

POMEN KNJIŽNIC PRI EVALVACIJAH IN AKREDITACIJAH UNIVERZ V ZDA

Beverly P. Lynch

Fakulteta UCLA, ZDA

Kontaktni naslov:

bplynch@ucla.edu

URL:

<http://www.gseis.ucla.edu/faculty/members/lynch>

Izvleček

Akreditacija je sestavni del avtonomije ameriških univerz, ki se skozi čas spreminja, vendar vse bolj pridobiva na pomenu. Če so bile prej knjižnice vrednotene predvsem po svojem obsegu, so sedaj bolj pomembni kazalci njihove dejavnosti kot jih definira ACRL: vloženi viri, rezultati dela, vplivi v okolju. Odločilno vlogo imajo knjižnični standardi, katerih razvoj je tesno povezan z akreditacijo. IFLA nenehno izpopolnjuje merila za uspešnost delovanja knjižnic, pri čemer je v ospredju zadovoljstvo uporabnikov. Vse bolj prevladujoči digitalni formati in novi načini komuniciranja narekujejo spremenjene pristope k evalvaciji in akreditaciji knjižnic.

Ključne besede

akreditacija/evalvacija knjižnic, knjižnični standardi, merila uspešnosti, zadovoljstvo uporabnikov

Abstract

Accreditation is an integral part of the autonomy of U.S. universities, which has changed, but also gained significance through time. Whereas the evaluation of libraries used to be based upon their size, they are now evaluated based upon measures of their performance as defined by ACRL, i.e. input, output and outcome measures. A crucial part is played by library standards, whose development is closely interlinked with the process of accreditation. IFLA is constantly improving library performance measures while putting user satisfaction first. Increasingly prominent digital formats and new ways of communication call for a new approach towards the evaluation and accreditation of libraries.

Keywords

accreditation/evaluation of libraries, library standards, performance measures, user satisfaction

POMEN KNJIŽNIC PRI EVALVACIJAH IN AKREDITACIJAH UNIVERZ V ZDA

V veliko čast mi je, da lahko danes sodelujem pri tej pomembni konferenci na tako čudovitem kraju. Organizatorjem bi se rada zahvalila za povabilo in vas vse lepo pozdravila v imenu prijateljev in kolegov iz ZDA.

Prosili ste me, da spregovorim o evalvaciji knjižnic in vlogi evalvacije v postopku akreditacije univerz v ZDA. Ta zelo pomembna tema zahteva kratek oris načina akreditiranja institucij in razpravo o zgodovinskem razvoju standardov za akademske knjižnice v ZDA. Standardi pri evalvaciji knjižnic igrajo ključno vlogo; do nedavnega so bili osrednjega pomena pri evalvaciji knjižnic v postopku akreditiranja institucij. Spregovorila bom tudi o razvoju knjižničnih standardov v ZDA in po svetu, svoj prispevek pa bom zaključila z razmišljanji o prihajajočih izzivih, ki

čakajo vse, ki bi radi akademske knjižnice postavili na osrednje mesto v tem neverjetnem tehnološkem okolju, in o tem, kako se lahko knjižnice, in tisti, ki smo za njih zadolženi, odzovejo na te izzive.

NEKAJ OSNOVNIH INFORMACIJ

Razvoj univerz in univerzitetnih knjižnic v ZDA je povezan s številnimi dejavniki, ki nam bodo pomagali razumeti sedanje stanje. Na prvem mestu je ameriško prirojeno malomeščanstvo. Ljudi, ki delajo v knjižnicah in na področju informacijskih znanosti, je veliko več, kot tistih, ki ti področji raziskujejo ali pa o njih predavajo. Kot primer naj navedem, da ima Ameriško knjižničarsko združenje (ALA) več kot 60.000 članov knjižničarjev. Člane, ki večinoma niso teoretiki, lahko primerjamo s člani Ameriške zveze za informacijsko znanost in tehnologijo (ASIST), ki jih je več kot 3.000, večinoma raziskovalcev, in pa s 1.500 člani Zveze za izobraževanje na področju

knjižničarstva in informacijske znanosti (ALISE), ki večinoma poučujejo ali raziskujejo na svojem področju. Praktiki skušajo reševati težave iz prakse in se ne poglobljajo v literaturo o raziskavah; šele ko je ta literatura strnjena in prirejena širšemu krogu bralcev, postane ključnega pomena tudi za prakso. Prav zaradi tega dejstva, v povezavi z nezadostnostjo poročanja o mednarodnih raziskavah v ameriških tiskanih medijih (Richardson, 2006), ameriški knjižničarji dogajanju v knjižnicah drugod po svetu ne posvečajo veliko pozornosti. Tukaj bi rada še pripomnila, da so mednarodne raziskave zelo težko izvedljive in hkrati tudi drage.

Na področju knjižničarstva in informacijskih znanosti obstajata le dve mednarodni reviji: The IFLA Journal in Libri. Obe reviji objavljata članke o knjižničnih standardih in zanimive študije primerov o knjižnicah v različnih državah. Le malo teh del pa je vplivalo na razvoj knjižničarstva v ZDA. Bibliografski standardi so seveda prestopili državne meje in so sedaj dokaz čudovite zgodbe o uspehu na področju knjižničarstva povsod po svetu. Če pa pogledamo celoten razvoj knjižnice kot organizacije, Američani ostajamo malomeščanski. Isto velja za področje visokega šolstva. Ameriški akademiki so uspešno primerjali univerze v različnih državah po svetu (Clark, 1993), vendar to delo v ZDA ni dobro poznano, hkrati pa ni imelo nobenega vpliva na oblikovanje visokošolskega sistema v ZDA.

Vse to pa se – glede na spremembe, ki se odvijajo na političnem prizorišču – lahko kmalu spremeni. Vprašanja povezana z globalizacijo, prizadevanja EU v zvezi z izobraževalno politiko, ki jih vsi dobro poznate, množične migracije in spremembe, ki jih prinaša sodobna tehnologija, bodo spremenili naš način mišljenja o izobraževalnih dejavnostih po svetu. Vsi se trudimo razumeti vplive in spremembe, ki se še lahko zgodijo.

Američani posebno vrednost pripisujemo dosežkom posameznika in nagrajujemo individualni zagon in uspeh. Tako se npr. pri ustvarjanju delovnih mest osredotočimo na posameznika in ob pregledu življenjepisov in presojanju o kandidatih za novo delovno mesto poudarjamo osebne uspehe namesto družine. S tem nasprotujemo državam, kot je Kitajska, kjer osebni cilji in dosežki nikoli ne stojijo v ospredju, saj so najpomembnejši skupinski cilji pa tudi nagrade za storilnost so skupinske. Poudarjanje posameznika kot kulturna vrednota nam pomaga razumeti trenutno vzdušje v ZDA, povezano s knjižničnimi standardi.

