

# VREDNOVANJE UTJECAJA SVEUČILIŠNIH KNJIŽNICA NA AKADEMSKI USPJEH STUDENATA

## EVALUATION OF UNIVERSITY LIBRARY IMPACT ON STUDENTS' ACADEMIC SUCCESS

*Ivana Morić Filipović*  
Sveučilište u Zadru  
imoric@unizd.hr

UDK / UDC 027.7:378 .1  
Stručni rad / Professional paper  
Primljeno / Received: 8. 4. 2011.

### *Sažetak*

U radu se iznosi teorijski okvir vrednovanja knjižnica, a posebno se govori o mogućnostima istraživanja utjecaja zbirke i usluga sveučilišnih knjižnica na akademski uspjeh studenata. Ukazuje se na terminološke probleme vezane uz vrednovanje knjižnica, o važnosti vrednovanja za poslovanje knjižnica, o knjižničnoj statistici, a posebno o mjeranju utjecaja knjižničnih zbirke i usluga na korisnike.

U Hrvatskoj se do sada nisu provodila istraživanja utjecaja sveučilišnih knjižnica na korisnike, a istraživanja vezanih uz utjecaj knjižnice na obrazovanje studenata jako je malo i u svijetu. Razlog tome je činjenica da je utjecaje relativno teško izmjeriti, no oni su veoma važni pokazatelji uspješnosti poslovanja određene akademske knjižnice.

*Cljučne riječi:* vrednovanje, utjecaj knjižnica, studenti, akademski uspjeh, sveučilišne knjižnice

## *Summary*

The paper gives a theoretical framework for library evaluation, and indicates possible effects the library collections and services might have on students' academic achievement. The paper discusses terminological problems, the importance of evaluation for library performance, library statistics, and focuses on the measurement of impact of library collections and services on their users.

So far, there has been no research in Croatia about the impact of university libraries on student academic achievement, and the studies that deal with this topic are rare even around the world. The reason for this lies in the fact that the outcomes are very difficult to measure, and are therefore avoided in measurements. However, they represent extremely important indicators of university library impact on students' academic performance.

*Keywords:* evaluation, impact, library outcomes, students, academic success, university libraries

## **1. Uvod**

Knjižnice su u današnje vrijeme primorane mijenjati se u skladu s društvenim trendovima kako bi pratile potrebe korisnika, što je posebno potaknuto pojavom informacijsko-komunikacijskih tehnologija. M. Ambrožič smatra da su se u posljednjih nekoliko desetljeća neprofitne ustanove našle u stanju da trebaju dokazivati svoju vrijednost u društvu. Počelo se s vrednovanjem knjižničnih aktivnosti, pokušava se mjeriti uspješnost poslovanja knjižnice, te posebno kvaliteta knjižničnih usluga.<sup>1</sup>

Vrednovanje je važan dio knjižničnog poslovanja, a možemo ga definirati kao postupak prikupljanja podataka o vrijednosti određene aktivnosti ili objekta, a vrednovanjem možemo saznati ograničenja i slabosti knjižničnog poslovanja, zadovoljava li knjižnica potrebe korisnika, te na temelju prikupljenih podataka predložiti i pokušati poboljšati poslovanje knjižnice.<sup>2</sup> Možemo ustvrditi da je do potrebe za vrednovanjem u knjižnicama došlo iz više razloga, koji ovise o određenom kontekstu:

- društveni kontekst (knjižnica služi društvu);
- profesionalni kontekst (knjižnica mora pratiti promjene u struci);

---

<sup>1</sup> Ambrožič, Melita. A few countries measure impact and outcomes – most would like to measure at least something. *Performance measurement and metrics* 4, 2(2003) [citirano: 2010-02-27]. Str. 64. Dostupno na: [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)

<sup>2</sup> Isto. Str. 65.

- institucionalni kontekst (većina knjižnica je dio neke ustanove);
- administrativni kontekst (vrednovanje je u osnovi administrativna funkcija);
- funkcionalni kontekst (vrednovanje bi trebalo dovesti do pragmatičnih rezultata);
- tehnološki kontekst (utjecaj tehnologije na knjižnice); i
- korisnički kontekst (najvažniji kontekst – dobrobit koju korisnici dobivaju od knjižnica).<sup>3</sup>

Podaci dobiveni vrednovanjem knjižnica jednim dijelom pripadaju knjižničnoj statistici – “znanstvenoj metodi prikupljanja, opisivanja, primjene, analize i prezentiranja statističkih podataka o knjižnici”.<sup>4</sup> Nažalost, u mnogim zemljama još uvijek nije razvijen sustav prikupljanja značajnih knjižničnih statističkih podataka na nacionalnoj razini. Nacionalne ustanove koje su odgovorne za prikupljanje knjižnične statistike nisu dovoljno djelotvorne na tom planu, knjižničari znaju jako malo o važnosti prikupljanja podataka o aktivnostima i poslovanju knjižnice, a još manje znaju koliko su važni ti podaci<sup>5</sup> (u literaturi se čak mogu pronaći upozorenja o statističkoj nepismenosti knjižničara!).<sup>6</sup>

Takvo je stanje i u Republici Hrvatskoj – ne provodi se sustavno vrednovanje rada knjižnica, iako je knjižnična statistika važna za afirmaciju knjižnice na lokalnoj, nacionalnoj ili međunarodnoj razini.<sup>78</sup> Iako se posljednjih godina naveliko raspravlja o važnosti vrednovanja u knjižnicama, u Hrvatskoj se još nije u svim knjižnicama ustalio ni običaj statističkih istraživanja i prikazivanja statističkih podataka o uspješnosti knjižničnog poslovanja. Možda je razlog tomu još uvijek nedovoljno razvijena svijest kod knjižničara o važnosti mjerenja uspješnosti knjižničnog poslovanja, ili pak nedostatak organizacije sustavnog prikupljanja podataka o djelovanju knjižnica u nadležnim ustanovama koje su za to zadužene. Još jedan razlog može biti nedostatak vremena za vođenje knjižnične statistike s obzirom na zaokupljenost informacijskih

---

<sup>3</sup> Wallace, D. P; C. Van Fleet. Library evaluation : a case book and can do guide. Englewood : Libraries Unlimited, 2001. Str. 209-212.

