



SVEUČILIŠTE U RIJECI
SVEUČILIŠNA KNJIŽNICA RIJEKA
Dolac 1, 51000 Rijeka

Naputak za mjerenje i primjenu pokazatelja kvalitete knjižnične djelatnosti u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka

Rijeka, 29. travnja 2024.

MOBITEL +385 (0)91 245 0007 E-MAIL ravnatelj@svkri.hr

WEB STRANICA: <https://www.svkri.uniri.hr>

MATIČNI BROJ: 3328686 OIB: 84122581314 IBAN HR7524020061100996596 (ERSTE BANK) 1

Na temelju čl. 11. i 41. Statuta Sveučilišne knjižnice Rijeka (2023.) ravnateljica Sveučilišne knjižnice Rijeka na prijedlog Stručnog vijeća, donosi

Naputak za mjerenje i primjenu pokazatelja kvalitete knjižnične djelatnosti u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka

Sadržaj:

Uvod	3
I. OPĆE ODREDBE	4
II. PODRUČJA VREDNOVANJA I PRIPADAJUĆI POKAZATELJI KVALITETE	4
a) Pokazatelji primjerenosti i raspoloživosti knjižničnih resursa i usluga	4
b) Pokazatelji korištenja knjižničnih resursa i usluga.....	5
c) Pokazatelji učinkovitosti knjižničnih resursa i usluga	6
d) Pokazatelji potencijala i razvoja	6
III. PRIKUPLJANJE STATISTIČKIH PODATAKA I IZRAČUN VRIJEDNOSTI POKAZATELJA KVALITETE ..	7
IV. UPRAVLJANJE POSTUPCIMA PRAĆENJA KVALITETE I IZVJEŠTAVANJE	7
V. ZAVRŠNE ODREDBE	8

Privitci:

- 1) Pokazatelji kvalitete knjižnične djelatnosti i odgovarajući statistički podaci koji se prate u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka9
- 2) Specifičnosti praćenja pokazatelja kvalitete knjižnične djelatnosti i odgovarajućih statističkih podataka u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka13
- 3) Primjer tablice s izračunatim pokazateljima kvalitete za izvještajnu godinu.....22

Prethodne verzije Naputka:

- Naputak za primjenu pokazatelja kvalitete knjižnične djelatnosti u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka (KLASA: 612-04/20-14, URBROJ: 2170-04-01-20-8, od 2. 11. 2020. – ažurirano 14. 12. 2020.)
- Naputak za primjenu pokazatelja kvalitete knjižnične djelatnosti u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka (KLASA: 612-04/16-16, URBROJ: 2170-04-01-16-9, od 30. 5. 2016.)
- Naputak za primjenu pokazatelja kvalitete knjižnične djelatnosti u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka (KLASA: 612-04/4-06, URBROJ: 2170-04-01-14-9, od 10. 3. 2014.)

Uvod

Sveučilišna knjižnica Rijeka (kraće: SVKRI) obvezna je od 2019. godine, prema *Zakonu o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti*, prikupljati statističke podatke o svome poslovanju i unositi ih u online aplikaciju *Sustav jedinstvenog elektroničkog prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica* (dalje: *Sustav online statistike*) pri Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu (kraće: NSK), od 2022. i sukladno *Standardu za visokoškolske, sveučilišne i znanstvene knjižnice*, a prema *Uputama za unos u Sustav jedinstvenog elektroničkog prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica za visokoškolske, specijalne i znanstvene knjižnice* (dalje: *Upute*). *Sustav online statistike*, *Upute*, pojmovnik tj. tumač knjižnično statističkih pojmova, ispisi statističkih podataka i pokazatelji uspješnosti knjižnica za pojedine izvještajne godine itd. nalaze se na stranicama Portala matične djelatnosti knjižnica u Republici Hrvatskoj (<http://maticna.nsk.hr/statistika/>). *Sustavu online statistike* pristupa se pomoću lozinke, a upis podataka za SVKRI provodi voditelj Razvojno-matične službe ili druga zadužena osoba od strane ravnatelja SVKRI.

Zadani statistički podaci o poslovanju SVKRI za prethodnu godinu unose se u *Sustav online statistike*, prema rokovima koje donosi Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu (siječanj/veljača), a pojedini od njih stavljaju se u omjer za izračun pokazatelja uspješnosti. Nakon izračuna pokazatelja uspješnosti, u ispisima iz baze od strane NSK, dostavljaju se i izračuni kvartila za izvještajnu godinu. Tako se za sve visokoškolske, sveučilišne i znanstvene knjižnice, a prema vrijednostima pokazatelja uspješnosti u promatranoj godini, knjižnice po svakom pojedinom pokazatelju razvrstavaju u četiri kvartila uspješnosti gdje je KPU1 (kvartil pokazatelja uspješnosti) najbolji rezultat, a KPU4 najslabiji rezultat.

Da bi se statistički podaci kvalitetno mjerili i izračunavali, a vezano uz navedeno te zbog specifičnosti poslovanja, SVKRI ima *Naputak za mjerenje i primjenu pokazatelja kvalitete knjižnične djelatnosti u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka* kojeg redovito ažurira.

Razvoj statističkog praćenja poslovanja i izračuna pokazatelja kvalitete u SVKRI

U Sveučilišnoj knjižnici Rijeka se od 2013. godine evidentiraju događaji predviđeni za statističko praćenje i utvrđivanje pokazatelja kvalitete te se izračunavaju pokazatelji uspješnosti knjižničnog poslovanja u središnjoj knjižnici i u Podružnici Kampus. U veljači 2014. godine, zbog potrebe ustrojavanja sustavnog i dosljednog prikupljanja statističkih podataka na kojima se temelje godišnja izvješća, donesen je prvi obvezujući dokument *Naputak za primjenu pokazatelja kvalitete knjižnične djelatnosti u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka* (dalje: *Naputak*) sukladno hrvatskim normama HRN ISO 11620:2011 *Informacije i dokumentacija - Pokazatelji učinka knjižnice* (ISO 11620:2008) i HRN ISO 2789:2007 *Informacije i dokumentacija - Međunarodna knjižnična statistika* (ISO 2789:2006). Godine 2016. Sveučilišna knjižnica Rijeka je kao članica šireg Projektnog tima za statistiku na nacionalnoj razini sudjelovala u odabiru pokazatelja uspješnosti za sve vrste knjižnica u RH te je zbog promjena u metodologiji prikupljanja podataka objavljena druga verzija *Naputka*.

U cilju objedinjavanja podataka na područnoj i nacionalnoj razini, Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu uspostavila je jedinstvenu javno dostupnu online bazu za upis, izračun i arhiviranje statističkih podataka poslovanja svih knjižnica Republike Hrvatske. Nakon testnog perioda, od 2017. godine sve knjižnice obvezne su upisivati statističke podatke koji se koriste u izračunima pokazatelja uspješnosti te ostale dodatne podatke u *Sustav online statistike* pri Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu. Godine 2020. SVKRI je objavila treću verziju *Naputka*, vezano za primjenu novijih normi HRN ISO 11620:2014 en i HRN ISO 2789:2014 en, a sada i četvrtu verziju zbog usklađivanja s *Uputama* na nacionalnoj razini.

I. OPĆE ODREDBE

Ovim se *Naputkom* daje pregled pokazatelja kvalitete knjižnične djelatnosti (kraće: pokazatelji) i način njihova mjerenja u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka, njezinoj središnjoj knjižnici i podružnici, (dalje: Knjižnica) u svrhu osiguravanja i unapređivanja kvalitete Knjižnice. Kvaliteta u smislu ovog *Naputka* označava stupanj u kojem skup inherentnih karakteristika knjižnične djelatnosti udovoljava određenim zahtjevima.

Pokazatelji se u ovom *Naputku* prikazuju sukladno odabranim pokazateljima za mjerenje uspješnosti svih knjižnica na nacionalnoj razini te dodatno prema potrebi Knjižnice.

Za vrednovanje knjižnične djelatnosti koju obavlja, Knjižnica prati odabrane pokazatelje sukladno hrvatskoj normi HRN ISO 11620:2014 en *Informacije i dokumentacija – Pokazatelji učinka knjižnice* (dalje: ISO 11620) te statističke podatke definirane tom normom, kao i normom HRN ISO 2789:2014 en *Informacije i dokumentacija – Međunarodna knjižnična statistika* (dalje: ISO 2789).

