

Lea Bakić
Knjižnica Instituta za arheologiju
lbakic@iarh.hr

ISSN 1845-2434
[CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Goranka Mitrović
knjižničarska savjetnica u miru
goranka218@gmail.com

Komisija za statistiku i pokazatelje uspješnosti u knjižnicama: uloga i doprinos u knjižničarskoj zajednici

Commission for Library Statistics and Performance Indicators in
Libraries:
Role and Contribution in the Library Community

Stručni rad / Professional paper

Primljen / Received: 18. 7. 2025.

Prihvaćen / Accepted: 30. 10. 2025.

Sažetak: Cilj je ovog rada prikazati osnutak, djelovanje i dostignuća Komisije za statistiku i pokazatelje uspješnosti u knjižnicama pri Hrvatskom knjižničarskom društvu s posebnim naglaskom na njezinu ulogu u unapređenju sustavnog praćenja i vrednovanja rada knjižnica u Hrvatskoj.

U fokusu je razdoblje od osnivanja Komisije 1997. godine do danas i njezin značaj u promicanju suvremenih praksi prikupljanja, obrade i interpretacije statističkih podataka u knjižničnom poslovanju. Predstavljene su članovi Komisije te njihove uloge i doprinosi od samih početaka njezina djelovanja. Detaljno su prikazane aktivnosti Komisije, kao i teme sa šest okruglih stolova održanih tijekom 28 godina rada Komisije.

Iz pregleda rada Komisije razvidan je njezin doprinos knjižničarskoj zajednici poglavito vezan uz uvođenje novih pristupa i poboljšanja postupaka vrednovanja knjižničnih usluga, bolju organizaciju knjižničnih procesa i veću transparentnost knjižnica. Time je Komisija postala važan čimbenik u promicanju profesionalnih standarda i osiguravanju kvalitete knjižničnih usluga u Republici Hrvatskoj.

Ključne riječi: Hrvatsko knjižničarsko društvo, ISO standard, knjižnična statistika, Komisija za statistiku i pokazatelje uspješnosti u knjižnicama, okrugli stolovi

Abstract: The aim of this paper is to present the establishment, activities, and achievements of the Commission for Library Statistics and Performance Indicators in Libraries under the Croatian Library Association, with a particular emphasis on its role in improving the systematic monitoring and evaluation of library activities in Croatia.

The focus is on the period from the Commission's foundation in 1997 to the present day, highlighting its impact in advancing modern practices in the collection, processing, and interpretation of statistical data in library operations. The paper also presents the members of the Commission, along with their roles and contributions from the very beginning of its work. The Commission's activities are described in detail, including the themes of six round tables held over 28 years of its operation.

An overview of the Commission's work reveals its significant contribution to the library profession, particularly in introducing new approaches and improving the evaluation of library services, enhancing the organization of library processes, and increasing transparency within libraries. As such, the Commission has become a key factor in promoting professional standards and ensuring the quality of library services in the Republic of Croatia.

Keywords: Commission for Library Statistics and Performance Indicators in Libraries, Croatian Library Association, ISO standard, library statistics, round tables

1. Uvod

Komisija za statistiku i pokazatelje uspješnosti u knjižnicama djeluje u okviru Hrvatskog knjižničarskog društva (HKD) od 1997. godine. Tijekom skoro tri desetljeća postojanja uvelike je doprinijela razvoju knjižnične statistike i vrednovanja rada knjižnica u Hrvatskoj. Od samih je početaka okupljala stručnjake iz područja statistike, a njezine su članice i predsjednice bile redom istaknute osobe hrvatskog knjižničarstva. Komisija je tijekom kontinuiranog djelovanja promicala prakse koje doprinose standardiziranom prikupljanju i analizi knjižnične statistike radi poboljšanja poslovanja, planiranja i zagovaranja knjižnica na međunarodnoj i nacionalnoj razini.

Također, bila je ključna u razvoju sustava elektroničkog prikupljanja podataka o poslovanju knjižnica i organizirala je niz okruglih stolova koji su okupili domaće i strane stručnjake. Suradnjom s brojnim institucijama, uključujući Državni zavod za statistiku, Hrvatski zavod za norme, Međunarodnu organizaciju za normizaciju i IFLA-u (engl. *International Federation of Library Associations and Institutions* – Međunarodni savez knjižničarskih društava i ustanova), Komisija je oblikovala okvir za profesionalno vrednovanje knjižničnih usluga i uspostavila kulturu poslovanja utemeljenog na dokazima.

Ovaj se rad osvrće na povijest, strukturu i doprinos Komisije, ističući njezinu ulogu u modernizaciji hrvatskog knjižničnog sustava kroz razvoj smjernica, alata i metoda za mjerenje učinkovitosti i kvalitete knjižničnih usluga.

2. Osnivanje i članovi Komisije za statistiku i pokazatelje uspješnosti u knjižnicama

Komisija za statistiku i pokazatelje uspješnosti Hrvatskog knjižničarskog društva (HKD) započela je s radom 19. svibnja 1997., kada je prihvaćen prijedlog za osnivanje Radne grupe za bibliotečnu statistiku (u daljnjem tekstu: Radna grupa). Radnu grupu činile su dvije predstavnice Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (Marina Mihalić i Dubravka Stančin Rošić) te predstavnica Hrvatskog zavoda za statistiku. Komisija je službeno osnovana 23. lipnja 1997. godine, nakon čega je sastavljen plan rada za 1998., a Marina Mihalić izabrana je za predsjednicu tadašnje Radne grupe (HBD Novosti, 1997).

Glavni zadatak Radne grupe bio je prikupljanje i prevođenje važnih dokumenata iz tadašnjeg Hrvatskog zavoda za statistiku (HZS) (danas Državni zavod za statistiku (DZS)), Instituta za statistiku (UIS), IFLA-e i Europske unije, u svrhu usklađivanja knjižničarske djelatnosti s najboljim međunarodnim praksama. Posebna pažnja posvećena je integraciji Međunarodnog standarda za knjižničnu statistiku ISO 2789 u hrvatski knjižnični sustav.

