

VREDNOVANJE RADA MATIČNIH SLUŽBI ZA NARODNE KNJIŽNICE

THE EVALUATION OF ACTIVITIES OF CENTRAL COUNTY PUBLIC LIBRARY OFFICES

Dunja Marija Gabriel
Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu
dgabriel@nsk.hr

Jelica Lešćić
Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu
jlescic@nsk.hr

Filip Lončar
Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu
floncar@nsk.hr

SAŽETAK

Ministarstvo kulture Republike Hrvatske i Matična služba za narodne knjižnice pri Hrvatskom zavodu za knjižničarstvo Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu nadležni su za uspostavu i praćenje pa time i vrednovanje rada matičnih službi za narodne knjižnice.

Potrebno je stalno pratiti uspješnost rada matičnih službi za narodne knjižnice kako bi se dosegli strateški i operativni ciljevi zadani misijom i vizijom razvoja narodnih knjižnica bilo općenito bilo u mreži knjižnica pojedinih županija. Zadaće voditelja županijskih matičnih službi za narodne knjižnice određene su odgovarajućim pravnim aktima (Zakon o knjižnicama 1997., Pravilnik o matičnoj djelatnosti knjižnica u Republici Hrvatskoj 2001.).

Za vrednovanje učinkovitosti njihova rada i potrebnih poboljšanja, koriste se anketna istraživanja. Ovaj rad temelji se na rezultatima anketnog istraživanja kojim se želi pokazati razinu učinkovitosti djelovanja voditelja matičnih službi za narodne knjižnice, budući da njihov rad predstavlja važan čimbenik uspješnosti poslovanja knjižnica kroz aktivno sudjelovanje u svim temeljnim i razvojnim programima knjižnica (korisnici i usluge, posudba, nabava i obrada knjižnične građe, prostor i oprema, informatizacija knjižnica, edukacija djelatnika, razvoj knjižnične mreže itd.).

Mjerenje uspješnosti rada matičnih službi za narodne knjižnice trebalo bi provoditi redovito i ponavljati u redovitim vremenskim razmacima kako bi se rezultati mogli usporediti i vidjeti prednosti i nedostatke u djelovanju „matičara“. Provođenjem anketnog istraživanja u određenim vremenskim razmacima moguće je osigurati primjerenu pomoć i podršku kako bi svojim zadaćama odgovorili na relevantan i na stručnoj praksi utemeljen način, a u svrhu daljnjega razvitka djelovanja narodnih knjižnica u lokalnoj zajednici i e-okruženju.

Ključne riječi: anketno istraživanje, županijske matične službe za narodne knjižnice, Zakon o knjižnicama, Pravilnik o matičnoj djelatnosti knjižnica, vrednovanje rada, pokazatelji uspješnosti.

SUMMARY

The Ministry of Culture of the Republic of Croatia and the Head Service for Public Libraries at the Croatian Institute for Librarianship at the National and University Library in Zagreb is in charge of establishment and evaluation of the work of the central county public library offices.

The continuous supervision of the efficacy of the work of central county public library offices if the strategic and operative goals set by the mission and vision of the public libraries development in general or in the individual county network, are to be achieved. The tasks of the leaders of central county public library offices are defined in the corresponding legal documents (Library Act 1997, Regulations on Central County Libraries in Croatia 2001).

For the evaluation of their work and the necessary improvements, questionnaires are used and this work is as well founded on the results of the survey. This paper ought to show the level of the efficiency of the leaders of Croatian central county public library offices' activities, because they are as well the factor of the successfulness of the library work in general because they actively participate in all the basic and developmental library programmes (patrons and services, including lending, acquisition and processing of the library material, library space and equipment, including the informatization of the libraries, continuing education of librarians the library network development etc.).

The measurement of the efficiency of the leaders of central county public library offices should be conducted on regular bases i.e. surveys should be repeated in the regular periods of time so that the results could be compared and all strong and weak points of the leaders of central county public library offices activities could be detected and they could get the adequate help and support so that they could answer to their tasks in the relevant and on the professional practise founded way, and with the intention of the further development of the public libraries activities in the local community and regarding the e-environment.

Keywords: survey, Croatian central county public library offices, Library Act, Regulations on Central County Libraries in Croatia, evaluation of activities, library performance indicators

1. Vrednovanje i knjižnična statistika

Statističko izvještavanje o radu narodnih knjižnica u sadašnjem obliku dio je njihova redovna poslovanja. Godine 2009. ustanovljen je novi, opsežan statistički upitnik¹ ute-

¹ Upitnik i upute izradila je radna grupa sastavljena od nekoliko predstavnika voditelja matičnih službi za narodne knjižnice i savjetnice za narodne knjižnice u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu.

meljen na međunarodnoj normi ISO 2789:2006 (Informacije i dokumentacija: međunarodna knjižnična statistika), koji je obuhvatio cjelokupno poslovanje narodnih knjižnica u županijama i Gradu Zagrebu.² Statistički izvještaji o poslovanju narodnih knjižnica u pojedinim županijama i njihova analiza prikazuju rezultate postignute u pojedinoj kalendarskoj godini te predstavljaju temelj knjižničnoga planiranja i izrade strategije razvoja narodnih knjižnica.

Knjižnična statistika³ kao prikupljanje, analiza i prikaz prikupljenih podataka u nadležnosti su matične službe svake pojedine županije, dok je kumulativni izvještaj o poslovanju i uslugama narodnih knjižnica na nacionalnoj razini, temeljem važećega *Zakona o knjižnicama* (NN 105/1997)⁴ i *Pravilnika o matičnoj djelatnosti knjižnica u Republici Hrvatskoj* (NN 43/2001),⁵ u opsegu rada Matične službe za narodne knjižnice pri Hrvatskom zavodu za knjižničarstvo Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu.⁶ Godišnji izvještaji temelje se na *Standardima za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj* (NN 58/1999),⁷ a od 2009. godine izvještaji se objavljuju se na mrežnoj stranici za narodne knjižnice u NSK.⁸

Kako bi osuvremenila način prikupljanja statističkih podataka, njihove obrade, arhiviranja, prikaza i dostupnosti, Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu inicirala je 2012. pokretanje projekta *Primjena hrvatskih ISO normi za elektroničko prikupljanje, izvještavanje i arhiviranje statističkih podataka za sve vrste knjižnica*. Projekt je pokrenut uz podršku Ministarstva kulture RH te Državnoga zavoda za norme Republike Hrvatske, koji je ustupio na korištenje izvorne verzije ISO normi. U 2013. godini u početnoj etapi provedbe

² Opći podaci o broju knjižnica, broj stanovnika na području s knjižnicom, status knjižnica, bibliobusna služba, fondovi i nabava, korištenje i korisnici, prostor i oprema, financijsko poslovanje, knjižnični djelatnici.

³ Više o knjižničnoj statistici daje uvid u izvore na nacionalnoj razini koje objavljuje Državni zavod za statistiku RH (www.dzs.hr - obrazac KNJ-1) i Hrvatski zavod za norme RH (www.hzn.hr). Za područje knjižnične statistike i na njoj zasnovanoga vrednovanja rada knjižnica koriste se inozemna iskustva: Statistika slovenskih knjižnica - BibSiSt Online (<http://bibsist-nuk.uni.lj.si>) te dokumenti koje objavljuje IFLA-ina Sekcija za statistiku i vrednovanje (Statistics and Evaluation Section - <https://www.ifla.org/statistics-and-evaluation>) uključujući IFLA-in *Manifest o knjižničnoj statistici* koji je dostupan u hrvatskom prijevodu (<https://www.hkdrustvo.hr/vbh/broj/106>). U Hrvatskoj djeluje Komisija za statistiku i pokazatelje uspješnosti u knjižnicama Hrvatskoga knjižničarskog društva (http://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/24/publikacija/229/) koja okuplja hrvatske stručnjake mjerodavne za to područje, organizira stručne skupove te je u suradnji sa uredništvom *Vjesnika bibliotekara Hrvatske* u prvom broju za 2012. godinu objavljen tematski broj o knjižničnoj statistici.

⁴ Zakon o knjižnicama. [citirano: 2016-11-26]. Dostupno na

http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1997_10_105_1616.html

⁵ Pravilnik o matičnoj djelatnosti knjižnica u Republici Hrvatskoj. [citirano: 2016-11-26]. Dostupno na <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/232299.html>

⁶ Dalje: *NSK*.