II. PODRUČJA VREDNOVANJA I PRIPADAJUĆI POKAZATELJI KVALITETE

Pokazatelji se izračunavaju i prate za sljedeća područja vrednovanja:

a) Pokazatelji primjerenosti i raspoloživosti knjižničnih resursa i usluga

- pokazatelj kojim se mjeri primjerenost i raspoloživost pristupa zbirci
- 1. pokazatelj **B.1.2.4 Postotak uspješnih međuknjižničnih posudbi i elektroničkih dostava dokumenata**, radi procjene uspješnih riješenih međuknjižničnih posudbi i elektroničkih dostava dokumenata u odnosu na ukupan broj zahtjeva za međuknjižničnim posudbama i dostavom elektroničkih dokumenata. Pokazatelj je cijeli broj između 0 i 100. Viši rezultat obično se smatra dobrim. To je pokazatelj kvalitete knjižnične zbirke i pokazuje važnost knjižnice u knjižničnoj zajednici.
- pokazatelj kojim se mjeri primjerenost i raspoloživost prostora i opreme
- 2. pokazatelj **B.1.3.1. Prostor za korisnike na tisuću pripadnika populacije koju knjižnica treba uslužiti**, radi procjene važnosti knjižnice kao mjesta za studij, sastajanje i središta za učenje te stupnja potpore matične ustanove ovim zadaćama Knjižnice. Pokazatelj je realan broj bez gornje granice. Viši rezultat obično se smatra boljim. Na pokazatelj utječe u kojem opsegu matična ustanova osigurava učenje, čitanje i korištenje opreme izvan prostora knjižnice.
- 3. pokazatelj **B.1.3.4. Broj korisničkih sjedala na 1.000 pripadnika populacije koju knjižnica treba uslužiti**, radi procjene broja sjedala za čitanje, učenje ili rad u knjižnici. Pokazatelj je cijeli broj bez gornje granice. Viši rezultat smatra se dobrim.

- pokazatelj kojim se mjeri raspoloživost osoblja
4. pokazatelj **B.1.4.1 Broj osoblja u ekvivalentu punog radnog vremena (PRV) na tisuću pripadnika populacije koju knjižnica treba uslužiti**, radi procjene broja zaposlenih u knjižnici. Broj osoba u korisničkoj populaciji može se smatrati proporcionalnim količini posla koju treba obaviti. Pokazatelj je cijeli broj bez gornje granice. Visoki rezultat se obično smatra dobrim.

b) Pokazatelji korištenja knjižničnih resursa i usluga

- pokazatelji kojima se mjeri korištenje zbirke knjižnice
5. pokazatelj **B.2.1.2 Broj posudbi po populaciji koju knjižnica treba uslužiti**, radi procjene stupnja korištenja zbirke knjižnice od strane korisničke populacije, odnosno procjene kvalitete zbirke i sposobnosti knjižnice da promiče korištenje zbirke. Pokazatelj je realan broj bez gornje granice, koji se zaokružuje na najbliži cijeli broj ili na jednu decimalu ukoliko je manji od 10.
6. pokazatelj **B.2.1.4 Broj preuzetih jedinica sadržaja po populaciji koju knjižnica treba uslužiti**, radi procjene pronalaze li korisnici potrebne jedinice u elektroničkom izvoru. Pokazatelj je cijeli broj bez gornje granice, koji se zaokružuje na najbliži cijeli broj ili na jednu decimalu ukoliko je manji od 10. Visoki rezultat smatra se boljim od niskog. Na pokazatelj mogu utjecati pojedini čimbenici (npr. razina vještine korisnika, razina pristupa mreži, promidžba usluga i sl.).
- pokazatelji kojima se mjeri korištenje pristupa knjižnici
7. pokazatelj **B.2.2.1 Broj posjeta knjižnici po populaciji koju knjižnica treba uslužiti**, radi procjene uspješnosti knjižnice u privlačenju korisnika na korištenje svih njezinih usluga. Pokazatelj je cijeli broj bez gornje granice, koji se zaokružuje na najbliži cijeli broj ili na jednu decimalu ukoliko je manji od 10. Visoki rezultat obično se smatra dobrim.
8. pokazatelj **B.2.2.4 Broj posjetitelja knjižničnih događanja na tisuću pripadnika populacije koju knjižnica treba uslužiti**, radi procjene privlačnosti knjižničnih događaja korisničkoj populaciji. Pokazatelj je cijeli broj bez gornje granice. Visoki rezultat pokazuje da su događanja koja je knjižnica organizirala bila prikladna za potencijalne korisnike. Posjetitelji koji ne pripadaju populaciji koju treba uslužiti mogu biti uključeni u brojanje.
9. pokazatelj **B.2.2.5 Broj polaznika edukacijskih radionica na tisuću pripadnika populacije koju knjižnica treba uslužiti**, radi procjene uspjeha knjižnice u dosezanju njenih korisnika putem osiguravanja edukacije za korištenje knjižničnih usluga. Pokazatelj je realan broj bez gornje granice. Viši broj pokazuje učinkovitost u dosezanju korisnika edukacijskim predavanjima. Na pokazatelj uspješnosti utječe količina edukativnih programa koje pruža knjižnica.

- pokazatelji kojima se mjeri korištenje općenito
10. pokazatelj **B.2.4.1. Postotak dosegnute ciljane populacije**, radi procjene uspjeha knjižnice u dosezanju ciljane populacije. Pokazatelj je cijeli broj između 0 i 100. Viši rezultat obično se smatra boljim. Na omjer ciljane populacije koja koristi knjižnicu može utjecati više čimbenika, a na mnoge od njih knjižnica ne može utjecati. Rezultat treba biti osjetljiv na aktivno promicanje knjižničnih usluga kao i na njihovo unaprjeđenje.
 11. pokazatelj **B.2.4.2 Zadovoljstvo korisnika uslugama knjižnice**, radi procjene stupnja u kojem su korisnici zadovoljni uslugama knjižnice u cjelini ili s različitim uslugama knjižnice. Za svaku uslugu ili aspekt usluge ovaj pokazatelj uspješnosti je broj s jednom decimalom između 1 i 4, 1 i 5, ili 1 i 7, ovisno o odabranoj ljestvici. Važan je čimbenik očekivanje korisnika. Ako korisnici nemaju iskustvo visoko kvalitetnih usluga, mogu biti zadovoljni nižom kvalitetom, što je razlog zbog kojega je teško uspoređivati jednu knjižnicu s drugom.

c) Pokazatelji učinkovitosti knjižničnih resursa i usluga

- pokazatelj kojim se mjeri učinkovitost općenito
12. pokazatelj **B.3.4.1 Trošak po aktivnom posuđivaču**, radi procjene troška knjižnične usluge u odnosu na broj korisnika. Pokazatelj je realan broj bez gornje granice. Može se koristiti za vrednovanje učinkovitosti knjižnice u različitim razdobljima, u odnosu na druge servise u lokalnoj zajednici i u odnosu na druge knjižnice iste vrste. Ovaj pokazatelj ne treba koristiti samostalno, već ga treba razmatrati s obzirom na opseg i kvalitetu usluga i, općenito, s obzirom na ciljeve knjižnice. Može biti koristan za pravdanje utroška javnih sredstava.

d) Pokazatelji potencijala i razvoja

- pokazatelj kojim se mjeri potencijal osoblja
13. pokazatelj **B.4.2.2 Broj sati stručnog usavršavanja po članu knjižničkog osoblja**, radi procjene unaprjeđenja vještina osoblja pohađanjem programa stručnog usavršavanja. Pokazatelj je cijeli broj bez gornje granice. Viši broj pokazuje bolju kvalificiranost u smislu pohađanja edukacija. Niži broj može upućivati na potrebu promicanja edukacije osoblja.
- pokazatelji kojima se mjere potencijali i razvoj knjižnice općenito
14. pokazatelj **B.4.3.1 Postotak vlastitih prihoda u ukupnim prihodima knjižnice**, radi procjene uspjeha knjižnice u pribavljanju dodatnih financijskih sredstava. Pokazatelj je realan broj između 0 i 100 koji se zaokružuje na jednu decimalu. Viši rezultat može pokazivati da knjižnica uspješno djeluje po vlastitoj inicijativi na prikupljanju dodatnih sredstava.

III. PRIKUPLJANJE STATISTIČKIH PODATAKA I IZRAČUN VRIJEDNOSTI POKAZATELJA KVALITETE

Statistički podaci potrebni za izračun pokazatelja kvalitete i svi dodatni podaci odabrani na nacionalnoj razini, kao i oni prema internim potrebama Knjižnice, prikupljaju se za središnju knjižnicu i podružnicu te se prikazuju kao jedinstveni podaci, ali i razdvojeno za potrebe Knjižnice. Do vrijednosti podataka dolazi se evidentiranjem odgovarajućih aktivnosti odnosno bilježenjem podataka na radnim listovima u papirnatom i/ili elektroničkom obliku. Sve evidencije, popis odgovornih osoba, izračuni i pregledi pokazatelja kvalitete vode se i arhiviraju na sharepointu Knjižnice (izbornik *Kvaliteta*).

