

ZAŠTO SU KNJIŽNICE VAŽNE: IZRAVNE KORISTI ZA ZAJEDNICU¹

WHY ARE LIBRARIES IMPORTANT: DIRECT COMMUNITY BENEFITS

Ivančica Dukec Kero
Knjižnice grada Zagreba
ivancica.dukec@kgz.hr

Kristina Krpan
Knjižnice grada Zagreba
kristina.krpan@kgz.hr

Janja Maras
Knjižnice grada Zagreba
janja.maras@kgz.hr

UDK / UDC: 021-048.65:027.022
Prethodno priopćenje / Preliminary communication
<https://doi.org/10.30754/vbh.67.3.1283>
Primljeno / Received: 6. 8. 2024.
Prihvaćeno / Accepted: 30. 9. 2024.

Sažetak

Cilj: U Hrvatskoj se rijetko rade komparativne analize uloženih financijskih sredstava u knjižnicu te vrijednosti knjižnice za zajednicu i društvo. Inozemne studije potvrđuju da knjižnice ispunjavaju mnoge društvene funkcije i u velikoj mjeri donose dobrobiti okolini u kojoj djeluju. To se odražava kroz obrazovne, kulturne, kreativne i zabavne sadržaje, digitalne transformacije, kao i ostvarivanje socijalne kohezije i inkluzije. Na primjeru Knjižnica grada Zagreba bit će prikazano više različitih usporedbi konkretnih podataka koji pokazuju izravne koristi narodnih knjižnica u zajednici.

¹ Rad se temelji na izlaganju autorica na 14. savjetovanju za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj, 11. – 13. listopada u Dubrovniku pod naslovom: „Zašto su knjižnice važne?: Izravne i neizravne koristi za zajednicu“.

Pristup/metodologija/dizajn: Provedeno je istraživanje korištenjem *desk*-metode. Pritom su se koristili postojeći, javno dostupni statistički podaci (na nacionalnoj i lokalnoj razini), podaci o poslovanju ustanove i javno dostupni tržišni podaci o cijenama usluga. Vrijednost knjižnične usluge i knjižnice u zajednici može se iskazivati na više načina. Ovisno o tome što se i kome želi prikazati, može se iskazati vrijednost (a) iz perspektive pojedinca ili cijele zajednice, (b) uzimajući u obzir sve usluge knjižnice ili samo pojedinu, odabranu uslugu, (c) po pojedinačnoj aktivnosti ili, ako se radi o aktivnosti koja se redovito provodi, za sve održane susrete u odabranom razdoblju.

Rezultati: Istraživanje je potvrdilo višestruku vrijednost knjižnice, posebice u financijskom dijelu. Pokazalo se da tržišna vrijednost samo jednog dijela usluga koje Knjižnice grada Zagreba stvore na godišnjoj razini nadmašuje godišnja ulaganja u ustanovu u cjelini.

Praktična primjena: Ispunjavanje javnog interesa i predstavljanje vrijednosti kroz konkretne brojke najjači je oblik javnog zagovaranja knjižnice. Promocija knjižnice postala je neizostavan dio poslovanja jer se jedino tako može pokazati zašto su knjižnice važne. Radom se stoga upućuje na metodologiju izračuna izravne koristi usluga narodnih knjižnica te ističe da takav pristup vrednovanju knjižnice može poslužiti u odnosima s javnošću knjižnica na nekoliko razina, od razbijanja predrasuda o knjižnicama uglavnom kao mjestu posudbe knjiga do jačanja ugleda ustanove u lokalnoj zajednici i među njezinim dionicima – korisnicima, suradnicima, političarima, osnivačima, financijerima i drugima.

Originalnost/vrijednost: Predložena metoda izračuna financijske vrijednosti može poslužiti drugim knjižnicama prilikom zagovaranja kod različitih političkih aktera, financijera ili sponzora te doprinijeti većoj vidljivosti i prepoznatljivosti unutar lokalne zajednice.

Ključne riječi: društvena vrijednost; ekonomska vrijednost; Knjižnice grada Zagreba; komparativna analiza; narodne knjižnice; odnosi s javnošću

Abstract

Objective: In Croatia, comparative analyses of the financial investments in libraries and their value for the community and society are rarely conducted. Foreign studies confirm that libraries fulfill many social functions and significantly contribute to the well-being of the environments in which they operate. This is reflected through educational, cultural, creative, and entertainment content, digital transformations, as well as the achievement of social cohesion and inclusion. Using the example of the Zagreb City Libraries, this paper will present various comparisons of concrete data showing the direct and indirect benefits of public libraries to the community.

Approach/Methodology/Design: The research was conducted using the desk method. Existing, publicly available statistical data (at national and local levels), the institution's

business data, and publicly available market data on service prices were used. The value of library services and the library in the community can be expressed in several ways. Depending on what is to be shown, the value can be expressed (a) from the perspective of the individual or the entire community, (b) taking into account all library services or just a selected service, (c) per individual activity or, if it is an activity that is regularly conducted, for all meetings held in a chosen period.

Results: The research confirmed the multiple values of the library, especially in the financial aspect. It was shown that the market value of just a portion of the services provided annually by the Zagreb City Libraries exceeds the annual investments in the institution as a whole.

Practical implication: Fulfilling public interest and presenting value through concrete figures is the strongest form of public advocacy for the library. Promoting the library has become an indispensable part of operations because only in this way can the importance of libraries be highlighted. Therefore, this paper aims to highlight how this approach to valuing libraries can serve in public relations at several levels, from breaking stereotypes about libraries merely as book lending places to enhancing the institution's reputation in the local community and among its stakeholders – users, collaborators, politicians, founders, funders, and others.

Originality: The proposed method of calculating financial value can also serve other libraries in advocacy with various political actors, financiers, or sponsors, and contribute to greater visibility and recognition within the local community.

