

# **Knjižničarstvo kao privatni posao**

## **Librarianship as private business**

Dr. sc. Vesna Turčin, samostalni knjižničarski savjetnik

Sažetak:

U prvom dijelu izlaganja donosi se pregled teorije i prakse privatnog informacijskog posredništva u razvijenim zemljama s posebnim naglaskom na razlike između američkog i europskog okruženja.

U drugom se dijelu izlaganja opisuju metode organizacije i marketinga knjižničarskih usluga prvog samostalnog knjižničara u Hrvatskoj. Polazi se od usvajanja relevantnih teorijskih postavki i pozitivne prakse, te se preko početnog istraživanja potreba korisnika za informacijama i obrazovanjem iz oblasti knjižničarstva u Hrvatskoj prikazuje planiranje, organiziranje i marketing usluga. Posebna je briga pri planiranju posvećena vlastitom obrazovanju, stalnom unaprjeđivanju vlastite tehnologije (hardver i softver) i donošenju poslovnih odluka.

Višegodišnje iskustvo je pokazalo da su glavni korisnici usluga hrvatske knjižnice, dok je statistika pozitivno riješenih zahtjeva pokazala da ponuda obuhvaća najčešće stručne knjižničarske poslove obradbe građe, permanentno obrazovanje knjižničara i savjetničke poslove. Donosi se statistička analiza usluga i korisnika.

Ključne riječi: Knjižničarstvo, privatni posao, Hrvatska

Summary

The first part brings the review of theory and practices of private information business in the developed countries with the special point on the differences between American and European environment.

The second part describes the organization methods and marketing for the first private information service in Croatia. It brings relevant theoretical way and positive practices, research of user needs and permanent education, planning and organizing services.

The years-long experience has shown that the main customers are Croatian libraries. Statistics has shown that the offer includes cataloging, permanent education and consulting. Brings the statistical analyses of services and users.

Key words: Librarianship, Private business, Croatia

## **Uvod**

Promjene danas postaju način života u mnogobrojnim knjižničnim i informacijskim službama. Kako se smatra da su knjižnične i informacijske usluge u načelu javne usluge i podrška znanosti, obrazovanju, kulturi, regionalnom razvoju ili razvoju pojedinih djelatnosti, struka koja se bavi prodajom informacija za europske je prilike relativno nova. Posao davanja informacija kao privatni posao tj. uz posebnu naplatu usluga započeo je u SAD-u 60-tih godina 20. stoljeća. Privatni se sektor uključuje zato što brzina davanja informacija u javnim službama nije bila dovoljna za rastuće potrebe za poslovnim informacijama, čemu se kasnije pridružuju i zahtjevi za raznim drugim uslugama. Usporedno s razvojem privatnog sektora u oblasti se informacijskih djelatnosti razvijaju i usluge uz posebnu naplatu u pojedinim knjižnicama, odnosno njihovim službama ili odjelima. U prošlom se desetljeću vodila velika stručna rasprava o potrebi uvođenja u knjižnice usluga uz dodatnu nadoplatu poznata kao rasprava '*fee or free*'<sup>1</sup>. Pod dodatnom naplatom misli se na novac kojeg korisnici sami plaćaju knjižnici prema riješenom zahtjevu iznad sredstava koje izdvajaju kao porezni obveznici, a pod besplatnim uslugama smatraju se usluge koje knjižnice obavljaju i naplaćuju iz svojih redovitih proračuna (lokalnih, regionalnih ili državnih). Ovaj će se rad ograničiti na poslovanje privatnog sektora, dok će usluge uz dodatno plaćanja u pojedinim knjižnicama biti posredno obrađene.