Podaci koji se prate kontinuirano i/ili na mjesečnoj bazi upisuju se i izračunavaju kroz radne listove/evidencijske tablice (RL). Godišnji/zaključni podaci unose se u skupnu godišnju tablicu (GT) koja sadrži iste upite za podatke koji se traže u portalu nacionalnog *Sustava online statistike* te se u njoj izračunavaju pokazatelji kvalitete za izvještajnu godinu i daje njihov višegodišnji pregled.

Svaki pokazatelj izračunava se pomoću formule propisane normom ISO 11620 kojom se stavljaju u odnos statistički podaci propisani tom normom, kao i normom ISO 2789. Tablica popisa pokazatelja s formulama njihovog izračuna, odgovornih osoba, statističkih podataka koji se stavljaju u odnos za izračun pokazatelja, s popisom radnih listova te njihovom dinamikom evidentiranja, čini *Privitak 1. ovog Naputka*. Specifičnosti praćenja odabranih pokazatelja u Knjižnici i prikupljanja odgovarajućih statističkih podataka s obzirom na raspoložive izvore i specifičnosti u poslovanju, navedene su u *Privitku 2.*, a primjeri tablica s izračunatim pokazateljima kvalitete za izvještajnu godinu prikazani su u *Privitku 3.*

IV. UPRAVLJANJE POSTUPCIMA PRAĆENJA KVALITETE I IZVJEŠTAVANJE

Voditelji odjela/službi/podružnice Knjižnice, u okviru svojih odgovornosti za poslove koji se obavljaju, provode i nadziru prikupljanje i mjerenje podataka, provode informiranje i educiranje djelatnika te vode brigu o pripremi/izmjeni obrazaca radnih listova/evidencijskih tablica. Odgovorni su za upis vrijednosti, za zadane statističke podatke koji se prate kontinuirano/mjesečno, u radne listove/evidencijske tablice najkasnije do 10. u mjesecu za prethodni mjesec te za upis vrijednosti u skupnu godišnju tablicu i zaključivanje izvješća sa svim izračunatim pokazateljima i komentarima najkasnije do 10. veljače za prethodnu godinu.

Voditelj Razvojno-matične službe i/ili druga osoba po nalogu ravnatelja prati i daje informacije o promjenama i zahtjevima na nacionalnoj razini, priprema obrazac godišnje skupne tablice za upis statističkih podataka potrebnih za izračun pokazatelja i ostalih podataka koji se prikupljaju na nacionalnoj razini te organizira pristup svim pripremljenim obrascima/radnim listovima za novu izvještajnu godinu na sharepointu Knjižnice. Koordinira, objedinjuje i uređuje zaključni prikaz izračunatih vrijednosti svih odabranih pokazatelja sukladno odredbama ovog *Naputka* te upisuje tražene podatke u *Sustav jedinstvenog elektroničkog prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica*.

Objedinjeno izvješće i evidencije na radnim listovima službena su dokumentacija Knjižnice pohranjena na sharepointu Sveučilišne knjižnice Rijeka. O zaključnim podacima i komentarima raspravlja se na Stručnom vijeću i Odboru za kvalitetu SVKRI. Vrijednosti izračunatih pokazatelja kvalitete s komentarima za prethodnu godinu dio su godišnjeg izvješća o radu Knjižnice te se nakon usvajanja od strane Upravnog vijeća SVKRI objavljuju na mrežnim stranicama Sveučilišne knjižnice Rijeka, kao dio izvješća te izdvojeno pod izbornikom *Kvaliteta*.

V. ZAVRŠNE ODREDBE

Voditelji pojedinih odjela/službi/podružnice Knjižnice odnosno osobe odgovorne za mjerenje i praćenje statističkih podataka te izračun pokazatelja i izvještavanje, kontinuirano tijekom godine uočavaju i bilježe moguća odstupanja kod prikupljanja statističkih podataka. U skladu s eventualnim izmjenama *Uputa* na nacionalnoj razini i izmjenama poslovanja Knjižnice, predlažu izmjene i dopune pojedinih obrazaca radnih listova/evidencija, postupaka i stavki *Naputka* (uključujući priritke). Voditelj Razvojno-matične službe i/ili druga osoba po nalogu ravnatelja priprema izmjene *Naputka* te daje Stručnom vijeću na raspravu i usvajanje.

Privitci:

- 1) Pokazatelji kvalitete knjižnične djelatnosti i odgovarajući statistički podaci koji se prate u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka
- 2) Specifičnosti praćenja pokazatelja kvalitete knjižnične djelatnosti i odgovarajućih statističkih podataka u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka
- 3) Primjer tablice s izračunatim pokazateljima kvalitete za izvještajnu godinu



RAVNATELJICA

Lea Lazzarich, knjižničarska savjetnica

KLASA: 602-04/24-01/1

URBROJ: 2170-1-36-01-24-18

Rijeka, 29. travnja 2024.

Pokazatelji kvalitete knjižnične djelatnosti i odgovarajući statistički podaci koji se prate u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka

U Sveučilišnoj knjižnici Rijeka prati se sveukupno 14 pokazatelja kvalitete knjižnične djelatnosti koji su u sljedećoj tablici prikazani slijedom kao u normi ISO 11620. Pokazatelji predstavljaju ukupnu uspješnost knjižnične djelatnosti Knjižnice, središnje knjižnice i podružnice zajedno, ali se također izračunavaju i zasebno. Dva pokazatelja koja se izračunavaju za Knjižnicu, a ne izračunavaju se na nacionalnoj razini u *Sustavu jedinstvenog elektroničkog prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica*, jesu: *B.1.3.4 Broj korisničkih sjedala na 1.000 pripadnika populacije koju knjižnica treba uslužiti* i *B.2.4.2 Zadovoljstvo korisnika uslugama knjižnice*.

Statistički podaci označeni su ID oznakom P1, P2,... P19.¹ Sveukupno je 19 statističkih podataka koji se stavljaju u odnos za izračun pojedinih pokazatelja. Podatak P4 *Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju* koristi se za izračun devet pokazatelja, a podatak P11 *Broj aktivnih posuđivača s registriranom posudbom u izvještajnom razdoblju* koristi se za izračun dva pokazatelja. Statistički podaci P1 do P16 prate se za izračun pokazatelja u Knjižnici i u *Sustavu* na nacionalnoj razini. Knjižnica za potrebe izračuna svojih pokazatelja prati dodatna tri statistička podatka, P17 do P19.

Tablica popisa pokazatelja kvalitete s formulama njihovog izračuna i odgovornim osobama te statističkim podacima koji se stavljaju u odnos za izračun, s popisom radnih listova i dinamikom evidentiranja

POKAZATELJ KVALITETE					STATISTIČKI PODATAK			
R. b.	ISO 11620	Naziv pokazatelja	Formula	Odgovornost	ID	Naziv podatka	Radni list	Dinam. evidentiranja
1	B.1.2.4	Postotak uspješnih međuknjižničnih posudbi i elektroničkih dostava dokumenata	P1/P2 × 100 (zaokružiti na najbliži cijeli broj)	Voditeljica odjela rada s korisnicima/ Voditeljica podružnice	P1	Ukupan broj riješenih zahtjeva za međuknjižničnu posudbu i elektroničku dostavu dokumenata u izvještajnom razdoblju	RL - Evidencija MKP	Kontinuirano
					P2	Ukupan broj zahtjeva za međuknjižničnu posudbu i elektroničku dostavu dokumenata u izvještajnom razdoblju	RL - Evidencija MKP	
2	B.1.3.1	Prostor za korisnike na 1.000 pripadnika populacije koju knjižnica treba uslužiti	P3/P4 × 1.000 (zaokružiti na najbliži cijeli broj)	Voditeljica odjela rada s korisnicima/ Voditeljica podružnice	P3	Prostor knjižnice dostupan za korisničke usluge izražen u m ²	RL - Evidencija podataka o prostoru	1 x godišnje
					P4 ²	Ukupan broj osoba u populaciji koje treba uslužiti u izvještajnom razdoblju	RL - Evidencija studenata i osoblja SuRi	

¹ U *Sustavu online statistike* statistički podaci potrebni za izračun pokazatelja označavaju se oznakom OP (obavezni podatak).

² Statistički podatak P4 koristi se za izračunavanje devet pokazatelja.