Keywords: comparative analysis; economic value; public libraries; public relations; social value; Zagreb City Libraries

1. Uvod

Vrednovanje knjižnica u današnje vrijeme nezaobilazan je dio poslovanja svake knjižnice, a njihova se vrijednost može prikazati na različite načine. Praksa je pokazala da je najjači oblik javnog zagovaranja danas predstavljanje knjižnice kroz konkretne brojke. Kako bi se unaprijedilo poslovanje, donijele učinkovite odluke, ali i predstavila uspješnost neke knjižnice potrebno je prikupljati i obrađivati statističke podatke, raditi istraživanja i provoditi analize (Tuškan Mihočić, 2011). Na to upućuje *IFLA-in Manifest o knjižničnoj statistici* (2012) u kojem se ističe da je statistika neophodna ne samo za upravljanje nego i za promoviranje knjižničnih usluga različitim sudionicima: stvarateljima knjižnične politike i financijerima, upravi i djelatnicima knjižnica, stvarnim i mogućim korisnicima, medijima i društvu u cjelini. Na to upućuju i drugi relevantni dokumenti u knjižničarstvu poput *IFLA-inih Smjernica za narodne knjižnice* (2011) te nacionalni i međunarodni standardi. Za potrebe izvještavanja, javnog zagovaranja i u drugim prilikama

može biti izuzetno vrijedno prikazati koristi knjižnice za članove zajednice. U tu svrhu koriste se i kvantitativne i kvalitativne metode, a preporučuje se koristiti ih kombinirano radi komplementarnosti, odnosno cjelovitosti uvida mjerene pojave.

U Hrvatskoj su rijetko rađene komparativne analize uloženih financijskih, ali i drugih sredstava u knjižnicu te njezine višestruke vrijednosti za zajednicu i društvo. Ekonomska vrijednost knjižnice, iako neupitna, često ostaje nezamijećena ponajprije jer se knjižnice percipiraju kao neprofitne ustanove koje ne stvaraju financijsku vrijednost (Prins i Gier, 1995). Inozemne studije pak potvrđuju da knjižnice ispunjavaju mnoge društvene funkcije i nesumnjivo u velikoj mjeri doprinose povećanju dobrobiti okoline u kojoj djeluju (cf. *Delivering local solutions*, 2017; *Libraries deliver*, 2016; *The impact of public libraries in Denmark*, 2021). To se odražava kroz obrazovne, kulturne, kreativne i zabavne sadržaje, digitalne transformacije, kao i ostvarivanje socijalne kohezije i inkluzije.

Na međunarodnoj razini okvir za vrednovanje knjižnica svakako su norme u području Informacije i dokumentacija. Norma HRN ISO 2789 *Informacije i dokumentacija – Međunarodna knjižnična statistika* definira i daje temeljni okvir za utvrđivanje podataka koji će se prikupljati i na koji način (HRN ISO 2789, 2023), HRN ISO 11620 *Informacije i dokumentacija – Pokazatelji učinka knjižnice* ukazuje na načine izračunavanja pokazatelja uspješnosti (HRN ISO 11620, 2024), dok HRN ISO 16439 *Informacije i dokumentacija – Metode i postupci za procjenu utjecaja knjižnica* pruža uvid u metode prikupljanja i izračuna utjecaja (HRN ISO 16439, 2014). Na nacionalnoj razini *Standard za narodne knjižnice* (2021) daje okvire unutar kojih bi knjižnice mogle pratiti uspješnost odabranih segmenata poslovanja (poput izgradnje i upravljanja fondom ili korištenja građe i dr.), kao temelj kvantitativnih mjerenja postignutih pokazatelja u usporedbi sa *Standardom*. Od stručne literature izdvaja se IFLA-ina publikacija autora Poll i Boekhorst (2007) koja može poslužiti kao priručnik jer nudi praktične instrumente za utvrđivanje indikatora i vrednovanje učinkovitosti knjižnica. Dobro poznavanje tih izvora i prikupljanje podataka temeljenih na njihovoj metodologiji predstavlja prednost pri uspoređivanju i vrednovanju uspješnosti poslovanja međusobno s drugim knjižnicama u knjižničnom sustavu i šire. Stoga je važno urediti poslovanje u skladu s navedenim standardima, imajući pritom na umu uređivanje poslovanja u knjižničnom programu.

2. Primjeri vrednovanja knjižnica u svijetu i Hrvatskoj

Poznato je da knjižnice posljednjih desetljeća pokušavaju na razne načine prikazati svoju vrijednost za društvo i zajednicu. Posljednjih godina povećala se potreba da se ti pokazatelji iskazuju ekonomskom vrijednošću, a IFLA-in dokument iz 2020. godine donosi pregled istraživanja o povratu ulaganja u knjižnice posljednjih deset godina (*Library ROI*, 2020) koristeći se izračunom povrata ula-

ganja. Formula je preuzeta iz ekonomskih znanosti kako bi se pokazalo koliku je vrijednost knjižnica stvorila za svaku novčanu jedinicu uloženu u nju. U tom je dokumentu utvrđeno da su metodologije izračuna povrata ulaganja diljem svijeta različite iako im je cilj isti – potvrditi da se uloženi novac u knjižnice višestruko vraća.

Nacionalna knjižnica Ujedinjenog Kraljevstva British Library u Londonu među prvima se povezala s ekonomskim stručnjacima da bi procijenila ekonomsku vrijednost knjižnice (Tessler, 2013). Posljednje veliko istraživanje u Ujedinjenom Kraljevstvu provedeno je 2022. godine među narodnim knjižnicama na području istočne Engleske. Autori tog istraživanja procijenili su da knjižnične usluge u Engleskoj mogu generirati društvenu korist za svoju zajednicu u vrijednosti od najmanje 3,4 milijarde funti godišnje, odnosno da se ulaganje u knjižnice vraća šesterostruko više od ulaganja u njih, odnosno najmanje šest puta više od godišnjih troškova rada knjižnica na nacionalnoj razini (Gordon, 2023).

