Mennyit ér egy könyvtár?

ROI számítási módszer a gyakorlatban – tapasztalatok és tanácsok

Jelen korunk egyik legnagyobb könyvtárszakmai kihívása a mesterséges intelligencia megjelenése mellett a könyvtárak társadalmi megítélésének növelése, valamint fenntartásuk létjogosultságának bizonyítása. A nonprofit szektor általános problematikája, hogy a döntéshozók mellett az adófizetőket is meg kell győzni arról, hogy befizetett adójuk jó helyre megy, hogy könyvtárakra szükség van. De felmérte-e valaha bárki is, hogy a könyvtárak milyen hasznot hajtanak a társadalom javára, az állampolgárok szociális, munkaerőpiaci, továbbtanulási, mentális stb. körülményeire? A nagy kérdés az, hogyan tudjuk számszerűsíteni egy könyvtár társadalmi hasznosságát, hiszen a teljesítmény sokszor máshol jelenik meg, nem a könyvtárakban: továbbtanulási mutatókban, munkanélküliségi rátában, egészségügyi kiadásban. A Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ, a Bródy Sándor Könyvtár (Eger) és a Verseghy Ferenc Könyvtár és Közművelődési Intézmény (Szolnok) együttműködésben vállalta egy összetett mutatórendszer kidolgozását 2025-ben: a megtérülési mutató, Return on Investment (ROI) számítási módszerének kidolgozását, mely alkalmas arra, hogy objektív információt adjon arról, mennyit ér egy közkönyvtár ma Magyarországon. A közös projekt egy éven át tartott, míg végül kidolgozásra került a teljes mutatórendszer, mely *online felületen* jelenleg elérhető az érdeklődők számára.

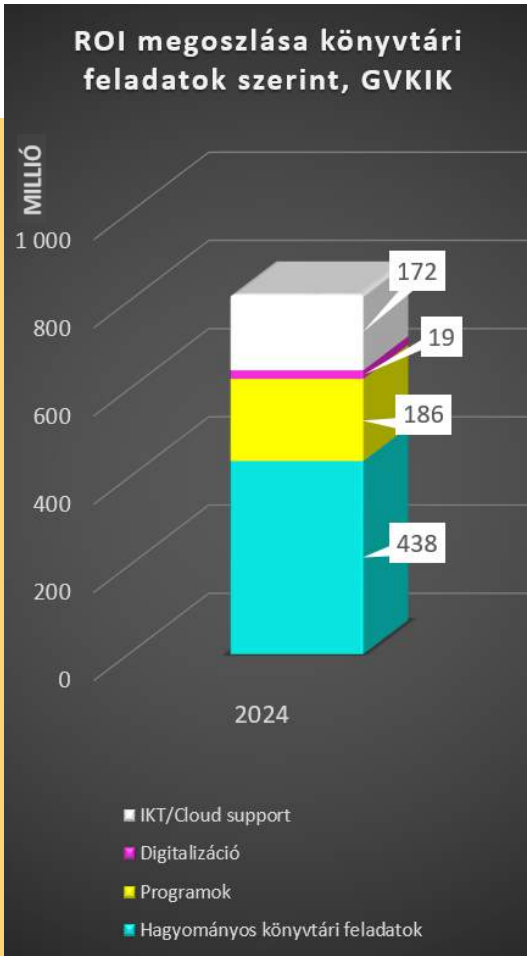
A munkát az angolszász területen ismert Social Return On Investment (SROI) mutatórendszer alapján kezdtük el, a külföldi szakirodalom feldolgozása mellett végül a hazai viszonyokat figyelembe vevő számítást dolgoztunk ki. A módszer azt jelenti, hogy a könyvtári szolgáltatásokat forintosítottuk, a számítási képlet:

ROI = (teljes haszon – teljes költség) / teljes költség

A pályázat részeként a könyvtári szolgáltatásokat három nagy csoportra osztottuk, és a három intézmény egyet-egyet részletesen kidolgozott, mely a jelenlegi felületen is külön lapon látszik, ugyanakkor az összesített adatokból az is kiderül, egy adott intézmény mely területen tudja a legtöbb hozzáadott értéket megtermelni: a hagyományos könyvtári szolgáltatások területén (különböző típusú dokumentumok kölcsönzése, tájékoztató munka), az informatikai, digitális területen (távszolgáltatások, informatikai support), vagy a közösségi tér funkcióhoz kapcsolódó szolgáltatásoknál (programok, képzések, közösségi terek használata). Ezek együttes teljesítményértékelése adja ki azt, mennyit is ér egy könyvtár.

Módszertanunk lényege leegyszerűsítve: meghatározzuk a szolgáltatások piaci értékét, összegyűjtjük az adatokat, kiszámítjuk a működésre fordított költségeket és a képlet alapján megkapjuk a ROI értékét. Például: a kölcsönzött dokumentumok számát a dokumentumok átlagárával megszorozva megkapjuk a kölcsönzés forintosított értékét. Vagy a tájékoztatásra fordított időt beszorozzuk az átlagos órabérrel, kiszámíthatjuk az információadás értékét. A gyakorlatban a legtöbb munkát a szolgáltatások meghatározása, csoportosítása, az adatok összegyűjtése, a használható statisztikák kiválasztása és a szolgáltatások pénzbeli értékének meghatározása jelentette.

