

Slaven Pejić

Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar

slaven.pejic@knjiznica-bjelovar.hr

ISSN 1845-2434

[CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Irena Rašo

Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar

irena.raso@knjiznica-bjelovar.hr

Kulturni programi u Narodnoj knjižnici „Petar Preradović“ Bjelovar i njihovo vrednovanje (2021. – 2024.)

Cultural Programmes of "Petar Preradović" Public Library in Bjelovar and
their Evaluation
(2021 – 2024)

Stručni rad / Professional paper

Primljen / Received: 2. 9. 2025.

Prihvaćen / Accepted: 7. 12. 2025.

Sažetak: Ovaj rad prikazuje rezultate istraživanja zadovoljstva korisnika kulturnim programima i radionicama u Narodnoj knjižnici „Petar Preradović“ Bjelovar u periodu od 2021. do 2024. godine kojim se željelo utvrditi u kojoj mjeri knjižnica zadovoljava kulturne potrebe svojih korisnika, koliko su korisnici zadovoljni ponudom te provedbom kulturnih programa. U ovom istraživanju provedeno je knjižnično vrednovanje u kojem se korisnike poticalo na ispunjavanje evaluacijskih listića pri posjetima kulturnih programa. Primijenjeni instrument samog istraživanja bio je anonimni evaluacijski upitnik, a anketno ispitivanje provedeno je na 122 programa u razdoblju od četiri godine (2021. – 2024.). U tom razdoblju u Narodnoj knjižnici „Petar Preradović“ Bjelovar realizirana su 122 programa koji su kao sastavni dio imali evaluaciju s ukupno 3 941 posjetitelja. Neki od tih programa bit će prikazani u ovom radu. Sami sudionici ispunili su ukupno 2 399 evaluacijska listića, što je 60,87 % od ukupnog broja posjetitelja.

Rezultati ovog istraživanja temelje se na kvantitativnoj metodologiji, a ciljevi istraživanja bili su utvrditi pruža li Narodna knjižnica „Petar Preradović“ kvalitetnu uslugu organiziranja i provođenja kulturnih programa, naglasiti važnost kulture vrednovanja u knjižnicama te saznati kako, po potrebi, u budućnosti unaprijediti taj dio poslovanja.

Ključne riječi: anketni upitnik, istraživanje zadovoljstva knjižničnih korisnika, kulturne manifestacije i programi, Narodna knjižnica „Petar Preradović“ u Bjelovaru, vrednovanje knjižničnih usluga

Abstract: This paper presents the results of a study on user satisfaction with cultural programmes and workshops at the “Petar Preradović” Public Library in Bjelovar in the period from 2021 to 2024. The aim of the study was to determine the extent to which the library meets the cultural needs of its users and how satisfied they are with the offer and implementation of cultural programmes. In this research, a library evaluation was carried out, in which users were encouraged to complete evaluation forms when attending cultural programmes. The instrument applied in the research was an anonymous evaluation questionnaire, and the survey was conducted across 122 programmes over a four-year period (2021–2024). During that period, 122 programmes were implemented at the “Petar Preradović” Public Library in Bjelovar, each of which included an evaluation component, with a total of 3,941 visitors. Some of these programmes will be presented in this paper. A total of 2,399 evaluation forms were completed by participants, which represents 60.87% of all visitors.

The results of this study are based on quantitative methodology. The objectives of the research were to determine whether the “Petar Preradović” Public Library provides a quality service in organising and delivering cultural programmes, to highlight the importance of a culture of evaluation in libraries, and to understand how this aspect of the library’s operations could, where necessary, be improved in the future.

Keywords: cultural events and programmes, evaluation of library services, library user satisfaction survey, “Petar Preradović” Public Library in Bjelovar, questionnaire

1. Uvod

„Knjižnice su kroz povijest odigrale važnu ulogu kao kulturne i obrazovne institucije. Njihova je osnovna djelatnost nabava, stručna obrada, čuvanje i zaštita knjižnične građe. Osim prema osnovnim djelatnostima, knjižnice se mogu definirati i kao nositeljice promjena na društvenoj i osobnoj razini te kao ustanove koje zagovaraju slobodu informiranja i omogućuju jednak pristup znanju svima. U tom kontekstu posebno se ističu narodne knjižnice.“ (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2011: 125).

Narodna knjižnica kao kulturno-obrazovna ustanova ima važno mjesto u lokalnoj zajednici. Prema *Standardu za narodne knjižnice* (2021) knjižnice se definiraju kao informacijska, komunikacijska i nadasve kulturna središta za stanovnike područja na kojemu djeluju. Sukladno toj zadaći, one bi trebale udovoljiti potrebama svojih korisnika, bilo da je riječ o njihovim informacijskim, obrazovnim ili pak kulturnim potrebama. Narodna knjižnica

