

**Evaluarea**

## Cuprins

1.	Evaluarea actuală .....	3
2.	Concluzii și recomandări .....	7
3.	Bune practici .....	8
4.	Referințe .....	9

## 1. Evaluarea actuală

Acest ghid este al cincilea din cele șase ghiduri referitoare la mediile de învățare informală din biblioteci, la rolul acestora în promovarea educației permanente precum și la combaterea analfabetismului digital și a excluderii sociale. Acesta se referă, cu precădere, la evaluare.

Bibliotecile publice, împreună cu celelalte biblioteci, sunt interesate de măsurarea și evaluarea performanței lor în atingerea obiectivelor principale care stau la baza finanțării acestora.

Au existat numeroase inițiative și studii care au contribuit la stabilirea „unor indicatori de performanță” siguri pentru serviciile individuale furnizate de bibliotecile publice sau pentru organizație, per ansamblu. Organizațiile internaționale cum ar fi IFLA și Unesco au susținut, în mod activ, activitatea în domeniu.

Măsurarea performanței prezintă interes pentru majoritatea celor direct implicați:

- guvern, a cărui politică o poate constitui colectarea de informații legate de performanță;
- cei care iau deciziile sau finanțatorii, care doresc să știe dacă bibliotecile publice își îndeplinesc pe deplin obiectivele;
- manageri de servicii de bibliotecă, care doresc să folosească în cel mai eficient mod resursele alocate acestora;
- publicul, atât clienți cât și susținători;
- consilieri ai bibliotecilor publice;
- cercetători aflați sau nu în slujba unuia dintre membrii acestor grupuri.

Mulți dintre cei direct implicați sunt interesați să evalueze performanța. Aceasta presupune a compara în scopul de a obține îmbunătățiri. Tipurile de evaluare a performanței:

- metrică: comparare statistică prin folosirea fie a unei statistici existente publicate, fie a informațiilor colectate special în acest scop;
- procesuală: atunci când bibliotecile verifică modul în care ceilalți obțin rezultatele.

S-a încercat stabilirea unui mod de evaluare a performanței, la nivel național, pentru bibliotecile publice din Marea Britanie și Germania. Evaluarea performanței este o tehnică folosită frecvent, în context european, pentru a permite analiza comparativă în multe domenii, inclusiv în educație, între state membre și regiuni.

Stabilirea de indicatori de performanță presupune accesul la statistici și informații robuste din care aceștia să derive. Durabilitatea furnizării, la timp, a informațiilor a constituit unul din principalele impedimente ale activității în acest domeniu, de-a lungul timpului.

Există două standarde internaționale relevante, ambele fiind recent revizuite:

ISO 2789:2003 stabilește linii directoare pentru ansamblul de biblioteci și servicii de informare în ceea ce privește colectarea și raportarea statistică în scopul raportării la nivel internațional, în vederea asigurării conformității între state pentru acele statistici care sunt frecvent folosite de directorii de biblioteci, dar care nu pot fi raportate la nivel internațional, a încurajării bunelor practici în folosirea statisticii pentru administrarea serviciilor de bibliotecă și a celor de informare, și în vederea asigurării de informații astfel cum prevede ISO 11620.

[http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/catalogue\\_ics/catalogue\\_detail\\_ics.htm?csnumber=28236&ICS1=01&ICS2=140&ICS3=20](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_ics/catalogue_detail_ics.htm?csnumber=28236&ICS1=01&ICS2=140&ICS3=20)

ISO 11620:2008 stabilește prevederi pentru indicatorul de performanță pentru biblioteci și un set de indicatori de performanță care să fie folosiți de bibliotecile de toate tipurile. Acesta conține, de asemenea, linii

directoare în ceea ce privește modalitatea de folosire a indicatorilor de performanță în biblioteci, unde astfel de indicatori de performanță nu sunt încă utilizați. Lista și descrierea indicatorilor sunt, de asemenea, prezentate pe scurt.

