

Cijena knjižničnih usluga

Bogdanović, Lovro

Master's thesis / Diplomski rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:142:539451>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-31**



FILOZOFSKI FAKULTET
SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

Repository / Repozitorij:

[FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek](#)



Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
Filozofski fakultet Osijek
Sveučilišni diplomski dvopredmetni studij Informatologija i Informacijske
tehnologije

Lovro Bogdanović

Cijena knjižničnih usluga

Diplomski rad

Mentorica: prof. dr. sc. Gordana Dukić

Osijek, 2024.

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
Filozofski fakultet Osijek
Odsjek za Informacijske znanosti
Sveučilišni diplomski dvopredmetni studij Informatologija i Informacijske
tehnologije

Lovro Bogdanović

Cijena knjižničnih usluga

Diplomski rad

Društvene znanosti, Informacijske znanosti, Informacijski sustavi i informatologija

Mentorica: prof. dr. sc. Gordana Dukić

Osijek, 2024.

IZJAVA

Izjavljujem s punom materijalnom i moralnom odgovornošću da sam ovaj rad samostalno napisao/napisala te da u njemu nema kopiranih ili prepisanih dijelova teksta tuđih radova, a da nisu označeni kao citati s navođenjem izvora odakle su preneseni.

Svojim vlastoručnim potpisom potvrđujem da sam suglasan/suglasna da Filozofski fakultet u Osijeku trajno pohrani i javno objavi ovaj moj rad u internetskoj bazi završnih i diplomskih radova knjižnice Filozofskog fakulteta u Osijeku, knjižnice Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku i Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu.

U Osijeku 4. 9. 2024.

Benčanović Loro
Ime i prezime studenta

1. Uvod	1
2. Knjižnice i društvo	2
3. Neprofitne i profitne organizacije	3
4. Knjižnica u kontekstu neprofitnih ustanova	4
4.1 Organizacija knjižnica	5
4.2 Financiranje knjižnica	5
4.3 Problemi financiranja knjižnica	6
5. Marketing u knjižnicama	8
5.1. Utjecaj marketinga u knjižnicama	9
5.2 Marketing mix u knjižnicama	10
6. Zakonska regulativa cijena i knjižnične usluge	11
6.1 Knjižnične usluge	12
7. Istraživanje cijena knjižničnih usluga	14
7.1 Cilj i hipoteze istraživanja	14
7.2 Metoda istraživanja	14
7.3. Analiza cijena knjižničnih usluga narodnih knjižnica	15
7.3.1 Analiza cijena usluga upisnine/članarine	16
7.3.2 Analiza cijena zakasnine	20
7.3.3 Analiza cijena posebnih usluga	22
7.3.4 Analiza cijena ostalih usluga	28
7.4.5 Jedinstvene ostale usluge	29
7.4 Analiza cijena knjižničnih usluga školskih, specijalnih i visokoškolskih knjižnica	30
8. Zaključak	32
9. Literatura	33
10. Prilozi	35

Sažetak

U ovom se radu cijena knjižničnih usluga razmatra s različitih aspekata, prvo kao važan čimbenik u ostvarivanju dodatnih prihoda knjižnice, kao sredstvo za postizanje financijske održivosti te kao dio marketing miksa. U tom se smislu u radu polazi od važnosti knjižnice kao informacijskog i komunikacijskog središta društva te njenog utjecaja na razvoj društva i kulture. Za kvalitetan rad knjižnice nužna je financijska održivost. Knjižnice se financiraju od strane osnivača odnosno iz državnog proračuna i u većini slučajeva ta sredstva nisu dovoljna za rad te su, kao neprofitne ustanove, primorane pronalaziti alternativne načine financiranja. Rad se fokusira na mogućnosti ostvarivanja dodatnih prihoda kroz naplaćivanje usluga pri čemu je jedna od najbitnijih stavki cijena. Pažljiv odabir primjerene cijene svake knjižnične usluge, kao važne aktivnosti unutar marketing miksa, omogućit će ostvarivanja prihoda neophodnih za kvalitetnije poslovanje knjižnice. Praktični dio rada obuhvaća istraživanje cijena knjižničnih usluga različitih vrsta knjižnica. Glavni je cilj studije istražiti koliko iznose cijene i postoje li razlike u cijenama knjižničnih usluga između promatranih knjižnica u tri područja Republike Hrvatske, Sjeverne Hrvatske, Središnje i istočne Hrvatske te Jadranske i gorske Hrvatske.

Ključne riječi: Usluge, knjižnice, cijene, financiranje

1. Uvod

Od svoga nastanka, knjižnice su bile primarne institucije za kulturu, obrazovanje i slobodan pristup informacijama. Kroz povijest, imaju ključnu ulogu u razvoju društva omogućavajući građanima pristup knjigama, časopisima, znanstvenim radovima i drugim oblicima znanja koji pomažu u informiranju, obrazovanju i sudjelovanju u intelektualnom životu zajednice. U suvremenom društvu u kojemu su informacije od iznimne vrijednosti, uloga knjižnica ostaje jednako važna no knjižnice se suočavaju s brojnim izazovima među kojima se posebno ističe nedostatak financija. Knjižnica, kao neprofitna ustanova, ovisi o javnim sredstvima i donacijama za pružanje svojih usluga besplatno ili po iznimno niskim cijenama kako bi iste bile dostupne široj javnosti. Međutim, rastući troškovi poslovanja, održavanje i upotpunjavanje zbirke, modernizacija prostora i tehnologije te osiguravanje stručnog kadra rezultiraju financijski neodrživim situacijama za velik broj knjižnica. U takvim situacijama knjižnice su primorane tražiti alternativne načine financiranja kako bi osigurale dugoročno poslovanje i ispunjavanje svoje misije. Jedno od pitanja koje se nameće je mogućnost naplate nekih knjižničnih usluga kao jedan od načina generiranja dodatnih prihoda. Tradicionalno, knjižnice nude besplatan pristup informacijama i svojoj građi, no nedvojbeno naplaćivanje usluga kao što su najam prostora knjižnice za kulturne događaje, organizacija posebnih događaja i pristup bazama podataka mogu pomoći u podmirivanju troškova knjižnice. No takav pristup otvara niz praktičnih i etičkih pitanja. Može li naplaćivanje određenih usluga ugroziti pristup informacijama, posebno za ranjive skupine korisnika te koliko su korisnici spremni platiti usluge koje su do sada smatrali besplatnima. Naposljetku, postavlja se pitanje može li knjižnica biti održiva kao djelomično komercijalna ustanova, a da pritom ne izgubi svoju društvenu ulogu. Po pitanju cijena važno je također istražiti trenutno stanje knjižnica na području Republike Hrvatske kako bi se dobio relevantan prikaz usluga koje knjižnice trenutno naplaćuju. Važno je također istražiti i cijenu kao element marketing miksa i marketing u knjižnicama kako bi se vidjelo što predlaže marketing neprofitnih ustanova po pitanju vidljivosti i privlačenja novih korisnika u knjižnicu. Navedene teme pružaju sveobuhvatan uvid u to kako knjižnice, kao neprofitne ustanove, mogu napraviti balans između svoje društvene uloge i potrebe za financijski održivim poslovanjem.

Nakon uvoda, u drugom poglavlju govori se o važnosti knjižnica u društvu i općenito o knjižnici kao ustanovi za razvitak društva i pojedinca. U trećem se poglavlju objašnjavaju neprofitne i profitne organizacije, njihove razlike i upravljanje. Četvrto poglavlje govori o knjižnici kao neprofitnoj ustanovi i ulazi u temu financiranja knjižnica, a peto poglavlje o marketingu u

knjižnicama, s naglaskom na cijenu kao dio marketing miksa. U šestom se poglavlju navode i objašnjavaju usluge koje knjižnice naplaćuju, dok sedmo poglavlje donosi rezultate istraživanja cijena usluga u knjižnicama Republike Hrvatske.

2. Knjižnice i društvo

Knjižnica nije samo mjesto čuvanja knjiga, ona u svojoj povijesti ima važnu ulogu koja se temelji na zapisivanju u umnožavanju zapisa čija je potreba bila bazirana na samoj građi.¹ Temelj knjižnice je knjižnična građa i pružanje usluga korisnicima. Knjižnica također “čuva i štiti knjižničnu građu te ju daje na korištenje, sređuje i stručno obrađuje knjižničnu građu i daje obavijesti o knjižničnoj građi u jednoj knjižnici ili u više njih.”² Pojam knjižnični fond odnosi se na svu građu koju knjižnica posjeduje i daje na korištenje. Knjižnični je fond promjenjiv s obzirom na vrstu i veličinu građe. Knjižnični se fond u većini slučajeva povećava, no ponekad se može i smanjiti. Knjižnica je uređena zbirka koju čini: pisana, tiskana, grafička, zvučna, vizualna i elektronička građa. Knjižnica se može definirati kao “kulturalna i informacijska ustanova koja, slijedeći općeprihvaćene ciljeve društva i načela stručnog rada, odabire, nabavlja, obrađuje, u fizičkom i obavijesnom smislu sređuje te čuva i daje na korištenje knjižničnu građu, a preko organiziranih službi pruža raznolike usluge aktivnim i potencijalnim korisnicima.”³ Knjižnica je neprofitna ustanova te je njezina djelatnost, prema Zakonu o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti, javna služba koja je od velikog interesa za Republiku Hrvatsku.⁴

Društvena uloga knjižnice izuzetno je važna za napredak i razvoj društva u cjelini. Društvena je potreba jedan od glavnih razloga za nastanak prvih knjižnica.⁵ Nadalje, kako je knjižnica potrebna društvu za napredak, isto tako knjižnica ne može raditi bez društva. Knjižnica svojom djelatnošću doprinosi razvitku društva na informacijskoj, obrazovnoj, znanstvenoj, kulturnoj i zdravstvenoj razini. Obrazovnu razinu društva potrebno je kontinuirano podizati i knjižnica je jedan od ključnih čimbenika toga zadatka. Prilagodbe donesene u obrazovnom sustavu posljednjih godina svoj temelj imaju u tehnološkom napretku društva te tehnološkim i informacijskim potrebama društva. Na isti se način i knjižnica mora prilagođavati vremenu u kojemu obavlja svoju djelatnost.

¹ Vidak, I., i Orehovec, M. (2021). 'Informacijsko-komunikacijska uloga knjižnice', Zbornik radova Međimurskog veleučilišta u Čakovcu, 12(1), str. 171-184. URL: <https://hrcak.srce.hr/262692>

² Nav. Dj.

³ Nav. Dj.

⁴ Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti (NN 17/19, 98/19, 114/22, 36/24)

⁵ Vidak, I., i Orehovec, M. (2021). 'Informacijsko-komunikacijska uloga knjižnice', Zbornik radova Međimurskog veleučilišta u Čakovcu, 12(1), str. 171-184. URL: <https://hrcak.srce.hr/262692>

Promjenama u društvu, mijenja se odnosno evoluirala, i zadaća same knjižnice. Razvitak knjižnice ima direktan utjecaj na razvoj pojedinca i društva u svim aspektima. Od samih početaka knjižnica je bila temelj i središte informacija i komunikacije. Knjižnica je jedan od temeljnih stupova društva koje pomiče obrazovanje i korištenje informacija u svrhu napretka.⁶

3. Nefitne i profitne organizacije

Nefitna organizacija je ona kojoj nije cilj zarada niti svoj uspjeh mjeri kroz zaradu.⁷ Profitne organizacije su one koje svoje proizvode i usluge prodaju te svoj uspjeh mjere zaradom. Nefitne organizacije mjere uspjeh kroz vlastite aktivnosti i broj aktivnih korisnika.⁸ Nefitno poslovanje obuhvaća aktivnosti kojima se planiraju i izvršavaju poslovni zadaci isto kao i u generičkom poslovanju uz razliku prilagodbe pojedinoj nefitnoj djelatnosti.⁹

Nefitne djelatnosti kao što su arhivi, muzeji i knjižnice novčana sredstva za rad u najvećoj mjeri dobivaju od strane države kojoj opravdavaju uložena sredstva te koja je ujedno i njihov osnivač.¹⁰ U proizvodnom poduzeću, menadžment donosi odluke s krajnjim ciljem stjecanja profita. Profitno orijentirano poslovanje ne mora značiti da je organizacija profitabilna. Organizacija postaje profitabilna u situaciji kada svoja dobra ili usluge prodaje i ostvaruje dobit. Ukoliko takva organizacija posluje s gubitkom ona je profitna, ali nefitabilna.¹¹

Najveća razlika između profitnih i nefitnih organizacija je način financiranja. Profitne organizacije najčešće imaju vlastiti početni kapital koji služi za pokretanje poslovanja i podmirivanje troškova istoga.¹² Nefitne organizacije financirane su najvećim dijelom iz državnih proračuna, ali postoje i alternativni načini financiranja kao što su donacije, crowdfunding i manjim dijelom zarada od prodaje vlastitih usluga.¹³ Nefitne i profitne organizacije razlikuju se po sljedećim značajkama: Ne postoji mjerilo uspješnosti izraženo kroz profit, diferenciranje poreza, tendencija prema uslužnim djelatnostima, ograničeni ciljevi i strategije u poslovnoj

⁶ Vidak, I., i Orehovec, M. (2021). Informacijsko-komunikacijska uloga knjižnice, Zbornik radova Međimurskog veleučilišta u Čakovcu, 12(1), str. 171-184. URL: <https://hrcak.srce.hr/262692>

⁷ Rukavina, Kornelija. "Karakteristike nefitnih i nefitabilnih organizacija u odnosu na profitne i profitabilne organizacije ." Ekonomski vjesnik VII, br. 1 (1994): 85-90. URL: <https://hrcak.srce.hr/227732>

⁸ Nav. Dj.

⁹ Nav. Dj.

¹⁰ Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti (NN 17/19, 98/19, 114/22, 36/24)

¹¹ Rukavina, Kornelija. "Karakteristike nefitnih i nefitabilnih organizacija u odnosu na profitne i profitabilne organizacije ." Ekonomski vjesnik VII, br. 1 (1994): 85-90. URL: <https://hrcak.srce.hr/227732>

¹² Nav. Dj.

¹³ Nav. Dj.

strategiji, ovisnost o financijskoj potpori, metode i razine upravljanja, veća razina političkog utjecaja, menadžerska kontrola.¹⁴

Organizacijsko upravljanje je način na koji ključna osoba ili grupa usmjerava organizaciju prema viziji, svrsi ili cilju. Važno je znati upravljati vremenom, novcem, energijom i drugim resursima u ovom procesu. Također je važno da se poslovna praksa provodi u skladu sa zakonom i etičkim standardima.¹⁵ Tijela upravljanja u neprofitnim organizacijama su skupština, upravni odbor, nadzorni odbor, radne skupine, glavni izvršni direktor i zaposlenici. Njihove glavne odgovornosti su implementacija i razvoj korporativnih politika, postavljanje ciljeva i upravljanje promjenama. U profitnim organizacijama posljednju riječ ima direktor koji snosi odgovornost za rad organizacije. Direktor donosi rezultate dioničarima i investitorima organizacije kojom rukovodi. U profitnim se organizacijama autoritet ne dijeli između manje grupe ljudi već je direktor jedini autoritet. U neprofitnim organizacijama odnos poslovne odgovornosti jako često nije jasan, važne odluke ne donosi samo čelna osoba već i članovi upravnog vijeća.¹⁶

4. Knjižnica u kontekstu neprofitnih ustanova

Javna knjižnica je neprofitna ustanova koja obavlja knjižničnu djelatnost. Zakonska definicija knjižnične djelatnosti, prema članku 3, navodi da ona "obuhvaća organiziranje i pružanje javnosti kulturnih, informacijskih, obrazovnih i znanstvenih usluga, zasnivajući ih na sustavnom odabiru, prikupljanju, stručnoj obradi, pohranjivanju, zaštiti, posudbi i davanju na korištenje knjižnične građe te slobodnom pristupu izvorima informacija."¹⁷ Službena definicija knjižnične djelatnosti također se nadopunjuje definiranjem onoga što obuhvaća knjižnična djelatnost: nabava knjižne građe i izgradnja knjižničnih zbirki, stručna obrada knjižnične građe i izrada informacijskih pomagala u tiskanom i digitalnom obliku, pohrana, čuvanje i zaštita knjižnične građe i provođenje mjera zaštite knjižnične građe koja je kulturno dobro, pružanje informacijskih usluga, davanje na korištenje i posudbu knjižnične građe, međuknjižnična posudba, digitalizacija knjižnične građe, usmjeravanje i podučavanje korisnika pri korištenju građe, vođenje dokumentacije, prikupljanje statističkih podataka o poslovanju, korisnicima, korištenju knjižnične građe i knjižničnoj građi, pripremanje kulturnih, informacijskih, obrazovnih i znanstvenih sadržaja

¹⁴ Nav. Dj.