također okuplja brojne građane koji su zainteresirani za bavljenje kulturnim aktivnostima, a knjižnica kao kulturni promotor ima u tome veliku ulogu. U knjizi *Narodne knjižnice u tranziciji: sociološki aspekti* Dijana Sabolović-Krajina (2020) govori o transformaciji knjižnica iz tradicionalnih kulturno-baštinskih ustanova zasnovanih primarno na formiranju zbirke i posuđivanju knjižnične građe u uslužnu djelatnost kojoj su korisnici i njihove potrebe na prvom mjestu pa tako moderne knjižnice danas mogu organizirati različite kulturne programe ali i ostale dodatne sadržaje. Tako Horvat (2012) ističe da knjižnice svojim kulturnim programima, među ostalim, pridonose općem poboljšanju kvalitete života. One pomažu korisnicima u potrazi za poslom, pružaju informacije koje pridonose očuvanju i unaprjeđenju zdravlja, organiziraju radionice terapije čitanjem, podupiru razvoj digitalne pismenosti te često djeluju kao pristupna točka različitim lokalnim službama. Iz navedenog se može zaključiti kako je, osim redovitog organiziranja knjižničnih službi i usluga, koje su glavna knjižnična djelatnost, važna i organizacija drugih kulturnih aktivnosti koje pridonose kulturnom i društvenom životu zajednice. Kulturne aktivnosti mogu biti različite: od predstavljanja knjiga i drugih publikacija, književnih susreta, predavanja, tribina, izložbi, radionica pa sve do glazbenih koncerata i projekcija filmova. Svim tim aktivnostima cilj je zadovoljiti interese i potrebe korisnika, odnosno stanovnika sredine u kojoj se organiziraju. Provedene programe valja evaluirati odnosno vrednovati kako bi se dobila šira slika o samoj kvaliteti provedenih programa, dok rezultati vrednovanja ujedno služe kao putokaz za poboljšanja u budućnosti. Autor Turk (2007) govori o dijakronijskom prikazu kvalitativnog vrednovanja knjižnica koje seže u devedesete godine dvadesetog stoljeća, kada su tek pojedine studije analizirale kvalitativnu uspješnost knjižnica. Turk u svom radu nadalje ističe kako su danas evaluacijski procesi u knjižnicama dio svakodnevne prakse, dok se sama uspostava i održavanje sustava za upravljanje kvalitetom i strategije vrednovanja svjetski trend koji se iz područja ekonomske znanosti, organizacijske kulture, menadžmenta i marketinga proširio danas na multidisciplinarna znanstvena područja. Važan dio evaluacije je procjena zadovoljstva korisnika uslugama, građom ili aktivnostima. Zadovoljstvo korisnika od velike je važnosti jer je to jedan od ključnih pokazatelja uspješnosti rada knjižnice. Najčešće se utvrđuje metodom ankete, odnosno ispunjavanjem anonimnih anketnih upitnika na određenom uzorku ispitanika (Franculić, 2018: 9). U ovome radu prikazat će se rezultati vrednovanja programa za odrasle koji su se u Narodnoj knjižnici „Petar Preradović“ Bjelovar provodili u razdoblju od 2021. do 2024. godine.

2. Uloga narodne knjižnice u kulturnom životu zajednice

„Knjižnice su široko dostupne, visoko cijenjene javne ustanove koje pružaju širok raspon informacijskih usluga i podrške različitim skupinama.“ (Making cities stronger: Public library contributions to local economic development, 2007: 2). Tu se najviše ističu narodne

knjižnice. Sabolović-Krajina u svojoj knjizi *Narodne knjižnice u tranziciji: sociološki aspekti* (2020: 70) navodi kako „narodne knjižnice imaju vrlo važnu ulogu u oblikovanju i održavanju kulturnog identiteta, kao i u osiguravanju žarišta kulturnog i umjetničkog razvoja zajednice. One pružaju prostor za kulturne aktivnosti, organiziraju kulturne programe te vode brigu da raznoliki interesi te kulturna raznolikost budu zastupljeni u fondu knjižnice“. Ne treba zaboraviti primarni cilj knjižnica, pružanje besplatnog pristupa informacijama. Tu do važnosti dolazi jedna od osnovnih zadaća knjižnice, a to je osiguravanje pristupa knjižničnoj građi.

Lison i Reip (2016: 15) ističu da je temeljna zadaća narodnih knjižnica osigurati besplatan pristup informacijama, obrazovanju i kulturi, kao i raznovrsnim oblicima kulturnog obrazovanja svim građanima, bez obzira na njihove prihode, društveni status, dob, spol ili etničko porijeklo. Kako bi ostvarile tu ulogu, narodne knjižnice nude građu i sadržaje u različitim formatima – i u fizičkom i u digitalnom obliku te potiču razvoj čitalačke, medijske i informacijske pismenosti u sklopu širokog spektra aktivnosti i programa. Osim toga, narodna knjižnica kao javni, nekomercijalni, zaštitnički i inspirativni prostor susreta i kao izvor znanja ima veliku važnost za društvo. Postoje brojni načini kako knjižnica može pridonijeti razvoju lokalne zajednice. Kada je riječ o knjižničnoj ulozi u lokalnoj zajednici, najčešće se misli na narodne knjižnice, ponajprije na njihov kulturno-umjetnički aspekt. Autorica Bosnić (2018: 41) navodi kako narodna knjižnica pruža korisnicima priliku za osobni, kulturni i umjetnički razvoj, čime istodobno pridonosi razvoju čitave zajednice. Tako se provode aktivnosti kojima se želi zadržati postojeće, ali i privući nove (potencijalne) korisnike, osobito one kojima čitanje nije primarno u fokusu. Tako se, primjerice, mogu organizirati književni susreti na kojima se čitaju ulomci iz romana ili pjesme, pri čemu korisnici koji prije možda nisu bili zainteresirani za književnost mogu razviti zanimanje za tu vrstu knjižnične građe. Narodne knjižnice najčešće organiziraju književne susrete povodom predstavljanja novih knjiga, na kojima se korisnici imaju priliku izravno družiti s autorima. Osim predstavljanja novih izdanja, povod može biti popularnost autora ili obilježavanje važnih obljetnica. Predstavljanje publikacija odlična je promidžba te je suradnja s autorima i nakladnicima za knjižnice vrlo važna te se osim književnih susreta u knjižnicama organiziraju i raznovrsna predavanja i radionice, kreativni, umjetnički i edukativni programski sadržaji i različite kulturne manifestacije.

