



## Irányelvek 5

## Értékelés

Ver: Final  
Date: 8/09/09

Translation 16.12.09

## Tartalom

1. Helyzetértékelés .....	3
2. Következtetések és javaslatok.....	7
3. Jó gyakorlati megoldások.....	8
4. Hivatkozások.....	9

# 1. Helyzetértékelés

Ez az ötödik abból a hat irányelvből, amely a könyvtárakban folytatott informális tanulásra összpontosít, és megvizsgálja, mi a könyvtárak szerepe az életen át tartó tanulás támogatásában és a digitális írástudatlanság, a társadalmi kirekesztettség elleni harcban. Az irányelv az értékeléssel foglalkozik.

A közkönyvtáraknak, hasonlóan más típusú könyvtárakhoz, régóta érdekükben áll, hogy mérjék és értékeljék teljesítményüket abból a szempontból, hogy vajon elérik-e azt a célt, amiért létrehozták őket.

Számos kezdeményezés és jelentős mennyiségű szakirodalom foglalkozik a témával azért, hogy olyan megbízható 'teljesítménymutatókat' alakítson ki, amelyekkel mérhető a közkönyvtárak által nyújtott szolgáltatások, illetve az intézmény egészének teljesítménye.

A témában folyó munka olyan nemzetközi szervezetek támogatásával folyik, mint az IFLA vagy az UNESCO.

A teljesítménymutatók megismerésében sokan érdekeltek lehetnek:

- a kormányok, mert stratégiájuk kidolgozásához teljesítményadatokra lehet szükségük;
- a stratégia kidolgozói és finanszírozók, mivel tudni szeretnék, vajon a közkönyvtárak megfelelően hatékonyak-e kitűzött céljaik elérésében;
- a könyvtári szolgáltatások vezetői, mivel a rájuk bízott források lehető legjobb kihasználására törekednek;
- a nyilvánosság, mind felhasználói mind támogatói minőségében;
- a közkönyvtárak érdekében szólók;
- valamint azok a kutatók, akik a fenti csoportok megbízásából, vagy attól függetlenül végzik munkájukat.

Az érintettek közül sokak érdekeltek a benchmarking alkalmazásában, azaz a teljesítménymérésben is. Ez lényegében azt jelenti, hogy összehasonlító vizsgálatok készülnek az előrelépés érdekében.

A benchmarking típusai közé tartoznak:

- Számszerű: statisztikai összehasonlítások, már közreadott vagy adott céllal összegyűjtött adatok alapján;
- Folyamat-ellenőrzés: amely során a könyvtárak azt vizsgálják, hogy más intézmények hogyan érik el eredményeiket.

Kezdeményezések történtek a benchmarking nemzeti szintű bevezetésére az Egyesült Királyság és Németország közkönyvtáraiban. A benchmarking olyan - Európában gyakran használt - technika, amelynek segítségével összehasonlítható a tagállamok és régiók teljesítménye számos területen, köztük az oktatás területén is. A teljesítménymutatók fejlesztéséhez nélkülözhetetlen az, hogy nagy mennyiségű statisztikai adat álljon rendelkezésre, amelyből a szükséges következtetések levonhatók. A megfelelő időben történő, folyamatos adatszolgáltatásban jelentkező hiányosságok nagyban akadályozták az ezen a területen végzett munkát.

Az adatszolgáltatásra vonatkozó, nemrégiben felülvizsgált két nemzetközi szabvány a következő:

Az ISO 2789:2003 irányelveket tartalmaz a könyvtárak és információszolgáltatók számára arra nézve, hogy hogyan gyűjtsenek és rögzítsenek statisztikai adatokat a nemzetközi beszámoló elkészítéséhez, így biztosítva az egységességet a különböző országok között azokban a statisztikai mérésekben, amelyek gyakran használatosak a könyvtárvezetők körében, de a nemzetközi adatszolgáltatás kritériumainak nem felelnek meg. Ez az irányelv jó gyakorlati megoldásokat is megfogalmaz a könyvtárvezetők és információszolgáltatók számára a

statisztikák használatával kapcsolatban, és előírja, milyen adatszolgáltatást követel meg az 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)