Takav oblik predstavljanja vrijednosti knjižnica te povezivanje s ekonomskim sektorom bilo je inspiracija i drugim knjižnicama u svijetu. Primjerice, Danska je 2015. godine provela istraživanje u suradnji s tvrtkom Copenhagen Economics pod nazivom „Ekonomska vrijednost knjižnica“ kao prvo takvo istraživanje u zemlji. Prema njemu, procijenjeno je da su Danci spremni platiti 4 milijarde danskih kruna godišnje za postojanje knjižnica, što je znatno više od 2,5 milijarde danskih kruna koliko je tada iznosilo izdvajanje sredstava za knjižnice putem poreza (Jervelund et al., 2015). Razlog je tomu što knjižnice ispunjavaju ključnu ulogu kao kulturne, društvene i obrazovne institucije. Zbog toga su Danci spremni platiti za knjižnične usluge bilo da su korisnici knjižnica ili ne jer cijene mogućnost korištenja knjižnice ako to poželes, kao i zadovoljstvo drugih u korištenju knjižnica.

Istraživanje ekonomske vrijednosti narodnih knjižnica u australskoj državi Viktoriji iz 2018. godine dalo je zapažene rezultate te se pokazalo da se za svaki uloženi australski dolar u knjižnicu stvori vrijednost od 4,30 dolara za zajednicu (Libraries work, 2018). To istraživanje potvrdilo je isto što je pokazalo i dansko istraživanje, tj. da stanovnici Viktorije koji ne koriste knjižnicu smatraju važnim da je knjižnica tu za njih ako im bude potrebna u budućnosti i da postoji za sve one koji je žele koristiti sada.

Narodne knjižnice u Torontu na svaki potrošeni dolar stvaraju vrijednost od 5,63 dolara (Stolarick and Silk, 2013). Pod nazivom „Mnogo više: ekonomski utjecaj narodnih knjižnica Toronta na grad Toronto“ 2013. godine provedeno je prvo kanadsko istraživanje vrijednosti knjižnica prema formuli za izračun povrata uloženog. Podaci su pokazali da narodne knjižnice u Torontu stvaraju ukupni ekonomski učinak od preko milijardu dolara. Ta korist proizlazi iz tržišne vrijednosti usluga koje knjižnice pružaju, što potvrđuje izravnu korist za gospodarstvo Toronta i njegove građane.

Učinkovitost poslovanja knjižnice i procjena zadovoljstva kvalitetom pružene usluge postali su uobičajeni i ključan dio vrednovanja knjižnica u Hrvatskoj. Takva istraživanja proveli su Tokić i Špiranec (2024), Pavlović i Juric (2021), Vrana i Kovačević (2019) i drugi. Za razliku od toga, o učincima knjižnice u zajednici rijetko se izvještava u Hrvatskoj i primjere u stručnoj literaturi teško je naći, pretpostavlja se zbog kompleksnosti provedbe takvog istraživanja koje navodi Dragija Ivanović (2012: 92).

U različitim knjižnicama u svijetu, kao i u knjižničnim udrugama, primjerice ALA-i, za izračun koristi knjižnice za zajednicu i vrijednosti njezinih usluga postoje različiti alati, primjeri i preporuke, koji su i mrežno dostupni. Od tih primjera može se istaknuti Maine State Library koja ima javno objavljen kalkulator (Library use value calculator, s. a.) te Američko knjižničarsko društvo koje je razvilo platformu i provodi projekt za mjerenje učinaka i utjecaja knjižnice (Project outcome, s. a.).

Sve te brojke pokazuju da knjižnice imaju veliku društvenu vrijednost ne samo za svoje korisnike već za sve građane lokalne zajednice u kojoj djeluju.

3. Ekonomska vrijednost knjižnica kao izravna korist u zajednici

U svrhu ispitivanja i pozicioniranja knjižnica kao ustanova u kulturi, vrijednosti knjižničnih usluga mogu se izraziti ekonomskom vrijednosti. U tu je svrhu, osim podataka o poslovanju knjižnice, potrebno prikupiti gospodarske i tržišne podatke i pokazatelje. Pritom treba imati na umu nekoliko kriterija – pouzdanost, relevantnost i usporedivost.

Budući da su narodne knjižnice prvenstveno usmjerene na pružanje usluga lokalnoj zajednici (Manifest za narodne knjižnice, 2022), tamo gdje su dostupni i gdje je primjenjivo, preporučuje se prednost dati statističkim i drugim podacima na lokalnoj razini pred podacima na nacionalnoj razini, zbog razlika i specifičnosti pojedinih lokalnih zajednica (npr. iznos prosječne neto plaće, cijena pojedinih usluga i dr.). Također je važno paziti koji se podaci stavljaju u odnos i odabrati one koji se odnose na pokazatelje iste godine ili razdoblja, a pri procjeni vrijednosti usluge koju knjižnica pruža pažljivo birati uslugu koja se pruža na tržištu i za usporedbu odabrati onu koja je jednakovrijedna. Da bi se dobio društveni i gospodarski kontekstualni okvir vrijednosti usluga koje knjižnica pruža, potrebno ih je dovesti u vezu s pokazateljima kao što su prosječna neto plaća stanovnika, podaci o osobnoj potrošnji, trend kretanja cijena usluga u kulturi, cijene usluga knjižnice i druge relevantne informacije.

Vrijednost knjižnične usluge i knjižnice u zajednici može se iskazivati na više načina i prema potrebi, odnosno iz više aspekata. Ovisno o tome u koju je svrhu podaci koriste, moguće je prikazati vrijednost svih usluga knjižnice ili samo po-

jedine, odabrane usluge koju knjižnica pruža. Neke se aktivnosti mogu odvijati redovito (tijekom cijele godine u više susreta) ili prigodno (jednokratno), pa je vrijednost moguće iskazati za sve održane susrete u odabranom razdoblju ili po pojedinačnoj aktivnosti. No knjižnicama je jedna od najtraženijih usluga i primarna zbog koje ih najveći broj korisnika posjećuje – posudba knjiga. Stoga je to jedna od najkorištenijih i ekonomski najvrjednijih knjižnična usluga.

4. Metode izračuna ekonomske vrijednosti knjižničnih usluga

Vrijednost usluge moguće je prikazati iz različitih perspektiva, a odabrana metodologija ovisit će o svrsi i publici kojoj je ta informacija namijenjena – općoj javnosti, osnivaču, financijeru ili nekom drugom, odnosno kako je prikladnije prikazati podatke.²

Vrijednost neke usluge može se izračunati ističući vrijednost za pojedinca – člana knjižnice (tablica 1a) ili po pojedincu cijele zajednice, tj. populacije kojoj je knjižnica namijenjena ili u kojoj djeluje (tablica 1b).