Acesta stabilește o terminologie și definiții concise ale indicatorilor de performanță, scurte descrieri ale acestora precum și ale colectării și analizei informațiilor necesare. El se aplică tuturor tipurilor de biblioteci din toate statele. Cu toate acestea, nu toți indicatorii de performanță se aplică tuturor bibliotecilor. Limitările de aplicabilitate a fiecărui indicator de performanță sunt, de asemenea, prevăzute. Acesta nu prevede indicatori de performanță pentru toate serviciile și activitățile, și nici folosirea resurselor bibliotecii, fie din cauză că astfel de indicatori de performanță nu au fost propuși și testați la momentul adoptării standardului, fie pentru că aceștia nu au îndeplinit criteriile menționate.

[http://www.iso.org/iso/catalogue\\_detail.htm?csnumber=37853](http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=37853)

Recent, indicatorii de performanță nu au mai fost îndreptați înspre măsurarea resurselor (inputuri) și a realizărilor (outputuri), ci înspre comportamente menite să evalueze valoarea sau impactul serviciilor bibliotecilor publice.

În acest moment, câteva definiții de terminologie ar putea fi utile.

- **Inputurile** includ toate resursele pe care organizația le folosește pentru a produce un serviciu sau produs pe care și-l dorește. Acestea includ resursele financiare, imobilele, personalul, echipamentele, utilitățile, sursele informaționale și altele. Măsurarea constă, de regulă, din evaluarea cantitativă, deși se observă o înclinație înspre evaluarea calității. Nu se poate afirma că o bibliotecă cu mai multe resurse este o bibliotecă mai bună.

- **Procesarea** reprezintă orice activitate de folosire a inputurilor pentru a crea ceva nou. Atunci când evaluăm activitățile de procesare o facem pentru a observa cât de bine acestea funcționează. Deci o bibliotecă poate evalua timpul de procesare pentru noile cărți pentru a vedea dacă punerea la dispoziție a fondului de carte, cât de repede posibil, funcționează așa cum ar trebui.

- **Outputurile** reprezintă realizările organizației. Exemple: „împrumutul de carte”, „răspunsurile la solicitările de informații” și „locurile ocupate de utilizatori”. Deseori evaluarea constă în numărarea outputurilor realizate. Cu toate acestea, calitatea serviciului furnizat va fi la fel de importantă precum cantitatea.

- **Rezultatele** pe termen scurt și mediu ca urmare a aplicării outputurilor. Numărul de cărți împrumutate și citite poate fi un exemplu de rezultat al procesului de împrumut de carte.

- **Impactul** reprezintă efectul rezultatelor asupra mediului - adică oamenii și societatea - și este de obicei, pe termen lung. Un exemplu ar putea fi creșterea gradului de alfabetizare ca urmare a vizitelor de lectură la bibliotecă.

Un studiu recent realizat de ENTITLE în 11 state membre ale UE <http://www.entitlelll.eu/eng/Country-Surveys> a evidențiat faptul că, în timp ce aproape toate statele realizează statisticile naționale în funcție de vizitele la biblioteci, doar unul (Marea Britanie) a creat un cadru național pentru a evidenția impactul activităților de bibliotecă (și de muzeu) asupra învățării precum și impactul social al acestora.

Deseori, cea mai bună modalitate este realizarea unui sondaj între utilizatori care să reflecte părerile lor și/sau observarea comportamentului lor. Chestionarele sunt un instrument de cercetare a pieței, de mare valoare pentru bibliotecile publice. Acestea pot costa mai mult și pot necesita anumite aptitudini în formularea întrebărilor, în selectarea eșantioanelor și în procesare, pe care bibliotecile publice mici le pot considera provocatoare. Prin folosirea unui formular standardizat, se reduc costurile și se crește valoarea acestora.

Studiul ENTITLE identifică anumite proiecte de evaluare pe care bibliotecile individuale le-au întreprins în

vederea identificării impactului anumitor inițiative. Acestea prezintă informații legate de utilitatea serviciilor și tind să se concentreze pe realizări (de ex. numărul utilizatorilor).