<sup>4</sup> Špac, Vesna. Knjižnica pod lupom kontrole kvalitete. // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : HKD, 2009. Str. 200.

<sup>5</sup> Ambrožič, Melita. Nav. dj. Str. 64.

<sup>6</sup> Isto. Str. 69.

<sup>7</sup> Isto.

<sup>8</sup> Nadležne ustanove prikupljaju statističke podatke, ali nema javno objavljenih rezultata.

stručnjaka udovoljavanjem zahtjevima korisnika i drugim poslovima bez kojih knjižnica ne bi mogla normalno funkcionirati.

Događa se da knjižnice uglavnom prikazuju i izvještavaju o kvantitativnim pokazateljima koji sami za sebe o uspješnosti poslovanja ne govore mnogo.<sup>9</sup> Ipak, posljednjih godina knjižničarska zajednica je postala svjesna nedostataka kvantitativnih mjerenja i počela isticati važnost prikupljanja kvalitativnih pokazatelja uspješnosti.<sup>10</sup> Stoga se drži da bi za svaku knjižnicu bilo poželjno koristiti vrednovanje za podršku institucionalne odgovornosti: u smislu razumijevanja, analize i interpretacije; dobivanje potrebnih podataka radi donošenja odluka; kao podrška kratkoročnom i dugoročnom planiranju poslovanja; poboljšanju programa i usluga; unapređivanju poslovanja i povećanju djelotvornosti itd.<sup>11</sup>

Utjecaje knjižnice relativno je teško mjeriti, što se smatra jednim od mogućih razloga njihovog izbjegavanja kod mjerenja ukupne uspješnosti poslovanja knjižnice. No, knjižnični utjecaji su itekako važni jer prikazuju stvarni utjecaj knjižnice i promjene u životu korisnika koje su se dogodile zahvaljujući postojanju određene knjižnice.

## 2. Zašto i kako vrednovati?

“Rezultati vrednovanja ne mogu biti dobri ili loši: oni jednostavno prikazuju stvarno stanje stvari”.<sup>12</sup>

O razlozima vrednovanja u knjižnicama u stručnoj se literaturi relativno dosta objavljivalo u zapadnim zemljama. Izdvajam “Priručnik za kvalitetu u

---

<sup>9</sup> Martek, Alisa; Tamara Krajna; Tea Fluksi. Koliko je zapravo dobra vaša knjižnica? // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : HKD, 2009. Str. 11-24.

<sup>10</sup> Petr Balog, Kornelija. Akademske knjižnice u Hrvatskoj : spremne za mjerenje kvalitete poslovanja ili ne? // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : HKD, 2009. Str. 83-104.

<sup>11</sup> Dugan, Robert E.; Peter Herson; Danuta A. Nitecki. Viewing library metrics from different perspectives : inputs, outputs and outcomes. Santa Barbara, Denver, Oxford : ABC CLIO, 2009. Str. 57.

<sup>12</sup> Wilson, Anne; Leeanne Pitson. Best Practice Handbook for Australian University Libraries. Str. 26 [citirano: 2010-03-12]. Dostupno na: [http://www.dest.gov.au/sectors/higher\\_education/publications\\_resources/profiles/archives/best\\_practice\\_handbook\\_australian\\_university\\_libraries.htm](http://www.dest.gov.au/sectors/higher_education/publications_resources/profiles/archives/best_practice_handbook_australian_university_libraries.htm)

knjižnicama”<sup>13</sup> koji naglašava četiri glavna razloga vrednovanja u knjižnicama:

- korisničko zadovoljstvo knjižničnim uslugama, fondom, osobljem, i dr. – korisnici bi trebali imati ključnu ulogu u razvoju knjižnice i njenog poslovanja;
- pokušaj razumijevanja načina na koji ljudi koriste knjižnice – ovaj razlog za vrednovanje je danas osobito važan, posebno zbog uvođenja informacijsko-komunikacijskih tehnologija, koje su promijenile i način korištenja knjižnica;
- financijeri i nadležna tijela knjižnica – vrednovanjem dobivaju uvid u knjižnične aktivnosti, što ukazuje na uspješnost poslovanja knjižnice i opravdanost ulaganja;
- saznanja o uspješnosti internih postupaka u knjižnicama – npr., koliko je vremena potrebno da se katalogizira jedinica građe, kakva je učinkovitost određenog knjižničnog odjela i sl.

Uz navedene, postoje još dva (sporedna) razloga za provođenje vrednovanja u knjižnicama: kao prvo, rezultati nisu toliko važni koliko je važan put do njihova ostvarivanja i, kao drugo, uvijek je zanimljivo uspoređivati knjižnice.<sup>14</sup> Pomoću statističkih podataka koje prikuplja, knjižnica može mjeriti svoje aktivnosti, zbirke, korištenje, troškove, korisnike i dr. Pritom je važno da prikupljanje podataka bude dosljedno, cjelovito i usporedivo; jer su u suprotnom prikupljeni podaci beskorisni za donošenje odluka ili njihovu prezentaciju u javnosti.

Također treba naglasiti da je poželjno vrednovanje provoditi unutar prihvaćenog poslanja, vizije i ciljeva knjižnice. Sve navedeno čini kontekst koji omogućuje knjižnici da mjeri kvalitetu usluga i zadovoljstvo korisnika. Informacije prikupljene vrednovanjem, mogu se koristiti za dopunjavanje izjave o poslanju, a koje bi svjedočilo da knjižnica brine o potrebnim i nužnim promjenama.<sup>15</sup>

Voditelji su odgovorni za upravljanje knjižnicom, zaduženi za pravilnu raspodjelu financijskih sredstava i donošenje odluka na različitim organizacijskim razinama poslovanja. Kada govorimo o knjižničnoj uspješnosti i

---

<sup>13</sup> Quality Handbook : Performance indicators for library activities. Str. 4 [citirano: 2010-02-20]. Dostupno na: [http://www.biblioteksforeningen.org/organisation/dokument/pdf/quality\\_handbook.pdf](http://www.biblioteksforeningen.org/organisation/dokument/pdf/quality_handbook.pdf)

<sup>14</sup> Isto.