Az ISO 11620:2008 pontosan meghatározza a könyvtárak számára, hogy milyen követelménynek kell megfelelnie egy teljesítménymutatónak, és számos teljesítménymutatót bevezet azért, hogy azok bármilyen típusú könyvtárban alkalmazhatók legyenek. Arra nézve is útmutatást ad, hogy hogyan vezethetők be azokban a könyvtárakban, ahol eddig ezeket még nem használták. Tartalmazza a teljesítménymutatók fogalom-meghatározásait, és részletes leírását, valamint meghatározza, hogy milyen gyűjteményeknél milyen statisztikai adatelemzésre van szükség. Az összes ország valamennyi könyvtárában alkalmazható. Nem minden teljesítménymutató megfelelő azonban a könyvtárak valamennyi típusa számára. Minden teljesítménymutató mellett megtalálható, milyen korlátozással alkalmazható. A szabvány nem határoz meg teljesítménymutatót minden egyes szolgáltatás, tevékenység, és a könyvtár állományának használatával kapcsolatban, vagy azért, mert ilyen mutatókat még nem indítványoztak vagy próbáltak ki a szabvány megfogalmazásakor, vagy azért, mert azok nem feleltek meg az adott kritériumoknak.

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

Az utóbbi időben a figyelem középpontjában nem csupán az input és output mérésekből megállapított teljesítménymutatók állnak, hanem erőfeszítéseket tettek annak érdekében is, hogy felbecsüljék a közkönyvtári szolgáltatások értékeit és hatásait.

Itt érdemes körülírni néhány lényeges, a tárgyhoz tartozó szakkifejezést.

- **Input** alatt mindazokat a forrásokat értjük, amelyeket az intézmény felhasznál a szolgáltatás vagy termék létrehozásában, legyen az bármilyen szolgáltatás vagy termék. Ide tartoznak a pénzügyi gazdálkodás, az épületek, a munkatársak, a felszerelés, a használhatóság, az információ és más tartalomforrások. A mérések általában a mennyiségre vonatkoznak, de egyre inkább áthelyeződik a hangsúly a minőségi mérésekre. Nem feltétlenül igaz az, hogy egy jobban ellátott könyvtár valóban jobb is.
- **Feldolgozás/folyamat/** alatt mindazokat a tevékenységeket értjük, amelyek során az input következtében valami új jön létre. Amikor a folyamatokat mérjük, általában arra vagyunk kíváncsiak, milyen jól működnek. Egy könyvtár például mérheti, mennyi időt vesz igénybe az új könyvek feldolgozása, és ebből következtethet arra, hogy az állományrendelkezésre bocsátásának folyamata olyan gyorsan működik-e, ahogyan annak kellene.
- **Output** alatt mindazokat a dolgokat értjük, amelyet az intézmény létrehoz. Ilyenek például a 'kölcsonzések', a 'megválaszolt tudakozódások', vagy a 'felhasználók által elfoglalt ülőhelyek' száma. Nagyon gyakran a mérés csak az output mennyiségére vonatkozik, pedig az ellátás minősége ugyanolyan fontos, mint a mennyisége.
- **Végeredmény** alatt az output alkalmazásából következő rövid és középtávú eredményeket értjük. Jó példa lehet erre a valóban kiolvasott kölcsönzött könyvek száma, amely a könyvkölcsönzés végeredményének tekinthető.
- **Kihatás** alatt a végeredmény környezetre gyakorolt hatását értjük, ahol a környezetet nagyon tágra értelmezzük, beleértve az embereket és a társadalmat is, és ahol a hatás általában hosszú távon jelenik meg. Ilyen lehet például a könyvtári könyvek olvasása során megszerzett műveltség.

Az ENTITLE által nemrégiben 11 EU országban végzett felmérés <http://www.entitlell.eu/eng/Country-Surveys> rámutatott arra, hogy bár szinte mindenhol gyűjtene országos statisztikai adatokat a könyvtárlátogatásokról, csupán egy - az Egyesült Királyság - dolgozott ki olyan országos keretrendszert, amelynek segítségével megragadható a könyvtári (és múzeumi) tevékenység következtében megvalósuló tanulási és társadalmi eredmény.