O dificultate în evaluarea impactului constă în faptul că există foarte mulți factori diferiți de luat în calcul, astfel că izolarea unuia (cum ar fi contribuția bibliotecii) este dificil de realizat. Acest lucru este valabil în cazul evaluării contribuției bibliotecilor publice în procesul de învățare a indivizilor. Atingerea acestui obiectiv este foarte importantă în activitatea ENTITLE.

Un alt segment al evaluării în care nu s-au înregistrat progrese, îl reprezintă gradul în care bibliotecile permit trecerea la alte etape de învățare și angajare, de exemplu prin oferirea unor activități de „reidentificare a aptitudinilor” în domenii precum media și alfabetizare digitală, învățarea de limbi străine, arte, managementul stresului și al conflictului, pregătirea pentru aplicațiile și interviurile pentru un nou loc de muncă etc., motivând astfel oamenii să caute noi locuri de muncă și implicit mai bune, să-și identifice hobby-urile sau doar să stabilească noi contacte.

Dezvoltarea rapidă a serviciilor furnizate electronic și la distanță, prin intermediul Internetului, de bibliotecile publice, crește gradul de complexitate a obiectivelor evaluării.

Chiar și acolo unde evaluarea rezultatelor poate demonstra că s-au dobândit anumite cunoștințe, este foarte dificil de dovedit că acestea sunt un rezultat al utilizării bibliotecii. Este foarte provocator să izolezi anumiți factori pentru a stabili causalitatea în orice evaluare, mai ales în cazul învățării informale și a celei libere. Poate fi posibil doar să se stabilească anumite legături logice și dovedite între activitățile de bibliotecă și rezultatele învățării.

Multe studii folosesc abordări co-relaționale, analizând, de exemplu, legătura dintre folosirea serviciilor și performanța profesională. Acest lucru este problematic întrucât pot exista o serie de variabile neobservate iar cauzalitatea poate, într-adevăr, să fie inversată: cei care se descurcă bine profesional sunt mai motivați să folosească bibliotecile. Această metodă se concentrează, și ea, doar pe un aspect al învățării, adică realizările educaționale ale elevilor. Sunt necesare alte metode pentru a scoate în evidență învățarea informală.

Bibliotecile dețin, deseori, informații descriptive, empirice și personale, multe studii folosind auto-evaluarea drept instrument. Utilizatorii sunt întrebați dacă consideră că biblioteca a avut o contribuție în procesul de învățare. Problema pe care o ridică o astfel de abordare este subiectivitatea utilizatorilor. De fapt, multe studii au relevat faptul că există o ruptură semnificativă între rapoartele studenților, cele ale profesorilor și performanțele acestora. Astfel, percepția utilizatorilor poate să fie importantă dacă este interconectată cu alte puncte de vedere și alte dovezi pentru a obține o imagine cuprinzătoare.

Centrul de Cercetare pentru Muzee și Galerii (RCMG) din Marea Britanie a creat un mecanism detaliat, cu mai multe module, pentru a scoate în evidență și a analiza informațiile primite din partea unei varietăți de utilizatori, prin folosirea diferitelor metode, inclusiv caietul utilizatorului, chestionare adresate profesorilor, elevilor, sondaje de opinie la ieșire etc. Acest mecanism a fost folosit în multe studii naționale și s-a dovedit eficient în evidențierea impactului global al anumitor proiecte precum și a utilizării, per ansamblu, a serviciilor.

Pe baza acestuia, ENTITLE a prezentat o abordare, pas cu pas, în realizarea unei evaluări pe baza modelului Rezultatelor Generice ale Învățării (RGI). Acest model dorește să scoată în evidență domeniile cheie ale învățării pe care biblioteca le poate furniza folosind propriile puncte tari. Modelul prezintă, de asemenea, o listă cuprinzătoare de posibile rezultate pe care bibliotecile le pot furniza celor care studiază, atât formal cât și informal. Prin folosirea acestei liste pentru a defini tipurile de rezultate pe care dorim să le furnizăm, alegând indicatorii și metodele de evaluare potrivite și combinând constatările din mai multe surse, este posibil să se creeze o imagine asupra modului în care bibliotecile influențează procesul de învățare.

