

ANEXO I

El impacto económico y social de las bibliotecas Informe de aproximación

En los últimos diez-quince años se vienen realizando diversos estudios que intentan medir el impacto económico y social de las bibliotecas. En la base de estos informes está la **crisis de la financiación pública** (y, por tanto, la necesidad de mostrar el valor social y económico de los servicios bibliotecarios), a la vez que se cuenta con el **desarrollo de metodologías** para medir el valor económico de las actividades no lucrativas o el valor social de las empresas y organismos públicos.

La inmensa mayoría de estos informes se han elaborado durante la última década en el **ámbito anglosajón**, fundamentalmente en los Estados Unidos y en el Reino Unido y, últimamente, también en Australia. No faltan algunas aproximaciones en otros países (Alemania, Nueva Zelanda, Noruega, Corea...), entre los que se incluye actualmente España.

Estos estudios e informes han sido realizados con **metodologías distintas**; no hay aún una terminología uniforme, ni unas herramientas e indicadores unificados y homologados ni en el ámbito internacional ni dentro de los países donde más se han producido.

No obstante, se están produciendo **intentos de normalización** y tiende a haber una confluencia progresiva, al menos en lo que se refiere a objetivo de mostrar el valor económico de las bibliotecas y su impacto en la economía general y local (o regional), con formulaciones finales de evaluación del costo/beneficio o el cálculo del retorno de la inversión (ROI) en términos monetarios.

Casi todos estos estudios han sido realizados por consultoras o auditoras **independientes** y en menor medida por instituciones académicas. La participación de empresas o profesionales independientes se pone de relieve para reforzar la credibilidad y rigor de muchos de los informes. En cualquier caso, lo habitual es que en el diseño, realización, análisis y comunicación de estos estudios participe un equipo relativamente interdisciplinar (economistas, bibliotecarios, sociólogos, responsables institucionales...).

Por lo general, los estudios de impacto socioeconómico de las bibliotecas se realizan en un **ámbito territorial** concreto para un grupo concreto de bibliotecas: la red de una ciudad, un condado (en USA), o una región (Australia), o bien en una red bibliotecaria determinada (de bibliotecas universitarias, por ejemplo).

También se realizan sobre **un tipo determinado** de bibliotecas (públicas, universitarias...), ya que se usan distintas metodologías en función de la tipología bibliotecaria. Algunas publicaciones realizan una recopilación o síntesis de distintos estudios en un periodo determinado, incluyendo distintos tipos de bibliotecas, incluso distintos sectores culturales.

Sobre la **metodología**

Los estudios realizados en la última década tratan de superar la evaluación tradicional de entradas y salidas (*inputs/outputs*), incorporando la evaluación de resultados (*outcomes*) e incorporando la metodología del **Retorno sobre la Inversión, ROI** (*Return on Investment*) o del **Retorno Social sobre la Inversión, SROI** (*Social Return on Investment*), para medir el beneficio que generan y el impacto económico de las bibliotecas. Esta metodología, desarrollada a finales de los 90, permite obtener valoraciones económicas más allá de los términos estrictamente financieros y de organizaciones y actividades no insertas en el mercado, teniendo en cuenta el impacto medioambiental y el impacto social, además de los datos económicos.

Las técnicas usadas en estas investigaciones se podrían sintetizar según la siguiente tabla:

Medidas económicas de las bibliotecas

Valor económico estimado	Métodos: valoración de contingencia o analogía con el mercado	Valor que estarían dispuestos a pagar, o aceptar por renunciar al servicio, o pagar en servicios comerciales	Valor estimado per cápita Valor total de la red de bibliotecas
Beneficio económico estimado	Método ROI (o SROI)	Ahorro para el usuario, beneficios medioambientales y sociales	Ratio de retorno de inversión (x€/ 1€ invertido) Beneficio total
Actividad económica estimada	Gastos que revierten en la economía local y general	Salarios Impuestos Gastos de las bibliotecas Gastos de los usuarios	Valor añadido Total impacto económico directo

El impacto económico de las bibliotecas se mide, pues, desde una doble perspectiva:

- El **impacto directo** en las economías locales, regionales o generales, a través de los impuestos o aportaciones de Seguridad Social que revierten en el gobierno, de los salarios de los trabajadores, de los gastos en recursos informativos y actividades, de los gastos generales y de la estimación de los gastos generados por el uso de los servicios (tiempo y desplazamientos del usuario).
- El **impacto indirecto** se formula a través de distintos índices o ratios: valor de contingencia, valor económico, excedente del usuario, beneficio económico... que tratan de establecer una estimación monetaria de lo que los usuarios tendrían que pagar (o estarían dispuestos a pagar) si tuvieran que comprar los servicios que reciben/usan, cuánto tiempo, costo y esfuerzo les genera el uso, o cuánto estarían dispuestos a pagar (o tributar) por que la biblioteca mantenga los servicios disponibles para la comunidad (incluso a los que no son usuarios).