POKAZATELJ KVALITETE					STATISTIČKI PODATAK			
R. b.	ISO 11620	Naziv pokazatelja	Formula	Odgovornost	ID	Naziv podatka	Radni list	Dinam. evidenciranja
3	B.1.3.4	Broj korisničkih sjedala na 1.000 pripadnika populacije koju knjižnica treba uslužiti ³	$P17/P4 \times 1.000$ (zaokružiti na najbliži cijeli broj)	Voditeljica odjela rada s korisnicima/ Voditeljica podružnice	P17 ⁴	Broj sjedećih mjesta za korisnike na kraju izvještajnog razdoblja	RL - Evidencija podataka o prostoru	1 x godišnje
					P4	Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju	RL - Evidencija studenata i osoblja SuRi	
4	B.1.4.1	Broj osoblja u ekviv. PRV na 1.000 pripadnika populacije koju knjižnica treba uslužiti	$P5/P4 \times 1.000$ (zaokružiti na najbliži cijeli broj)	Voditeljica Razvojno-matične službe	P5	Ukupan broj knjižničkog osoblja u ekvivalentu punog radnog vremena (PRV) na kraju izvještajnog razdoblja	RL - Evidencija zaposlenika	1 x godišnje
					P4	Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju	RL - Evidencija studenata i osoblja SuRi	
5	B.2.1.2	Broj posudbi po populaciji koju knjižnica treba uslužiti	$P6/P4$ (zaokružiti na najbliži cijeli broj ili na jednu decimalu ako je rezultat manji od 10)	Voditeljica odjela rada s korisnicima/ Voditeljica podružnice	P6	Ukupan broj posudbi u izvještajnom razdoblju	RL - Evidencija posudbe	Kontinuirano / 1 x godišnje
					P4	Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju	RL - Evidencija studenata i osoblja SuRi	1 x godišnje
6	B.2.1.4	Broj preuzetih jedinica sadržaja po populaciji koju knjižnica treba uslužiti	$P7/P4$ (zaokružiti na najbliži cijeli broj ili na jednu decimalu ako je rezultat manji od 10)	Voditeljica odjela izgradnje i obrade fondova	P7	Ukupan broj preuzetih jedinica sadržaja iz određenog elektroničkog izvora u izvještajnom razdoblju	RL - Evidencija e-sadržaja	1 x godišnje
					P4	Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju	RL - Evidencija studenata i osoblja SuRi	

³ Pokazatelj se ne izračunava u Sustavu online statistike na nacionalnoj razini.

⁴ Statistički podatak P17 u Sustavu online statistike na nacionalnoj razini prati se samo kao dodatni podatak.

POKAZATELJ KVALITETE					STATISTIČKI PODATAK			
R. b.	ISO 11620	Naziv pokazatelja	Formula	Odgovornost	ID	Naziv podatka	Radni list	Dinam. evidenciranja
7	B.2.2.1	Broj posjeta knjižnici po populaciji koju knjižnica treba uslužiti	P8/P4 (zaokružiti na najbliži cijeli broj ili na jednu decimalu ako je rezultat manji od 10)	Voditeljica odjela rada s korisnicima/ Voditeljica podružnice	P8	Ukupan broj fizičkih i virtualnih posjeta knjižnici u izvještajnom razdoblju	RL - Evidencija posjeta (po lokacijama)	2 x 1 tjedan/ godišnje
					P4	Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju	RL - Evidencija studenata i osoblja SuRi	1 x godišnje
8	B.2.2.4	Broj posjetitelja knjižničnih događanja na 1.000 pripadnika populacije koju knjižnica treba uslužiti ⁵	P9/P4 × 1.000 (zaokružiti na najbliži cijeli broj)	Voditeljica službe odnosa s javnošću	P9 ⁶	Broj posjetitelja knjižničnih događanja u izvještajnom razdoblju	RL - Evidencija događanja i posjeta izložbi	Kontinuirano
					P4	Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju	RL - Evidencija studenata i osoblja SuRi	1 x godišnje
9	B.2.2.5	Broj polaznika edukacijskih radionica na 1.000 pripadnika populacije koju knjižnica treba uslužiti	P10/P4 × 1.000 (zaokružiti na najbliži cijeli broj)	Voditeljica odjela rada s korisnicima/ Voditeljica podružnice	P10	Broj polaznika edukacijskih radionica za korisnike u izvještajnom razdoblju	RL - Evidencija korisničkih edukacija	Kontinuirano
					P4	Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju	RL - Evidencija studenata i osoblja SuRi	1 x godišnje
10	B.2.4.1	Postotak dosegnute ciljane populacije	P11/P4 × 100 (zaokružiti na najbliži cijeli broj)	Voditeljica odjela rada s korisnicima / Voditeljica podružnice	P11 ⁷	Broj aktivnih posuđivača s registriranom posudbom u izvještajnom razdoblju	RL - Evidencija korisnika	1 x godišnje
					P4	Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju	RL - Evidencija studenata i osoblja SuRi	

⁵ Pokazatelj se ne izračunava za podružnicu.

⁶ Statistički podatak P9 ne prati se u podružnici.

⁷ Statistički podatak P11 koristi se za izračun dva pokazatelja.

POKAZATELJ KVALITETE					STATISTIČKI PODATAK			
R. b.	ISO 11620	Naziv pokazatelja	Formula	Odgovornost	ID	Naziv podatka	Radni list	Dinam. evidenciranja
11	B.2.4.2	Zadovoljstvo korisnika uslugama knjižnice ⁸	P18/P19 (zaokružiti na jednu decimalu)	Voditeljica odjela rada s korisnicima/ Voditeljica podružnice	P18 ⁹	Ukupna vrijednost usluga	RL - Evidencija zadovoljstva korisnika	Svake 3. godine
					P19 ¹⁰	Broj osoba koje su odgovorile na pitanja	RL - Evidencija zadovoljstva korisnika	
12	B.3.4.1	Trošak po aktivnom posuđivaču ¹¹	P12/P11 (zaokružiti na način uobičajen za korištenu valutu)	Voditeljica računovod.	P12	Ukupni rashodi knjižnice u izvještajnom razdoblju izraženi u eurima	GT/RL - Proračun i troškovi	1 x godišnje
					P11	Broj aktivnih posuđivača s registriranom posudbom u izvještajnom razdoblju	RL – Evidencija korisnika	
13	B.4.2.2	Broj sati stručnog usavršavanja po članu knjižničkog osoblja ¹²	P13/P14 (zaokružiti na najbliži cijeli broj)	Voditeljica Razvojnomo- matične službe	P13	Broj sati stručnog usavršavanja knjižničkog osoblja tijekom izvještajnog razdoblja	RL - Evidencija usavršavanja osoblja	Kontinuirano
					P14	Ukupan broj knjižničkog osoblja na kraju izvještajnog razdoblja	RL - Evidencija zaposlenika	
14	B.4.3.1	Postotak vlastitih prihoda u ukupnom prihodu knjižnice ¹³	P15/P16 × 100 (zaokružiti na jednu decimalu)	Voditeljica računovod.	P15	Vlastiti prihodi i ostali izvori u izvještajnom razdoblju izraženi u eurima	GT/RL - Proračun i troškovi	1 x godišnje
					P16	Ukupni prihodi knjižnice u izvještajnom razdoblju izraženi u eurima	GT/RL - Proračun i troškovi	

⁸ Pokazatelj se ne izračunava u *Sustavu online statistike* na nacionalnoj razini.

⁹ Statistički podatak P18 ne prati se u *Sustavu online statistike* na nacionalnoj razini.

¹⁰ Isto.

¹¹ Pokazatelj se izračunava samo kao ukupna vrijednost na razini Knjižnice.

¹² Isto.

¹³ Isto.

Specifičnosti praćenja pokazatelja kvalitete knjižnične djelatnosti i odgovarajućih statističkih podataka u Sveučilišnoj knjižnici Rijeka

1. B.1.2.4 Postotak uspješnih međuknjižničnih posudbi i elektroničkih dostava dokumenata

- promatra se postotak uspješno izvršenih posudbi i elektroničkih dostava dokumenata između Sveučilišne knjižnice i drugih knjižnica i/ili direktno korisniku, za sve materijale dozvoljene za posudbu odnosno trajnu dostavu, u odnosu na ukupan broj zaprimljenih i dostavljenih zahtjeva
 - obuhvaća međuknjižničnu posudbu originala, kopija dokumenata ili dijela dokumenta te digitalnih objekata; uključuje sve prijenose jedinica
 - obuhvaća elektronički prijenos dokumenata ili dijela dokumenta iz zbirke Sveučilišne knjižnice Rijeka korisniku, posredovano knjižničnim osobljem (npr. dostava članaka iz baza podataka, digitalizirana odnosno skenirana građa na zahtjev korisnika)
 - jedan zahtjev je jedinična vrijednost
 - posudba i dostava u Podružnicu Kampus se ne vodi kao međuknjižnična posudba
- **P1 Ukupan broj riješenih zahtjeva za međuknjižničnu posudbu i elektroničku dostavu dokumenata u izvještajnom razdoblju**
 - promatraju se riješene transakcije međuknjižnične posudbe koje su uspješno dovršene kad je zatražena jedinica dostavljena
 - promatraju se riješene elektroničke dostave dokumenata iz zbirke Sveučilišne knjižnice Rijeka korisniku
 - do podatka se dolazi zbrajanjem broja svih riješenih zahtjeva za međuknjižničnom posudbom tijekom izvještajne godine (zaprimljenih i upućenih) te broja riješenih zahtjeva za elektroničku dostavu dokumenata iz zbirke Sveučilišne knjižnice Rijeka korisniku (*RL-Evidencija MKP*)
 - **P2 Ukupan broj zahtjeva za međuknjižničnu posudbu i elektroničku dostavu dokumenata u izvještajnom razdoblju**
 - obuhvaća sve zahtjeve za međuknjižničnu posudbu (zaprimljene i upućene) ili elektroničku dostavu dokumenta korisniku
 - broj zahtjeva se odnosi na sve zahtjeve bez obzira na pozitivan ili negativan ishod transakcije
 - do podatka se dolazi zbrajanjem broja zahtjeva za međuknjižničnom posudbom tijekom izvještajne godine (zaprimljene i upućene) i broja zahtjeva za elektroničku dostavu dokumenata iz zbirke Sveučilišne knjižnice Rijeka korisniku (*RL-Evidencija MKP*)