<sup>15</sup> Herson, Peter; Ellen Altman. Measuring and assessing the components of service quality. // Assessing service quality : satisfying the expectations of library customers. Chicago : American Library Association, 1998. Str. 27.

učinkovitosti i o ostvarivanju dugoročnih ciljeva knjižnice, P. Brophy, smatra da je u tome presudan “dobar menadžment”.<sup>16</sup> Pomoću vrednovanja, ravnatelj ili voditelj knjižnica mogu dobiti uvid u uspješnost poslovanja, a pozitivne rezultate iskoristiti u promotivne svrhe jer, kako navodi M. Ambrožič,

“knjižnični menadžment ovisi o dostupnosti relevantnih podataka o knjižnici i njenom okruženju, na temelju kojih menadžeri mogu donositi kvalitetne odluke. Takve informacije su potrebne za svrhe planiranja, promatranja uspješnosti poslovanja, identificiranja problema i mogućnosti te za vrednovanje i alternativne mogućnosti”.<sup>17</sup>

Za donošenje odluka, vrednovanje je od iznimne važnosti. D. P. Wallace u svom radu “The Nature of Evaluation” tvrdi kako je vrednovanje beskorisno ako ne vodi djelotvornijem odlučivanju.

Wallace,<sup>18</sup> kao i ranije navedeni autori, smatra vrednovanje iznimno važnim za odlučivanje, jer ranije nabrojani uvjeti mjerenja uspješnosti poslovanja (dosljednost, potpunost, usporedivost) pomažu u neprekidnom poboljšanju kvalitete u knjižnicama, a kultura vrednovanja luči najbolje rezultate poslovanja.

Svaka knjižnica ovisi o svojim interesnim skupinama, odnosno osobama ili ustanovama koje imaju neki određeni interes od knjižnice. U njih spadaju npr., korisnici, knjižnično osoblje, znanstvena zajednica, vlada i dr. Može se stoga zaključiti da su podaci dobiveni vrednovanjem knjižnica zacijelo zanimljivi svim interesnim skupinama knjižnice jer oni na neki način sudjeluju u poslovanju knjižnice i utječu na njezin uspjeh.

### 3. Vrednovanje utjecaja knjižnica

Statistički podaci koje knjižnice prikupljaju uglavnom opisuju ulazne proizvode knjižnica (input) i neke od rezultata koje je knjižnica postigla svojim djelovanjem (output), ali ne donose mnogo informacija o učinkovitom provođenju i postavljenih ciljeva i ne utvrđuju utjecaj knjižnice na zadovoljstvo ciljane populacije djelovanjem knjižnice.<sup>19</sup> Utjecaji knjižnica mogu se definirati

---

<sup>16</sup> Brophy, Peter. *The Academic Library*. London : Library Association Publishing, 2000. Str. 178.

<sup>17</sup> Isto. Str. 65.

<sup>18</sup> Wallace, Danny P. *The Nature of Evaluation. // Library evaluation : a casebook and can do guide.* / Wallace D. P. i C. Van Fleet. Englewood : Libraries Unlimited, 2001. Str. 209-221.

<sup>19</sup> Ambrožič, Melita. *Nav. dj.* Str. 69.

kao “rezultati koje korištenje knjižnica i njezinih usluga ima na korisnike”,<sup>20</sup> odnosno kao sve promjene koje su se dogodile u ponašanju, vještinama, znanju, percepcijama i stavovima korisnika nakon korištenja knjižnice, a mogu označavati i promjene u njihovom statusu (primjerice, napredovanje na poslu kao posljedica znanja stečenog korištenjem knjižnice).<sup>21</sup> Ipak, pokazalo se da utjecaji knjižnica nisu uvijek predvidljivi, uglavnom se nadovezuju na prijašnja iskustva korisnika (no, ne dovode do korjenitih promjena stavova korisnika), za očekivati je da su promjene vještina ili stavova sukladne potrebama korisnika ili su vidljive dugoročno.<sup>22</sup>

Mjerenje utjecaja knjižnice predstavlja pomak u istraživanju učinkovitosti i knjižnice s obzirom na potrebe korisnika i društva u cjelini. Knjižnica može utjecati na korisnike na sljedećim područjima: znanju, informacijskoj pismenosti, demokratičnosti (pristup informacijama za sve), akademskom ili strukovnom uspjehu, društvenoj uključenosti (npr., za starije osobe ili imigrante), cjeloživotnom učenju, te individualnoj dobrobiti.<sup>23</sup> Željeni učinci su povezani s dugoročnim socijalnim, ekonomskim i drugim ciljevima korisnika pa se stoga ne mogu točno izmjeriti, odnosno teško ih se može pretvoriti u konkretna mjerila vrednovanja.<sup>24</sup> Pozornost treba usmjeriti prema rezultatima i promjenama koje želimo postići u znanjima i vještinama korisnika, prikupljati dokaze o tim promjenama koristeći različite istraživačke metode.<sup>25</sup>

Rezultati mjerenja utjecaja mogu služiti knjižnici na sljedeće načine: kao pomagalo za komuniciranje s okolinom o dobrobitima knjižnice, kao sredstvo za pravdanje troškova, mogu biti posrednici u izgradnji partnerstava i promoviranju društvene suradnje, pomoć pri odlučivanju o tome koje knjižnične programe ili usluge treba proširiti a koje ukinuti, a mogu poslužiti za izdvajanje i prepoznavanje primjera dobre prakse.<sup>26</sup>

<sup>20</sup> Petr, Kornelija. Kvalitativni pokazatelji uspješnosti akademskih knjižnica : doktorska disertacija. Zagreb : Filozofski fakultet, 2004. Str. 92.

<sup>21</sup> Isto.

<sup>22</sup> Poll, Roswitha; Phillip Payne. Impact measures for libraries and information services. // *Library Hi Tech* 24, 4(2006). Dostupno na: [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)

<sup>23</sup> Poll, Roswitha; Peter Boekhorst. Measuring quality : performance measurement in libraries. München : K. G. Saur, 2007. Str. 31-32.