Dana 7. travnja 1998. Hrvatsko bibliotekarsko društvo promijenilo je naziv u Hrvatsko knjižničarsko društvo te steklo status udruge. Istovremeno, dotadašnja Radna grupa za bibliotečnu statistiku preimenovana je u Komisiju za statistiku (HBD Novosti, 1998).

Popis komisija i sekcija Društva s imenima tadašnjih predsjednika objavljen je 1999. godine u listopadskom izdanju *Novosti* HKD-a u rubrici *Iz rada društva*. Unutar Sekcije za upravljanje i tehnologiju, čija je predsjednica bila Mirna Willer, navedena je i Komisija za statistiku, na čijem je čelu bila Marina Mihalić (HKD Novosti, 1999).

Na 31. skupštini HKD-a održanoj u Zadru 1998. godine za mandatno razdoblje 1996. – 1998. Komisija je imala četiri člana (HKD, 1998). Isti broj članova zadržan je i u sljedećim mandatnim razdobljima: 1999. – 2000. (32. skupština, Lovran, 2000. godine) i 2000. – 2002. (33. skupština, Daruvarske toplice, 2002. godine). Tijekom tog razdoblja članice Komisije bile su: Marina Mihalić (predsjednica), Dubravka Stančin Rošić i Danijela Živković iz Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (NSK) te Senka Bosner iz Hrvatskog zavoda za statistiku (HZS) (HKD, 2000; HKD, 2002).

Broj članova Komisije za statistiku povećavao se postupno tijekom narednih godina. Na 34. skupštini HKD-a u Šibeniku 2004. godine za mandatno razdoblje 2002. – 2004. pridružile su se Komisiji tri nove članice: Goranka Mitrović, Tatjana Nebesny i Jadranka Slobodanac, dok su Dubravka Stančin Rošić i Senka Bosner napustile Komisiju zbog umirovljenja (HKD, 2004).

Na 35. skupštini HKD-a održanoj 2006. godine na Plitvičkim jezerima, za razdoblje 2004. – 2006., Komisiji se službeno pridružila Senka Bosner kao vanjska članica. U sljedećem dvogodišnjem razdoblju (2006. – 2008.) Senka Bosner postaje pridružena članica, a Jadranka Slobodanac napušta Komisiju (HKD, 2006).

Komisija za statistiku na 36. skupštini u Puli održanoj 2008. godine mijenja ime u Komisija za statistiku i pokazatelje uspješnosti u knjižnicama (HKD, 2008).

Na 37. skupštini održanoj u Tuheljskim toplicama 2010. godine, za mandatno razdoblje 2008. – 2010., Aleksandra Pikić Jugović i Jadranka Solda pridružuju se Komisiji (HKD, 2010).

Za mandatno razdoblje 2010. – 2012. na 38. skupštini u Osijeku održanoj 2012. godine Komisija dobiva dvije nove članice: Korneliju Petr Balog, koja ujedno postaje nova predsjednica, i Martinu Dragiju Ivanović (HKD, 2012).

U razdoblju 2012. – 2014. broj članova ostaje nepromijenjen. Na 39. skupštini u Splitu 2014. godine predsjednica Komisije ponovno postaje Marina Mihalić (HKD, 2014).

Na 41.¹ skupštini održanoj u Primoštenu 2016. godine za mandatno razdoblje 2014. – 2016. pridružuju se Komisiji tri nove članice: Evgenia Arh, Nikolina Škorić i Irena Urem. Istovremeno, Tatjana Nebesny i Danijela Živković odlaze u mirovinu i predaju svoja članstva mlađim kolegicama (HKD, 2016).

U mandatnom razdoblju 2016. – 2018. na 43. skupštini u Opatiji 2018. godine, Aleksandra Pikić postaje predsjednica, Kristina Krpan ulazi u Komisiju kao redovna članica, dok Nikolina Škorić napušta Komisiju (HKD, 2018).

Godine 2020. za mandatno razdoblje 2018. – 2020. zbog pandemije COVID-19 virtualno je održana 45. skupština, uz prijenos iz NSK-a s ograničenim brojem sudionika uživo. Nove članice Komisije postaju Ivančica Đukec Kero i Sanja Heberling Dragičević, a dugogodišnja predsjednica Marina Mihalić postaje pridružena članica (HKD, 2020).

Za razdoblje 2020. – 2022. na 47. skupštini u Zadru predsjednica Komisije postaje Irena Urem, kao redovna se članica u Komisiju uključuje Matilda Justinić, a Neda Adamović postaje pridružena članica. Komisija je tijekom ovog mandatnog razdoblja imala najveći broj članova do tada – ukupno 12 (HKD, 2022).

Na 49. skupštini HKD-a, održanoj 2024. godine u Opatiji za razdoblje 2022. – 2024., predsjednica Komisije postaje Evgenia Arh. Neda Adamović i Ljiljana Poljak Bilić postaju redovne članice, dok dugogodišnja predsjednica i osnivačica Komisije Marina Mihalić napušta Komisiju. U tom trenutku Komisija broji 10 članova (HKD, 2024).

¹ Prema Statutu HKD-a redovna se skupština HKD-a održava svake godine, izborna skupština svake dvije godine, a izvanredna skupština po potrebi. Godine 2015. održala se 40. redovna skupština, a 2016. 41. izborna skupština. Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/o-nama/statut/>.

Za mandatno razdoblje 2024. – 2026. predsjednica ostaje Evgenia Arh. Goranka Mitrović istupa iz Komisije dok se kao nove članice pridružuju Maja Stazić i Ana Peranić.

Od osnutka do danas predsjednice Komisije bile su: Marina Mihalić (1997. – 2010.; 2012. – 2016.), Kornelija Petr Balog (2010. – 2012.), Aleksandra Pikić Jugović (2016. – 2020.), Irena Urem (2020. – 2022.) i Evgenia Arh (2022. – danas).

