

УДК 519.865:330.322
021.9:026
021.9:026]:519.865

doi: 10.19090/cit.2023.42.14-23
Оригинални научни рад

Економска евалуација пословања специјалних библиотека: приступи и методолошки оквири

Мирко Дрманац
Градска библиотека „Владислав Петковић Дис“, Чачак
drmanac@gmail.com

Сажетак

У времену када технологије вештачке интелигенције попут ChatGPT постају фундаментални концепт развоја семантичког веба, библиотеке се налазе пред све већим изазовом да на глобалном информационом тржишту потврде своју вредност – не само у апстрактном, филозофском смислу већ и у економском. Ово питање посебно се дотиче специјалних библиотека као информационог сервиса који стално мора да доказује свој допринос циљевима организације у оквиру које послује, а чији рад руководиоцима представља основу за планирање развоја и доношење стратешких одлука. У овом раду приказаше се евалуација пословања специјалних библиотека у историјском контексту као све важнији чинилац не само развоја него и опстанка у националном библиотечко-информационом систему. Биће представљени CBA (*cost-benefit analysis*), ROI (*return on investment*) и CV (*contingent valuation*) као најважније методе које се могу користити за процену успешности специјалних библиотека, са примерима израчунавања.

Кључне речи: специјалне библиотеке, cost-benefit analysis (CBA), return-on-investment (ROI), contingent valuation (CV), квантитативно мерење, економски модели, информациони менаџмент

Увод

Теме које се односе на специјално библиотекарство нису честе у домаћој стручној периодици. Према мишљењу Бранка Кнежевића, најчешће нема велике разлике између специјалних библиотека и других типова библиотека, с обзиром на то да примењују исте принципе библиотечког пословања.¹ Те разлике су ипак довољно велике да од специјалних библиотека чине специфичан *corpus separatum* националног библиотечког система, што је пракса временом и показала. Члан 14 важећег Закона о библиотечко-информационој делатности специјалну библиотеку означава као „посебну организациону јединицу“ коју „организује правно, односно физичко лице чија се делатност односи на неку специфичну област знања и рада“.² Мада никада није формулисана довољно прецизна, а истовремено обухватна и прихваћена дефиниција – да би се одређена библиотека означила као специјална, потребно је да задовољи неколико нужних критеријума, а то су правна, финансијска, организациона и функционална зависност.³ Као такве, специјалне библиотеке не могу постојати као правно лице, већ само као служба која обавља библиотечко-информациону делатност.

¹ Branko Knežević, *Specijalno bibliotekarstvo* (Beograd: Trebnik, 2002), 1.

² „Закон о библиотечко-информационој делатности“, *Службени гласник РС* број 52 (2011), члан 14, преузето 24. 2. 2023, <https://www.paragraf.rs/propisi/zakon-o-bibliotecko-informacionoj-delatnosti.html>.

³ Драгана Милуновић, „Ка дефиницији и типологији специјалних библиотека“, *Бележница* 10, 19 (2008): 4–5.

Специјално библиотекарство у Србији

Прве специјалне библиотеке код Срба помињу се практично у исто време када се формирају школске и високошколске библиотеке, односно у првој половини 19. века. Осниване су при институцијама које се баве одређеном „научном или стручном“ дисциплином, „биле су затвореног типа и њихов фонд није био доступан за шире коришћење“. Тако су, према истраживањима Десанке Стаматовић, поред Библиотеке Друштва српске словесности, међу првима формиране: Музичка библиотека Јосифа Шлезингера (1835), Библиотека Театра на Ђумруку (1841) и библиотеке при министарствима.⁴ С обзиром на релативно мали број суверених европских држава и низак индустријски ниво развоја Србије у другој половини 19. века, може се рећи да је тадашња Србија ипак препознала значај ових библиотека за научно-технички развој и пратила трендове специјалног библиотекарства. У то време специјалне библиотеке су се и даље диференцирале као посебан тип, а на укупном европском простору није их било више од 1000, од чега се десетина налазила само у Енглеској.⁵ Према објављеним подацима Републичког завода за статистику из 1952. године, у периоду до избијања Првог светског рата основано је најмање 44 специјалних и општих научних библиотека, а између 1919. и 1940. још 57.⁶ Ови подаци највероватније су добијени на основу упитника и прегледом документације библиотека које су обновили и пријавили рад по завршетку Другог светског рата. Уколико им се може веровати (у конкретном случају и мора, јер не постоје алтернативни извори који их оспоравају), укупан број специјалних библиотека које су постојале између два рата можда је и већи.

