



www.entitlell.eu

Ver: Final
Date: 8/09/09
Translation: 28/12/09

Europe's New libraries Together In Transversal Learning Environments

Directriz 5

Avaliação

Índice

1. Situação actual	3
2. Conclusões e Recomendações	10
3. Boas Práticas	11
4. Referências bibliográficas	12

1. Situação actual

Esta é a quinta de um conjunto de seis directrizes relativas às características da aprendizagem informal em bibliotecas e ao seu papel na promoção da Aprendizagem ao Longo da Vida e no combate à iliteracia digital e à exclusão social. Esta directriz incide especificamente sobre a questão da avaliação.

As bibliotecas públicas, a par de outros tipos de bibliotecas, já há muito que demonstraram o interesse em medir e avaliar o desempenho resultante da prossecução dos objectivos centrais que estão na base do seu financiamento.

O desenvolvimento de inúmeras iniciativas assim, constitui uma resposta à necessidade de se estabelecerem “indicadores de desempenho” fiáveis para a avaliação dos serviços disponibilizados pelas bibliotecas públicas ou da organização como um todo. Algumas organizações internacionais, tais como a IFLA e a Unesco, têm vindo a apoiar, activamente, o trabalho desenvolvido nesta área.

As medidas de desempenho possuem um interesse potencial para várias partes interessadas:

- O governo, cuja política poderá passar pela recolha dos dados sobre o desempenho;
- Os decisores e financiadores, que pretendem apurar se as bibliotecas públicas são eficazes na prossecução dos seus objectivos;
- Os gestores dos serviços das bibliotecas, que querem tirar o melhor partido possível dos recursos que lhes estão atribuídos;
- O público, como cliente, mas também como apoiante;
- Aqueles que agem em defesa das bibliotecas públicas;
- Os investigadores em representação de qualquer destes grupos ou por iniciativa própria.

Muitas destas partes interessadas estão também interessadas no benchmarking. Benchmarking significa essencialmente estabelecer comparações com vista à melhoria do desempenho. Refiram-se dois tipos de benchmarking:

- Métrico: comparação estatística com recurso a estatísticas já existentes e publicadas ou números recolhidos especificamente para este fim
- De processo: as bibliotecas fazem uma investigação sobre o modo como os outros alcançam os respectivos resultados

No Reino Unido e na Alemanha foram já feitas tentativas de *benchmarking* em bibliotecas públicas a nível nacional. O *benchmarking* é uma técnica frequentemente utilizada, no contexto europeu, para permitir comparações entre os Estados Membros ou entre regiões relativamente a uma ampla variedade de campos, incluindo o da educação.

O desenvolvimento de indicadores de desempenho implica o acesso a estatísticas e dados robustos a partir dos quais estes são derivados. A sustentabilidade do fornecimento oportuno de dados ao longo do tempo tem sido um dos principais entraves ao trabalho nesta área.

Existem duas normas internacionais relevantes neste âmbito, ambas recentemente revistas:

A ISO 2789:2003 fornece orientações à comunidade das bibliotecas e serviços de informação sobre a recolha de dados e elaboração de relatórios estatísticos a integrar em relatórios internacionais. Esta norma procura, assim, não só garantir a conformidade entre países das medidas estatísticas que, apesar de frequentemente usadas pelos gestores das bibliotecas, não são possíveis de integração em relatórios internacionais, como também encorajar as boas práticas na utilização de estatísticas na gestão de bibliotecas e serviços de informação e especificar os dados estatísticos necessários à aplicação da ISO 11620.

http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_ics/catalogue_detail_ics.htm?csnumber=28236&ICS1=01&ICS2=140&ICS3=20

A ISO 11620:2008 especifica os requisitos de um indicador de desempenho para bibliotecas e estabelece um conjunto de indicadores que podem ser utilizados por bibliotecas de todos os tipos. Esta norma fornece igualmente orientação acerca da forma como os indicadores de desempenho podem ser implementados em bibliotecas que ainda não os utilizam. A lista e as descrições dos indicadores encontram-se também resumidas nesta norma.