⁷ Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. [citirano: 2016-11-26]. Dostupno na <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/270810.html>

⁸ Matična služba za narodne knjižnice. [citirano: 2016-11-26]. Dostupno na <http://www.nsk.hr/maticna-sluzba-za-narodne-knjiznice/>

Projekta ostvarenog u suradnji s IT odjelom NSK, prevedene su na hrvatski jezik norma ISO 2789:2006 (4.izd.) i norma ISO 11620:2008 (2. izd.), koje se bave izradom izračuna u procesu ocjenjivanja knjižničnoga poslovanja te definiraju knjižnične usluge i odgovarajuće pokazatelje / indikatore, te je predložen model otvorenoga javno dostupnoga sustava prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica - okvir statističkoga upitnika zajedničkoga za sve knjižnice uz pretpostavku da svaka pojedina vrsta knjižnice može nadopuniti upitnik ovisno o svojim posebnostima (zbirkama, korisnicima i dr.). Projektom se željelo prikupljati podatke koji su pouzdani, relevantni i usporedivi te javno dostupni. U okviru projekta izrađena je i baza od oko 1900 knjižnica s njihovim osnovnim podacima (adrese, odgovorne osobe i dr.) te potreban ID za svaku knjižnicu koja je uključena u sustav. Upute za korištenje sustava integrirane su u sam sustav, a izrađen je i portal sustava (<http://hk.nsk.hr>). Nakon kraćeg prekida u lipnju 2015. godine nastavljen je rad na projektu i članovima Stručnoga vijeća voditelja županijskih matičnih službi za narodne knjižnice prezentiran je Sustav za online statistiku te je započeo ciklus edukacija voditelja županijskih matičnih službi za narodne knjižnice za rad u Sustavu.⁹

Jasna je međusobna povezanost statističkih podataka o knjižničnom poslovanju i vrednovanja, budući da bez statističkih podataka ne bi bilo moguće vrednovanje ni praćenje uspješnosti izvršavanja postavljenih zadaća u određenom vremenskom razdoblju te njihova varijabilnost koja je ovisna o knjižničnim i izvan knjižničnim čimbenicima.

Knjižnica stoga treba analizirati potrebe zajednice u kojoj djeluje temeljem istraživanja i prikupljanja informacija - s obzirom na promjenljivost potreba zajednice, istraživanja treba provoditi redovito, a njima mogu biti obuhvaćeni, na primjer, demografski podaci¹⁰ (struktura stanovništva po dobi i spolu, etnička struktura, obrazovna struktura) koji će biti za knjižnicu mjerodavne smjernice za planiranje knjižničnih službi i usluga), zatim podaci o ustanovama u zajednici s kojima knjižnica može uspostaviti suradnju bilo radi proširenja

⁹ U međuvremenu su objavljena nova izdanja međunarodne norme ISO 2789:2013 (5. izd.) i ISO 11620:2014 (3. izd.) kao referentnih dokumenata za prikupljanje statističkih podataka o radu knjižnica te su usvojene kao hrvatske norme u Hrvatskom zavodu za norme. To su norma HRN ISO 2789:2013 (Informacije i dokumentacija – Međunarodna knjižnična statistika / International library statistics i HRN ISO 11620:2014 (Informacije i dokumentacija – Pokazatelji učinka knjižnice / Library Performance Indicators). Krajem 2015. godine odlučeno je da se Sustav online statistike mora temeljiti na novom izdanju ISO norme 2789 koja ima 40 novih termina (statističkih kategorija) u odnosu na prethodno izdanje. Nove ISO norme kupljene su za potrebe rada Projektnog tima za online statistiku, a članovi Projektnog tima 2016. godine preveli su na hrvatski jezik potrebne dijelove teksta nove norme ISO 2789:2013 te dogovorili 13 pokazatelja uspješnosti zajedničkih za sve vrste knjižnica i 18 statističkih podataka koji se temelje na odabranim pokazateljima uspješnosti. Navedeni podaci uvršteni su 2017. godine u online Sustav statistike kao izmjene i dopune podataka u Sustavu i narodne knjižnice su započele sa testnim unosom podataka u Sustav.

¹⁰ Na primjer, kretanje broja stanovništva kao potencijalnih korisnika knjižnica značajan je čimbenik pri planiranju knjižničnoga poslovanja i izvještavanja o njemu, posebice u hrvatskim županijama u kojima, većinom, broj stanovnika zamjetno opada te odstupa od broja stanovnika izraženoga u službenim rezultatima popisa stanovništva iz godine 2011. koji je osnova za izradbu analiza u daljnjim godinama, odnosno sve do objave službenih rezultata novoga popisa stanovništva.

svojih usluga bilo zbog zajedničkih programa s kojima mogu pridonijeti zajednici (na primjer, domovi za umirovljenike i posebne skupine stanovništva, muzeji, arhivi, obrazovne ustanove i dr.), podaci o poslovnim subjektima u zajednici itd. Knjižnica treba prikupljati i analizirati statističke podatke o knjižničnoj građi, knjižničnim djelatnicima, posudbi itd. i provoditi ankete među korisnicima i onim osobama koje ne koriste knjižnicu, a rezultati ovih anketa i njihovih analiza usmjeravaju planiranje djelovanja knjižnice u zajednici.

Više je mogućih pokazatelja uspješnosti svake knjižnice: *pokazatelji korištenja knjižnice*, koji se računaju po stanovniku određene lokalne zajednice koja ima knjižnicu (na primjer, broj posuđene građe, ukupan broj posjeta knjižnici, postotak broja članova s obzirom na broj stanovnika, broj posuđenih izvora (obrtaj fonda), informacijske usluge, pristup računalnoj opremi itd.); *pokazatelji za izvore* (na primjer, ukupan broj knjižnične građe, broj računalnih radnih stanica); *pokazatelji za knjižnične djelatnike* (na primjer, omjer broja knjižničnih djelatnika i broja stanovnika); *pokazatelji kvalitete* (na primjer, provedba i analiza rezultata anketa o zadovoljstvu korisnika, omjer broja postavljenih i riješenih informacijskih zahtjeva); *pokazatelji troškova* (na primjer, troškovi po usluzi, troškovi obrade knjižnične građe itd.) te *poredbeni pokazatelji* (usporedba statističkih podataka s drugim odgovarajućim podacima na nacionalnoj i međunarodnoj razini) pri čemu je bitno da se usporedbe odnosno uspješnost rada utvrđuje usporedbom s rezultatima rada drugih knjižnica - službi *slične veličine i svojstva*. Zbog uključenosti matične službe u sve segmente rada knjižnica, navedeni pokazatelji odnose se i na rad matičnih službi.

2. Matične službe za narodne knjižnice i knjižnična statistika

Prikupljanje, prikaz i analiza statističkih podataka u nadležnosti je matičnih službi za narodne knjižnice u županijama, bez obzira na to radi li se o egzaktnim podacima ili o procijenjenim podacima o poslovanju knjižnica. Matična služba prikupljene podatke analizira i prezentira financijerima, temelji na njima planove rada i strategiju razvoja knjižnica u području županijske matičnosti.

Rad matične službe koja je uključena u sve segmente rada i razvoja knjižnica, podliježe vrednovanju kao i rad knjižnica. Stoga je matična služba istovremeno sudionik i predmet statistike i na njoj zasnovanih analiza i daljnega razvoja službe.

Matične službe za narodne knjižnice¹¹ po vrsti svojih zadaća imaju status razvojne službe - uključene su u sva razvojna pitanja narodnih knjižnica u pojedinoj županiji od pitanja prostora i opreme knjižnica (na primjer, aktivno sudjeluju u projektima izgradnje novih i/ili prostornog preuređenja postojećih knjižnica) do pitanja nabave i stručne obrade građe (na primjer sudjeluju u organizaciji i/ili predlažu organizaciju edukacije, radionica, stručnih skupova i dr.), bave se informatizacijom knjižnica i izgradnjom mreže knjižnica, osamostaljivanjem knjižnica itd.

¹¹ O povijesti matične službe za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj vidjeti članak Čelić-Tica, V.; J. Leščić. Matična služba u Hrvatskoj - povijest i nova paradigma. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 57, 4(2014), 199-220.