U posebnom izdanju HKD-a (*80 godina Hrvatskoga knjižničarskog društva*, 2020), objavljenom 2020. godine povodom 80 godina Hrvatskog knjižničarskog društva (1940. – 2020.) tadašnja predsjednica Komisije Aleksandra Pikić Jugović predstavila je Komisiju za statistiku i pokazatelje uspješnosti u knjižnicama u okviru Sekcije za upravljanje i tehnologiju. U svom radu prikazala je Komisiju od osnutka, istaknuvši njezine ciljeve, suradnju s drugim institucijama te aktivnosti u proteklom razdoblju, a upravo iz tog rada crpljeni su podaci za ovaj pregled.

O radu Komisije i njezinim počecima pisala je i dugogodišnja predsjednica te osnivačica Komisije Marina Mihalić (Mihalić, 2012).

3. Misija Komisije

Cilj tadašnje Radne grupe bio je implementacija Međunarodnog standarda za knjižničnu statistiku ISO 2789 u hrvatski knjižnični sustav. Također, prikupljali su se i prevodili važni dokumenti vezani uz knjižničnu statistiku Hrvatskog zavoda za norme (HZN), Međunarodne organizacije za normizaciju (ISO), IFLA-e i Europske unije. Komisija je tijekom 28 godina djelovanja naglašavala potrebu za sustavnim prikupljanjem i analizom podataka te vrednovanjem knjižničarske prakse u svim vrstama knjižnica.

Svojim aktivnostima zalagala se za: promicanje standardiziranog prikupljanja i upotrebe knjižnične statistike u hrvatskim knjižnicama prema nacionalnim i međunarodnim standardima; poticanje studija slučaja i primjene dobrih rješenja u korištenju knjižnične statistike te mogućnosti njihove usporedbe na nacionalnoj i međunarodnoj razini; suradnju s nadležnim državnim institucijama koje su zadužene za prikupljanje statistike i primjenu standarda; suradnju s međunarodnim stručnim organizacijama i provedbu projekata s ciljem unapređenja prakse u području knjižnične statistike. Podržavala je razvoj i implementaciju sustava praćenja i prikupljanja podataka potrebnih za upravljanje knjižnicama, kao što su pokazatelji uspješnosti prema međunarodnim standardima (npr. ISO 11620) (Zapisnik sa 6. sjednice, 2019).

U proteklom razdoblju Komisija je usko surađivala s Državnim zavodom za statistiku na izradi programa statističkih aktivnosti za područje statistike obrazovanja, kulture, istraživanja i razvoja u skladu s međunarodnim standardima. Također, ostvarila je suradnju s

TO 46 – Tehničkim odborom za bibliotekarstvo, dokumentaciju i informacije pri tadašnjem Državnom zavodu za mjeriteljstvo u pogledu normi i propisa za područje knjižničarstva. Hrvatski zavod za norme usvojio je međunarodne norme: HRN ISO 2789 (2007, 2014) za knjižničnu statistiku, a Komisija je surađivala i na prijevodu novih izdanja normi ISO 2789 i ISO 11620 te je na 6. okruglom stolu *Razvoj poslovanja utemeljenog na dokazima 2024.* godine dan pregled njihovih promjena.

Nadalje, Komisija je aktivno sudjelovala u projektu *Sustav jedinstvenog elektroničkog prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica* u suradnji s Hrvatskim zavodom za knjižničarstvo pri NSK-u. Doprinijela je izgradnji sustava za prikupljanje knjižnične statistike i mjerenja uspješnosti knjižnica od 2018. godine, što se od tada redovito provodi za sve vrste knjižnica. Komisija je sudjelovala u javnoj raspravi o nacrtima dokumenata Agencije za znanost i visoko obrazovanje (AZVO) koji se odnose na vrednovanje knjižnica visokih učilišta. Njezini prijedlozi imali su za cilj naglasiti važnost uloge knjižnica u znanstvenom i nastavnom procesu visokoškolskih institucija, a većina je i prihvaćena. Također, ostvarena je suradnja s IFLA-inom Komisijom za statistiku na međunarodnoj razini (80 godina Hrvatskoga knjižničarskog društva, 2020).

4. Okrugli stolovi Komisije

Tijekom 28 godina djelovanja Komisije za statistiku i pokazatelje uspješnosti u knjižnicama, u suradnji s NSK-om i Medicinskim fakultetom Sveučilišta u Rijeci, održano je šest okruglih stolova. Jednodnevni stručni skupovi okupljali su domaće i strane stručnjake, kao i zainteresiranu stručnu javnost, a bili su posvećeni temama vezanim uz vrednovanje knjižnica. Istaknute teme bile su: organizacija sustava za prikupljanje knjižnične statistike i vrednovanje poslovanja knjižnica putem pokazatelja uspješnosti, istraživanje kvalitete knjižničnih usluga i zadovoljstva korisnika te vrednovanje znanstvene produktivnosti. Na spomenutim okruglim stolovima sudjelovali su ne samo domaći stručnjaci već i izlagači iz Slovenije, Velike Britanije, Njemačke i Finske. Članice Komisije za statistiku i članice suradničkih komisija činile su programski i organizacijski odbor svih okruglih stolova.

4.1. Prvi okrugli stol

Prvi okrugli stol *Knjižnična statistika i međunarodna norma ISO 2789 (2003): situacija u Hrvatskoj i iskustva drugih zemalja* održan je u NSK-u 21. svibnja 2004. godine u organizaciji Komisije za statistiku i NSK-a (Mihalić, 2004). Povod održavanja okruglog stola bio je donošenje revidirane međunarodne norme 2789 za knjižničnu statistiku 15. veljače 2003. godine koju je usvojila Međunarodna organizacija za normizaciju (ISO). U suradnji s Državnim zavodom za normizaciju i mjeriteljstvo najavljen je njezin hrvatski prijevod.

Predstavljen je hrvatski prijevod međunarodne norme ISO 2789 koja je u odnosu na izdanje iz 1991. kao novost definirala mjerenje učinkovitosti knjižnica i prikupljanje podataka o elektroničkim izvorima i uslugama.