3. Vrednovanje u narodnim knjižnicama

„Evaluacija je sastavni dio svake čovjekove aktivnosti, bila ona svjesna i ili sasvim nesvjesna. Ona podrazumijeva provjeru, praćenje i vrednovanje postavljenih ciljeva.“ (Bungić, 2011: 28).

Pitanje vrednovanja kvalitete u svijetu počelo se istraživati šezdesetih godina dvadesetog stoljeća kada se tematika vrednovanja fokusirala isključivo na ekonomski kontekst odnosno

važnost kvalitete proizvoda kao doprinosa uspješnom poslovanju. Usluga, za razliku od proizvoda koji je opipljiv i konkretan, apstraktna je kategorija i često ju je teško definirati. Knjižnice, kao kulturne i informacijske ustanove zbog toga nerijetko imaju poteškoće pri vrednovanju svog poslovanja. Pikić (2015: 20), obrazlažući pojam kvalitete knjižnice, navodi da se kvaliteta implicira različitim pokazateljima koji mjere uspješnost poslovanja knjižnice, kao i onima koji procjenjuju utjecaj knjižnica na pojedince, institucije i društvo. Dokumenti na kojima se, između ostalih, temelji poslovanje narodnih knjižnica jesu *IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice* i *IFLA-in i UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice*. U *Manifestu* (2022) posebno se ističe otvorenost svim članovima zajednice kao jedno od najvažnijih obilježja djelovanja narodne knjižnice. Navodi se kako narodna knjižnica treba osigurati pristup znanju, informacijama, cjeloživotnom učenju i djelima mašte pomoću niza izvora i službi te biti na raspolaganju svim članovima zajednice, bez obzira na njihovu rasu, nacionalnost, dob, spol, religiju, invalidnost, ekonomski i radni status te obrazovanje. U *IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice* (2011) ističe se pak važnost neprestanog vrednovanja knjižničnih programa i usluga sa svrhom povećanja učinkovitosti. Prema njima, procjenjivanje svih knjižničnih programa i usluga treba biti redovito: tim postupcima valja utvrditi ispunjavaju li programi i usluge utvrđene zadaće i ciljeve knjižnice, zadovoljavaju li potrebe zajednice i mogu li se prilagoditi promijenjenim potrebama. Također propitkuju treba li knjižnične programe i usluge preoblikovati te jesu li financijski isplativi u očima osnivača.

Knjižnice, da bi uspješno i učinkovito poslovale, trebaju mjeriti uspješnost provedenih programa, moraju prikupljati statističke podatke i na temelju njih donositi određene odluke vezane za poslovanje, odnosno vršiti vrednovanje (evaluaciju) te njegovati kulturu vrednovanja. Prema autorima Lakos i Phipps (2004), kultura vrednovanja podrazumijeva organizacijsko okruženje u kojem se odluke donose na temelju činjenica, istraživanja i analize. U takvom okruženju usluge se planiraju i provode tako da ostvare što pozitivnije krajnje rezultate (engl. *outcomes*) i učinke (engl. *impact*) za korisnike knjižnice, ali i za sve ostale relevantne dionike (engl. *stakeholders*). Samo vrednovanje u knjižnicama alat je kojim se, između ostalog, identificiraju pozitivni i negativni aspekti knjižničkog poslovanja, a služi i za predlaganje načina za poboljšanje usluga i poslovanja. Kao rezultat provedenog vrednovanja knjižnica može dobiti povratne informacije o svojim uslugama, građi i djelatnicima, ali i određene prijedloge, npr. koju bi uslugu ili aktivnost valjalo uvesti ili poboljšati. Važnost vrednovanja kvalitete i uspješnosti knjižničkog poslovanja naglašavaju brojni hrvatski autori iz područja knjižničarstva. Tako Kovačević i Vrana (2015: 138) ističu da je vrednovanje kvalitete ključno kako bi se knjižnice mogle uspješno razvijati, zagovarati vlastiti rad i učvrstiti svoju ulogu u društvu, ali i kako bi izbjegle mogućnost zatvaranja. Jedan od važnih elemenata toga procesa jest redovito provođenje istraživanja o korisnicima i njihovu zadovoljstvu kvalitetom knjižničnih usluga. Autori nadalje problematiziraju kako se

samim vrednovanjem propituju i rezultati kvantitativnih i kvalitativnih pokazatelja uspješnosti knjižnice, a sve sa svrhom kontinuiranog nastojanja za poboljšanjem stupnja kvalitete. Odabir funkcionalnog područja, metoda i instrumenata vrednovanja raznolik je, pa se tako uz uobičajena statistička mjerenja najčešće provode anketna istraživanja zadovoljstva korisnika uslugom knjižnice, vrednovanja stupnja informacijske pismenosti i zadovoljenja informacijskih potreba korisnika, kao i mnoge druge metode koje imaju za cilj vrednovati uspješnost knjižnice i utvrditi stupanj kvalitete.

