

## «Αξιολόγηση Υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου»

Ιφιγένεια Βαρδακώστα  
Βιβλιοθηκονόμος, Msc/Υπεύθυνη Βιβλιοθήκης και  
Κέντρου Πληροφόρησης Χαροκοπείου Πανεπιστημίου

Αναστασία Τσουμπρακάκου  
Βιβλιοθηκονόμος, Msc

### Περίληψη

Η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη διαδραματίζει πρωταγωνιστικό ρόλο τόσο στην εκπαιδευτική διαδικασία όσο και στην έρευνα. Η αυξανόμενη παραγωγή γνώσης αλλά και η συσσώρευση της στο χώρο της βιβλιοθήκης καθιστά την ανάγκη για οργάνωση και συνεχή αξιολόγηση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης κάτι παραπάνω από απαραίτητη. Η αξιολόγηση και η αποτίμηση του έργου της θα τη βοηθήσει να επαναπροσδιορίσει τους στόχους της έχοντας πάντα ως επίκεντρο την εξυπηρέτηση των αναγκών του χρήστη. Η διαδικασία αυτή θεωρείται ζωτικής σημασίας για την διασφάλιση της ποιότητάς της καθώς η καθιέρωση ενός δυναμικού χαρακτήρα στην πρόκληση του 21ου αιώνα κρίνεται επιτακτική ανάγκη.

Για όλους τους λόγους που προαναφέρθηκαν, η Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου (ΒΚΠ) στο πλαίσιο της αναβάθμισης των υπηρεσιών που παρέχει προέβη το 2006 στην παρούσα έρευνα με σκοπό την αποτίμηση αυτών και την κάλυψη των ελλείψεων, όπου αυτό διαφανεί. Η ενέργεια πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο υλοποίησης του υποέργου «Αξιολόγηση Έργου» μέσω του προγράμματος ΕΠΕΑΕΚ-Βιβλιοθήκη με πλήρη τίτλο «Ενίσχυση, Εμπλουτισμός και Εκσυγχρονισμός της Ακαδημαϊκής Βιβλιοθήκης του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου».

Το έργο της αξιολόγησης είχε προβλεφθεί, από την έναρξη υλοποίησης του συνολικού έργου της Βιβλιοθήκης, να πραγματοποιηθεί σε δύο στάδια από εξωτερικό αξιολογητή. Στην παρούσα μελέτη θα αναφερθούμε στη μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για τις δύο φάσεις αξιολόγησης και θα παρουσιαστεί η συγκριτική μελέτη που διενεργήθηκε σχετικά με τα αποτελέσματά τους καθώς και τα συμπεράσματα και προτάσεις που αποκομίσαμε από τη διεξαγωγή της όλης διαδικασίας.

*Λέξεις Κλειδιά: Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες, Αξιολόγηση υπηρεσιών, Αξιολόγηση Βιβλιοθηκών, Μελέτες αξιολόγησης, Μελέτη περίπτωσης*

## **Evaluation of service quality in Library and Information Centre of Harokopio University**

### Summary in English

Academic libraries do play a vital role in education as well as in research. The increase in knowledge production within libraries establishes their role both in organizing and evaluating of their services. The role of assessment in academic libraries will re-define their objectives in terms of user needs. The findings of this study will be important not only for understanding user needs, but also to secure the quality of a dynamic academic library.

For reasons mentioned above and upgrading its services, Library and Information Centre of Harokopio University (LIC) moved forward to this research which examines the evaluation of its services which will help in the covering of any deficiency.

This project is a part of the multi-disciplinary project “Enhancement, Modernisation and Enrichment of the Academic Library of Harokopio University” under the Operational Programme “Education” which is co-financed by the European Social Fund, the European Regional Development Fund and national resources.

The assessment project had been planned to materialize in two phases from an external evaluator. This study will describe the methodology followed during these two phases and will present results as well as conclusions and recommendations.