Владајућа идеологија након 1945. настојала је да у многим областима друштвеног живота измени хронологију и представи се као почетак, па је тако било и са специјалним библиотекама. И поред политичких императива, реална потреба за брзом обновом земље и индустријализацијом условила је повећање фонда научног и техничког знања и тиме поспешила оснивање нових специјалних библиотека. У периоду од 1945. до 1955. године формирано је 120 библиотека ове врсте, а у наредној декади још 86.⁷ Број специјалних библиотека у Републици Србији константно је растао и достигао врхунац 1983. године, када их је регистровано укупно 535.⁸

Табела 1. Кумулативни подаци о кретању броја специјалних библиотека у Републици Србији из 1952. године

Врста библиотека	По годинама оснивања					Библиотеке типа		Укупно
	пре 1919.	1919–1940.	1941–1944.	1945–1951.	1952.	отвореног	затвореног	
Укупно	44	57	1	132	10	37	207	244
Специјалне	39	54	1	128	9	32	199	231
Опште	5	3	–	4	1	5	8	13

У периоду који је уследио након распада СФРЈ 1991. и урушавања друштвено-економског система самоуправног социјализма јавља се тренд наглог пада броја специјалних библиотека у Републици Србији. Грађански рат и последице економских санкција условили су смањење привредне и научноистраживачке активности, што је имало значајне последице по рад специјалних

⁴ Десанка Стаматовић, *Читалишта у Србији у XIX веку* (Панчево: Градска библиотека, 2011), 73–79.
⁵ Knežević, *Specijalno bibliotekarstvo*, 11.
⁶ Zavod za statistiku i evidenciju N. R. Srbije, *Statistički godišnjak N. R. Srbije za 1952. god.* (Београд: Zavod za statistiku i evidenciju N.R. Srbije, 1953), 222.
⁷ Зорка Станковић, „Улога и значај оснивања Заједнице специјалних библиотека Србије“, *Библиотекар* 31, 1/3 (1979): 146..
⁸ Републички завод за статистику, *Статистички годишњак СР Србије: 1984* (Београд: Републички завод за статистику, 1984), 551.

библиотека. Након доношења Закона о приватизацији 2001. године, процес својинске трансформације ушао је у последњу фазу; упоредо са ликвидацијом предузећа нестају специјалне библиотеке које су радиле у њиховом саставу. Неке од тих библиотека поседовале су вредне фондове не само научне и стручне литературе и периодике већ и техничке документације, патената и извештаја о обављеним истраживањима. Ипак, начин на који се одвијала приватизација бивших друштвених предузећа био је до те мере брз и нетранспарентан да матичне библиотеке нису могле да испуне законску обавезу и евидентирају настале промене. Већ 2003. године није било могуће прецизно утврдити број специјалних библиотека, мада их је тада у Централном регистру библиотека било уписано 228, што је чинило 10,5% укупног броја библиотека у Републици Србији.⁹

Феномен нестајања специјалних библиотека убрзао се у последњој деценији, када је њихов број у укупном броју библиотека у Републици Србији пао са 9,8% (2011)¹⁰ на историјски минимум од 5,9% (2021).¹¹ Несумњиво, гашење специјалних библиотека представља директну последицу друштвених и економских промена, али на овај процес утицала је и дигитална револуција, појава интернета и нових начина дисеминације научних и техничких информација. Подаци базе података Мрежа библиотека Србије (МБС база), који се ажурирају од 1997. године, дају додатне назнаке великог проблема специјалних библиотека у Србији.¹² Увид приказује неуједначено и веома запуштено стање код великог броја специјалних библиотека, посебно оних које су радиле у привреди.

Специјалне библиотеке су у периоду социјалистичке Југославије углавном стваране по планском моделу, као организационе јединице са формалном обавезом евиденције пословања. ИН-ДОК службама није био императив да доказују неопходност у оквиру радних организација, што је резултирало немотивисаношћу и релативно слабом стручном оспособљеношћу кадрова. Тај системски проблем показао се као фаталан у транзиционом времену, када је мерење пословне успешности специјалних библиотека могло представљати убедљив начин који би новом менаџменту пружио разлоге да их задрже у измењеним друштвеним и пословним околностима. Ово мишљење се првенствено односи на библиотеке које нису биле у сфери јавног финансирања. Ипак, како је већ раније примећено, иако опстанак специјалних библиотека при јавним установама није био упитан, то „не говори истовремено и о оптималним условима за рад у овим библиотекама“.¹³ У посттранзиционом добу специјалне библиотеке у оквиру радних организација постају другоразредна служба без перспективе у коју се не улаже довољно. На основу података достављених Одељењу за матичне послове, образовање, истраживање и развој библиотечно-информационог система до 2009. године, „може се закључити да специјалне библиотеке, пре свега, карактерише неједнак степен развоја у скоро свим сегментима пословања“.¹⁴ Евиденције пословања у великом броју специјалних библиотека показују изражену запуштеност и немар.