Treba je omeniti še to, da je v ZDA že od samega začetka čutiti nezaupanje do ameriške vlade. Vladna politika na državni ali republiški ravni sicer lahko **vpliva** na politiko, povezano z izobraževanjem in izobraževalnimi ustanova-

mi, vendar teh ustanov **vlada ne upravlja ali nadzoruje**. V ZDA na področju visokega šolstva ni niti ene enotne centralizirane državne institucije in zelo pomembno je, da se tega tudi zavedamo, saj to pomeni, da postopek akreditacije visokih šol in univerz ni nadzorovan s strani vlade.

AKREDITACIJA V ZDA

Osnovo za akreditacijo in evalvacijo visokih šol in univerz v ZDA predstavlja samouprava. Tega postopka akreditacije ne nadzoruje vlada, saj postopek oblikujejo instituti, ki so člani enega izmed šestih regionalnih združenj. Člani institucij poleg tega določajo tudi kriterije, na podlagi katerih se opravi evalvacija.



Slika 1: Območja v ZDA

V ZDA imamo trenutno približno 4.000 visokošolskih institucij, ki so javne ali zasebne (mnoge med njimi pa so vezane tudi na verska prepričanja). Imamo univerze, ki ponujajo doktorski študij, visoke šole z diplomskim in magistrskim programom, pa tudi dvoletne visokošolske programe. Vsaka institucija je na podlagi svoje lege članica ene izmed regionalno akreditiranih združenj.

Merila, ki jih določijo regionalna združenja, so dovolj prožna, da dopuščajo posameznim institucijam, ki imajo vsaka svoje vrednote, ideje, cilje in filozofijo izobraževanja, da lahko same ocenjujejo in dokumentirajo izobraževalne in institucionalne dosežke in učinkovitost. Merila, pa tudi postopek sam, se razlikujejo od območja do območja, vsi pa postavljajo evalvacijo institucije med zastavljene naloge, cilje in namene institucije same. Vsaka šola mora imeti jasno izjavo o filozofiji in ciljih, ocenjena pa je v skladu s tem, kako dobro izpolnjuje te cilje. Vsaka šola mora poleg tega izpolniti tudi določene dogovorjene zapisane standarde na vsakem področju delovanja. Ti so ponavadi: filozofija in cilji, učni načrt, nadzor in vodstvo, osebje, storitve v podporo študentom, viri, študentsko in družabno življenje. Čeprav je največji poudarek prav na individualnih in lastnih ciljih institucije, pa še vedno ostaja poudarek tudi na spodbujanju izboljšanja kakovosti ter jamstvu za kakovost in učinko-

vitost izobraževalnih programov in storitev institucije, ki jih ponujajo tako javnosti kot tudi študentom, ki se odločajo za študij v teh institucijah. Proces evalvacije je sestavljen iz dveh delov: institucionalne samoocene in eksterne ocene kolegov.

Zgodovinske standarde za institucionalno akreditacijo je zgoščeno povzel Alexander W. Astin:

“Učinkovit izobraževalni program lahko najlažje zagotovimo z dobro izobraženimi predavatelji, ki imajo doktorat, zadostnimi finančnimi sredstvi, veliko knjižnico, dobro opremljenimi laboratoriji in predavalnicami, majhnim številom študentov na posameznega predavatelja in zelo inteligentnimi študenti.” (Astin, 1998, 7)

Postopki evalvacije in institucionalne akreditacije so v preteklosti poudarjali institucionalne procese, strukture, talente, kot npr. akademsko izobrazbo predavateljev, število knjig v knjižnicah, višino proračuna institucije. V visokem šolstvu je vladalo prepričanje, da so ti elementi, ki jih danes imenujemo **vloženi viri**, neposredno vplivali na okolje. Zunanji zagovorniki, še zlasti tisti, ki financirajo visoko šolstvo, ter tisti, ki zaposlujejo diplomante visokih šol in univerz, pa so postajali vse bolj skeptični glede verodostojnosti ocene kakovosti na podlagi institucionalnih virov. Začeli so zahtevati zagotovila za kakovost, spraševali so po dokazih, da so se študentje resnično nekaj naučili. Družba je začela poudarjati dejstvo, da je izobraževanje trajen proces, ki se ne konča takrat, ko učenec zapusti šolo. Akademski revizijski procesi in vprašanja, povezana z zagotavljanjem kakovosti, so postajali vse bolj pomembni. Centri za akreditiranje so se takoj odzvali na te zahteve, začeli so razmišljati o “poučevanju, ki se osredotoča na učenje” in iskati metode za merjenje učinkovitosti poučevanja in raziskovanja.

Za knjižničarje je bilo pomembno predvsem dejstvo, da velikost knjižnice ni bila več edino merilo za merjenje ustreznosti dostopa študentov do informacijskih virov. Institucije morajo poleg ustreznih virov pokazati tudi določene dosežke in sposobnost za dolgotrajno ohranjanje dobrih rezultatov. Za institucionalne knjižnice predstavlja ta preusmeritev velik izziv, ki je močno vplival na oblikovanje knjižničnih standardov.

Za ameriški visokošolski sistem to oddaljevanje od vloženih virov in rezultatov dela k dejanskim vplivom na okolje predstavlja zelo pomembno spremembo. Merjenje uspešnosti delovanja se je tako premaknilo od institucionalnih k individualnim meram.

V Evropi so morda res prepričani, da je najprimernejša metoda za ocenjevanje študentov in njihovih dosežkov

izpit in da izpiti predstavljajo enostaven sistem za merjenje uspešnosti in učinkovitosti. Toda tudi to stališče je pokazalo nekaj slabosti, še zlasti sedaj, ko vlada išče nove načine, kako diplomski študij povezati z vseživljenjskim učenjem. Evropska javna politika vse večje mobilnosti študentov in predavateljev je s seboj prinesla tudi vprašanja o primerljivosti institucij. Primerjave so lažje izvedljive na institucionalni ravni kot na ravni posameznika. Ocena vseživljenjskega učnega procesa je zelo težka naloga, še zlasti, če tudi primerljivost institucij postane pomemben del izobraževalne politike.

V ZDA imamo zelo močno tradicijo akademske samostojnosti. Razen v primeru nekaterih specializiranih disciplin ne poznamo običajnih izpitov, ki bi ocenjevali znanje študentov na nekem področju. Posamezni predavatelji, fakultete znotraj institucij in institucije same določajo učni načrt, vsebino predavanj in uspeh študentov. Predavatelji poudarjajo samostojno delo študentov pri posameznem predmetu in do neke mere tudi sami sestavijo učni načrt za svoje področje na univerzi, vseživljenjsko učenje pa za večino ni najpomembnejši cilj. Prehod k učenju, ki temelji na vplivih na okolje in posameznika, v univerzitetnem prostoru poteka zelo počasi. Nasprotno pa knjižnice v ZDA stremijo prav k rezultatom, to njihovo stremljenje pa se kaže tudi v delu, ki trenutno poteka v povezavi s knjižničnimi standardi v ZDA.