<sup>24</sup> Lancaster, F. W. If you want to evaluate your library. Champaign : University of Illinois, Graduate School of Library and Information Science, 1993. Str. 3.

<sup>25</sup> Impact Initiative – Performance Portal [citirano: 2010-03-04]. Dostupno na: <http://vamp.diglib.shrivenham.cranfield.ac.uk/impact/impact-Initiative>

<sup>26</sup> Rudd, P. D. Demonstrating the value of libraries through outcome measurement. // *Perspectives on outcome based evaluation for libraries and museums*. Washington : Institute of Museum and Library Services. Str. 20. [citirano: 2010-05-15]. Dostupno na: [www.imls.gov/pdf/pubobe.pdf](http://www.imls.gov/pdf/pubobe.pdf)

Ovdje treba upozoriti na problem vezan uz nazivlje utjecaja knjižnica. Pojmove *impact* i *outcome* u stručnoj literaturi neki autori koriste kao sinonime, dok ih neki drugi definiraju kao različite. Za Herson i Altman, učinci (*outcomes*) se bave kvalitetom usluga i zadovoljstvom korisnika koji se prosuđuju isključivo iz perspektive korisnika, dok se utjecaj (*impact*) bavi različitim načinima korištenja knjižničnih zbirki i usluga te na posljedice koju takvo korištenje ima na korisnike, ustanovu, društvo i dr.<sup>27</sup>

Također je uočen problem kod prevođenja ovih pojmova na hrvatski jezik: utjecaji knjižnica prevode se na različite načine, a najčešće se koriste sljedeći pojmovi: rezultati, učinci ili utjecaji na okolinu. K. Petr Balog se problemom nazivlja vrednovanja bavi u nedavno objavljenoj knjizi u kojoj navodi da se mjerenje utjecaja odnosi na korištenje knjižnica i njezinih usluga na korisnike, u prvom redu na informacijsku pismenost.<sup>28</sup>

### **3.1. Metode mjerenja utjecaja**

Standardizirane metode za mjerenje utjecaja koji knjižnica pruža svojim korisnicima i općoj populaciji, odnosno mjerenja učinaka, nažalost se ne mogu pronaći u ISO standardima i drugim sličnim priručnicima ili normama.<sup>29</sup> No unatoč tome, koristi se nekoliko metoda pomoću kojih se, između ostalog, mogu mjeriti i utjecaji knjižnica. Riječ je prvenstveno o kvalitativnim metodama.

R. Poll smatra da u kvalitativne metode, kojima se rezultati očituju kroz vrednovanje korisničkih iskustava i stavova, spadaju:

- ankete,
- intervjui,
- fokus grupe,
- korisnička procjena stečenih vještina i kompetencija.

Kvalitativne metode mogu se koristiti ne samo za istraživanje korisnika, nego i za istraživanje mogućih korisnika i opće javnosti. Na taj se način mogu istraživati mogući učinci knjižnica.<sup>30</sup>

---

<sup>27</sup> Herson, P.; E. Altman. *Service quality in academic libraries*. Norwood, New Jersey : Ablex Publishing Corporation, 1996. Str. 29. [citirano: 2010-03-10]. Dostupno na: <http://books.google.hr/>

<sup>28</sup> Petr Balog, Kornelija. *Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama*. Osijek : Sveučilište J. J. Strossmayera, Filozofski fakultet u Osijeku, 2010. Str. 74.

<sup>29</sup> Ambrožič, Melita. *Nav. dj.* Str. 70.

<sup>30</sup> Poll, Roswitha; Peter Boekhorst. *Nav. dj.* Str. 32-33.

Kroz ankete, intervjuje i diskusijske grupe, ispitanici iznose svoja iskustva o:

- izravnoj koristi koju su imali od knjižnice;
- mogućim koristima koje su mogli dobiti koristeći knjižnicu;
- neizravnim koristima koje imaju od knjižnice (npr., slobodan pristup informacijama, kulturni život zajednice, društvena uključenost);
- moguća vrijednost knjižnice za buduće naraštaje (npr., zaštita nacionalne ili lokalne pisane baštine).

Metoda korisničke samoprocjene vještina pokazala se nepouzdanom; događa se da korisnici precjenjuju stečene kompetencije. Iako su dosta subjektivne, kvalitativne metode se često koriste u istraživanjima utjecaja jer donose podatke o korisničkim stavovima o stvarnim ili mogućim utjecajima knjižnice. No, treba znati da su kvalitativne metode dosta subjektivne. Stoga bi ih se trebalo usporediti s rezultatima kvantitativnih metoda u nastojanju što boljeg prikazivanja utjecaja knjižnice.<sup>31</sup>

Kvantitativnim metodama dobivaju se brožčani podaci o promjenama u korisničkim vještinama ili korelacija ili povezanost između korištenja knjižnice i profesionalnog uspjeha korisnika. U kvantitativne metode spadaju:

- ispitivanja vještina korisnika prije i poslije korištenja određene knjižnične usluge;
- praćenje postupaka korisnika pri određenom zadatku;
- promatranje bez sudjelovanja;
- analiza citata u objavljenim radovima;
- usporedba podataka o uspjehu korisnika s podacima o korištenju knjižnice.<sup>32</sup>

#### **4. Vrednovanje u visokoškolskim knjižnicama**

Za akademske knjižnice iznimno je važno postalo dokumentiranje i mjerenje načina na koje knjižnica, njeni izvori i usluge utječu na kvalitetu akademskog života studenata i znanstveno-nastavnog osoblja.<sup>33</sup> Prepoznajući važnost mjerenja kvalitete u akademskim knjižnicama, IFLA je još 1996. godine izdala smjernice pod nazivom *Measuring quality : international guidelines for performance measurement in academic libraries*, koje se bave terminološkim

---

<sup>31</sup> Isto.

<sup>32</sup> Isto. Str. 33-35.