Esta norma disponibiliza a terminologia e as definições concisas dos indicadores de desempenho, assim como descrições concisas destes e das formas de recolha e análise dos dados necessários. A norma é aplicável a todos os tipos de bibliotecas de qualquer país, no entanto, nem todos os indicadores de desempenho são aplicáveis a todas as bibliotecas. Os limites de aplicabilidade de cada um dos indicadores de desempenho são também respectivamente referidos pormenorizadamente. Esta norma não especifica indicadores de desempenho para todos os serviços, actividades e utilizações dos recursos da biblioteca, pelo motivo deste tipo de indicadores não ter sido ainda proposto e testado à data da formulação da norma, ou então, porque não cumprem os critérios especificados inicialmente.

http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=37853

Mais recentemente, a atenção tem vindo a desviar-se de indicadores de desempenho derivados de medidas de recursos (inputs) e de resultados (outputs) e a focalizar-se em iniciativas direccionadas para avaliar o valor ou impacto dos serviços das bibliotecas públicas.

Neste momento poderão ser úteis algumas definições de termos relevantes para a questão:

- **Recursos (*inputs*):** incluem todos os meios que a organização utiliza para produzir qualquer serviço ou produto. Entre esses contam-se os meios financeiros, humanos, edifícios, equipamentos, serviços, informação e outros tipos de conteúdos. A medição destes parâmetros é normalmente quantitativa, ainda que a tendência esteja gradualmente a mudar para as medições qualitativas. Uma biblioteca bem apetrechada em termos de recursos não é necessariamente uma biblioteca melhor.
- **Processos:** dizem respeito à utilização que é feita dos recursos para criar algo de novo. A medição dos processos passa normalmente por uma análise do seu funcionamento. Desta forma, uma biblioteca pode, por exemplo, medir o tempo do processamento de livros novos como uma forma de verificar se o processo de disponibilização célere da colecção funciona do modo esperado.
- **Resultados (*outputs*):** incluem tudo aquilo que a organização produz. Exemplos destes são: 'empréstimos de livros', 'questões de informação respondidas' e 'lugares ocupados por utilizadores'. Frequentemente, a medição consiste na contagem da quantidade de produtos ou serviços disponibilizados, ainda que a sua qualidade seja igualmente importante.
- **Efeitos (*outcomes*):** são os resultados a curto e médio prazo da aplicação dos produtos ou serviços (outputs). O número de livros emprestados e efectivamente lidos pode ser um exemplo de um efeito do resultado ao nível do "empréstimo de livros".
- **Impacto:** é o resultado dos efeitos (outcomes) no ambiente – usando o termo no seu sentido mais amplo para incluir as pessoas e a sociedade em geral – e é normalmente um efeito de longo prazo. Um exemplo ilustrativo poderá ser o crescimento dos níveis de literacia como resultado da leitura de livros disponibilizados pelas bibliotecas.

Um inquérito recente levado a cabo pelo projecto ENTITLE entre 11 países da União Europeia (<http://www.entitlelll.eu/eng/Country-Surveys>) evidenciou que, enquanto quase todos estes recolhem estatísticas nacionais sobre as visitas às bibliotecas, apenas um deles (o Reino Unido) desenvolveu um quadro de referência nacional para recolher os resultados ao nível da aprendizagem e das actividades sociais das bibliotecas (e museus).

Muitas vezes, a melhor forma de progredir é perguntar aos clientes quais as suas perspectivas e/ou observar o seu comportamento. Os questionários são uma ferramenta de análise de mercado com um elevado potencial para as bibliotecas públicas. Este tipo de método poderá ser considerado relativamente dispendioso, além de exigir competências em termos de formulação de questões, selecção de amostras e processamento que poderão constituir um desafio para as bibliotecas públicas de menor dimensão. Recorrendo a um questionário padronizado, os custos reduzem-se e o valor é acrescido.

O inquérito do ENTITLE identifica efectivamente alguns projectos de avaliação realizados por algumas bibliotecas para apurar o impacto de iniciativas específicas. Estes permitem recolher informação acerca da utilidade dos serviços e tendem a centrar-se em medidas de resultados (outputs) (p. ex.: número de participantes).

Uma das dificuldades importantes ao nível da medição do impacto é o facto de contribuírem para este tantos e tão diversos factores, de tal forma que isolar um deles (tal como a contribuição da biblioteca) é extremamente difícil. Isto aplica-se talvez com especial exactidão no que toca à tentativa de avaliar o contributo das bibliotecas públicas para a aprendizagem individual. Evoluir no sentido de criar um quadro de referência que permita isto é um dos objectivos importantes do trabalho do ENTITLE.