Svako vrednovanje u knjižnici moralo bi na početku jasno odrediti cilj i postaviti metodologiju istraživanja. Informacije koje se prikupljaju posebne su za svaku vrstu knjižnica i postoje sa svrhom. Najčešća su pitanja tipa: *Kojim su uslugama korisnici zadovoljni, a kojima nisu? Koje aspekte rada ustanova može poboljšati? Kako uvesti nove usluge?* Odgovori na ta pitanja te ostala srodna pitanja važni su za organizaciju budućeg poslovanja. Dakle, knjižnice vrednuju kvalitetu svojih usluga s ciljem ispunjavanja očekivanja korisnika i njihova zadržavanja u knjižnici. Autorica Kos (2011) ističe da se analizom odgovora na postavljena pitanja mogu dobiti informacije koje potencijalno mogu unaprijediti knjižnično poslovanje. Tako se, primjerice, može doznati što je, odnosno koja usluga ili aktivnost, najpopularnija i pozitivno ocijenjena od strane korisnika te čime su (eventualno) nezadovoljni. Tako se može zaključiti da je važno mjerilo djelotvornosti knjižnice razina korisničkog općeg zadovoljstva pruženim uslugama.

Korisnici su pritom od iznimne važnosti, osobito u narodnim knjižnicama, čije je djelovanje utemeljeno upravo na njihovim potrebama. Zbog toga se istraživanja kvalitete knjižničnih usluga trebaju usmjeriti na korisnička očekivanja te na prepoznavanje i smanjenje jaza između onoga što korisnici očekuju i onoga što u knjižnici doista dobivaju. Osobno iskustvo korisnika u korištenju usluga knjižnice postaje sve važniji element procjene njezina rada, a zadovoljstvo korisnika jedan je od pokazatelja da knjižnica organizira programe koji su im zanimljivi i relevantni. Kvaliteta knjižničnih usluga može se analizirati na različite načine, no zadovoljstvo korisnika predstavlja jedan od ključnih pokazatelja uspješnosti knjižnice. Najčešće se mjeri anketiranjem – ispunjavanjem anketnih upitnika na odabranom uzorku ispitanika (Franculić, 2018: 9).

4. Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar kao kulturno i društveno središte zajednice

Narodna knjižnica „Petar Preradović“ najstarija je kulturna ustanova grada Bjelovara i jedna od najstarijih knjižnica u Hrvatskoj, koja se razvila iz čitaonice čitaoničkog društva iz 1832. godine pod nazivom *Casino-Verein* Belovar. Od 1946. godine, kada ju je Općina Bjelovar osnovala kao narodnu knjižnicu Bjelovar, nastavlja bogatu tradiciju javnih čitaonica i knjižnica grada Bjelovara. Knjižnica je najveća kulturna institucija grada Bjelovara i

Bjelovarsko-bilogorske županije na čijem području djeluje i kao matična knjižnica na temelju odluke Ministarstva kulture i medija Republike Hrvatske. Ona je za velik dio stanovnika Bjelovara i okolice glavni izvor informacija i znanja te raznih čitateljskih materijala za obrazovne i rekreativne svrhe.

Kao izvor informacija o poslovanju Narodna knjižnica „Petar Preradović“ treba istaknuti izvještaje o radu i programe rada koje knjižnica javno objavljuje na godišnjoj razini uz ostale relevantne informacije kao što su, primjerice, financijska izvješća, financijski planovi i izvještaji, natječaji itd.

U *Izvešću o radu Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar za 2023. (2024)* ističe se kako Knjižnica redovito provodi niz kulturnih i društvenih programa s ciljem popularizacije knjiga i čitanja na svim medijima, razvijanja svjesnosti o važnosti cjeloživotnog učenja i promocije Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar kao mjesta susretništa, druženja i razgovora za sve građane grada Bjelovara i šire okolice. U godišnjim izvješćima Knjižnice (*Izvešće o radu Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar za 2021. (2022)*) nadalje navodi kako su aktivnosti knjižnice, tradicionalne i suvremene, usmjerene na osiguravanje slobodnog pristupa informacijama i znanju – i onom pohranjenom u knjižnici i onom izvan nje – te sudjelovanju u kulturnom i društvenom životu zajednice i šire. Mnogi programi i aktivnosti organizirani su i provedeni u suradnji s drugim ustanovama, organizacijama, centrima, udrugama i pojedincima, što je pridonijelo kvalitetnijem radu i raznovrsnijim programima Knjižnice.

Valja isto tako istaknuti da bjelovarska narodna knjižnica blisko surađuje sa srodnim kulturnim ustanovama kao što su Gradski muzej Bjelovar, Državni arhiv u Bjelovaru, Kulturni i multimedijски centar Bjelovar i Centar za cjeloživotno učenje i kulturu Bjelovar te s Kulturnim vijećem Grada Bjelovara i Bjelovarsko-bilogorske županije. Cjelokupno djelovanje Knjižnice usmjereno je na pružanje kvalitetnih usluga i programa s ciljem zadovoljavanja informacijskih, obrazovnih, kulturnih, društvenih i rekreacijskih potreba korisnika te stvaranja kvalitetnijih uvjeta života u lokalnoj sredini.