Validitatea acestui model pentru clasificarea învățării a fost susținut în peste 8 ani de activitate în Marea Britanie, unde RGI se folosește în prezent de sute de muzee și biblioteci. Acest cadru face parte din acordul de finanțare încheiat cu muzeele mari din Anglia, și este, de asemenea, implementat în Scoția și Țara Galilor.

Pentru a estima *beneficiile economice directe* ale serviciilor de bibliotecă (cele indirecte și cele sociale s-au dovedit a fi mai dificil de evaluat), au fost folosite următoarele metode, printre cele mai importante: (1) „contribuția utilizatorilor” and (2) „evaluarea dependențelor”. Cea din urmă abordare a fost realizată din două perspective diferite, (a) „disponibilitatea de a plăti” pentru servicii deocamdată indisponibile, și (b) „disponibilitatea de a accepta” compensațiile în schimbul renunțării la anumite servicii care există deja<sup>1</sup>.

„Contribuția utilizatorilor” evaluează atenția pe care utilizatorii o acordă folosirii unui anumit bun sau serviciu suplimentar față de ceea ce aceștia trebuie să plătească pentru a-l obține. Deși serviciile de bibliotecă sunt „gratuite”, utilizatorii plătesc prin efortul și timpul pe care îl investesc în accesarea acelor servicii. Acest timp și efort reprezintă un preț implicit pentru utilizator. Cum se știe, multe alternative la serviciile de bibliotecă sunt vândute pe piață. Prin compararea numărului de cărți pe care un client le împrumută cu numărul de cărți pe care el/ea le-ar cumpăra la un preț de piață stabilit (cel estimat potrivit răspunsurilor utilizatorilor la întrebările din sondaje sau la interviuri), este posibil să se estimeze efortul pe care utilizatorii de bibliotecă îl depun pentru împrumutul materialelor pe lângă și dincolo de costurile de deplasare și timpul petrecut în utilizarea bibliotecii. Acest efort reprezintă o unitate de măsurare a beneficiilor nete obținute ca urmare a posibilităților de împrumut oferite de bibliotecă. Asemenea estimări pot fi făcute pentru fiecare utilizator și fiecare serviciu folosit (de ex. lecturarea presei, a revistelor și a altor materiale de lectură; accesul la Internet; prezența la simpozioane și la alte evenimente sponsorizate de bibliotecă). Estimările pot fi centralizate pentru a furniza o estimare a beneficiilor anuale directe totale.

Măsurile de evaluare a dependențelor, deși controversate, au fost folosite extensiv, chiar și în practicile judiciare, pentru a evalua condițiile privind mediul. Două abordări alternative sunt disponibile. În abordarea „disponibilitatea de a plăti” (DP) cel care realizează sondajul îi întreabă pe respondenți cât de mult sunt dispuși să plătească pentru ceva care nu există încă. În abordarea „disponibilitatea de a accepta” (DA) cel care realizează sondajul îi întreabă pe respondenți cât de mult sunt dispuși să renunțe la ceva ce există deja. În cea de-a doua abordare, estimările de beneficii sunt mai mari decât în prima abordare și sunt considerate mai puțin sigure decât celelalte. În aplicarea analizei de evaluare a dependențelor bibliotecilor, utilizatorii bibliotecii (sau publicul în general) pot fi întrebați cât sunt dispuși să plătească mai degrabă decât cât de mult sunt dispuși să renunțe la utilizarea bibliotecii sau, dacă bibliotecile nu ar exista, cât de mult ar fi dispuși să plătească (de ex. taxa) pentru a putea beneficia de privilegiile pe care le au la momentul actual. Alternativ, pot fi întrebați cât de mult ar fi dispuși să renunțe la privilegiile pe care le au sau ce reducere a taxei ar accepta în schimbul închiderii tuturor bibliotecilor publice.