*Key words: Academic Libraries, Services Evaluation, Libraries evaluation, Evaluation studies, case study*

## Εισαγωγή

Ο ρόλος της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης στην πανεπιστημιακή κοινότητα είναι αδιαμφισβήτητος κυρίως λόγω της αυξανόμενης δημιουργίας γνώσης αλλά και της συσσώρευσης αυτής στον χώρο της βιβλιοθήκης, όπου χωρίς την απαραίτητη και αποτελεσματική επεξεργασία και διάθεση καθίσταται αναξιοποίητη. Η ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη είναι απαραίτητο να είναι οργανωμένη και εξοπλισμένη έτσι ώστε να ανταποκρίνεται πλήρως στις αυξανόμενες απαιτήσεις του πανεπιστημιακού ιδρύματος που ανήκει. Η αξιολόγηση και η αποτίμηση του έργου της θα τη βοηθήσει να επαναπροσδιορίσει τους στόχους της έχοντας πάντα ως επίκεντρο την εξυπηρέτηση των αναγκών του χρήστη. Η διαδικασία αυτή θεωρείται ζωτικής σημασίας για την διασφάλιση της ποιότητάς της καθώς η καθιέρωση ενός δυναμικού χαρακτήρα στην πρόκληση του 21ου αιώνα κρίνεται επιτακτική ανάγκη. Αν οι Βιβλιοθήκες επιθυμούν να επιβιώσουν σ' αυτό το νέο περιβάλλον, επιβάλλεται να δημιουργήσουν μια ισχυρή κουλτούρα αποτίμησης.

Η υλοποίηση του συγκεκριμένου έργου, πέρα από τη δέσμευση ολοκλήρωσης του έργου της Βιβλιοθήκης, αποτέλεσε πρόκληση και τα αποτελέσματα της αξιολόγησης αυτής αναμένονταν με ιδιαίτερο ενδιαφέρον από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης για τους εξής λόγους:

- α) θα διερευνηθεί η απήχηση που έχει βρει από την ακαδημαϊκή βιβλιοθήκη η χρηστοκεντρική φιλοσοφία που διέπει τις προγραμματισμένες μέσω του τεχνικού δελτίου εργασίες,
- β) μεταξύ του προσωπικού έχει αναπτυχθεί κουλτούρα ομάδας και αναμένεται να διαπιστωθεί κατά πόσον αυτό διαφαίνεται στην αποτελεσματικότητα της εργασίας του αλλά και στην αντίληψη των χρηστών για αυτούς.
- γ) σε κάθε προσπάθεια αξιολόγησης πρωταρχικό λόγο αποτελεί ο έλεγχος της καθιέρωσης ποιότητας σε κάθε προγραμματισμένη εργασία και η συγκεκριμένη έρευνα σκοπό έχει να ελέγξει όλες αυτές τις παραμέτρους.

## Αξιολόγηση και Βιβλιοθήκες

Οι ανάγκες των χρηστών καθώς και το προφίλ τους, έχουν αλλάξει και οι τελευταίοι βρίσκονται σε θέση να κρίνουν την ποιότητα των συλλογών μιας βιβλιοθήκης καθώς και τις υπηρεσίες που αυτή προσφέρει. Τα «παραδοσιακά μέτρα» δεν καλύπτουν πλήρως την ευκαιρία που έχουν οι βιβλιοθήκες να αλλάζουν ή να εξηγούν γιατί συμβαίνουν αυτές οι αλλαγές. Οι ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες δε, μπορούν να προετοιμαστούν αποτελεσματικά για το μέλλον, κάτι που είναι αναγκαία προϋπόθεση για να διατυπωθεί μια κριτική, κατάλληλη να ανταποκριθεί στις πλατιά διαδεδομένες και γρήγορες αλλαγές της ανώτερης εκπαίδευσης.

Η αξιολόγηση είναι άμεσα συνδεδεμένη με την έννοια της ποιότητας, η οποία εμφανίστηκε στις χώρες της Δύσης τη δεκαετία του 70' αρχικά στον τομέα της βιομηχανίας (Σταύρου, 1999). Θεμελιώδης αρχή της ποιότητας είναι η ικανοποίηση των αναγκών των πελατών αν πρόκειται για προϊόντα, ενώ στην περίπτωση των βιβλιοθηκών και των υπηρεσιών πληροφόρησης είναι η ικανοποίηση των πληροφοριακών αναγκών των χρηστών.