4.1. Programski sadržaji na Odjelu za odrasle u Narodnoj knjižnici „Petar Preradović“ Bjelovar provedeni u razdoblju od 2021. do 2024. godine

Programski sadržaji Knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar obuhvaćaju širok raspon aktivnosti namijenjenih korisnicima svih dobnih skupina. Svojim programima knjižnica ostvaruje ulogu kulturnog, obrazovnog i društvenog središta grada te promiče čitanje, učenje, kreativnost i međusobno povezivanje. Raznovrsni sadržaji odražavaju njezinu misiju kao otvorenog i poticajnog prostora koji odgovara na potrebe zajednice i potiče razvoj različitih oblika pismenosti.

Provedeni programi, čija će se evaluacija prikazati u radu, bili su otvoreni za sve građane, bez obzira na to jesu li aktivni članovi knjižnice (posjeduju li valjanu člansku iskaznicu), odnosno sudjelovati su mogli svi zainteresirani te sve dobne skupine (osim onih posebno naznačenih za određenu dob). Za radionice je pak vrijedilo pravilo da se na njih prijavljuju članovi knjižnice, no ako je nakon isteka roka za prijave ostalo slobodnih mjesta, sudjelovati su mogli i građani koji nisu članovi. U razdoblju od 2021. do 2024. godine na Odjelu za odrasle realizirani su različiti sadržaji, uključujući stručna i tematska predavanja, putopisna izlaganja, književne tribine i promocije knjiga, kreativne i edukativne radionice, filmske projekcije, glazbene programe te kulturne manifestacije različitog karaktera, ukupno 122 programa.

Među njima izdvajaju se:

2021. godina:

- Predavanje *Čitanje knjiga je ljekovito*
- Literarna radionica *Blackout poezija*
- Predstavljanje knjige *Vrijeme u čovjeku – život i djelo Ilije Pejića*
- *TEDxNKPPBjelovar*
- Projekcija dokumentarnog filma *Disobedience* u sklopu nacionalnog projekta *Zelene knjižnice*
- Putopisno predavanje *Swahililand – 4 000 kilometara istočnom Afrikom*
- *Notama kroz stih: koncert u spomen na Željka Sabola*
- Književna tribina *Učitavanje* – predstavljanje mladih bjelovarskih autorica
- *Zero waste radionica Zelena knjižnica* (Izvešće o radu Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar za 2021. (2022)).

2022. godina:

- Predavanje *Klima i vremenski ekstremi: nekada, danas i uskoro*
- Projekcija filma *Sylvia Plath: Pod staklenim zvonom*
- Predavanje *Prehrana mladih sportaša*
- BOK fest: *Glumci knjižničari*
- Predstavljanje knjige *Zamke pristojnosti: eseji o feminizmu i popularnoj kulturi*
- Promocija knjige *Račačka kajkavština: rječnik Orlovca, Sasovca i Slovinske Kovačice*
- *Književna večer s crnogorskim književnikom Josipom Tripovićem*
- Predstavljanje knjige *Tajna zloglasne šume Lug*
- Promocija knjige *Knjižničarka* (Izvešće o radu Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar za 2022. (2023)).

2023. godina:

- Predavanje *Zdravlje žene nakon četrdesete* – Ciklus predavanja o mentalnom zdravlju
- Promocija knjige *Bjelovar i Hrvatska u srcu* – Željko Sabol: pjesnik, likovni kritičar, proljećar, leksikograf
- Predavanje *Roditeljstvo u zaštiti mentalnog zdravlja* – Ciklus predavanja o mentalnom zdravlju
- Promocija Promotivnog filma *Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar*
- Otvoreenje izložbe slikovnica za odrasle *Vrata u podrum*
- Predstavljanje knjige književnika Kristiana Novaka *Slučaj vlastite pogibelji*
- Putopisno predavanje *Indonezija – od hramova i vulkana do rajskih plaža i kornjača*
- *Šareni dan*: Ciklus kreativnih radionica za odrasle
- Koncert *Trombotrubaphonium kvarteta: Priča o trombonu iz bjelovarske perspektive*
- *Promocija zbirke poezije Đure Sudete na esperantu*
- Predavanje i predstavljanje knjige *Put sjevera* Hrvoja Jurića (Izvješće o radu Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar za 2023. (2024)).

2024. godina:

- Predavanje *Mentalno zdravlje djece* – Ciklus predavanja o mentalnom zdravlju
- Predavanje *Nove ovisnosti; knjiga Let iznad psihijatrijskoga gnijezda* – Ciklus predavanja o mentalnom zdravlju
- Putopisno predavanje *Arapski poluotok* Ksenije i Borisa Rukavine
- Predstavljanje zbirke poezije *Terca na tišinu*
- Predavanje motivatora Žarka Srzića: *Kako pročitati 10 knjiga godišnje*
- Glazbeni koncert *Kulturni rezident – Ratko Vojtek: Mala glazbena večer*
- Predavanje za maturante *Kako napisati esej*
- Predavanje *Dan waldorfske pedagogije*
- Putopisno predavanje *Put Sv. Mihaela – inspirativna hodanja kroz Normandiju*
- Radionica *Love & Break-up Letters* (Izvješće o radu Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar za 2024. (2025)).

Od 2021. godine sudionicima programa za odrasle ponuđena je nova aktivnost – ispunjavanje dobrovoljnog anketnog upitnika s ciljem vrednovanja programa koje knjižnica organizira. Nakon svakog provedenog programa korisnicima je ponuđen anketni upitnik u tiskanoj formi.