¹⁵ Rukavina, Kornelija. "Karakteristike neprofitnih i neprofitabilnih organizacija u odnosu na profitne i profitabilne organizacije ." *Ekonomski vjesnik VII*, br. 1 (1994): 85-90. URL: <https://hrcak.srce.hr/227732>

¹⁶ Nav. Dj.

¹⁷ Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti (NN 17/19, 98/19, 114/22, 36/24)

i programa. Zakonom se također, između ostalog, definira da je Nacionalna i sveučilišna knjižnica (NSK) središnja ustanova knjižničkog sustava Republike Hrvatske.¹⁸

4.1 Organizacija knjižnica

Knjižnica, prema namjeni i sadržaju, može biti organizirana kao nacionalna, narodna, školska, sveučilišna, visokoškolska, znanstvena i specijalna.¹⁹ Važno je napomenuti da neke od navedenih knjižnica mogu obavljati zadaće i poslove više vrsta navedenih knjižnica. Nešto više općenita podjela knjižnica je na javne i privatne. Javne su knjižnice neprofitne ustanove koje obavljaju knjižničku djelatnost, a koje može osnovati Republika Hrvatska, pravna osoba u pretežitom vlasništvu Republike Hrvatske ili jedinice lokalne i regionalne samouprave.²⁰ Također, više navedenih osnivača može zajedno osnovati javnu knjižnicu. Privatne su knjižnice one koje je osnovala druga pravna ili fizička osoba. Visoka učilišta, školske ustanove te javni zdravstveni instituti su dužni osnovati knjižnicu u sastavu ustanove.²¹

4.2 Financiranje knjižnica

Financijska sredstva neophodna za rad knjižnice mogu se osigurati iz nekoliko izvora:²²

1. Privatni izvori - donacija građana i privatnih subjekata
2. Javni izvori - financiranje od strane države, općine, grada ili drugih javnih izvora
3. Članarine - financijska kompenzacija za korištenje usluga knjižnice
4. Strani izvori - natječaji i donacije Europske unije koji osiguravaju razvoj kulture i društva

Najveći dio odgovornosti za financiranje javnih knjižnica snosi Republika Hrvatska koja je osnivač javnih knjižnica.²³ Također, prema Zakonu o knjižnicama i knjižničkoj djelatnosti, sredstva potrebna za rad osigurava osnivač.²⁴ Osigurana sredstva omogućuju financiranje plaća djelatnika, nabavu građe, materijalne izdatke, stručno usavršavanje djelatnika, zaštitu knjižnične

¹⁸ Zakona o knjižnicama i knjižničkoj djelatnosti (NN 17/19, 98/19, 114/22, 36/24)

¹⁹ Nav. Dj.

²⁰ Nav. Dj.

²¹ Nav. Dj.

²² Bežovan, Gojko. Civilno društvo u Hrvatskoj. Zagreb: Naklada Jesenski i Turk: Hrvatsko sociološko društvo, 2008.

²³ Zakon o knjižnicama i knjižničkoj djelatnosti (NN 17/19, 98/19, 114/22, 36/24)

²⁴ Nav. Dj.

građe, investicije i održavanje istoga. Knjižnica također prikuplja sredstva za rad iz vlastitih prihoda, darovima i na druge načine u skladu sa zakonom.

Postoje tri osnovna oblika darova koje knjižnica može prikupljati: novčani darovi, darovi u naravi, darovi u osobnom radu ili volontiranje.²⁵

Novčani se darovi odnose na novčane donacije od strane fizičke ili pravne osobe koje knjižnica slobodno iskorištava kako bi unaprijedila obavljanje knjižnične djelatnosti.²⁶ Darovi u naravi se odnose na donacije u smislu povećanja knjižnične građe i fonda, a mogu biti u obliku knjiga, umjetnina, časopisa, fotografija i slično. Nadalje, darovi u naravi mogu uključivati i opremu, kao na primjer računala, pa sve do prostora za rad kao na primjer radni prostor u sklopu zgrade. Darovi u osobnom radu odnosno volontiranje odnosi se na pojedince koji su voljni obavljati knjižničnu djelatnost ili poslove vezane uz knjižničnu djelatnost a da za to nisu novčano kompenzirani.²⁷ Bilo kakve vrste darova mogu uvelike pomoći radu knjižnice jer je, kao i sve neprofitne organizacije, oslobođena plaćanja poreza na dobit.²⁸

Za knjižnice, kao i za druge neprofitne organizacije, jedan od temelja uspješnog poslovanja je ekonomičnost koja omogućuje manje rashode s obzirom na prihode. Takvo poslovanje ostavlja veći prostor da se sredstva koja knjižnica ima na raspolaganju ulože u nabavu građe, razvoj i obrazovanje djelatnika odnosno općenito unapređenje poslovanja i usluga knjižnice.²⁹

4.3 Problemi financiranja knjižnica

Financiranje knjižnica i knjižnične djelatnosti najvećim dijelom ovisi o radu lokalne zajednice, odnosno o lokalnoj zajednici ovisi hoće li knjižnica održati razinu financiranja koju ima. Knjižnice imaju veliku ulogu u ekonomskom razvoju, a kao osnovni cilj se navodi stvaranje bogatstva i želja da se znanje i vještine onih koji proizvode bogatstvo postignu sa što manje financijskih izdataka.³⁰ Knjižnicama se dodjeljuje onoliko sredstava koliko je potrebno da doprinos jačanju ekonomije bude zadovoljavajuć³¹. Veliki broj lokalnih zajednica i sama država ne mogu dostatno financirati knjižnice stoga su primorane tražiti alternativne načine financiranja.

²⁵Balog, A. (2010). 'Poslovanje knjižnica u zadaći prikupljanja sredstava', Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53(3/4), str. 42-65. URL: <https://hrcak.srce.hr/80505>

²⁶ Nav. Dj.

²⁷ Nav. Dj.

²⁸ Nav. Dj.

²⁹ Nav. Dj.

³⁰ BeniĆ, Kristian. Knjižnica u EU – prilike, izazovi i transformacije. URL: <https://gkr.hr/Magazin/Knjiznicaranje/Knjiznica-u-EU-prilike-izazovi-i-transformacije>

³¹ Nav. Dj.

Rastućoj potrebi za alternativnim izvorima financiranja pogoduje također i činjenica da korisnici knjižnice imaju sve brojnije i zahtjevnije potrebe i želje a čije je zadovoljstvo temeljno poslanje knjižnice. Kako bi knjižnice išle u korak s vremenom i potrebama modernog informacijskog društva alternativni načini financiranja su nužni.³² Financiranje od strane države i lokalne samouprave nije dovoljno da knjižnice i dalje obavljaju svoju djelatnost. Navedeni izvori financiranja dostatni su kako bi knjižnica pokrila troškove plaća zaposlenika i održavanje prostora ali nikako nisu dovoljna da bi se određeni dio sredstava mogao uložiti u knjižnični fond, obnoviti zastarjelu informatičku i drugu opremu knjižnice. Potencijalni načini alternativnog financiranja knjižnice mogu biti otvaranje suvenirnice ili kafića u sklopu knjižnice, ali i u obliku događaja namijenjenih prikupljanju sredstava kao što je Fundraising ili Crowdfunding. Fundraising je aktivnost kojom knjižnica, od skupine potencijalnih donatora, prikuplja sredstva s ciljem iskorištavanja istih za boljitak svoje djelatnosti, programa i projekata.³³ Priručnik NVO Academy for Educational Development navodi tri vrste načina prikupljanja sredstava: oportunističko, mješovito i kontinuirano. Oportunistička vrsta prikupljanja sredstava odnosi se na prikupljanje sredstava za određenu prigodu kao na primjer prikupljanje sredstava za kupnju nove informatičke opreme. Mješovito prikupljanje sredstava odnosi se na različite potrebe pojedine knjižnice kao na primjer sekundarne potrebe i održavanje.³⁴ Kontinuirano prikupljanje sredstava podrazumijeva stalan priljev novca kroz duže vremensko razdoblje a kao primjer se navode veliki projekti poput izgradnje nove zgrade knjižnice. S druge strane Crowdfunding je pojam koji se odnosi na financiranje nekoga ili nečega od strane veće skupine ljudi koji od svojih donacija nemaju nikakvu direktnu korist. Pojedinci koji se uključuju u Crowdfunding rade to većinom iz altruističkih razloga. Crowdfunding kampanje odvijaju se putem interneta preko platformi koje su namijenjene Crowdfunding kampanjama kao na primjer GoFundMe, IndieGoGo, Kickstarter.³⁵ Organiziranje kampanje na jednoj od Crowdfunding platformi svodi se na kreiranje profila i stranice na kojoj se opisuje projekt, ciljevi, nedostaci, pojedinci uključeni u projekt i slično. Bilo da se radi o privlačenju potencijalnih klijenata ili o kampanjama kojima je cilj financirati knjižnice, odnosno podržati njihov rad na bilo koji način, potreban je marketing i privlačenje pozornosti na knjižnicu.³⁶

³² Balog, A. (2010). 'Poslovanje knjižnica u zadaći prikupljanja sredstava', Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53(3/4), str. 42-65. URL: <https://hrcak.srce.hr/80505>

³³ Peet, Lisa. The new fundraising landscape: budgets & funding. URL: <https://www.libraryjournal.com/?detailStory=the-new-fundraising-landscape-budgets-funding>

³⁴ Priručnik NVO Academy for Educational Development. Zagreb, 1999., str. 75.

³⁵ Broce, Thomas. Fund raising : the guide to raising money from private sources. Norman: University of Oklahoma Press, 1986., str. 17-24.

³⁶ Priručnik NVO Academy for Educational Development. Zagreb, 1999. , str. 75.

5. Marketing u knjižnicama

Marketing je proces koji podrazumijeva procese planiranja, stvaranja i provedbe proizvoda, usluga i ideja. Također, određivanje njihovih cijena, distribucije i promocije kako bi obavljena razmjena zadovoljila ciljeve pojedinaca i organizacije.³⁷ Dobar marketing u službi je organizacije u segmentu upoznavanja javnosti s organizacijom i djelatnostima koje organizacija obavlja te, u najboljem slučaju, privlači potencijalne klijente, donatore, volontere i ostale dionike. Knjižnice, kao i sve ostale neprofitne ustanove, neprestano moraju raditi na privlačenju pojedinaca koji će na bilo koji način potpomoći u njenom radu. Bilo kakav događaj ili organizacija neke aktivnosti nema smisla ukoliko šira javnost nije svjesna da se događaja ili aktivnost odvija.³⁸ Upravo zbog toga marketing je neizostavna aktivnost profitnih i neprofitnih ustanova. „Marketing neprofitnih organizacija je skup aktivnosti kojima se osmišljava i pospješuje planiranje, provedba, distribucija i komuniciranje djelovanja organizacija koje ostvaruju neki određeni javni interes, ali im osnovna svrha postojanja nije ostvarivanje profita.”³⁹ Iako marketing zahtijeva određena financijska sredstva, koja su u knjižnici često nedostatna, primjena marketinga u knjižničnom poslovanju, prema Dukić i Sopka, može rezultirati povećanim brojem korisnika i dodatnim financijskim sredstvima.⁴⁰

Osnovni zadaci marketinga u neprofitnim organizacijama su:

1. “Spoznavanje i zadovoljavanje potreba: korisnika, donatora, djelatnica/volontera i javnosti”
2. “Osmišljavanje programa za komunikacije organizacija s okruženjem”
3. “Osiguravanje ukupnog kvalitetnog funkcioniranja organizacije”⁴¹

³⁷ Pavičić, J.; Alfirević, N.; Aleksić, Lj. Marketing i menadžment u kulturi i umjetnosti. Zagreb: Masmedia, 2006. Str. 16.

³⁸ Pavičić, Jurica: Strategija marketinga neprofitnih organizacija. Zagreb: Masmedia d.o.o., 2003

³⁹ Alfirević, N. i dr.: Osnove marketinga i menadžmenta neprofitnih organizacija. Zagreb: Školska knjiga, 2013.

⁴⁰ Dukić, G. i Sopka, I. (2013). Upravljanje marketingom male knjižnice. Knjižničarstvo, 17 (1), 9-33. URL: <https://hrcak.srce.hr/239691>

⁴¹ Alfirević, N. i dr.: Osnove marketinga i menadžmenta neprofitnih organizacija. Zagreb: Školska knjiga, 2013.

5.1. Utjecaj marketinga u knjižnicama

Definicija marketinga stavlja naglasak na vrijednosti organizacije, upravljanje odnosa sa ulagačima i korisnicima te na materijalne resurse. U kontekstu knjižnice to podrazumijeva kreiranje dodanih vrijednosti u upravljanju informacijskim izvorima, stvaranje vjernih korisnika i privlačenje novih korisnika kroz održavanje i unapređivanje postojećih i novih usluga.⁴² Također, podrazumijeva i transparentnost poslovnih procesa te odgovornost prema osnivačima i donatorima. Većina se knjižnica bavi primarno uslužnom djelatnošću. Svojim korisnicima pružaju usluge korištenja i pretraživanja informacija te prostor kojim se korisnici mogu poslužiti prilikom korištenja usluga knjižnice. Digitalno doba dovelo je do potrebe da knjižnice omogućuju pristup licenciranim bazama podataka koje se plaćaju mjesečno ili godišnje.⁴³ Kako bi se zadovoljila potražnja korisnika, koja sa sobom nosi dodatne troškove, isti se moraju opravdati, odnosno, što je veći broj aktivnih korisnika u knjižnici veća je vjerojatnost da će knjižnica dobiti financijsku potporu da se postojeće usluge održe. S obzirom na diverzifikaciju korisnika knjižničnih usluga, knjižnice se ne mogu voditi pravilom da ponuda stvara potražnju. Ulaskom u digitalno doba i pojava interneta dovele su do diverzifikacije potreba korisnika stoga knjižnice moraju pratiti individualne interese korisnika i njihove informacijske potrebe ukoliko žele prodati svoje usluge.⁴⁴ Marketing u knjižnicama zahtjeva strateško planiranje budućnosti i operativne taktike stoga se marketing plasira iznad jednostavnih oglasa, promocija i odnosa s javnošću. Također, efektivan marketinški angažman omogućuje knjižnici izvršavanje zadataka u službi društvenog i javnog interesa zbog kojih su i osnovane.⁴⁵ Važnost marketinga prepoznale su IFLA i ALA sa svojim programima koji se vežu uz marketing: IFLA Management and Marketing Section te ALA Public Relations and Marketing Sections koji daju savjete i preporuke za marketing u knjižnicama.⁴⁶ Također, uvedene su mnoge nagrade za najbolje marketinške prakse, samo jednu od mnogobrojnih nagrada nudi IFLA pod nazivom International Marketing Award.⁴⁷

⁴² Gupta, Dinesh K. Marketing of library and information services: building a new discipline for library and information science education in Asia. // Malaysian Journal of Library & Information Science, 8, 2(2003), str. 95-108. URL: <http://ejum.fsktm.um.edu.my/article/255.pdf>

⁴³ Nav. dj.

⁴⁴ Nav. dj.