2. B.1.3.1 Prostor za korisnike na 1.000 pripadnika populacije koju knjižnica treba uslužiti

- promatraju se svi prostori Knjižnice, središnje knjižnice i podružnice, u kojima korisnici posuđuju građu, koriste čitaoničke i ostale usluge te koriste prostore za odmor i druženje u odnosu na tisuću pripadnika populacije
- za središnju knjižnicu u promatranje ne ulaze: ulazna aula, prostor stubišta, predprostor i izložbeni prostor Glagoljice te prostori spremišta, ureda osoblja i sl.
- za podružnicu u promatranje ne ulaze: prostori spremišta i ureda

- **P3 Prostor knjižnice dostupan za korisničke usluge izražen u m2**
 - za središnju knjižnicu obuhvaća prostor posudbe i informacija, čitaonice, predprostor i prostor za grupni rad, „dnevni boravak“ te predprostore na međukatu i prvom katu zgrade u kojima se nalaze stolovi i stolice za rad, druženje i odmor
 - za podružnicu obuhvaća prostor posudbe i informacija s čitaonicom
 - do podatka dolazi se zbrajanjem površina namijenjenim korisnicima u m2 sa stanjem na dan 31. 12. izvještajne godine (*RL-Evidencija podataka o prostoru*)

- **P4 Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju¹⁴**
 - za Knjižnicu, odnosno središnju knjižnicu, obuhvaća sveukupan broj studenata Sveučilišta u Rijeci na svim razinama svih vrsta studija, u akademskoj godini koja je većim dijelom zastupljena u izvještajnoj godini, i zaposlenika Sveučilišta
 - za podružnicu obuhvaća broj studenata fakulteta/odjela/studija Sveučilišta za koje podružnica djeluje na svim razinama svih vrsta studija u akademskoj godini koja je većim dijelom zastupljena u izvještajnoj godini i zaposlenika fakulteta/odjela/studija Sveučilišta
 - obuhvaća broj zaposlenika sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju: znanstveno-nastavno i umjetničko-nastavno osoblje (docenti, izvanredni, redoviti profesori i profesori u trajnom zvanju), nastavno osoblje (predavači, viši predavači, profesori visoke škole, lektori, viši lektori, umjetnički suradnici i viši umjetnički suradnici), suradničko osoblje (poslijedoktorandi, asistenti i viši asistenti) i stručno osoblje (stručni suradnici, viši stručni suradnici i stručni savjetnici)
 - uključuje knjižničare i IT osoblje
 - isključuje administrativno i tehničko osoblje
 - do podatka o broju studenata dolazi se iz podataka koji se službeno objavljuju na mrežnim stranicama Sveučilišta
 - do podatka o broju znanstveno-nastavnog osoblja Sveučilišta dolazi se preuzimanjem podatka iz Državnog zavoda za statistiku za prethodnu akademsku godinu¹⁵
 - do ukupnog podatka o broju osoba u populaciji koju treba uslužiti dolazi se zbrajanjem broja studenata i broja zaposlenika (bez administrativnog i tehničkog osoblja) Sveučilišta u Rijeci (*RL-Evidencija studenata i osoblja SuRi*)

3. B.1.3.4 Broj korisničkih sjedala na 1.000 pripadnika populacije koju knjižnica treba uslužiti

- promatra se broj raspoloživih sjedećih korisničkih mjesta u korisničkim prostorima Knjižnice, središnje knjižnice i podružnice, na 1.000 pripadnika populacije koju knjižnica treba uslužiti
 - **P17 Broj sjedećih mjesta za korisnike na kraju izvještajnog razdoblja**
 - za središnju knjižnicu obuhvaća broj sjedala u prostoru posudbe i informacija, čitaonicama te prostorima za grupni rad i „dnevni boravak“; isključuje sjedeća mjesta za odmor u predprostorima (hodnicima) na međukatu i prvom katu
 - za podružnicu obuhvaća broj sjedala u prostoru posudbe i informacija s čitaonicom; isključuje sjedeća mjesta za odmor
 - do podatka se dolazi zbrajanjem sjedala namijenjenih korisnicima za rad, sa stanjem na dan 31. 12. (*RL - Evidencija podataka o prostoru*)

 - **P4 Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju¹⁶**

¹⁴ Statistički podatak P4 se koristi za izračun devet pokazatelja.

¹⁵ Državni zavod za statistiku. Dostupno na: <https://podaci.dzs.hr/>

¹⁶ Statistički podatak P4 se koristi za izračun devet pokazatelja – opisan je na str. 14.

4. **B.1.4.1 Broj osoblja u ekvivalentu PRV na 1.000 pripadnika populacije koju knjižnica treba uslužiti**

- promatra se broj osoblja Knjižnice, središnje knjižnice i podružnice, u ekvivalentu PRV na 1.000 pripadnika populacije koju treba uslužiti - broje se zaposlenici s obzirom na puno (osmosatno) ili nepuno (kraće od osmosatnog) radno vrijeme
- obuhvaća godišnji fond plaćenih radnih sati na bazi 40 satnog radnog tjedna, a obuhvaćeni su radni sati i sati blagdana
- do podataka o godišnjem fondu radnih sati za pojedinu godinu dolazi se preuzimanjem podatka iz relevantnih računovodstvenih publikacija

▪ **P5 Ukupan broj knjižničnog osoblja u ekvivalentu punog radnog vremena (PRV) na kraju izvještajnog razdoblja**

- ukupan broj knjižničnog osoblja u ekvivalentu PRV za izračun ovog pokazatelja predstavlja ekvivalent PRV knjižničarskih tehničara, viših knjižničarskih tehničara, knjižničarskih suradnika, viših knjižničarskih suradnika, knjižničara, viših knjižničara, knjižničarskih savjetnika, studenata na stručnim knjižničarskim poslovima¹⁷ i ostalog knjižničnog osoblja (sistemskih knjižničara i ostalog informatičkog osoblja, stručnih suradnika, pripravnika i osoba zaposlenih na projektima i sl.), a isključuje ostalo osoblje (administrativno osoblje, spremačice, osoblje na održavanju zgrade i sl.) i volontere; upisuju se brojke s obzirom na radno mjestu prema ugovoru zaposlenika, a ne prema stečenom stručnom zvanju (izuzev za ravnatelja ako ima stečeno knjižničarsko stručno zvanje – ako nema onda se broji pod ostalo knjižnično osoblje)
- zaposlenici koji su duže odsutni s posla (npr. roditeljni dopust i sl.) ne broje se u slučaju kada za njih Knjižnica nije dobila zamjenu - u slučaju zamjene broji se samo novi zaposlenik; u slučaju da je osoba radila u punom radnom vremenu do šest mjeseci za tu osobu se upisuje PRV 0,5, a ako je radila više od šest mjeseci upisuje se PRV 1.
- podaci o zaposlenicima se preuzimaju iz evidencija tajništva i računovodstva i bilježe u radnom listu (*RL-Evidencija zaposlenika*)

▪ **P4 Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju¹⁸**

5. **B.2.1.2 Broj posudbi po populaciji koju knjižnica treba uslužiti**

- promatra se ukupan broj posudbi u Knjižnici, središnjoj knjižnici i podružnici, u odnosu na broj pripadnika populacije koju knjižnica treba uslužiti, za izvještajno razdoblje
- odnosi se na posudbu jedinica u neelektroničkom obliku (knjiga, periodike) i u elektroničkom obliku, na CD-ROMu ili drugom sredstvu (čitaču e-knjiga) ili na transmisiju e-dokumenata jednom korisniku na određeno vremensko razdoblje (npr. posudba e-knjige)
- uključene su jedinice građe registrirane za korištenje izvan prostora i one koje se posuđuju za korištenje u knjižnici
- ne uključuje obnove posudbe (produženja)
- ne uključuje međuknjižničnu posudbu te trajni elektronički prijenos dokumenta korisniku

▪ **P6 Ukupan broj posudbi u izvještajnom razdoblju**

- broji se svaka transakcija na jedinici knjižnične građe koja se posuđuje ili dostavlja individualnom ili institucionalnom korisniku bez posredovanja druge knjižnice i bez obzira na način podnošenja zahtjeva odnosno način posudbe ili dostave

¹⁷ Stručni knjižničarski nazivi prema *Pravilniku o uvjetima i načinu stjecanja stručnih zvanja u knjižničarskoj struci* (NN 107/2021)

¹⁸ Statistički podatak P4 se koristi za izračun devet pokazatelja - opisan je na str. 14.