Knjižnični korisnici, posebno danas u suvremenom informacijskom i informatičkom okruženju i razdoblju interneta, u praksi brojnih knjižnica aktivno sudjeluju u nabavi i sadržajnoj obradi informacijskih izvora upravo zbog promjene pristupa knjižničnoj nabavi gdje je načelo posjedovanja informacijskih izvora istovrijedno s načelom pristupa izvorima (licencije za korištenje, dijeljenje izvora). Važno polje rada matičnih službi su upravo knjižnični korisnici te ih anketiraju u svrhu poboljšanja knjižničnih usluga i pokretanja novih usluga za korisnike do aktivnog učešća u organiziranju knjižničnih događanja (na primjer, predstavljanje novih knjiga i autora, izložbena djelatnost, zavičajno i nacionalno značajne obljetnice i osobe i dr., a posebno događanja namijenjenih djeci i posebnim skupinama korisnika) koja doprinose ne samo članovima knjižnica nego i cjelokupnoj zajednici u kojoj knjižnice djeluju. Posebno su značajne i svakodnevne aktivnosti - koordinacija knjižničnoga poslovanja, odgovori na upite i stalno dostupna stručna pomoć djelatnicima knjižnica u mreži pojedine županije.

Zadaće matične službe određene su prethodno spomenutim *Pravilnikom o matičnoj djelatnosti knjižnica u Republici Hrvatskoj*¹² i *Zakonom o knjižnicama*.¹³ Od novog Zakona koji je u izradi očekuju se izmjene i poboljšanja, posebice u smislu uvođenja članaka o stručnom i financijskom statusu voditeljica/voditelja županijskih matičnih službi koji se u postojećem *Pravilniku* ne spominju.

Posebno treba ukazati na neravnomjernu distribuiranost opsega rada matičnih službi. U 2015. godini od ukupno 21 županije, samo 4 županije - Istarska, Zadarska, Zagrebačka i Grad Zagreb imale su ustrojenu i matičnu službu za školske knjižnice, odnosno djelatnika (djelatnike) koji stručno skrbe samo o školskim knjižnicama, a 17 županija, dakle oko 80% od ukupnog broja županija, ima samo jednog djelatnika u čijoj su nadležnosti i narodne i školske knjižnice u županiji,¹⁴ što pred ove matične službe postavlja posebne izazove.¹⁵

Voditelji matičnih službi za narodne knjižnice u skladu s odredbama *Pravilnika* izrađuju godišnje izvještaje o radu matične službe u prethodnoj godini (elementi izvještaja prema *Pravilniku*: temeljni programi, razvojni programi i edukacija) te planove rada za sljedeću kalendarsku godinu i dostavljaju ih na uvid Ministarstvu kulture RH koje financira rad matičnih službi te Matičnoj službi za narodne knjižnice pri Hrvatskom zavodu za knjižničarstvo Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu¹⁶ koja izrađuje kumulativna godišnja izvješća i planove rada na nacionalnoj razini.

¹² Dalje: *Pravilnik*.

¹³ Dalje: *Zakon*.

¹⁴ Od 2016. godine i Zadarska županija objedinila je rad županijske matične službe za narodne knjižnice te sada postotak županijskih matičnih službi s jednim djelatnikom iznosi 85%.

¹⁵ Opseg rada Matičnih službi – status 2015. [citirano: 2016-11-26]. Dostupno na <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/MS-opseg-rada.pdf>.

¹⁶ Matična služba za narodne knjižnice. [citirano: 2016-11-26]. Dostupno na <http://www.nsk.hr/maticna-sluzba-za-narodne-knjiznice/>

Voditelji županijskih matičnih službi¹⁷ za narodne knjižnice iscrpno izvještavaju o svome radu, ali se, s vremenom, pokazala potreba uvođenja i numeričkih pokazatelja onih njihovih aktivnosti koje je moguće tako iskazati. Zbog toga je u Matičnoj službi za narodne knjižnice pri Hrvatskom zavodu za knjižničarstvo u NSK izrađena za 2013. i 2014. godinu testno tablica stručnih aktivnosti matičnih službi koje se mogu brojčano iskazati upravo za potrebe praćenja opsega aktivnosti matičnih službi i usporedbe pokazatelja na godišnjoj razini. Temeljem anketnog istraživanja o vrednovanju rada ŽMS za narodne knjižnice provedenog u lipnju 2015. godine koje je tema ovog rada, krajem 2015. godine priređena je nova, izmijenjena i dopunjena tablica „Izvešće o stručnom radu ŽMS za narodne knjižnice za 2016. godinu“.¹⁸

3. Anketno istraživanje i rezultati istraživanja

U svrhu dobivanja cjelovite slike rada matičnih službi za narodne knjižnice, Matična služba za narodne knjižnice pri Hrvatskom zavodu za knjižničarstvo Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu provela je u lipnju 2015. godine anketno istraživanje matičnih službi s planom njegova periodičnoga ponavljanja, na primjer, u dvogodišnjim vremenskim intervalima, kako bi se slika rada matičnih službi ažurirala, pratili istaknuti problemi i njihovo rješavanje te im se pružila potrebna stručna pomoć u obavljanju njihovih zadaća.

Ovo je prvo takvo istraživanje vrednovanja rada matičnih službi za narodne knjižnice, a neposredan povod bio je smanjenje financijskih sredstava za rad županijskih matičnih službi za narodne knjižnice za 2015. godinu od 30% do 40% ovisno o županiji. Anketnim istraživanjem željelo se ukazati da smanjenje financiranja matičnih službi od strane Ministarstva kulture RH nije utemeljeno na analizi rada matičnih službi pojedinih županija, već na proizvoljnoj procjeni te će neminovno dovesti u pitanje kvalitetu rada matičnih službi, posebno u radu s knjižnicama na terenu.

Metoda koju se koristilo je *on-line anketni upitnik*. Anketni upitnik sastojao se od 21 pitanja podijeljenih u 4 cjeline: redovne zadaće; edukacija; razvojni programi; ostalo. Pitanja su bila kombinacija otvorenog i zatvorenog tipa. Anketi se odazvalo 19 (od 20) voditelja županijskih matičnih službi za narodne knjižnice, odnosno 95 % ispitanika.

3.1 Redovne zadaće županijskih matičnih službi za narodne knjižnice

Prva skupina pitanja u anketnom upitniku odnosila se na redovne zadaće matičnih službi provedenih u protekloj godini temeljem *Standarda za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj*¹⁹ i obuhvaćala je 7 pitanja:

- stručni nadzor u knjižnicama
- stručne upute za rad knjižnica i knjižničara
- inicijative za izgradnju, preuređenje, opremanje i informatizaciju knjižnica

¹⁷ Dalje: ŽMS.

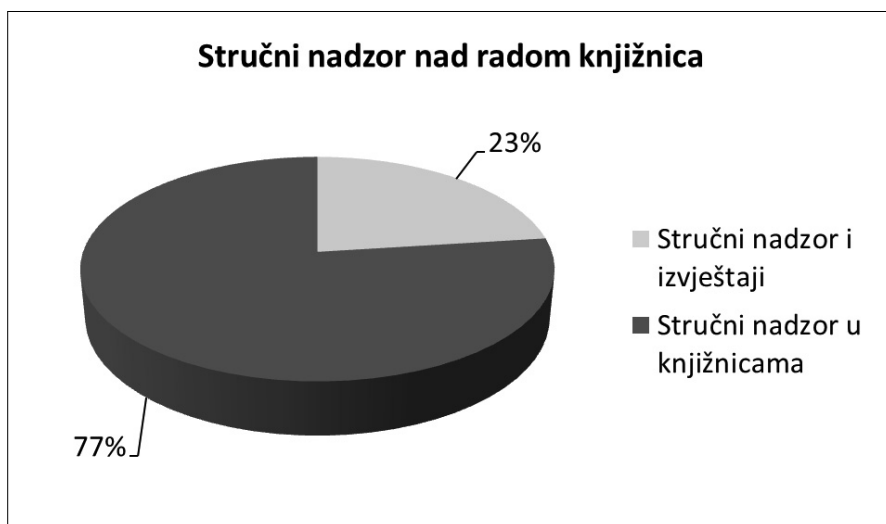
¹⁸ Nova tablica usklađena je u velikoj mjeri s tablicom izvješća o stručnom radu ŽMS sa školskim knjižnicama.

¹⁹ Dalje: *Standardi*.

- sudjelovanje u organizaciji rada bibliobusne službe
- poticanje primjene jedinstvenog sustava obrade knjižnične građe
- rad na reviziji i otpisu knjižnične građe
- inicijativa za zapošljavanje novih stručnih djelatnika

Pitanje o provedenom stručnom nadzoru nad radom knjižnica u 2014. godini i izvještajima dostavljenim u NSK bilo je pitanje otvorenoga tipa. Stručni nadzor proveden je u 162 narodne knjižnice što predstavlja gotovo 80% knjižnica u Hrvatskoj.²⁰ Međutim izvještaji o stručnom nadzoru dostavljeni su matičnoj službi u NSK za 23% knjižnica (37 izvještaja), dok za 77 % knjižnica nisu dostavljeni izvještaji o stručnom nadzoru (Grafikon 1).