Con metodología SROI, se estiman los **beneficios asociados** a los servicios de BP, incluyendo valoraciones sobre:

- el refuerzo de la identidad comunitaria,
- el promover un comportamiento social responsable...
- proporcionar información sobre eventos locales,
- satisfacer las demandas en otros idiomas,
- facilitar el trabajo o la planificación de los estudios,
- el apoyo a la cultura y manifestaciones artísticas locales,
- la igualdad de oportunidades que brindan a la comunidad.

Las investigaciones articulan **fuentes y técnicas** de investigación cuantitativas y cualitativas, además del estudio de documentación secundaria.

- Varios estudios insisten en que resulta imprescindible disponer de fuentes estadísticas de calidad, con una organización de datos homogéneos y creíbles. De la estadística bibliotecaria se toma fundamentalmente la información sobre gastos y sobre usuarios y usos.
- Las estimaciones de resultados y de beneficios económicos y sociales se realizan a través de encuestas (a población general y a usuarios), talleres o *focus group*, paneles de debate, entrevistas, estudios de casos... además de la explotación de datos económicos de distintas fuentes.

Los **indicadores de impacto económico** podrían ser aplicados, en principio, a cualquier tipo de biblioteca, aunque en la práctica han sido desarrollados especialmente en el

ámbito de bibliotecas públicas y, en menor medida, en bibliotecas universitarias y nacionales (la *Brithis Library*).

Junto a estos indicadores, se presentan otros (procedentes de la estadística bibliotecaria) que resumen las grandes magnitudes o **índices del uso** de la biblioteca: población con carné y/o que usa la biblioteca, préstamos realizados, uso de servicios relacionados con internet...

Bibliotecas públicas

Es el tipo de bibliotecas sobre el que hay una literatura profesional más amplia y donde mayor desarrollo han alcanzado hasta ahora los métodos de impacto económico y social. La comparación de distintos estudios en distintos países y regiones (de ámbito anglosajón) muestran un retorno de la inversión entre los 2 \$ y los 4,5 \$ por cada 1 \$ invertido, dependiendo de distintos factores, como la densidad de población, la amplitud del territorio, la metodología utilizada...

En España, en 2013 se ha publicado un primer estudio de este tipo llevado a cabo en las bibliotecas municipales de la provincia de Barcelona, con un índice ROI de 2,25€; y, por iniciativa de FESABID, se está realizando un estudio similar en todo el ámbito estatal y todo tipo de bibliotecas, cuyo informe final está previsto sea publicado en enero de 2014.

Aunque no esté centrado en el impacto socio-económico de las bibliotecas, por su amplitud y repercusión tiene un especial interés el estudio *Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries*, a partir de una encuesta transversal Europea para medir la percepción de los usuarios sobre los beneficios de las TIC en las bibliotecas públicas.

Además de los indicadores específicamente relacionados con el beneficio económico y retorno de la inversión, se incorporan otros indicadores, bien como componentes para la estimación económica o de manera independiente, que tienen que ver fundamentalmente con los siguientes ámbitos:

- Desarrollo personal: incluyendo la educación formal, el aprendizaje y la formación permanentes; actividades después de la escuela; alfabetización (*literacy*), ocio, y objetivos sociales y culturales a través del préstamo de libros; el desarrollo de habilidades, la disponibilidad de la información pública.
- Cohesión social: proporcionando un lugar de encuentro y centro de desarrollo de la comunidad; elevando el perfil y la confianza de los grupos marginados...