DEFINICIJE V KNJIZNIČARSTVU

Vložene vire, rezultate dela in vplive na okolje uporabljamo pri akreditaciji ter pri razvoju knjižničnih standardov in standardov za ocenjevanje. Definicije, ki sledijo, je leta 1998 prevzela Zveza univerzitetnih in raziskovalnih knjižnic (ACRL), predstavljajo pa temelj vsega kasnejšega dela s knjižničnimi standardi v ZDA.

Vloženi viri (angl. input)

Vloženi viri so surovine za neki knjižnični program, kot npr. finančna sredstva, prostor, zbirka, oprema in osebje, iz katerih lahko program razvijemo.

Rezultati dela (angl. output)

Rezultate dela uporabljamo za merjenje opravljenega dela, npr. število izposojenih knjig, število uspešno odgovorjenih referenčnih vprašanj itd.

Vplivi na okolje (angl. outcome)

Vplivi na okolje so spremembe, ki jih je pri uporabniku povzročil stik s knjižničnimi viri in programi (ACRL).

Vloženi viri in rezultati dela so zelo dobro razviti. Temeljijo na instituciji in knjižnico postavljajo v kontekst institucije, ki ji pripada. Po drugi strani pa so vplivi na okolje, tako kot njihova osnova, individualni. Merjenje teh vplivov še ni dobro razvito, vendar vlagamo veliko truda prav v to področje.

KNJIŽNIČNI STANDARDI

Knjižničarska stroka ima zelo dolgo tradicijo nalog, povezanih z razvojem knjižničnih standardov. Sprejemamo in razvijamo tri glavne vrste standardov:

1. Smernice ali modele, ki nam omogočajo primerjavo storitev. Gre za splošne knjižnične standarde, kot so Iflini standardi za univerzitetne knjižnice, smernice Unesca za poučevanje trženja pri izobraževanju knjižničarjev, dokumentalistov in arhivarjev, in pa številne standarde, ki jih je sprejelo Ameriško združenje knjižničarjev (ALA) in druga podobna strokovna združenja po svetu.
2. Pravila za dejavnosti, ki naj bi jih kar se da dosledno upoštevali, čeprav tudi ob upoštevanju morda ne bodo vedno enakih rezultatov, kot so npr. Anglo-ameriška katalogizacijska pravila in format MARC.
3. Tehnične standarde in specifikacije, ki jih je treba redno opazovati v primeru distribucije informacij, kot so npr. standardi, ki jih je sprejela Mednarodna organizacija za standardizacijo (ISO) v Ženevi, ali pa standardi Državne organizacije za informacijske standarde v ZDA, ki urejajo tehnične zahteve, kot so struktura formata, nabor znakov in šifranti.

Postopki in metode, ki jih uporabljamo pri razvijanju standardov za evalvacijo knjižnic, so se skozi leta le malo spremenili. Ena izmed njih je določanje knjižnic, ki veljajo za kakovostne, in uporaba teh knjižnic kot merilo v primerjavi z drugimi, ali pa imenovanje komisij, ki se sestajajo z namenom, da določijo elemente, ki bodo vključeni v standarde, in statistike, ki bodo uporabljene za primerjavo z drugimi institucijami.

STANDARDI, KI TEMELJIJO NA VLOŽENIH VIRIH

Osnova za razvoj standardov za univerzitetne knjižnice v ZDA so zgodnji poskusi akreditiranja akademskih ustanov. Preden je knjižničarska skupnost začela razvijati standarde, so številne agencije za akreditiranje sestavile smernice ali standarde za evalvacijo izobraževalnih ustanov.

Razvoj standardov za knjižnice se je začel v dvajsetih in tridesetih letih prejšnjega stoletja, ko je podjetje Carnegie Corporations želelo knjižnicam ponuditi finančno po-

moč, a kmalu ugotovilo, da za odločitev o tem, katerim knjižnicam podeliti denar, nima nobene podlage. Pri podjetju so tako sponzorirali Williama Randalla, ki je preučil približno 200 visokih šol, da bi ugotovil primernost njihovih knjižnic. Randall je poročilo o analizi teh knjižnic objavil: le 33 od skupno 200 institucij je imelo knjižnice z več kot 60.000 enotami. Randall je zbirke v teh knjižnicah primerjal s standardnim seznamom knjig, ki je bil takrat na voljo univerzitetnim knjižnicam. (Uporaba kontrolnih seznamov za ocenjevanje kakovosti zbirke je bila takrat splošno sprejeta metoda, ki je koristna še danes, žal pa je povezana z visokimi stroški.) Randall je poročal, da je središčna vrednost za število enot 2.413 od skupno 15.000 del, navedenih v seznamu, kar znaša 16,9 odstotka. Nato je pridobljene podatke uporabil za določanje višine nabavnega proračuna za knjižnice, zato da bi lahko te kupile zadostno količino knjig, ki bi ustrezala letni izposoji, ki naj bi jo visokošolske knjižnice dosegle. Randall je tako s pomočjo vnaprej določenih kriterijev in skrbno zbranih podatkov poskušal izoblikovati merila za določitev višine proračuna za knjižnične zbirke. Tudi sedaj občasno še prihaja do podobnih projektov, pri katerih poskušajo zbrati podatke in nato določiti količinske standarde za trenutno situacijo (Downs, 1970).

Knjižnične standarde v večini držav pripravljajo predvsem z namenom, da bi odgovorne prepričali v dejstvo, da knjižnice potrebujejo pomoč in podporo. Eden takšnih primerov so tudi standardi, ki jih je Ranganathan pripravil v Indiji in ki so bili objavljeni leta 1965. Niti eden izmed njegovih standardov ne temelji na vrsti podatkov ali dokazov, ki jih je pri svojem delu uporabljal Randall v tridesetih letih prejšnjega stoletja. Po Ranganathanu so tudi drugi knjižničarji nadaljevali z delom na standardih (Gupta, 1992). Uporabljali so metodo zbiranja strokovnjakov s področja knjižničarstva, ki so dosegli soglasje o vsebini standardov, pri svojem delu pa niso uporabljali količinskih podatkov. Njihova prizadevanja odsevajo tudi metode za razvoj knjižničnih standardov, ki jih trenutno uporabljamo v ZDA. Razvijalci standardov, ki si prizadevajo za razvoj meril, kot so velikost zbirke, število zaposlenih, višina proračuna itd., hkrati potrebujejo tudi konkretne statistične podatke o knjižnicah.