Tablica 1a. Shema prosječne vrijednosti usluge po članu knjižnice – primjer posudbe knjižnične građe

prosječan broj posuđenih jedinica građe po članu	x	prosječna nabavna cijena jedinice građe	=	procijenjena tržišna vrijednost usluge po članu
--	---	---	---	---

Tablica 1b. Shema prosječne vrijednosti usluge po stanovniku – primjer posudbe knjižnične građe

broj posuđenih jedinica građe po stanovniku	x	prosječna nabavna cijena jedinice građe	=	procijenjena tržišna vrijednost usluge po stanovniku
---	---	---	---	--

Moguće je prikazati također ukupnu procijenjenu vrijednost odabrane usluge knjižnice (tablica 2a, 2b i 2c).

Tablica 2a. Shema vrijednosti usluge knjižnice – primjer posudbe knjižnične građe

ukupan broj posuđenih jedinica građe	x	prosječna nabavna cijena jedinice građe	=	procijenjena tržišna vrijednost usluge u zajednici
--------------------------------------	---	---	---	--

² Legenda znakova u shemama izračuna: „x“ označava množenje, „+“ označava zbrajanje, „–“ označava oduzimanje, „:“ označava dijeljenje, a iza znaka „=“ slijedi rezultat računске operacije.

Tablica 2b. Shema vrijednosti usluge knjižnice – primjer koncerta

ukupan broj posjetitelja koncerta održanog u knjižnici	x	(prosječna) tržišna cijena ulaznice za koncert	=	procijenjena tržišna vrijednost usluge u zajednici
--	---	--	---	--

Tablica 2c. Shema vrijednosti usluge knjižnice – primjer likovne radionice

ukupan broj polaznika likovne radionice u knjižnici	x	(prosječna) tržišna cijena pohađanja likovne radionice	=	procijenjena tržišna vrijednost usluge u zajednici
---	---	--	---	--

Prethodno navedene metode izračuna predstavljaju procijenjenu vrijednost temeljenu na srednjim vrijednostima odabranih parametara. Realna vrijednost pojedine usluge može se također izračunati, a nužno ju je primijeniti za svakog korisnika u skladu s korištenim uslugama. U tom slučaju primjenjuje se formula prema prikazu niže za svaku korištenu uslugu pojedinačno i za svakog pojedinog korisnika (tablica 3), a za sveukupnu vrijednost potrebno je zbrojiti ukupne vrijednosti svih korištenih usluga (tablica 4).

Tablica 3. Shema vrijednosti usluge za jednog člana – primjer posudbe knjižnične građe

vrijednost posuđene jedinice građe ₁	+	vrijednost posuđene jedinice građe ₂	+	...	+	vrijednost posuđene jedinice građe _n	=	tržišna vrijednost usluge posudbe građe za člana
---	---	---	---	-----	---	---	---	--

Tablica 4. Shema vrijednosti knjižničnih usluga za jednog člana ili za cijelu zajednicu

vrijednost korištene usluge ₁	+	vrijednost korištene usluge ₂	+	...	+	vrijednost korištene usluge _n	=	tržišna vrijednost svih korištenih usluga
--	---	--	---	-----	---	--	---	---

Stavljajući u omjer tržišnu vrijednost usluga knjižnice i uloženi sredstva, može se dobiti pokazatelj povrata uloženi sredstva (tablica 5), odnosno koliko je vrijednosti stvoreno u odnosu na uloženo.

Tablica 5. Povrat ulaganja u knjižničnu uslugu

(stvorenja vrijednost – uložena sredstva)	:	uložena sredstva	=	povrat uloženiog
---	---	------------------	---	------------------

5. Istraživanje – vrijednost i korist odabranih usluga Knjižnica grada Zagreba

5.1. Cilj i pristup istraživanju

Provedeno je kvantitativno istraživanje koristeći *desk*-metodu³ s ciljem prikaza izravne koristi narodnih knjižnica u zajednici na primjeru Knjižnica grada Zagreba i pojedinih, odabranih usluga koje ustanova pruža. Takvo istraživanje može poslužiti kao primjer drugim narodnim knjižnicama u Hrvatskoj, posebno zato što u literaturi nema puno domaćih primjera takvih kvalitativnih istraživanja.

U istraživanju su se koristili javno dostupni statistički podaci (na nacionalnoj i lokalnoj razini), podaci o poslovanju ustanove i javno dostupni tržišni podaci o cijenama usluga jednakovrijednim onima koje knjižnica pruža. Za dobivanje gospodarskog konteksta okoline u kojoj knjižnica djeluje istraženi su statistički podaci i pokazatelji gradskog ureda nadležnog za gospodarstvo Grada Zagreba i Državnog zavoda za statistiku. Od pokazatelja o poslovanju ustanove korišteni su podaci iz godišnjeg izvještaja i podaci iz knjižničnog programa ZaKi u kojem se vodi poslovanje. Za potrebe usporedbe istraženo je tržište cijena pojedinih usluga u Gradu Zagrebu dostupnih na internetu.

5.2. Ekonomski kontekst

Prosječna godišnja neto plaća za 2023. godinu u Gradu Zagrebu iznosila je 15 843,00 € (Priopćenja – Grad, s. a.) (tablica 6).

Tablica 6. Prosječna neto plaća u Gradu Zagrebu u 2023. godini

Prosječna neto plaća	
siječanj	1 256,00 €
veljača	1 292,00 €
ožujak	1 323,00 €
travanj	1 302,00 €
svibanj	1 303,00 €
lipanj	1 317,00 €
srpanj	1 309,00 €
kolovoz	1 335,00 €
rujan	1 322,00 €
listopad	1 342,00 €
studeni	1 387,00 €
prosinac	1 355,00 €
2023.	15 843,00 €

Izvor podataka: Gradski ured za gospodarstvo, ekološku održivost i strategijsko planiranje Grada Zagreba (Priopćenja – Grad, s. a.)