Nagyon gyakran a legjobb mód a fejlődésre az, ha az ügyfelek véleményét megkérdezik, és/vagy megfigyelik viselkedésüket. A kérdőív, mint piackutatási eszköz, nagy lehetőségeket kínál a közkönyvtárak számára. Viszonylag költséges az elkészítésük, és nagy gyakorlatot kíván a kérdések megfogalmazása, a vizsgálandó minta kiválasztása, és az adatok feldolgozása, ami a

kis közkönyvtárak számára nagy kihívást jelenthet. Szabványos kérdőívek használatával a költségek csökkennek, és hozzáadott érték jön létre.

Az ENTITLE program keretében végzett felmérés megnevez néhány értékelési projektet, amelyet egy-egy könyvtár végzett azért, hogy bizonyos kezdeményezéseinek hatását megállapíthassa. Ezek elsősorban a szolgáltatások hasznosságát vizsgálták, és az output mérésére összpontosítottak (pl. a látogatók számára).

A hatásvizsgálatoknál komoly nehézséget okoz, hogy számos különböző elemet kell tekintetbe venni, és egynek a kiválasztása (pl. a könyvtárak közreműködése a tanulásban) nagyon nehéz. Ez talán különösen igaz akkor, amikor az értékelés azt vizsgálja, mennyiben járulnak hozzá a közkönyvtárak az egyén tanulásához. Az ENTITLE munkájának fontos célja, hogy olyan kereteket alkosson, amely ezt lehetővé teszi.

Az értékelésnek egy másik területe, ahol viszonylag kevés történt eddig, azt vizsgálja, milyen mértékű a könyvtárak részvétele más tanulási szakaszokban, vagy a foglalkoztatásban.

Ilyen lehet például különböző átképzési programok szervezése a média és a digitális írástudás, a nyelvtanulás, a művészetek, a stressz és konfliktuskezelés területén, vagy felkészítés egy állás megpályázására, állás interjúra, stb. Mindezekkel arra készítetik az embereket, hogy jobb állást találjanak, új szabadidős tevékenységet keressenek, vagy egyszerűen csak új kapcsolatokat építsenek ki.

Rohamosan nő a közkönyvtárak által nyújtott - elektronikus és Interneten elérhető - tanulást segítő szolgáltatások száma, és ez tovább bonyolítja az értékelést. Még akkor is, ha az eredménymérésekből kimutatható, hogy valamilyen tanulási folyamat végbement, nagyon nehéz ezt megbízhatóan visszavezetni a könyvtárhasználatra. Nagy kihívást jelent elkülöníteni azokat a tényezőket, amelyek alapján az ok-okozati összefüggések megállapíthatóak, különösen a nem intézményes, nem irányított tanulás esetében. Lehetséges azonban, hogy legalább bizonyos logikai kapcsolat felfedezhető a könyvtári tevékenységek és a tanulás eredményessége között.

Több tanulmány korrelációs megközelítéssel dolgozik, megvizsgálva például a szolgáltatás használata és a tanulmányi eredmények közötti kapcsolatot. Ez a módszer megkérdőjelezhető, hiszen számos nem észrevehető, vagy közvetítő változó létezik, és valójában az ok-okozati viszony felcserélhető, például azok, akik az iskolában jobb eredményt érnek el, szívesebben használják a könyvtárat.

Ez a módszer a tanulást csak egy szempontból vizsgálja, azaz hogy milyen tudást szereznek a gyerekek az iskolában. A nem intézményes tanulás nyomon követéséhez más módszerekre van szükség.

A könyvtárak gyakran rendelkeznek olyan adatokkal, amelyek a leíró statisztika körébe tartoznak, vagy csak egyéni megnyilvánulásokra alapoznak, és számos tanulmány az önértékelés módszerét választja, pl. megkérdezik az emberektől, hogy vajon a könyvtár segítette-e őket a tanulásukban. Ezzel a megközelítéssel az a probléma, hogy nagyon szubjektív, a könyvtárhasználó személyiségétől függ. Valójában számos tanulmány rámutatott arra, hogy jelentős ellentmondás fedezhető fel a diákok önértékelése, a tanárok beszámolója és a tényleges - jegyekben megmutatkozó - tanulmányi eredmények között. Ezzel együtt, ha a felhasználó észleléseit más szempontokkal és más bizonyítékkal együtt vizsgáljuk, átfogóbb képet alkothatunk.