Okrugli stol organiziran je kako bi upozorio na važnost primjene međunarodnih normi sa svrhom postizanja sukladnosti i usporedivosti knjižnične djelatnosti kako na nacionalnoj razini, tako i na međunarodnoj. Načelnica Odjela statistike obrazovanja iz Državnog zavoda za statistiku Senka Bosnar izvijestila je okupljene sudionike Okruglog stola o statističkim istraživanjima knjižnica u RH. Prikupljanje, obrada i objavljivanje statističkih podataka odvijalo se svake treće godine za prethodnu godinu. Pratili su se tako podaci o knjižnicama od 1960. godine. Upitnik za prikupljanje podataka usklađen je s tadašnjim *Zakonom o knjižnicama* i UNESCO-ovim (engl. *The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* – Organizacija Ujedinjenih naroda za obrazovanje, znanost i kulturu) standardom i obuhvaćao je sve vrste knjižnica osim školskih. Podaci o školskim knjižnicama prikupljali su se sa svim ostalim podacima o osnovnim i srednjim školama.

Predsjednica TO 46 pri Hrvatskom zavodu za norme Jasenka Zajec izlagala je o hrvatskoj normizaciji u području knjižničarstva koja se odražava i kroz djelovanje Radne grupe za normizaciju HKD-a.

Kako bi iskustva prikupljanja knjižnične statistike u drugim zemljama pripomogla u rješavanju situacije u Hrvatskoj, na Okrugli su stol pozvani i gosti iz stranih zemalja. Eva Kodrič-Dačić, viša knjižničarska specijalistica i voditeljica Državne matične službe za knjižničarstvo iz Narodne i univerzitetne knjižnice u Ljubljani, prikazala je način prikupljanja statistike knjižnice na temelju upitnika izrađenog pri njihovoj matičnoj službi za knjižničarstvo oblikovanog po uzoru na međunarodne standarde, a koji omogućuje međunarodnu usporedivost mjerenja.

Pozvano izlaganje na Okruglom stolu održao je Eric Davies iz Velike Britanije, ravnatelj posebne jedinice za statistiku sa Sveučilišta u Loughboroughu kao središta za prikupljanje, obradu, analizu i diseminaciju rezultata knjižnične statistike. Zaključno, naglašena je uloga Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu u pokretanju sveobuhvatnog prikupljanja i obrade statističkih podataka o radu knjižnica.

4.2. Drugi okrugli stol

Drugi okrugli stol *Od statistike do pokazatelja uspješnosti* održao se u NSK-u 8. travnja 2011. godine u organizaciji Komisije za upravljanje i suvremeni menadžment i Komisije za statistiku i pokazatelje uspješnosti u knjižnicama te NSK-a (Mihalić, 2012). Jednodnevni stručni skup tematski je okupio dva okrugla stola: 4. okrugli stol Komisije za upravljanje i suvremeni menadžment s temom *Upravljanje i organizacija svakodnevnog posla* i 2. okrugli

stol Komisije za statistiku i pokazatelje uspješnosti u knjižnicama pod nazivom *Od statistike do pokazatelja uspješnosti*. Okrugli stol organiziran je s ciljem poticanja razvoja okvira za vrednovanje knjižnica, kao i radi uspostavljanja sustava praćenja knjižničnih aktivnosti.

Jedna od pozvanih izlagačica bila je Roswitha Poll koja je 2004. godine bila ravnateljica Sveučilišne knjižnice u Münsteru. Od 1989. godine sudjelovala je u radu Sekcije IFLA-e za polje knjižnične statistike te predsjedala radnim skupinama i odborima za knjižničnu statistiku pri ISO-u. Objavila je priručnik (*Measuring quality: performance measurement in libraries* – Mjerenje kvalitete: mjerenje uspješnosti u knjižnicama) iz područja knjižnične statistike i vrednovanja rada knjižnica koji je doživio dva izdanja, 1996. i 2007. godine. Njezino pozvano izlaganje *Od statistike do evaluacije mjerenja kvalitete knjižnica (From statistics to quality measure evaluation of libraries)* govorilo je o tadašnjem pristupu kvalitativnim i kvantitativnim pokazateljima i vrednovanju knjižnica, a na radionici nazvanoj *Procjena utjecaja knjižnica (Assessing the impact of libraries)* izložila je metode vrednovanja.

Komisija je nakon održanog Okruglog stola priredila tematski broj časopisa *Vjesnika bibliotekara Hrvatske* (VBH, 2012). Gošće urednice Kornelija Petr Balog i Marina Mihalić odabrale su šest priloga koji su proizašli iz izlaganja na Okruglom stolu, a bavili su se različitim perspektivama vrednovanja rada knjižnica. U navedenom broju VBH-a objavljen je i prijevod IFLA-ina *Manifesta o knjižničnoj statistici* koji je prevela članica i predsjednica Komisije (2010. – 2012.) Kornelija Petr Balog (Leščić, 2012).

4.3. Treći okrugli stol

Vrednovanje, upravljanje i zagovaranje ishoda u knjižnicama: mogućnosti uspostave ravnoteže poslovnih i tradicionalnih knjižničarskih vrijednosti naziv je trećeg okruglog stola održanog u NSK-u 29. svibnja 2015. godine u organizaciji triju komisija HKD-a (Komisija za upravljanje, Komisija za knjižničnu statistiku i pokazatelje uspješnosti u knjižnicama i Komisija za javno zagovaranje) te NSK-a (Vrednovanje, 2015). Navedene komisije odlučile su zajednički organizirati okrugli stol zbog važnosti i povezanosti tema koje su nadilaze struku.