Po splošnem dogovoru smo določili, katere merila bodo vključena v večino standardov, ta pa so: velikost knjižne zbirke, odstotek izobraževalnega in splošnega proračuna, ki ga institucija nameni knjižnicam, število sedežev in druga določila, ki se nanašajo na ureditev prostorov, število zaposlenih in tip osebja, storitve, ki jih knjižnica ponuja, ter poročilo o administraciji knjižnice.

Do nesoglasij pa prihaja pri določevanju minimuma. Za primer: Potem ko so knjižnice dosegle minimalne zahteve, ki jih določajo *Standardi za visokošolske knjižnice*

iz leta 1959 (ti standardi naj bi se uporabljali samo za knjižnice in institucije, ki imajo dodiplomski študijski program, in ne veljajo za univerzitetne knjižnice), se je pojavila težava, kako določiti nove standarde. V dokumentu iz leta 1959 so bila zajeta tri merila za količino: zbirka visokošolske knjižnice mora zajemati vsaj 5.000 enot, imeti mora vsaj tri ustrezno izobražene zaposlene, knjižnici namenjen proračun pa naj bi znašal vsaj 5 odstotkov celotnega proračuna institucije. Ker so takrat le redke visokošolske knjižnice ustrezale tem standardom, so se ti izkazali za odločilne pri izboljšanju knjižnic. Odbor Zveze visokošolskih in raziskovalnih knjižnic, ki je bil v sedemdesetih letih prejšnjega stoletja zadolžen za revizijo Standardov za visokošolske knjižnice, je zbral in analiziral statistične podatke in leta 1975 pripravil izpopolnjeno izdajo. Zbrani podatki so bili zelo koristni, standardi, ki so po letu 1975 doživeli še veliko revizij, pa se niso veliko spremenili. Količinski standardi za visokošolske knjižnice so veljali vse do leta 2000, ko so doživeli korenito obnovo, ki je odražala spremembe v mišljenju o akreditaciji, in povečano zanimanje za določitev meril, s katerimi merimo vplive na okolje.

V ZDA smo si prizadevali tudi za razvoj standardov za univerzitetne knjižnice, ki bi bili podobni tistim za visokošolske knjižnice, vendar se o količinah vloženih virov nismo uspeli dogovoriti.

Bilo je tudi veliko zahtev za to, da bi Mednarodna federacija knjižničnih združenj in ustanov (IFLA) med standarde sprejela tudi takšne, ki temeljijo na merilih za vložene vire. Žal pa je bilo nemogoče razviti mednarodni standard, ki bi vseboval tudi točno določene količinske vrednosti. Leta 1969 je Kenneth Humphreys iz Združene kraljestva na Iflini konferenci v Københavnu v svojem prispevku povzel številne različne svetovne standarde za univerzitetne knjižnice (Humphreys, 1970). Njegov cilj je bil med standardi posameznih držav najti osnovna merila, ki bi omogočala mednarodno sodelovanje in dogovor o standardih. Ugotovil je, da večina standardov, pripravljenih v različnih državah, zunaj okolja, v katerem so bili sestavljeni, nimajo veljavnosti in da tako kriteriji, ki bi jih lahko uporabili na mednarodni ravni, ne obstajajo. Knjižničarji, ki so se udeležili te konference, so se z njim večinoma strinjali. Pomembna raziskava ki se je leta 1974 lotil F. N. Withers za Unesco, je imela za cilj razvoj sistema standardov za različne vrste knjižnic, ki bi jih lahko uporabili v državah v razvoju (Withers, 1974). O zbirkah pravi Withers naslednje:

Količinske standarde za knjižnično gradivo ter druge vrste gradiva morajo izračunati knjižničarji v svojih knjižnicah ob upoštevanju gradiva, ki je na voljo v njihovem lokalnem jeziku, in dejstva, do kakšne mere bo koristno tudi gradivo v drugih jezikih. Standarde za nabavo je tre-

ba določiti za vsako državo posebej in ob tem upoštevati vrsto objave, pogostost uporabe, fizično kakovost knjig in drugih vrst gradiva, objavljenega v tej državi, ter druge dejavnike. (Withers, 1974, 415)

Leta 1986 je IFLA objavila prvo verzijo standardov za univerzitetne knjižnice (Lynch, 1986). Ta dokument ne določa količinskih meril za ustrezno velikost. Kljub Withersovim zaključkom so knjižničarji z vsega sveta še naprej prosili združenje IFLA, naj razvije količinske standarde za univerzitetne knjižnice. Da bi ugodila tem zahtevam, je sekcija za univerzitetne knjižnice poskusila določiti količinske standarde za določena geografska območja. Njihova prizadevanja so vključevala tudi podporo raziskavi univerzitetnih knjižnic v tridesetih afriških državah; 15 teh s francoskega govornega področja. V tej raziskavi je bilo treba ugotoviti, ali lahko knjižnice v afriški regiji dosežejo soglasje v zvezi s količinskimi standardi. Podatki so prišli iz 11 različnih držav, največ pa iz Nigerije. Takoj je postalo jasno, da zaključkov za celotno Afriko ne moremo skleniti na podlagi podatkov, ki večinoma prihajajo iz knjižnic znotraj samo ene same države. Očitno je bilo tudi, da so mnogi afriški knjižničarji želeli določiti lastne količinske standarde, tako da je IFLA svoje načrte za univerzalne količinske standarde za univerzitetne knjižnice opustila.

Standardi, ki temeljijo na rezultatih dela

Zanimanje za razvoj količinskih standardov na nacionalni ravni v ZDA močno upada, kar je posledica dveh različnih dejavnikov. Prvi je naraščajoče zanimanje za razvoj in uporabo meril, ki temeljijo na rezultatih dela, s katerimi bi lahko ugotavljali uspešnost delovanja neke knjižnice (Van House, 1990). Ta pobuda se je razvila iz vse večjega nezadovoljstva nad tem, da se kot merilo za kakovost uporabljajo samo merila za vložene vire, in sicer: višina proračuna, velikost zbirke in število zaposlenih. Knjižničarji, ki so se zavedali pomena virov, so se začeli odzivati na pritisk, ki so ga občutili ob težavi, kako dokazati, da knjižnica zadovoljuje potrebe uporabnika. Iskali so merila za učinkovito uporabo virov pri knjižničnih storitvah. Tako so nastala merila za izposajo (število enot za uporabo) in razpoložljivost gradiva (kolikokrat mora uporabnik čakati na gradivo, ki ga je zahteval). Na pomenu so pridobili tudi knjižnični prostori in uporaba knjižnic (število uporabnikov, ki obišejo knjižnico) in merila za uporabo informacijskih storitev. Ta merila o rezultatih dela so bila postavljena v kontekst posamezne knjižnice, vodili pa so jih zastavljeni cilji in nameni vsake posamezne knjižnice. Številne knjižnične organizacije so ponudile pomoč pri razvoju teh meril, a žal do enotnih državnih standardov ni prišlo. Leta 1990 je Van House skupaj s svojimi kolegi objavila predlog s 15 merili, po katerih bi lahko ocenjevala rezultate dela akademskih knjižnic.