<sup>33</sup> Gratch Lindauer, Bonnie. *Defining and Measuring the Library Impact on Campuswide Outcomes*. Str. 546 [citirano: 2010-02-28]. Dostupno na: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/crljournal/1998/nov/gratch.pdf>

problemima vrednovanja, metodama mjerenja kvalitete, analizom troškova poslovanja te pokazateljima uspješnosti poslovanja akademskih knjižnica. Pokazatelji se odnose na zadovoljstvo korisnika, knjižnicu općenito, knjižničnu zbirku, informacijsku službu i referentne usluge, pretraživanje informacija, nabavu i procesuiranje dokumenata, posudbu i dostavljanje dokumenata i dostupnost izvora.<sup>34</sup>

Autori R. Dugan, P. Herson i D. A. Nitecki u knjizi *Viewing library metrics from different perspectives* u poglavlju o visokoškolskim knjižnicama tvrde kako knjižnica koja želi podržavati poslanje ustanove treba voditi računa o sljedećem:

- Doprinosi li knjižnična infrastruktura cjelokupnom poslanju?
- Koliko je knjižnica uspješna u podržavanju poslanja?
- Što knjižnica čini s prikupljenim informacijama?
- Kako knjižnica informira svoje interesne skupine o svojoj uspješnosti?<sup>35</sup>

Autori također tvrde kako se u visokoškolskim knjižnicama uglavnom prikupljaju podaci o ulozenim sredstvima (inputs) i postignućima (outputs) kako bi se mogle donositi administrativne i operativne odluke o pružanju knjižničnih usluga, no naglašavaju kako je u posljednje vrijeme mjerenje učinaka i ishoda učenja kod studenata također u porastu.<sup>36</sup>

Vrednovanje utjecaja akademskih knjižnica važan je dio sustava institucionalne učinkovitosti kojim se obuhvaća planiranje, implementaciju, vrednovanje i poboljšanje planova. Dok su se knjižnice trudile mjeriti svoje izlazne proizvode, odnosno postignuća (npr., broj posuđenih jedinica, broj katalogiziranih jedinica, broj odgovoreni upita itd.), zapravo nisu prikupljali podatke koji bi odražavali postignuća postavljena u poslanju knjižnice.<sup>37</sup>

Visokoškolske knjižnice se suočavaju s dva problema kada pokušavaju opisati svoj utjecaj. Kao prvo, nemaju definirane mjere koje bi pokazivale kako knjižnica utječe na akademski život i ciljeve korisnika. Kao drugo, često nemaju organizirane podatke ili dokumentaciju onako kako bi bilo korisno za prikazivanje utjecaja knjižnice. Podaci koje knjižnica prikuplja o poslovanju, a koji se prikazuju u godišnjim izvješćima i programima ustanova, ne ukazuju

---

<sup>34</sup> Wilson, Anne; Pitson Leeanne. Nav. dj. Str. 33.

<sup>35</sup> Dugan, Robert E.; Peter Herson; Danuta A. Nitecki. *Viewing library metrics from different perspectives : inputs, outputs and outcomes*. Santa Barbara, Denver, Oxford : ABC CLIO, 2009. Str. 14.

<sup>36</sup> Isto. Str. 15.

<sup>37</sup> ACRL – Task Force on Academic Library Outcomes Assessment Report [citirano: 2010-05-31]. Dostupno na: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/taskforceacademic.cfm>

na kvalitativne promjene koje knjižnični izvori i usluge imaju na učenje kod studenata, razvoj osoblja, znanstveno-nastavne aktivnosti i druge sveučilišne ciljeve.<sup>38</sup>

Svrha vrednovanja utjecaja akademskih knjižnica jest mjerenje kvalitete i učinkovitosti, sa žarištem na analizi organizacije cijele knjižnice i na njenim doprinosima pri ostvarivanju ciljeva sveučilišta kojem pripada.<sup>39</sup>

#### ***4.1. Istraživanja povezanosti knjižnica i akademskog uspjeha studenata***

Sveučilišno knjižničarstvo u Hrvatskoj doživljava velike promjene. Osim uvođenja Bolonjskog procesa te pojave i sve češćeg korištenja informacijsko-komunikacijskih tehnologija i elektroničkih izvora informacija, akademske knjižnice primorane su nositi se i s mjerenjem kvalitete poslovanja. Petr Balog navodi kako je Bolonjski proces u kontekstu vrednovanja od posebne važnosti jer je s njime u područje visokog obrazovanja došao i zahtjev za neprestanim mjerenjem i unapređivanjem kvalitete znanstveno nastavnog rada.<sup>40</sup>

Već spomenute promjene na sveučilištima mijenjaju oblike nastave, ali i potrebe studenata za “obavijestima i znanjem, nužnima u procesu učenja ili u procesu samoobrazovanja, odnosno stjecanja novih znanja i vještina koji nisu obuhvaćeni obveznim nastavnima programima”.<sup>41</sup> T. Aparac u svom radu govori o ulogama nastavnika i knjižničara u radu sa studentima, a također i o potrebama za:

- aktivnijim odnosom između nastavnika i njegovih studenata, koji zahtijeva i tješnju suradnju nastavnika i knjižničara;
- stalnim nastavničkim znanstveno-istraživačkim zalaganjem vezanim uz nastavne teme;
- stalnim upućivanjem nastavnika na mogućnosti koje nude nove tehnologije, fondovi knjižnica unutar matičnoga sveučilišnog knjižničnog sustava te raspoložive informacijske službe i usluge, te

---

<sup>38</sup> Gratch Lindauer, Bonnie. Nav. dj. Str. 547.

<sup>39</sup> Isto. Str. 553.

<sup>40</sup> Petr Balog, Kornelija. Akademske knjižnice u Hrvatskoj : spremne za mjerenje kvalitete poslovanja ili ne? // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : HKD, 2009. Str. 83-104.