Fiecare din aceste abordări are avantajele și dezavantajele sale. Ideal, toate cele trei abordări furnizează estimări identice ale beneficiilor (Holt et al, 1999).

Credibilitatea analizei cost-beneficiu depinde de gradul în care beneficiile unei investiții pot fi evaluate prin folosirea unui „numeraire” de piață vizibil (un standard de bază potrivit căruia sunt măsurate valorile, cum ar fi aurul în sistemul monetar). La extremă, când o firmă sau o națiune construiește un baraj hidroelectric și vinde electricitatea produsă industriei și gospodăriilor la un preț determinat de piață, evaluarea beneficiilor este deschisă. Pentru investițiile educaționale, evaluarea este mai puțin evidentă, dar folosirea diferenței de venit între femei și bărbați

---

<sup>1</sup> paragrafele de la pagina 5 au fost scrise de Peter Moock și au legătură cu un studiu în desfășurare MDR/NIDA referitor la sectorul de bibliotecă și informare din Namibia

pentru măsurarea productivității pe piață (ajustată pentru a evalua efectul factorilor, alții decât educația) și folosirea unor câștiguri (sau „economii,” de ex., reducerile în costurile cu educația) sunt foarte bine stabilite.

Pe de altă parte, a le adresa utilizatorilor de bibliotecă întrebări de genul „ce s-ar întâmpla dacă”, cu privire la cât de multe cărți ar cumpăra în absența bibliotecilor care oferă facilități de împrumut sau cât de mult ar fi dispuși să plătească pentru servicii care nu există sau dacă ar fi capabili să le accepte în schimbul a altceva, este o abordare suspectă în viziunea unor economiști care ar prefera să studieze comportamentul utilizatorilor mai degrabă decât să le adreseze întrebări de acest tip. Cercetătorii serviciilor de bibliotecă afirmă, deseori, că estimările de beneficii pe care le realizează reduc adevăratele beneficii ale bibliotecilor publice din cauză că, în studierea acestora, nu sunt luate în considerare beneficiile indirecte (sociale). Acest lucru este, cu siguranță, adevărat, deși trebuie să fim prevăzători în evaluarea beneficiilor directe ale bibliotecilor pe baza întrebărilor din sondaje, întrucât ar putea exista supra-estimări din cauză că cei care răspund la un sondaj cu privire la folosirea bibliotecii sunt deseori mai entuziasmați de bibliotecă decât o persoană medie și în consecință, doritori să atribuie o valoare mai mare folosirii lor. Mai mult, pentru toți utilizatorii, a vorbi despre cheltuirea banilor este mai ușor decât a cheltui banii în realitate. Există un risc clar potrivit căruia activitatea desfășurată în acest sens poate determina estimări ale beneficiilor care sunt puțin mai bune decât „aproximările”.

Pe lângă aceasta, multe studii de bibliotecă care se referă la „recuperarea investițiilor” par să ignore o dimensiune fundamentală ale celorlalte cercetări cost-beneficiu - dimensiunea temporară - și să nu ia în considerare cheltuielile (capitalul investit), cum ar fi construirea de clădiri (și depozitarea colecțiilor) și elementul timp - adică viitoarea direcție a costurilor și beneficiilor periodice și să se bazeze pe calcularea raportului între beneficiile și costurile din ultimul an.

## **2. Concluzii și recomandări**

Multe state europene au raportat folosirea de statistici pentru inputuri și outputuri pentru a evalua activitatea lor. Cu toate acestea, ele au subliniat că nu există un cadru național sau general pentru a măsura impactul serviciilor de bibliotecă asupra mediului de învățare.