³ Prema Lamzi Posavec (2021: 69), *desk*-metoda odnosi se na primjenu istraživanja „za stolom“, a predmet proučavanja obično su podaci prethodno prikupljeni primarno u neke druge svrhe. Dvije najpoznatije *desk*-metode jesu analiza statističkih podataka i dokumenata te analiza sadržaja.

U gospodarstvu Hrvatske u skupini „Rekreacija i kultura“ tijekom 2023. godine uočen je porast potrošačkih cijena na godišnjoj razini u odnosu na 2022. godinu, a isti se kretao između 5 % i 10,4 %, odnosno u prosjeku je iznosio 7,3 % (DZS, 2024) (tablica 7).

Tablica 7. Kretanje potrošačkih cijena u skupini Rekreacija i kultura u 2023.

Potrošačke cijene u rekreaciji i kulturi (%)		
siječanj	10,4 %	↑
veljača	8,9 %	↑
ožujak	8 %	↑
travanj	7,2 %	↑
svibanj	7,2 %	↑
lipanj	7 %	↑
srpanj	7,5 %	↑
kolovoz	7,7 %	↑
rujan	6,7 %	↑
listopad	6,7 %	↑
studeni	5,6 %	↑
prosinac	5 %	↑
<i>prosjeak</i>	7,3 %	↑

Izvor podataka: Državni zavod za statistiku (DZS, 2024)

Prema trenutno dostupnim podacima o odlikama potrošnje kućanstva (Potrošnja kućanstva, 2024), vidljivo je kako stanovnicima Hrvatske usluge u kulturi u ukupnim izdacima zauzimaju tek 0,39 %, knjige također 0,39 %, novine i časopisi 0,12 % – sveukupno 0,9 % u ukupnim izdacima u kućanstvu. Za informacije i komunikacije, čijoj kategoriji pripadaju pristup internetu i oprema, izdvajaju više, što iznosi sveukupno 6,32 % (ibid.) (tablica 8). Te kategorije izdataka zanimljive su jer se s tim skupinama mogu povezati neke osnovne usluge knjižnica. Prednost u potrošnji svakako imaju kategorije koje se odnose na osnovne životne potrebe – hrana, stanovanje, energija i slično, što je razumljivo, i one zauzimaju uvjerljivo najveći udio.

Tablica 8. Osobna potrošnja

Skupina izdataka	Struktura (%)
Izdaci za potrošnju	100,00
Usluge u kulturi	0,39
Knjige	0,39
Novine i časopisi	0,12
Informacije i komunikacije (uključujući pristup internetu i opremu)	6,32
Ostalo (hrana, piće, stanovanje, zdravstvo, prijevoz...)	92,78

Izvor podataka: Državni zavod za statistiku (Potrošnja kućanstva, 2024)

4.3. Vrijednost odabranih usluga Knjižnica grada Zagreba za 2023. godinu – odabrani primjeri

Godišnja članarina u Knjižnicama grada Zagreba već je nekoliko desetaka godina otprilike ista⁴ i iznosi 7 €, a dio građana ima pravo i na besplatno članstvo⁵. Knjižnice grada Zagreba u 2023. su godini (Izvještaj KGZ-a 2023, 2024) imale 148 651 člana, odnosno 19 % stanovnika grada učlanjeno je u knjižnicu.

Primjer 1. Prosječna vrijednost usluge za jednog člana – posudba knjiga

Svaki član Knjižnica grada Zagreba u prosjeku je posudio 17 knjiga. Prosječna nabavna cijena knjige na temelju podataka iz programa ZaKi iznosila je 19,24 €. Stavljajući u odnos prosječan broj posudbe po članu i prosječnu nabavnu cijenu knjige (prema tablici 1a), može se reći da je svaki član Knjižnica grada Zagreba u prosjeku koristio uslugu u tržišnoj vrijednosti od nešto više od 327,00 €. Uzimajući u obzir i plaćenu članarinu, svaki je član u prosjeku uštedio otprilike 320,00 € koristeći uslugu posudbe u knjižnici umjesto kupujući knjige.

Članovi koji imaju pravo na besplatno članstvo tu su uslugu koristili potpuno besplatno te za njih ušteda predstavlja puni iznos procijenjene tržišne vrijednosti usluge, neumanjen za iznos članarine. To je oko 2 % prosječne godišnje neto plaće stanovnika Zagreba, odnosno približno 5 puta više nego što prema podacima o osobnoj potrošnji po kućanstvu izdvajaju za knjige.

⁴ Prije uvođenja eura kao valute, godišnja članarina u Knjižnicama grada Zagreba iznosila je 50 kuna, što bi iznosilo 6,64 eura.

⁵ Prema Pravilima Knjižnica grada Zagreba pravo na besplatan upis u Knjižnicu imaju „djeca s prebivalištem u Gradu Zagrebu ili gradu Zaprešiću od rođenja do konca kalendarske godine u kojoj navršavaju 15 godina, osobe s invaliditetom, osobe s posebnim potrebama, hrvatski ratni vojni invalidi Domovinskog rata te primatelji socijalne pomoći, [...] umirovljeni djelatnici Knjižnica grada Zagreba te aktivni članovi Zagrebačkoga knjižničarskog društva“ (Pravila, 2024).

Primjer 2. Vrijednost usluge knjižnice – posudba knjiga

U 2023. godini ostvareno je 2 485 103 posudbe knjiga. Stavljajući u odnos sveukupan broj posudbe i prosječnu nabavnu cijenu knjige (prema tablici 2a), procjenjuje se da su Knjižnice grada Zagreba pružile uslugu posudbe knjiga u tržišnoj vrijednosti od približno 47 813 382,00 €.

Primjer 3. Vrijednost pojedine usluge knjižnice – koncert

Knjižnice grada Zagreba imaju bogate glazbene odjele s vrijednom građom, zbog čega su također dobro povezane i surađuju s pojedincima i ustanovama na području glazbe. U 2023. godini održano je 16 koncerata i sveukupno im je prisustvovalo 488 posjetitelja, što je u prosjeku 31 posjetitelj po koncertu. Stavljajući u odnos prosječan broj posjetitelja koncerta u knjižnici i prosječne cijene ulaznice za koncert takvog repertoara u Zagrebu u iznosu od 8,00 € (prema tablici 2b), Knjižnice grada Zagreba pružile su uslugu u tržišnoj vrijednosti od približno 248,00 € po koncertu, odnosno sveukupno u tržišnoj vrijednosti 3968,00 € za sve koncerte.