<sup>41</sup> Aparac, Tatjana. Trebaju li studenti knjižnice i zašto? [citirano: 2010-02-10]. Dostupno na: <http://dzs.ffzg.hr/text/tskz.htm>

- stalnim upućivanjem nastavnika i studenata u svrsishodno korištenje knjižničnih službi i usluga.<sup>42</sup>

U kontekstu vrednovanja visokoškolskih knjižnica, učinci ili utjecaji su važni jer odražavaju uspjeh poslanja i ciljeva takvih knjižnica. No najveći izazov vrednovanja utjecaja akademskih knjižnica na studente jest taj što je nemoguće izdvojiti utjecaje knjižnice i dokazati da su promjene u kompetencijama ili ponašanju studenata nastale isključivo kao rezultat korištenja knjižnice.<sup>43</sup> Autor K. Smith smatra kako bi visokoškolske knjižnice trebale ponuditi svoje obrazovne sadržaje u sklopu određenih kolegija, odnosno “povezati se sa sveučilišnim i fakultetskim odjelima i identificirati načine na koje mogu doprinijeti učincima akademskih programa”.<sup>44</sup>

Kod vrednovanja učinaka knjižnice, Hernon i Dugan posebno izdvajaju utjecaje učenja (learning outcomes). Definiraju ih kao “dokazane kvantificirane promjene u stavovima ili vještinama studenata/učenika, nastalih na temelju interakcije i korištenja knjižničnih usluga, programa ili uputa”.<sup>45</sup> Primjena vrednovanja ishoda učenja u središte pozornosti stavlja učenika/studenta. Kada se istražuju ishodi učenja i njihova primjena kao pokazatelja osiguranja kvalitete učenja, nastupaju promjene stalnog usavršavanja obrazovanja.<sup>46</sup> Prema IMLS-u,<sup>47</sup> učinci vezani uz učenje odnose se na postignuća ili promjene u sljedećim područjima:

- vještinama – mogućnosti da se učini nešto novo ili razvoj već postojećih vještina;
- znanju/razumijevanju – usvajanje novih znanja i bolje razumijevanje;
- ponašanju – npr., više čitanja, posjećivanje kulturnih ustanova i sl.;

---

<sup>42</sup> Isto.

<sup>43</sup> Poll, Roswitha; Phillip Payne. Nav. dj.

<sup>44</sup> Smith, Kenneth R. New Roles and Responsibilities for the University Library : Advancing Student Learning Through Outcomes Assessment. [citirano: 2010-06-02]. Dostupno na: <http://www.arl.org/bm~doc/assess-3.pdf>

<sup>45</sup> Dugan, Robert E.; Peter Hernon. OutcomesAssessment : Not Synonymous with Inputs and Outputs. // The Journal of Academic Librarianship 6, 28(2002). [citirano: 2010-02-21]. Dostupno na: [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)

<sup>46</sup> Machala, Dijana; Lobel Machala. Ishodi učenja – osiguranje kvalitete programa stalnog stručnog usavršavanja knjižničara. // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : HKD, 2009. Str. 24-35.

<sup>47</sup> Institute of Museum and Library Services [citirano: 2010-02-22]. Dostupno na: <http://www.imls.gov/>

- stavovima/osjećajima – npr., veća tolerancija na kulturne raznolikosti, porast samopouzdanja, uživanje u kulturi i sl.;
- statusu – npr., volontiranje, uključivanje u razne društvene projekte i dr.;
- kvaliteti života – poboljšano zdravlje, društveni život, učenje itd.<sup>48</sup>

Vrednovanje utjecaja donosi tzv. rezultate višeg stupnja (higher order effects), odnosno rezultate koji su dugoročniji i koji utječu na kvalitetu života, promjenu stavova, učenja i rada. Kao što kaže K. Petr: “iako su to najvažniji učinci koje knjižnica ima, najteže ih je mjeriti”.<sup>49</sup>

#### **4.2. Pregled istraživanja učinaka visokoškolskih knjižnica**

Postoji nekoliko studija o povezanosti utjecaja visokoškolskih knjižnica na akademski uspjeh studenata ili produktivnost akademskog osoblja. Ronald R. Powell je prikupio i sazeo nekoliko takvih studija različitih istraživača. Vrste učinaka o kojima se raspravlja u tim djelima su, npr., bolje ocjene studenata, bolji uspjeh kod pisanja radova, izdržljivost/upornost studenata, ušteda vremena za učenje i sl.<sup>50</sup> Navodimo nekoliko izdvojenih radova na temu istraživanja učinaka.

U članku *Defining and Measuring the Library's Impact on Campuswide Outcomes*,<sup>51</sup> B. G. Lindauer se bavi mjerenjem utjecaja akademskih knjižnica, knjižničnih izvora i usluga na kvalitetu akademskog života studenata i znanstveno-nastavnog osoblja. Između ostalog, rad se bavi karakteristikama uspješnosti knjižničnog poslovanja, identificira ključne utjecaje i njihove pripadajuće pokazatelje uspješnosti koje akademske knjižnice mogu koristiti pri opisivanju i mjerenju vlastitih učinaka, te nudi određene praktične zaključke i komentare koji mogu poslužiti knjižničarima koji žele dovesti u vezu svoje programe i usluge sa širim obrazovnim ciljevima ustanove kojoj pripadaju. Jedan od glavnih ciljeva ovog članka jest taj da se uspješnost poslovanja akademskih knjižnica treba definirati i oblikovati prema njihovoj povezanosti i doprinosu institucionalnim ciljevima i željenim obrazovnim učincima.

Autori Stella Thebridge i Pete Dalton o učincima britanskih akademskih knjižnica pišu u članku pod nazivom *Working towards outcomes assessment*

---

<sup>48</sup> Lane, Gina. Developing outcome-based indicators : resource's learning and access standards [citirano: 2010-02-21]. Dostupno na: [old.libqual.org/documents/admin/lane.pdf](http://old.libqual.org/documents/admin/lane.pdf)

<sup>49</sup> Isto. Str. 93.

<sup>50</sup> Gratch Lindauer, Bonnie. Nav. dj. Str. 548.

<sup>51</sup> Isto. Str. 546-570.

in UK academic libraries,<sup>52</sup> gdje se bave utjecajima knjižnica na učenje, podučavanje i istraživanje. Ipak, ovaj rad je usmjeren na akademske knjižnice u Velikoj Britaniji, te prati isključivo njihov razvoj i promjene vezane uz istraživanje učinaka knjižnica.