Există o solicitare clară din partea celor care iau deciziile și a susținătorilor de a avea acces la dovezi evidente care să îi motiveze în susținerea bibliotecilor publice ca pe o componentă importantă a imaginii globale de furnizare a educației permanente.

ENTITLE stabilește un set de 7 etape în vederea obținerii de astfel de dovezi și împărtășirea rezultatelor prin folosirea indicatorilor obișnuiți pentru Rezultatele Generice ale Învățării (RGI), folosind un modul multifuncții, o abordare adaptată colectării datelor, și acolo unde este posibil permițându-le bibliotecilor să folosească informațiile din mai multe surse în baza lor de date.

Aceste etape trebuie văzute ca un ghid mai degrabă decât ca o obligativitate de aplicare a modelului, iar statele care îl aplică ar trebui să ia propriile decizii cu privire la pașii de urmat, indicatorii relevanți și rigurozitatea evaluării.

Pe lângă rolul lor de model în colectarea datelor cu privire la învățare, RGI sunt instrumente de management al performanței foarte utile. Modelul încurajează personalul să dezvolte activități de învățare concentrându-se pe rezultate.

Modelul RGI poate fi folosit calitativ (pentru a codifica informațiile din caietul utilizatorului) și cantitativ (ca bază a chestionării). Indicatorii pot fi creați sau aleși pe baza acestor sub-categorii și a modului în care pot fi aplicați

unui anumit proiect sau unei anumite instituții. Modelul poate fi aplicat atât utilizatorilor cât și non-utilizatorilor pentru a evidenția impactul real și potențial. Modelul este adaptabil realizării studiilor comparative, în viitor, pentru fiecare din nivelurile identificate până la cel pan-european.

RGI sunt un instrument care-i ajută pe specialiștii din biblioteci să:

- analizeze serviciile lor și să contureze impactul acestora asupra indivizilor și comunităților
- îmbunătățească abordările evaluării, de ex. realizarea chestionarelor
- tragă concluzii din informațiile existente, de ex. sondaje sau caietul utilizatorului
- comunice cu colegii, finanțatorii, evaluatorii și cu cei care fac politica pentru biblioteci despre impactul asupra învățării
- crească gradul de conștientizare, în rândul personalului, asupra procesului de învățare și a experienței în facilitarea acestui proces
- se gândească la experiențe de învățare mai bune și la spații care să inspire publicul în procesul de învățare
- îi facă pe utilizatori să conștientizeze importanța experiențelor lor de învățare.

### 3. Bune practici

**Finlanda** a menționat folosirea unui indicator de management al performenței (Balanced Scorecard) în ceea ce privește modalitatea de recuperare a informațiilor.

Evaluările de proiect relevante ale **Danemarcei** pot fi accesate pe site-ul Agenției Daneze pentru Biblioteci și Media: <http://www.bibliotekogmedier.dk/nyheder/nyt-fra-biblioteksomraadet/artikel/nu-erprojekt-databasen-over-udviklingsprojekter-en-realitet-1/> and

<http://udviklingspuljeprojekter.bibliotekogmedier.dk/>

Agenția a lansat, recent, un nou website: un element nou este baza de date a proiectului care include descrierea proiectului, a activităților, participanților, rapoarte, evaluări etc.

<http://udviklingspuljeprojekter.bibliotekogmedier.dk/projekt/book-en-bogbus-nu-medborgerservice>

Un studiu realizat în Letonia ca parte a planului de evaluare a impactului în cadrul proiectului de dezvoltare a bibliotecii publice „Al treilea fiu al tatălui”. Proiectul este co-finanțat de guvernul Letoniei și de Fundația Bill & Melinda Gates în cadrul programului Bibliotecile Globale.

Praberza, Kristine și Ugne Rutkauskiene. Evaluări bazate pe rezultate și care se referă la accesul publicului la calculatoare în bibliotecile publice: analize comparative ale studiilor în Letonia și Lituania.