- podatak je zbroj posuđenih jedinica građe odnosno dostavljenih dokumenata tijekom izvještajnog razdoblja, računalno i ručno zaduženih, za korištenje izvan prostora knjižnice ili u njoj
 - do podatka o broju posuđenih jedinica za korištenje izvan knjižnice dolazi se generiranjem godišnjeg broja posudbi u Crolist-Aladin statistici (putanja 6-S ISPIS STATISTIKA) za središnju knjižnicu i podružnicu - od toga broja se s liste *Broj posudbi prema vrsti građe* oduzme broj računalno posuđene građe označene posebnom oznakom/napomenom za korištenje u čitaonici
 - do ukupnog broja posuđenih jedinica koje se mogu koristiti samo u prostoru knjižnice dolazi se zbrojem dva podatka:
 - o broja računalno posuđene građe označene posebnom oznakom/napomenom za korištenje u čitaonici dobivenog generiranjem godišnjeg broja posudbi u Crolist-Aladin statistici (putanja 6-S ISPIS STATISTIKA– na listi *Broj posudbi prema vrsti građe*), za središnju knjižnicu i podružnicu
 - o broja ukupno ručno zaduženih jedinica građe (časopisi i novine, stara građa, mikrofilmovi i sl.) tijekom godine (*RL-Evidencija posudbe*)
- **P4 Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju¹⁹**

6. B.2.1.4 Broj preuzetih jedinica sadržaja po populaciji koju knjižnica treba uslužiti

- promatra se ukupan broj djelomice ili u cijelosti preuzetih jedinica sadržaja iz portala digitalizirane građe, institucijskih repozitorija te pretplaćenih baza podataka i zbirke elektroničkih časopisa i knjiga u Knjižnici, središnjoj knjižnici i podružnici, u odnosu na populaciju koju treba uslužiti, za izvještajno razdoblje
- elektronički izvori koje koristi knjižnično osoblje ili koji se koriste za edukaciju korisnika uključeni su u izračun preuzimanja jedinica sadržaja
 - **P7 Ukupan broj preuzetih jedinica sadržaja iz određenog elektroničkog izvora u izvještajnom razdoblju**
 - podatak predstavlja zbroj broja preuzimanja iz samostalno pretplaćenih elektroničkih izvora, zbirke elektroničkih časopisa i knjiga te broja preuzimanja digitalizirane građe i/ili one nastale u izvorno digitalnom obliku s portala digitalizirane građe, institucijskih repozitorija i sl.
 - podaci o broju preuzimanja iz pretplaćenih elektroničkih izvora na nacionalnoj razini i sveučilišnih konzorcijalno izvora nisu uključeni
 - zbrajaju se sve preuzete jedinice sadržaja (e-knjige, e-članci, e-časopisi, e-ocjenski radovi, slike, zvukovi, sažeci i sl.), a ne pretraživanja
 - do podatka o broju preuzimanja iz samostalno pretplaćenih elektroničkih izvora dolazi se u suradnji s izdavačima
 - do podatka o broju preuzimanja iz institucijskih repozitorija (repozitorij Sveučilišne knjižnice Rijeka i svi repozitoriji o kojima brine podružnica) dolazi se pretraživanjem *Statistika posjećenosti* na mrežnim stranicama svakog pojedinog institucijskog repozitorija u Dabru
 - ukupan broj preuzimanja jedinica sadržaja u izvještajnom razdoblju izračunava se u radnom listu (*RL-Evidencija e-sadržaja*)
 - **P4 Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju²⁰**

¹⁹ Statistički podatak P4 se koristi za izračun devet pokazatelja - opisan je na str. 14.

²⁰ Isto.

7. B.2.2.1 Broj posjeta knjižnici po populaciji koju knjižnica treba uslužiti

- promatraju se fizički i virtualni posjeti Knjižnici, središnjoj knjižnici i podružnici, u odnosu na populaciju koju knjižnica treba uslužiti, za izvještajno razdoblje
- kod fizičkih posjeta evidentiraju se posjeti korisnika čitaonicama, posjeti informatoru i djelatniku u posudbi i upisu te stalnoj izložbi Glagoljica
- kod virtualnih posjeta promatra se broj posjeta mrežnim stranicama Knjižnice i online katalogu uključujući i pristup stranicama od strane korisnika i knjižničnih djelatnika koji se nalaze u prostoru knjižnice
- posjeti edukacijama koje se unaprijed organiziraju, odnosno knjižničnim događanjima ovdje se ne evidentiraju

▪ P8 Ukupan broj fizičkih i virtualnih posjeta knjižnici u izvještajnom razdoblju

- do podatka o ukupnom broju fizičkih posjeta dolazi se zbrajanjem broja fizičkih posjeta mjerenim različitim načinima u središnjoj knjižnici i podružnici
 - za središnju knjižnicu podatak uključuje broj posjeta na više lokacija:
 - o stalnoj izložbi Glagoljica – broj registriranih posjetitelja (*RL–Evidencija događanja i posjeta izložbi*)
 - o čitaonicama – generirani broj s automatskih rampi/brojača
 - o informatoru – broj korisnika koji su zatražili informacijsko-referalnu uslugu i uslugu složenog tematskog pretraživanja (*RL-Evidencija posjeta informatoru i općih info. upita*)
 - o djelatniku u posudbi i upisu – broj korisnika koji su izvršili posudbu/razduživanje/produljenje zaduženja građe te upis ili obnovu članstva (*Crolist-Aladin statistika, putanja 4-7-P*)
 - do broja fizičkih posjeta u središnjoj knjižnici se dolazi zbrajanjem dva podatka: broja posjetitelja izložbe Glagoljica čija se evidencija vodi kontinuirano tijekom godine te broja posjetitelja na svim ostalim navedenim lokacijama metodom uzorkovanja kroz dva tjedna godišnje (travanj i studeni), svakodnevnim bilježenjem ID brojeva korisnika u posjetama - do broja unikata (korisnika) u prostoru, u danu, dolazi se spajanjem svih nizova ID brojeva korisnika u jedinstvenu listu koja se deduplicira na dnevnoj bazi (*RL-Evidencija posjeta - po lokacijama*); prosječna vrijednost u promatranom periodu (zbroj dnevnih posjeta podijeljen s dva) množi se sa 46 tjedana kako bi se dobio godišnji podatak
 - za podružnicu podatak predstavlja:
 - o ukupan broj fizičkih ulazaka korisnika u prostor knjižnice praćen tijekom izvještajne godine
 - do ukupnog broja fizičkih posjeta dolazi se svakodnevnim bilježenjem ID brojeva korisnika (*RL-Evidencija posjeta*)
- podatak o broju virtualnih posjeta Knjižnici dobiva se zbrajanjem broja posjeta mrežnim stranicama Knjižnice (npr. korištenje alata *Google Analytics –Unique Pageviews*) i broja posjeta online katalogima središnje knjižnice i podružnice (*Crolist webpac statistika za izvještajnu godinu*); posjete stranicama društvenih mreža se ne pribrajaju
- podatak o broju posjeta Knjižnici predstavlja zbroj fizičkih i virtualnih posjeta u izvještajnom razdoblju

▪ P4 Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju²¹

²¹ Statistički podatak P4 se koristi za izračun devet pokazatelja - opisan je na str. 14.