Primjer 4. Vrijednost usluge knjižnice – likovna radionica

Likovne radionice dio su redovnih programa Knjižnica grada Zagreba (npr. u okviru programa „65 plus“) i održavaju se tijekom cijele godine. U 2023. godini likovne radionice okupile su 689 polaznika. Prosječna cijena jedne takve radionice u Zagrebu iznosi 30,00 €/mj. Stavljajući u odnos ukupan broj polaznika likovnih radionica u knjižnici i prosječnu cijenu polaznja takvog programa (prema tablici 2c), procjenjuje se da su na godišnjoj razini Knjižnice grada Zagreba pružile uslugu u tržišnoj vrijednosti od otprilike 248 000,00 €.

Primjer 5. Povrat ulaganja – novine i časopisi

Knjižnice grada Zagreba omogućuju svojim članovima čitanje odabranih naslova dnevnog tiska i serijskih publikacija. Ostvareno je 251 578 posudbi novina i časopisa. U nabavu te građe u 2023. godini uloženo je više od 86 000,00 €. Za izračun je u obzir uzeta prosječna nabavna cijena jednog dnevnog izdanja novina koja iznosi 1,60 €. Stavljajući u odnos sveukupan broj posudbe primjeraka novina i časopisa, prosječnu nabavnu cijenu jednog dnevnog izdanja novina i uzimajući u obzir uložena sredstva (prema tablici 5), proizlazi da su Knjižnice grada Zagreba na svaki uloženi 1,00 € u tu uslugu stvorile 3,68 € vrijednosti, a sveukupno bi procijenjena tržišna vrijednost posudbe te građe iznosila više od 402 500,00 €.

Primjer 6. Vrijednost korištenih usluga za jednog člana

Članovi Knjižnica grada Zagreba često koriste više usluga, ne samo uslugu posudbe knjiga. Dolaskom u knjižnicu po knjigu, usput mogu, naprimjer, pročitati novine, sjesti za računalo i provjeriti elektroničku poštu te na izlazu pogledati postavljenu izložbu.

Zamislimo li člana koji je 2023. godine posudio najmanje 1 knjigu mjesečno, koji je tijekom godine čitao novine u čitaonici umjesto da se osobno pretplatio na

kućnu adresu, koristio pristup internetu i razgledao izložbu u jednoj od galerija Knjižnica grada Zagreba (prema tablici 4), a uzimajući u obzir najniže cijene pretplate na dnevne novine⁶ i pristupa internetu⁷, procjenjuje se da je, plativši samo 7 € članarine, koristio usluge u tržišnoj vrijednosti od otprilike 850,00 €.

Plaćanjem članarine za procijenjenu vrijednost usluga član je izdvojio oko 120 puta manji iznos sredstava, odnosno, od iznosa godišnje neto plaće u Zagrebu izdvojio je 0,04 % umjesto 5,4 % koliko bi trebao izdvojiti za sve navedeno kada bi svaku uslugu plaćao na tržištu.

Narodne knjižnice predstavljaju mjesta izvora informacija, pristupa građi, pružaju podršku obrazovanju, kulturi, inovacijama, kreativnosti, mjesta su susreta, korištenja tehnologije i donose mnoge dobrobiti i koristi cijeloj zajednici. I premda je to neosporivo, u knjižnice se ulaže mnogo manje od vrijednosti koje stvaraju svojim uslugama, što je potvrdilo i provedeno istraživanje.

Primjer 7. Izračun omjera ulaganja u knjižnice i vrijednosti koju knjižnice stvaraju

U 2023. godini Knjižnice grada Zagreba ostvarile su nešto više od 2 485 100 posudbi knjiga, a u cjelokupno je poslovanje uloženo preko 16 milijuna €, koliko iznose ukupni rashodi. Uzimajući u obzir prosječnu nabavnu cijenu knjige u iznosu od 19,24 €, to bi značilo da su samo posudbom knjiga Knjižnice grada Zagreba stvorile otprilike tri puta više nego što je uloženo u njihovo cjelokupno poslovanje u navedenoj godini.

Uzimanjem i drugih usluga u obzir, poput posudbe novina i časopisa te pristupa internetu, kao trima osnovnim uslugama narodne knjižnice, taj se omjer utrošćuje (Izveštaj o radu 2023., 2024: 7) (slika 1).

151 968 799,34 EUR

TRŽIŠNA VRIJEDNOST USLUGA



9,3

PUTA VEĆA STVORENA VRIJEDNOST OD ULOŽENE

Slika 1. Stvorena vrijednost odabranih usluga u odnosu na sveukupno uloženu vrijednost u Knjižnicama grada Zagreba (Izveštaj o radu 2023., 2024: 7)

⁶ Najniža tržišna cijena pretplate na dnevne novine iznosila je oko 375 €.

⁷ Najniža tržišna cijena pristupa internetu iznosila je oko 250 €.

Pitanje je kakav bi omjer bio kada bi se u obzir uzele sve održane tribine, izložbe, susreti, radionice (kreativne, radionice opismenjavanja, učenja stranih jezika, korištenja 3D-tehnologije i dr.), pružanja pomoći u učenju u individualiziranom obliku, vrijedni informacijski upiti s bibliografskim popisima literature i mnoge druge vrijedne usluge koje knjižnice redovito pružaju.