⁴⁵ Pavičić, Jurica: Strategija marketinga neprofitnih organizacija. Zagreb: Masmmedia d.o.o., 2003

⁴⁶ ALA: American Library Association. URL: <http://www.alaannual.org/> (21. 8. 2024)

⁴⁷ IFLA International marketing award URL: <https://www.ifla.org/g/management-and-marketing/> (21. 8. 2024)

5.2 Marketing mix u knjižnicama

Marketinški miks obuhvaća skup alata koje organizacija koristi za postizanje svojih marketinških ciljeva. McCarthy je te alate podijelio u četiri kategorije, poznate kao "četiri P" marketinga: proizvod (product), cijena (price), distribucija (place) i promidžba (promotion).⁴⁸ Svaki od tih elemenata ima određene marketinške varijable. Proizvod uključuje raznolikost proizvoda, kvalitetu, dizajn, karakteristike, ime marke, pakiranje, veličinu, usluge, garancije i prinos. Cijena obuhvaća cjenik, popuste, naknade, vrijeme plaćanja i kreditne uvjete. Distribucija se odnosi na kanale, pokrivenost, pristupačnost, lokacije, zalihe i transport. Promidžba uključuje unapređenje prodaje, oglašavanje, osobnu prodaju, odnose s javnošću i izravni marketing. Pavičić, Alfirević i Aleksić definiraju proizvod kao "sve ono što organizacije ili pojedinci mogu ponuditi kako bi zadovoljili konkretnu potrebu ili želju".⁴⁹ Dodaju da, iako riječ "proizvod" obično asocira na fizički predmet, u kulturnim i umjetničkim institucijama uključuje i usluge te kombinacije opipljivih i neopipljivih elemenata. Ponekad je teško odrediti što je zapravo proizvod neprofitnih kulturnih ustanova.⁵⁰ Iako knjižnice često organiziraju različite događaje, poput književnih večeri i izložbi, to nisu njihovi osnovni proizvodi. Njihov osnovni proizvod je knjižni fond, dakle, zbirke koje su sistematizirane, obrađene, arhivirane, digitalizirane i dostupne za distribuciju. Kvaliteta knjižnog fonda (njegova veličina, dostupnost, obnova) često utječe na odluku o učlanjivanju.⁵¹ U kulturnom marketingu cijena nije toliko bitan čimbenik kao što je slučaj u marketingu profitnih organizacija. Većina kulturnih proizvoda ima standardizirane cijene unutar svoje domene. Međutim, vrlo visoka cijena može predstavljati prepreku. U neprofitnim organizacijama cijena često izaziva kontroverze jer se smatra nespojivom s neprofitnim karakterom tih institucija.⁵² No, korisnici cijenu doživljavaju kao mjerilo vrijednosti onoga što im se nudi, stoga se može reći da je neprofitna priroda manje bitna. Pravilno postavljene cijene omogućuju stvaranje prihoda koji pokrivaju troškove i razvoj institucije te njezine programe i ostvarivanje profita ukoliko je riječ o profitnim organizacijama.⁵³

⁴⁸ Kotler, Philip. Keller, Kevin Lane. Upravljanje marketingom. Zagreb : Mate : Zagrebačka škola ekonomije i managementa, 2008. str. 19.

⁴⁹ Pavičić, Jurica ; Alfirević, Nikša ; Aleksić, Ljiljana. Marketing i menadžment u kulturi i umjetnosti. Zagreb : Masmedia, 2006. str. 159.

⁵⁰ Nav. dj.

⁵¹ Dragičević Šešić, Milena. Stojković, Branimir. Kultura : menadžment, animacija, marketing. Zagreb : Kulturno informativni centar, 2013. str. 187.

⁵² Nav. dj.

⁵³ Nav. dj.

Cijena ne mora biti izražena u novcu, već može biti u robi, uslugama ili nečemu drugome što koristi instituciji.⁵⁴ Knjižnice su kulturne ustanove koje su ujedno i mjesta distribucije. U kontekstu knjižnice, distribucija se odnosi na dostavljanje usluga odnosno proizvoda svojim korisnicima. Promidžba u kulturnom marketingu često dobiva najviše pažnje. Smatra se da su najlošije promidžbene kampanje one koje se slijepo prate unaprijed zadanim receptima. Najbolje je razvijati promidžbene instrumente na način da oni proizlaze iz samog umjetničkog djela na logičan način. S obzirom na ograničena sredstva, knjižnice moraju maksimalno učinkovito iskoristiti dostupne resurse kako bi zadovoljile potrebe korisnika.⁵⁵ Knjižničari su uvijek bili aktivni u promidžbi svojih knjižnica, ali se često nedovoljno pažnje pridaje cijeni (ukupnim troškovima za korisnika), mjestu (područne knjižnice, web stranice) i proizvodu (knjige, korištenje računala, pomoć knjižničara i sl.).⁵⁶ Nedavno se u teoriji marketinga pojavio pojam megamarketinga, koji proširuje marketinški miks s još dva elementa: moći (power) i odnosima s javnošću (public relations). Također, postoji novi "4P" marketinški miks koji uključuje proizvod (product), ljude (people), proces (process) i napredak (progress). Važno je napomenuti da je marketinški miks specifičan za pojedine gospodarske i izvangospodarske djelatnosti (uključujući kulturne), što zahtijeva njegovu detaljnu analizu. Odgovarajući marketinški miksevi moraju zadovoljiti specifične, heterogene, kvantitativno i kvalitativno rastuće potrebe potrošača, bez obzira na vrstu tržišta.⁵⁷

6. Zakonska regulativa cijena i knjižnične usluge

Formiranje cijena knjižničnih usluga u Republici Hrvatskoj regulirano je zakonskim propisima, odlukama lokalne samouprave i internim politikama knjižnice. Takva kombinacija regulative osigurava dostupnost knjižničnih usluga široj javnosti dok istovremeno omogućuje fleksibilnost knjižnicama u pružanju specifičnih usluga. Primarni zakon koji regulira rad knjižnica u Republici Hrvatskoj je Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti koji postavlja temeljne odredbe za financiranje i naplatu knjižničnih usluga. Prema tom zakonu javne se knjižnice financiraju iz državnih kao i lokalnih proračuna što omogućuje da osnovne usluge knjižnice budu

⁵⁴ Pavičić, Jurica ; Alfirević, Nikša ; Aleksić, Ljiljana. Marketing i menadžment u kulturi i umjetnosti. Zagreb : Masmedia, 2006. str. 167-169.

⁵⁵ Dragićević Šešić, Milena. Stojković, Branimir. Kultura : menadžment, animacija, marketing. Zagreb : Kulturno informativni centar, 2013. str. 187-188.

⁵⁶ IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. str. 99-100.

⁵⁷ Meler, Marcel. Marketing u kulturi. Osijek : Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera : Ekonomski fakultet, 2006. str. 41.

besplatne. Zakon također omogućuje i dopušta slobodnu naplatu usluga.⁵⁸ Lokalna samouprava kao što su gradske i općinske uprave mogu imati značajnu ulogu u financiranju knjižnica i na formiranje cijena usluga knjižnica. Lokalne vlasti, uz financijska sredstva dodijeljena iz državnog proračuna, mogu subvencionirati knjižnice kako bi omogućile znatno povoljnije ili besplatno članstvo i ostale usluge za korisnike knjižnice.⁵⁹ Po pitanju standarda i preporuka Hrvatsko knjižničarsko društvo (HKD) izdaje preporuke i smjernice za pružanje knjižničnih usluga i formiranje cijena. Iako smjernice HKD-a nisu zakonski obvezujuće, mnogobrojne knjižnice ih uzimaju u obzir prilikom kreiranja svojih cjenika. Na taj način, smjernice HKD-a pomažu standardizaciji kvalitete knjižničnih usluga čime se osigurava određena razina ujednačenosti u cijeni i pristupu knjižničnih usluga.⁶⁰

6.1 Knjižnične usluge

U ovom radu i istraživanju, usluge koje knjižnica naplaćuje raspoređene su u četiri glavne kategorije: članarina, zakasnina, posebne usluge i ostale usluge.

Upisnina/članarina se odnosi na cijenu koju korisnik plaća jednom godišnje kako bi dobio pristup uslugama knjižnice. Cijena članarine može se razlikovati ovisno o dobnoj skupini korisnika. Studenti, djeca i umirovljenici često imaju povoljnije ili, u nekim slučajevima, besplatne članarine. Besplatna se članarina daje najčešće kako bi knjižnica privukla nove korisnike. Obiteljska članarina je mogućnost upisa svih članova obitelji u knjižnici za nešto nižu cijenu od standardne članarine. Ovo je usluga koju ne nudi svaka knjižnica. Određeni broj knjižnica također nudi posebnu cijenu za studente, djecu, umirovljenike i nezaposlene. Ovaj je tip članarina također često znatno niže cijene od standardne članarine. Zamjena iskaznice odnosi se na uslugu koja se naplaćuje za izradu nove iskaznice u slučaju, najčešće, gubitka i/ili oštećenja postojeće iskaznice. **Zakasnina** je iznos novca koji knjižnica naplaćuje po danu. Knjižnična se građa posuđuje na određeni rok, najčešće mjesec dana. Nakon što prođe rok u kojemu je korisniku dozvoljeno zadržati građu počinje se naplaćivati zakasnina u simboličnom iznosu koji služi isključivo kao motivacija korisniku da pravovremeno vrati građu kako bi drugi korisnici knjižnice imali mogućnost posuditi istu. Cijena zakasnine većinom se kreće od 0,10 eura po do 0,13 eura po danu. Može se zaključiti da su iznosi zakasnine ispod ekonomski održive razine. Zakasnina se najčešće

⁵⁸ Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti (NN 17/19, 98/19, 114/22, 36/24)

⁵⁹ Nav. dj.

⁶⁰ Hrvatsko knjižničarsko društvo. URL: https://arhiva.hkdrustvo.hr/www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/index.html (23. 8. 2024.)

dijeli na zakasninu za knjižnu građu i na zakasninu za audio vizualnu građu. Zakasnina za audio vizualnu građu se najčešće naplaćuje više nego zakasnina za knjižnu građu.

Posebne usluge uključuju usluge kao što su rezervacija građe, preslika, skeniranje i računalni ispis i korištenje specijalizirane opreme ukoliko knjižnica posjeduje istu. Rezervacija građe je usluga koja se nudi korisnicima u određenim knjižnicama, a odnosi se na rezerviranje građe koja je posuđena. Nakon povratka građe u knjižnicu, ista obavještava korisnika koji ju je rezervirao da je vraćena u knjižnicu i da ju može doći podići. Usluga preslika se odnosi na fotokopiranje građe koju je dozvoljeno fotokopirati. Preslika je usluga koju nudi većina knjižnica i pripada dodanoj vrijednosti knjižnice prema njenim korisnicima kojima je određena građa potrebna za kasnije stoga žele fotokopiju stranice, poglavlja i slično. Računalni ispis se odnosi na ispisivanje građe koja je u digitalnom obliku kao na primjer članak i/ili istraživanje iz baze podataka. Računalno ispisivanje knjižnice često naplaćuju drugačije za crno bijeli ispis te za ispis u boji. Skeniranje se odnosi na uslugu knjižnice da korisniku digitalizira građu koja je dozvoljena za skeniranje. Ukoliko je korisniku građa potrebna, a ne želi ju posuditi ili ju ne može posuditi ukoliko je dostupna samo u prostoru čitaonice, može se zatražiti da se građa skenira i pošalje korisniku putem e-maila. Također, ova je usluga korisna ukoliko korisnik nije u mogućnosti fizički biti prisutan u knjižnici jer uslugu skeniranja građe može zatražiti putem e-maila ili telefonskim pozivom. Međuknjižnična se posudba odnosi na uslugu posuđivanja građe iz drugih knjižnica. Korisnik može zatražiti građu od knjižnice čiji je korisnik i knjižnica će u ime korisnika zatražiti građu iz knjižnice koja istu posjeduje. Cijene međuknjižnične posudbe variraju dok neke knjižnice nemaju uslugu navedenu u cjeniku.

Ostale usluge se odnose na naplaćivanje oštećenja građe, najam prostora knjižnice i jedinstvene usluge koje nude samo pojedine knjižnice. Oštećenje knjižne ili audio vizualne građe sve knjižnice naplaćuju, no većina ne navodi cijenu u svojim cjenicima. Neke knjižnice imaju fiksnu cijenu za oštećenje građe dok većina navodi kako cijena oštećenja ovisi o građi koja je oštećena. Takav se pristup provodi na način da knjižnica provjerava cijenu nove građe za građu koja je oštećena i korisnik plaća cijenu koja odražava nabavu nove jedinice građe. Najam prostora knjižnice je usluga koju rijetko nude knjižnice a odnosi se na najam prostora za, na primjer, kulturne i poslovne događaje. Knjižnice su većinom izrazito male i rade na staroj opremi te nemaju prostora ni za vlastitu djelatnost. S druge strane, novije knjižnice imaju prostor namijenjen za prezentacije i događaje koji najčešće uključuje veći broj sjedišta, projektor, platno i vlastiti razglasni sustav. Jedinstvene su usluge one koje se nude samo u nekim knjižnicama kao na primjer mogućnost slanja razglednice, dječja igraonica, razne radionice koje organizira knjižnica i slično.

7. Istraživanje cijena knjižničnih usluga

U sklopu ovoga rada provedeno je istraživanje cijena knjižničnih usluga u Republici Hrvatskoj. Istraživanje je provedeno na četiri vrste knjižnica: narodne knjižnice, specijalne knjižnice, školske knjižnice i visokoškolske knjižnice, te Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici. Nakon odabira knjižnica definirani su elementi koji će se analizirati podijeljeni na cijene upisnine/članarine, cijene zakasnine, cijene posebnih usluga, cijene ostalih usluga. Ostale usluge koje su jedinstvene za pojedine knjižnice opisane su tekstualno.

7.1 Cilj i hipoteze istraživanja

Cilj ovoga istraživanja je statističkom analizom prikazati koliko iznose cijene knjižničnih usluga te postoje li razlike u cijenama knjižničnih usluga između knjižnica unutar pojedine vrste i u četiri kategorije knjižnica koje su se analizirale. Pretpostavlja se da postoje razlike u broju i vrsti usluga koje knjižnice naplaćuju te da se usluge članarine i zakasnine naplaćuju u svim analiziranim knjižnicama. Također, pretpostavlja se da postoje razlike u cijenama knjižničnih usluga s obzirom na područje Republike Hrvatske kojem promatrana knjižnica pripada.

7.2 Metoda istraživanja

Ovo se istraživanje provodi popisivanjem cijena knjižničnih usluga, na računalu u tablicu programa Excel, nakon čega se provodi statistička analiza podataka te donošenje zaključaka i preporuka na temelju spoznaja. Statistička se analiza provodi korištenjem matematičkih funkcija programa Excel za izračunavanje statističkih podataka. Knjižnice su podijeljene na četiri vrste: narodne, specijalne, školske i visokoškolske. Knjižnice su također podijeljene na tri područja Republike Hrvatske: Sjeverna Hrvatska koja obuhvaća knjižnice iz sljedećih županija: Koprivničko-križevačka županija, Krapinsko-zagorska županija, Međimurska županija, Varaždinska županija i Zagrebačka županija te Grad Zagreb, Središnja i istočna Hrvatska koja obuhvaća knjižnice iz sljedećih županija: Bjelovarsko-bilogorska županija, Brodsko-posavska županija, Karlovačka županija, Osječko-baranjska županija, Požeško-slavonska županija, Sisačko-moslavačka županija, Virovitičko-podravska županija i Vukovarsko-srijemska županija te Jadranska i gorska Hrvatska koja uključuje knjižnice iz sljedećih županija: Dubrovačko-neretvanska županija, Istarska županija, Ličko-senjska županija, Primorsko-goranska županija,

Splitsko-dalmatinska županija, Šibensko-kninska županija i Zadarska županija.⁶¹ Iz adresara knjižnica sa stranice Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu izabrano je ukupno 44 knjižnice: 14 narodnih kojima je pridodana NSK zbog svoje važnosti, te po 10 od specijalnih, školskih i visokoškolskih.⁶² Knjižnice su odabrane nasumično uz pomoć generatora brojeva.⁶³ U adresaru Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu nalazi se 194 narodne knjižnice. Nakon podjele na tri regije RH, generator izabire jednak broj knjižnica iz svake regije. Na isti je način odabrano po 10 od specijalnih, školskih i visokoškolskih knjižnica.

Nakon odabira knjižnica definirani su elementi koji će se analizirati, odnosno cijene usluga: upisnina/članarina, obiteljska članarina, članarina djeca, studenti, umirovljenici, zamjenska iskaznica, zakasnina po knjizi, zakasnina za audio vizualnu građu, rezervacija građe, preslika, računalni ispis crno-bijelo, računalni ispis u boji, skeniranje, međuknjižnična posudba, oštećena i/ili izgubljena knjižna građa, oštećena i/ili izgubljena audio vizualna građa, najam prostora knjižnice. Navedeni elementi koriste se za statističku analizu, a ostale usluge, često jedinstvene za određene knjižnice, opisuju se naknadno i nisu dio statističke analize. Primjer jedinstvenih usluga je kafić u sklopu knjižnice i igraonica za djecu.