Ως έννοια, η αξιολόγηση συσχετίζεται με την ιδέα των μακροπρόθεσμων βελτιώσεων των βιβλιοθηκών μέσω της γνώσης του οργανισμού που επιτυγχάνεται μετά από την υιοθέτηση των αποτελεσμάτων της (Fetterman, 1994). Μια τέτοια προοπτική, εμπεριέχει την έννοια της έρευνας σχετικά με τις δραστηριότητες της Βιβλιοθήκης (Rosenberg, 2001) μιας και όπως αναφέρουν οι Espejo e.a. (1996) πάντα υπάρχει ένα πλαίσιο μέσω του οποίου μπορούν να

εκφράσουν οι χρήστες τη γνώμη τους και το οποίο μπορεί να διαμορφώσει έναν τρόπο ανάπτυξης της γνώσης μέσα σε έναν οργανισμό. Η διοίκηση της Βιβλιοθήκης και του ιδρύματος στο οποίο αυτή ανήκει πρέπει πάντα να βρίσκουν τρόπους βελτίωσης αυτών των διαδικασιών (Argyris, 1993).

Η αξιολόγηση πρέπει να καθιερωθεί ως μια σημαντική μέθοδος μέσω του οποίου ένας οργανισμός μεταμορφώνεται ανάλογα με τις αλλαγές του περιβάλλοντος. Αυτό συνεπάγεται αλλαγές στους μηχανισμούς λειτουργίας και στις δομές του. Αυτές οι αλλαγές επιτρέπουν στον οργανισμό να αναπτυχθεί τόσο ο ίδιος όσο και τα μέλη του (Jenlink and Torres, 1994).

Ο ρόλος του αξιολογητή που θα αναλάβει να φέρει εις πέρας την όλη διαδικασία είναι σαφής:

- να βοηθήσει τον οργανισμό να κατανοήσει τη δική του κουλτούρα, τα θετικά σημεία από τη γνώση του οργανισμού και επίσης,
- να βοηθήσει τον οργανισμό να αναπτύξει δομές βελτίωσης και μηχανισμούς όπου η γνώση και η πληροφορία θα μπορεί να διοχετευθεί παντού και με όλους τους τρόπους (Chen, 2006).

### **Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου**

Πριν αναπτύξουμε τη μεθοδολογία που ακολουθήσαμε, είναι σκόπιμο να αναφέρουμε κάποια γενικά στοιχεία για το Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο και για τη Βιβλιοθήκη του την περίοδο της έρευνας.

Στο Πανεπιστήμιο λειτουργούσαν κατά τη διάρκεια της έρευνας, τα εξής τμήματα:

- Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας (από το 1993)
- Επιστήμης Διαιτολογίας Διατροφής (από το 1994)
- Γεωγραφίας (από το 2000), καθώς και τα μεταπτυχιακά τους τμήματα<sup>1</sup>.

Η Βιβλιοθήκη του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου το έτος 2006, διέθετε στη συλλογή της 15.500 περίπου βιβλία σχετικά με τα θέματα των τμημάτων του ιδρύματος, 111 ελληνόγλωσσους και 239 ξενόγλωσσους τίτλους περιοδικών (ενεργών και ανενεργών), και ήταν μέλος του ΕΔΕΤΒ και του Heal-Link. Ο συνολικός αριθμός των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας ήταν 1406 άτομα, εκ των οποίων 1254 ενεργοί χρήστες,<sup>2</sup> ενώ οι ενεργοί χρήστες κατά το τελευταίο δίμηνο της έρευνας ανέρχονται σε 1.446 άτομα. Το 2006 για τη ΒΚΠ μπορεί να χαρακτηριστεί σαν μια δύσκολη χρονιά για τους εξής λόγους: Όσον αφορά το μόνιμο προσωπικό της Βιβλιοθήκης αυτό, αριθμεί 3 άτομα εκ των οποίων τα 2 από αυτά έλειπαν ταυτόχρονα για 8 μήνες. Από τον Ιανουάριο του 2006, που προκηρύχτηκε η πρόσληψη 3 ατόμων μέχρι το Νοέμβριο του 2006 ήρθαν και έφυγαν στη ΒΚΠ 6 άτομα. Κατά την Α' φάση της αξιολόγησης η ΒΚΠ κατόπιν εσωτερικής μετακίνησης, δε διέθετε πληροφορικό. Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι η ΒΚΠ υλοποίησε από το καλοκαίρι του 2006 και μετά 7 διαγωνισμούς προμηθειών διαφόρων ειδών υλικού (βιβλία, ηλεκτρονικά περιοδικά, έντυπα περιοδικά, βάσεων δεδομένων, αναλωσίμων, βιβλιοδεσιών). Εύκολα αντιλαμβάνεται κανείς ότι οι παραπάνω καταστάσεις ήταν ιδιαίτερα δύσκολες και σαφώς είχαν επίπτωση στις απαντήσεις των χρηστών.

