

Sistemska knjižničarstvo 2019. Distribuirani knjižnični informacijski sustavi i integrirane usluge, 17.12.2019., Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu

## **Knjižnična statistika i pokazatelji uspješnosti knjižnica**

### **Library Statistics and Library Performance Indicators**

Dunja Marija Gabriel<sup>1</sup>, Aleksandra Pikić<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, Hrvatske bratske zajednice 4, 10000 Zagreb, Hrvatska

<sup>1</sup>dgabriel@nsk.hr; <sup>2</sup>apikic@nsk.hr

#### **Sažetak**

Knjižnice imaju zakonsku obavezu prikupljati i obrađivati statističke podatke o svom poslovanju i dostavljati ih Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu. Kao središnja matična knjižnica u Republici Hrvatskoj, Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu ima zakonsku obavezu prikupljati i obrađivati statističke podatke o poslovanju knjižnica. Stoga je osmišljen suvremeni način prikupljanja statističkih podataka i izrađen je online Sustav jedinstvenog elektroničkog prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica. Sustav se temelji na normama HRN ISO 2789:2014 (Međunarodna knjižnična statistika) i HRN ISO 11620:2014 (Pokazatelji učinka knjižnice). Sustav obuhvaća 13 zajedničkih pokazatelja uspješnosti za sve vrste knjižnica i statističke podatke koji služe za izračun pokazatelja iz prve faze izgradnje sustava te statističke podatke specifične za pojedine vrste knjižnica iz druge faze izgradnje sustava. Prikupljanje i obrada statističkih podataka u elektroničkom obliku vodi stvaranju jedinstvene i javno dostupne baze statističkih podataka za sve vrste knjižnica, a prikaz obrađenih podataka dostupan je na jedinstvenom sučelju za prikaz podataka (<http://hk.nsk.hr>) te na Portalu matične djelatnosti knjižnica u Republici Hrvatskoj pri Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu (<http://maticna.nsk.hr>).

## **Abstract.**

Libraries have a legal obligation to collect and process statistical data describing their performance and to submit them to the National and University Library in Zagreb. The National and University Library in Zagreb, as the central library in the Republic of Croatia, has a legal obligation to collect library statistics and process library performance data. Therefore it has developed a modern system of collecting statistical data in the form of online System of Unique Library Performance Electronic Statistical Data Collecting. The System is based on the standards HRN ISO 2789:2014 (International Library Statistics) and HRN ISO 11620:2014 (Library Performance Indicators). The System includes 13 common performance indicators for all the library types and statistical data used to calculate performance indicators from the first phase of system development, and statistical data specific to each library type from the second phase of system development. The collection and processing of statistics in electronic form leads to development of a unique and publicly accessible database of statistical data for all library types. In addition, the display of the processed data is available at the unique interface for displaying data (<http://hk.nsk.hr>) and on the Portal of Libraries Development Service in the Republic of Croatia at National and University Library in Zagreb (<http://maticna.nsk.hr>).

**Ključne riječi:** Knjižnična statistika, pokazatelji uspješnosti knjižnica, Sustav jedinstvenog elektroničkog prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica, Portal matične djelatnosti knjižnica u Republici Hrvatskoj

**Keywords.** Library statistics, library performance indicators, System of Unique Library Performance Electronic Statistical Data Collecting, Portal of Libraries Development Service in the Republic of Croatia

## **Biografija autora**

**Dunja Marija Gabriel**, knjižničarska je savjetnica za narodne knjižnice u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu u Hrvatskom zavodu za knjižničarstvo te se u okviru redovitih poslova bavi knjižničnom statistikom za narodne knjižnice. Od 2015. do 2018. godine obavljala je poslove voditeljice projekta Primjena hrvatskih ISO normi (ISO 2789 i ISO 11620) za jedinstveno elektroničko prikupljanje, obradu/analizu i prikaz statističkih podataka o poslovanju svih vrsta knjižnica u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu na temelju kojeg je izrađen online Sustav jedinstvenog elektroničko prikupljanje statističkih podataka o poslovanju knjižnica (<http://hk.nsk.hr>). Od 2019. godine koordinatorica je Stalnog odbora za održavanje i razvoj Sustava jedinstvenog elektroničkog prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica i članica uredništva Portala matične djelatnosti knjižnica u Republici Hrvatskoj u NSK. Objavljuje znanstvene i stručne radove te sudjeluje na domaćim i međunarodnim skupovima. Članica je Hrvatskoga knjižničarskog društva te predsjednica Sekcije za narodne knjižnice, kao i Komisije za narodne knjižnice.

**Aleksandra Pikić**, knjižničarska je savjetnica te znanstvena suradnica zaposlena u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu, Hrvatskom zavodu za knjižničarstvo na radnom mjestu knjižničarske savjetnice za visokoškolske i specijalne knjižnice na razini sveučilišne matične knjižnice. Doktorirala je na temu Kvaliteta knjižnične usluge u visokoškolskoj knjižnici iz korisničke perspektive. Objavljuje znanstvene i stručne radove te sudjeluje na domaćim i međunarodnim skupovima. Od kraja listopada 2015. članica je projektnog tima za projekt Primjena hrvatskih ISO standarda (ISO 2789 i ISO 11620) za jedinstveno elektroničko prikupljanje, obradu/analizu i prikaz statističkih podataka o poslovanju svih vrsta knjižnica u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu. Od 2019. godine članica je Stalnog odbora za održavanje i razvoj Sustava jedinstvenog elektroničkog prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica i glavna urednica Portala matične djelatnosti knjižnica u Republici Hrvatskoj u

NSK. Članica je Hrvatskog knjižničarskog društva te predsjednica Sekcije za upravljanje i tehnologiju, kao i Komisije za statistiku i pokazatelje uspješnosti u knjižnicama.

## Literatura

- HRN ISO 2789:2014 Informacije i dokumentacija — Međunarodna knjižnična statistika (ISO 2789:2013)
- HRN ISO 11620:2014 Informacije i dokumentacija — Pokazatelji učinka knjižnice (ISO 11620:2014)
- IFLA – Manifest o knjižničnoj statistici. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012). [citirano: 2019-11-05]. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/334/329>
- Library statistics for the twenty-first century world : proceedings of the conference held in Montreal on 18-19 August 2008 reporting on the global library statistics project / edited by Michael Heaney. Muenchen : K. G. Saur, 2009.
- Measuring Library Performance : Principles and Techniques / Peter Brophy, editor. London : Facet Publishing, 2006.
- Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek : Filozofski fakultet, 2010.
- Poll, R.; P. Boekhorst. Measuring quality : performance measurement in libraries. 2nd revised ed. Muenchen : K. G. Saur, 2007.