A Bródy Sándor Könyvtár által elkészített *kalkulátor* ezt már jelentősen megkönnyíti, mert tartalmazza az ajánlott behelyettesítési értékeket és a számításokat is elvégzi helyettünk.



Az elemzések lefuttatása során a legmeglepőbb tapasztalat az volt, hogy mekkora szeletet hasít ki magának munkánkból és értékteremtésünkből az IKT szolgáltatásaink köre, mely várhatóan tovább fog bővülni. A könyvtárak által nyújtott szolgáltatások ugyanis átlépik a fizikai tér küszöbét és a kiberfizikai térben realizálódnak. A bibliotékák a „hagyományos" könyvtári feladatok mellett értékes digitális szolgáltatásokat biztosítanak látogatóinak. Napjainkban a könyvtárosok a helyi közösségek legfontosabb digitális mentorainak tekinthetők, legfőképp, ha az oktatási rendszeren túli digitáliskompetencia-fejlesztéseket vizsgáljuk.

Az intézményeink komplex digitális ökoszisztémaként működnek, ahol a mindennapi feladatok része a digitalizálás, a személyre szabott IKT-segítségnyújtás, a komplex információkeresés és az adatmentés. Emellett egyre hangsúlyosabbá válik a mesterséges intelligencia hétköznapi alkalmazásának bemutatása, valamint a különböző társadalmi csoportok digitáliskompetencia-fejlesztése. Ezek a sokszor láthatatlan, „mikro-interakciókban" megvalósuló tevékenységek elképesztő mértékben növelik a befektetésarányos megtérülés (ROI) értékét, hiszen ezen tevékenységek mind a digitális szakadék áthidalását szolgálják.

A módszertan kidolgozása során a lehető legrészletesebb módon próbáltuk feltárni, hogyan forintosíthatjuk ezeket a szolgáltatásokat is. A kulcs itt is a piaci behelyettesíthetőség elve volt. Például ha a könyvtár digitálisírástudás-fejlesztő foglalkozást vagy AI-ismeretterjesztő workshopot tart, annak egy piaci informatikai tanfolyam (pl. felnőttképző intézmények díjai) árával kell egyenértékűnek lennie. Vagy a prémium adatbázisokhoz vagy a digitalizált helytörténeti gyűjteményekhez való hozzáférés értékét a kereskedelmi előfizetési díjak, illetve a felhasználó által megspórolt egyedi kutatómunka és utazási költség alapján kell számszerűsíteni. Az ilyen programok és szolgáltatások megtérülése kiemelkedően magas, hiszen a nemzetgazdaságnak hatalmas megtakarítást jelent és segíti a munkavállalók digitáliskompetencia-fejlesztését.

Ha mindhárom területen elvégezzük a számításokat, akkor kapunk egy megtérülési szorzót, melyet a már említett oldal kiszámol helyettünk a bevitt adatok alapján. Hogyan értelmezzük a kapott ROI értéket? Ha nagyobb mint 0, akkor a szolgáltatások számított értéke meghaladja a működésre fordított összeget, vagyis plusz értéket forgat vissza a társadalomba. A ROI értéke azt mutatja meg, hogy minden egyes befektetett forintból mennyi többletértéket generál a könyvtár. Minél nagyobb ez a szám, annál eredményesebb a könyvtár, angolszász területen nem ritka a 6–7-szeres ROI-érték sem. (A módszertan kidolgozása során a három könyvtár korlátozottan tudott csak foglalkozni a könyvtárak társadalmi hasznosságának teljes feltérképezésével, és szigorúan csak a szolgáltatásokból fakadó értékteremtést tudta a képletbe beilleszteni, így valószínű, hogy magyarországi könyvtáraknál nem sikerül ilyen magas értéket kimutatni egyelőre.) Az eredményt azonban nem érdemes rangsorként kezelni. Egy magasabb ROI nem jelenti automatikusan azt, hogy az adott könyvtár jobban működik, hiszen a települési környezet, a szolgáltatási szerkezet, az erőforrások és a költségek eltérőek. Elsősorban saját magunkhoz érdemes mérnünk magunkat, és azt figyelni, hogyan változik az eredményünk évről évre.

A munkánk egyik legfontosabb tanulsága, hogy csak annak az értékét tudjuk meghatározni, amelyről megfelelő adataink vannak. Érdemes ezért minél pontosabban regisztrálni az igénybe vett szolgáltatásokat. Ugyanilyen lényeges a költségek lehatárolása. Többfunkciós intézményben például nem mindig választhatók szét egyértelműen a különböző feladatokhoz kapcsolódó üzemeltetési és humánerőforrás-költségek, mégis érdemes erre energiát fordítani, mert jelentősen befolyásolhatja a végeredményt. Fontos az alkalmazott módszertani döntések dokumentálása is, különösen akkor, ha a számítást később meg szeretnénk ismételni.

A közös munka során mi is más szemmel kezdtünk nézni a statisztikai adatainkra és saját szolgáltatásainkra. A ROI segítségével láthatóvá válik a könyvtárak hozzájárulása a társadalmi és gazdasági fejlődéshez. Az eredményünk a fenntartóval folytatott kommunikációban is használható: a költségek mellett számszerűsíthetővé teszi azt az értéket is, amelyet a könyvtár a közösség számára létrehoz. Ezzel a megközelítéssel a könyvtár végleg kilép a hagyományos szerepkörből, és a modern, tudásalapú társadalom legfontosabb, adatokkal is igazolható helyi befektetésként jelenik meg.