8. **B.2.2.4 Broj posjetitelja knjižničnih događanja na 1.000 pripadnika populacije koju knjižnica treba uslužiti**

- promatra se broj posjetitelja na knjižničnim događanjima u odnosu na 1.000 pripadnika populacije koju Knjižnica treba uslužiti
 - u promatranje su uključeni i posjetitelji koji ne pripadaju korisničkoj populaciji
 - knjižnična događanja mogu biti književna, kulturna ili u najopćenitijem smislu obrazovna (npr. čitateljske manifestacije i književni susreti, posjete autora, izložbe, znanstvene tribine itd.)
 - uključena su događanja koja organizira ili suorganizira Knjižnica u suradnji s nekom drugom ustanovom, bez obzira jesu li izvođači programa njezini zaposlenici ili nisu (uključuje i polaznike tečajeva i radionica u suorganizaciji knjižnice s CSSU-om i sl.); isključena su događanja za čije je održavanje samo ustupljen prostor drugim organizatorima
 - uključena su otvorenja izložbi, a posjeti izložbama nisu uključeni
- **P9 Broj posjetitelja knjižničnih događanja u izvještajnom razdoblju**
 - prati se broj posjetitelja na svakom događanju, a podatak je zbroj posjetitelja u izvještajnom razdoblju (*RL-Evidencija događanja i posjeta izložbi*)
 - **P4 Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju²²**

9. **B.2.2.5 Broj polaznika edukacijskih radionica na 1.000 pripadnika populacije koju knjižnica treba uslužiti**

- promatra se broj posjetitelja edukacijskim programima namijenjenim korisnicima Knjižnice, središnje knjižnice i podružnice, a uključen je i obilazak Knjižnice uz stručno vodstvo
 - podatak o broju sesija na interaktivnim modulima za edukaciju promatra se samo ako knjižnica organizira takvu vrstu edukacije i ako se sudionici mogu prebrojati
 - u izračun ulaze samo edukacijske radionice s razrađenim planom predavanja, u cilju usvajanje znanja i vještina za korištenje knjižnice i drugih informacijskih i tehničkih usluga, na kojima se vodi evidencija o broju polaznika koji je pohađaju u izvještajnom razdoblju
- **P10 Broj polaznika edukacijskih radionica za korisnike u izvještajnom razdoblju**
 - podatak predstavlja broj osoba koje su prisustvovala knjižničnoj edukaciji ili obilasku uz stručno vodstvo čija se evidencija u izvještajnom razdoblju vodi kontinuirano (*RL-Evidencija korisničkih edukacija*)
 - **P4 Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju²³**

10. **B.2.4.1 Postotak dosegnute ciljane populacije**

- promatra se uspješnost Knjižnice, središnje knjižnice i podružnice, u dohvaćanju populacije koju treba uslužiti
 - promatra se broj aktivnih korisnika (posuđivača) koji su u izvještajnom razdoblju posudili barem jednu jedinicu građe
- **P11 Broj aktivnih posuđivača s registriranom posudbom u izvještajnom razdoblju²⁴**
 - podatak predstavlja zbroj podataka za središnju knjižnicu i podružnicu do kojih se dolazi generiranjem broja u Crolist-Aladin statistici - putanja 6/S-ISPIS STATISTIKA-Broj aktivnih posuđivača s registriranom posudbom (*RL-Evidencija korisnika*)

²² Isto.

²³ Statistički podatak P4 se koristi za izračun devet pokazatelja - opisan je na str. 14.

²⁴ Statistički podatak P11 se koristi za izračun dva pokazatelja.

- **P4 Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju**²⁵

11. B.2.4.2 Zadovoljstvo korisnika uslugama knjižnice

- korisnikova percepcija knjižničnih usluga u Knjižnici, središnjoj knjižnici i podružnici, mjeri se uz pomoć upitnika, svake tri godine u svibnju
- knjižnične usluge koje se mjere biraju se prema aktualnoj ponudi
- promatra se zadovoljstvo uslugama kod različitih kategorija korisnika

- **P18 Ukupna vrijednost usluga**

- podatak predstavlja zbroj umnožaka vrijednosti zadovoljstva korisnika uslugama, a prema učestalosti u kojoj se pojavljuje pojedina vrijednost, mjereno za svaku uslugu pomoću ljestvice u rasponu od 0 do 5, gdje je 0 = ne koristim uslugu, 1 = u potpunosti nezadovoljan, 5 = izuzetno zadovoljan (*RL-Evidencija zadovoljstva korisnika*)

- **P19 Broj osoba koje su odgovorile na pitanja**

- podatak predstavlja zbroj odgovora koje su osobe dale na pojedina pitanja o zadovoljstvu uslugama (*RL-Evidencija zadovoljstva korisnika*)

12. B.3.4.1 Trošak po aktivnom posuđivaču

- promatra se ukupni ponovljivi ili radni trošak Knjižnice u financijskoj godini u odnosu na broj aktivnih korisnika (posuđivača)

- **P12 Ukupni rashodi knjižnice u izvještajnom razdoblju izraženi u eurima**

- podatak o ukupnim rashodima Knjižnice uključuje sve troškove za obavljanje redovne djelatnosti
- predstavlja zbroj troškova za:
 - nabavu knjižnične građe - troškovi nabave tiskane građe, plaćanje licencija za pristup elektroničkim izvorima, troškovi uveza
 - bruto osobne dohotke osoblja, uključujući i sva dodatna primanja zaposlenika (npr. jubilarne nagrade, regres za godišnji odmor, božićnice)
 - edukaciju osoblja - troškovi stručnog usavršavanja (pohađanje radionica stručnog usavršavanja, stručnih skupova i sl.) i troškovi formalnog obrazovanja (preddiplomskog, diplomskog i poslijediplomskog studija knjižničarstva ili nekog drugog područja); u troškove ulaze: kotizacije, putni trošak, smještaj i dnevnice
 - sve ostale svrhe – svi drugi troškovi koji nisu nabrojani (npr. troškovi međuknjižnične posudbe, troškovi pohađanja sastanaka stručnih i radnih tijela, odlazak u stručni nadzor ili na bilo koji drugi radni zadatak, kupnja opreme i sl.)
- podaci se preuzimaju iz godišnjeg PR-RAS obrasca u računovodstvenom programu, a za potrebe mjerenja pokazatelja izračunavaju u radnom listu skupne godišnje tablice (*GT/RL-Proračun i troškovi*)
- podatak o trošku edukacije osoblja preuzima se iz posebne evidencije koja se vodi kontinuirano tijekom izvještajne godine (*RL-Evidencija usavršavanja osoblja*); razlika troška od računovodstvenog izvoda, gdje je uključeno svo osoblje knjižnice i troškovi putovanja na sastanke stručnih i radnih tijela, pripisuje se ostalim troškovima tj. troškovima za ostale svrhe.

P11 Broj aktivnih posuđivača s registriranom posudbom u izvještajnom razdoblju²⁶

²⁵ Statistički podatak P4 se koristi za izračun devet pokazatelja - opisan je na str. 14.

²⁶ Statistički podatak P11 se koristi za izračun dva pokazatelja – opisan je na str. 18.

13. B.4.2.2 Broj sati stručnog usavršavanja po članu knjižničnog osoblja

- promatra se broj sati pohađanja programa stručnog usavršavanja osoblja po broju zaposlenih u Knjižnici, bez administrativnog i tehničkog osoblja te volontera
- pod stručnim usavršavanjem smatraju se organizirani i prethodno planirani tečajevi i/ili predavanja koji se mogu održavati u Knjižnici ili izvan nje, a može ih izvoditi knjižnično osoblje ili vanjski stručnjaci, stručnjaci za pojedina predmetna područja ili ekspertne sustave
- uključuje broj sati neformalnog obrazovanja (formalne edukacije) koje je osoblje polazilo u izvještajnom periodu (stručni skupovi, tečajevi, radionice) i broj sati odobrenih plaćenih dopusta za potrebe formalnog obrazovanja (svi oblici institucionalnog obrazovanja: studiranje uz rad, poslijediplomski studiji i sl.)

▪ P13 Broj sati stručnog usavršavanja knjižničnog osoblja tijekom izvještajnog razdoblja

- cjelodnevno usavršavanje podrazumijeva edukaciju u trajanju od osam sati, za ostale oblike edukacije, trajanje je predviđeno programom/rasporedom edukacije
- svaki zaposlenik nakon prisustvovanja programu stručnog usavršavanja upisuje podatke u evidencijske tablice na sharepointu (*RL-Evidencija usavršavanja osoblja*)
- podatak predstavlja zbroj sati prisustvovanja programima formalne edukacije i obrazovanja osoblja knjižnice (bez administrativnog i tehničkog osoblja, volontera i sl.) tijekom izvještajnog razdoblja

▪ P14 Ukupan broj knjižničnog osoblja na kraju izvještajnog razdoblja

- ukupan broj knjižničnog osoblja za izračun ovog pokazatelja predstavlja broj knjižničarskih tehničara, viših knjižničarskih tehničara, knjižničarskih suradnika, viših knjižničarskih suradnika, knjižničara, viših knjižničara, knjižničarskih savjetnika, studenata na stručnim knjižničarskim poslovima²⁷ i ostalog knjižničnog osoblja (sistemskih knjižničara i ostalog informatičkog osoblja, stručnih suradnika, pripravnika i osoba zaposlenih na projektima i sl.), a isključuje ostalo osoblje (administrativno osoblje, spremačice, osoblje na održavanju zgrade i sl.) i volontere; upisuju se brojevi s obzirom na radno mjestu prema ugovoru zaposlenika, a ne prema stečenom stručnom zvanju (izuzev za ravnatelja ako ima stečeno knjižničarsko stručno zvanje – ako nema onda se broji pod ostalo knjižnično osoblje)
- zaposlenici koji su duže odsutni s posla (npr. rodiljni dopust i sl.) ne broje se u slučaju kada za njih Knjižnica nije dobila zamjenu - u slučaju zamjene broji se samo novi zaposlenik;
- podaci za potrebe praćenja ovog podatka i izračuna pokazatelja vode se tijekom izvještajne godine u posebnom radnom listu (*RL-Evidencija zaposlenika*).