5. Zaključak

Narodne su knjižnice po svojem poslanju otvorene za sve vrste korisnika i usmjerene na pružanje usluga cjelokupnoj lokalnoj zajednici. Isto tako, dužne su prikupljati statističke podatke o svome poslovanju i unositi ih u Sustav jedinstvenoga elektroničkog prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica pri Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu, što im je i zakonska obveza. U hrvatskoj praksi najčešće se koriste kvantitativni pokazatelji kojima se prezentira uspješnost knjižnica i usklađenost poslovanja s ISO-standardima te *Standardom za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj*. U provedenom su se istraživanju na primjeru Knjižnica grada Zagreba, uz statističke podatke o poslovanju knjižnice, koristili i drugi dostupni statistički podaci (poput podataka lokalnog gradskog ureda nadležnog za gospodarstvo i Državnog zavoda za statistiku) te tržišni podaci o cijenama usluga jednakovrijednim onima koje knjižnica pruža. Korišteni podaci javni su i kao takvi dostupni narodnim knjižnicama. Budući da su narodnim knjižnicama osnivači jedinice lokalne samouprave, u istraživanjima se prednost daje statističkim i drugim ekonomskim pokazateljima na lokalnoj razini pred podacima na nacionalnoj razini zbog razlika i specifičnosti u pojedinim lokalnim zajednicama.

Svjetski trendovi sve češće idu u smjeru isticanja kvalitativnih istraživanja, ali češće korišteni kvantitativni podaci predstavljeni na atraktivan i zanimljiv način lakše dopiru do šire javnosti, posebice medija. Kod takvih istraživanja izuzetno je važan multidisciplinarni pristup koji uključuje knjižničare, ekonomiste i sociologe. Kad se financijerima prikazuje vrijednost knjižnica, najčešće je to kroz statističke podatke. Iako je financijerima takav prikaz najbitniji i najprihvatljiviji, ostatku javnosti važnije je koje su to kvalitativne vrijednosti knjižnica, koje usluge nude, kome su namijenjene, plaćaju li se i koliko. Inozemni primjeri potvrđuju kako brojne knjižnice s ciljem pozicioniranja ustanove u kulturi neke zajednice, vrijednosti svojih usluga izražavaju redovito i ekonomskom vrijednošću. Navedeni svjetski primjeri korišteni u radu uglavnom su nastali u suradnji s ekonomskim sektorom.

Na primjeru Knjižnica grada Zagreba korištena je metodologija prilagođena knjižničarskim kompetencijama korištenjem knjižničnih, gospodarskih i tržišnih statističkih podataka i pokazatelja i kao takva primjenjiva je u narodnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj. Takvom metodologijom izračuna izravne koristi usluga

knjižnice nastojalo se prikazati ne samo vrijednost Knjižnica grada Zagreba već ponuditi model vrednovanja u hrvatskim narodnim knjižnicama koji bi se mogao koristiti pri zagovaraju njihove vrijednosti u zajednici. U odnosima s javnošću takvo predstavljanje podataka može pomoći knjižnicama na nekoliko razina, od razbijanja predrasuda o knjižnici samo kao mjestu posudbe knjiga do jačanja ugleda ustanove u lokalnoj zajednici i među njezinim dionicima – korisnicima, suradnicima, osnivačima, političarima i drugima.

Iskazivanje vrijednosti knjižnice na takav način iziskuje više istraživanja i rudarenja podataka koji nisu dio podataka koji se prikupljaju u okviru službene knjižnične statistike. Prilikom takvih istraživanja važno je držati se kriterija pouzdanosti, relevantnosti i usporedivosti korištenih podataka.

U radu je ekonomska vrijednost narodne knjižnice potvrđena brojnim primjerima konkretnih usluga Knjižnica grada Zagreba. Iako je istraživanjem potvrđeno da su Knjižnice grada Zagreba samo posudbom knjiga u 2023. godini stvorile vrijednost otprilike tri puta veću nego što je uloženo u njihovo cjelokupno poslovanje, može se zaključiti kako ekonomska vrijednost knjižnice, iako neupitna, često ostaje nezamijećena. Razlog tomu krije se ponajprije u percepciji knjižnica kao neprofitnih ustanova koje ne stvaraju financijsku vrijednost, iako je društvena dobit neupitna. U svakom slučaju, takav primjer prikazivanja knjižnica jedan je od najboljih zagovaračkih alata koji je kao model predstavljen i primjenjiv za narodne knjižnice, odnosno barem za dio usluga koje nudi, a koje su istovremeno dostupne i na tržištu. Istraživanje Knjižnica grada Zagreba potvrđuje da se ušteda koju knjižnice generiraju pojedincima i društvu u cijelosti može očitovati na razne načine, a vrijednosti koje knjižnice pritom stvaraju nadilaze njezinu zadanu, nominalnu vrijednost.

LITERATURA

- Delivering local solutions (2017). *Delivering local solutions for public library services: A Guide for councillors*. London: Local Government Association. [pristup: 2024–07–19]. Dostupno na: https://www.local.gov.uk/sites/default/files/documents/12.6_LGA%20Clr%20handbook_Delivering%20local%20solutions%20for%20public%20library%20services.pdf
- Dragija Ivanović, M. (2012). Vrednovanje utjecaja narodnih knjižnica na lokalnu zajednicu. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, 1: 83–100. [pristup: 2024–07–15]. Dostupno na: <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/328>
- DZS (2024). Kultura. Državni zavod za statistiku. [pristup: 2024–07–17]. Dostupno na: <https://podaci.dzs.hr/hr/>