U okviru tematskog bloka *Koje pokazatelje prikupljamo i kako vrednujemo uspješnost u knjižnicama*, a koji se odnosio na Komisiju za statistiku i pokazatelje uspješnosti u knjižnicama, održano je pet izlaganja. Pozvano izlaganje održao je Markku A. Laitinen iz Nacionalne knjižnice Finske izravnim javljanjem putem videopoveznice iz Pariza sa 7. međunarodne konferencije o kvalitativnim i kvantitativnim metodama u knjižnicama (*7th International Conference on Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*). Izlaganje pod nazivom *Osporavanje tradicionalnih metoda evaluacije u vrtlogu promjena (Challenging the Traditional Evaluation Methods in the Maelstrom of Change)* govori o potrebi promjena

kulture mjerenja poslovanja knjižnica iz tradicionalnog na proaktivniji način te o tome kako kroz korelaciju kvantitativnog i kvalitativnog prikupljanja statističkih podataka doći do novih načina iskazivanja pokazatelja uspješnosti knjižnica i njihovog vrednovanja. U fokusu ostalih izlagača bili su pokazatelji uspješnosti i vrednovanje knjižnica.

Marina Mihalić izlagala je o vrednovanju kvalitete u knjižnicama i to prema smjernicama za praksu vrednovanja kvalitete. Prikazane su međunarodne norme za statistiku, pokazatelje uspješnosti te metode i načini vrednovanja ishoda u knjižnicama.

Edita Bačić i Zrinka Udiljak Bugarinovski govorile su o ulozi knjižnice u kontekstu osiguranja kvalitete visokih učilišta, a koje obuhvaća i vrednovanje rada fakultetskih knjižnica u odnosu na odgovarajuće QMS zahtjeve (*Quality management solutions* – Sustav upravljanja kvalitetom).

Orietta Lubiana i Sanja Heberling Dragičević u svom su izlaganju prikazale izradu naputaka i pokazatelja kvalitete knjižnične djelatnosti na primjeru Sveučilišne knjižnice Rijeka.

Zadnje izlaganje iz bloka knjižnične statistike bilo je izlaganje Kristine Romić i Goranke Mitrović. Odnosilo se na vrednovanje knjižničnog fonda Zbirke disertacija i magistarskih radova NSK-a koji su obranjeni 2013. godine na Sveučilištu u Zagrebu uz pomoć citatne analize, a čiji su autori korisnici NSK-a. Prikazanim istraživanjem nastojala se utvrditi zastupljenost citirane građe u fondu NSK-a kako bi se saznalo u kojoj mjeri postojeći fond Knjižnice omogućuje i podržava znanstveno-istraživački rad hrvatskih znanstvenika.

4.4. Četvrti okrugli stol

Četvrti okrugli stol *Vrednovanje knjižnica: razvoj poslovanja utemeljenog na dokazima* (slika 1) održan je u NSK-u 25. svibnja 2018. godine u organizaciji Komisije za statistiku i NSK-a (4. okrugli stol, n. d.). Teme Okruglog stola obuhvatile su područje sustava za prikupljanje knjižnične statistike i vrednovanje poslovanja knjižnica putem pokazatelja uspješnosti. Raspravljalo se o kvaliteti knjižničnih usluga i zadovoljstvu korisnika, kao i o vrednovanju znanstvene produktivnosti. Navedene teme u svojim je izlaganjima obradilo sedam izlagača.

Kornelija Petr Balog u izlaganju *Važnost statistike u knjižničnom poslovanju: globalna perspektiva* predstavila je IFLA-in projekt *Global Library Statistics for IFLA World Report*. Naglasila je i poteškoće pri kreiranju međunarodnog statističkog upitnika, prepreke u njegovu provođenju te vrijednost prikupljenih podataka. Istaknuta je i važnost tih podataka za komunikaciju i zagovaranje knjižnica kod donositelja odluka i financijera na svjetskoj razini.

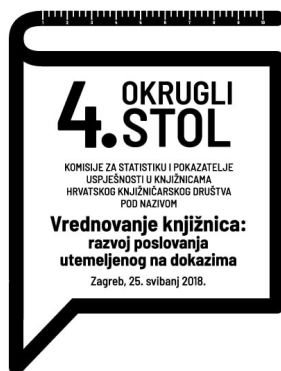
Eva Kodrič-Dačić iz Narodne i univerzitetne knjižnice Ljubljana u izlaganju *BibSiSt: što, kako, zašto?* predstavila je redovno godišnje prikupljanje statističkih podataka o slovenskim knjižnicama i postupke koji su povezani s njegovom izvedbom.

Dunja Marija Gabriel i Frida Bišćan predstavile su *Projekt knjižnične online statistike* fokusirajući se na izazove u odabiru pokazatelja uspješnosti i prikupljanju podataka. Online sustav statistike NSK-a temelji se na normama HRN ISO 2789:2014 (Međunarodna knjižnična statistika) i HRN ISO 11620:2014 (Pokazatelji učinka knjižnice) te obuhvaća 13 zajedničkih pokazatelja uspješnosti za sve vrste knjižnica i dodatne statističke podatke specifične za pojedine knjižnične sustave.

Ivančica Đukec Kero i Kristina Krpan u izlaganju *Izazovi prikupljanja statističkih podataka: iskustvo Matične i razvojne službe KGZ-a* predstavile su ključne izazove ovog procesa na temelju iskustva Matične i razvojne službe KGZ-a.

Aleksandra Pikić Jugović izlaganjem *Instrumenti za mjerenje kvalitete knjižnične usluge* predstavila je tri instrumenta za mjerenje kvalitete knjižnične usluge. SERVQUAL (1988.) mjeri kvalitetu usluge pomoću pet dimenzija: opipljivi elementi, pouzdanost, odgovornost, sigurnost i razumijevanje korisnika. LibQUAL+™ (najpopularniji instrument 2018.) mjeri percepciju kvalitete knjižničnih usluga pomoću tri dimenzije: osoblje, kontrola informacija i prostor knjižnice, koristeći skalu od 1 do 9. LSQA (testiran 2016.) najnoviji je instrument s 44 tvrdnje, fokusiran na četiri područja: infrastrukturu, zbirku, osoblje i usluge. Za razliku od prethodnih modela, ispitanici na skali od jedan do pet ocjenjuju samo pruženu uslugu.