How Academic Libraries Help Faculty Teach and Students Learn<sup>53</sup> naziv je rada autora Dona Dickensona u kojem je riječ o istraživanju učinaka Sveučilišne knjižnice Colorado. Pomoću online anketa, autor istraživanja došao je do podataka o načinima na koje knjižnice na Sveučilištu Coloradu utječu na rad nastavnog i znanstvenog osoblja, te na koji način pomažu studentima preddiplomskih studija u postizanju boljih rezultata na studiju.<sup>54</sup> Rezultati tog istraživanja studenata su, između ostalog, istaknuli važnost knjižničnih izvora i usluga pri postizanju uspjeha tijekom studiranja. Što se tiče znanstveno-nastavnog osoblja, rezultati anketa prikazuju veliku pomoć koju im pruža knjižnica/knjižničari, a osobito je vezana uz pomoć pri pretraživanju i izradi bibliografija, te pristup bazama podataka i elektroničkim izvorima općenito. U radu se zaključno iznosi usporedna analiza rezultata između dviju navedenih skupina ispitanika.

I na kraju, skupina autora provela je istraživanje o povezanosti korištenja knjižnice i ishoda učenja studenata u radu Students' Patterns of Library Use and Their Learning Outcomes.<sup>55</sup> Autori navedenog istraživanja kao rezultate navode između ostalog kako je korištenje knjižnične zbirke izravno povezano sa studentskim postignućima, da studenti poimaju knjižnicu kao zabavno mjesto za učenje i sl. Unatoč za knjižnice pozitivnim rezultatima istraživanja, autori su svjesni da se radi isključivo o subjektivnoj procjeni i mišljenjima studenata, te se nadaju kako će u budućnosti provesti objektivnije istraživanje na istu temu.

---

<sup>52</sup> Thebridge, Stella; Dalton, Peter. Working towards outcomes assessment in UK academic libraries. // *Journal of Librarianship and Information Science* 35, 2(2003). Str. 93-104. [citirano: 2010-02-19]. Dostupno na.: <http://www.sagepublications.com>

<sup>53</sup> Dickenson, Don. How Academic Libraries Help Faculty Teach and Students Learn [citirano: 2010-02-16]. Dostupno na: [www.eric.ed.gov](http://www.eric.ed.gov)

<sup>54</sup> Istraživanje se provodilo od ožujka do svibnja 2005. godine, kada je anketirano više od 3.000 studenata i oko 400 nastavnika/asistenata. Anketni upitnici sastojali su se od tri skupine pitanja: korištenje knjižnice, učinci knjižnice te informacije o korisniku.

<sup>55</sup> Nagata, Haruki; Akira Toda; Päivi Kytömäki. Students' Patterns of Library Use and Their Learning Outcomes [citirano: 2010-06-02]. Dostupno na: <http://www.eblip4.unc.edu/papers/Nagata.pdf>

U Hrvatskoj se, nažalost, ne provodi sustavno prikupljanje podataka o poslovanju visokoškolskih knjižnica, za što M. Mihalić iznosi nekoliko mogućih razloga: nepostojanje jasno izraženih strateških planova razvoja u većini visokoškolskih sustava; dugogodišnje neodređeno stanje u svezi primjene knjižničnog softvera; nejasan plan i nedovoljna uključenost visokoškolskih knjižničara u njegovu primjenu i slabu usuglašenost među fakultetima i sveučilištima posebice u dijelu koji se tiče njihovih sastavnica knjižnica.<sup>56</sup>

## 5. Umjesto zaključka

Kada se govori o uspješnosti poslovanja knjižnica, nekako se doima da je mjerenje njihovog utjecaja zanemareno. Mjerenje uspješnosti poslovanja je potrebno barem zbog toga da bi se moglo pratiti ispunjava li knjižnica svoje ciljeve i poslanje.

Pod knjižničnim utjecajem smatramo promjene kod korisnika koje su nastale kao posljedica korištenja knjižnica. Prema samoj definiciji može se zaključiti da je knjižnične učinke relativno teško mjeriti, što je moguć razlog njihovog zaobilaženja u prikupljanju podataka o uspješnosti poslovanja knjižnice. No, oni su važni jer prikazuju stvarni utjecaj knjižnice i promjene u životu korisnika koje su se dogodile zahvaljujući postojanju određene knjižnice.

U Hrvatskim knjižnicama još ne postoji svijest o potrebi za vrednovanjem knjižničnog poslovanja, no primjećuju se pozitivne promjene u stavovima. Postupno se naglašava važnost vrednovanja i prikupljanja knjižnične statistike, iako se još uvijek ne provode mjerenja uspješnosti knjižnica. U organizaciji stručnih udruga posljednjih se godina održavaju i skupovi na temu vrednovanja knjižničnog poslovanja, razrješenja nazivlja, usustavljanja načina prikupljanja statističkih podataka i sl.

Utjecaji knjižnica samo su jedan dio njihova poslovanja, ali jednako važan kao i svi ostali. Vezano uz vrednovanje utjecaja knjižnica, u stručnoj literaturi je vidljiv nedostatak takvih istraživanja, ali se ipak ukazuje na njihovu važnost. Istraživanja utjecaja koji se pregledno navode u ovom radu, pokazuju

---

<sup>56</sup> Mihalić, Marina. Mogući zajednički pokazatelji uspješnosti za nacionalne i visokoškolske knjižnice. // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : HKD, 2009. Str. 105-106.

da visokoškolske knjižnice imaju utjecaja na uspjeh studenata, ali i na rad znanstveno-nastavnog osoblja. Navedeni utjecaj je dio poslanja visokoškolskih knjižnica, stoga bi bilo poželjno pronaći način kojim bi se takvi utjecaji mjerili i vrednovali, a koji bi obuhvaćao kombinirano kvantitativne i kvalitativne metode u svrhu prikupljanja što vrednijih podataka i služili kao dokaz utjecaja knjižnice na užu i širu zajednicu.