Ovakvi rezultati su očekivani jer *Pravilnikom* nije propisano raditi godišnji stručni nadzor niti pisati izvješće NSK. Stoga je praksa da matične službe posjete knjižnice u području županijske matičnosti jedanput godišnje radi rješavanja tekućih pitanja, ali ne i cjelovitog stručnog nadzora te o tome ne izvještavaju NSK.



Grafikon 1. Proveden stručni nadzor nad radom knjižnica na terenu i izvještaji dostavljeni NSK

Rad matičara u pogledu stručnog nadzora bi bio znatno olakšan da postoji usuglašeni jedinstveni obrazac za provođenje stručnog nadzora u narodnim knjižnicama. Stoga je jedan od idućih zadataka Stručnog vijeća voditelja županijskih matičnih službi za narodne knjižnice (čiji rad koordinira Matična služba za narodne knjižnice u NSK) da izradi i primjenjuje jedinstveni obrazac za stručni nadzor u knjižnicama na nacionalnoj razini.

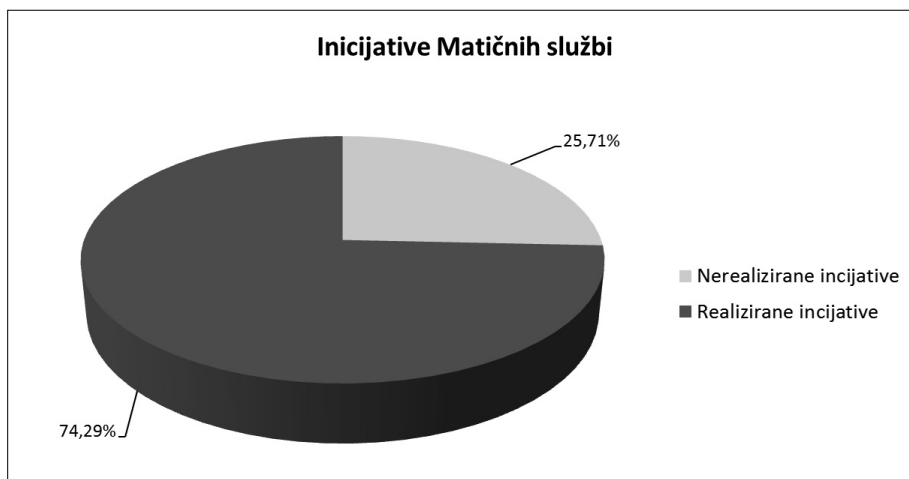
²⁰ U 2014. godini evidentiran je rad 203 narodne knjižnice.

Pitanje o stručnim uputama za rad i odgovorima na tekuća pitanja telefonski i/ili e-poštom bilo je također otvorenog tipa, jer je bilo teško predvidjeti primjeren raspon broja stručnih pitanja upućenih matičarima s obzirom na različiti broj narodnih knjižnica (od pet do dvadeset i sedam) u pojedinim županijama.²¹

Poslovno dopisivanje, stručne upute i odgovaranje na razne upite knjižnica i knjižničara jedan je o temeljnih i najčešćih redovitih poslova matičara. Navedeno obuhvaća savjete oko stručne literature, istraživanja za diplomatske i doktorske radnje, slanje i prikupljanje upitnika od raznih Komisija HKD-a, upite iz područja knjižničarske djelatnosti i poslovanja knjižnica, organiziranje studentske prakse, pružanje individualne pomoći i sl. Ukupan broj upita tijekom godine u svim županijama bio je 1872, a odgovoreno je na 1861 upit što predstavlja izuzeto visok broj riješenih upita od čak 99,4%.

Ipak treba imati u vidu da će kod budućih anketnih istraživanja biti potrebno proširiti ovo pitanje u svrhu dobivanja relevantnih brojčanih podataka na način da se točno utvrdi koje kategorije stručnih upita se broje i na koji način.

Pitanje o inicijativama za izgradnju, preuređenje, opremanje i informatizaciju knjižnica govori o broju sudjelovanja matičnih službi u pojedinim inicijativama kojih je 105. Realizirano je bilo 78 takvih inicijativa što predstavlja učinkovitost od 74,3% (Grafikon 2).



Grafikon 2. Inicijative ŽMS za izgradnju, preuređenje, opremanje i informatizaciju knjižnica

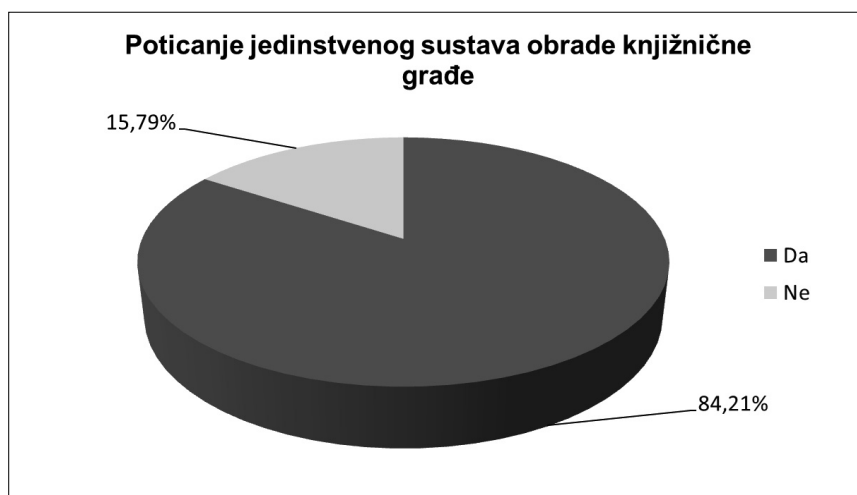
Uz ovo pitanje svakako treba napomenuti da se radi o višegodišnjim inicijativama i realizacijama koje ovise o dostupnim sredstvima, osnivačima knjižnica te ravnateljima/voditeljima knjižnica, dok su matičari samo jedni od većeg broja sudionika navedenih procesa.

²¹ <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/Poslovanje-i-usluge-narodnih-knjiznica-u-RH-u-2014.pdf>

Pitanje o aktivnom sudjelovanju u organizaciji i radu bibliobusne službe bilo je zatvorenog tipa i moglo se odgovoriti s potvrdnim ili negativnim odgovorom („da“ ili „ne“). U 2014. godini devet županija (42,8%) imalo je organiziranu bibliobusnu službu.²² Od navedenih 9 županija, matičari u 7 županija bavili su se pitanjima organiziranja i rada matične službe.

Navedeno govori u prilog tome da rad s pokretnim knjižnicama u županijama koje imaju organiziranu bibliobusnu službu zauzima veliki dio djelokruga rada i poslova matičara u pogledu uspostave i rada pokretnih knjižnica te učinkovitog širenja županijske mreže knjižnica upravo zahvaljujući dobro organiziranoj bibliobusnoj službi.

Na *pitanje o aktivnom sudjelovanju matičara u poticanju primjene jedinstvenog knjižničnog sustava (softvera) za obradu knjižnične građe u mreži narodnih knjižnica pojedine županije* koje je bilo zatvorenog tipa moglo se kao i na prethodno pitanje odgovoriti sa „da“ ili „ne“. Većina od 84% matičara odgovorila je da su se bavili tim pitanjem, a 16% da se nisu bavili tom problematikom (Grafikon 3).



Grafikon 3. Poticanje primjene jedinstvenog knjižničnog sustava (softvera) za obradu knjižnične građe na razini županije

Rezultat ukazuje na to da većina matičara uviđa važnost i prednost kooperativne obrade i korištenja fondova u mreži knjižnica primjenom jedinstvenog knjižničnog sustava na razini županije.