Az Egyesült Királyságban működő Múzeumok és Galériák Kutatóközpontja (Research Centre for Museums and Galleries (RCMG)) kidolgozott egy részletes, többcsatornás mechanizmust, amellyel begyűjti és elemzi a különböző felhasználóktól érkező információt. Ezek között megtalálhatók vélemények, tanárokat kikerdező felmérések, diákoknak szóló kérdőívek, kimeneti felmérések, stb. A módszert számos országos tanulmányban alkalmazták, és sikerült átfogó képet kapniuk konkrét projektek hatásairól, illetve általában a szolgáltatások használatáról.

Ebből a munkából kiindulva, valamint a GLO (Generic Learning Outcomes Generikustanulási eredmények) modell alapján az ENTITLE kidolgozott egy lépésről lépésre haladó megközelítést az értékelés elvégzésére. Ez a modell a tanulásnak azokat a főbb területeit próbálja

megragadni, amit a könyvtár - kivételes helyzetét kihasználva - közvetíteni tud. A GLO minden részletre kiterjedő felsorolást is ad azokról a lehetséges eredményekről, amelyeket a könyvtárak elérhetnek az intézményes, illetve nem intézményes keretek közötti tanulás terén. A felsorolásból meghatározható, hogy mely eredményeket kívánjuk közvetíteni, és megfelelő indikátorok és értékelési módszerek kiválasztásával, a különböző forrásokból származó adatok háromszögletes vizsgálatával lehetősége van arra, hogy a könyvtár átfogó képet kapjon felhasználói tanulására gyakorolt hatásáról. A tanulás besorolására kidolgozott modell működőképességét az Egyesült Királyságban folyó nyolc éves munka bizonyította: a GLO modellt már múzeumok és könyvtárak százaiban alkalmazzák. Anglia nagyobb múzeumaiban a finanszírozási szerződés részét képezi, és bevezetésre kerül Skóciában és Wales-ben is.

A könyvtári szolgáltatások *direkt gazdasági előnyeinek* felmérésére (az indirekt, vagy társadalmi hatások mérése még megfoghatatlanabbnak és nehezebbnek bizonyult) a következő főbb módszereket alkalmazták: (1) „fogyasztói többlet” és (2) „feltételes értékelés”. Az utóbbit két különböző szempontból vizsgálták, (a) „fizetési hajlandóság” olyan szolgáltatásokért, amelyekkel még nem rendelkezünk, és „elfogadási hajlandóság”, ahol kártérítést fejében lemondunk egy szolgáltatásról.

A fogyasztói többlet azt az értéket méri, amennyivel többlet a fogyasztó egy bizonyos áru, vagy szolgáltatás megszerzéséért hajlandó fizetni. Bár a könyvtári szolgáltatások jellemzően „ingyenesek”, az állandó látogatók időt és erőfeszítést tesznek azért, hogy ezeket a szolgáltatásokat elérjék. Ez az idő, és erőfeszítés az a beleértett ár, amelyet a látogatók „fizetnek”.

A könyvtári szolgáltatásokhoz hasonló szolgáltatások ráadásul megvásárolhatóak a piacon is. Összehasonlítva a kölcsönzött könyvek számát, illetve azokat, amelyeket adott piaci áron egy látogató (az interjúban vagy a felmérésben adott válaszaiból következtetve) megvenne, mérhető az az érték, amelyet a könyvtárlátogató hajlandó rászánni időben a kölcsönzésre, az oda-vissza utazásra, és a könyvtárhasználatra. Ezzel az értékkel mérhető a könyvtári kölcsönzés előnyei által nyújtott nettó haszon.

A becslések elvégezhetők minden egyes látogatóval, és minden egyes szolgáltatás használatával kapcsolatban (pl. újság, folyóirat, más anyagok olvasása, internetes kapcsolat létesítése, előadások és más – a könyvtár által támogatott - események látogatása). A becslött eredményeket összeadva, a teljes éves direkt haszon megbecsülhető és pénzben kifejezhető.