- Potenciación de la comunidad: mediante el apoyo a grupos de la comunidad y el desarrollo de un sentido de la equidad.
 - La cultura local y la identidad.
 - Salud y bienestar: contribuyendo a la calidad de vida y el bienestar de las personas, así como la prestación de servicios de información sanitaria.
 - Economía local: al proporcionar información empresarial y apoyar el desarrollo de capacidades laborales y profesionales.
- También se pone el énfasis en un impacto positivo en el aprendizaje:
- Disfrute y selección de material de lectura de ocio.
 - Desarrollo de la lectura en los niños pequeños.
 - El rendimiento académico, especialmente en cuanto a las competencias lingüísticas.
 - Adquisición de habilidades, especialmente las TIC y la alfabetización informacional.
 - Aspectos más amplios de aprendizaje, tales como el aumento de la motivación para el aprendizaje, auto-confianza, la independencia.

Estos ítems se incorporan en los cuestionarios de encuestas y grupos de debate.

Bibliotecas universitarias

Existe un proyecto en curso orientado a evaluar el ROI de las bibliotecas universitarias en los USA, *Lib-Value: Value, Outcome, and Return on Investment of Academic Libraries*. Las dos primeras fases han evaluado el aporte de las bibliotecas en el éxito de las demandas de subvenciones y financiación para la investigación. El retorno de la inversión se situaría entre 0,64 \$ y 15,54 \$ por cada 1 \$ invertido.

La tercera fase, actualmente en curso, amplía el análisis a otros valores añadidos por las bibliotecas universitarias en la enseñanza y el aprendizaje, la investigación, incluso las funciones sociales, profesionales y públicas.

Otros estudios se orientan a medir el valor de la BU en el reclutamiento de estudiantes, los niveles de permanencia y graduación, el éxito del estudiante, la duración del estudio, el aprendizaje y la motivación, la productividad de la investigación docente, la calidad de la enseñanza, el servicio y la calidad general de las instituciones.

Algunos indicadores específicos que se han usado son:

- alumnos que valoran la biblioteca en su decisión de matrícula
- importancia de la biblioteca en el rendimiento y en el éxito estudiantil
- uso de la biblioteca en la investigación docente
- proyectos de investigación aprobados que usan referencias de la biblioteca

Bibliotecas nacionales y regionales

El único estudio de referencia es el realizado por la British Library en 2003. Establece un retorno de 4,40 libras por cada 1 libra invertida procedente de fondos públicos, y un dividendo total según el cual el RU perdería 280 m libras al año si desapareciera la BL.

No todos los servicios pudieron ser valorados, de manera que el análisis se centró en:

- Acceso a colecciones en salas de lectura
- Suministro de documentos a distancia y servicios bibliográficos
- Exposiciones y eventos
- Valor indirecto de la existencia y la posibilidad de utilizar la biblioteca para la sociedad en general

En la estimación del ROI se optó por la técnica del 'enfoque del excedente del consumidor', que mide el impacto económico a través del valor que ganan directamente los individuos por encima del precio que pagan.

El informe pone en valor además el apoyo de la BL a las principales empresas de I+D del RU a través de diversos servicios de información.

Bibliotecas especializadas

Es un ámbito demasiado heterogéneo, en el que se agrupan bibliotecas con una sólida tradición de evaluación (bibliotecas de empresa, de hospitales...) y bibliotecas de las que no se tienen referencias al respecto (bibliotecas eclesiásticas, por ejemplo).

Según la literatura profesional, la mayoría de los estudios de impacto en las bibliotecas especiales usan una técnica del incidente crítico basado en encuestas, donde se solicita a los encuestados información sobre un tema de interés actual de una biblioteca especial y luego hablar sobre el impacto que tuvo la información sobre su práctica. Es el caso de la red de bibliotecas del CSIC (como biblioteca científica, a medio camino entre las universitarias y las especializadas), que ha participado en un proyecto norteamericano sobre los beneficios de la inversión en bibliotecas y sus colecciones científicas.

En la encuesta llevada a cabo (no hay informe de resultados), se pregunta por el uso de la biblioteca en:

- Propuestas de proyectos de investigación con financiación externa

- Valor económico de los proyectos
- Importancia de incluir referencias (artículos o libros...) en las solicitudes
- Cómo ha repercutido en su forma de trabajar el tener acceso a recursos electrónicos disponibles a través de la red de ordenadores de su institución o de la biblioteca

En esta línea de análisis, la red de bibliotecas del CSIC tiene desde unos años en la web un 'Calculador del valor económico de los servicios prestados por la biblioteca' (<http://bibliotecas.csic.es/calculador>) que es una adaptación de la herramienta propuesta por la Massachusetts Library Association.