Eno izmed meril je bilo tudi splošno zadovoljstvo uporabnikov, ki so ga razvili na podlagi vprašalnikov in opazovanj uporabnikov med določenim obiskom knjižnice. Merilo razpoložljivosti in uporabe gradiva je razdeljeno na pet delov: izposojajo, uporabo gradiva samo znotraj knjižnice, skupno uporabo gradiva, razpoložljivost gradiva, zamude pri naročenem gradivu. Merilo objekti in uporaba knjižnice ima šest sestavnih delov, med drugim tudi obisk (število uporabnikov, ki obišče knjižnico), pogostost uporabe objekta (delež časa, v katerem je knjižnica polno zasedena), uporaba objektov (povprečno število ljudi, ki se hkrati nahajajo v knjižnici). Pri informacijskih storitvah beležimo tri podatke: število uspešno odgovorjenih referenčnih vprašanj, uporabniško oceno referenčnega servisa, poročila uporabnikov o spletnem iskanju.

Poudarek pri razvoju teh meril je zadovoljstvo uporabnika knjižnice. Treba je povedati, da, kadar uporabnik ocenjuje učinke knjižnice, predlagani kriteriji ne ocenjujejo vplivov na okolje neposredno, ampak le posredno preko zadovoljstva uporabnikov, ki pa temelji na merilih zadovoljstva, ki jih je določila knjižnica. Ta merila so torej povzročila, da se poudarek pri standardih počasi prestavlja z institucionalnih na individualna merila.

Tudi na mednarodni ravni so začeli razvijati merila za rezultate dela knjižnic (Poll in Boekhoerst, 1996). Merila, ki jih je leta 1996 objavila IFLA, so nastala iz prizadevanj akademskih knjižničarjev iz Južne Afrike, Nemčije in Velike Britanije, ki so leta 1988, na podlagi dela ameriških kolegov, začeli iskati načine za merjenje uspešnosti delovanja knjižnic, in sicer ne le objektov, ampak merjenje uspešnosti delovanja knjižnic z vidika uporabnika. V zadnjih petindvajsetih letih je v mišljenju in tudi strokovni literaturi o uspešnosti delovanja knjižnic prevladovalo predvsem zadovoljstvo uporabnika po uporabi knjižnice, knjižničnega gradiva in storitev. Pri iskanju meril za kakovost je skupina Ifle prišla do spoznanja, da je kakovost pogojena z zahtevami uporabnikov posamezne institucije. V skladu s Standardi za kakovost, ki jih je objavila IFLA, "mora [knjižnica], tako kot vse druge institucije, dokazati, da uporablja vire, ki jih ima, v prave namene in po najboljših močeh, tako da ponuja visokokakovostne storitve".

Razvoj meril za rezultate dela pa ni pripeljal do razvoja novih državnih in mednarodnih standardov, prinesel pa je smernice za knjižničarje za uporabo primernih kazalcev uspešnosti za posamezne knjižnice in ponudil pomoč direktorjem knjižnic pri izbiri statističnih podatkov, ki naj bi jih zbirali v knjižnici, in pri oblikovanju meril uspešnosti.

Medtem ko so se prizadevanja za merila za rezultate dela nadaljevala, je ACRL še naprej razvijala že veljavne

standarde, čeprav je prišlo do sprememb. Leta 1989 objavljeni Standardi za univerzitetne knjižnice – evalvacija uspešnosti Standards for University Libraries: Evaluation of Performance (Standards, 1989) pravijo:

"Osnova za ta dokument je predpostavka, da je knjižnični sistem vsake univerze edinstven in naj bi zato sam določal svoje kriterije za uspešnost delovanja in evalvacijo." (Standards, 1989)

Prav ta vidik je še naprej usmerjal razvoj knjižničnih standardov in smernic. Čeprav je ta perspektiva ponujala smernice za dobre postopke ravnanja, pa žal ni prinesla koristi tistim knjižničarjem, ki so se z organi oblasti borili za višji proračun.

Leta 2004 se je model standardov za akademske knjižnice v ZDA skoraj popolnoma spremenil. Namesto ločenih dokumentov za vsak tip akademske knjižnice posebej (univerzitetna knjižnica, visokošolska knjižnica, knjižnica visoke šole z dveletnim programom), je Zveza za visokošolske in raziskovalne knjižnice sestavila in sprejela Standarde za knjižnice v visokem šolstvu (Standards, 2004).

Postopek, ki so ga uporabili za sestavo dokumenta o standardih, je bil enak modelu, ki so ga uporabljali tudi v preteklosti: skupina ljudi, strokovnjakov s področja knjižnične administracije, se je združila in osnovala dokument. O tem dokumentu so nato dolgo razpravljali in ga končno tudi sprejeli.

Poudarek je na predlaganih dobrih postopkih ravnanja in je kakovostne narave. Pomen meril za vložene vire in rezultate dela se ni zmanjšal, čeprav je na dokument zelo vplivalo vse večje zanimanje za merila za vplive na okolje. Poudarek je sedaj na skupnih lastnostih, ki so primerljive in ki jih knjižnica lahko uporabi za primerjavo svojih prednosti s temi drugimi knjižnicami. Dokument prevzema tudi metodo primerjalnega preizkusa in poziva k določitvi stanovske skupine s pomočjo meril, kot so poslanstvo visoke šole, sloves, postopek sprejemanja študentov, višina proračuna, višina kapitala, izdatki za knjižnično podporo in velikost zbirke. Ker dokument med merila za primerjavo šteje tako vložene vire kot rezultate dela, združuje knjižnične standarde zadnjih 60 do 75 let.