Goranka Mitrović u izlaganju *Bibliometrijske usluge knjižnica u vrednovanju znanstvene produktivnosti na primjeru Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu* predstavila je bibliometrijske usluge NSK-a, fokusirajući se na ključne pokazatelje znanstvenog doprinosa autora, institucija i vrijednosti časopisa. Analiza je provedena na uzorku hrvatskih znanstvenika koji su proteklih pet godina stjecali profesionalna priznanja te na časopisima koji su tražili financijsku potporu Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta. Rezultati su pokazali da bibliometrijske usluge postaju važan segment uspješnosti poslovanja knjižnice.



Slika 1. Logo 4. okruglog stola Komisije za statistiku i pokazatelje uspješnosti u knjižnicama (izvor: <https://arhiva.hkdrustvo.hr/www.hkdrustvo.hr/hr/skupovi/skup/359/index.html>)

4.5. Peti okrugli stol

Peti okrugli stol *Razvoj poslovanja utemeljenog na dokazima: Što su Vaša mjerila?* (slika 2) održan je u hibridnom obliku 29. rujna 2021. na Medicinskom fakultetu u Rijeci (5. okrugli stol, n. d.). Organizator skupa bila je Komisija za statistiku i pokazatelje uspješnosti u knjižnicama HKD-a, u suorganizaciji s Medicinskim fakultetom Sveučilišta u Rijeci i Knjižničarskim društvom Rijeka. Cilj je skupa bio potaknuti razmjenu iskustava te promovirati različite metode prikupljanja podataka o uspješnosti knjižnica, s naglaskom na razvoj i unapređenje knjižničnih usluga i poslovanja. Skup je bio dostupan i putem Zoom aplikacije, omogućujući sudjelovanje na daljinu.

U prvom pozvanom predavanju Kornelija Petr Balog u radu *Organizacijska kultura u knjižnicama – zašto ju je potrebno poznavati?* problematizira važnost organizacijske kulture u knjižničnom okruženju. Organizacijska je kultura važna i u kontekstu upravljanja znanjem (*knowledge management*), pri čemu je potrebno postići visoku razinu povjerenja djelatnika prema upravi i upravljačkim tijelima organizacije (knjižnice). Rad se osvrće i na elemente organizacijske kulture koji pridonose kreiranju kulture vrednovanja te na model zrelosti kvalitete u knjižnicama.

U drugom predavanju Aleksandra Pikić Jugović predstavila je Sustav jedinstvenog elektroničkog prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica. Stupanjem na snagu *Zakona o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti* (NN 17/19, 98/19) 2019. godine sve knjižnice u Hrvatskoj imaju zakonsku obvezu prikupljanja i dostavljanja statističkih podataka dok Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu upravlja ovim Sustavom. Sustav je nadograđen parametrima za grupiranje knjižnica prema pokazateljima uspješnosti.

Dunja Marija Gabriel i Frida Bišćan održale su izlaganje pod nazivom *Prijedlog koeficijenata izvodljivosti Standarda za narodne knjižnice i Standarda za školske knjižnice: mjerila za praćenje i vrednovanje kvalitete knjižnica i razvoj knjižnične djelatnosti*. Prijedlog uključuje tablicu s koeficijentima izvodljivosti koji određuju postupne rokove do 2025. godine za postizanje standarda u područjima knjižnične građe, osoblja, prostora, opreme i rada s korisnicima. Ovi pokazatelji omogućuju osnivanje novih knjižnica, praćenje i vrednovanje postojećih te samoevaluaciju i razvoj knjižnične djelatnosti na temelju dokaza.

Sanja Heberling Dragičević u izlaganju *Što i kako mjerimo u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka i tko nas nadzire?* prikazala je sustav mjerenja i vrednovanja kvalitete rada Sveučilišne knjižnice Rijeka koji od 2010. godine vodi Odbor za kvalitetu prema internom Pravilniku. Sustav osiguravanja kvalitete kontinuirano se prilagođava nacionalnim i međunarodnim propisima, strategijama Sveučilišta u Rijeci te preporukama unutarnjih i vanjskih nadzornih tijela.

Ivančica Đukec Kero i Kristina Krpan izlaganjem *Recite nam koliko smo dobri!* prikazale su sustav vrednovanja poslovanja Knjižnica grada Zagreba, s naglaskom na metodologiju i

instrumente mjerenja uspješnosti. Cilj vrednovanja je unapređenje knjižničnih usluga kroz sustavno planiranje i implementaciju dobivenih spoznaja. Rezultati vrednovanja često potiču razvoj novih usluga (*ZaKi Book*), modernizaciju postojećih (*online* upis i obnova članstva) te organizaciju edukacija i prilagodbu poslovanja.

Na Okruglom stolu održana je panel-diskusija u trajanju od 90 minuta u kojoj su sudjelovale Martina Dragija Ivanović, Aleksandra Pikić Jugović i Tatjana Aparac-Jelušić. Zaključak rasprave bio je da se odlučivanje temeljeno na podacima mora primjenjivati u svakodnevnom radu i na svim razinama knjižničnog sustava. Posebno su istaknuta dva ključna pitanja: koji su podaci potrebni donositeljima odluka i kako knjižničari trebaju prezentirati podatke da bi bili jasniji i prihvatljiviji. Na ova su pitanja pokušale odgovoriti sudionice panel-diskusije, pružajući uvid u teorijske i praktične aspekte knjižničarstva te izazove u donošenju odluka temeljenih na dokazima.