5. Rezultati evaluacije zadovoljstva korisnika Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar programima za odrasle u razdoblju od 2021. do 2024. godine

Evaluacija zadovoljstva korisnika provedenim programima i radionicama provodila se metodom ankete, anonimnim ispunjavanjem anketnog upitnika. Prema godišnjim izvješćima za razdoblje od 2021. do 2024., u Narodnoj knjižnici „Petar Preradović“ Bjelovar realizirana su 122 programa koja su bila popraćena evaluacijom, a nazočio im je 3 941 posjetitelj. Evaluacija nije provedena za sve programe zbog organizacijskih i drugih okolnosti: njih 24, s ukupno 552 posjetitelja.

Ciljnu skupinu činili su članovi Odjela za odrasle, odnosno osobe starije od 15 godina. Iznimno, kada su programi bili tematski vezani uz djecu i mlade, ciljna skupina obuhvaćala je i sudionike mlađe od 15 godina. Programi su bili otvoreni za sve, neovisno o članstvu u knjižnici ili drugim osobnim obilježjima (spol, vjera, rasa i sl.). Valja istaknuti da Dječji odjel Narodne knjižnice „Petar Preradović“ više ne smatra svoje članove dijelom Dječjeg odjela nakon navršene petnaeste godine života, odnosno nakon završetka osmog razreda osnovne škole tako da se ti članovi smatraju članovima Odjela za odrasle.

Posjetitelji radionica i kulturnih programa ispunili su ukupno 2 399 evaluacijskih upitnika, što je 60,87 % ukupnog broja posjetitelja. Ispunjavanje upitnika (slika 1) bilo je anonimno. Pitanja, kojih je bilo pet, bila su kombinacija otvorenog i zatvorenog tipa.

Narodna knjižnica "Petar Preradović" Bjelovar
Trg E. Kvaternika 11, 43000 Bjelovar
T. 043 243 624; <https://knjznica-bjelovar.hr/>
Datum:

Naziv predavanja/radionice

Molimo Vas da na skali od 1 do 5 ocijenite zadovoljstvo predavanjem/radionicom, pri čemu je:
1 – nedovoljno, 2 – dovoljno, 3 – dobro, 4 – vrlo dobro, 5 – izvrsno.

1. Ocijenite zanimljivost teme predavanja/radionice?

1 2 3 4 5

2. Ocijenite način i pripremljenost predavanja/radionice?

1 2 3 4 5

3. Za predavanje/radionicu saznao/la sam:

- Plakat
- Društvene mreže
- Web stranica knjižnice
- Radio/Novine
- Od prijatelja
- Mobilna aplikacija Knjižnice

4. Komentar (nije obavezno)

5. Koje biste radionice/predavanja željeli u Vašoj knjižnici? (nije obavezno)

Slika 1. Anketni upitnik

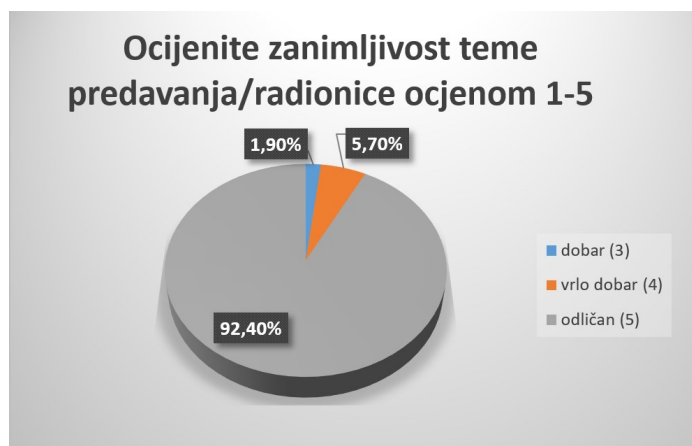
Valja izdvojiti prva dva pitanja, čiji su odgovori bili u fokusu ovog istraživanja.

Prva dva pitanja glasila su:

1. *Ocijenite zanimljivost teme predavanja/radionice*
2. *Ocijenite pripremljenost predavanja/radionice*

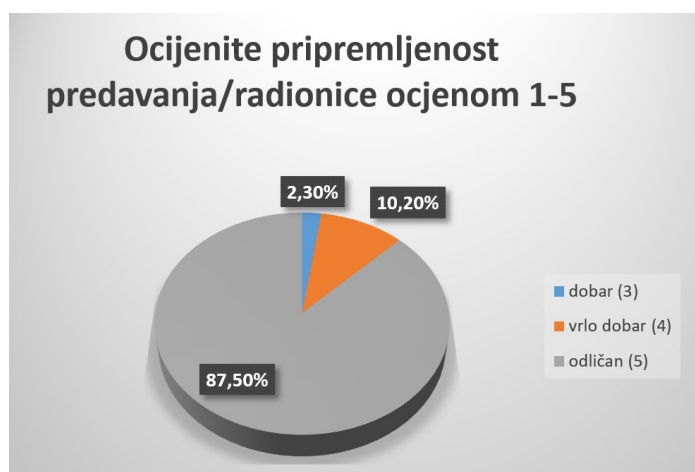
(Ispitanici su odgovarali davanjem ocjene na skali od 1 do 5, pri čemu je 1 bilo nedovoljan, a 5 izvrstan.)

Na pitanje broj 1 ocjenu izvrstan dalo je 92,4 % ispitanika, ocjenu vrlo dobar 5,7 %, a ocjenu dobar 1,9 % ispitanika. Ocjene nedovoljan i dovoljan ispitanici nisu dali (slika 2).