Uma outra área de avaliação em que, comparativamente, muito pouco foi ainda feito remete para a questão do contributo das bibliotecas para a progressão para outras fases de aprendizagem e planos profissionais, por exemplo, oferecendo actividades de 'reciclagem de competências' em áreas como os *media* e a literacia digital, aprendizagem de línguas estrangeiras, artes, gestão de stress e de conflitos, preparação para candidaturas de emprego e entrevistas, etc., motivando assim as pessoas a procurar novos e melhores empregos, desenvolver *hobbies* ou simplesmente estabelecer novos contactos.

rápida emergência de serviços para aprendentes disponibilizados pelas bibliotecas públicas, electrónica e remotamente, através da Internet, veio também criar um factor adicional de complexidade à avaliação.

Mesmo nos casos em que a medição dos efeitos consegue demonstrar que a aprendizagem efectivamente teve lugar, é muito difícil atribuir de modo consistente a sua origem à utilização da biblioteca. É um grande desafio conseguir isolar factores de forma a determinar relações de causalidade em qualquer tipo de avaliação, em especial no caso da aprendizagem informal e indirecta. No mínimo, poderá ser apenas possível estabelecer alguns elos de ligação lógicos e informais entre as actividades da biblioteca e os efeitos da aprendizagem.

Muitos estudos utilizam abordagens correlacionais, observando, por exemplo, os elos de ligação entre a utilização dos serviços e os resultados escolares. Esta abordagem poderá ser problemática, na medida em que pode existir um número de variáveis intermédias não observadas e, nesses casos, as relações de causalidade poderão mesmo sofrer uma inversão, ou seja, aqueles que têm sucesso escolar estão mais motivados para utilizar as bibliotecas. Além disso, este método centra-se apenas num aspecto da aprendizagem, a saber, nos resultados educativos de crianças em idade escolar. São necessários outros métodos para captar dados sobre a aprendizagem informal.

Os dados na posse das bibliotecas são frequentemente descritivos, episódicos, e muitos estudos têm recorrido à auto-avaliação enquanto forma de medição, ou seja, perguntando directamente às pessoas se estas consideram que a biblioteca contribuiu para melhorar a sua aprendizagem. O problema deste tipo de abordagem é a subjectividade da avaliação dos utilizadores. De facto, são muitos os estudos em que se verificou existir uma discrepância significativa entre os dados fornecidos pelos próprios alunos, aqueles fornecidos pelos professores e o sucesso académico propriamente dito ao nível das notas obtidas. Mesmo assim, as percepções dos utilizadores podem continuar a ser trianguladas de forma proveitosa com outros pontos de vista e outras fontes de evidências com vista à obtenção de uma imagem mais completa da realidade.

O Centro de Investigação para os Museus e Galerias de Arte (RCMG) do Reino Unido desenvolveu um mecanismo detalhado e multimodal para recolher e analisar informações provenientes de um leque variado de utilizadores recorrendo a diferentes métodos, incluindo folhas de recolha de sugestões, inquéritos aos professores, questionários aos estudantes, inquéritos finais, etc. Esta técnica foi utilizada em diversos estudos nacionais e tem tido resultados positivos em termos da obtenção de uma 'imagem geral' do impacto de projectos específicos, assim como da utilização geral dos serviços.

Com base neste trabalho, o ENTITLE desenvolveu uma abordagem por etapas para levar a cabo uma avaliação baseada no modelo dos Efeitos Globais da Aprendizagem (EGA)¹. Este modelo procura apurar quais as áreas-chave de aprendizagem para as quais as bibliotecas podem contribuir de forma prática usando o seu potencial específico. O modelo EGA proporciona também uma lista dos efeitos potenciais que as bibliotecas podem ter, de modo realista, sobre os aprendentes formais e informais. Fazendo uso desta lista para definir quais os efeitos que procuramos suscitar, escolhendo indicadores e métodos de avaliação adequados, triangulando os dados apurados a partir de diversas fontes, podemos criar um relato informativo sobre o impacto das bibliotecas na aprendizagem dos seus utilizadores.

A validade deste modelo de classificação da aprendizagem tem vindo a ser reforçada pelo trabalho desenvolvido nos últimos 8 anos no Reino Unido, onde o modelo EGA está agora em uso em centenas de museus e bibliotecas. Este quadro de referência faz parte do acordo de financiamento com os maiores museus de Inglaterra e está também em fase de implementação na Escócia e no País de Gales.

Para fazer uma estimativa dos *benefícios económicos directos* dos serviços das bibliotecas (os benefícios indirectos ou sociais têm demonstrado ser muito mais elusivos e difíceis de medir), foram usados os seguintes métodos principais: (1) "lucro para o consumidor" e (2) "valoração contingente". A última abordagem tem sido conduzida a partir de duas perspectivas diferentes, (a) "vontade de pagar" pelos serviços de que

¹ N.T.: No original "'Global Learning Outcomes" (GLO)

ainda não se dispõe, e (b) "vontade de aceitar" compensações para abdicar dos serviços de que já se dispõe².