Statistička analiza evidentiranih elemenata uključuje određivanje sljedećih pokazatelja deskriptivne statistike: najmanja cijena, najveća cijena, prosječna cijena (aritmetička sredina), najčešća cijena (mod), medijan, prosječno odstupanje od prosječne cijene (standardna devijacija). Ova se analiza provela na dvije razine. Prva je razina uključivala sve knjižnice pojedine vrste, dok je druga razina analiza uključivala knjižnice prema području Republike Hrvatske u kojemu se nalaze. Nadalje, sve cijene knjižničnih usluga pretraživane su na službenim web stranicama knjižnica. Rezultati istraživanja prikazani su grafički i tabelarno. Za vrste knjižnica za koje nije bilo moguće napraviti statističku analizu zbog nepostojanja dostatnih informacija na njihovim web stranicama o cijenama usluga, cijene i usluge opisane su tekstualno.

7.3. Analiza cijena knjižničnih usluga narodnih knjižnica

Analiza cijena knjižničnih usluga narodnih knjižnica uključivala je 15 knjižnica od kojih je 14 nasumično odabrano iz tri područja Republike Hrvatske. Nacionalna i sveučilišna knjižnica

⁶¹ Klasifikacija NUTS u Republici Hrvatskoj. Državni zavod za statistiku. URL: <https://dzs.gov.hr/UserDocsImages/450> (20. 8. 2024.)

⁶² Adresari knjižnica u RH za 2023. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Hrvatski zavod za knjižničarstvo. Matična služba za narodne knjižnice. URL: <https://maticna.nsk.hr/adresar-knjiznica/> (1. 8. 2024.)

⁶³ Number generator. <https://numbergenerator.org/randomnumbergenerator/combinations-generator>

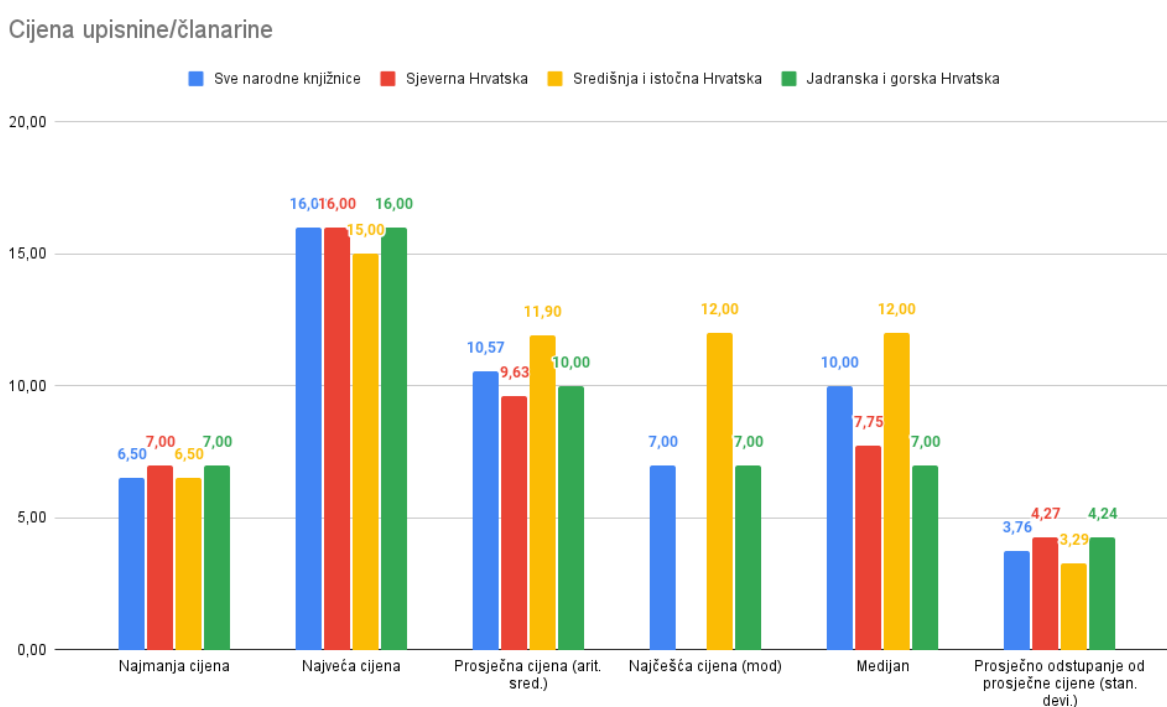
je planirano odabrana zbog svoje važnosti. Iz Sjeverne Hrvatske odabrane su sljedeće knjižnice: Gradska knjižnica Velika Gorica, Gradska knjižnica i čitaonica "Metel Ožegović" Varaždin, Knjižnice grada Zagreba, Gradska knjižnica Ksaver Šandor Gjalski Zabok. Iz Središnje i istočne Hrvatske sljedeće knjižnice: Gradska knjižnica Slavonski Brod, Gradska knjižnica Požega, Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, Gradska knjižnica Našice, Knjižnica i čitaonica Kutina. Iz Jadranske i gorske Hrvatske odabrane su knjižnice: Gradska knjižnica Rijeka, Gradska knjižnica Juraj Šižgorić Šibenik, Narodna knjižnica Knin, Gradska knjižnica Marka Marulića Split, Narodna knjižnica Grad Dubrovnik.

Prvi se rezultati statističke analize cijena knjižničnih usluga odnose na svih 14 analiziranih narodnih knjižnica. Rezultati će biti prikazani u grafikonima, a redosljed iznošenja rezultata je prvo prema usluzi (članarina, zakasnina i sl.), zatim za svih 14 analiziranih narodnih knjižnica te na kraju prema području Republike Hrvatske u kojemu se nalaze.

7.3.1 Analiza cijena usluga upisnine/članarine

Analiza cijena usluga upisnine/članarine, obiteljske članarine, članarine za djecu, studente, umirovljenike i nezaposlene prikazuje se grafički, a pojedinačne se cijene nalaze u prilogu rada u tablici 1.

Slika 1 prikazuje cijene članarina za svih 14 analiziranih narodnih knjižnica.

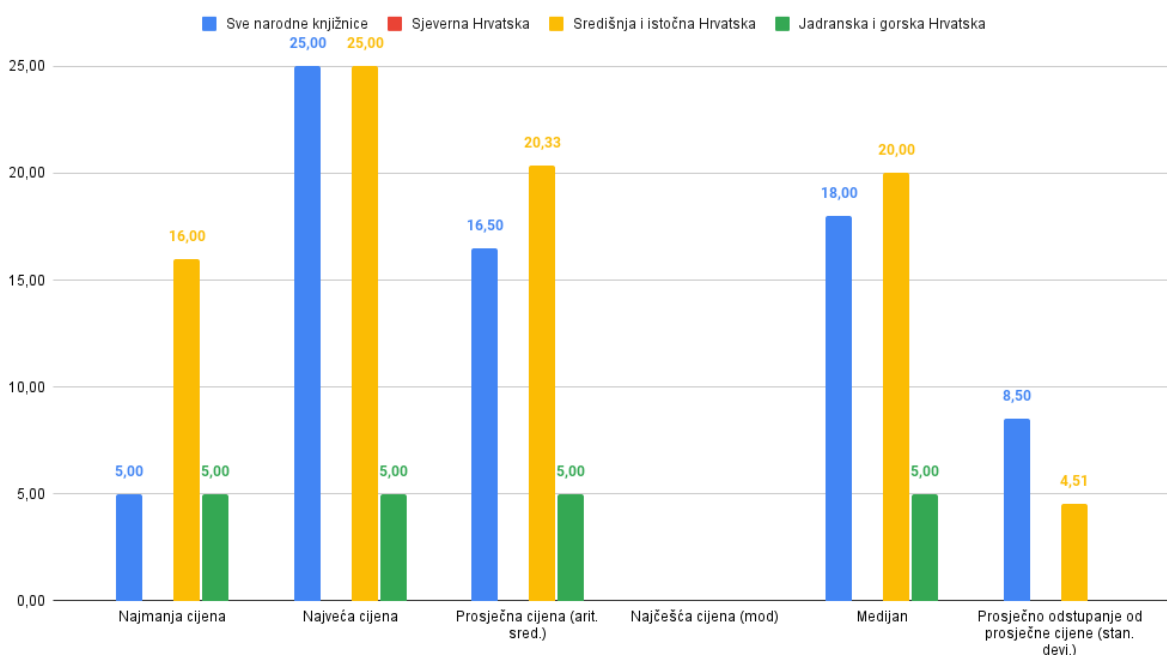


Slika 1. Deskriptivna statistika cijena upisnina/članarina

Cijene upisnine/članarine za sve analizirane narodne knjižnice kreću se od 6,50 do 16,00 eura što ukazuje na veliki raspon cijena upisnina/članarina. Prosječna cijena je 10,57 eura s prosječnim odstupanjem od 3,76 eura. Najčešća cijena je 7 eura. Za polovinu promatranih knjižnica evidentirana je upisnina/članarina u iznosu od 10 eura i manje, dok polovina knjižnica za upis potražuje 10 i više eura. Podjednake cijene upisnine/članarine u analiziranim knjižnicama sva tri područja RH mogu se uočiti za najmanju i najveću cijenu. Najmanja je cijena ista za Sjevernu Hrvatsku i Jadransku i gorsku Hrvatsku u iznosu od 7,00 eura. Također ista im je i najveća cijena u iznosu od 16,00 eura. Najmanja cijena za Središnju i istočnu Hrvatsku iznosi 6,50 eura dok je najveća 15,00 eura. Najveća prosječna cijena je također u Središnjoj i istočnoj Hrvatski gdje iznosi 11,90 eura. Također ovo područje ima i najveću najčešću cijenu u iznosu od 12,00 eura. Prosječno odstupanje od prosječne cijene vrlo je slično u Sjevernoj Hrvatskoj te Jadranskoj i gorskoj Hrvatskoj gdje iznosi 4,27 eura za prvo područje i 4,24 eura za drugo područje. U Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj prosječno odstupanje od prosječne cijene je 3,29 eura. U Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici cijena članarine iznosi 26,54 eura što je mnogo veća cijena u odnosu na ostale analizirane knjižnice.

Slika 2 prikazuje cijene obiteljske članarine.

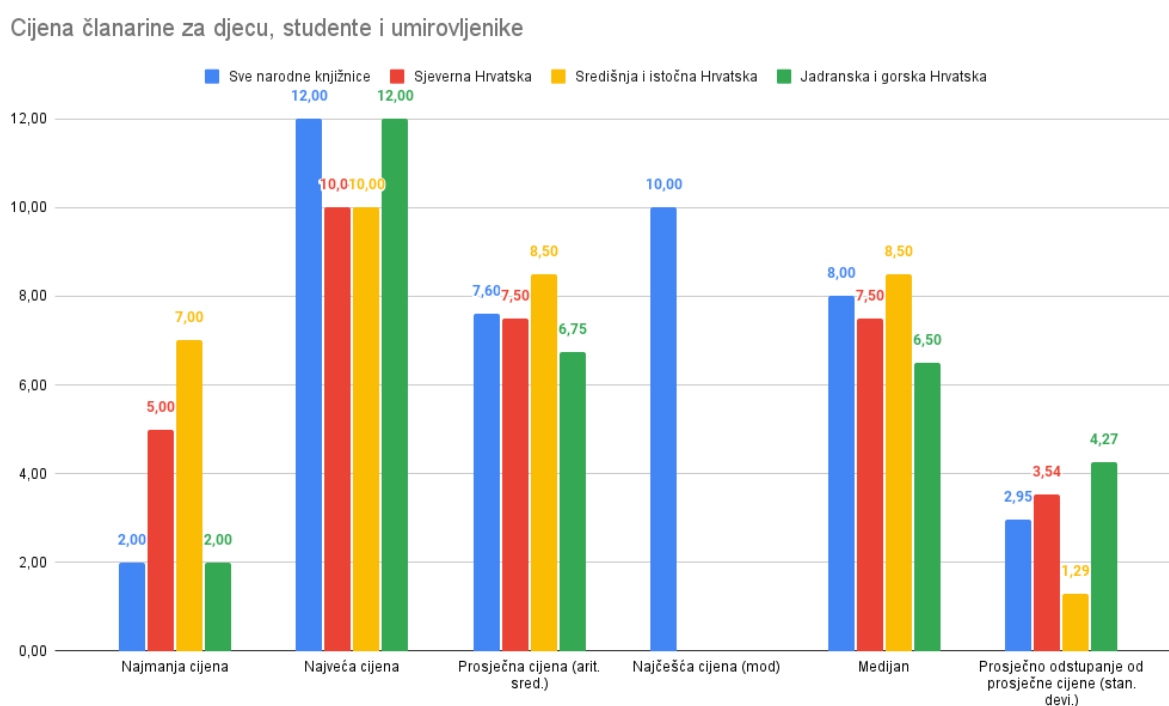
Cijena obiteljske članarine



Slika 2. Deskriptivna statistika cijena obiteljske članarine

Cijena obiteljske članarine kreće se od 5,00 eura do 25,00 eura sa prosječnim odstupanjem od prosječne cijene u iznosu od 8,50 eura. Cijene obiteljske članarine za Sjevernu Hrvatsku nisu izračunate jer niti jedna od analiziranih knjižnica, u cjeniku na svojoj web stranici, ne navodi cijenu obiteljske članarine. U Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj 3 od 5 knjižnica navodi cijenu obiteljske članarine. Najmanja je cijena 16 eura, dok je najveća cijena 25,00 eura sa prosječnim odstupanjem od prosječne cijene u iznosu od 4,51 eura. Prosječna je cijena 20,33 eura. Rezultati za Jadransku i gorsku Hrvatsku nisu usporedivi jer samo jedna knjižnica navodi cijenu obiteljske članarine, a to je Gradska knjižnica Rijeka u kojoj je cijena obiteljske članarine 5,00 eura. NSK na svojoj web stranici nema navedenu cijenu obiteljske članarine.

Slika 3 prikazuje cijene članarine za djecu, studente, umirovljenike i nezaposlene osobe.

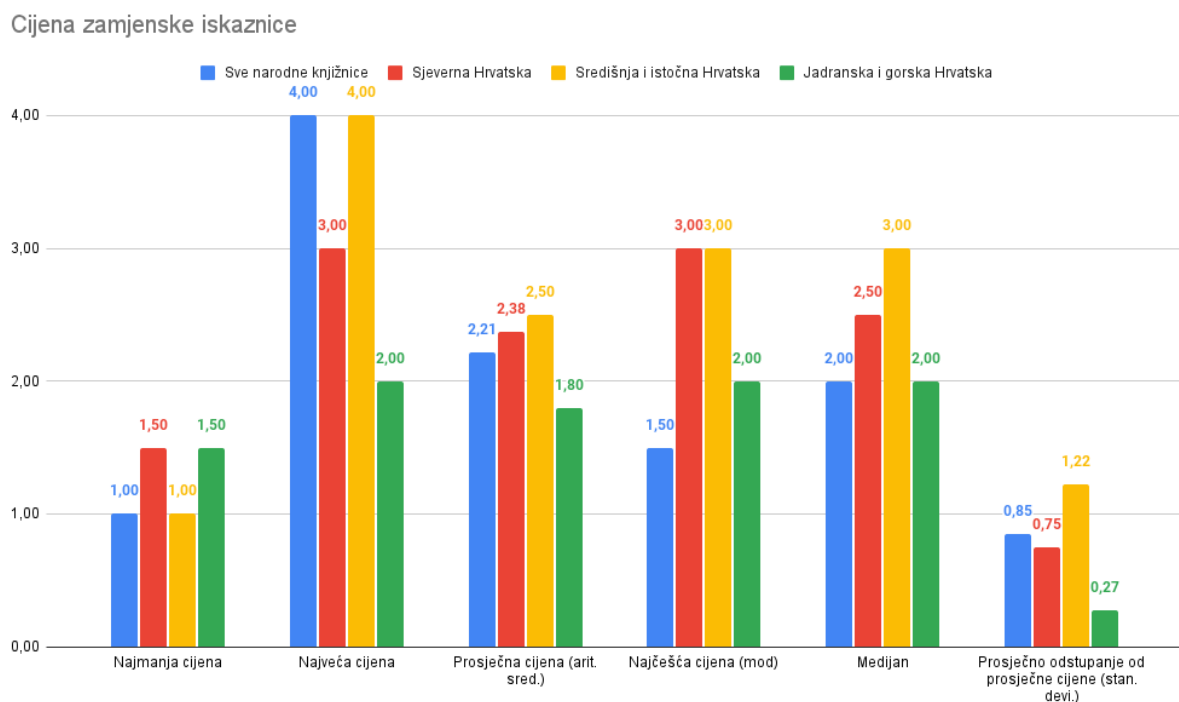


Slika 3. Deskriptivna statistika cijena članarine za djecu, studente i umirovljenike

Cijena se članarine za djecu, studente i umirovljenike kreće od najmanje cijene u iznosu od 2,00 eura do najveće cijene koja iznosi 12,00 eura. Prosječna je cijena 7,60 eura sa prosječnim odstupanjem od prosječne cijene u iznosu od 2,95 eura. Najčešća je cijena 10,00 eura s medijanom od 8,00 eura. Od analiziranih knjižnica u Sjevernoj Hrvatskoj, 2 od 5 imaju navedenu cijenu ove vrste članarine. U Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj te u Jadranskoj i gorskoj Hrvatskoj 4 od 5 analiziranih knjižnica navode cijenu ove usluge. U Sjevernoj Hrvatskoj najmanja cijena ove vrste članarine je 5,00 eura dok je najveća 10,00 eura. Prosječna je cijena 7,50 eura s prosječnim

odstupanjem od prosječne cijene u iznosu od 3,54 eura. U Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj najmanja je cijena 7,00 eura, a najveća također 10,00 eura kao i u Sjevernoj Hrvatskoj. Prosječna je cijena nešto viša i iznosi 8,50 eura sa nižim prosječnim odstupanjem od prosječne cijene koje iznosi 1,29 eura. U Jadranskoj i gorskoj Hrvatskoj najniža je cijena znatno niža u iznosu od 2,00 eura, dok je najveća cijena nešto viša i iznosi 12,00 eura. Prosječna je cijena 6,75 eura sa prosječnim odstupanjem od 4,27 eura. U Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici cijena ove vrste članarine iznosi 6,64 eura.