## **Knjižničarstvo kao privatni posao u Sjedinjenim Američkim Državama**

Pod pojmom informacijski broker ili *brokering* stručna (i ostala) javnost u Sjedinjenim Američkim Državama prvenstveno podrazumijeva privatne servise ili pojedince za posredovanje informacijama. Prema anketi za prijam u članstvo Udruge neovisnih informacijskih stručnjaka

---

<sup>1</sup> Information Delivery in the 21<sup>st</sup> Century : Proceedings of the Fourth International Conference on Fee-Based Information Services in Libraries / ed. by Suzanne M. Ward (at.all.). New York : Haworth Press, 1999.

(*The Association of Independent Information Professionals*) informacijski broker može raditi sljedeće poslove:

- analize u industriji, trgovini, usporedne analize raznih djelatnosti
- rukovoditi i savjetovati
- istraživati
- graditi baze podataka i baze znanja u sklopu knjižnica, akademskih i vladinih ustanova, sustava baza podataka, mrežnih sustava i sl.
- osiguravati zaštitu podataka i sustava
- posredovati u transferu tehnologija i podataka

Danas se u SAD-u informacijski *brokering* smatra jednim od vodećih profitabilnih poslova za samo-zapošljavanje, odnosno za samostalni posao u vlastitom domu. Taj se stav temelji na analizama učinkovitosti ulaganja koje pokazuju da je za minimalni ulog moguća relativno visoka zarada. Da biste počeli posao dovoljan je ulog od 1.000 dolara, a za devet mjeseci do godine dana rada ukupan dohodak može biti od 35 do 75 tisuća dolara. Razmjerno povećanom ulogu povećava se i zarada koja za ulog od 10.000 dolara može u prvoj godini osigurati dohodak od 175.000 dolara.<sup>2</sup> Pozitivna praksa pokazuje da se bruto cijene jednog sata rada informacijskog brokera kreću prosječno oko 100 dolara. Glavni je cilj rada u privatnim informacijskim službama ostvarenje dobiti. Kvaliteta davanja usluga uglavnom je garantirana vrlo oštrom konkurencijom.

Ustanove sa servisima koji rade uz posebnu naplatu za informacije koje daju, uglavnom su organizacije temeljene na istraživanju marketinga, opće komercijalne tvrtke za dobavu informacija, specijalne knjižnice, znanstvene knjižnice, narodne i nacionalne knjižnice te stručna

---

<sup>2</sup> Start Your Own Information Broker Service. New Jersey : Prentice Hall, 1994.

društva. Usluge koje se naplaćuju jesu prvenstveno poslovne informacije, istraživanje literature i baza podataka, selektivna diseminacija informacija, savjetodavne usluge i dostavljanje dokumenata na zahtjev.

Općenito se i za privatne brokere i za ustanove može reći da se posebna naplata zahtijeva za one usluge koje se temelje na analizama podataka i pribavljanju relevantnih dokumenata prema određenim zahtjevima. Garantirana su i etnička i zakonska načela poslovanja kao i kod javnih informacijskih službi prema kojima informacija mora pod jednakim uvjetima biti dostupna svima (bez ograničenja prema spolu, nacionalnoj pripadnosti i sl.). Da bi se potkrijepila načela poslovanja doneseni su etnički kodeksi u SAD-u (i u Europi) prema kojima se odvija poslovanja.

Glavno je udruženje Udruga neovisnih informacijskih stručnjaka : međunarodna udruga voditelja informacijskog poslovanja (*The Association of Independent Information Professionals : An International Association of Owners of Information Businesses* <http://www.aiip.org>)

### **Knjižničarstvo kao privatni posao u Europskoj uniji**

Projekt istraživanja djelatnosti koja se bavi prodajom informacija započeo je 1990. godine na poticaj mjesne zajednice poslovnih ljudi u *Nordic Council for Scientific Information*, a vodila ga je prof. Irene Wormell.<sup>3</sup> 1993. godine u projekt se uključuju savjetnici iz Velike Britanije i Švedske. Preliminarna istraživanja su pokazala da je većina postojećih samostalnih informacijskih stručnjaka nedovoljno marketinški predstavljena. Njihova prodaja informacijskih usluga u većini slučajeva ne stvara profit, nego je postavljena kao infrastrukturna podrška znanosti, regionalnom razvoju ili razvoju nekih ustanova te samo prikuplja proviziju. Kako je koncept naplaćivanja informacijskih usluga još novi u Europi, a u praksi se susreće prvi puta

---

<sup>3</sup> Wormell, Irene: Success Factors for Fee-Based Information Services. Helsinki : NORDINFO, 1996.