Pretposljednje pitanje koje je bilo upućeno matičarima odnosilo se na *rad na reviziji i otpisu knjižnične građe*. Posao voditelja županijskih matičnih službi vezan je uz stručno-savjetodavnu

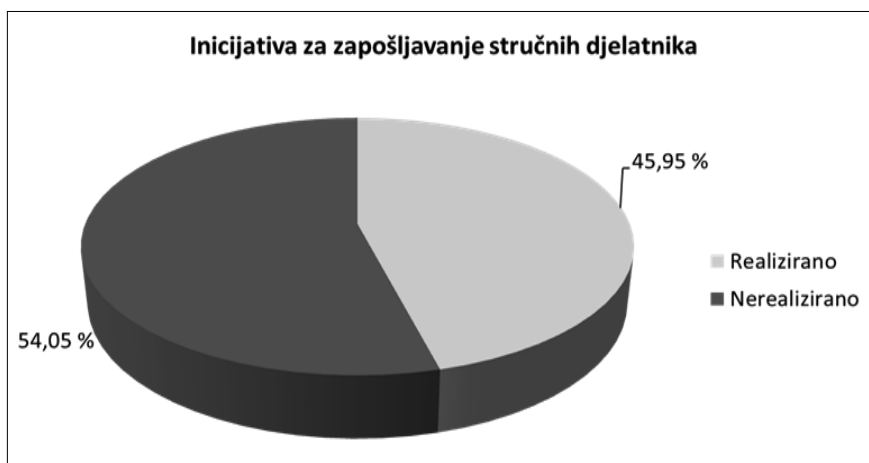
²² Bjelovarsko - bilogorska, Karlovačka, Koprivničko - križevačka, Međimurska, Osječko - baranjska, Primorsko - goranska, Vukovarsko - srijemska i Zadarska županiji i Grad Zagreb.

pomoć u provođenju postupka revizije u pojedinim knjižnicama, upućivanje na propisanu dokumentaciju i proceduru te po potrebi i pružanje praktične pomoći na terenu. Županijska matična služba dobiva na uvid popise otpisane građe, pregledava svu dokumentaciju i je li provedeno sve u skladu s *Pravilnikom o reviziji i otpisu knjižnične građe* (NN br. 21/02)²³ te se o navedenom pismeno očituje.

Istraživanjem se dobio rezultat koliko suglasnosti za provedenu reviziju i otpis građe su matičari dali tijekom protekle kalendarske godine i koji je broj otpisa iz kojih je izdvojena građa za izgradnju fonda matične knjižnice. Voditelji matičnih službi priredili su ukupno 79 očitovanja o reviziji i otpisu knjižnične građe. Tom prilikom su za popunu fonda županijske matične knjižnice izdvojili s popisa građu od 9 knjižnica koje su provele postupak otpisa knjižnične građe. Navedeno ide u prilog pretpostavci da matičari aktivno sudjeluju u izgradnji fonda županijskih matičnih knjižnica koje su sjedišta pojedinih županijskih matičnih službi.

Posljednje pitanje u skupini pitanja o redovnim zadaćama županijskih matičnih službi za narodne knjižnice bilo je *koliko je pokrenuto inicijativa za zapošljavanje stručnih djelatnika od strane matičara i koliko se tih inicijativa realiziralo*.

Istraživanjem se došlo do brojke od 37 inicijativa od kojih je bilo realizirano njih 17. To znači da su matičari priredili stručno mišljenje o nedostatku zaposlenika i potrebi zapošljavanja novih djelatnika u skladu sa *Standardima* i potrebama na terenu, a osnivači su uvažili mišljenje ŽMS i bili u mogućnosti zaposliti nove djelatnike u 46% slučajeva. U 54% slučajeva nije ostvareno dodatno zapošljavanje (Grafikon 4) uglavnom zbog nedostatka financijskih sredstava.



Grafikon 4. Broj inicijativa za zapošljavanje novih stručnih djelatnika (realiziranih i nerealiziranih).

²³ Pravilnik o reviziji i otpisu knjižnične građe. [citirano: 2016-11-26]. Dostupno na http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2002_03_21_503.html

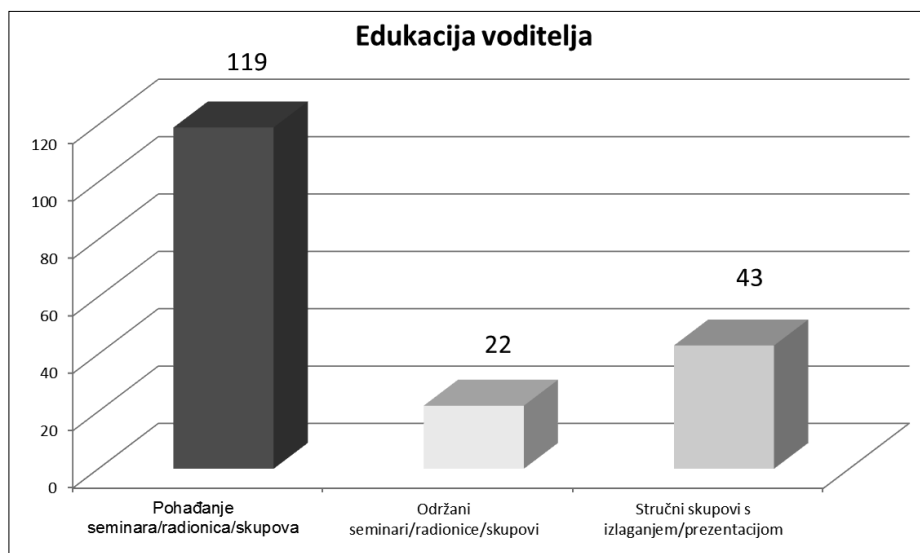
3.2 Edukacija

Druga cjelina pitanja na temu edukacije bila je podijeljena u 3 skupine pitanja: edukacija voditelja županijskih matičnih službi, edukacija knjižničarskih djelatnika i edukacija knjižničnih korisnika. Svaka od 3 skupine pitanja imala je nekoliko potpitanja.

Pitanja o edukaciji voditelja ŽMS obuhvaćala su sljedeća pitanja:

- pohađanje seminara, radionica i stručnih skupova (pasivno učešće bez izlaganja i prezentacija);
- održavanje seminara, radionica i priprema skupova (aktivno učešće sa izlaganjima, prezentacijama i organizacijski poslovi);
- izlaganja na stručnim skupovima (aktivno učešće);
- prijavljena pohađanja tečajeva u CSSU (pasivno učešće);
- održana predavanja, radionica i prezentacija u CSSU (aktivno učešće);
- rad na stjecanju znanstvenih i stručnih stupnjeva

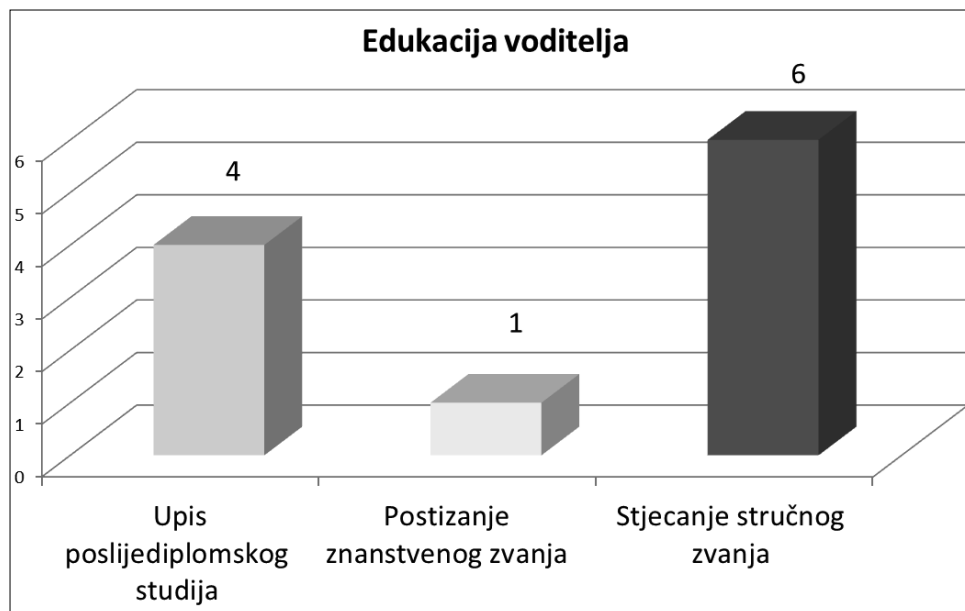
Voditelji ŽMS pohađali su ukupno 119 seminara, radionica i stručnih skupova (pasivno učešće), održali su 22 seminara, radionice i sudjelovali u pripremi skupova (aktivno učešće) i održali 43 izlaganja na stručnim skupovima (aktivno učešće) (Grafikon 5). Prikupljeni rezultati istraživanja pokazuju da su matičari prosječno 6 puta godišnje pohađali seminare, radionice i stručne skupove; otprilike jedanput godišnje održali seminare, radionice i radili na pripremi skupova; prosječno 2 puta godišnje održali izlaganja na stručnim skupovima.



Grafikon 5. Edukacija voditelja ŽMS - pohađanje seminara, radionica i stručnih skupova; održavanje seminara, radionica i priprema skupova; izlaganja na stručnim skupovima.