Recientemente se ha publicado un estudio sobre el impacto económico de la bibliotecas de salud y de hospital en Australia (*Worth every cent and more. An independent assessment of the return on investment of health libraries in Australia*, 2013) con un ROI resultante de 9\$ por cada 1\$ invertido.

Bibliotecas escolares

La evaluación de la biblioteca escolar, a diferencia de las públicas, por ejemplo, no se ha centrado en el enfoque tradicional de entradas y salidas (inputs/outputs) sino en resultados (*outcomes*), que están directamente relacionados con el aprendizaje del alumno, en su contribución al éxito del estudiante.

Para analizar el impacto de las bibliotecas escolares en el rendimiento estudiantil, los bibliotecarios escolares han adoptado la práctica basada en la evidencia y enfoques de investigación-acción.

Pero es necesario profundizar en las evidencias causales entre la biblioteca escolar y el rendimiento académico... algo que no es percibido (o lo es de forma negativa) por un buen porcentaje de maestros, profesores y responsables educativos.

Indicadores de impacto socioeconómico de las bibliotecas

Indicadores generales

Índice ROI, o ratio del retorno de la inversión

Resume los beneficios económicos que genera la biblioteca en relación a sus costes. Resultado de dividir el valor estimado del servicio por el coste total. Para ser positivo tiene que ser superior a 1. Ej. Por cada 1,00€ invertido en las bibliotecas municipales de Barcelona, éstas revierten a la sociedad 2,25€.

Valor estimado total

Suma del valor estimado de los distintos servicios de la biblioteca (y de sus beneficios indirectos, en su caso).

Normalmente se selecciona un determinado número de servicios para los que resulta factible estimar su valor. Para esta estimación se utilizan básicamente dos técnicas: la valoración de contingencia (la cantidad que el usuario estaría dispuesto a pagar) o la valoración por analogía con el mercado. En este valor suelen o pueden incluirse las estimaciones de costes del usuario (transporte...), de ahorros que el servicio genera a la sociedad (en términos medioambientales, por ejemplo) y de resultados de carácter social (mejora de la calidad de vida de las personas, mejora de la cualificación profesional o del rendimiento educativo, de la cohesión social, de los índices de alfabetización-literacidad...)

Valor estimado per cápita

Cociente del Valor estimado total y el total de miembros de la comunidad a la que sirve.

Beneficio económico total generado por las bibliotecas

Normalmente, la diferencia entre la valoración estimada y el total de costes. En este caso, sí se añade generalmente la estimación de los beneficios sociales y medioambientales.

Impacto económico directo

Expresa el total de gastos de la biblioteca que revierten directamente en la economía local y general.

Suelen expresarse desagregados en al menos cinco conjuntos: los costes salariales que revierten en las familias, los impuestos y otras tasas que revierten en la administración, los gastos en recursos informativos, los gastos generales (mantenimiento, suministros...) y en actividades, y los gastos asumidos por los usuarios por el uso del servicio. También pueden desagregarse según los distintos sectores económicos en que revierten (industria editorial, librerías, autores...).

Impacto total en el empleo

Total de puestos de trabajo ETC (en equivalencia a tiempo completo) generados por el servicio, incluyendo tanto el personal de platilla de la biblioteca, como los empleos indirectos que genera (limpieza y seguridad, mantenimientos, profesionales colaboradores, empresas suministradoras...).

Contribución de las bibliotecas al PIB

Utilizando la medida del valor estimado

Indicadores específicos

Además de los indicadores y valores que es preciso calcular para obtener los indicadores generales, otros indicadores específicos para cada tipología bibliotecaria podrían ser:

Para bibliotecas públicas

Población que usa las bibliotecas

Como porcentaje sobre la población. Podría tratar de calcularse sobre una estimación cruzada de los datos estadísticos de usuarios inscritos, visitas anuales y visitas en servicios en internet con los porcentajes de uso de bibliotecas de las encuestas de hábitos.