O método do lucro para o consumidor mede o valor que os consumidores atribuem à utilização de um bem ou serviço considerando aquilo que têm de pagar para o obter. Ainda que os serviços das bibliotecas sejam tipicamente "gratuitos," os utilizadores pagam efectivamente em termos de esforço e tempo dispendidos para aceder a esses serviços. Estes dois aspectos representam um preço implícito para o utilizador. Além disso, o mercado oferece inúmeras alternativas aos serviços das bibliotecas. A comparação entre o número de livros que um utilizador requisita e o número de livros que este pode comprar por um preço de mercado fixo (estimado com base nas respostas dos utilizadores a entrevistas ou inquéritos) permite calcular o valor que os utilizadores das bibliotecas atribuem ao empréstimo de materiais independentemente de quaisquer custos de deslocação e de tempo associados à utilização da biblioteca. Este valor constitui uma medição em valor monetário dos benefícios líquidos proporcionados pelo serviço de empréstimo das bibliotecas. Tais estimativas podem ser feitas por utilizador individual e para cada um dos serviços utilizados (p. ex., a leitura de jornais, revistas e outros materiais de leitura; a ligação à Internet; a participação em conferências e outros eventos patrocinados pelas bibliotecas). As estimativas podem ser somadas para se obter uma estimativa total dos benefícios anuais directos medidos em valor monetário.

Ainda que controversas, as medições da valoração contingente, têm sido amplamente utilizadas, até em processos judiciais, para avaliar as condições ambientais. Estão disponíveis duas abordagens alternativas. No caso da abordagem por "vontade de pagar" (VP), o investigador pergunta aos inquiridos quanto é que pagariam para dispor de algo que neste momento não têm. Na abordagem por "vontade de aceitar" (VA), a questão que o investigador coloca é quanto é que estes aceitariam para abdicar de algo que já têm. Em geral, as estimativas VA dos benefícios são superiores às VP, no entanto, as primeiras são normalmente consideradas menos fiáveis do que as últimas. Ao aplicar às bibliotecas a análise de valoração contingente, poder-se-á perguntar aos seus utilizadores (ou ao público em geral) quanto é que estes estão dispostos a pagar para não abdicar da utilização da biblioteca ou então, se não existissem, quanto estariam dispostos a pagar (por exemplo, em impostos) para usufruir dos benefícios que uma biblioteca proporciona actualmente. Em alternativa, pode perguntar-se-lhes quanto aceitariam para abdicar dos benefícios associados às bibliotecas ou qual o valor de redução de impostos pelo qual aceitariam, em troca, o encerramento de todas as bibliotecas públicas.

² Os parágrafos da pág. 7 e seguintes são da autoria de Peter Moock, associados a um estudo da MDR/NIDA em curso do sector de bibliotecas e informação da Namíbia

Qualquer destas abordagens tem os seus pontos fortes e fracos. A situação ideal seria que as três abordagens proporcionassem estimativas idênticas dos benefícios (Holt et al, 1999).

A credibilidade da investigação sobre custo-benefício depende da possibilidade dos benefícios de um investimento poderem ser avaliados usando “numerário” de mercado observável (um padrão básico usado para medir valores, tal como acontece com o ouro no sistema monetário). Em última instância, quando uma empresa ou um país constroem uma barragem hidroeléctrica e vendem a electricidade produzida à indústria e aos agregados familiares por um preço determinado pelo mercado, a avaliação da cadeia de benefícios é relativamente simples. No caso dos investimentos em educação, a avaliação não é assim tão óbvia, mas a utilização de diferenciais nos ganhos para medir a produtividade do mercado (ajustado para depurar o efeito de outros factores para além da educação) e o uso dos ganhos de eficiência (ou “poupanças,” p. ex., a redução de custos associados à produção de um aluno/ano ou de um aluno com a escolaridade obrigatória) tem vindo a ser implementada de forma gradual.