[http://www.isast.org/proceedingsQQML2009/ABSTRACTS\\_PDF/Paberza\\_Rutkauskiene-Outcomes\\_based\\_measurement\\_of\\_public\\_access\\_computing\\_ABSTRACT-QQML2009.pdf](http://www.isast.org/proceedingsQQML2009/ABSTRACTS_PDF/Paberza_Rutkauskiene-Outcomes_based_measurement_of_public_access_computing_ABSTRACT-QQML2009.pdf)

O abordare, un cadru și o analiză a metodelor folosite în cercetarea impactului accesului publicului la calculatoare în bibliotecile publice aplicate în studiile realizate în cadrul proiectelor „Al treilea fiu al tatălui” din **Letonia** și „Biblioteci pentru inovare” din **Lituania**, ambele susținute prin programul Bibliotecile Globale al Fundației Bill & Melinda Gates.

**Portugalia** a menționat o creștere a interesului și susținerii evaluărilor pentru a măsura impactul îmbunătățirii procesului de lectură și a rolului bibliotecilor în această privință [www.planonacionaldeleitura.gov.pt](http://www.planonacionaldeleitura.gov.pt).

**UK** a prezentat rezultate din studiile naționale de cercetare prin folosirea RGI. Aceste studii s-au concentrat, în special, pe muzee. Dar acestea confirmă aplicabilitatea și utilitatea cadrului RGI.



<http://www.entitlelll.eu/eng/Assessment-Framework>

#### 4. Referințe

Bawden, Daniel: Information and digital literacies: a review of concepts (Journal of Documentation. vol. 57, no. 2, March 2001, 218-259.)

English Heritage. Capturing the Public Value of Heritage:

<http://www.helm.org.uk/server/show/nav.005002006002>

Guidelines on Information Literacy for Lifelong Learning, IFLA, 2006: (<http://www.ifla.org/VII/s42/pub/IL-Guidelines2006.pdf>)

Holt, Glen E., Donald Elliott, and Amonia Moore. Placing a value on public library services. In Public Libraries 38 (1999), pp. 89-108.

<http://www.slpl.lib.mo.us/libsrc/restoc.htm>

Hybrid Learning Environments - a project in Aarhus 2004-2005

Learning in the public library:

[http://presentations.aakb.dk/laering/html/in\\_english.html](http://presentations.aakb.dk/laering/html/in_english.html)

Museums, Libraries and Archives (UK). Generic Social Outcomes:

[http://www.mla.gov.uk/policy/Communities/gso\\_overview](http://www.mla.gov.uk/policy/Communities/gso_overview)

Museums, Libraries and Archives (UK). Inspiring Learning for All:

<http://www.inspiringlearningforall.gov.uk/default.aspx?flash=true>

Moussouri, Theano: A Context for the Development of Learning Outcomes in Museums, Libraries and Archives, 15 July 2002, Prepared for the Learning Impact Research Project Team, Research Centre for Museums and Galleries, University of Leicester

New Economics Foundation's Prove It!:

[http://www.neweconomics.org/gen/newways\\_proveit.aspx](http://www.neweconomics.org/gen/newways_proveit.aspx)

Pors, Niels Ole. Statistiske metoder -en introduktion for bibliotekarer. 2. reviderede udgave. Kbh: Danmarks Biblioteksskole, 1993, 175 s.

Paberza, Kristine. Towards an assessment of public library value: statistics on the policy makers' agenda. QQML2009 CONFERENCE

[http://www.isast.org/proceedingsQQML2009/ABSTRACTS\\_PDF/Paberzaassessment\\_of\\_public\\_library\\_value-statistics\\_on\\_the\\_policy\\_makers\\_agenda\\_ABSTRACT-QQML2009.pdf](http://www.isast.org/proceedingsQQML2009/ABSTRACTS_PDF/Paberzaassessment_of_public_library_value-statistics_on_the_policy_makers_agenda_ABSTRACT-QQML2009.pdf).