Slika 2. *Ocijenite zanimljivost teme predavanja/radionice*

Na pitanje broj 2 ocjenu izvrstan dalo je 87,5 % ispitanika, ocjenu vrlo dobar 10,2 %, a ocjenu dobar 2,3 % ispitanika. Ocjene nedovoljan i dovoljan ispitanici nisu dali (slika 3).



Slika 3. *Ocijenite pripremljenost predavanja/radionice ocjenom 1-5*

Drugi dio ankete sadržavao je tri pitanja, čiji su odgovori pružili dodatne informacije važne za procjenu razine zadovoljstva korisnika.

Na treće pitanje *Za predavanje/radionicu saznao/la sam*: 37 % ispitanika izjasnilo se da su se o samom programu informirali preko plakata koji su bili na ulazu u knjižnicu i odjele; njih 28 % izjasnilo se da su za programe saznali preko društvenih mreža; njih 15 % do informacija je došlo na mrežnoj stranici knjižnice; 13 % je za program je saznalo od prijatelja, dok je 7 % ispitanika za program doznalo preko radija ili novina, odnosno lokalnih medija.

Ispitanici su mogli ostaviti i komentare. Većina komentara koji su upućivali na manjkavosti organizacije i provedbe programa bila je usmjerena na samo vrijeme provedbe programa (prerano ili prekasno) ili samu tematiku predavanja/radionice koja nije bila prema očekivanjima. Isto tako, ispitanici su se žalili kada nije bilo dovoljno mjesta u prostoru knjižnice, odnosno kada je prostor bio popunjen. Bilo je i mnogo pozitivnih komentara u kojima su ispitanici pohvalili samo organizaciju i provedbu programa te samog predavača/moderatora. Uz to su ispitanici sami davali prijedloge za poboljšanje programa i predlagali teme budućih predavanja i radionica.

Na peto pitanje *Koje biste radionice/predavanja željeli u Vašoj knjižnici* odgovori su varirali, no većina korisnika željela je više programa iz područja samopomoći, popularne znanosti te ekologije i održivog razvoja. Također, korisnici su izrazili želju za više predavanja iz *Ciklusa o mentalnom zdravlju* koji se redovito provodi u bjelovarskoj narodnoj knjižnici.

Analiza anketnih upitnika pokazala je veći postotak izvrsnih ocjena (više od 89 %), iz čega se može zaključiti da su sudionici u velikoj većini zadovoljni temom provedenih programa, načinom njihove provedbe i pripremljenošću. Tome svjedoči podatak da nitko od ispitanika na prva dva pitanja nije odgovorio dajući ocjene nedovoljan i dovoljan. Ipak, postoji prostor za napredak jer je dio ispitanika u komentarima napisao da im je predavač odnosno gost bio nejasan, da im je tema bila nezanimljiva ili pak da nije ispunila njihova očekivanja.

Sudionici istraživanja svojim su odgovorima i komentarima pokazali da su voljni aktivno sudjelovati u napretku knjižnice i osmišljavanju novih sadržaja. Važno je naglasiti da će se i u budućim procesima vrednovanja nastaviti pratiti zadovoljstvo, želje, potrebe i mišljenja korisnika i posjetitelja knjižnice. Cilj je potaknuti veći odaziv na ispunjavanje evaluacijskih upitnika kako bi dobiveni rezultati bili vjerodostojniji. Prikupljeni podaci iz anketnih upitnika važni su za unapređenje postojeće kvalitete programa i usmjeravanje daljnjeg razvoja knjižnice.

6. Zaključak

Knjižnice, posebno one narodne, imaju važnu ulogu u lokalnoj zajednici. Da bi njihov položaj unutar zajednice ostao relevantan i da bi napredovao, potrebno je raditi sustavna istraživanja, prikupljati podatke o uspješnosti provedenih knjižničnih programa i usluga te njihovu utjecaju na zajednicu i pojedince. Rezultate tih istraživanja valjalo bi kontinuirano

prezentirati javnosti i osnivačima koji knjižnično djelovanje uspoređuju s djelovanjem i učinkovitošću drugih kulturnih institucija kao npr. arhiva ili muzeja koje se tradicionalno percipira kao neprofitne institucije koje moraju opravdati vlastito postojanje kao društvene, kulturne, obrazovne, inovativne, javne informacijsko-komunikacijske ustanove u skladu s važećim zakonima i pravilnicima. Važno mjerilo djelatnosti knjižnice kao uslužne organizacije jest i razina korisničkog zadovoljstva pruženim uslugama koja se može odrediti vrednovanjem. Korisničke povratne informacije vrijedne su smjernice za daljnje planiranje, razvoj i unaprjeđivanje usluga koje knjižnice pružaju svojim korisnicima, odnosno analiza povratnih informacija ispitanika te interpretacija dobivenih rezultata istraživanja mogu poslužiti kao kvalitetan izvor informacija za daljnji razvoj i unaprjeđivanje knjižničnih usluga.

Te povratne informacije u ovom radu dobivene su analizom pitanja iz anketnog upitnika posvećenog knjižničnim programima provedenima u organizaciji Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar u razdoblju od 2021. do 2024. godine. Rezultati istraživanja pokazali su da su izbor tema knjižničnih programa te način njihove provedbe i pripremljenost ocijenjeni visokom ocjenom, što je pokazatelj visoke razine korisničkog zadovoljstva. Ipak, kada se govori o eventualnom nezadovoljstvu korisnika odnosno prostoru za napredak, ispitanici su odgovorima sugerirali koji se dijelovi usluge trebaju popraviti.