Por outro lado, colocar aos utilizadores das bibliotecas questões do tipo “e se” sobre a quantidade de livros que comprariam não havendo bibliotecas para fazer empréstimos, ou quanto é que estariam dispostos a pagar por algo que não têm, ou dispostos a aceitar por algo, constitui uma abordagem suspeita aos olhos de alguns economistas, que certamente prefeririam observar o comportamento do que colocar questões desse tipo. Os investigadores das bibliotecas afirmam frequentemente que as suas estimativas de benefícios não revelam por completo os benefícios totais das bibliotecas públicas porque os seus estudos não contemplam os benefícios indirectos (sociais). Este é um facto inegável, no entanto, é necessário ter cautela na avaliação dos benefícios directos das bibliotecas baseada em inquéritos que poderiam conduzir a estimativas inflacionadas, uma vez que as pessoas que efectivamente respondem a inquéritos sobre bibliotecas têm uma maior tendência para serem entusiásticas em relação às mesmas do que o seria uma pessoa comum e, portanto, estão dispostas a atribuir um maior valor à sua utilização. Além disso, para qualquer inquirido, falar sobre gastar dinheiro é quase seguramente mais simples do que efectivamente gastá-lo. Há um risco evidente do trabalho desenvolvido nesta base poder produzir apenas estimativas de benefícios que serão pouco melhores que aproximações grosseiras/“estimativas por adivinhação”.

Além disso, muitos dos estudos sobre o retorno do investimento em bibliotecas parecem ignorar uma dimensão fundamental patente na maioria das pesquisas sobre custo-benefício – a dimensão tempo - e também não têm em conta os custos do investimento inicial (capital), como os da construção do edifício (e constituição da colecção documental) nem o “elemento tempo”, ou seja, o futuro fluxo de custos e benefícios recorrentes, calculando os benefícios em função dos custos correntes verificados no último ano.

2. Conclusões e Recomendações

Muitos países europeus referem a utilização das estatísticas de recursos (inputs) e resultados (outputs) para avaliar o seu trabalho. Contudo, afirmam que não existem quadros de referência nacionais ou gerais para medir o impacto dos serviços das bibliotecas sobre a aprendizagem.

É clara a exigência por parte dos responsáveis e dos defensores das bibliotecas públicas em aceder a evidências fiáveis que ajudem a fundamentar os motivos pelos quais apoiam o papel destas enquanto agentes importantes num quadro alargado de promoção da Aprendizagem ao Longo da Vida.

O projecto ENTITLE ajudou a definir um quadro de referência em 7 etapas para a recolha de evidências e a partilha de resultados, fazendo uso de indicadores comuns para os Efeitos Globais da Aprendizagem (EGA), baseando-se numa abordagem multimodal e customizada de recolha dos dados, que possibilita às bibliotecas fundamentar essas mesmas evidências através do uso de informação proveniente de fontes diversas.

As referidas etapas devem ser encaradas como orientadoras e não tanto como prescritivas sobre o modo como o modelo pode ser aplicado; os países que apliquem o modelo devem tomar as suas próprias decisões acerca das etapas que devem utilizar, quais os indicadores relevantes e quão rigorosa a avaliação deve ser.

Para além de ser um modelo de recolha de evidências sobre a aprendizagem, o modelo EGA é também uma ferramenta de gestão de desempenho de grande utilidade. O modelo encoraja os funcionários a desenvolver as actividades de aprendizagem de uma forma orientada para os efeitos.

O quadro de referência EGA pode ser usado de modo qualitativo (codificar informações em folhas de sugestões) e de modo quantitativo (como base para a formulação de questões). Os indicadores podem ser desenvolvidos ou seleccionados tendo por base tais subcategorias e o modo como estas se podem aplicar especificamente a um projecto ou instituição. Este modelo pode ser aplicado tanto a utilizadores como a não-utilizadores, para captar o impacto real e o potencial. O quadro de referência é adaptável à realização no futuro de estudos comparativos a cada um dos níveis descritos e incluindo mesmo o nível pan-europeu.

O modelo EGA é uma ferramenta que ajuda os técnicos das bibliotecas a:

- analisar os seus serviços e articular o seu impacto sobre os indivíduos e sobre a comunidade em geral
- melhorar as abordagens avaliativas, p. ex., concepção de questionários
- tirar conclusões a partir de dados existentes, p. ex., inquéritos e folhas de sugestões
- comunicar com colegas, financiadores, avaliadores e decisores políticos relativamente às diversas formas de impacto sobre a aprendizagem
- desenvolver a sensibilidade e a prática dos funcionários na promoção da aprendizagem
- conceber melhores experiências e espaços motivadores da aprendizagem
- valorizar as experiências de aprendizagem vivenciadas pelos utilizadores.

3. Boas Práticas

A **Finlândia** refere o uso de um indicador de *Balanced Scorecard* referente à aprendizagem na área da recuperação da informação.