Kada se prethodno navedenom priključe podaci da su voditelji ŽMS pohađali 27 CSSU radionica i održali 8 tečajeva u okviru CSSU, jasno je da se matičari sustavno stručno educiraju i informiraju.

Osim toga istraživanje je pokazalo da su 4 matičara upisala poslijediplomski studij knjižničarstva (21%), 1 matičar je postignuo znanstveni stupanj (5,3%), a 6 matičara steklo je stručno zvanje (31,5%).



Grafikon 6. Rad voditelja ŽMS na stjecanju znanstvenih i stručnih stupnjeva

Može se zaključiti da su matičari ne samo sustavno educirani, dobro informirani i prate trendove u struci, već rade na osobnom usavršavanju i stjecanju znanstvenih i stručnih stupnjeva u knjižničarstvu te njihov posao predstavlja dodatni poticaj za daljnji rast i napredovanje u struci.

Pitanje o edukaciji knjižničarskih djelatnika imalo je dva potpitanja i obuhvatila su broj organiziranih seminara i radionica za knjižničarske djelatnike i broj pohađanja CSSU tečajeva. Ukupno je bilo organizirano 74 edukacija za knjižničarske djelatnike od kojih je bilo organizirano 26 CSSU tečajeva i 48 ostalih seminara i radionica. Budući da su matičari organizirali prosječno blizu 4 edukacije za knjižničarske djelatnike u području svoje matičnosti na godišnjoj razini, možemo reći da se ŽMS poklanjaju velikom pažnju ne samo osobnom profesionalnom razvoju, već i razvoju svih knjižničarskih djelatnika na području županije.

Posljednje pitanje u okviru skupine pitanja o edukaciji odnosilo se na edukaciju knjižničnih korisnika i sadržavalo je dva potpitanja. Prvo potpitanje bilo je o broju inicijativa za edu-

kaciju knjižničnih korisnika kojih je bilo 76, a drugo potpitanje bilo je o broju ostvarenih edukacija kojih je bilo 75. Istraživanje je pokazalo da je od planiranih edukacija knjižničnih djelatnika ostvareno njih 98,7%, odnosno da se edukacije knjižničnih korisnika odvijaju prema jasno i realno utvrđenom planu edukacije.

Objašnjenje koje je važno dati uz ovo pitanje je da se edukacije knjižničnih korisnika provode u skladu s planom i programom rada pojedine narodne knjižnice, a matičari su aktivni sudionici u njihovom osmišljavanju, organiziranju i provođenju.

3.3 Razvojni programi

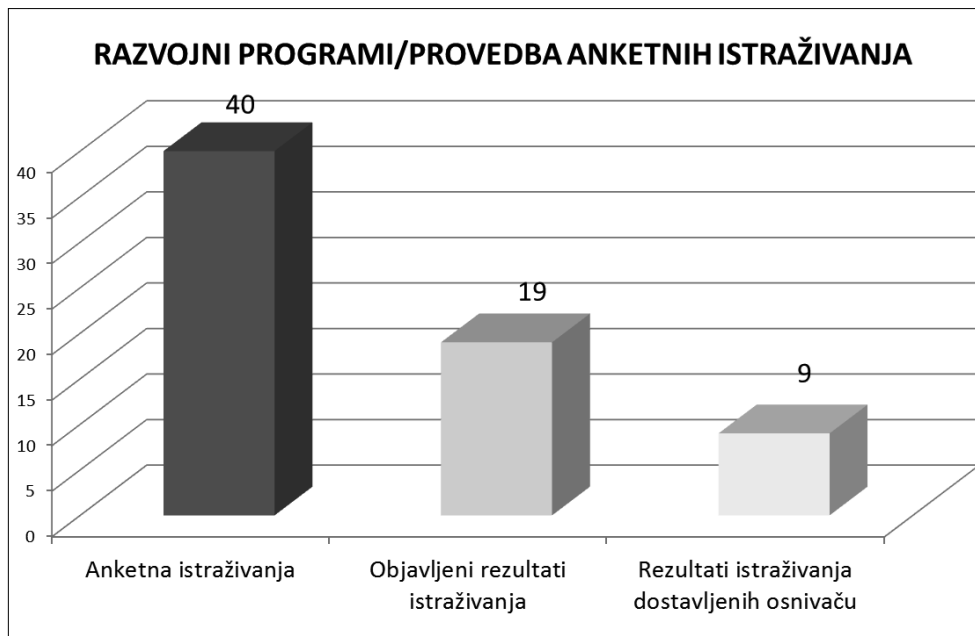
U trećoj cjelini pitanja na temu provedbe razvojnih programa od strane matičara bilo je predviđeno 7 skupina pitanja:

- analiza poslovanja knjižnica u mreži
- parcijalna analiza poslovanja knjižnica prema određenoj statističkoj kategoriji;
- provedba anketnih istraživanja;
- aktivno učešće u projektima;
- aktivno učešće u organiziranju događanja u knjižnicama;
- aktivno sudjelovanje u projektima međuknjižnične suradnje na regionalnoj, nacionalnoj i prekograničnoj razini
- aktivna suradnja s osnivačima knjižnica na rješavanju tekućih pitanja poslovanja knjižnica u mreži te osamostaljivanja knjižnica

Različite analize poslovanja knjižnica u mreži podrazumijevaju pisanje izvješća s pregledom stanja u pojedinim knjižnicama tijekom godine. *Na pitanje o broju provedenih analiza poslovanja knjižnica u mreži i parcijalnih analiza poslovanja knjižnica prema određenoj statističkoj kategoriji* odgovoreno je da je izrađeno ukupno 67 analiza poslovanja pojedinih knjižnica po različitim županijama. Priređeno je i 56 parcijalnih analiza poslovanja knjižnica u mreži prema određenoj statističkoj kategoriji kao što je primjerice broj posudbi ili broj (novo)učlanjenih korisnika i sl. Ovakve analize dostavljaju se Uredima državne uprave u županijama i osnivačima knjižnica (gradovima i općinama), a po potrebi se prosljeđuju Ministarstvu kulture RH i NSK-a.

Navedeno znači da se u svakoj od 19 županija koje su odgovorile na upitnik, prosječno priredi od 3 do 4 ovakvih analiza godišnje uz napomenu da je u županijama s većim brojem knjižnica ovaj prosječni broj provedenih analiza veći, a u županijama s manjim brojem knjižnica nešto manji.

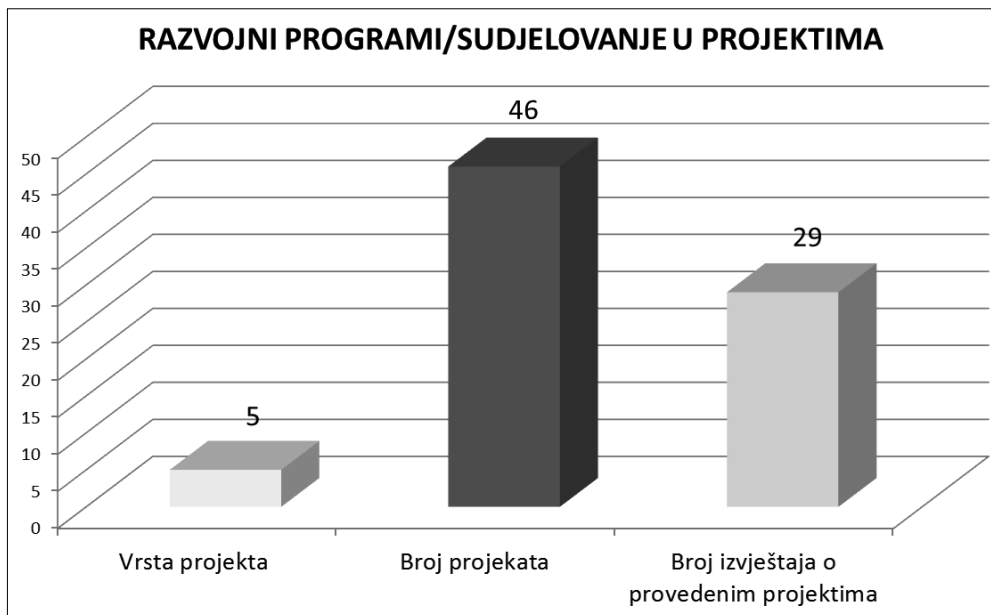
Zanimljiv podatak dobiven je u odgovorima na *pitanje o broju provedenih anketnih istraživanja tijekom godine*. Od provedenih 40 anketnih istraživanja objavljeni su rezultati 19 istraživanja, a samo ih je 9 dostavljeno osnivačima knjižnica. Ukupno je manje od polovice rezultata anketnih istraživanja (47,5%) bilo objavljeno i dostupno, a manje od četvrtine bilo je dostavljeno osnivačima (22,5%). To govori da se ovakva anketna istraživanja provedena tijekom godine još uvijek nedostavno koriste u svrhu promocije rada narodnih knjižnica u javnosti i zagovaranja kod njihovih osnivača i financijera.