Мерење успешности библиотечких служби

Према језгровитој формулацији, сврха мерења ефикасности библиотечких служби јесте да се осветле везе између ресурса и резултата, и то у виду библиотечких услуга које могу бити бољег квалитета. Иако је филозофија библиотекарства заснована на идеалистичким начелима,

⁹ Драгана Милуновић, „Специјалне библиотеке у Републици Србији: стање у 2003. години и приоритети развоја са предлогом мера за унапређење рада“, *Инфошека* 6, бр. 3 (2005): 211.

¹⁰ Републички завод за статистику, *Статистички годишњак Републике Србије: 2012* (Београд: Републички завод за статистику, 2012), 345.

¹¹ Републички завод за статистику, *Статистички годишњак Републике Србије: 2021* (Београд: Републички завод за статистику, 2021), 383.

¹² Увид у документацију Централног регистра библиотека Србије и податке МБС базе за период до 2017. године добијен је љубазношћу Одељења за матичне послове, образовање, истраживање и развој библиотечно-информационог система Народне библиотеке Србије.

¹³ Милуновић, Специјалне библиотеке у Републици Србији: 211.

¹⁴ Марина Митрић, „Специјалне библиотеке у Србији: категоризација и анализа“, *Инфошека* 10, 1–2 (2009): 36.

ова потреба није само специфичан одраз савременог доба на библиотечку делатност већ конкретан пример прихватања позитивистичких схватања у циљу побољшања библиотечног менаџмента. Већ средином 20. века теоретичар Џеси Шир (Jesse H. Shera, 1903–1982) предвидео је велике друштвене промене које ће настати под утицајем научнотехничке револуције и заговарао већу прагматичност и приближавање библиотекарства примењеним наукама, тврдећи да у библиотекарству постоје неке мерљиве вредности које могу бити употребљене зарад унапређења ефикасности и корисничког искуства.

Међутим, мерење успешности специјалних библиотека је врло сложен задатак. Успех се у библиотечком пословању може посматрати са више страна, зависно од тога какав је тип библиотеке и које су потребе окружења у ком библиотека обавља функцију. Класични индикатори успеха могу бити:

1. Коришћење – број посетилаца, број издатих и приновљених књига, часописа и остале библиотечке грађе, услови и квалитет истраживања итд.;
2. Задовољство корисника – подаци добијени коришћењем упитника, фокус група, или другим начинима испитивања корисника;
3. Утицај – способност библиотеке да одговори потребама оснивача или допринесе развоју друштвеног и пословног окружења;
4. Иновација – усавршавање радних процеса у библиотеци и прилагођавање променама у окружењу.

У прошлости је било више покушаја мерења успешности библиотека употребом метода које су се заснивале на евиденцији извршених библиотечких услуга и испитивању задовољства корисника. Радови посвећени процени референтних служби чешће се јављају у библиотечној литератури од шездесетих година 20. века. Међутим, још увек је актуелна критика Семјуела Ротштајна (Samuel Rothstein, 1921–2014) да се о овом питању више прича него што се оно покушава решити.¹⁵ Из тог разлога Бранко Кнежевић у врло значајном раду из 1997, у излагању начина процене и мерења рада референтних служби, обазриво користи атрибут „могући“.¹⁶ Кнежевић пружа домаћој стручној јавности веома добар преглед литературе и износи важну констатацију – не могу се процењивати и мерити сви аспекти рада једне референтне службе у исто време.¹⁷ Ова методолошка смерница претпоставља постојање различитих аспеката који се морају одвојено посматрати и процењивати. Према Кнежевићу, методе за процену референтне службе су различите и крећу се од интуитивних осећања до коришћења статистичке методе и квантитативних мерења. Он износи две основне врсте: 1) *директна процена*, која утврђује ефикасност референтне службе из перспективе корисника, и нарочито важна 2) *индиректна процена*, која има за циљ да анализира буџет, особље, величину, старост и вредност референтне збирке. Према овој подели, директна процена би представљала квалитативно истраживање, док би индиректна била више налик квантитативном истраживању.