A feltételes értékelés módszerét, bár ellentmondásos, széles körben - még jogi eljárásokban is - alkalmazzák a környezeti tényezők értékelésére. Két megközelítést szoktak használni. A „fizetési hajlandóság” mérésénél (WTP) a kutató azt a kérdést teszi fel a válaszadónak, hogy mennyit hajlandó olyasmért fizetni, amivel még nem rendelkezik. Az „elfogadási hajlandóság” vizsgálatánál (WTA) pedig azt, milyen kompenzációt fogadna el azért, hogy lemondjon valamiről, amit eddig birtokolt. Általában véve azok a becslések, amelyek a haszon elfogadási hajlandóságára (WTA) vonatkoznak, magasabb értékeket mutatnak, mint a fizetési hajlandóságra (WTP) vonatkozó mérések. Az elfogadási hajlandóságra vonatkozó becsléseket általában kevésbé megbízhatónak tartják. A feltételes értékelésre épülő elemzés a könyvtárakra úgy alkalmazható, hogy a felhasználókat (vagy a nyilvánosságot) megkérdezik, hajlandóak-e inkább fizetni, mint hogy lemondjanak a könyvtárhasználatról, vagy ha nem lennének könyvtárak, mennyit fizetnének (pl. adóban), hogy élvezhessék a könyvtárak által nyújtott előnyöket. Más megfogalmazásban azt is megkérdezhetik tőlük, milyen kompenzációért hajlandóak lemondani a könyvtáruk által nyújtott előnyökről, vagy milyen adókedvezményt fogadnának el cserébe, ha valamennyi közkönyvtárat bezárnák.

A fenti megközelítések mindegyikének vannak erősségei és gyengéi. Ideális esetben mindhárom megközelítés hasonló becsléseket ad az előnyökre. (Holt et al, 1999) 1 7 ff old. Bekezdések olvashatók Peter Moock írásában egy Namíbiában jelenleg is folyó, a könyvtár és információs szektort vizsgáló MDR/NIDA tanulmányból.

A költség-haszon arányra vonatkozó kutatás megbízhatósága attól függ, hogy egy befektetés haszna milyen mértékben értékelhető megfogható piaci 'ármérce' használatával. (Az ármérce olyan egység, amelyben a többi áru árát kifejezzük, olyan, mint az arany a pénzpiacon.)

Az egyik végllet az, amikor egy cég vagy egy ország vízierőművet épít, az elektromos áramot pedig eladja az ipar, vagy a háztartások számára a piac által meghatározott áron. Itt a haszon áramlása elég egyértelmű. Az oktatási befektetéseknél az értékelés kevésbé nyilvánvaló, de ha a piaci termelékenység mérést a jövedelem-egyenlőtlenség (kiszűrve az oktatástól független tényezők hatását), és a hatékonysági nyereség (vagy „megtakarítás” pl. az az összeg, amivel csökkenthető az egy diák egy tanévére, vagy egy végzős diák „előállítására” fordított költség) segítségével végzik, megalapozottabb eredményt kapnak.

A könyvtárhasználóknak feltett „Mi lenne, ha...” jellegű kérdések, hogy például hány könyvet vásárolnának, ha nem léteznének kölcsönző könyvtárak, vagy mennyit lennének hajlandóak fizetni, vagy elfogadni olyasmért, amivel jelenleg nem rendelkeznek, egyes közgazdászok szerint gyanús megközelítés, ők szívesebben figyelik meg az emberek viselkedését, mint hogy „Mi lenne, ha...” kérdéseket tegyenek fel nekik.

A könyvtárakkal foglalkozó kutatók gyakran állítják, hogy a haszonra vonatkozó becsléseik a közkönyvtárak esetében a valóságosnál alacsonyabb értéket mutatnak, mert vizsgálataikban a nem közvetlen – azaz társadalmi – hasznot nem veszik figyelembe. Ez kétségtelenül igaz, bár óvatosságra van szükség akkor, amikor a könyvtárak közvetlen hasznát közvélemény kutatási kérdések alapján értékeljük, mert ez magasabb értékekhez vezethet. Hiszen azok, akik a könyvtár használatára vonatkozó kérdésekre válaszolnak, valószínűleg sokkal lelkesebbek a könyvtárakat illetően, mint az átlagember, és ezért hajlamosak nagyobb értéket tulajdonítani a könyvtárhasználat lehetőségének. Ráadásul valamennyi válaszadó esetében igaz lehet, hogy a pénz elköltéséről beszélni bizonyára sokkal könnyebb, mint azt valóban kiadni. Megvan az a veszély, hogy ha ilyen alapokból indul ki a munka, az előnyökre vonatkozó becslés alig lesz jobb, mint durva megközelítés vagy találgatás.