Grafikon 7. Provedba anketnih istraživanja u 19 ŽMS i objava rezultata istraživanja

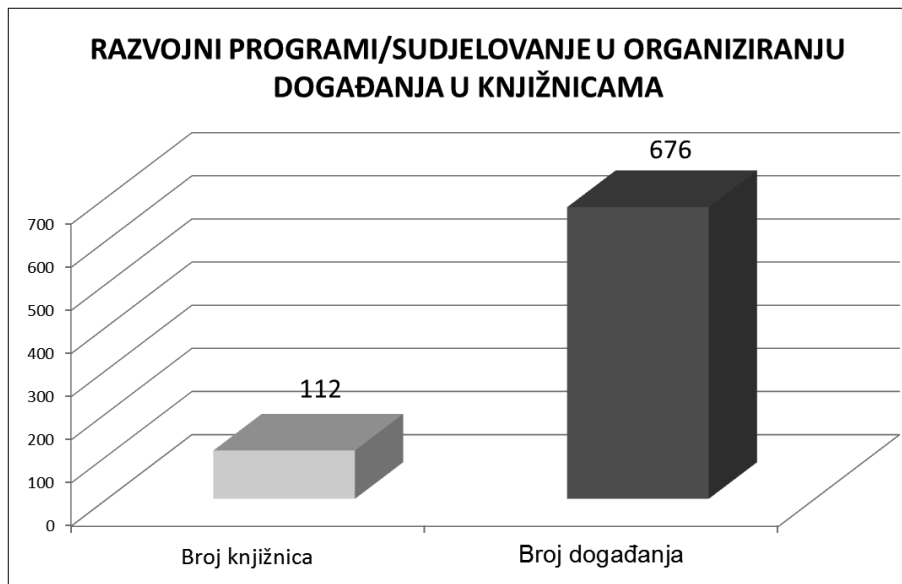
Pitanje o aktivnom sudjelovanju matičnih službi u provođenju projekata osim broja projekata i broja napisanih izvještaja o provedbi projekata uključivalo je i potpitanje otvorenog tipa u kojem su ispitanici mogli navesti u kojim vrstama projekata su sudjelovali.

Pojedine matične službe aktivno su sudjelovale u provođenju 46 projekata i pri tome su navele 5 vrsta projekata s rasponom tema od digitalizacije, preko programa poticanja čitanja za mlade i nacionalne manjine, programa promicanja pokretnih knjižnica do poticanja cjeloživotnog učenja. Izrađeno je 29 izvještaja o navedenim projektima što znači da su priređeni izvještaji za 63% projekata. Kao i u prethodnom pitanju o rezultatima anketnih istraživanja, rad i rezultati projekata koriste se samo djelomično u svrhu marketinga, komunikacije i promocije rada narodnih knjižnica u javnosti.



Grafikon 8. Rad na različitim vrstama projekata, broj projekata i broj priređenih izvještaja s projekata

Pitanje o aktivnom sudjelovanju u organiziranju događanja u knjižnicama obuhvaćalo je posjete autora i razne promocije knjiga, književne susrete, čitateljske skupine, otvorenja izložbi i manifestacije (primjerice Noć knjige, Mjesec hrvatske knjige) za sve dobne skupine stanovništva od djece i mladih do odraslih. Matične službe aktivno su sudjelovale u organiziranju 676 događanja s književnom, kulturnom ili obrazovnom namjerom u ukupno 112 knjižnica tijekom 2014. godine.

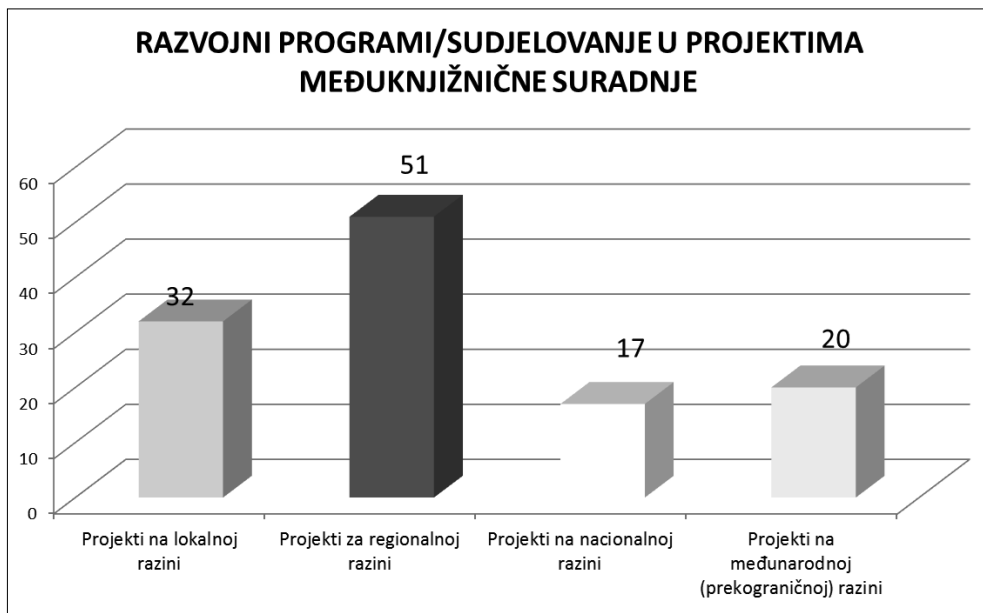


Grafikon 9. Aktivno sudjelovanje u organiziranju događanja u knjižnicama

Dobiveni rezultati ukazuju na to da su voditelji matičnih službi uključeni u mnoge segmente poslovanja narodnih knjižnica u području svoje županijske matičnosti uključujući i korisničke programe.

Pitanje o aktivnom sudjelovanju u projektima međuknjižnične suradnje na regionalnoj, nacionalnoj i prekograničnoj razini obuhvaćalo je samo broj projekata, a ne i naziv i vrstu projekata, što se pokazalo kao nedostatak. U daljnjim anketnim istraživanjima o radu matičnih službi bit će potrebno proširiti ovo pitanje i dodati mogućnost upisivanja naziva i vrste programa / projekata. Ipak brojke govore u prilog značajnoj aktivnosti ŽMS na 32 projekta na lokalnoj razini, 51 projektu na regionalnoj razini, 17 projekata na nacionalnoj razini i 20 projekata na međunarodnoj (prekograničnoj) razini.

Treba napomenuti da se u ovakvim aktivnostima podrazumijeva suradnja s ostalim vrstama knjižnica, posebno sa školskim knjižnicama koje su najbrojnije od svih vrsta knjižnica u Hrvatskoj, što se odrazilo i na brojčane podatke o međuknjižničnoj suradnji na projektima.



Grafikon 10. Aktivno sudjelovanje ŽMS u projektima međuknjižnične suradnje na regionalnoj, nacionalnoj i prekograničnoj razini.

Posljednje pitanje u skupini pitanja o razvojnim programima odnosilo se na aktivnu suradnju s osnivačima knjižnica na rješavanju tekućih pitanja poslovanja knjižnica u mreži te osamostaljivanja knjižnica u skladu sa Zakonom o knjižnicama.

Voditelji ŽMS održali su sastanke i/ili uputili dopise osnivačima za rješavanje aktualnih pitanja poslovanja knjižnica u županijskoj mreži ukupno 105 puta. Temeljem toga riješeno je 56 pitanja o poslovanju knjižnica. Pri tome treba imati u vidu prilikom tumačenja podataka prikupljenih u upitniku da je za rješavanje problema potrebna dosljedna i uporna korespondencija i sastanci te da je za rješavanje pojedinih pitanja trebalo višestruko komunicirati i ponavljati pisanu dokumentaciju i održavati veći broj sastanaka za rješavanje pojedinog pitanja o poslovanju knjižnica.

3.4 Ostale aktivnosti

Posljednja četvrta cjelina pitanja bila je posvećena ostalim aktivnostima voditelja županijskih matičnih službi i bila je podijeljena u 4 skupine pitanja: sudjelovanje u uspostavi drugih vrsta knjižnica, sudjelovanje pri uspostavi i radu posebnih zbirki, aktivnosti u stručnim tijelima HKD-a, objavljeni stručni radovi u časopisima i zbornicima te uredništva.