## LITERATURA

ACRL – Task Force on Academic Library Outcomes Assessment Report [citirano: 2010-05-31]. Dostupno na: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/taskforceacademic.cfm>

Ambrožič, Melita. A few countries measure impact and outcomes – most would like to measure at least something. *Performance measurement and metrics* 4, 2(2003). Str. 64 [citirano: 2010-02-27]. Dostupno na: [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)

Aparac, Tatjana. Trebaju li studenti knjižnice i zašto [citirano: 2010-02-10]. Dostupno na: <http://dzs.ffzg.hr/text/tskz.htm>

Brophy, Peter. *The Academic Library*. London : Library Association Publishing, 2000.

Dickenson, Don. How Academic Libraries Help Faculty Teach and Students Learn. [citirano: 2010-02-16]. Dostupno na: [www.eric.ed.gov](http://www.eric.ed.gov)

Dugan, Robert E.; Peter Heron. OutcomesAssessment : Not Synonymous with Inputs and Outputs. // *The Journal of Academic Librarianship* 6, 28(2002). [citirano: 2010-02-21]. Dostupno na: [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)

Dugan, Robert E.; Peter Heron; Danuta A. Nitecki. *Viewing library metrics from different perspectives : inputs, outputs and outcomes*. Santa Barbara, Denver, Oxford : ABC CLIO, 2009.

Gratch Lindauer, Bonnie. Defining and Measuring the Library Impact on Campus-wide Outcomes. Str. 546 [citirano: 2010-02-28]. Dostupno na: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/crljournal/1998/nov/gratch.pdf>

Heron, Peter; Ellen Altman. *Measuring and assessing the components of service quality*. // *Assessing service quality : satisfying the expectations of library customers*. Chicago : American Library Association, 1998.

Hernon, P.; E. Altman. Service quality in academic libraries. Norwood, New Jersey : Ablex Publishing Corporation, 1996. Str. 29 [citirano: 2010-03-10]. Dostupno na: <http://books.google.hr/>

Impact Initiative – Performance Portal [citirano: 2010-03-04]. Dostupno na: <http://vamp.diglib.shrivenham.cranfield.ac.uk/impact/impact-Initiative>

Institute of Museum and Library Services [citirano: 2010-02-22]. Dostupno na: <http://www.imls.gov/>

Lancaster, F. W. If you want to evaluate your library. Champaign : University of Illinois, Graduate Scholl of Library and Information Science, 1993.

Lane, Gina. Developing outcome-based indicators : Resource's learning and access standards [citirano: 2010-02-21]. Dostupno na: [old.libqual.org/documents/admin/lane.pdf](http://old.libqual.org/documents/admin/lane.pdf)

Machala, Dijana; Lobel Machala. Ishodi učenja – osiguranje kvalitete programa stalnog stručnog usavršavanja knjižničara. // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : HKD, 2009.

Martek, Alisa; Tamara Krajna; Tea Fluksi. Koliko je zapravo dobra vaša knjižnica? // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : HKD, 2009. Str. 11-24.

Mihalić, Marina. Mogući zajednički pokazatelji uspješnosti za nacionalne i visokoškolske knjižnice. // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : HKD, 2009.

Nagata, Haruki; Akira Toda; Kytömäki, Päivi. Students' Patterns of Library Use and Their Learning Outcomes [citirano: 2010-06-02]. Dostupno na: <http://www.eblip4.unc.edu/papers/Nagata.pdf>

Petr, Kornelija. Kvalitativni pokazatelji uspješnosti akademskih knjižnica : doktorska disertacija. Zagreb : Filozofski fakultet, 2004.

Petr Balog, Kornelija. Akademске knjižnice u Hrvatskoj : spremne za mjerenje kvalitete poslovanja ili ne? // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : HKD, 2009.

Poll, Roswitha; Peter Boekhorst. Measuring quality : performance measurement in libraries. München : K. G. Saur, 2007.

Poll, Roswitha; Phillip Payne. Impact measures for libraries and information services. // Library Hi Tech 24, 4(2006) [citirano: 2010-02-27]. Dostupno na: [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)

Quality Handbook: Performance indicators for library activities [citirano: 2010-02-20]. Dostupno na: [http://www.biblioteksforeningen.org/organisation/dokument/pdf/quality\\_handbook.pdf](http://www.biblioteksforeningen.org/organisation/dokument/pdf/quality_handbook.pdf)

Rudd, P. D. Demonstrating the value of libraries through outcome measurement. // Perspectives on outcome based evaluation for libraries and museums. Washington : Institute of Museum and Library Services. Str. 20 [citirano: 2010-05-15]. Dostupno na: [www.ims.gov/pdf/pubobe.pdf](http://www.ims.gov/pdf/pubobe.pdf)

Smith, Kenneth R. New Roles and Responsibilities for the University Library: Advancing Student Learning Through Outcomes Assessment [citirano: 2010-06-02]. Dostupno na: <http://www.arl.org/bm~doc/assess-3.pdf>

Špac, Vesna. Knjižnica pod lupom kontrole kvalitete. // 10. dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, Opatija, 24.-26. travnja 2008. Uspostava kvalitete u specijalnim i visokoškolskim knjižnicama : knjižnice u bolonjskom okruženju : zbornik radova / uredile Irena Pilaš i Alisa Martek. Zagreb : HKD, 2009. Str. 200.

Thebridge, Stella; Peter Dalton. Working towards outcomes assessment in UK academic libraries. // Journal of Librarianship and Information Science 35, 2(2003). Str. 93-104 [citirano: 2010-02-19]. Dostupno na: <http://www.sagepublications.com>

Wallace, Danny P. The Nature of Evaluation. // Library evaluation : a casebook and can do guide. // Wallace D. P. i C. Van Fleet. Englewood : Libraries Unlimited, 2001.

Wallace, D. P; C. Van Fleet. Library evaluation : a case book and can do guide. Englewood : Libraries Unlimited, 2001.

Wilson, Anne; Leeanne Pitson. Best Practice Handbook for Australian University Libraries [citirano: 2010-03-12]. Dostupno na: [http://www.dest.gov.au/sectors/higher\\_education/publications\\_resources/profiles/archives/best\\_practice\\_handbook\\_australian\\_university\\_libraries.htm](http://www.dest.gov.au/sectors/higher_education/publications_resources/profiles/archives/best_practice_handbook_australian_university_libraries.htm)