Promoting the economic vitality of localities: Final version 090305:

[http://www.mla.gov.uk/website/programmes/framework/framework\\_programmes/impac\\_t\\_measures](http://www.mla.gov.uk/website/programmes/framework/framework_programmes/impac_t_measures) Public

Libraries -A Wise Investment: Return on Investment for Public Libraries. Library Research Services, 2009.

<http://www.lrs.org/public/roi/>

Website care conține resurse ce fac legătura cu un raport final și cu 8 rapoarte individuale pentru bibliotecile participante din SUA, împreună cu informații legate de studiu și resurse cum ar fi „Calculatorul de bibliotecă RO”, articole relevante, compilații ale rezultatelor din studii similare realizate în bibliotecile publice din SUA, articole și studii legate de valoarea bibliotecii și o pagină web a Asociației Bibliotecilor Americane care face referire la alte studii și articole cu privire la recuperarea investiției.

REDF. Social Return on Investment Approach: <http://www.redf.org/publications-sroi.htm>

Repanovici, Dr Angela and Cand. Philol. Ane Landoy: Information Literacy Applied on Electronic Resources -Practices from Brasov, Romania and Bergen, Norway, World Library and Information Congress: 73<sup>rd</sup> IFLA general conference and Council, 19-23 August 2007, Durban, South Africa

Rydberg-Cox, Jeffrey.A - Digital libraries and the challenges of digital humanities. Oxford: Chandos Publishing, 2006. - XV, 103 p.

Salkeld, Anna YOUNG PEOPLE'S ENTERPRISE PROJECT (Final Report), July (2003)[http://research.mla.gov.uk/evidence/documents/Enterprise\\_Report\\_Libraries\\_July03.pdf](http://research.mla.gov.uk/evidence/documents/Enterprise_Report_Libraries_July03.pdf)

Spielberger, Julie, Carol Horton, Lisa Michels: New on the Shelf: Teens in the Library, Summary of Key Findings from the Evaluation of Public Libraries as Partners in Youth Development, A Wallace Foundation Initiative, (A Chapin Hall discussion paper, University of Chicago), 2004.

Streatfield, David. What is impact assessment and why is it important?

[http://www.isast.org/proceedingsQQML2009/ABSTRACTS\\_PDF/Streatfield-](http://www.isast.org/proceedingsQQML2009/ABSTRACTS_PDF/Streatfield-)

[What is impact assessment and why is it important ABSTRACT-QQML2009.pdf](http://www.isast.org/proceedingsQQML2009/ABSTRACTS_PDF/Streatfield-What_is_impact_assessment_and_why_is_it_important_ABSTRACT-QQML2009.pdf)

Această lucrare oferă o definiție a evaluării impactului și pune în discuție câteva implicații ale acesteia și alte definiții. Se introduce o anumită abordare a evaluării impactului, așa cum a fost gândită în multe biblioteci și servicii de informare, introducându-se principiile care stau la baza acesteia. Ea a fost adaptată de Inițiativa pentru Bibliotecile Globale a Fundației Bill și Melinda Gates atunci când a furnizat planificarea impactului și sprijinirea în realizarea evaluării de către cei care solicitau finanțare prin „Foaia de parcurs IPA”. Abordarea a fost, de asemenea, adoptată de IFLA în transmiterea strategiei sale privind evaluarea impactului în vederea analizării activității sale viitoare în ceea ce privește Accesul Liber la Informații și Libertatea de Exprimare (ALILE). Este subliniată importanța evaluării impactului în mai multe medii: de la bibliotecile școlare la activitățile de cercetare din universități și de la bibliotecile publice la serviciile electronice de informare. Sunt oferite anumite observații „neoficiale” în ceea ce privește relația dintre evaluarea impactului, consultanță și durabilitatea serviciilor, mai ales în relație cu programele importante de dezvoltare a serviciilor cum ar fi Inițiativa Bibliotecilor Globale.

Wang, Mei-Yu, Ming-Jiu Hwang.The e-learning library: only warehouse of learning resources? (The Electronic Library.vol. 22.no.5. 2004. 408-415).