Voditelji ŽMS za narodne knjižnice *aktivno su sudjelovali u uspostavljanju drugih vrsta knjižnica*. Ukupno je uspostavljeno 13 knjižnica, od toga 9 specijalnih knjižnica (uključujući i crkvene ustanove), 3 visokoškolske knjižnice i 1 središnja knjižnica nacionalne manjine.

Pri tome su aktivno radili na registraciji i organizaciji knjižnica, odabiru i stručnoj obradi građe, izboru knjižničkog sustava (programa) za obradu građe te edukaciji knjižničara za rad u knjižničnom programu.

Matične službe *aktivno su sudjelovale u uspostavi i razvoju posebnih zbirki građe*, a u 2014. godini uspostavile su 7 novih zbirki građe u knjižnicama u području svoje matičnosti: Zavičajna zbirka, Zbirka Rara, Zbirka za slijepe i slabovidne korisnike, Romska knjižna polica, Zbirka knjiga o domovinskom ratu, Zbirka knjiga na stranim jezicima i Zbirka knjiga za nacionalne manjine.

Voditelji ŽMS bili su u 2014. godini *aktivni u Glavnom i Stručnom odboru Hrvatskoga knjižničarskoga društva* te u 9 stručnih tijela: Komisija za izgradnju i opremu knjižnica, Komisija za slobodan pristup informacijama i slobodu izražavanja, Komisija za narodne knjižnice, Komisija za državne informacije i službene publikacije, Komisija za obrazovanje, Komisija za pokretne knjižnice, Komisija za nabavu i međuknjižničnu posudbu, Komisija za zavičajne zbirke i Radna grupa za zelene knjižnice. U Komisiji za pokretne knjižnice bilo je učlanjeno čak 6 matičara, što se nadovezuje na rezultate istraživanja o aktivnom sudjelovanju matičara u organizaciji i radu bibliobusne službe (cjelina Redovne zadaće) te velikom trudu i entuzijazmu matičara u organiziranju učinkovitih bibliobusnih službi.

Matičari su radili na objavljivanju stručnih radova u časopisima i zbornicima te su bili članovi uredništava znanstveno-stručnih knjižničarskih publikacija. Ukupno su objavili u 2014. godini 28 stručnih radova i priloga u nacionalnim i regionalnim časopisima i glasilima te su bili članovi uredništva znanstveno-stručnog časopisa Vjesnika bibliotekara Hrvatske i regionalnih časopisa i glasila. Navedeno se nadovezuje na rezultate istraživanja o edukaciji voditelja ŽMS (cjelina Edukacija) i zaključak da matičari sustavno rade ne samo na osobnom usavršavanju već i na kontinuiranoj promociji rada knjižnica u području županijske matičnosti te promociji i popularizaciji struke u najširem smislu.

4. Zaključak

Kontinuirana analiza poslovanja narodnih knjižnica temeljena na statističkim podacima daje uvid u utjecaj knjižnica na zajednicu i uspješnost njihova poslovanja. Jednako važna je kontinuirana analiza poslovanja matičnih službi za narodne knjižnice, jer daje uvid u utjecaj matičnih službi na knjižničnu zajednicu.

Kako bi se mogao pratiti rad matičnih službi potrebno je izraditi odgovarajuće dobro opisane i određene, dakle relevantne, usporedive i primjenjive podatke. Nakon dovršetka izrade i donošenja novog *Zakona o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti*, pri izradi novog *Pravilnika o matičnoj djelatnosti knjižnica u Republici Hrvatskoj* trebati će jasno definirati stručni i financijski status voditelja županijskih matičnih službi (budući da stari Pravilnik iz 2001. to ne sadrži). Potrebno je odrediti - definirati i opisati parametre, kao što su, na primjer, tko može biti voditelj matične službe i tko ga postavlja, koje uvjete treba ispunjavati za obavljanje dužnosti voditelja matične službe, opseg zadaća, kome podnosi izvješće o svom radu (Ministarstvo kulture, Matična služba za narodne knjižnice

pri Hrvatskom zavodu za knjižničarstvo Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu, lokalna zajednica), ispunjenost zadaća matične službe i postizanje ciljeva zadanih *Pravilnikom*, zadovoljavanje potreba zajednice, potrebna poboljšanja, predlaganje novih ciljeva i smjerova poslovanja, opravdanost troškova (financijska izvješća o poslovanju matičnih službi).

Dakle, treba uspostaviti standarde ovoga segmenta knjižničarske profesije čime bi se poboljšala praksa upravljanja knjižnicama i u knjižnicama, uzimajući u obzir njihovu strukturu u suodnosu s političkim, ekonomskim i socijalnim okruženjem. Vjerojatnije je kako će se to dogoditi u slučaju ekonomije uspostavljene na znanju i upravljanju znanjem s naglaskom na ulogu ljudskih resursa kao intelektualnoga kapitala temeljenoga na znanju i stručnosti i kad će informacija - pravovremena i stručna - podržavati razvoj društva i razvoj organizacijskog okruženja u političkoj, socijalnoj i kulturnoj sferi (Formentini Caldas, 2012.).

Uspješnost matičnih službi može se mjeriti na različite načine pomoću raznih dogovorenih pokazatelja, ovisno o ciljevima knjižnica - mreže knjižnica koje u svojoj strategiji definira Ministarstvo kulture RH koje je nadležno za matične službe, djelovanje usklađuje sa Zakonom o lokalnoj upravi i samoupravi i njenom financiranju i suradnji s njom, a temeljem *Zakona o knjižnicama*. Hoće li doći do promjene u nadležnosti nad radom županijskih matičnih službi na način da će Ministarstvo kulture RH postati nadležno samo za matičnu službu za narodne knjižnice na nacionalnoj razini, a lokalna uprava za matične službe na regionalnoj - županijskoj razini, ostaje za vidjeti, a odluka će osim o financijskim sredstvima za rad matičnih službi ovisiti i o tome kakav (pod)sustav narodnih knjižnica želimo graditi i uspostaviti.

LITERATURA

- BibSiSt Online. [citirano: 2016-11-26]. Dostupno na <https://bibsist.nuk.uni-lj.si/>
- Čelić-Tica, V.; J. Leščić. Matična služba u Hrvatskoj - povijest i nova paradigma. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 57, 4(2014), 199-220.
- Državni zavod za statistiku. [citirano: 2016-11-26]. Dostupno na <http://www.dzs.hr/>
- Formentini Caldas, Rosângela. Measuring knowledge management: a strategic approach to library information services. // Journal of Organizational Knowledge Management, Vol. 2012. [citirano: 2016-11-26]. Dostupno na <http://ibimapublishing.com/articles/JOKM/2012/936966/936966.pdf>
- Hrvatski zavod za norme. [citirano: 2016-11-26]. Dostupno na <http://www.hzn.hr/>
- IFLA – Manifest o knjižničnoj statistici. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), 137-140. [citirano: 2016-11-26]. Dostupno na <https://www.hkdrustvo.hr/vbh/broj/106>
- HRN ISO 2789 : Informacije i dokumentacija – Međunarodna knjižnična statistika (ISO 2789:2013). Zagreb : HZN, 2014.
- HRN ISO 11620 : Informacije i dokumentacija – Pokazatelji učinka knjižnice (ISO 11620:2014). Zagreb : HZN, 2014.
- Komisija za statistiku i pokazatelje uspješnosti. [citirano: 2016-11-26]. Dostupno na http://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/24/publikacija/229/
- Matična služba za narodne knjižnice. [citirano: 2016-11-26]. Dostupno na <http://www.nsk.hr/maticna-sluzba-za-narodne-knjiznice/>
- Opseg rada Matičnih službi – status 2015. [citirano: 2016-11-26]. Dostupno na <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/MS-opseg-rada.pdf>
- Pravilnik o matičnoj djelatnosti knjižnica u Republici Hrvatskoj. [citirano: 2016-11-26]. Dostupno na <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/232299.html>
- Pravilnik o reviziji i otpisu knjižnične građe. [citirano: 2016-11-26]. Dostupno na http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2002_03_21_503.html
- Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. [citirano: 2016-11-26]. Dostupno na <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/270810.html>
- Statistics and Evaluation Section. [citirano: 2016-11-26]. Dostupno na <https://www.ifla.org/statistics-and-evaluation>
- Zakon o knjižnicama. [citirano: 2016-11-26]. Dostupno na http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1997_10_105_1616.html