1960-tih godina, trebalo je detaljnije ustvrditi tko su ljudi koji se bave tim poslom. Nazivaju se informacijski brokeri, informacijski savjetnici, samostalni knjižničari ili informacijski specijalisti.

Da bi se prikazalo pravo stanje u opisanoj djelatnosti u Velikoj Britaniji, središnjoj Europi i Nordijskim zemljama napravljeni su upitnici i intervjui. Na temelju 53 pristigla odgovora stvorena je opća slika o stanju djelatnosti i načinima rada privatnih informacijskih posrednika

Tko su informacijski posrednici koji prodaju informacijske usluge?

Pronađene su sljedeće skupine informacijskih posrednika:

- Samostalni informacijski brokeri koji glavninu zarade imaju kroz prodaju informacijskih usluga.
- Usluge u organizacijama ili ustanovama koje se naplaćuju, a službe istovremeno mogu organizacijski biti dio neprofitne ustanove u javnom sektoru (velike sveučilišne knjižnice, npr.)
- Usluge u privatnom sektoru koje se oslanjaju na primarni posao u informacijskim djelatnostima (izdavaštvo, novinstvo, marketing i sl.).

Praksa je pokazala da pri određivanju uspješnosti za informacijske usluge valja razlikovati javni sektor od privatnog. Za javni sektor (velike narodne knjižnice, sveučilišta npr.) čimbenici uspješnosti su:

- povećanje ugleda ustanove
- nadoknada nekih troškova
- olakšavanje poslovanja ostalim odjelima knjižnice

Usluge koje se naplaćuju u javnim ustanovama uobičajeno mogu biti poslovne informacije, istraživanja literature i baza podataka, selektivna diseminacija informacija,

savjetodavne usluge, dostavljanje dokumenata na zahtjev i sl. Na taj način knjižnice razvijaju dodatne usluge i zarađuju dodatni novac za ustanovu.

Za privatni su sektor kriteriji bitno drukčiji:

- profit (dohodak)
- porast prihoda od 10% za daljnjih 5 godina
- zarada za život
- zarada za kvalitetan daljnji rad

Kao karakteristike zanimanja neovisnog informacijskog brokera navodi se posao pribavljanja jedne ili više vrsti informacija, odnosno stvaranje kombinacija informacija. Informacijski brokери nastoje naći klijente koji su voljni (i mogu platiti) za dobivenu informaciju. Mogu se specijalizirati za poslovne informacije, zdravstvene informacije, znanstvene informacije i sl. Uobičajeno, posao radi jedan ili dva stručnjaka koji upošljavaju suradnike prema potrebi i koriste sve izvore koji su dostupni u narodnim, akademski, specijalnim i znanstvenim knjižnicama.

Kritični čimbenici uspjeha informacijskih brokera:

- izvrsno poznavanje velikog broja informacijskih izvora,
- vještina informacijskog traženja,
- znanstvena vještina,
- usluge namijenjene što većem broju korisnika,
- mogućnost prilagodbe zahtjevima.

Opasnosti koje stoje na putu do uspjeha mogu se opisati kao:

- preveliki broj sličnih informacijskih brokera u odnosu na potrebe korisnika,
- korisnici su znanstvenici,

- informacijski brokери su posljednji kojima bi se korisnici obratili za pomoć.