Avaliações de projectos relevantes da **Dinamarca** podem ser consultadas no sítio Web da Agência Dinamarquesa para Bibliotecas e Media

<http://www.bibliotekogmedier.dk/nyheder/nyt-fra-biblioteksomraadet/artikel/nu-erprojektdatabasen-over-udviklingsprojekter-en-realitet-1/> e
<http://udviklingspuljeprojekter.bibliotekogmedier.dk/>

Esta agência lançou recentemente um novo sítio Web: um dos novos elementos que o compõem é a base de dados de projectos que inclui descrições de projectos, actividades, participantes, relatórios, avaliação, etc.

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

Um estudo levado a cabo na **Letónia** como parte de um plano de avaliação de impacto no âmbito do projecto de desenvolvimento das bibliotecas públicas "Third Father's Son". O projecto é co-financiado pelo governo deste país e pela Fundação Bill & Melinda Gates dentro do programa *Global Libraries*.

Praberza, Kristine e Ugne Rutkauskiene. Medição com base nos efeitos (outcomes) da utilização de computadores de acesso público em bibliotecas públicas: análise comparativa de estudos realizados na **Letónia** e na **Lituânia**.

http://www.isast.org/proceedingsQOML2009/ABSTRACTS_PDF/Paberza_Rutkauskiene-Outcomes_based_measurement_of_public_access_computing_ABSTRACT-QOML2009.pdf

Uma abordagem, um quadro de referência e uma síntese dos métodos utilizados na pesquisa orientada para o impacto do Acesso Público a Computadores em bibliotecas públicas, tudo isto aplicado a estudos levados a cabo no âmbito dos projectos "Third Father's Son" na **Letónia** e "Libraries for Innovation" na **Lituânia**, ambas com o apoio do programa *Global Libraries* e da Fundação Bill & Melinda Gates.

Portugal refere um nível crescente de interesse e apoio às acções de avaliação do impacto do desenvolvimento da leitura e do papel das bibliotecas neste programa.
www.planonacionaldeleitura.gov.pt.

O **Reino Unido** menciona resultados de estudos de pesquisa nacionais recorrendo ao modelo dos EGA. Estes estudos têm incidido sobretudo em museus, confirmando, todavia, a aplicabilidade e utilidade do quadro de referência dos EGA.

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

4. Referências bibliográficas

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 – projecto realizado em Aarhus 2004-2005

Learning in the public library:
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

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

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.

Promoting the economic vitality of localities: Final version
090305: 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/>

Website que disponibiliza recursos ligados a um relatório final e a 8 relatórios individuais para as bibliotecas participantes nos EUA, em conjunto com informação relativa a estudos, recursos como uma 'calculadora ROI para a biblioteca', artigos relacionados, uma compilação de resultados de estudos semelhantes em bibliotecas públicas dos Estados Unidos, artigos e estudos relacionados com o valor das bibliotecas e um website

da Associação Americana de Bibliotecas, onde se referem em pormenor outros estudos e artigos subordinados à questão do retorno sobre o investimento.

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

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/proceedingsQOML2009/ABSTRACTS_PDF/Streatfield-What_is_impact_assessment_and_why_is_it_important_ABSTRACT-QOML2009.pdf

Este artigo propõe uma definição da avaliação do impacto e discute algumas das implicações desta e de outras definições. É mencionada uma abordagem específica à avaliação do impacto, tal como foi desenvolvida para ser aplicada numa série de configurações dos serviços de bibliotecas e de informação, sendo também salientados os princípios subjacentes a tal abordagem. A mesma foi adaptada pela iniciativa *Global Libraries* da Fundação Bill & Melinda Gates, no que diz respeito à disponibilização de planeamento do impacto e apoio à avaliação para os beneficiários, nomeadamente através do seu 'IPA Road Map'. Esta abordagem foi também adoptada pela IFLA para testar a sua estratégia de avaliação do impacto para análise do seu projecto futuro *Free Access to Information and Freedom of Expression* (FAIFE). É salientada a importância da avaliação do impacto sobre um conjunto de regulações: desde as bibliotecas escolares até ao centro de apoio ao investigador académico, e desde as bibliotecas públicas até aos serviços de informação electrónicos. São sugeridas algumas observações 'não oficiais' sobre as relações entre a avaliação do impacto, a defesa e a sustentabilidade dos serviços, particularmente no que toca aos programas de desenvolvimento de serviços de maior envergadura, tais como a iniciativa *Global Libraries*.

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)