<sup>1</sup> Το τμήμα Πληροφορικής και Τηλεματικής ξεκίνησε τη λειτουργία του το 2007

<sup>2</sup> Τα στοιχεία έχουν συγκεντρωθεί από τις γραμματείες των τμημάτων και από το αυτοματοποιημένο σύστημα της Βιβλιοθήκης HORIZON

## Μεθοδολογία Έρευνας

Η μέθοδος που επιλέχθηκε για την αξιολόγηση των υπηρεσιών της ΒΚΠ είναι αυτή του ανώνυμου ερωτηματολογίου, λόγω της αμεσότητας και της ευκολίας στην συμπλήρωσή του αλλά και της ακρίβειας των αποτελεσμάτων του. Η αξιολόγηση υπηρεσιών μέσω ενός δομημένου ερωτηματολογίου θεωρείται δημοφιλής μέθοδος τόσο διεθνώς (Bawden e.a., 2005) όσο και στον ελλαδικό χώρο (Ζάχος, 1999 ; Κορφιάτη & Γεωργίου, 2000 ; Νικολοπούλου, 2000).

Δείγμα της έρευνας αποτέλεσε η ακαδημαϊκή κοινότητα του πανεπιστημίου που είναι χρήστες της βιβλιοθήκης δηλαδή προπτυχιακοί και μεταπτυχιακοί φοιτητές, υποψήφιοι διδάκτορες, διδακτικό προσωπικό, απόφοιτοι και εξωτερικοί χρήστες. Για τη δημιουργία του ερωτηματολογίου λήφθηκαν υπόψη οι βασικές αρχές σχεδιασμού και επικοινωνίας προκειμένου τα ζητούμενα στοιχεία να είναι όσο το δυνατό πιο σαφή αλλά και τα αποτελέσματα πιο αξιόπιστα. Πριν πραγματοποιηθεί η διανομή του ερωτηματολογίου στους χρήστες της ΒΚΠ απαντήθηκε από το προσωπικό της βιβλιοθήκης προκειμένου να διαπιστωθούν τυχόν λάθη και να επισημανθούν κενά ως προς το περιεχόμενο και τη δομή των ερωτήσεων.

Η έρευνα για την αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχει η ΒΚΠ του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου, διενεργήθηκε σε δύο φάσεις. Η πρώτη στις αρχές του έτους 2006 και συγκεκριμένα κατά την περίοδο από τις 10 Ιανουαρίου έως τις 25 του ίδιου μήνα και για χρονικό διάστημα 15 ημερών. Ο τρόπος διανομής του διαφοροποιήθηκε ανάλογα με το είδος των χρηστών. Συγκεκριμένα, δόθηκε στους επιτόπιους χρήστες που επισκέφτηκαν το χώρο της βιβλιοθήκης και στάλθηκε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε μεταπτυχιακούς φοιτητές, στο διδακτικό και διοικητικό προσωπικό. Η συλλογή των 246 ερωτηματολογίων (209 από γυναίκες (79%) και 55 από άνδρες (21%)) που συμπληρώθηκαν από τυχαίο δείγμα ενεργών χρηστών αποτέλεσαν σημαντικό εργαλείο προκειμένου η ΒΚΠ να επαναπροσδιορίσει τους στόχους της. Η δεύτερη φάση της έρευνας πραγματοποιήθηκε κατά το χρονικό διάστημα από το Δεκέμβριο του 2006 έως το Φεβρουάριο του 2007. Από τις 21 Δεκεμβρίου 2006 έως τις 25 Ιανουαρίου 2007, διανεμήθηκε στον πληθυσμό της έρευνας ερωτηματολόγιο για χρονικό διάστημα περισσότερο του ενός μήνα. Συμπληρώθηκαν 107 ερωτηματολόγια σε αυτή την δεύτερη φάση της έρευνας (79 γυναίκες δηλ. 73% και 28 άνδρες δηλ. 27%). Η πτώση αυτή των συμμετοχών είναι δυνατό να ερμηνευθεί ως εξής:

- η περίοδος διανομής του ερωτηματολογίου περιλάμβανε το χρονικό διάστημα στο οποίο η βιβλιοθήκη παρέμενε κλειστή λόγω των διακοπών των Χριστουγέννων.
- κατά το ίδιο χρονικό διάστημα, υπήρξε έντονη αναστάτωση στο χώρο της ανώτατης εκπαίδευσης, η οποία κάθε άλλο παρά ανεπηρέαστο άφησε και τον χώρο των βιβλιοθηκών των ιδρυμάτων. Αυτό είχε ως άμεσο αποτέλεσμα τη μείωση των χρηστών της βιβλιοθήκης του Χαροκοπείου και κατά συνέπεια των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων.

Στόχος της έρευνας της Α' φάσης ήταν:

- Καταγραφή της ιδιότητας των χρηστών, το ποσοστό των χρηστών ανά τμήμα, ανά φύλο και τη συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης, (Ερ. 1- 4)
- το βαθμό στον οποίο γνωρίζουν τις υπηρεσίες της, (Ερ.5 )
- το βαθμό εξοικείωσής τους με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, (Ερ.6)

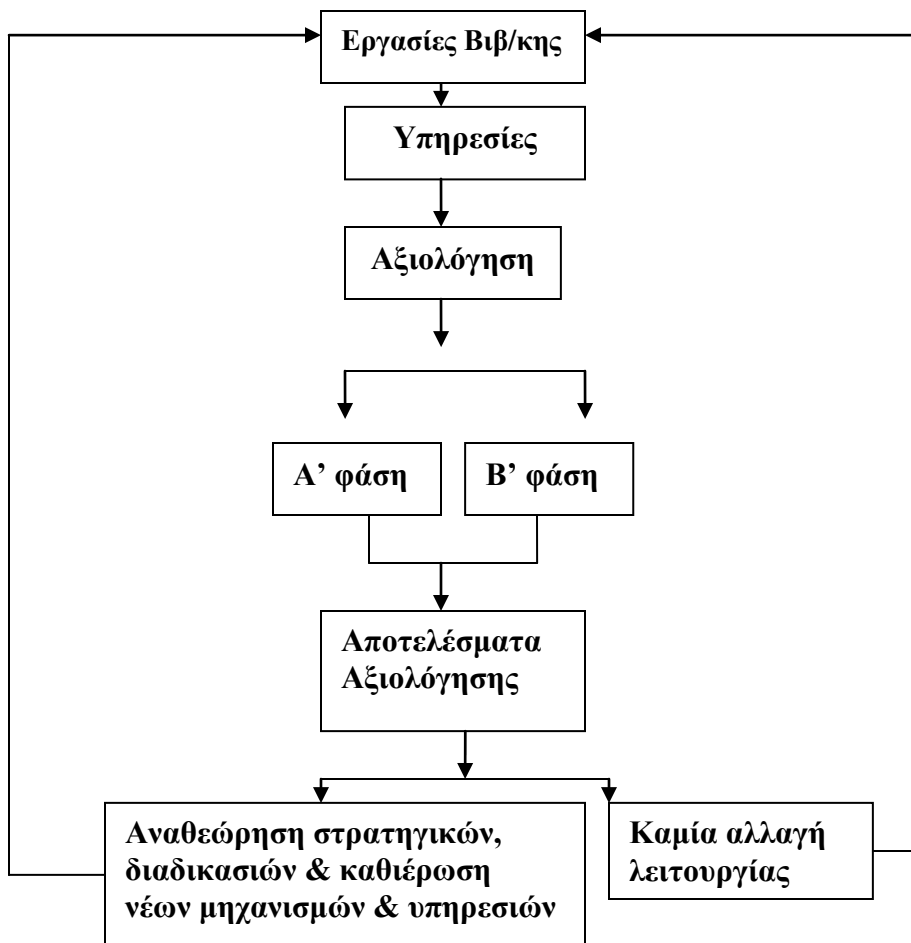
- τους λόγους για τους οποίους δεν τις χρησιμοποιούν προκειμένου να διαφανεί αν μπορεί να συμβάλει η βιβλιοθήκη σ' αυτό. (Ερ.7)
- διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών από τις υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη, τόσο σε παραδοσιακό όσο και σε ηλεκτρονικό επίπεδο. (Ερ.8- 16)
- γενική άποψη του ερωτώμενου για την βιβλιοθήκη και να εκφράσει τυχόν παρατηρήσεις του. (Ερ.17)