Ezen kívül számos könyvtár megtérülési mutatóra vonatkozó vizsgálata figyelmen kívül hagyja a legtöbb költség-haszon kutatás egy alapvető elemét, az időtényezőt. Hasonlóképpen nem veszi figyelembe a hatalmas tőkebefektetés költségeit, mint például az épület létesítését, az állomány összegyűjtését, és az 'időbeni megtérülést', azaz a jövőbeni ismétlődő költségeket és hasznot, és csupán a legutóbbi év aktuális költség-haszon arányával számol.

## 2. Következtetések és javaslatok

Számos európai ország beszámolója output és input statisztikákat alkalmaz munkája mérésére. Ugyanakkor azt is megállapítják, hogy nincs országos, vagy általános keretrendszerük a könyvtári szolgáltatások tanulási hatásának mérésére. A döntéshozók és támogatók részéről jogos elvárás, hogy megbízható adatokhoz jussanak arra vonatkozóan, hogy miért támogassák az életen át tartó tanulás közvetítésének egyik fontos résztvevőjét, a közkönyvtárat.

Az ENTITLE projekt feladatul tűzte ki, hogy kialakít egy hét lépésből álló keretrendszert, amely lehetővé teszi a szükséges bizonyítékok megszerzését és az eredmények közzétételét egy közös GLO (általános tanulási eredmény) mutató és multi-modális, egyénre szabott adatgyűjtés használatával, és ahol lehetséges, segíti a könyvtárakat abban, hogy számos különböző forrásból szerezzék be az információt a rendelkezésükre álló bizonyítékokra támaszkodva.

Ezek a lépések nem nyújtanak kész receptet, inkább irányt mutatnak arra, hogy az egyes országok hogyan alkalmazhatják a modellt, eldöntve, hogy mely lépések vagy mely mutatók alkalmazhatóak az adott esetben, illetve, hogy mennyire precíz értékelésre van szükségük.

Azon kívül, hogy a modell segítséget nyújt a tanulásra vonatkozó adatgyűjtésben, ez a generikus tanulási eredménymutató (GLO) hasznos teljesítménykezelő eszköz is lehet. A modell arra bátorítja a könyvtári munkatársakat, hogy a tanulási tevékenységek fejlesztéséhez eredmény-orientált módon kezdjen hozzá.

A GLO keretrendszer minőségi (véleményekben megfogalmazott információinak értelmezésére), és mennyiségi vizsgálatokra (a kikérdezés alapjául szolgálhat) is alkalmas. A mutatókat ezeknek az alkategóriáknak az alapján lehet kiválasztani, megvizsgálva, hogyan alkalmazhatóak az adott projekt vagy intézmény esetében. A modell felhasználható mind a könyvtárt használókra, mind az azt nem használókra, a valódi és lehetséges hatások mérésére. A modell valamennyi lépése adaptálható jövőbeni összehasonlító vizsgálatok lefolytatására páneurópai szinten is. A GLO olyan eszköz, amely a könyvtár munkatársainak segítséget nyújt

- szolgáltatásaik elemzésében, valamint egyénre és közösségre gyakorolt hatásuk megfogalmazásában,
- az értékelés megközelítési módjának javításában, pl. kérdőívek összeállításánál,
- következtetések levonására a meglévő adatokból, pl. felmérések és vélemények értékelése,
- a kollegákkal, finanszírozókkal, az értékelést végzőkkel, a stratégiai kialakítóival a tanulás különböző módjainak hatásáról folytatott kommunikációban
- a tanulásszervezés elméleti és gyakorlati tudnivalóinak tudatosításában
- tanulásra ösztönző tevékenységek megtervezésében és tanulási hely kialakításában,
- tudatosítva a felhasználókban a tanulási tapasztalatok megszerzésének jelentőségét.

### 3. Jó gyakorlati megoldások

Finnország - a 'Balanced Scorecard' mutató segítségével vizsgálja az információszerzés tanulását.

Dánia idevágó projekt értékelései a Könyvtárak és Média Dán Ügynökségének weboldalán találhatóak.

<http://www.bibliotekogmedier.dk/nyheder/nyt-fra-biblioteksomraadet/artikel/nu-erprojektdatabasen->

[over-udviklingsprojekter-en-realitet-1/](http://udviklingsprojekter-en-realitet-1/) és <http://udviklingspuljeprojekter.bibliotekogmedier.dk/>

Az Ügynökség mostanában indított új weboldalt, ahol új elem a projekt adatbázis, amely projekt leírásokat, tevékenységeket, résztvevőket, beszámolókat, értékelést, stb. tartalmaz.