Slika 4 prikazuje cijene zamjenskih iskaznica



Slika 4. Deskriptivna statistika cijena zamjenske iskaznice

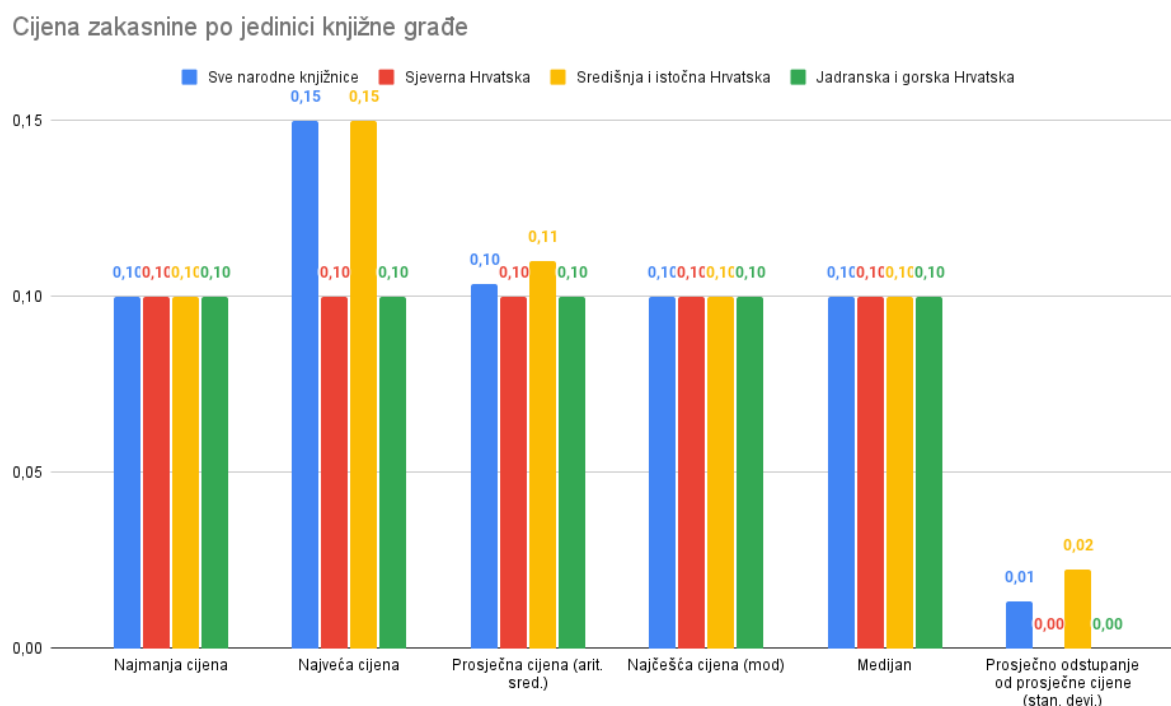
Cijena zamjene članske iskaznice kreće se najmanje 1,00 do najviše 4,00 eura. Prosječna je cijena 2,21 eura sa prosječnim odstupanjem od 0,85 eura. Najčešća cijena je 1,50 eura s medijanom od 2 eura. Svih 15 analiziranih narodnih knjižnica na svojoj web stranici navode cijenu usluge zamjene članske iskaznice. U Sjevernoj Hrvatskoj najmanja je cijena 1,50 eura a najveća 3,00 eura. Prosječna je cijena 2,38 eura s prosječnim odstupanjem od 0,75 eura. Najčešća je cijena 3,00 eura s medijanom od 2,50 eura. U Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj najmanja je cijena 1,00 euro, a najveća 4,00 eura. Prosječna je cijena 2,50 eura s prosječnim odstupanjem od 1,22 eura. Najčešća je cijena ista kao u Sjevernoj Hrvatskoj u iznosu od 3,00 eura. Medijan je nešto viši u odnosu na Sjevernu Hrvatsku i iznosi 3,00 eura. U Jadranskoj i gorskoj Hrvatskoj najmanja je cijena ista kao u Sjevernoj Hrvatskoj i iznosi 1,50 eura. Najveća je cijena 2,00 eura što je niže od ostalih analiziranih

područja. Prosječna je cijena također niža od ostatka, a iznosi 1,80 eura sa prosječnim odstupanjem od 0,27 eura. Najčešća cijena i medijan iznose 2,00 eura. Nacionalna i sveučilišna knjižnica uslugu zamjene članske iskaznice naplaćuje 2,65 eura što je malo više od prosječne cijene ostalih analiziranih područja.

7.3.2 Analiza cijena zakasnine

Analiza cijena zakasnine obuhvaća cijene zakasnine koje knjižnice naplaćuju za knjižnu građu i audio vizualnu građu. Rezultati su prikazani grafički, a pojedinačne cijene se nalaze u prilogu u tablici 2.

Slika 4 prikazuje analizu cijena zakasnine knjižne građe

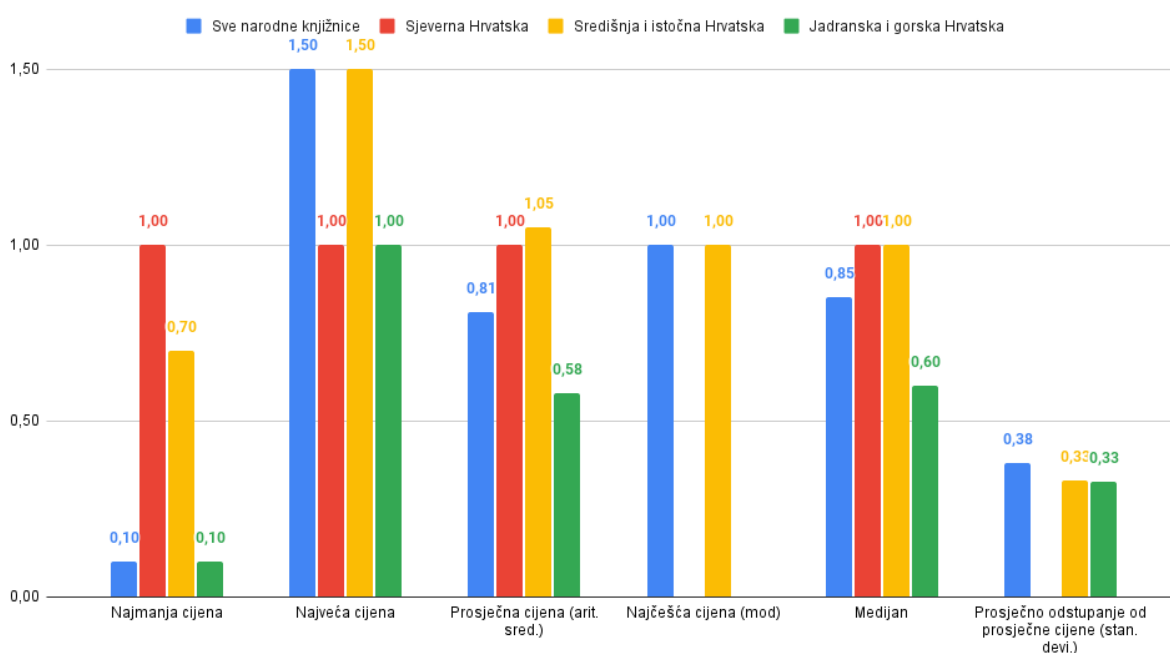


Slika 4. Deskriptivna statistika cijena zakasnine knjižne građe

Cijena zakasnine po jedinici knjižne građe u svim se analiziranim knjižnicama naplaćuje po danu. Na razini svih analiziranih knjižnica, najmanja je cijena 0,10 eura, a najveća 0,15 eura. Prosječna je cijena 0,11 eura s prosječnim odstupanjem od 0,01 eura. Najčešća cijena i medijan iznose 0,10 eura. Sve analizirane knjižnice na svojoj web stranici imaju navedenu cijenu zakasnine. U svim analiziranim područjima najmanja je cijena ista, a iznosi 0,10 eura. Najveća je cijena 0,15 eura u Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj, u Sjevernoj Hrvatskoj te Jadranskoj i gorskoj Hrvatskoj iznosi 0,10

eura. Prosječna je cijena ista u Sjevernoj i Jadranskoj i gorskoj Hrvatskoj u iznosu od 0,10 eura. Prosječnog odstupanje u Sjevernoj Hrvatskoj te Jadranskoj i gorskoj Hrvatskoj nema, dok je u Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj 0,02 eura. Najčešća cijena i medijan isti su za sva analizirana područja u iznosu od 0,10 eura. Cijena zakasnine po jedinici knjižne građe u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici iznosi 0,13 eura, što je više od ostalih analiziranih knjižnica u kojima je cijena 0,10 eura. Gradska knjižnica Požega zakasninu po jedinici knjižne građe naplaćuje 0,15 eura. Prema analizi cijena zakasnine vrlo je ujednačena u svim promatranim knjižnicama. Na slici 5 nalazi se cijena zakasnine za audio vizualnu građu.

Cijena zakasnine po jedinici audio-vizualne građe



Slika 5. Deskriptivna statistika cijena zakasnine za AV građu

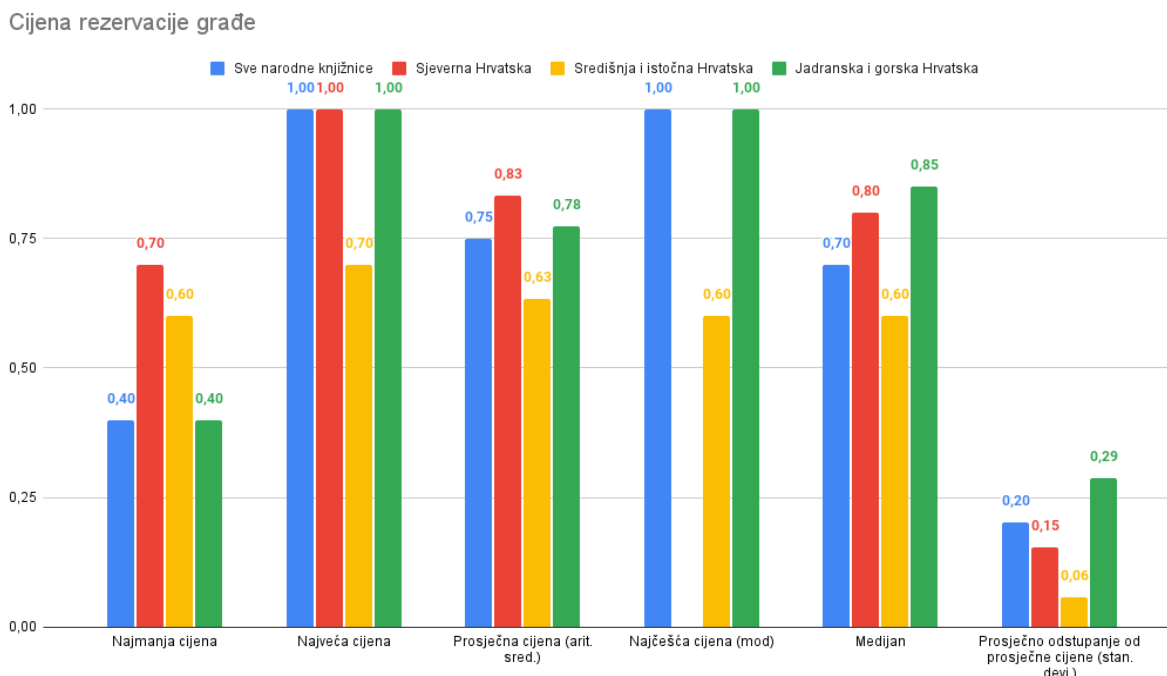
Cijenu zakasnine za audio vizualnu građu, u cjeniku na svojoj web stranici, ima 9 od 15 analiziranih knjižnica prema sljedećoj raspodjeli: u Sjevernoj Hrvatskoj 1 od 5 analiziranih knjižnice, u Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj 4 od 5 analiziranih knjižnica te u Jadranskoj i gorskoj Hrvatskoj sve analizirane knjižnice. Na razini svih analiziranih knjižnica najmanja cijena iznosi 0,10 eura, a najveća 1,50 eura. Prosječna je cijena 0,81 eura sa prosječnim odstupanjem od 0,38 eura. Najčešća je cijena 1,00 euro, a medijan 0,85 eura. Jedina knjižnica u Sjevernoj Hrvatskoj koja ima navedenu cijenu je Gradska knjižnica Ksaver Šandor Gjalski Zabok u kojoj cijena zakasnine za audio vizualnu građu iznosi 1,00 euro po danu. U Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj

najmanja je cijena 0,70 eura a najveća 1,50 eura. Prosječna je cijena 1,05 eura sa prosječnim odstupanjem od 0,33 eura. Najčešća cijena i medijan iznose 1,00 euro. U Jadranskoj i gorskoj Hrvatskoj najmanja je cijena niža od Središnje i istočne Hrvatske i iznosi 0,10 eura, a najveća cijena je 1,00 euro. Prosječna je cijena 0,58 eura sa istim prosječnim odstupanjem kao u Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj u iznosu od 0,33 eura. Medijan za Jadransku i gorsku Hrvatsku iznosi 0,60 eura. Nacionalna i sveučilišna knjižnica, u cjeniku na svojoj web stranici, nema navedenu cijenu zakasnine za audio vizualnu građu.

7.3.3 Analiza cijena posebnih usluga

Analiza posebnih usluga obuhvaća sljedeće usluge: rezervacija građa, preslika, računalni ispis crno-bijelo, računalni ispis u boji, skeniranje građe i međuknjižnična posudba. Rezultati su prikazani grafički, a pojedinačne cijene nalaze se u prilogu u tablici 3.