Na kraju ovog rada valja istaknuti kako Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar planira vršiti evaluaciju svojih kulturnih programa i manifestacija u budućnosti. Bjelovarska narodna knjižnica prepoznaje vrednovanje kvalitete knjižničnih usluga kao značajan pokazatelj kojim se mogu opravdati uložena sredstva od strane osnivača, utvrditi svoj status i doprinos zajednici u kojoj djeluju te kontinuirano raditi na poboljšanju svojih usluga što na kraju može rezultirati većim zadovoljstvom njezinih korisnika.

Literatura

1. Bosnić, S. (2018) *Knjižnica kao kulturno središte lokalne zajednice*. Diplomski rad. Rijeka: [vlast. nakl.]. Dostupno na: <https://repository.ffri.uniri.hr/object/ffri:2218> [02.08.2025.]
2. Bungić, M. *Mogućnosti evaluacije visokoškolske nastave*. Završni rad. Osijek: [vlast. nakl.]. Dostupno na: <https://repozitorij.ffos.hr/object/ffos:3642> [12.08.2025.]
3. *IFLA-in i UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice (2022)* Dostupno na: <https://izdanja.hkdrustvo.hr/drustvena/di/catalog/view/37/8/365> [15.08.2025.]
4. *IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice (2011)* Koontz, C. i Gubbin, B. (ur.). 2. hrvatsko izd. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
5. Franculić, M. (2018) Analiza rezultata provedene ankete o zadovoljstvu korisnika uslugama Gradske knjižnice i čitaonice Požega. *Knjižničarstvo: glasnik Društva*

- knjižničara Slavonije, Baranje i Srijema, 22(1–2), str. 9–28. Dostupno na: <https://nova.knjiznicarstvo.com.hr/2019/05/27/310-franculic/> [13.08.2025.]
6. Horvat, A. (2012) Knjižnice u službi svoje zajednice. U: Leščić, J. (ur.). *Knjižnica: komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice: zbornik radova 8. savjetovanja za narodne knjižnice*. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Str. 21–32.
 7. *Izveštaj o radu Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar u 2021.* (2022) Arhiva Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar. Dostupno na: <https://knjiznica-bjelovar.hr/wp-content/uploads/2022/02/IZVJESCE-O-RADU-2021..pdf> [13.08.2025.]
 8. *Izveštaj o radu Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar u 2022.* (2023) Arhiva Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar. Dostupno na: <https://knjiznica-bjelovar.hr/wp-content/uploads/2023/02/IZVJESCE-O-RADU-NARODNE-KNJIZNICE-PETAR-PRERADOVIC-ZA-2022..pdf> [14.08.2025.]
 9. *Izveštaj o radu Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar u 2023.* (2024) Arhiva Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar. Dostupno na: <https://knjiznica-bjelovar.hr/wp-content/uploads/2024/02/IZVJESCE-O-RADU-ZA-2023. NKPP.pdf> [15.08.2025.]
 10. *Izveštaj o radu Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar u 2024.* (2025) Arhiva Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar. Dostupno na: <https://knjiznica-bjelovar.hr/wp-content/uploads/2025/02/Izvjescje-o-radu-za-2024.pdf> [15.08.2025.]
 11. Kovačević, J. i Vrana, R. (2015) Pogled na knjižnične usluge iz perspektive korisnika. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 58(1–2), str. 135–160. Dostupno na: <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/59> [12.08.2025.]
 12. Kos, S. (2011) Korisnici i usluge knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. U: Martinek, A. i Budić, E. (ur.). *Knjižnice kamo i kako dalje: zbornik radova: 12. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo. Str. 135–160.
 13. Lakos, A. i Sshipps, S. (2004) Creating a culture of assessment: a catalyst for organizational change. *Portal: Libraries and the Academy* 4(3), str. 345–361. Dostupno na: <https://muse.jhu.edu/article/170684/pdf> [12.08.2025.]
 14. Lison, B. i Reip, N. (2016) *European Parliament. Research for cult committee – the new role of public libraries in local communities*. Dostupno na: https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2017/573455/IPOL_STU%282017%29573455_EN.pdf [30.08.2025.]
 15. *Making cities stronger: Public library contributions to local economic development* (2007) Urban Libraries Council. Dostupno na: <https://www.urban.org/sites/default/files/publication/46006/1001075-Making-Cities-Stronger.PDF> [03.11.2025.]
 16. Pikić, A. (2015) *Kvaliteta knjižnične usluge u visokoškolskoj knjižnici iz korisničke*

- perspektive*. Doktorska disertacija. Dostupno na: <http://skupnikatalog.nsk.hr/Record/nsk.NSK01000915099/Details> [12.08.2025.]
17. Sabolović-Krajina, D. (2020) *Narodne knjižnice u tranziciji: sociološki aspekti*. Koprivnica: Meridijani.
 18. Standard za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj (2021) *Narodne novine* 103, 1834. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_09_103_1834.html [17.08.2025.]
 19. Turk, N. (2007) Building a culture of quality assurance in the libraries of the University of Ljubljana. *New Library World*, 108(3–4), str. 177–182. Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/233571415_Building_a_culture_of_quality_assurance_in_the_libraries_of_the_University_of_Ljubljana [20.08.2025.]