S obzirom da je cilj djelatnosti stvaranje profita, informacijski se brokери u svim svojim aktivnostima moraju ponašati drugačije od javnih ustanova i službi. Od strateškog planiranja, preko pretraživanja izvora i marketinga, privatnici moraju odrediti djelokrug svojega poslovanja. Moraju voditi brigu o informacijskim izvorima (uključujući i tehnologiju), financijskim izvorima, zaposlenicima, marketingu proizvoda i usluga, spektru proizvoda i usluga, donošenju poslovnih odluka koje vode k profitu, kontroli cijena i riziku poslovanja.

Da bi se odredila stvarna cijena usluge informacijskih brokera, valja početi od stvarnih troškova poslovanja. To su materijalni troškovi (npr. pretplata za komercijalne baze podataka, troškovi pretraživanja baza podataka, naručivanje dokumenata i sl.) te troškovi plaće (zajedno s porezima i doprinosima). Na tako dobivenu cijenu valja pribrojiti najmanje 30% koliko bi trebala biti dobit poslovanja. Navodi se primjer u kojemu materijalni troškovi naručenog projekta pretraživanja informacija iznose 500 funti, a potrebno radno vrijeme je 20 sati. Računica je u tom slučaju sljedeća: 20 sati po 50 funti (plaća) + 500 funti (materijalni troškovi) + 450 funti (profit) = 1,950 funti, što znači da će informacijski broker za taj posao ispostaviti korisniku račun na 2.000 funti (ili oko 6.000 DEM).

Primjeri nekih poslova koje su obavili informacijski brokери

Današnji je informacijski svijet jedinstven, povezan s mnogim lokalnim mrežama i Internetom. Uza sve prednosti, neke od poslova moraju obavljati informacijski brokери. Donose se primjeri:

- Bankar iz Španjolske želi investirati u Velikoj Britaniji, odabrao je kompaniju, i od informacijskog brokera iz Velike Britanije dobio sve javno dostupne dokumente i informacije o kompaniji. Međutim, bankar želi da ga broker izvijesti i o svojim

osobnim zapažanjima u kompaniji, da napravi izvješće o radnoj atmosferi, radnom moralu, ljudima i načinu njihova komuniciranja i sl.

- Kompanija uz Danske želi određene dokumente iz Izraela, ali nitko ne govori hebrejski niti ne poznaje mogućnosti dostave izraelskih dokumenata iz SAD-a, pa tako zapošljavaju informacijskog brokera u Danskoj koji će im pribaviti tražene dokumente.
- Firma iz Australije ima klijenta koji želi izvesti svoje proizvode u europske zemlje. S obzirom da u Australiji nisu na zadovoljavajući način dostupni izvori o načinima poslovanja s pojedinim europskim zemljama, australska će firma zaposliti europskog informacijskog brokera.

Etnička i zakonska načela poslovanja u Europi osigurava Europska informacijsko istraživačka mreža EIRENE (*The European Information Researchers Network* <http://www.eirene.com>) u koju je učlanjeno 65 informacijskih brokera iz zemalja Europske unije, EFTA i Istočne Europe.

Usporedba poslovanja američkih i europskih *brokerskih* informacijskih službi pokazuje da su temeljne usluge koje se daju uz dodatnu nadoplatu srodne, ali da je organizacija rada različita. U SAD-u su u velikoj prednosti privatni informacijski posrednici, dok je u Europi glavnina posla posredovanja informacija uz naplatu organizirana u javnim ustanovama.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Hrvatskoj su knjižničarskoj javnosti poznata barem dvojica vrsnih samostalnih knjižničara koji rade na projektima Europske unije, Morice Line i Rob Davies, koji sebe nazivaju samostalnim knjižničarima ili savjetnicima i ne smatraju se informacijskim brokerima u američkom smislu te riječi.