Στόχος της έρευνας της Β' φάσης ήταν να αξιολογηθούν οι υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης μέσω των κάτωθι ερωτημάτων:

- το ποσοστό της ιδιότητας των χρηστών, το ποσοστό των χρηστών ανά τμήμα, ανά φύλο και τη συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης, (Ερ. 1- 3)
- η μέτρηση της επισκεψιμότητας και η γνώση της ύπαρξης του κανονισμού της βιβλιοθήκης από τους χρήστες, (Ερ.4-5)
- ο βαθμός στον οποίο οι χρήστες γνωρίζουν και κάνουν χρήση της έντυπης συλλογής και των παραδοσιακών υπηρεσιών της, (Ερ. 6)
- ο βαθμός γνώσης και εξοικείωσής τους με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της βιβλιοθήκης και οι λόγοι για τους οποίους οι χρήστες δεν τις χρησιμοποιούν, (Ερ.7-8)
- η άποψή τους για την ιστοσελίδα, (Ερ.9)
- ο βαθμός ικανοποίησης τους από τις επιτόπιες υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη, (Ερ. 10)
- ο βαθμός ικανοποίησης από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, (Ερ.11-12)
- η άποψη των χρηστών για το προσωπικό, (Ερ.13)
- η άποψη των χρηστών για το χώρο της Βιβλιοθήκης, (Ερ.14)
- τη γενική άποψη του χρήστη για τη βιβλιοθήκη, (Ερ.15).

Οι διαφορές των δύο ερωτηματολογίων εντοπίζονται στη διατύπωση των ερωτημάτων καθώς και στην προσθήκη πέντε νέων ερωτημάτων κατά τη δεύτερη φάση της αξιολόγησης εκ των οποίων δύο αφορούν το προσωπικό, ένα την εκπαίδευση χρηστών και δύο αφορούν την έντυπη συλλογή και συγκεκριμένα το πληροφοριακό υλικό και τις πτυχιακές εργασίες.

Στη συνέχεια απεικονίζεται διαγραμματικά η ροή των εργασιών της αξιολόγησης προκειμένου να γίνει πιο σαφής ο ρόλος της διαδικασίας αυτής στην λειτουργία της ακαδημαϊκής βιβλιοθήκης. Όπως είναι φανερό και από το παρακάτω διάγραμμα, τα αποτελέσματα της αξιολόγησης ανατροφοδοτούν το σύστημα λειτουργίας της βιβλιοθήκης με νέους μηχανισμούς και κατ' επέκταση νέα πληροφοριακά προϊόντα και υπηρεσίες