Predlagana merila za primerjavo: vloženi viri

- Razmerje vseh enot proti skupnemu seštevku študentov (dodiplomskih in podiplomskih) in predavateljev.
- Razmerje vseh enot, dodanih v enem letu, proti skupnemu seštevku števila študentov in ekvivalenta polne zaposlitve za predavatelje.
- Razmerje izdatkov za materialne/informacijske vire proti skupnemu seštevku števila študentov in ekviva-

- lenta polne zaposlitve za predavatelje.
- Odstotek celotnega proračuna knjižnice, razdeljenega v naslednje tri kategorije:
 - gradivo/informacijski viri, razdeljeni na tisk, mikrooblike in elektronske vire;
 - osebje (vključno z glavnim knjižničarjem, zaposlenimi s polnim ali polovičnim delovnim časom, pomočniki – študenti itd.);
 - vsi drugi operativni stroški (treba je vključiti iste kategorije, npr. omrežna infrastruktura, oprema).
- Razmerje ekvivalenta polne zaposlitve knjižničnega osebja proti skupnemu seštevku števila študentov in ekvivalenta polne zaposlitve predavateljev.
- Razmerje prostorov knjižnice, itd. proti skupnemu seštevku števila študentov in ekvivalenta polne zaposlitve predavateljev.
- Razmerje števila študentov, ki obiskujejo predavanja o uporabi knjižnice, proti celotnemu številu študentov v ciljni skupini.
- Razmerje števila sedežnih mest v knjižnici proti skupnemu seštevku števila študentov in ekvivalenta polne zaposlitve predavateljev.
- Razmerje računalniških delovnih postaj proti skupnemu seštevku števila študentov in ekvivalenta polne zaposlitve predavateljev.

Predlagana merila za primerjavo: rezultati dela

- Razmerje števila izposoj (brez rezervacij) proti skupnemu seštevku števila študentov in ekvivalenta polne zaposlitve predavateljev.
- Razmerje medknjižničnih izposoj proti skupnemu seštevku števila študentov in ekvivalenta polne zaposlitve predavateljev.
- Razmerje medknjižničnega posojanja proti medknjižnični izposoji.
- Čas obdelave, število uspešno obdelanih naročil in cena na enoto pri izposojanju s pomočjo medknjižnične izposoje.
- Čas obdelave, število uspešno obdelanih naročil in cena na enoto pri posojanju s pomočjo medknjižnične izposoje.
- Razmerje referenčnih vprašanj (v vzorčnem tednu) proti skupnemu seštevku števila študentov in ekvivalenta polne zaposlitve predavateljev.

Velik poudarek je na lastnih nalogah in ciljih knjižnice, torej na tem, kaj knjižnica sama počne za podporo ciljev in nalog institucije, h kateri sodi. Ocena knjižnice in njenih programov in storitev je prepuščena uporabniku, na voljo je pomoč, kako se lotiti takšne ocene. Odstavek o knjižničnih materialih že sedaj zveni zastarelo glede na hiter razvoj in vse večjo uporabo informacij v elektronski obliki:

“Knjižnica bi morala imeti raznolike, veljavne in ažurirane informacijske vire, ki bi podpirali glavni cilj knjižnice in upoštevali potrebe uporabnikov. Do virov lahko dostopamo bodisi v knjižnici sami, bodisi iz oddaljenih skladiščnih prostorov, na glavnem kampusu institucije in/ali tudi na lokacijah zunaj kampusa. Ti viri so lahko v različnih oblikah in formatih, v tiskani obliki, kot elektronsko besedilo ali slike in druge vrste medijev. V skladu s finančnimi omejitvami mora knjižnica zagotavljati kakovostne vire na čim bolj učinkovit način. Z razumno selekcijo je treba ohraniti tudi aktualnost in vitalnost zbirke.” (Standards, 2004, 539)

Pri omembi virov so standardi kakovostne narave, nikjer pa ni omenjena velikost zbirke ali obseg proračuna.

Osebje: “Osebja mora biti dovolj in biti mora dovolj kakovostno, da lahko zadovolji vse potrebe v zvezi s programom in potrebami, ki jih imajo primarni uporabniki.”

Dostop: “Dostop do knjižničnih informacijskih virov mora biti zagotovljen pravočasno in na urejen način.”

Poleg tega morajo biti “knjižnične zbirke in katalogi za dostop do zbirk organizirani s pomočjo mednarodnih bibliografskih standardov.”

Standardi, ki so trenutno v veljavi, ne določajo eksternega organa oblasti, ki bi lahko določil ustrezno število zaposlenih, ustrezno velikost zbirke ali višino proračuna. Namesto tega mora vsaka knjižnica najprej določiti svoje “primarne uporabnike”, nato pa oblikovati programe in storitve, ki bi zadovoljili potrebe teh uporabnikov in prepričali tiste, ki razpolagajo s proračunom, da potrebujejo dodatna finančna sredstva za zagotovitev določenih programov in storitev. Knjižnica mora dokazati, da so uporabniki zadovoljni z njenimi storitvami, in da so programi in storitve, ki jih knjižnica ponuja, v skladu z izobraževalnimi cilji in nalogami institucije. To pa nikakor ni lahka naloga. Knjižnicam daje posebno odgovornost za aktivno oblikovanje knjižničnih programov in oceno uspeha teh programov. Trenutni standardi za knjižnice visokošolskih institucij v ZDA ponujajo nasvete za dobro poslovanje, ne govorijo pa o kakšni državni instituciji, ki bi lahko knjižnicam pomagala pri višanju proračuna.

IZZIVI ZA AKADEMSKE KNJIZNICE IN VISOKOŠOLSKO INSTITUCIJE

Razvoj in doseganje knjižničnih standardov zaostajata za dejanskim dogajanjem v knjižnicah in odzivom knjižničarjev na ta razvoj. Tako je bilo že v dvajsetih in tridesetih letih prejšnjega stoletja, zgodba pa se ponavlja še danes. Akademsko knjižnice v ZDA se ravno sedaj nahajajo v obdobju velikih sprememb. Čeprav so zbirke raziskav

večinoma še vedno v tiskani obliki, zbirke z digitalnim gradivom naglo naraščajo. Zveza raziskovalnih knjižnic (ARL), organizacija, ki med svoje članice šteje 123 največjih akademskih knjižnic v ZDA in Kanadi, poroča, da je vsaka izmed članic leta 1992 v povprečju za elektronske vire porabila 3,6 odstotka celotnega proračuna, namenjenega nabavi gradiva, leta 2004 pa je ta podatek narasel kar na 31,3 odstotka (Association of Research Libraries). ARL je zabeležila, da se proračun, namenjen nabavi gradiva, v celoti v vseh teh letih sploh ni povečal, ampak so knjižnice svoja finančna sredstva namesto za tiskane medije namenile za elektronske informacijske vire.