## Knjižničarstvo kao privatni posao u Hrvatskoj

Prema Zakonu o obrtu<sup>5</sup> knjižničarstvo se kao samostalan posao tretira kao ‘nevezani obrt’, a za djelatnost nema adekvatnog naziva.<sup>6</sup> Bez obzira na manjkavu nomenklaturu zanimanja i nedovoljno definiran odnos općenito davanja intelektualnih usluga prema uslugama ‘vezanih obrta’ (npr. frizeri, pedikeri i sl.), ne postoje nikakve prepreke obavljanju tog zanimanja te danas u Hrvatskoj svatko tko želi može raditi kao samostalni informacijski posrednik ili samostalni knjižničar.<sup>7</sup>

S obzirom na situaciju u Hrvatskoj koja je prije svega tranzicijska zemlja s vrlo siromašno izraženom razvojnom dimenzijom u svim sektorima poslovanja, koja u svoj obrazovni sustav nije imala (a na žalost još uvijek nema) ugrađen razvoj poduzetništva (od ideje do marketinga) i koja je ograničena na uporabu vlastitog jezika u populaciji od svega 4,2 milijuna građana, nije primjenjiva niti jedna od ponuđenih opcija razvijenih zemalja. To ukratko znači da čitanje dostupne literature, proučavanje pozitivne prakse, edukacija na ponuđenim seminarima i razgovori s kolegama ne mogu bitno pridonijeti uspjehu poslovanja samostalnog knjižničara. Uz to valja pridodati otežavajuće okolnosti samostalnog poslovanja koje u Hrvatskoj vrijede za sve koji imaju volju i predispoziciju za vođenje samostalnog posla: stalne izmjene uvjeta poslovanja

---

<sup>5</sup> Narodne novine, 90/1996.

<sup>6</sup> Registracija knjižničarstva kao samostalne djelatnosti 1994. godine napravljena je pod naslovom CONI, razvojno-istraživačke usluge, a pre-registracija je napravljena 2000. godine pod nazivom CONI, obrt za poslovne djelatnosti i savjetovanje. Vlasnik obrta je Vesna Turčin. CONI je akronim za **C**ollecting **o**f **N**ecessary **I**nformation (prikupljanje potrebnih informacija).

<sup>7</sup> Registracija se obavlja u pripadajućim gradskim uredima za gospodarstvo. Za registraciju treba imati osobnu iskaznicu i dokument o vlasništvu ili ugovor o najmu prostorija u kojima će se obavljati spomenuta djelatnost. Nisu potrebni dokumenti o stručnoj spremi niti dokumenti o opremi, odnosno kapitalu koji se ulaže. Naknada za otvaranje obrta i izrada žiga jedini su stvarni početni troškovi. Daljnji troškovi poslovanja su zakonom propisani mjesečni doprinosi (za zdravstveno i mirovinsko osiguranje) i akontacija poreza te režijski troškovi. Ukupno poslovanje (organizacijski, marketinški, financijski) potpuno je prepušteno pojedincu i njegovom snalaženju.

koje onemogućuju planiranje, nepostojanje pravog tržišta rada, previsoke kamatne stope za kredite namijenjene kupnji osnovnih sredstava za rad i poteškoće u naplati računa za obavljene usluge.

Tijekom proteklih devet godina poslovanja, praksa je pokazala da je u Hrvatskoj moguće raditi kao samostalni knjižničar pod sljedećim uvjetima:

- valja pristati na činjenicu da će cijena uloženog novca u obrazovanje i opremu donijeti novac za život (opcija zvana 'iz ruku u usta'), tj. da zarada ne će omogućiti veća ulaganja u razvoj ili proširenje poslovanja, ili bitno unaprijediti kvalitetu vlastitog života i rada (u smislu stvaranja trajnog kapitala);
- treba jako dobro poznavati sve dijelove knjižničnog poslovanja, kako s teorijske tako i s praktične strane, jer je s obzirom na malo tržište nemoguće nuditi nekoliko odabranih usluga;
- potrebno je dobro poznavati okruženje u kojemu se nude usluge i proizvodi što podrazumijeva osobna poznanstva i kontakte s potencijalnim korisnicima.