Разматрање вредности библиотека је комплексно, јер у суштини представља збир вредности за сваку колекцију или услугу, а та се вредност мења зависно од делова и током времена.¹⁸ Керол Тенопир (Carol Tenopir) сматра да вредност једне библиотеке можда зависи од стотина одвојених колекција и услуга које имају посебне вредности. Она предлаже три врсте мерења вредности које стварају библиотеке: 1) мерење формалних или подразумеваних вредности

¹⁵ Samuel Rothstein, "The Measurement and Evaluation of Reference Service", *Library Trends* 12 (1964): 456.

¹⁶ Бранко Кнежевић, „Могући начини процене и мерења рада референтних служби“, у *Библиотекарство на крају века*. [Књ.] 2, [Типови библиотека: стандарди, програми, функционисање. Библиотечко-информациони систем као део система научних и технолошких информација Србије] Друго саветовање библиотекара Србије, Врњачка Бања, 96, прир. Добривоје Младеновић (Београд: Библиотекарско друштво Србије, 1997), 113.

¹⁷ Исто, 115.

¹⁸ Carol Tenopir, "Building Evidence of the Value and Impact of Library and Information Services: Methods, Metrics and ROI". *Evidence Based Library and Information Practice* 8, 2 (2013): 271.

у библиотеци, у смислу библиотечке статистике (чим се нешто користи подразумева се и да вреди); 2) експлицитна мерења вредности на основу прикупљених података директно од корисника и 3) „посредни“ начини, као што је ROI или CV (*contingent valuation*).¹⁹ Контингентна процена би означила спремност корисника библиотечких услуга да плате за информацију да им библиотечке услуге нису доступне. Мада је контингентна процена корисна и широко коришћена метода процене економске вредности производа и услуга насталих у јавном и некомерцијалном сектору, треба напоменути да ова метода дели неке слабости метода прикупљања података заснованих на коришћењу упитника. То су: а) одступање датих одговора у односу на актуелно понашање; б) нерепрезентативност популације од које су прикупљени подаци; в) недовољно јасно формулисање упитника итд.

Инсистирање на видљивим ефектима пословања специјалних библиотека фаворизује квантитативне методе у односу на квалитативне. Док су квалитативне методе углавном засноване на анализи прикупљених података посредством упитника, интервјуа и фокус група, квантитативне методе анализирају податке пословања који се могу изразити нумерички. Обе методе имају предности и недостатке, али се квантитативне често представљају као конкретније и прецизније. Проблем квантитативног мерења рада специјалних библиотека је недостатак стандарда. Међутим, врло је дискутабилно да ли различита окружења у којима специјалне библиотеке послују уопште пружају могућност да се направи ниво сразмерности неопходан за употребу квантитативних истраживачких метода. Фондови специјалних библиотека у области уметности, техничко-технолошких или друштвено-хуманистичких наука потпуно се разликују по садржају, обиму, специфичностима каталожке обраде и начину смештаја.

Да би се формулисао стандард, потребно је одредити и сет специфичних статистичких скала сходно разним аспектима рада специјалних библиотека, по којима би се могло пратити испуњење стандарда. За сваку скалу потребна је референтна тачка, односно договорена вредност према којој би се аспекти рада специјалних библиотека објективно вредновали и упоређивали. Два најважнија концепта у формирању скале на енглеском језику означавају се као *accuracy* и *precision*. Проблем је што српски језик оба термина преводи као „тачност“ и „прецизност“, док постоји битна разлика. *Accuracy* не означава било какву тачност, већ колико је измерена вредност истинита, односно у којој мери представља објективну и прихваћену вредност. Са друге стране, *precision* означава да се при поновљеним мерењима прецизно добија иста (или приближно иста) вредност, независно од тога да ли је она тачна. Пошто све специјалне библиотеке имају своје особености, немогуће је упоређивати њихово пословање применом основне евиденције библиотечког пословања као што су величина и годишњи раст фонда, број урађених каталожких записа, коришћење фонда итд., јер те вредности не значе много при компарацији више типова специјалних библиотека.