Ti novi formati potrebujejo tudi tehnična sredstva za dostop do informacij in knjižnice morajo biti del pogajanj in vzdrževanja natančnih pogodb z založniki ob nakupu gradiva v digitalni obliki. Kljub temu da je nakupov digitalnega gradiva vedno več, morajo knjižnice ohraniti vse tiskano gradivo, tudi če imajo kopije v elektronski obliki. Način dostopa do informacij in tipi informacij se ves čas spreminjajo in preoblikujejo, knjižnice pa se morajo zelo truditi, da lahko dohajajo najnovejšo tehnologijo in hkrati ohranjajo star način delovanja. To je povezano tudi z ogromnimi stroški za knjižnice; direktorji knjižnic se pogosto znajdejo sredi gospodarskih moči, nad katerimi sploh nimajo ali pa imajo le zelo malo nadzora.

Razvijajo se tudi različne nove oblike komunikacije, ki jih uporabljajo predavatelji in raziskovalci. Tehnološki napredek vodi k novim oblikam objave. Akademiki, ki so bili navajeni svoje delo objavljati na tradicionalen način, se morajo hitro odzivati na nove informacije in nove raziskave, ki jih lahko objavijo v elektronski obliki v le nekaj minutah. Knjižnice se morajo torej odločiti, kakšno vlogo bodo igrale v tem novonastalem okolju.

Znašli smo se v nenavadnem času tranzicije, v razcepu med tiskanim in digitalnim svetom, in to obdobje se odraža v načinu poučevanja, vrsti informacij, ki jih uporabljajo predavatelji in študenti, hkrati pa se spreminja tudi odnos do organov oblasti. Standardi, ki temeljijo na določilih organov oblasti niso več aktualni; namesto tega v ospredje stopa zadovoljstvo uporabnika, ki postane najpomembnejše merilo uspešnosti. Zanimivo je prav to, da so knjižničarji na čelu te preobrazbe. Knjižničarji igrajo zelo pomembno vlogo pri razvijanju tehničnega dostopa do informacij. Če je res, da so dnevi velikim splošnim knjižnicam škodli, potem je res tudi to, da je vloga knjižnic pri zagotavljanju dostopa do podatkov in do informacij vse bolj pomembna.

Z zgodovinskega vidika so knjižnice že od nekdaj imele simboličen pomen in so igrale pomembno in močno simbolično vlogo znotraj univerz. Prav zaradi te svoje vloge so knjižnice lahko razvijale standarde za zbirke, proračun

in osebje, zmanjšanje proračuna pa knjižnic ponavadi ni doletelo, tudi če je prizadelo druge dele univerze. Knjižničarji so svoje knjižnice velikokrat imenovali "srce univerze", še zlasti, kadar so pripravljali dokumente o financiranju ali organe oblasti univerze prosili za dodatna denarna sredstva. Novejša raziskava, ki so jo izvedli med predsedniki in predstojniki univerz v ZDA, je proučevala, ali je metafora *knjižnice kot srce univerze* še vedno primerna in ali knjižnice še vedno igrajo ključno vlogo v kampusu (Lynch, 2006).

Pri tej raziskavi so ugotovili, da so v zadnjih desetih letih oblasti znotraj univerze korenito spremenile mišljenje o univerzitetnih knjižnicah in vodenju teh knjižnic. Večina predsednikov in predstojnikov razume tehnološke spremembe, vendar še vedno potrebujejo direktorje knjižnic, ki jih obveščajo o stanju knjižnic danes, o tem, kako delujejo, in o tem, zakaj je pomembno vzdrževati zbirke tako v tiskani kot v elektronski obliki in s tem podpirati tradicionalne, hkrati pa, na podlagi novih elektronskih virov, razvijati tudi nove načine delovanja knjižnic. Direktorji knjižnic morajo iskati in razvijati strategije za knjižnice, ki bi prispevale k poslanstvu univerze in ustvarjanju znanja. Še zlasti je pomembno, da to sporočilo doseže tako tiste na vodilnih položajih, kot tudi uporabnike knjižnic, torej predavatelje in študente.

Knjižničarska stroka poskuša povsod po svetu najti načine za merjenje elektronskih virov in njihove uporabe. Najbolj tradicionalne statistike lahko izdela tudi knjižnica sama, medtem ko so za statistične podatke o elektronskih virih in njihovi rabi zadolženi drugi, kot npr. ponudniki, dobavitelji, računalniški centri in knjižničarski konzorciji. Da bi lahko odgovorili na vprašanje, ali knjižnice resnično vplivajo na izobraževalni proces študenta in raziskovalno dejavnost fakultete, še posebej v novem tehnološkem okolju, knjižničarska stroka preizkuša in opisuje nove metode za beleženje uporabe elektronskih virov. Standardizacija meril za elektronske informacije se izvaja skupaj s knjižničarsko skupnostjo ter založniki in prodajalci, ki ponujajo informacije v elektronski obliki (NISO). Tako v statistične raziskave o knjižnicah sedaj dodajamo tudi število nakupov elektronskih revij, število nakupov elektronskih revij v polnem besedilu, število elektronskih referenčnih virov, ceno materialov v elektronski obliki, število prijav, velikost digitalne zbirke knjižnice, kar zadeva uporabo pa še število virtualnih referenčnih vprašanj preko elektronske pošte, spletne strani ali drugega načina komunikacije preko spleta. Za zdaj ostaja nejasno, ali se bodo iz zbirke takšne vrste podatkov razvili tudi knjižnični standardi. Najprej se moramo dogovoriti, katere vrednosti bomo merili, nato pa še, kako jih bomo merili, tako da bo lahko vsaka knjižnica merila isto stvar na enak način.

V tem novem knjižničnem okolju zadovoljstva uporabnikov ne moremo več zanemarjati, čeprav še vedno ne moremo trditi, da gre za najbolj pomembno merilo ugotavljanja uspešnosti delovanja knjižnice. Zadovoljstvo uporabnikov privlači veliko pozornosti, saj se osredotoča na posameznika in ne na celotno institucijo. V vseh delih o zadovoljstvu uporabnikov so bile poudarjene predvsem težave z merjenjem, standardi pa sploh niso bili omenjeni. Rezultati ugotavljanja zadovoljstva prikazujejo samo stanje v lastni knjižnici in vodstvu dajejo podatke o tem, kar z vidika uporabnika v knjižnici dobro deluje in kaj ne. Skoraj nemogoče je primerjati knjižnice na podlagi meril lokalnih institucij, saj je preveč motečih dejavnikov, ki onemogočajo primerjavo.