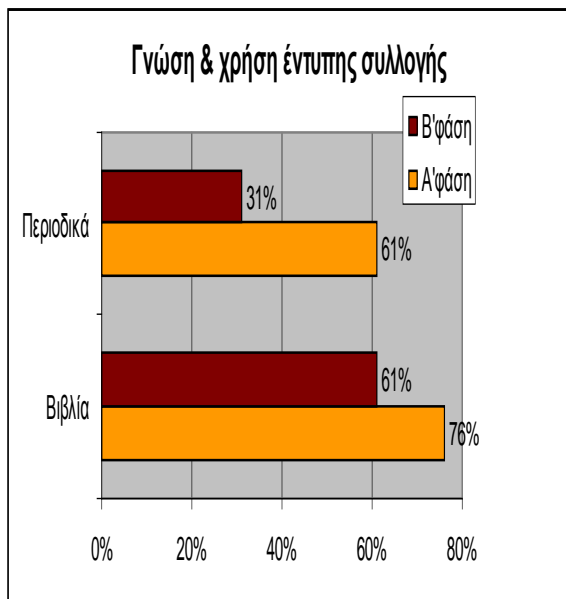
Σχ.1 : Ροή εργασιών αξιολόγησης

### Συγκριτική παρουσίαση αποτελεσμάτων Α' και Β' φάσης αξιολόγησης

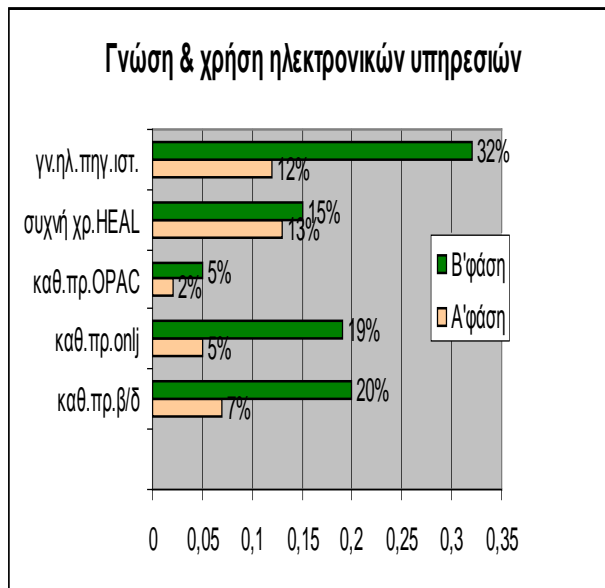
Είναι απαραίτητο να διευκρινιστεί ότι τα αποτελέσματα στο κεφάλαιο αυτό αφορούν στις ερωτήσεις που είναι κοινές και στις δύο φάσεις της αξιολόγησης καθώς στη Β' φάση, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, ενσωματώθηκαν νέες ερωτήσεις για τις οποίες φυσικά δεν υπάρχει δυνατότητα σύγκρισης.

#### 1. Συμμετέχοντες στην έρευνα

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων στην έρευνα αποτελείται από γυναίκες, (79% στην πρώτη φάση, 73% στη δεύτερη) οι οποίες φαίνεται να αποτελούν το επικρατέστερο φύλο στην χρήση της βιβλιοθήκης, και το τμήμα της Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας να είναι αυτό, που οι χρήστες του φαίνεται ότι χρησιμοποιούν περισσότερο τη Βιβλιοθήκη. Παρότι στην πρώτη αξιολόγηση οι προπτυχιακοί φοιτητές σε ποσοστό 61% ήταν αυτοί που συμμετείχαν στην έρευνα, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές κατά τη Β' φάση της αξιολόγησης αποτέλεσαν την πλειοψηφία ενώ η επισκεψιμότητα στη Βιβλιοθήκη και τις δύο φορές καταγράφηκε να μη διαμορφώνει πολλές διακυμάνσεις (39% την πρώτη φορά, 36% τη δεύτερη φορά).



Σχ.1.