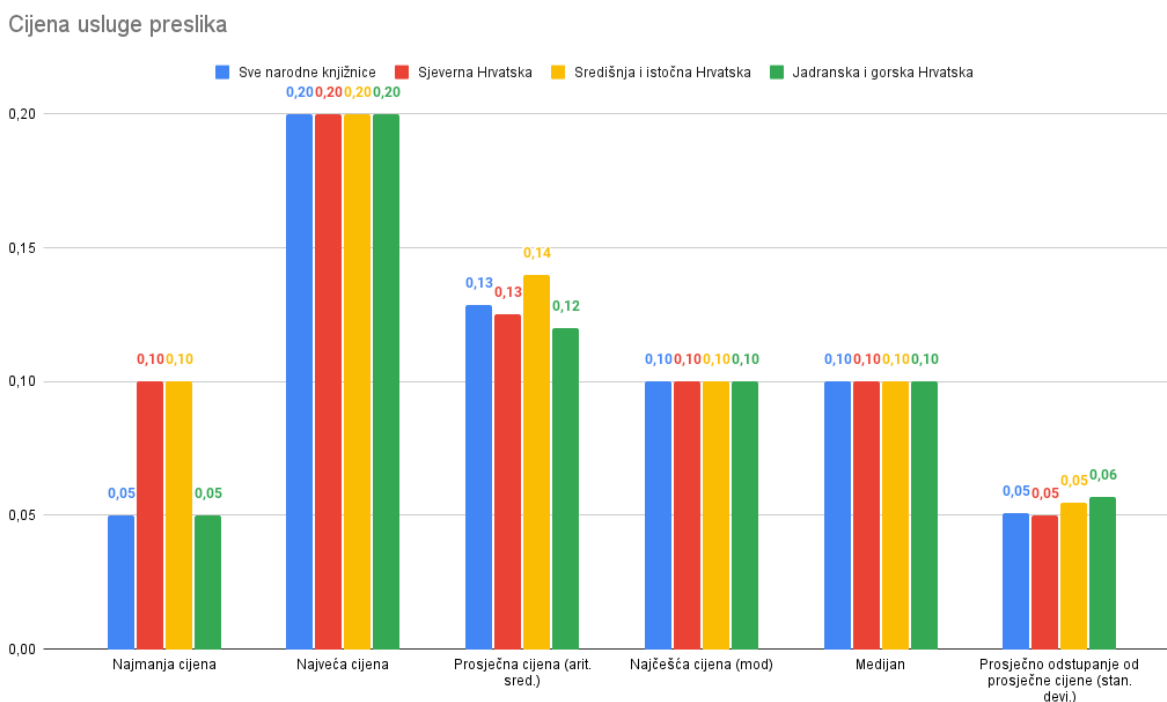
Slika 6 prikazuje analizu cijena usluge rezervacije građe.



Slika 6. Deskriptivna statistika cijena rezervacije građe

Najmanja cijena rezervacije građe na razini svih analiziranih knjižnica iznosi 0,40 centi a najveća je 1,00 euro. Prosječna je cijena 0,75 eura s prosječnim odstupanjem od 0,20 eura. Najčešća cijena je 1,00 euro s medijanom u iznosu od 0,70 eura. Cijenu ove usluge imaju navedene 3 od 5 knjižnica

u Sjevernoj i Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj. U Jadranskoj i gorskoj Hrvatskoj cijenu ove usluge navode 4 od 5 analiziranih knjižnica. U Sjevernoj Hrvatskoj najmanja je cijena 0,70 eura, dok najveća iznosi 1,00 euro. Prosječna je cijena 0,83 eura s prosječnim odstupanjem od 0,15 eura. Medijan iznosi 0,80 eura. Najmanja cijena u Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj iznosi 0,60 eura, a najveća 0,70 eura. Prosječna je cijena niža od Sjeverne i Jadranskoj i gorske Hrvatske u iznosu od 0,63 eura. Prosječno odstupanje od prosječne cijene je niže od ostalih analiziranih područja i iznosi 0,06 eura. Najčešća cijena i medijan iznose 0,60 eura. U Jadranskoj i gorskoj Hrvatskoj najmanja je cijena najniža od svih analiziranih područja i iznosi 0,40 eura dok je najveća cijena ista kao u Sjevernoj Hrvatskoj i iznosi 1,00 euro. Prosječna je cijena 0,78 eura s najvišim prosječnim odstupanjem u iznosu od 0,29 eura. Najčešća je cijena 1,00 euro, a medijan 0,85 eura. Nacionalna i sveučilišna knjižnica, u cjeniku na svojoj web stranici, ne navodi cijenu usluge rezervacije građe. Na slici 7 nalaze se cijene usluge preslika.

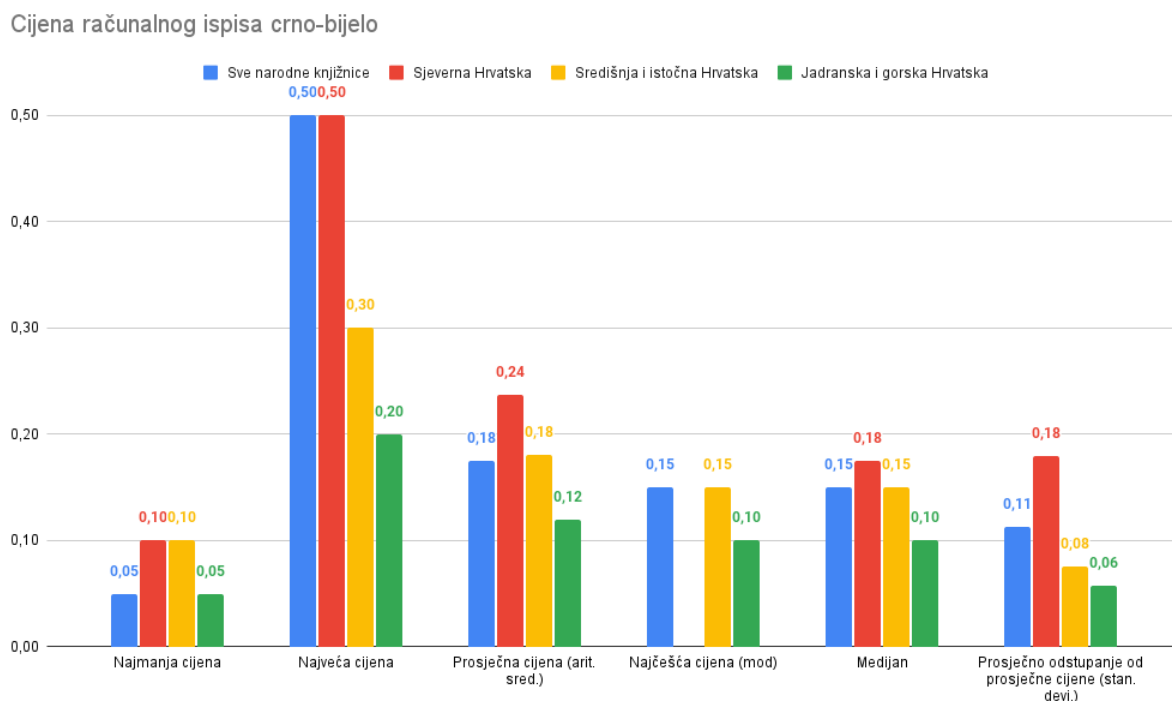


Slika 7. Deskriptivna statistika cijena usluge preslika

Cijena usluge preslika kreće se od 0,05 eura sve do 0,20 eura. prosječna je cijena 0,13 eura s prosječnim odstupanjem od 0,05 eura. Najčešća cijena i medijan iznose 0,10 eura. Cijenu usluge preslika navode sve analizirane knjižnice u cjeniku na svojoj web stranici. U Sjevernoj i Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj najmanja je cijena 0,10 eura. Najveća cijena iznosi 0,20 eura za sva 3 analizirana područja Republike Hrvatske. Prosječna je cijena u Sjevernoj Hrvatskoj 0,13 eura s prosječnim odstupanjem od 0,05 eura, dok je u Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj 0,14 eura s

prosječnim odstupanjem od 0,05 eura. U Jadranskoj i gorskoj Hrvatskoj prosječna je cijena nešto niža u iznosu od 0,12 eura s prosječnim odstupanjem od 0,06 eura. Najčešća je cijena, kao i medijan, ista za sva analizirana područja i iznosi 0,10 eura. Nacionalna i sveučilišna knjižnica uslugu preslike naplaćuje znatno više od ostalih analiziranih knjižnica u iznosu od 1,33 eura. Od ostalih analiziranih knjižnica najveća je cijena dosegla iznos od 0,20 eura.

Na slici 8 se nalaze cijene usluge računalnog ispisa crno-bijelo.

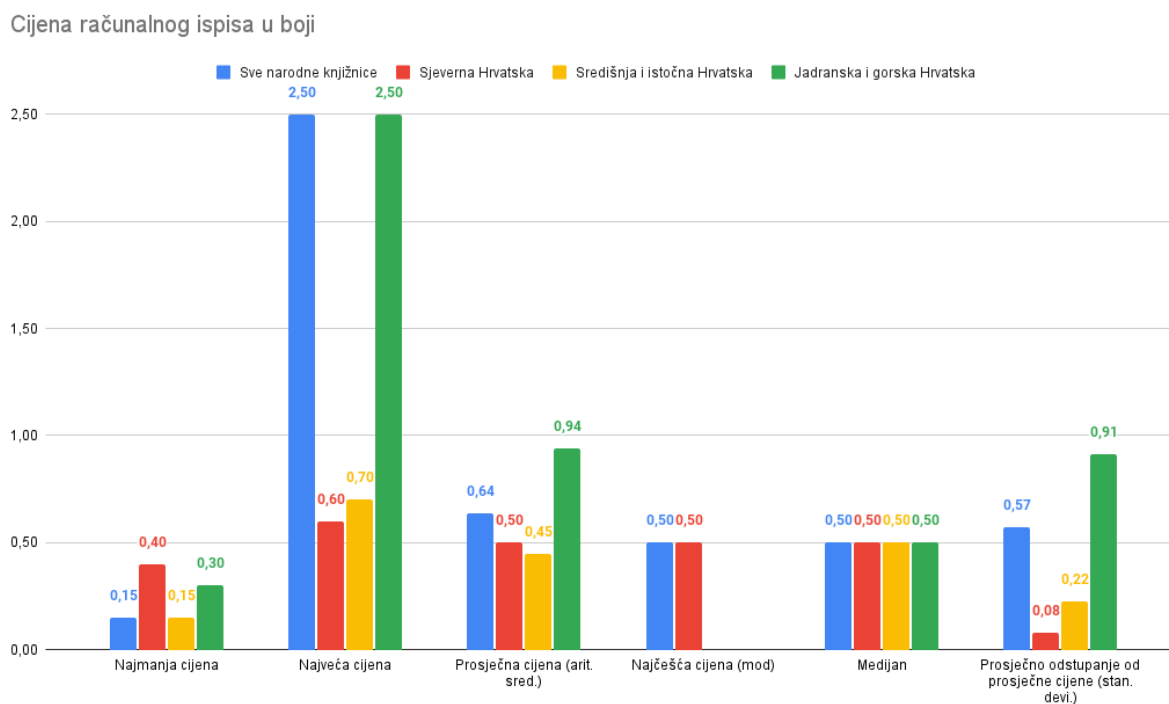


Slika 8. Deskriptivna statistika cijena računalnog ispisa crno-bijelo

Usluga računalnog ispisa crno-bijelo kreće se od 0,05 eura do 0,50 eura. Prosječna je cijena 0,18 eura sa prosječnim odstupanjem od prosječne cijene u iznosu od 0,11 eura. Najčešća je cijena, kao i medijan, 0,15 eura. Sve analizirane knjižnice u cjeniku na svojoj web stranici imaju navedenu cijenu ove usluge. U Sjevernoj i Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj najmanja je cijena 0,10 eura dok u Jadranskoj i gorskoj Hrvatskoj iznosi 0,05 eura. Najveća je cijena u Sjevernoj Hrvatskoj 0,50 eura, u Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj nešto je manja u iznosu od 0,30 eura, dok je u Jadranskoj i gorskoj Hrvatskoj najveća cijena niža od ostalih analiziranih područja i iznosi 0,20 eura. Prosječna cijena također slijedi isti trend te u Sjevernoj Hrvatskoj iznosi 0,24 eura s prosječnim odstupanjem u iznosu od 0,18 eura, u Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj iznosi 0,18 eura s prosječnim odstupanjem u iznosu od 0,08 eura, a u Jadranskoj i gorskoj Hrvatskoj 0,12 eura s prosječnim odstupanjem u iznosu od 0,06 eura. Nacionalna i sveučilišna knjižnica uslugu preslika naplaćuje 0,13 eura.

Najveća cijena usluge ispisa crno-bijelo nalazi se u Gradskoj knjižnici Ksaver Šandor Gjalski u Zaboku gdje iznosi 0,50 eura. Najnižu cijenu usluge ispisa crno-bijelo ima Gradska knjižnica Marka Marulića u Splitu gdje navedena usluga iznosi 0,05 eura.

Na slici 9 nalazi se analiza cijena usluge računalnog ispisa u boji.

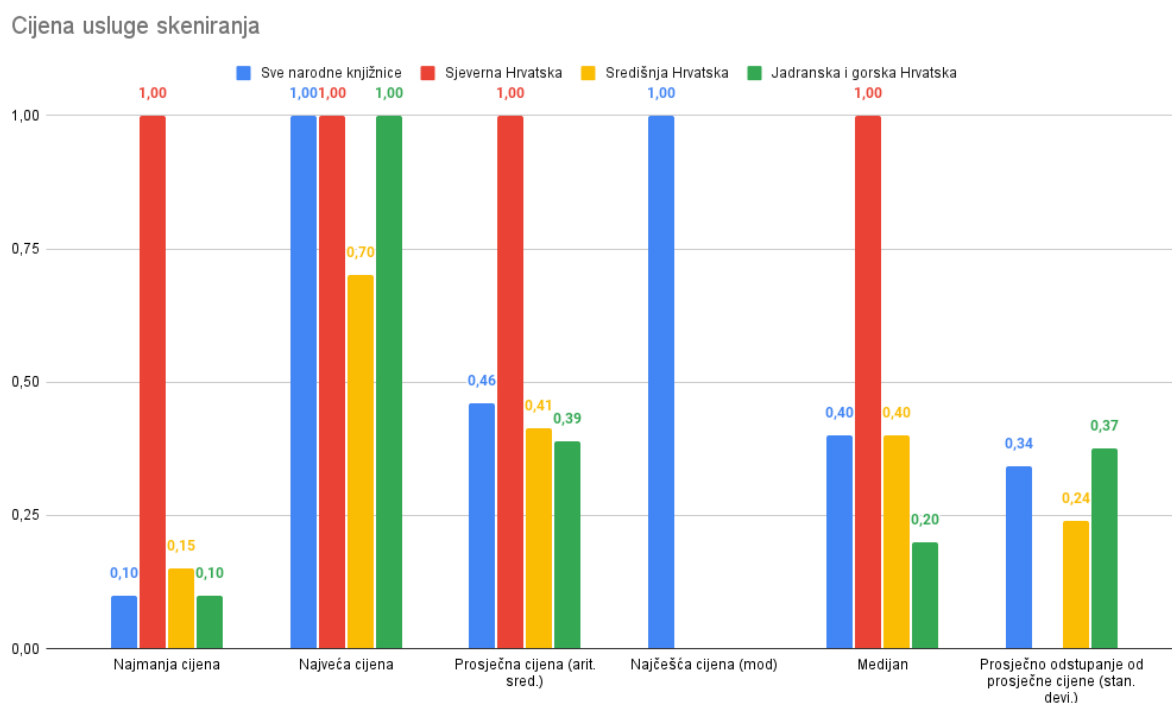


Slika 9. Deskriptivna statistika cijena računalnog ispisa u boji

Usluga računalnog ispisa u boji kreće se od 0,15 eura do 2,50 eura. Prosječna je cijena 0,64 eura sa prosječnim odstupanjem od prosječne cijene u iznosu od 0,57 eura. Najčešća cijena i medijan iznose 0,50 eura. U Sjevernoj Hrvatskoj najmanja je cijena 0,40 eura, dok najveća iznosi 0,60 eura. Prosječna je cijena 0,50 eura sa prosječnim odstupanjem u iznosu od 0,08 centi. Najčešća cijena iznosi 0,50 eura. U Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj najmanja je cijena 0,15 eura, a najveća 0,70 eura. Raspon između najmanje i najveće cijene veći je u Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj u odnosu na Sjevernu Hrvatsku. Prosječna je cijena u Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj 0,45 eura, vrlo blizu prosječne cijene u Sjevernoj Hrvatskoj s nešto višim prosječnim odstupanjem u iznosu od 0,22 eura. U Jadranskoj i gorskoj Hrvatskoj raspon najmanje i najveće cijene je veći u odnosu na druga analizirana područja. Najmanja cijena iznosi 0,30 eura, dok je najveća 2,50 eura. Prosječna je cijena također viša od ostalih analiziranih područja u iznosu od 0,94 eura s prosječnim odstupanjem koje iznosi 0,91 eura. Vrijednost medijana ostaje ista za sva analizirana područja i iznosi 0,50 eura. Cijena ispisa u boji u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici iznosi 0,20 eura.

Najvišu cijenu ove usluge ima Dubrovačka knjižnica u kojoj cijena ove usluge iznosi 2,50 eura. Najniža je cijena u Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici u Osijeku gdje cijena ove usluge iznosi 0,15 eura.