Slika 2. Logo 5. okruglog stola Komisije za statistiku i pokazatelje uspješnosti u knjižnicama
(izvor: <https://sway.cloud.microsoft/ahKlcXKXSgGCaCTx?ref=Link&loc=play>)

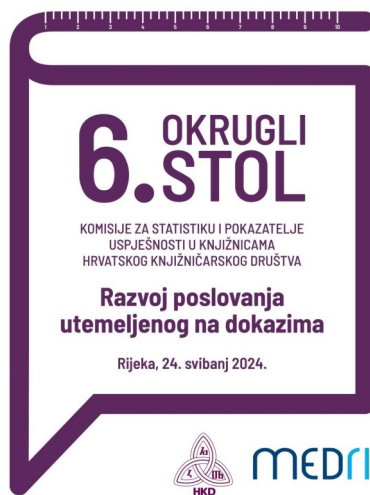
4.6. Šesti okrugli stol

Razvoj poslovanja utemeljenog na dokazima naziv je šestog okruglog stola (slika 3) održanog na Medicinskom fakultetu u Rijeci 24. svibnja 2024. godine u organizaciji Komisije za statistiku i pokazatelje uspješnosti u knjižnicama HKD-a, Medicinskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, Knjižničarskog društva Rijeka te uz financijsku podršku Ministarstva kulture i medija RH (Krpan, 2024). Predstavljeno je šest izlaganja koja su obuhvatila različite aspekte prikupljanja i korištenja podataka u knjižnicama.

U uvodnom izlaganju Goranka Mitrović predstavila je rad Komisije – od njezina osnutka do aktualnih tema i izazova. Kroz povijesni presjek istaknuta su nastojanja Komisije u području razvoja knjižničarske struke u Hrvatskoj te sustavnog prikupljanja i primjene podataka, što je poslužilo kao izvrstan uvod u daljnja izlaganja s praktičnim primjerima.

Sljedeća su izlaganja prikazala primjere obrade podataka iz perspektive matičnih i razvojnih službi te njihovu ulogu u zagovaranju boljeg statusa knjižnica. Aleksandra Pikić Jugović istaknula je prikupljanje i korištenje podataka za vrednovanje i zagovaranje u sveučilišnim knjižnicama dok je Alka Stropnik predstavila model sufinanciranja za osiguravanje kontinuiranog financiranja školskih knjižnica. Primjer obrade podataka u narodnoj knjižnici predstavile su Andreja Silić Švonja i Nataša Frgačić, analizirajući zbirke Gradske knjižnice Rijeka prema modelu Conspectus. Martina Dragija Ivanović i Ljiljana Poljak Bilić prikazale su akademsku perspektivu korištenja statističkih podataka u obrazovanju studenata informacijskih znanosti. Matilda Justinić osvrnula se na izmjene međunarodnih normi za knjižničnu statistiku (HRN ISO 2789:2023 i HRN ISO 11620:2024) te njihov utjecaj na Sustav jedinstvenog elektroničkog prikupljanja podataka o poslovanju knjižnica u Hrvatskoj.

Sva su izlaganja naglasila važnost prikupljanja i korištenja statističkih podataka za unapređenje poslovanja knjižnica i njihovo zagovaranje dok je Okrugli stol potvrdio ulogu platforme za razmjenu iskustava i poticaj knjižničarima na aktivno korištenje prikupljenih podataka.



Slika 3. Logo 6. okruglog stola Komisije za statistiku i pokazatelje uspješnosti u knjižnicama
(izvor: <https://sway.cloud.microsoft/syciqJMzeCECaJL4?ref=Link>)

5. Zaključak

Zahvaljujući djelovanju Komisije za statistiku i pokazatelje uspješnosti u knjižnicama došlo je do značajnih pomaka u standardizaciji i unapređenju knjižnične statistike. Najvažnija dostignuća Komisije uključuju implementaciju međunarodnih standarda, razvoj Sustava jedinstvenog elektroničkog prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica u Republici Hrvatskoj, kao i organizaciju stručnih skupova koji među stručnjacima promiču kontinuiranu razmjenu znanja, novih spoznaja i iskustava.

Suradnja Komisije s domaćim i međunarodnim institucijama poput Državnog zavoda za statistiku (DZS), Međunarodne organizacije za normizaciju (ISO), IFLA-e i UNESCO-a igrala je ključnu ulogu u usklađivanju hrvatskog sustava knjižnične statistike s globalnim praksama. Ova suradnja omogućila je primjenu suvremenih metodologija u vrednovanju knjižničnih usluga te potaknula razvoj profesionalnih standarda u knjižnicama u Hrvatskoj.

Komisija je svojim djelovanjem utjecala na poboljšanje organizacije knjižničnih procesa, učinkovitije upravljanje resursima i veću transparentnost rada knjižnica. Povećana dostupnost podataka omogućila je bolje razumijevanje potreba korisnika i optimizaciju knjižničnih programa i usluga.

Iako su aktivnosti Komisije dovele do vidljivog poboljšanja u području knjižnične statistike, pred ovim se područjem i dalje nalaze brojni izazovi povezani s digitalizacijom i brzim tehnološkim promjenama. Kako bi se očuvala relevantnost statističkih podataka u suvremenom knjižničnom okruženju, nužno je nastaviti ulagati u edukaciju knjižničara u području analize i interpretacije podataka, modernizirati metode prikupljanja informacija te jačati suradnju različitih vrsta knjižnica.

Literatura

1. 4. okrugli stol Komisije za statistiku i pokazatelje uspješnosti u knjižnicama Hrvatskog knjižničarskog društva "Vrednovanje knjižnica: razvoj poslovanja utemeljenog na dokazima" (n. d.) Hrvatsko knjižničarsko društvo. Dostupno na: <https://arhiva.hkdrustvo.hr/www.hkdrustvo.hr/hr/skupovi/skup/359/index.html> [05.06.2025.]
2. 5. okrugli stol Komisije za statistiku i pokazatelje uspješnosti u knjižnicama Hrvatskog knjižničarskog društva „Razvoj poslovanja utemeljenog na dokazima“ (n. d.) Hrvatsko knjižničarsko društvo. Dostupno na: <https://arhiva.hkdrustvo.hr/www.hkdrustvo.hr/hr/skupovi/skup/487/index.html> [05.06.2025.]
3. 80 godina Hrvatskoga knjižničarskog društva: 1940. – 2020.: spomenica (2020) Barbarić, A. i Batur, M. (ur.). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
4. Ivić, K. (1997) Iz rada Društva. *HBD Novosti*, 9, str. 3–4. Dostupno na: <https://arhiva.hkdrustvo.hr/www.hkdrustvo.hr/datoteke/1688.pdf> [07.06.2025.]
5. *Knjižnica i zajednica: inovativnost, inkluzivnost, raznolikost i održivost. 49. skupština Hrvatskoga knjižničarskog društva, Opatija, 13. – 16. studenog 2024.* (2024) Pleško, J. (ur.). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo. Dostupno na: <https://izdanja.hkdrustvo.hr/drustvena/di/catalog/view/56/18/416> [08.05.2025.]