Kaj so torej največji izzivi? Kaj moramo storiti? Knjižnice se morajo vsekakor odzvati na družbo, ki jih poziva k odgovornosti in zagotavljanju kakovosti. Knjižnica mora zagotoviti podporo poslanstva univerze, ki ji pripada. Najti mora način za seznanjanje uporabnikov z novimi tehnologijami, in jih naučiti, kako podatke najti, do njih dostopati in jih tudi oceniti. Knjižnica mora najti tudi način preverjanja, ali program z navodili za uporabo deluje. Trenutno v ZDA potekajo številni projekti, ki se ukvarjajo prav z evalvacijo takšnih programov. Eden teh projektov se imenuje SAILS in je narejen tako, da naj bi našel odgovor na vprašanje: Kako vemo, da so študenti informacijsko pismeni? (Projekt SAILS, 2006) Projekt je osnovan na dejstvu, da knjižničarstvo kot disciplina še ni našla najboljših metode za ocenjevanje informacijskega opismenjevanja, niti ne more dokazati, ali programi za opismenjevanje sploh delujejo. Programi za informacijsko opismenjevanje so zelo pomemben del knjižničarskega dela v ZDA, ki se ves čas razvija in ki so ga regionalne agencije za akreditiranje že spoznale za pomembnega pri oceni institucij. Izziv pa ostaja ravno to, kako meriti uspešnost učnega procesa in kako najti dokaze za uspešnost takšnih programov.

Knjižnice morajo imeti svoje osnovne vire, kot so zbirke, osebje, prostori in proračun, da lahko podpirajo univerze v odgovornosti za izobraževanje študentov. Še naprej morajo podpirati mere za vložene vire, ki smo jih razvijali skozi leta. Podatki morajo biti primerljivi, zato je treba točno definirati pojme, kot so število enot, število dodanih enot, trenutno naročene serijske publikacije, skupno število osebja (knjižničarji in pomočniki) in skupni izdatki knjižnice. Ključnega pomena je delo Mednarodne organizacije za standardizacijo in številnih različnih državnih komisij po svetu. Prav tako si moramo še naprej prizadevati za definiranje, merjenje in primerljivost podatkov o elektronskih virih informacij.

Pred nami je še veliko izzivov in nalog, ki so bile pravzaprav vedno prisotne. Knjižničarji se zelo trudijo, da bi

znotraj knjižničarske skupnosti dosegli soglasje o merilih in nato uporabili podatke, ki bi bili standardizirani tako po definiciji kot tudi po merah, ki jih uporabljajo, tako da bi bile institucije med seboj primerljive in da bi lahko oblasti obveščali in prepričevali o pomenu in centralnosti knjižnice. Knjižničarji si sedaj prizadevajo, da bi vse to dosegli. Vse delo, ki so ga načrtovali in izvedli na lokalni ravni, se sedaj lahko s pomočjo tehnoloških dosežkov širi po svetu. Povsod po svetu lahko opazujemo pobude za večjo odgovornost v visokem šolstvu in večji poudarek na odličnosti. Vsi knjižničarji nosijo skupno odgovornost in razvijajo merila in definicije, ki bodo uporabne tudi izven državnih meja. Čeprav še nismo našli vseh odgovorov, postavljamo zelo dobra vprašanja, ki temeljijo na vprašanjih, ki si jih je že leta 1973 zastavil Robert Orr: "Kako dobre so storitve?" in "Kaj dobrega nam prinašajo?". Ta vprašanja so namenjena knjižničarski stroki in ne moremo pričakovati, da bo odgovore našel kdo drug. Osebo sem prepričana, da je naša stroka kos temu izzivu.

Reference

- [1] ACRL Task Force on Academic Library Outcomes Assessment, 27 June 1998. Accessed <http://www.ala.org/acrl/outcome.html> (November 2, 2006).
- [2] Astin, Alexander W., "Some Thoughts on the Proposal to Organize Accreditation Around Educational Effectiveness," in *Eight Perspectives on How to Focus the Accreditation Process on Educational Effectiveness*. Oakland, CA, Western Association of Schools and Colleges, Accrediting Commission for Senior Colleges and Universities, 1998: 7.
- [3] Association of Research Libraries. Statistics, 2004. Accessed <http://www.arl.org/stats/arlstat/04pub/> (November 18, 2006).
- [4] Clark, Burton R., ed. *The Research Foundations of Graduate Education: Germany, Britain, France, United States, Japan*. Berkeley, University of California Press, 1993.
- [5] COUNTER (Counting Online Usage of Networked Electronic Resources). Code of Practice. Accessed <http://www.projectcounter.org> (November 18, 2006).
- [6] Downs, Robert B. and John W. Heussman. "Standards for University Libraries," *College & Research Libraries*, 31 (January 1970): 28–35.
- [7] Gupta, O.P. *Development of University Libraries in India After Independence*. New Delhi, Concept Pub. Co., 1992: 41.
- [8] Humphreys, Kenneth W., "Standards in University Libraries," *Libri*, 20 (1970): 144–55.
- [9] International Standards Organization. Information and Documentation – International Library Statistics. ISO 2789: 2006. Geneva, 2006.
- [10] International Standards Organization. International Standards

- on Library Performance Indicators. ISO 11620:1998; ISO 11620:1998/Amd1:2003. Geneva, 1998; 2003.
- [11] Lynch, Beverly P., ed. Standards for University Libraries, The Hague, 1986 (IFLA Professional Reports, no. 10) Also published in IFLA Journal, 13 (1987): 120–125.
 - [12] Lynch, Beverly P. et al. "Attitudes of Presidents and Provosts on the University Library". To be published in College & Research Libraries, March, 2007.
 - [13] Orr, R.H., "Measuring the Outcomes of Library Services: A General Framework for Considering Library Outcomes," Journal of Documentation, 29 (1973): 315–333.
 - [14] Poll, Roswitha and Peter te Boekhorst. Measuring Quality. Munchen, K.G. Saur, 1996.
 - [15] Project SAILS (Standardized Assessment of Information Literacy Skills). Accessed <http://www.projectsails.org/> (November 20, 2006).
 - [16] Randall, William M.. The College Library: a Descriptive Study of the Libraries in Four-Year Liberal Arts Colleges in the United States. Chicago, American Library Association and The University of Chicago Press, 1932.
 - [17] Richardson, John V. Jr. "LIS Journal Response to Globalization: An Analytical Study of Leading and International Journals." Accessed <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/175-125e.htm> (November 2, 2006).
 - [18] "Standards for Libraries in Higher Education," College & Research Libraries News, 65 (October 2004): 534–534. Also available at: <http://www.ala.org/acrl/standards> (accessed November 12, 2006).
 - [19] "Standards for University Libraries: Evaluation of Performance," College & Research Libraries News, 50 (September 1989), 679–691.
 - [20] Thelin, John R.. A History of American Higher Education. Baltimore, The Johns Hopkins University Press, 2004.
 - [21] Van House, Nancy A, et al . Measuring Academic Library Performance: a Practical approach. Chicago, American Library Association, 1990.
 - [22] Withers, F.N. Standards for Library Service: An International Survey. Paris, The UNESCO Press, 1974.

Iz angleščine prevedla Petra Borovšak.