Personas a las que la biblioteca da soporte en sus prácticas de lectura

Debería sumar usuarios de los servicios de préstamo, los usuarios que acceden a internet, los accesos al catálogo en web y servicios análogos, más asistentes a actividades de fomento de la lectura y una estimación del impacto de otras iniciativas de promoción (guías de lectura...). Expresado en número total, porcentaje sobre

usuarios inscritos y porcentaje sobre total de habitantes. Sería importante desagregar entre población infantil y juvenil-adulta, sobre la base de que los servicios de lectura para niños y jóvenes son el primer eslabón de una cadena de inversiones necesarias para construir una fuerza de trabajo de calidad y que asegure la competitividad local de la industria del conocimiento.

Personas a las que la biblioteca da soporte en sus usos tecnológicos

Agregando usuarios que utilizan el acceso a internet en la biblioteca, que participan en actividades de alfabetización informacional y que acceden a los servicios web de la biblioteca.

Porcentaje de personas que piensan que la biblioteca pública aporta claros beneficios en:

- el refuerzo de la identidad comunitaria
- favorecer la interculturalidad
- promover un comportamiento social responsable
- proporcionar información sobre eventos locales
- satisfacer las demandas en otros idiomas
- facilitar el desarrollo profesional o la planificación de los estudios
- el apoyo a la cultura y manifestaciones artísticas locales
- la igualdad de oportunidades que brindan a toda la población

Para bibliotecas universitarias

Miembros de la comunidad universitaria que usan la biblioteca a lo largo de un curso.
Desagregando alumnos y personal docente.

Tiempo de uso de la biblioteca por alumno

Estimación del tiempo que a lo largo de un curso pasa cada alumno matriculado en una de las bibliotecas de la universidad.

Proyectos de investigación en curso que usan la biblioteca como principal fuente documental.

Porcentaje del presupuesto de la universidad destinado al servicio de bibliotecas.

Valor de la biblioteca en el aprendizaje.

Valoración otorgada por los alumnos y por los profesores.

Documentos suministrados por usuario

Documentos en papel y electrónicos suministrados y/o descargados tanto por alumnos como por profesores.

Para bibliotecas nacionales y regionales

Valor de su patrimonio documental.

Estimación del valor total del patrimonio documental que conserva. Por tipologías documentales y valor medio por documento.

Para bibliotecas especializadas

La diversidad de lo que se denominan bibliotecas especializadas exigiría un tratamiento específico para cada tipo.

Para bibliotecas **de investigación**:

- Propuestas de proyectos de investigación con financiación externa que usan la biblioteca como fuente documental.
- Valor económico de los proyectos de investigación con financiación externa que usan la biblioteca como fuente documental.
- Importancia de incluir referencias (artículos o libros...) en las solicitudes.

Para bibliotecas de **hospital** y servicios de documentación **sanitaria**

- Impacto de los servicios bibliotecarios en la toma de decisiones clínicas

Para bibliotecas y servicios de documentación **de empresas**

- Ahorro del tiempo de trabajo para los empleados que usan el servicio.
- Relación coste-beneficio de la información suministrada por la biblioteca o servicio documental interno o por información obtenida fuera de la empresa.

Para bibliotecas escolares

Valor de la biblioteca escolar para profesores y familias

Valoración realizada mediante encuesta.

Implicación de la biblioteca en el desarrollo de las competencias en lectura y escritura.

Implicación de la biblioteca en la alfabetización informacional del alumno

Valor por alumno del servicio de biblioteca escolar

Estimación monetaria del valor del servicio de biblioteca escolar

Tiempo medio de uso de la biblioteca escolar por alumno

Porcentaje de estudiantes que visitan la biblioteca

Horas de dedicación de profesores a organización, estancias y actividades de la biblioteca.

Vinculación de las bibliotecas con las familias.

Actividades, servicios, comunicaciones... de la biblioteca con las familias de los alumnos

Horas semanales de apertura de la biblioteca.

Desagregando tiempo dentro del horario escolar y en horario extraescolar.