6. *Knjižnica u zajednici: radni materijali. 37. skupština Hrvatskoga knjižničarskog društva, Tuheljske Toplice, 29. rujna – 2. listopada 2010.* (2010) Sviben, Z. i Žunić, S. (ur.). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
7. *Knjižnice – fizički, virtualni i pravni prostor za usluge i korisnike: zbornik sažetaka. 41. skupština Hrvatskoga knjižničarskog društva, Primošten, 12. – 15. listopada 2016.* (2016) Grobenski-Grgurić, A. i Mašina, D. (ur.). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
8. *Knjižnice – od misije do strategije: zbornik sažetaka. 39. skupština Hrvatskoga knjižničarskog društva, Split, 15. – 18. listopada 2014.* (2014) Tominac, A. (ur.). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
9. *Knjižnice, politika, javnost – hrvatske knjižnice u svjetlu europskih integracija: radni materijali. 34. skupština Hrvatskoga knjižničarskog društva, Šibenik, 22. – 25. rujna 2004.* (2004) Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
10. *Knjižnice – ukorak s promjenama: zbornik sažetaka. 38. skupština Hrvatskog knjižničarskog društva, Osijek, 26. – 28. rujna 2012.* (2012) Holcer, D. (ur.). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
11. *Knjižnice grade nove svjetove: zbornik sažetaka. 47. skupština Hrvatskoga knjižničarskog društva, Zadar, 5. – 8. listopada 2022.* (2022) Machala, D. (ur.). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
12. *Knjižnice u doba krize: zbornik sažetaka. 45. skupština Hrvatskoga knjižničarskog društva, virtualna konferencija, 7. – 10. listopada 2020.* (2020) Machala, D. (ur.). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
13. *Knjižnice: ravnice pisane i digitalne baštine: radni materijali. 35. skupština Hrvatskoga knjižničarskog društva, Plitvička jezera, 27. – 30. rujna 2006.* (2006) Mihalić, M. (ur.). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
14. *Korisnici u 21. stoljeću – izazov za knjižničarsku struku: radni materijali. 31. skupština Hrvatskoga knjižničarskog društva, međunarodni skup, Zadar, 7. – 10. listopada 1998.* (1998) Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
15. Krpan, K. (2024) 6. okrugli stol „Razvoj poslovanja utemeljenog na dokazima”. *HKD Novosti*, 88. Dostupno na: <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/hkdn/article/view/1371> [08.05.2025.]
16. Kunštek, D. (1998) HKD registriran kao udruga. *HBD Novosti*, 11. Dostupno na: <https://arhiva.hkdrustvo.hr/www.hkdrustvo.hr/datoteke/1686.pdf> [07.06.2025.]
17. Leščić, J. (2012) IFLA – Manifest o knjižničnoj statistici. *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske* 55 (1), str. 137–140. Dostupno na: <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/334> [08.05.2025.]
18. Mihalić, M. (2004) Okrugli stol Knjižnična statistika i međunarodna norma ISO 2789 (2003.) – situacija u Hrvatskoj i iskustva drugih zemalja. *HKD Novosti* 26, str. 37–38.

- Dostupno na: <https://arhiva.hkdrustvo.hr/www.hkdrustvo.hr/datoteke/50.pdf>
[09.05.2025.]
19. Mihalić, M. (2012) Pregled rada Komisije za statistiku. *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske* 55 (1), str. 120–123. Dostupno na: <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/331> [09.05.2025.]
 20. *Nova pomagala za novo tisućljeće: radni materijali. 32. skupština Hrvatskoga knjižničarskog društva, Lovran, 20. – 23. rujna 2000.* (2000) Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
 21. *Uloga i mogućnosti knjižnica u ostvarivanju globalnih ciljeva održivog razvoja UN Agende 2030: zbornik sažetaka. 43. skupština Hrvatskoga knjižničarskog društva, Opatija, 10. – 13. listopada 2018.* (2018) Stropnik, A. i Udiljak Bugarinovski, Z. (ur.). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
 22. *Upravljanje promjenama u hrvatskim knjižnicama: radni materijali. 33. skupština Hrvatskoga knjižničarskog društva, Daruvarske toplice, 25. – 27. rujna 2002.* (2002) Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
 23. *Usluge [at] usluge.hr: radni materijali. 36. skupština Hrvatskoga knjižničarskog društva, Pula, 1. – 4. listopada 2008.* (2008) Sviben, Z. i Mauro, I. (ur.). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
 24. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 55(1)* (2012) Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/broj/7550> [26.05.2025.]
 25. *Vrednovanje, upravljanje i zagovaranje ishoda u knjižnicama: mogućnosti uspostave ravnoteže poslovnih i tradicionalnih knjižničarskih vrijednosti: okrugli stol, Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, 29. 05. 2015.: radni materijali* (2015) Mihalić, M. (ur.). Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu.
 26. *Zapisnik sa 6. sjednice Stručnog odbora HKD-a* (2019) Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/wp-content/uploads/2022/11/SO-6-Zapisnik.pdf> [26.05.2025.]
 27. Živković, D. i Pintarić, K. (1999) Iz rada Društva. *HKD Novosti*, 13. Dostupno na: <https://arhiva.hkdrustvo.hr/www.hkdrustvo.hr/datoteke/1684.pdf> [07.06.2025.]