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

Lettországban készült tanulmány, amely egy hatásértékelési terv részét képezi a "Third Father's Son" közkönyvtár-fejlesztési projekt keretében. A projekt a lett kormány és a Bill & Melinda Gates Alapítvány társfinanszírozásával, a Globális Könyvtár Program keretében valósul meg.

Praberza, Kristine és Ugne Rutkauskienė. Számítógépes hozzáférés eredményalapú mérése a közkönyvtárakban, Lettországból és Litvániából készült tanulmányok összehasonlító elemzése.

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

Számítógépes hozzáférés hatásait elemző kutatás a közkönyvtárakban, az itt használt megközelítés, keretrendszer és módszerek áttekintése, melyeket a "Third Father's Son" közkönyvtár-fejlesztési projekt keretében Lettországból és a "Libraries for Innovation" projekt keretében Litvániában folytattak. Mindkettőt a Bill & Melinda Gates Alapítvány Global Library programja támogatta.

Portugália ebben az írásban az értékelés mérésére irányuló növekvő érdeklődésről, és támogatásról számol be. A mérésben a könyvtáraknak az olvasás fejlesztésében játszott szerepét vizsgálták. [www.planonacionaldeleitura.gov.pt](http://www.planonacionaldeleitura.gov.pt).

Az Egyesült Királyság beszámolója a GLO használatával készült országos kutatási programok eredményeiről. Ezek a tanulmányok főleg a múzeumokra összpontosítottak, de igazolják a GLO

keretrendszer alkalmazhatóságát és hasznosságát. <http://www.entitlelll.eu/eng/Assessment-Framework>

## 4. Hivatkozások

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 bibliotekarere. 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\\_valuestatistics\\_on\\_the\\_policy\\_makers\\_agenda\\_ABSTRACT-QQML2009.pdf](http://www.isast.org/proceedingsQQML2009/ABSTRACTS_PDF/Paberzaassessment_of_public_library_valuestatistics_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/impact\\_measures](http://www.mla.gov.uk/website/programmes/framework/framework_programmes/impact_measures)

Public Libraries - A Wise Investment: Return on Investment for Public Libraries. Library Research Services, 2009. <http://www.lrs.org/public/roi/>

Weboldal, források és linkeket tartalmaz az USA könyvtárai számára: egy összefoglaló és nyolc önálló beszámoló, olyan tanulmányokkal kapcsolatos információk és források, mint például a 'Library ROI Calculator', kapcsolódó cikkek, más hasonló jellegű, az USA közkönyvtáraiban készült tanulmányok eredményei, cikkek és tanulmányok a könyvtári értékelés témakörében, és az Amerikai Könyvtárszövetség egyik weboldala, ahol a befektettségmegtérüléssel foglalkozó tanulmányok és cikkek részletezése található.

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: 73rd 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-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)

A dolgozat meghatározza a hatásértékelés fogalmát, és más definíciókkal együtt tárgyalja azt. Bemutatja a hatásértékelésnek egy olyan megközelítését, amelyet különböző könyvtárak és információs szolgáltatások számára dolgoztak ki, bemutatva a módszert alátámasztó elveket is. Ezt a megközelítést alkalmazta a Bill and Melinda Gates Alapítvány 'Global Libraries Initiative' programja, amikor hatástanulmánnyal segítette kedvezményezettjeit az 'IPA Road Map' létrehozásában. A módszert az IFLA is adaptálta, amikor felvázolta hatásértékelési stratégiáját a jövőben végzendő munkához: Szabad hozzáférés az információhoz és szabad véleménynyilvánítás (FAIFE). A hatásértékelés fontosságát számos területen körvonalazza, pl. iskolai és egyetemi könyvtárak kutatói, közkönyvtárak és elektronikus szolgáltatások számára. Néhány 'nem hivatalos' megjegyzést is tartalmaz a hatásértékelés, támogatás és a szolgáltatások fenntarthatósága közötti kapcsolatokról, különös tekintettel az olyan fontosabb szolgáltatásfejlesztő programokkal, mint például a Globális könyvtárak kezdeményezése.

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)