Referencias seleccionadas (por fecha de publicación)

National Welfare & Economic Contributions of Public Libraries. Final Report. March 2013. Australian Library and Information Association
<http://www.alia.org.au/sites/default/files/Contribution%20of%20Australian%20Public%20Libraries%20Report.pdf>

“El retorno a la inversión de la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona (2007-2011)”. En *Actas de las XIII Jornadas Españolas de Documentación. Fesabid 2013.*
http://www.fesabid.org/system/files/repositorio/FESABID_2013_actas.pdf

Worth every cent and more. An independent assessment of the return on investment of health libraries in Australia. 2013. Health Libraries Inc & Health Libraries Australia-Australian Library and Information Association.
http://apo.org.au/sites/default/files/docs/ALIA_Worth-Every-Cent-and-More_2013.pdf

Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries. 2013. Estudio realizado por la empresa TNS y financiado por la Bill & Melinda Gates Foundation para CIVIC.
<https://skydrive.live.com/view.aspx?cid=8F3E0837DD971E82&resid=8F3E0837DD971E82!364&app=WordPdf&authkey=!AM09cZ6Cg3Gn4kk&wdo=1>

Guía para el Retorno Social de la Inversión (SROI). 2012. Traducción y adaptación al español por el Grupo CIVIS de *A Guide to Social Return on Investment* publicado por The Cabinet Office.
http://www.thesroinetwork.org/publications/doc_download/445-the-sroi-guide-spanish

The Library Dividend. A guide to the socio-economic value of Queensland's public libraries, Brisbane (Australia), 2012.
Informe ejecutivo en http://www.slq.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0018/226143/the-library-dividend-summary-report.pdf
Informe técnico completo en http://www.slq.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0009/225864/the-library-dividend-technical-report.pdf

Economic Impact Toolkits for Archives, Libraries and Museums. Final Report. 2011. Recopilación metodológica realizada por ERS Research and Consultancy para la Archives, Libraries & Museums Alliance UK.
<http://www.choicesforchange.info/wp-content/uploads/2011/02/18-11-ALMA-impact-Report-Final.pdf>

Dollars, sense and Public Libraries. The landmark study of the socio-economic value of Victorian public libraries, Melbourne (Australia), 2011.

http://www.slv.vic.gov.au/sites/default/files/dollars-sense-public-libraries-technical-report-part1_0.pdf

Bibliotecas escolares ¿entre interrogantes? Ministerio de Educación, Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2011.

<http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/ConsejoCb/CTC/Bibliotecasentreinterrogantes.pdf>

Value of Academic Libraries: A Comprehensive Research Review and Report, ALA, 2010, An initiative from the Association of College and Research Libraries (ACRL) , a division of the American Library Association, <http://www.acrl.ala.org/value/>

Enriching communities: The value of public libraries in New South Wales. Summary Report. Library Council of New South Wales, Sidney, 2008,

http://www.sl.nsw.gov.au/services/public-libraries/publications/docs/enriching_summary.pdf

Informe final, anexos, resumen, revisión y documento de discusión en:

<http://www.sl.nsw.gov.au/services/public-libraries/publications/>

University investment in the library: What's the return? A case study at the University of Illinois at Urbana-Champaign. ELSEVIER, Library Connect Editorial Office, 2008

<http://libraryconnect.elsevier.com/sites/default/files/lcwp0101.pdf>

Making Cities Stronger: Public Library Contributions to Local Economic Development. Urban Libraries Council, 2007,

http://www.urban.org/uploadedpdf/1001075_stronger_cities.pdf

Worth Their Weight: An Assessment of the Evolving Field of Library Valuation, report. Americans for Libraries Council, 2007,

<http://www.ala.org/ala/research/librystats/worththeirweight.pdf>

Measuring the Economic Impact of the British Library, estudio realizado por Spectrum Strategy Consultants y Indepen Consulting en 2003,

<http://www.bl.uk/aboutus/stratpolprog/increasingvalue/publicvalue/confpres/pungelwesmarks.pdf>

Impact evaluation of Museums, Archives and Libraries: Available Evidence Project. The Robert Gordon University, The Council for Museums, Archives and Libraries, 2002

<http://www.resource.gov.uk/documents/id16rep.pdf>

<http://www4.rgu.ac.uk/files/imreport.pdf>

Portales

The SROI Network Intl.

<http://www.thesroinetwork.org/>

The WikiVOIS Database

http://www.wikivois.org/index.php?title=Main_Page

MINES for Libraries®. *Measuring the Impact of Networked Electronic Services*

<http://www.minesforlibraries.org/home>

MISO. *Measuring Information Service Outcomes. Demonstrating the Value*

<http://www.misosurvey.org>

ALA American Library Association. *Libraries Matter: Impact Research*

<http://www.ala.org/research/librariesmatter/>