Ovim uvjetima valja, naravno, pridodati i ostale uvjete koje nosi sa sobom svaka privatna praksa i koji su u Hrvatskoj vrlo teško ostvarivi, a to su:

- neprekidno samoobrazovanje koje je otežano zbog loše infrastrukture (ne postoji relevantna literatura, savjetodavne usluge i slični prateći servisi koji bi bili spremni pomoći kod rada i snalaženja u Hrvatskoj, a kakvi su dostupni privatnim poduzetnicima u razvijenim zemljama),
- dobre organizacijske sposobnosti koje valja mukotrpno stjecati sustavom pokušaja i pogrešaka,
- poznavanje osnova relevantnog zakonodavstva koje se stalno mijenja,

- poznavanje propisa iz knjigovodstva koji se stalno mijenjaju,
- spremnost na rad od uobičajenih 60-70 sati tjedno uglavnom bez vikenda i godišnjih odmora.

Nagrada za uloženi trud te istinsko zadovoljstvo nalazi se u:

- samostalnosti donošenja svih vrsta odluka o poslovanju (od stručnih do financijskih),
- samostalnosti u radu,
- vlastitom obrazovanju za željene teme i probleme,
- raznovrsnosti posla,
- mogućnosti maksimalne učinkovitosti i njezinog stalnog poboljšavanja i unaprjeđivanja,
- susretima s mnogim stručnjacima.

Korisnici usluga samostalnog knjižničara u Hrvatskoj su knjižnice i stručna udruženja većim dijelom u Hrvatskoj (90 posto), a manje u Sloveniji (10 posto). Od knjižnica najvećim postotkom sudjeluju specijalne knjižnice (44 posto), slijede u gotovo jednakom omjeru gradske knjižnice (29 posto) i visokoškolske knjižnice (27 posto).

Tražene usluge su obrada građe u specijalni knjižnicama (55 posto), tečajevi za obrazovanje i permanentno obrazovanje, predavanja i seminari (30 posto), dok preostalih 15 posto čine sve ostale usluge (savjetodavne usluge, selektivna diseminacija informacija, pojedine informacije i sl.).

Broj zahtjeva za uslugama je prosječno 10 raznih usluga za razne korisnike godišnje s time da se usluge obrade građe u pojedinim knjižnicama mogu protegnuti i na više godina.

Od vlastitih proizvoda valja spomenuti Elektroničke novosti o knjižničarstvu na Internetu, prvu elektroničku i Web publikaciju te vrste koja se održala proteklih 5 godina i izišla do 200-tog

broja Web izdanja samo zahvaljujući pretplati (bez u svijetu uobičajenih potpora odgovarajućih ministarstava). 2002. objavljen je i elektronički priručnik na CD-u Rad u digitalnoj knjižnici.<sup>8</sup>

Umjesto zaključka mogu se na temelju dosadašnjeg saznanja i prakse dati prijedlozi za buduće poslovanje. Potrebno je jačati marketing proizvoda i usluga zapošljavanjem za to obrazovanog, mladog suradnika, tražiti dostupne kredite za ulaganje u dodatnu opremu, obrazovanje i marketing te neizostavno proširiti tržište na manje razvijene zemlje sličnog jezičnog okruženja u kojima bi pojedinci i ustanove bili zainteresirani za plaćanje proizvoda i usluga koje može ponuditi samostalni knjižničar.

### **Literatura:**

Association of Independent Information Professionals : An International Association of Owners of Information Businesses. <http://www.aiip.org> (2002-09-15)

Information Delivery in the 21<sup>st</sup> Century : Proceedings of the Fourth International Conference on Fee-Based Information Services in Libraries / ed. by Suzanne M. Ward (at.all.). New York : Haworth Press, 1999.

Start Your Own Information Broker Service. New Jersey : Prentice Hall, 1994.

Wormell, Irene: Success Factors for Fee-Based Information Services. Helsinki : NORDINFO, 1996.

---

<sup>8</sup> O radu i uslugama pogledajte detaljnije na Web stranici CONI online <http://www.ring.net/coni> (2005-05-21)