14. B.4.3.1 Postotak vlastitih prihoda u ukupnom prihodu knjižnice

- promatraju se knjižnična sredstva dobivena posebnim dotacijama i vlastitim приходima u odnosu na ukupna sredstva Knjižnice
- sredstva dobivena posebnim dotacijama uključuju i financiranje putem programa za nezaposlene osobe

▪ P15 Vlastiti prihodi i ostali izvori u izvještajnom razdoblju izraženi u eurima

- podatak predstavlja ukupan izračun prihoda prema završnom računu, bez posebnih dotacija Sveučilišta
- uključuje vlastite prihode dobivene od obavljanja usluga knjižnice i/ili isporuke dobara na tržištu (npr. prodaja vlastitih izdanja ili najam prostora, prihodi od članarina, zakasnina, prihodi od imovine - kamate) i ostale prihode (npr. financijske donacije, sredstva iz EU fondova i sl.)

²⁷ Stručni knjižničarski nazivi prema *Pravilniku o uvjetima i načinu stjecanja stručnih zvanja u knjižničarskoj struci* (NN 107/2021)

- vlastiti prihod se ne odnosi na donacije u knjižničnoj građi
- podaci se preuzimaju iz godišnjeg PR-RAS obrasca računovodstva i za potrebe pokazatelja izračunavaju u posebnom radnom listu (*GT/RL-Proračun i troškovi*)

P16 Ukupni prihodi knjižnice u izvještajnom razdoblju izraženi u eurima

- podatak predstavlja ukupan izračun svih prihoda knjižnice prema završnom računu uključujući i preneseni višak sredstava iz prethodne godine
- podaci se preuzimaju iz godišnjeg PR-RAS obrasca računovodstva i za potrebe pokazatelja izračunavaju u posebnom radnom listu (*GT/RL-Proračun i troškovi*).

Primjer tablice s izračunatim pokazateljima kvalitete za izvještajnu godinu

God. 2023. POKAZATELJI KVALITETE SVEUČILIŠNE KNJIŽNICE RIJEKA

R.b.	ISO 11620	I. IZVORI, PRISTUP, INFRASTRUKTURA	SVKRI	Središ. knjiž.	Podružnica
1.	B.1.2.4	Postotak uspješnih međuknjižničnih posudbi i elektroničkih dostava dokumenata	99%	97%	100%
	Pokazatelj	P1/P2 × 100 (zaokružiti na najbliži cijeli broj)			
	P1	Ukupan broj riješenih zahtjeva za međuknjižničnu posudbu i elektroničku dostavu dokumenata u izvještajnom razdoblju	449	208	253
	P2	Ukupan broj zahtjeva za međuknjižničnu posudbu posudbu i elektroničku dostavu dokumenata u izvještajnom razdoblju	455	214	253
2.	B.1.3.1	Prostor za korisnike na 1.000 pripadnika populacije koju knjižnica treba uslužiti	38	24	106
	Pokazatelj	P3/P4 × 1.000 (zaokružiti na najbliži cijeli broj)			
	P3	Prostor knjižnice dostupan za korisničke usluge izražen u m ²	675,5	429	246,5
	P4	Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju	17.583	17.583	2.317
3.	B.1.3.4	Broj korisničkih sjedala na 1.000 pripadnika populacije koju knjižnica treba uslužiti	8	6	19
	Pokazatelj	P17/P4 × 1.000 (zaokružiti na najbliži cijeli broj)			
	P17	Broj sjedećih mjesta za korisnike na kraju izvještajnog razdoblja	147	103	44
	P4	Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju	17.583	17.583	2.317
4.	B.1.4.1	Broj osoblja u ekv. PRV na 1.000 pripadnika populacije koju knjižnica treba uslužiti	1	1	1
	Pokazatelj	P5/P4 × 1.000 (zaokružiti na najbliži cijeli broj)			
	P5	Ukupan broj knjižničnog osoblja u ekvivalentu punog radnog vremena (PRV) na kraju izvještajnog razdoblja	20,38	18,00	2,38
	P4	Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju	17.583	17.583	2.317

R.b.	ISO 11620	II. KORIŠTENJE	SVKRI	Središ. knjiž.	Podružnica
5.	B.2.1.2	Broj posudbi po populaciji koju knjižnica treba uslužiti	0,5	0,4	0,7
	Pokazatelj	P6/P4 (zaokružiti na najbliži cijeli broj ili na jednu decimalu ako je rezultat manji od 10)			
	P6	Ukupan broj posudbi u izvještajnom razdoblju	9.002	7.493	1.509
	P4	Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju	17.583	17.583	2.317
6.	B.2.1.4	Broj preuzetih jedinica sadržaja po populaciji koju knjižnica treba uslužiti	6,8	0,7	46,4
	Pokazatelj	P7/P4 (zaokružiti na najbliži cijeli broj ili na jednu decimalu ako je rezultat manji od 10)			
	P7	Ukupan broj preuzetih jedinica sadržaja iz određenog elektroničkog izvora u izvještajnom razdoblju	119.427	11.841	107.586
	P4	Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju	17.583	17.583	2.317
7.	B.2.2.1	Broj posjeta knjižnici po populaciji koju knjižnica treba uslužiti	101	97	30
	Pokazatelj	P8/P4 (zaokružiti na najbliži cijeli broj ili na jednu decimalu ako je rezultat manji od 10)			
	P8	Ukupan broj fizičkih i virtualnih posjeta knjižnici u izvještajnom razdoblju	1.781.275	1.711.574	69.701
	P4	Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju	17.583	17.583	2.317
8.	B.2.2.4	Broj posjetitelja knjižničnih događanja na 1.000 pripadnika populacije koju knjižnica treba uslužiti	29	29	
	Pokazatelj	P9/P4 × 1.000 (zaokružiti na najbliži cijeli broj)			
	P9	Broj posjetitelja knjižničnih događanja u izvještajnom razdoblju	502	502	
	P4	Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju	17.583	17.583	
9.	B.2.2.5	Broj polaznika edukacijskih radionica na 1.000 pripadnika populacije koju knjižnica treba uslužiti	41	8	250
	Pokazatelj	P10/P4 × 1.000 (zaokružiti na najbliži cijeli broj)			
	P10	Broj polaznika edukacijskih radionica za korisnike u izvještajnom razdoblju	718	138	580
	P4	Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju	17.583	17.583	2.317
10.	B.2.4.1	Postotak dosegnute ciljane populacije	10%	7%	21%
	Pokazatelj	P11/P4 × 100 (zaokružiti na najbliži cijeli broj)			
	P11	Broj aktivnih posuđivača s registriranom posudbom u izvještajnom razdoblju	1.797	1.310	487
	P4	Ukupan broj osoba u populaciji koji treba uslužiti u izvještajnom razdoblju	17.583	17.583	2.317
11.	B.2.4.2	Zadovoljstvo korisnika uslugama knjižnice (svake 3. godine)	-	-	-
	Pokazatelj	P18/P19 (zaokružiti na jednu decimalu)			
	P18	Ukupna vrijednost usluga	0	0	0
	P19	Broj osoba koje su odgovorile na pitanja	0	0	0

R.b.	ISO 11620	III. UČINKOVITOST	SVKRI
12.	B.3.4.1	Trošak po aktivnom posuđivaču	523,39 €
	Pokazatelj	P12/P11 (zaokružiti na način uobičajen za korištenu valutu)	
	P12	Ukupni rashodi knjižnice u izvještajnom razdoblju izraženi u eurima	940.533,51
	P11	Broj aktivnih posuđivača s registriranom posudbom u izvještajnom razdoblju	1.797

R.b.	ISO 11620	IV. MOGUĆNOSTI I RAZVOJ	SVKRI
13.	B.4.2.2	Broj sati stručnog usavršavanja po članu knjižničkog osoblja	31
	Pokazatelj	P13/P14 (zaokružiti na najbliži cijeli broj)	
	P13	Broj sati stručnog usavršavanja knjižničkog osoblja tijekom izvještajnog razdoblja	679
	P14	Ukupan broj knjižničkog osoblja na kraju izvještajnog razdoblja	22
14.	B.4.3.1	Postotak vlastitih prihoda u ukupnom prihodu knjižnice	31,6%
	Pokazatelj	P15/P16 × 100 (zaokružiti na jednu decimalu)	
	P15	Vlastiti prihodi i ostali izvori u izvještajnom razdoblju izraženi u eurima	297.361,87
	P16	Ukupni prihodi knjižnice u izvještajnom razdoblju izraženi u eurima	940.533,51