Коришћење квантитативних економских модела је најважнији начин којим се може пратити и планирати рад специјалних библиотека као информационог ресурса. Економски модел представља поједностављени приказ односа између различитих варијабли које објашњавају одређени економски феномен. Употреба економског модела евалуације рада специјалних библиотека полази од претпоставке да је њихов учинак мерљив у економским категоријама, при чему библиотеку посматрамо као економски процес који има разне улазне и излазне параметре који се могу математички моделовати. Економски модели омогућавају проучавање сложених појава, али исправност добијених резултата зависи од прикладности коришћених претпоставки, избора одговарајућих променљивих и тачности унетих података. Пре свега мора бити јасно каква се вредност инвестира у специјалну библиотеку. То могу бити информациони извори, техничка опрема, ангажовање новог особља, проширивање или реновирање смештајног простора. Следећи корак је да се одреди очекивана вредност, што је нпр. повећање

¹⁹ Исто.

коришћења услуга, побољшано задовољство корисника или увећана продуктивност запослених. Када је предвиђен повраћај инвестиција, треба га обрачунати према стању пре улагања и након њега.

Економски модели евалуације рада далеко су важнији за специјалне него за остале типове библиотека, јер специјалне стално морају доказивати своју вредност унутар матичне организације. Уколико нису у стању да то учине, у великој су опасности да буду угашене или маргинализоване. У најнеповољнијем положају су специјалне библиотеке радних организација у привреди. У пословном окружењу руководиоцима је потребно да пословним резултатом оправдају издатке пословања. Међутим, неке студије показују да руководиоци организација углавном не знају какав је суштински допринос специјалних библиотека.²⁰ У том смислу, класична библиотечка евиденција није од посебне користи, већ се морају користити сложеније економске методе као што су BCR или CBA (*benefit-cost ratio, cost-benefit analysis*) и ROI (*return on investment*). Важно је истаћи да се тек одабиром улазних и излазних параметара опште економске методе претварају у посебне економске моделе које библиотеке могу користити према изабраним приоритетима.

Начини примене ROI, CBA и CV

Базични начини економске евалуације у библиотекама су *benefit-cost ratio* (BCR), *return-on-investment* (ROI) и *contingent valuation* (CV). Употреба BCR у области јавне управе назива се *cost-benefit analysis* (CBA). Ови начини мерења пословне успешности нису новина у области специјалних библиотека. BCR је једноставна економска калкулација која представља однос укупне уложене (*input*) и укупне враћене (*output*) вредности у апсолутном износу. За специјалне библиотеке, „инпути“ су обично трошкови запослених и трошкови одржавања фондова. „Аутпут“ представља сваку библиотечку услугу (пружену корисницима), али у економском смислу то је новчано изражена вредност учињене услуге. BCR се добија када се приходи поделе са укупним трошковима. Нпр., уколико је у пословном циклусу укупни приход 100.000 динара, а укупни трошкови су 20.000 динара, на сваки динар уложених средстава враћа се пет динара – што значи да је однос уложено-враћено 5:1. Уколико пословање на годишњем нивоу има BCR већи од 1,0 – сматра се позитивним.

Инпути у обрачунавању CBA у специјалним библиотекама били би збир трошкова ангажованих људских ресурса, трошкова набавке публикација, трошкова опреме, рачунара и пратећег софтвера, као и режијских трошкова. У пословном окружењу, аутпут је обично новац, што није карактеристичан производ рада библиотека. Мерљиви аутпути специјалних библиотека постоје у виду броја приновљених информационих извора, броја пружених услуга, брзине којом корисници приступају информацијама итд. Ипак, при коришћењу квантитативних метода може доћи до одређеног редукционизма, јер постоје и немерљиви аспекти библиотека као што су квалитет истраживања, побољшање укупних радних услова запослених или нека друга врста доприноса матичној организацији која се може истраживати искључиво коришћењем квалитативних метода, односно испитивањем корисника. Несрећна околност је да у литератури постоји мало конкретних примера коришћења CBA у анализи библиотечког пословања.²¹

Најважнији модел примене CBA добија се употребом контингентне процене (CV) као излазне вредности библиотечког пословања. Супротно приступу заснованом на трошковима, у коме је вредност библиотечких услуга сразмерна формално евидентираној услузи, подаци добијени CV упитницима приказују спремност корисника да за информацију плате више него

²⁰ James M. Matarazzo and Laurence Prusak, "Valuing Corporate Libraries: A Senior Management Survey", *Special Libraries* 81, 2(1990): 104.

²¹ Mott Linn, "Cost-benefit analysis: a disparagement of its misuse and misexplanation", *The Bottom Line: Managing Library Finances* 22, 3 (2009): 84.