Slika 10 prikazuje analizu cijena usluge skeniranja

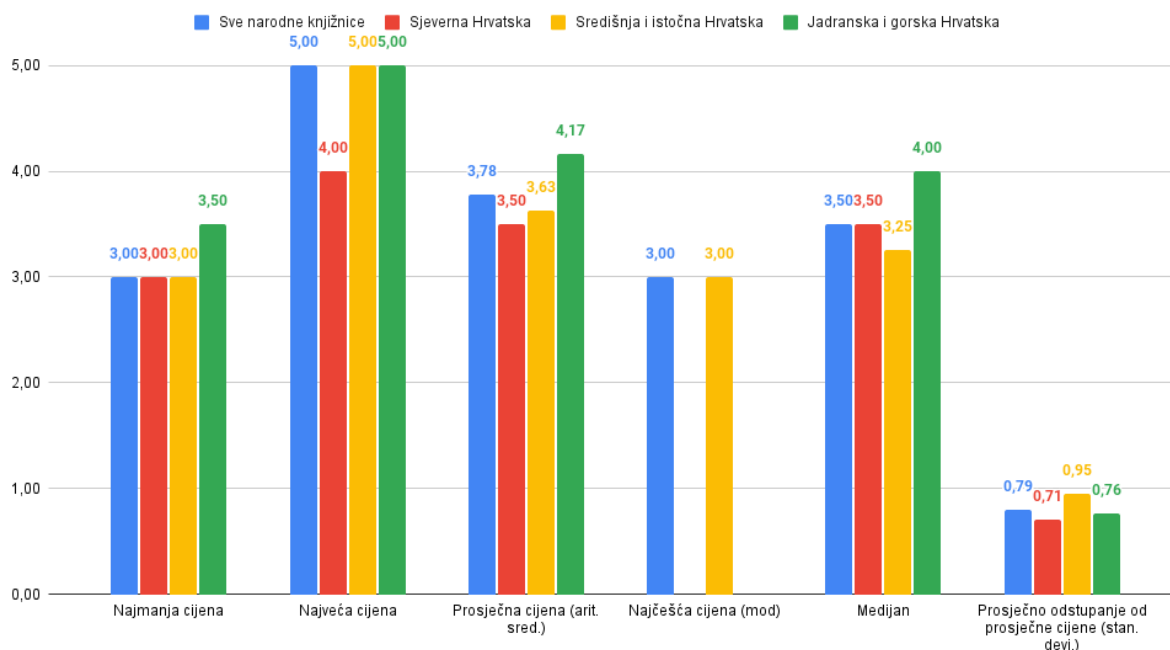


Slika 10. Deskriptivna statistika cijena usluge skeniranja

Cijena usluge skeniranja građe kreće se od 0,10 eura do 1,00 eura. Prosječna je cijena 0,46 eura s prosječnim odstupanjem u iznosu od 0,34 eura. Najčešća je cijena 1,00 euro, a medijan iznosi 0,40 eura. Rezultati za Sjevernu Hrvatsku nisu relevantni jer samo jedna od analiziranih knjižnica nudi uslugu skeniranja. Najmanja cijena za Središnju i istočnu Hrvatsku iznosi 0,15 eura, a najviša 0,70 eura. Prosječna je cijena 0,41 eura s odstupanjem u iznosu od 0,24 eura. Medijan za Središnju i istočnu Hrvatsku iznosi 0,40 eura. Najmanja je cijena za Jadranskoj i gorsku Hrvatsku u iznosu 0,10 eura a najveća 1,00 euro. Prosječna je cijena manja od ostalih analiziranih područja i iznosi 0,39 eura, s najvišim prosječnim odstupanjem u iznosu od 0,37 eura. Cijena usluge skeniranja građe u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici je veća od ostalih analiziranih knjižnica i iznosi 1,33 eura. Najmanja je cijena u Narodnoj knjižnici Knin gdje iznosi 0,15 eura. Ovu uslugu u cjeniku na svojoj web stranici ima navedenu 11 od 15 analiziranih knjižnica: 2 od 5 u Sjevernoj Hrvatskoj, 4 od 5 u Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj te sve knjižnice Jadranske i gorske Hrvatske.

Slika 11 prikazuje cijene usluge međuknjižnične posudbe.

Cijena međuknjižnične posudbe



Slika 11. Deskriptivna statistika cijena međuknjižnične posudbe

Cijenu usluge međuknjižnične posudbe u cjeniku na svojoj web stranici navodi 10 od 15 analiziranih knjižnica. Na razini svih analiziranih knjižnica cijena se kreće od 3,00 do 5,00 eura. Prosječna je cijena 3,78 eura s prosječnim odstupanjem od prosječne cijene u iznosu od 0,79 centi. Najčešća je cijena 3,00 eura a medijan iznosi 3,50 eura. U Sjevernoj i Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj najmanja je cijena 3,00 eura dok je najveća u Sjevernoj Hrvatskoj 4,00 eura, a u Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj 5,00 eura. Najmanja je cijena u Jadranskoj i gorskoj Hrvatskoj veća od ostalih analiziranih područja i iznosi 3,50 eura. Najveća je cijena ista kao u Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj te iznosi 5,00 eura. Prosječna je cijena vrlo slična u Sjevernoj i Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj. U Sjevernoj Hrvatskoj iznosi 3,50 eura s prosječnim odstupanjem od cijene u iznosu od 0,71 eura, dok u Središnjoj i istočnoj iznosi 3,63 eura s većim prosječnim odstupanjem od cijene u iznosu od 0,95 eura. Prosječna je cijena veća u Jadranskoj i gorskoj Hrvatskoj u odnosu na ostala analizirana područja i iznosi 4,17 eura sa prosječnim odstupanjem u iznosu od 0,76 eura. Najčešća cijena u Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj iznosi 3,00 eura. Medijan je vrlo sličan u Sjevernoj i Jadranskoj i gorskoj Hrvatskoj. U Sjevernoj Hrvatskoj iznosi 3,50 eura dok je u Jadranskoj i gorskoj Hrvatskoj 4,00 eura. U Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj vrijednost medijana iznosi 3,25

eura. Međuknjižnična posudba u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici iznosi 3,98 eura. Gradska knjižnica Našice i Gradska knjižnica Juraj Šižgorić Šibenik uslugu međuknjižnične posudbe naplaćuju 5,00 eura.

7.3.4 Analiza cijena ostalih usluga

Analiza cijena ostalih usluga nije provedena statistički jer su ostale usluge većinom jedinstvene za pojedinačne knjižnice. Iz tog razloga podaci o cijenama ostalih usluga nisu usporedivi, stoga se ove usluge navode samo tekstualno. U cijene ostalih usluga ubrajaju se naknade za oštećenu i/ili izgublenu knjižnu i audio vizualnu građu, cijene najma prostora knjižnice te sve ostale usluge jedinstvene za pojedine knjižnice.

Naknadu za oštećenu i/ili izgublenu knjižnu građu i audio-vizualnu građu potražuje svaka knjižnica, ali rijetko koja ima točno definiran iznos ove naknade. Točnije, samo 4 od 15 analiziranih knjižnica ima definiran iznos ove naknade. Iza toga postoji razlog, a to je da većina knjižnica nema fiksnu cijenu za oštećenu ili izgublenu građu, već se gleda kolika je cijena nabave novog primjerka građe i na kraju je to cijena koju korisnik plaća. Cijenu za oštećenu i/ili izgublenu knjižnu građu imaju definiranu 3 knjižnice. Nacionalna i sveučilišna knjižnica potražuje 6,65 eura i na taj se iznos također dodaje cijena nabave novog primjerka građe. Gradska knjižnica Slavonski Brod potražuje 5,00 eura i ne navodi dodatno plaćanje za nabavu novog primjerka građe. Gradska knjižnica Rijeka potražuje 15,00 eura i također ne navodi dodatnu naplatu novog primjerka građe. Cijenu za oštećenu i/ili izgublenu audio vizualnu građu navode samo 2 knjižnice: Gradska knjižnica Rijeka potražuje 7,00 eura i ne navode dodatno plaćanje nabave novog primjerka građe. Gradska knjižnica Juraj Šižgorić Šibenik potražuje samo 1,00 euro i također ne navode dodatno plaćanje za nabavu novog primjerka građe.

Nakon analize cijena usluga oštećene građe analizirane su cijene koju knjižnice naplaćuju za najam prostora. Ovo je također jedna od usluga koju nudi izrazito mali broj knjižnica, točnije 5 od 15 analiziranih knjižnica. Gradska knjižnica Ksaver Šandor Gjalski Zabok uslugu korištenja prostora knjižnice, odnosno najam prostora knjižnice naplaćuje 12,00 eura po satu korištenja. Na svojoj web stranici ne navode ograničenje koliko sati korištenja prostora najviše dopuštaju. Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek najam prostora također naplaćuje 12,00 eura po satu te navode iznos od 100,00 eura za cjelodnevno korištenje prostora, odnosno 8 sati. Također naplaćuju dodatnih 20,00 eura za tehničku podršku koja uključuje: opremu za video konferencije, laptop, projektor, mikrofoni i ozvučenje. Gradska knjižnica Juraj Šižgorić Šibenik daje prostor u najam besplatno za događaje namijenjene široj javnosti kao što su: predstavljanja knjiga, predavanja, tribine,

prezentacije i slično. Za ostale udruge, gospodarske subjekte, banke i druge organizacije koje ostvaruju profit knjižnica naplaćuje najam prostora prema sljedećem cjeniku: do 2 sata 100,00 eura, 2 do 4 sata 200,00 eura, 4 do 8 sati 300,00 eura, 8 do 12 sati 400,00 eura. Na svojoj web stranici ne navode pristup tehničkoj podršci i opremi.

7.4.5 Jedinstvene ostale usluge

Jedinstvene su usluge one koje su dostupne isključivo u određenim analiziranim knjižnicama ili one koje pruža samo jedna od analiziranih knjižnica odnosno, specifične usluge koje karakteriziraju i razlikuju jednu knjižnicu od druge. Pojedinačne cijene ostalih usluga se nalaze u prilogu u tablici 4. Nacionalna i sveučilišna knjižnica nudi mnoštvo usluga koje se ne pronalaze niti u jednoj drugoj analiziranoj knjižnici. Informacijske usluge u NSK uključuju složena tematska pretraživanja dostupnih izvora informacija. Ova je usluga za članove besplatna, dok se za ostale korisnike naplaćuje 13,27 eura po satu. Sljedeća jedinstvena usluga koju nudi NSK su bibliografske usluge te pretraživanje u poslovne i komercijalne svrhe. Za članove knjižnice, cijena ove usluge se kreće od jednostavnog besplatnog pretraživanja do složenog pretraživanja u iznosu od 13,27 eura po satu. Za sve ostale korisnike cijena ove usluge je 19,91 eura po satu. Sljedeća vrsta usluge su bibliometrijske usluge. Ova usluga ima nekoliko vrsta i u cjeniku se navodi kako je za članove knjižnice besplatna. Bibliometrijske usluge uključuju sljedeće: Potvrda znanstveniku o zastupljenosti i citiranosti radova znanstvenika te Potvrda o statusu časopisa s indeksiranim radovima u relevantnim bazama podataka u iznosu od 13,27 eura. Potvrda ustanovi o zastupljenosti i statusu časopisa u relevantnim bazama podataka za potrebe uredništava i izdavača domaćih znanstvenih i stručnih časopisa u iznosu od 3,98 eura po časopisu, Potvrda ustanovi za kvantitativno vrednovanje znanstvenika te visokoškolskih i znanstvenih ustanova (za potrebe akreditacije, reakreditacije i dr.) u iznosu od 13,27 po znanstveniku i Potvrda ustanovi za kvantitativno vrednovanje znanstvenika te za potrebe studijskih programa pri Sveučilištu u Zagrebu, odnosno izvan sastavnica Sveučilišta u Zagrebu, ova se usluga ne naplaćuje. Sljedeća jedinstvena usluga koju nudi NSK je pretraživanje poslovnih informacijskih izvora koje uključuje pretraživanje ProQuest DIALOG baza podataka. Ova se usluga naplaćuje prema paušalnom iznosu od 10,62 eura te je navedeno da se dodatni troškovi posebno obračunavaju ukoliko troškovi pretraživanja odstupaju od paušalnog iznosa. NSK u cjeniku na svojoj web stranici također navodi i edukacijske usluge koje uključuju stručno vodstvo po knjižnici za grupu posjetitelja do 15 ljudi i u trajanju do 30 minuta. Ova se usluga ne naplaćuje. Stručne

radionice i/ili tematsko vodstvo po Knjižnici grupa do 15 posjetitelja u trajanju do 90 minuta (minimalna grupa od 7 sudionika) u iznosu od 10,62 eura po posjetitelju. Programi informacijske i digitalne pismenosti prema utvrđenom programu edukacije. Ova je usluga besplatna za članove knjižnice, dok se za ostale korisnike naplaćuje 10,62 eura po osobi i programu. Stručne konzervatorsko-restauratorske radionice za koje se navodi da je cijena na upit. Nadalje, NSK nudi mnoštvo usluga orijentiranih prema nakladnicima kao što je Izrada CIP zapisa te dodjele ISBN, ISSN, ISMN, DOI oznaka hrvatskim nakladnicima te tiskanje publikacija. Cijene ovih usluga se naplaćuju u rasponu od 26,54 eura do 66,36 eura.

Gradska knjižnica Slavonski Brod u cjeniku na svojoj web stranici nudi uslugu prisustvovanja u kreativnim radionicama osobama koje nisu članovi knjižnice u iznosu od 5,00 eura po radionici. Također, nude i spiralno uvezivanje 10, 12 i 20mm za 1,00 euro.

Gradska knjižnica i čitaonica Požega u svojem cjeniku nudi uslugu slanja razglednice u iznosu od 3,00 eura po razglednici. Također, knjižnica organizira igraonice za djecu predškolskog uzrasta. Program vođene igraonice za predškolce se naplaćuje 10,00 eura mjesečno. Gradska knjižnica Našice naplaćuje slanje obavijesti za nevracene knjige u iznosu od 1,00 euro.

7.4 Analiza cijena knjižničnih usluga školskih, specijalnih i visokoškolskih knjižnica

Analiza školskih knjižnica uključivala je sljedeće knjižnice razvrstane u Sjevernu Hrvatsku, Središnju i istočnu Hrvatsku te Jadransku i gorsku Hrvatsku. Školske knjižnice Sjeverne Hrvatske uključuju: knjižnicu Ekonomske škole Velika Gorica, knjižnicu Gimnazije Antuna Gustava Matoša Samobor, knjižnicu Srednje škole Dragutina Stražimira, knjižnicu Umjetničke škole Franje Lučića. Školske knjižnice Središnje i istočne Hrvatske uključuju: knjižnicu Obrtničke škole Požega, knjižnicu Klasične gimnazije fra Marijana Lanosovića Slavonski Brod, knjižnicu Graditeljsko-geodetske škole Osijek. Školske knjižnice Jadranske i gorske Hrvatske uključuju: knjižnicu medicinske škole Dubrovnik, knjižnicu škole likovnih umjetnosti Split, knjižnicu industrijsko-obrtničke škole Šibenik

Specijalne knjižnice Sjeverne Hrvatske uključuju: znanstvenu knjižnicu Hrvatskog šumarskog instituta u Zagrebu, knjižnicu Etnografskog muzeja Zagreb, knjižnicu Instituta za antropologiju te knjižnicu Opće bolnice Varaždin. Specijalne knjižnice Središnje i istočne Hrvatske uključuju: knjižnicu Muzeja Đakovštine, bolničku knjižnicu Opće županijske bolnice Požega te muzejsku knjižnicu Zavičajnog muzeja Našice. Specijalne knjižnice Jadranske i gorske Hrvatske uključuju:

knjižnicu Arheološkog muzeja Zadar, knjižnicu Etnografskog muzeja Split te knjižnicu Državnog arhiva u Pazinu.

Visokoškolske knjižnice Sjeverne Hrvatske uključuju: knjižnicu Međimurskog veleučilišta u Čakovcu, knjižnicu Učiteljskog fakulteta u Zagrebu, knjižnicu Fakulteta prometnih znanosti u Zagrebu te knjižnicu Veleučilišta u Križevcima. Visokoškolske knjižnice srednje i istočne Hrvatske uključuju: knjižnicu Fakulteta turizma i ruralnog razvoja u Požegi, knjižnicu Sveučilišta u Slavonskom Brodu te Centar za knjižničnu djelatnost Veleučilišta u Virovitici. Visokoškolske knjižnice Jadranske i gorske Hrvatske uključuju: knjižnicu Ekonomskog fakulteta Rijeka, Sveučilišnu knjižnicu Sveučilišta u Zadru te knjižnicu Pravnog fakulteta u Splitu.