- Gordon, J. (2023). *Libraries for living, and for living better: The Value and impact of public libraries in the East of England*. [pristup: 2024–07–08]. Dostupno na: <https://www.librariesconnected.org.uk/sites/default/files/Libraries%20for%20Living%20and%20for%20Living%20Better.pdf>
- HRN ISO 2789. (2023). *HRN ISO 2789: Informacije i dokumentacija – Međunarodna knjižnična statistika = Information and documentation – International library statistics*. 4. izd. Zagreb: Hrvatski zavod za norme.
- HRN ISO 11620. (2024). *HRN ISO 11620: Informacije i dokumentacija – Pokazatelji učinka knjižnice (ISO 11620:2023) = Information and documentation – Library performance indicators (ISO 11620:2023)*. 4. izd. Zagreb: Hrvatski zavod za norme.
- HRN ISO 16439. (2014). *HRN ISO 16439: Informacije i dokumentacija – Metode i postupci za procjenu utjecaja knjižnica (ISO 16439:2014) = Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries (ISO 16439:2014)*. Zagreb: Hrvatski zavod za norme.
- IFLA-in Manifest o knjižničnoj statistici. (2012) *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, 1: 137–140. [pristup: 2024–07–16]. Dostupno na: <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/334>
- IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice* (2011). K. C. Koontz i B. Gubbin (ur.). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
- Izveštaj KGZ-a 2023. (2024). *Izveštaj o radu Knjižnica grada Zagreba za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2023.: (brojčani pokazatelji)*. [pristup: 2024–07–18]. Zagreb: Knjižnice grada Zagreba. Dostupno na: https://issuu.com/knjinicegradazagreba/docs/2023_godisnji_izvjestaj_upravno_vijece?fr=sOGM1ZTY0MDY1MDQ
- Izveštaj o radu 2023. (2024). Zagreb: Knjižnice grada Zagreba. [pristup: 2024–07–19]. Dostupno i na: https://issuu.com/knjinicegradazagreba/docs/izvjestaj_2023_zatitakweb_619cad998d879e?fr=sYtkyMDY0MDY1MDQ
- Jervelund et al. (2015). Jervelund, C.; A. O. Kjøller-Hansen; J. Steen-Knudsen; J. Jørgensen. *The economic value of public libraries*. Copenhagen: Copenhagen Economics. [pristup: 2024–07–16]. Dostupno na: <https://www.fremtidensbiblioteker.dk/upl/website/pdf-engelsk/SamlefinalopslagUK1.pdf>
- Libraries deliver (2016). *Libraries deliver: Ambition for public libraries in England 2016-2021: (Consultation draft)*. Lodon: Department of Digital, Culture, Media and Sport. [pristup: 2024–07–19]. Dostupno na: <https://www.gov.uk/government/consultations/libraries-deliver-ambition-for-public-libraries-in-england-2016-2021/libraries-deliver-ambition-for-public-libraries-in-england-2016-2021#contents>
- Libraries work (2018). *Libraries work!: The socio-economic value of public libraries to Victorians*. Melburn: State Library Victoria. [pristup: 2024–07–16]. Dostupno na: <https://www.slv.vic.gov.au/sites/default/files/Libraries-work.pdf>

- Library ROI (2020). *Library return on investment: Reviewing the evidence from the last 10 years* International Federation of Library Association and Institutions. [pristup: 2023–10–25]. Dostupno na: https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/library_roi.pdf
- Library use value calculator. (s. a.). Maine State Library. Library use value calculator [pristup: 2024–07–17]. Dostupno na: <https://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm>
- Manifest za narodne knjižnice (2022). *IFLA-in i UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice, 2022.* (e-izd.) [pristup: 2024–07–15] Dostupno na: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2455/1/IFLA-UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022-hr.pdf>
- Pavlović, M.; M. Juric (2021). Potrebe i zadovoljstvo korisnika bibliobusa Gradske knjižnice Zadar. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 63, 1/2: 309–336. <https://doi.org/10.30754/vbh.63.1-2.827>
- Poll, R.; P. te Boekhorst (2007). *Measuring quality: Performance measurement in libraries.* 2nd revised ed. München: K. G. Saur.
- Potrošnja kućanstva (2024). Državni zavod za statistiku. *Osnovne karakteristike potrošnje kućanstva u 2022.* [pristup: 2024–07–18]. Dostupno na: <https://podaci.dzs.hr/media/fc1gtjzj/zudp-2023-1-2-osnovne-karakteristike-potro%C5%A1nje-ku%C4%87anstava-u-2022.pdf>
- Pravila (2024). Upisi i posudba. Knjižnice grada Zagreba. [pristup: 2024–07–17] Dostupno na: <https://www.kgz.hr/hr/informacije/upisi-i-posudba-196/196>
- Prins, H.; W. Gier. (1995). *The image of the library and information profession: How we see ourselves: An Investigation: A Report of an empirical study undertaken on behalf of IFLA's Round Table for the Management of Library Associations.* Berlin, Boston: K.G. Saur.
- Priopćenja – Grad (s. a.). Grad Zagreb. Statistika. [pristup: 2024–07–17] Dostupno na: <https://www.zagreb.hr/statistika/30>
- Project outcome (s. a.). American Library Association, Public Library Association. [pristup: 2024–07–18]. Dostupno na: <https://www.ala.org/pla/data/performance-measurement>
- Standard za narodne knjižnice (2021). Standard za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. *Narodne novine* 103, 1834. [pristup: 2024–07–17]. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_09_103_1834.html
- Stolarick, K.; Silk, K. (2013). *So much more: The Economic impact of the Toronto Public Library on the City of Toronto.* Toronto: Martin Prosperity Institute. [pristup: 2024–07–16]. Dostupno na: <https://www.torontopubliclibrary.ca/content/about-the-library/service-plans-strategies-frameworks/So.Much.More.Economic.Impact.Study.pdf>

- Tessler, A. (2013). *Economic valuation of the British Library: A Report for a British Library*. London: Oxford Economics. [pristup: 2024–07–16]. Dostupno na: <https://cercles.diba.cat/documentsdigitals/pdf/E130253.pdf>
- The impact of public libraries in Denmark (2021). *The impact of public libraries in Denmark: A Haven in our community*. Roskilde: Seismonaut, Roskilde Central Library. [pristup: 2024–07–19]. Dostupno na: https://www.roskildebib.dk/sites/roskilde.ddbcms.dk/files/files/news/roskildebib_folkebibliotekets_betydning_for_borgerne_i_danmark_eng_final_0.pdf
- Tokić, I.; S. Špiranec. (2024). Istraživanje zadovoljstva i stavova korisnika Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu provedeno nakon mjera za COVID-19. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 67, 1: 151–188. <https://doi.org/10.30754/vbh.67.1.1138>
- Tuškan Mihočić, G. (2011) Mjerenje uspješnosti poslovanja u narodnoj knjižnici. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 54, 4: 211–224. [pristup: 2024–07–16]. Dostupno na: <https://izdanja.hkdrustvo.hr/casopisi/vbh/article/view/346>
- Vrana, R.; J. Kovačević (2019). Kakvu narodnu knjižnicu želimo?: Istraživanje korisnika Knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića. *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske* 61, 2: 47–71. <https://doi.org/10.30754/vbh.61.2.696>