што их приступ информацијама кошта посредовањем библиотеке.²² На тај начин корисници специјалне библиотеке избегавају трошкове који би иначе били индивидуални. Збир индивидуалних уштеда за информационе услуге на нивоу организације посредно је и уштеда целе организације. Ова погодност посебно је промотивна за специјалне библиотеке, јер, зависно од стручне области, информације могу бити изузетно скупе. Још једна посредно добијена вредност је уштеда у времену настала коришћењем услуга специјалне библиотеке. У специјалним здравственим библиотекама Аустралије извршено је истраживање помоћу упитника са циљем да се утврди колико би корисницима требало времена да обаве задатак који врше библиотекарски.²³ Одговори су варирали – од фактора 1, до чак 6 или 8. Те цифре помножене са бројем корисника библиотеке, сатима које корисници проведу у библиотеци, ценом радног сата и радним коефицијентом такође представљају значајне уштеде за организацију.

Обрачунавање СВА применом контингентне процене као излазне вредности пословања:

$$CBA = CV/B$$

CV: контингентна процена услуга библиотеке

B: годишњи буџет

ROI је библиотекама вероватно најтежа економска метода за употребу. Разлог није компликованост израчунавања већ одабир варијабли. Ова економска метрика профитабилности постаје стручно употребљив модел тек када одаберемо специфичне параметре који се доводе у везу, односно одредимо шта је улазна, а шта излазна вредност. Сажето речено, ROI – односно принос на инвестиције – представља однос нето добити према суми капитала уложеног у неки пословни циклус. Из библиотечке перспективе, ROI је показатељ колико неке излазне вредности библиотека генерише по свакој новчаној јединици уложеној у њу. Добра страна употребе ROI је што омогућава упоређивање података из више типова специјалних библиотека, односно омогућава да их посматрамо на сличан начин. Ако се посматра у дужем временском периоду, ROI може представљати јасан показатељ оправданости улагања. Употреба ROI методе у библиотечком окружењу свакако има и ограничења: на првом месту недовољне закључке о пословном ефекту специјалне библиотеке на нивоу целог система. О појму и примени ROI писало се у домаћој стручној периодици, али у једном специфичном виду – SROI (*social return on investments*), као повратном утицају инвестирања у библиотеку на друштвене промене.²⁴ Ова метода посебно је корисна за евалуацију рада јавних библиотека, где производ инвестиција може бити пораст квалитета друштвеног живота, утицај на смањење незапослености и, последично, друштвених издатака за социјалну помоћ, стварање услова за неформално образовање, подизање грађанске и еколошке свести итд. Примена SROI је донекле једноставнија у односу на ROI, јер се производ инвестиције посматра као разлика одређене вредности пре и после извршене инвестиције. Мада се генерално ради о истој методи, SROI у анализи посматра квалитативни исход, док је фокус ROI на квантитативно мерљивом учинку.

Да би се израчунао ROI пословања библиотеке, потребно је одредити пословни циљ, односно излазну вредност. Библиотеке традиционално успешност посматрају кроз број издахтих публикација и број корисника. У овом моделу укупне трошкове инвестиције представља

²² University of Minnesota Duluth, *Minnesota Public Libraries' Return on Investment: Consulting Report* (Duluth MN: UMD Labovitz School of Business Economics, 2011), 96.

²³ IFLA, *Library Return on Investment: Reviewing the evidence from the last 10 years*, IFLA, accessed 20. 2. 2023, <https://www.ifla.org/publications/library-return-on-investment-review-of-evidence-from-the-last-10-years/>.

²⁴ Драгана Милуновић, „О неким могућностима примене савремених истраживачких метода друштвених наука у библиотекарству: мерење повратног утицаја инвестиција на друштвене промене (SROI), метода фокус групе и метода метаанализе“, *Гласник Народне библиотеке Србије* 16, 19 (2017): 21–36.

предвиђени годишњи буџет библиотеке. На позитиван раст ROI може утицати или повећани број услуга или смањени буџет, што није препоручљиво. Библиотека је установа која троши средства да би створила нову вредност, а смањење трошкова може да се негативно одрази на укупно пословање. Пример овог модела је следећа калкулација:²⁵

$$ROI\ (\%) = \frac{TP : TS}{B} \times 100 = \frac{TB}{B} \times 100$$

TB: укупна услуга = укупан број издатих публикација: број корисника
TP: број издатих публикација
TS: број корисника
B: годишњи буџет

Мада различите у економском смислу метрике, BCR (CBA) и ROI су за процену оправданости библиотечког пословања у одређеној мери сличне. Међутим, док BCR представља однос, ROI је проценат. BCR 2:1 је еквивалентан 100% ROI, односно представља повраћај од једног динара на сваки уложени динар, тј. дуплирану уложену вредност. CBA представља количник одређених бенефита коришћења библиотеке (повећана употреба, веће задовољство корисника или неке друге друштвене и економске користи) и свих почетних и оперативних трошкова који могу настати током трајања пројекта. Са друге стране, ROI доводи у однос нето профит инвестиције и цену инвестиције. Укратко, CBA је мера користи од инвестиције у односу на њене трошкове и предвиђа колики ће, временом, бити повраћај уложеног, док је ROI мера добити од инвестиције у односу на њену цену, па показује колики је реални повраћај.