Analizu cijena knjižničnih usluga školskih, specijalnih i visokoškolskih knjižnica nije bilo moguće obaviti zbog nepostojanja informacija na njihovim web stranicama o cijenama usluga navedenih vrsta knjižnica, osobito školskih i specijalnih knjižnica. Analizirane školske i specijalne knjižnice ne naplaćuju niti jednu od svojih usluga. Školske knjižnice ne naplaćuju svoje usluge i dostupne su učenicima koji pohađaju školu u kojoj se knjižnica nalazi kao i njenim zaposlenicima. Specijalne knjižnice kao što su knjižnice poliklinike ili muzeja nisu na raspolaganju široj populaciji. To su knjižnice koje služe isključivo zaposlenicima organizacije u kojoj obavljaju svoju djelatnost. Zbog toga te vrste knjižnica nemaju svoju web stranicu, nemaju cjenik niti bilo kakve druge informacije. Na web stranicama, na primjer poliklinike, može se pronaći informacija da poliklinika ima vlastitu specijalnu knjižnicu, ime knjižničara te veličina fonda. Visokoškolske knjižnice također ne naplaćuju gotovo niti jednu uslugu, no postoje iznimke. Knjižnica Fakulteta prometnih znanosti na svojoj web stranici navodi uslugu fotokopiranja i skeniranja. Knjižnica fotokopiranje crno-bijelo naplaćuje 0,07 eura po stranici, dok fotokopiranje u boji naplaćuje 0,27 eura po stranici. Navode također da je skeniranje besplatno.⁶⁴ Knjižnica Ekonomskog fakulteta u Rijeci u svom cjeniku navodi cijenu zakasnine koja iznosi 0,10 eura po danu. Međuknjižnična posudba iz NSK iznosi 4,00 eura te se na navedenu cijenu dodaje i cijena poštarine. Cijena je ista za međuknjižničnu posudbu iz svih knjižnica unutar Republike Hrvatske. Međuknjižnična posudba iz inozemstva se naplaćuje prema računu pošiljatelja.⁶⁵ Sveučilišna knjižnica Sveučilišta u Zadru također naplaćuje usluge međuknjižnične posudbe. Cijena za građu iz NSK iznosi 6,60 eura, dok je za posudbu iz ostalih knjižnica bez naknade. Posudba knjiga iz knjižnica u Europi iznosi 19,90 eura, a iznimno 26,50 eura. Viša naknada za iznimne situacije nije definirana u cjeniku

⁶⁴ Fakultet prometnih znanosti. URL: <https://www.fpz.unizg.hr/hr/o-fakultetu/knjiznica/> (21. 8. 2024)

⁶⁵ Ekonomski fakultet u Rijeci: URL: https://www.efri.uniri.hr/upload/KNJIZNICA_D/Cjenik_Knjiznica_EFRI_2023.pdf (21. 8. 2024.)

na web stranici knjižnice. Digitalne preslike članaka iz inozemstva se naplaćuju od 8,00 eura na više.⁶⁶

8. Zaključak

Ovaj rad pruža sveobuhvatan uvid u mogućnosti i izazove s kojima se knjižnice suočavaju kao neprofitne ustanove. Ključni izazov knjižnica je nedostatno financiranje od strane države kao glavnog osnivača knjižnica u Republici Hrvatskoj. Knjižnice su prisiljene tražiti alternativne izvore prihoda kako bi osigurale najvišu razinu kvalitete usluga koju mogu ponuditi svojim korisnicima. Alternativni izvori prihoda najčešće podrazumijevaju naplaćivanje usluga. Cijena kao jedan od glavnih čimbenika naplaćivanja usluga može imati veliki utjecaj na održivost knjižnice. Zbog navedenog veliku ulogu u poslovanju knjižnice ima marketing i marketing miks s posebnim naglaskom na cijenu. Marketing je potreban kako bi knjižnica privukla veći broj korisnika. Korištenje marketinških strategija može pomoći knjižnicama da povećaju svoju vidljivost i da privuku korisnike što posljedično može pomoći knjižnici i dovesti do povećanja prihoda. Iako su knjižnice neprofitne ustanove primjena komercijalnih pristupa, poštivajući njihovu osnovnu misiju može doprinijeti dugoročnoj održivosti. Cijena kao element marketing miksa ima veliku ulogu. U sektoru neprofitnih djelatnosti cijena ima dvojaku ulogu, s jedne strane predstavlja alternativni izvor prihoda koji su knjižnici prijeko potrebni, dok s druge strane cijena mora ostati vrlo niska kako bi usluge knjižnice bile dostupne široj populaciji bez obzira na kupovnu moć. Stoga se može reći da određivanje cijena knjižničnih usluga od strane knjižnice zahtjeva pažljivo balansiranje između društvene odgovornosti i financijske održivosti.

Iako zakon dopušta knjižnicama da slobodno naplaćuju svoje usluge i ne predstavlja nikakve prepreke, statistička analiza ovoga rada pokazuje kako su cijene osnovnih usluga, poput upisnine/članarine te zakasnine, narodnih knjižnica relativno slične. Nedostatak standarda u pružanju usluga vidi se u količini i vrsti usluga koje knjižnice nude. Velik broj knjižnica ne nudi iste vrste usluga što na kraju može imati negativan učinak isključivo na korisnika knjižnice koji u narodnoj knjižnici u drugom gradu može, potencijalno, za gotovo istu cijenu godišnje članarine dobiti znatno više i kvalitetnije usluge. Istraživanjem su potvrđene pretpostavke da postoji razlika u broju i vrsti usluga koje knjižnice naplaćuju te da se usluge članarine i zakasnine naplaćuju u

⁶⁶ Sveučilište u Zadru URL: <https://www.unizd.hr/sveucilisnasknjiznica/usluge> (21. 8. 2024.)

svim analiziranim knjižnicama. Potvrđena je također pretpostavka da postoje razlike u cijenama knjižničnih usluga s obzirom na područje Republike Hrvatske kojem promatrana knjižnica pripada. Tako su u Primorskoj i gorskoj Hrvatskoj cijene računalnog ispisa u boji veće nego u ostatku Hrvatske. U Sjevernoj su Hrvatskoj veće cijene usluga skeniranja i računalnog ispisa crno-bijelo, dok je u Središnjoj i istočnoj Hrvatskoj veće cijene za obiteljske članarine i zamjenske iskaznice nego u ostatku Hrvatske. Istraživanjem se zaključuje da je znatno veći broj sličnih usluga u analiziranim knjižnicama od broja usluga koje su jedinstvene za pojedine knjižnice. Zaključuje se također da su cijene usluga različite, ali da nema velikih odstupanja u analiziranim knjižnicama. Preporuka za daljnje istraživanje je istražiti stavove korisnika o cijenama knjižničnih usluga te istražiti mišljenje uprava knjižnica o cijenama, problemima i povezanosti visine cijena i uspješnosti poslovanja u knjižnicama.

9. Literatura

1. Adresari knjižnica u RH za 2023. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Hrvatski zavod za knjižničarstvo. Matična služba za narodne knjižnice. URL: <https://maticna.nsk.hr/adresar-knjiznica/>
2. ALA: American Library Association. URL: <http://www.alaannual.org/>
3. Alfirević, N. i dr.: Osnove marketinga i menadžmenta neprofitnih organizacija. Zagreb: Školska knjiga, 2013.
4. Antolović, Jadran: Menadžment u kulturi. Zagreb: Hadrian d.o.o., 2009.
5. Balog, A. (2010). 'Poslovanje knjižnica u zadaći prikupljanja sredstava', Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 53(3/4), str. 42-65. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/80505>
6. Bežovan, Gojko. Civilno društvo u Hrvatskoj. Zagreb: Naklada Jesenski i Turk: Hrvatsko sociološko društvo, 2008.
7. Benić, Kristian. Knjižnica u EU – prilike, izazovi i transformacije. Dostupno na: <https://gkr.hr/Magazin/Knjiznicaranje/Knjiznica-u-EU-prilike-izazovi-i-transformacije>
8. Broce, Thomas. Fund raising : the guide to raising money from private sources. Norman:University of Oklahoma Press, 1986., str. 17-24.
9. Dragičević Šešić, Milena. Stojković, Branimir. Kultura : menadžment, animacija, marketing. Zagreb : Kulturno informativni centar, 2013.
10. Državni zavod za statistiku. URL: <https://dzs.gov.hr/UserDocsImages/450>

11. Dukić, G. i Sopka, I. (2013). Upravljanje marketingom male knjižnice. Knjižničarstvo, 17 (1), 9-33. URL: <https://hrcak.srce.hr/239691>
12. Ekonomski fakultet u Rijeci: URL: https://www.efri.uniri.hr/upload/KNJIZNICA_D/Cjenik_Knjiznica_EFRI_2023.pdf
13. Fakultet prometnih znanosti. URL: <https://www.fpz.unizg.hr/hr/o-fakultetu/knjiznica/>
14. Gupta, Dinesh K. Marketing of library and information services: building a new discipline for library and information science education in Asia. // Malaysian Journal of Library & Information Science, 8, 2(2003), str. 95-108. URL: <http://ejum.fsktm.um.edu.my/article/255.pdf>
15. Hrvatsko knjižničarsko društvo, URL: <https://www.hkdrustvo.hr/>
16. IFLA International marketing award <https://www.ifla.org/g/management-and-marketing/>
17. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
18. Kotler, Philip. Keller, Kevin Lane. Upravljanje marketingom. Zagreb : Mate : Zagrebačka škola ekonomije i managementa, 2008.
19. Kovačević, Jasna i Radovan Vrana. Pogled na knjižnične usluge iz perspektive korisnika.// Vjesnik bibliotekara Hrvatske 58, br. 1-2 (2015): 135-160. URL: <https://hrcak.srce.hr/143622>
20. Meler, Marcel. Marketing u kulturi. Osijek : Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera : Ekonomski fakultet, 2006. str. 41.
21. Meler, Marcel: Osnove marketinga. Osijek: Ekonomski fakultet u Osijeku, 2005
22. Number generator. <https://numbergenerator.org/randomnumbergenerator/combinations-generator>
23. Pavičić, Jurica: Strategija marketinga neprofitnih organizacija. Zagreb: Masmedia d.o.o., 2003
24. Pavičić, J.; Alfirević, N.; Aleksić, Lj. Marketing i menadžment u kulturi i umjetnosti. Zagreb: Masmedia, 2006.
25. Peet, Lisa. The new fundraising landscape: budgets & funding. URL: <https://www.libraryjournal.com/?detailStory=the-new-fundraising-landscape-budgets-funding>
26. Priručnik NVO Academy for Educational Development. Zagreb, 1999. , str. 75.
27. Rukavina, Kornelija. "Karakteristike neprofitnih i neprofitabilnih organizacija u odnosu na profitne i profitabilne organizacije ." Ekonomski vjesnik VII, br. 1 (1994): 85-90. URL: <https://hrcak.srce.hr/227732>
28. Sveučilište u Zadru URL: <https://www.unizd.hr/sveucilisknjiznica/usluge>

29. Vidak, I., i Orehovec, M. (2021). 'Informacijsko-komunikacijska uloga knjižnice', Zbornik radova Međimurskog veleučilišta u Čakovcu, 12(1), str. 171-184. URL: <https://hrcak.srce.hr/262692>
30. Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti (NN 17/19, 98/19, 114/22, 36/24)

10. Prilozi

Tablica 1. Cijene članarina u narodnim knjižnicama

Knjižnica	Upisnina/ članarina	Obiteljska članarina	Članarina za djecu, studente...	Zamjenska iskaznica
Gradska knjižnica Velika Gorica	7,50			1,50
Gradska knjižnica i čitaonica "Metel Ožegović" Varaždin	16,00		10,00	3,00
Knjižnice grada Zagreba	7,00			3,00
Nacionalna i sveučilišna knjižnica	26,54		6,64	2,65
Gradska knjižnica Ksaver Šandor Gjalski Zabok	8,00		5,00	2,00
Gradska knjižnica Slavonski Brod	15,00	20,00	8,00	3,00
Gradska knjižnica Požega	14,00		7,00	1,50
Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek	12,00	16,00	9,00	4,00
Gradska knjižnica Našice	12,00	25,00	10,00	3,00
Knjižnica i čitaonica Kutina	6,50			1,00
Gradska knjižnica Rijeka	7,00	5,00	5,00	2,00
Gradska knjižnica Juraj Šižgorić Šibenik	16,00		12,00	2,00
Narodna knjižnica Knin	7,00			1,50
Gradska knjižnica Marka Marulića Split	13,00		8,00	2,00
Dubrovačke knjižnice, Narodna knjižnica Grad	7,00		2,00	1,50

Tablica 2. Cijene zakasnina u narodnim knjižnicama

Knjižnica	Zakasnina za knjižnu građu	Zakasnina za AV građu	Oštećena/ izgubljena knjižna građa	Oštećena/ izgubljena AV građa
Gradska knjižnica Velika Gorica	0,10			
Gradska knjižnica i čitaonica "Metel Ožegović" Varaždin	0,10			
Knjižnice grada Zagreba	0,10			
Nacionalna i sveučilišna knjižnica	0,13		6,64	
Gradska knjižnica Ksaver Šandor Gjalski Zabok	0,10	1,00		
Gradska knjižnica Slavonski Brod	0,10	1,50	5,00	
Gradska knjižnica Požega	0,15	0,70		
Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek	0,10	1,00		
Gradska knjižnica Našice	0,10			
Knjižnica i čitaonica Kutina	0,10	1,00		
Gradska knjižnica Rijeka	0,10	0,10	15,00	7,00
Gradska knjižnica Juraj Šižgorić Šibenik	0,10	1,00		1,00
Narodna knjižnica Knin	0,10	0,70		
Gradska knjižnica Marka Marulića Split	0,10	0,60		
Dubrovačke knjižnice, Narodna knjižnica Grad	0,10	0,50		

Tablica 3. Cijene posebnih usluga u narodnim knjižnicama

Knjižnica	Međuknjižnična posudba	Rezervacija građe	Preslika	Računalni ispis crno bijelo	Računalni ispis u boji	Skeniranje
Gradska knjižnica Velika Gorica		1,00	0,20	0,20	0,40	
Gradska knjižnica i čitaonica "Metel Ožegović" Varaždin	3,00	0,70	0,10	0,15	0,50	
Knjižnice grada Zagreba		0,80	0,10	0,10	0,60	
Nacionalna i sveučilišna knjižnica	3,98		1,33	0,13	0,20	1,33
Gradska knjižnica Ksaver Šandor Gjalski Zabok	4,00		0,10	0,50	0,50	1,00
Gradska knjižnica Slavonski Brod	3,00		0,10	0,15	0,50	
Gradska knjižnica Požega	3,50	0,70	0,20	0,30	0,70	0,70
Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek	3,00		0,10	0,15	0,15	0,15
Gradska knjižnica Našice	5,00	0,60	0,20	0,20	0,60	0,30
Knjižnica i čitaonica Kutina		0,60	0,10	0,10	0,30	0,50
Gradska knjižnica Rijeka		1,00	0,20	0,20	0,30	0,20
Gradska knjižnica Juraj Šižgorić Šibenik	5,00	1,00	0,10	0,10	1,00	0,50
Narodna knjižnica Knin	3,50	0,70	0,15	0,15	0,40	0,15
Gradska knjižnica Marka Marulića Split	4,00	0,40	0,05	0,05	0,50	0,10
Dubrovačke knjižnice, Narodna knjižnica Grad			0,10	0,10	2,50	1,00

Tablica 4. Cijene ostalih usluga u narodnim knjižnicama

Knjižnica	Nacionalna i sveučilišna knjižnica	Gradska knjižnica Slavonski Brod	Gradska knjižnica i čitaonica Požega	Gradska knjižnica Našice
Informacijske usluge	13,27			
bibliografske usluge	13,27			
Bibliometrijske usluge	3,98 - 13,27			
pretraživanje ProQuest DIALOG baza podataka	10,62			
Stručne radionice i/ili tematsko vodstvo po Knjižnici grupa do 15 posjetitelja	10,62/posjetitelj			
Programi informacijske i digitalne pismenosti	10,62/osoba			
Stručne konzervatorsko-restauratorske radionice	Na upit			
Usluge za nakladnike	26,54 - 66,36			
Prsutstvo kreativnim radionicama		5		
Spiralni uvez		1		
Slanje razglednice			3	
Vođena igraonica za djecu predškolskog uzrasta			10,00/mj	
Obavijest za nevraćene knjige				1