Коришћење контингентне процене као излазне вредности представља можда најбољи начин да се рад специјалних библиотека убедљиво прикаже менаџменту као економски исплатив и ефикасан начин генерисања прихода. Новије студије које укључују контингентну процену показују да се BCR специјалних библиотека креће у распону од 2:1 до чак 18,6:1. Услед специфичности специјалних библиотека, модели израчунавања се могу разликовати. Такође, пошто се мења и начин на који корисници користе и процењују услуге библиотеке, потребно је повремено прилагодити начин израчунавања ROI, односно прилагодити постојећи модел новим потребама. Од свих студија процене ROI које су урађене у свету (без обзира на тип библиотеке), 82,4% је извршено у САД.²⁶ Мада није урађено довољно истраживања у специјалним библиотекама, изложени подаци показују да повраћај оправдава трошкове инвестирања.

Табела 2. Примери ROI специјалних библиотека у свету према подацима IFLA²⁷

Држава	ROI	Специјалне библиотеке	Година објављивања података
САД	1,9 : 1	Minnesota Department of Transportation libraries	2013.
Аустралија	2,4 : 1 – 9:1	Health libraries in Australia	2013.
Аустралија	1,15 : 1 – 5,43 :1 ²⁸	Special libraries in Australia: government, health, law and corporate	2014.

²⁵ Sidhartha Sahoo, Rabindra Kumar Mahapatra and Shriram Pandey, “Usability and Return on Investment (ROI) of Electronic Information Resources: An Evaluative Study on Selected Scientific & Research Institutes Libraries in Odisha”, *Library Philosophy and Practice* (e-journal), (Summer 7-1-2019): 10, accessed 25. 2. 2023, <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=7133&context=libphilprac>.

²⁶ Svanhild Aabø, *Library valuation studies and return of investment*, E-LIS, accessed 22. 2. 2023, http://eprints.rclis.org/12931/1/Aabo_Return_on_investment_in_libraries.pdf.

²⁷ IFLA, Library Return on Investment – Review of Evidence from the Last 10 Years.

²⁸ Медијана и просечни BCR обрачунат према брзини приступа информацијама од стране библиотекара и корисника.

Закључак

Смисао коришћења економских анализа за мерење успешности пословања специјалних библиотека огледа се у успостављању проверљивих индикатора њихове економске вредности за матичну организацију. Евалуација успешности задовољења информационих потреба у специјалним библиотекама захтева пажљиво планирање, уз услов да реално одражава начин на који библиотека користи ресурсе који су јој на располагању. Пракса је показала да су СВА, ROI и CV адекватне економске методе процене оправданости инвестирања у библиотеку. Ипак, да би се успешно користиле, неопходно је на нивоу организације која има библиотеку прво јасно формулисати опште циљеве и тек онда одредити на који начин библиотека може допринети остварењу тих циљева. Једино тако економска евалуација рада има смисла, а специјална библиотека може представљати функционални део матичне организације.

Литература и извори:

1. Aabø, Svanhild. *Library valuation studies and return of investment*. E-LIS. Accessed 22. 2. 2023. http://eprints.rclis.org/12931/1/Aabo_Return_on_investment_in_libraries.pdf.
2. IFLA. *Library Return on Investment: Reviewing the evidence from the last 10 years*. IFLA. Accessed 20. 2. 2023. <https://www.ifla.org/publications/library-return-on-investment-review-of-evidence-from-the-last-10-years/>.
3. Knežević, Branko. „Mogući načini procene i merenja rada referentnih službi“. U *Bibliotekarstvo na kraju veka*. [Knj.] 2, [Tipovi biblioteka: standardi, programi, funkcionisanje. Bibliotečko-informacioni sistem kao deo sistema naučnih i tehnoloških informacija Srbije]. Drugo savetovanje bibliotekara Srbije, Vrnjačka Banja, 96, prir. Dobrivoje Mladenović, 113. Beograd: Bibliotekarsko društvo Srbije, 1997.
4. Knežević, Branko. *Specijalno bibliotekarstvo*. Beograd: Trebnik, 2002.
5. Linn, Mott. "Cost-benefit analysis: a disparagement of its misuse and misexplanation". *The Bottom Line: Managing Library Finances* 22, 3 (2009): 82–85.
6. Matarazzo, James M. and Laurence Prusak. "Valuing Corporate Libraries: A Senior Management Survey." *Special Libraries* 81, 2(1990): 102–110.
7. Milunović, Dragana. „Ka definiciji i tipologiji specijalnih biblioteka“. *Beleznica* 10, 19 (2008): 4–6.
8. Milunović, Dragana. „O nekim mogućnostima primene savremenih istraživačkih metoda društvenih nauka u bibliotekarstvu: merenje povratnog uticaja investicija na društvene promene (SROI), metoda fokus grupe i metoda metaanalize“. *Glasnik Narodne biblioteke Srbije* 16, 19 (2017): 21–36.
9. Milunović, Dragana. „Specijalne biblioteke u Republici Srbiji: stanje u 2003. godini i prioriteti razvoja sa predlogom mera za unapređenje rada“. *Infoteka* 6, 3 (2005): 209–215.
10. Mitrić, Marina. „Specijalne biblioteke u Srbiji: kategorizacija i analiza“. *Infoteka* 10, 1-2 (2009): [35]–49.
11. Republički zavod za statistiku. *Statistički godišnjak SR Srbije: 1984*. Beograd: Republički zavod za statistiku, 1984.
12. Republički zavod za statistiku. *Statistički godišnjak Republike Srbije: 2012*. Beograd: Republički zavod za statistiku, 2012.
13. Republički zavod za statistiku. *Statistički godišnjak Republike Srbije: 2021*. Beograd: Republički zavod za statistiku, 2021.
14. Rothstein, Samuel. "The Measurement and Evaluation of Reference Service." *Library Trends* 12 (1964): 456–472.

15. Sahoo, Sidhartha, Mahapatra, Rabindra Kumar and Pandey, Shriram. "Usability and Return on Investment (ROI) of Electronic Information Resources: An Evaluative Study on Selected Scientific & Research Institutes Libraries in Odisha". *Library Philosophy and Practice* (e-journal), (Summer 7-1-2019): 1–14. <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=7133&context=libphilprac> (accessed 25. 02. 2023).
16. Stanković, Zorka. „Uloga i značaj osnivanja Zajednice specijalnih biblioteka Srbije“. *Bibliotekar* 31, 1/3 (1979): 143–153.
17. Tenopir, Carol. "Building Evidence of the Value and Impact of Library and Information Services: Methods, Metrics and ROI." *Evidence Based Library and Information Practice* 8, 2 (2013): 270–274.
18. University of Minnesota Duluth, *Minnesota Public Libraries' Return on Investment: Consulting Report*. Duluth MN: UMD Labovitz School of Business Economics, 2011.
19. Zavod za statistiku i evidenciju N. R. Srbije. *Statistički godišnjak N. R. Srbije za 1952. god.* Beograd: Zavod za statistiku i evidenciju N.R. Srbije, 1953.
20. „Zakon o bibliotečko-informacionoj delatnosti“. *Službeni glasnik RS* broj 52 (2011). Preuzeto 24. 2. 2023. <https://www.paragraf.rs/propisi/zakon-o-bibliotecko-informacionoj-delatnosti.html>.

Quantitative Economic Models for Business Evaluation of Special Libraries

Abstract

In a time when artificial intelligence technologies, such as ChatGPT, are becoming a fundamental concept of the Semantic Web development, libraries face serious challenges of how to prove their value in the global information market, not only in the abstract, philosophical but also in the economic sense. This question is especially related to special libraries – information services that have to prove their contribution to accomplishing the goals of their parent organization and whose results represent groundwork for development plans and strategic decisions. This essay will show the evaluation of activities performed by special libraries in the historical context not only as a factor of development but also as a factor of persistence in the national library and information system. The paper presents how the two most important methods, Cost-Benefit Analysis (CBA) and Return On Investment (ROI), are applied in the evaluation of the success of special libraries, with examples of calculations.

Keywords: special libraries, Cost-Benefit Analysis (CBA), Return on Investment (ROI), Contingent Valuation, quantitative measurement, economic models

Примљено: 14. марта 2023.

Исправке рукописа: 21. априла 2023.

Прихваћено за објављивање: 29. априла 2023.