Σχ.2

## 2. Γνώση & Χρήση έντυπης συλλογής

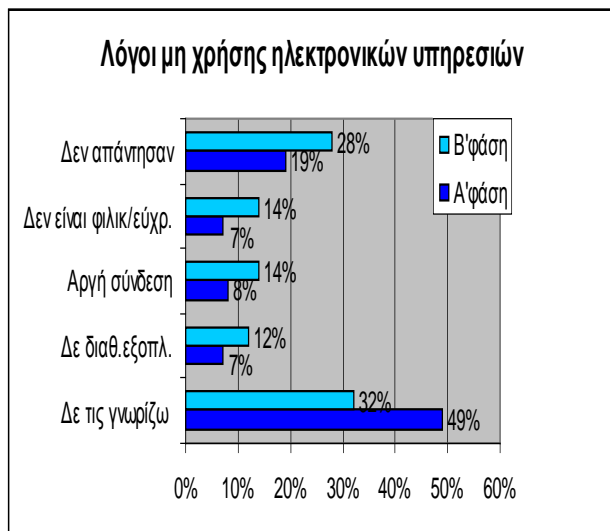
Όπως φαίνεται και στο Σχ.1 τα ποσοστά που σχετίζονται με τη γνώση και τη χρήση της έντυπης συλλογής (βιβλίων και περιοδικών) έχουν μειωθεί κατά τη δεύτερη φάση της αξιολόγησης (61% και 31% αντίστοιχα). Αυτό είναι εύλογο αν αναλογιστεί κανείς ότι εκείνη τη χρονική περίοδο βρισκόταν σε εξέλιξη έργα προμηθειών, τόσο βιβλίων όσο και περιοδικών καθώς επίσης και έργο βιβλιοδεσίας. Συνεπώς, πολλοί χρήστες δε θα μπορούσαν να δηλώσουν ικανοποίηση για υλικό στο οποίο δεν είχαν πρόσβαση.

## 3. Γνώση & Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών

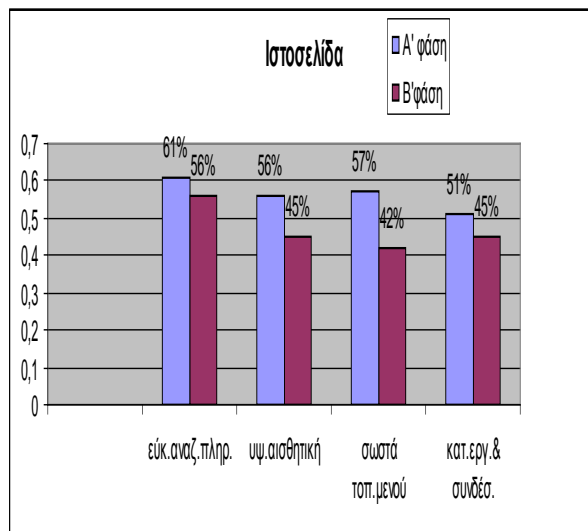
Η σύγκριση με τα ποσοστά της πρώτης φάσης της αξιολόγησης αφήνει αισιόδοξο μήνυμα και ενισχύει την πεποίθηση ότι η στροφή προς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΒΚΠ (βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικά περιοδικά, OPAC, Heal-Link, διάφορες άλλες πηγές) έχει θετική απήχηση (Σχ.2). Η αύξηση αυτή του ποσοστού χρήσης ήταν αναμενόμενη καθώς το ποσοστό χρήσης των έντυπων περιοδικών μειώθηκε αισθητά. Ένας άλλος παράγοντας που ενισχύει την άποψη αυτή είναι η εφαρμογή εκπαιδευτικών σεμιναρίων που οργανώθηκαν κατά τη δεύτερη φάση της αξιολόγησης. Αξιοσημείωτη είναι η αλλαγή της στάσης των ερωτώμενων σχετικά με τις ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης. Στην πρώτη φάση το ποσοστό αυτό ήταν της τάξης του 12%, ενώ στη 2<sup>η</sup> φάση ανήλθε στο 32%. Σημείο προβληματισμού αναδείχθηκε η χρήση του OPAC που αν και αυτή αυξήθηκε το τελευταίο δίμηνο της έρευνας (από 2% που δήλωσαν ως καθημερινή χρήση το πρώτο δίμηνο, αυξήθηκε σε 5%), εν τούτοις και πάλι τα ποσοστά αυτά θεωρούνται πολύ χαμηλά και μπορούν να σχετιστούν με τα χαμηλά ποσοστά που δήλωσαν οι χρήστες για την έντυπη συλλογή, αλλά και με το ότι τις περισσότερες φορές οι χρήστες εξυπηρετούνται από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης.



Στους λόγους για τους οποίους, οι ερωτώμενοι δε χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές πηγές, (Σχ.3) δηλώνεται κατά κύριο λόγο η άγνοια σε ποσοστό 49% για την Α' φάση, μειωμένο στο 32% για τη Β' φάση. Μεγάλο ποσοστό επίσης από τους συμμετέχοντες δεν απάντησε την ερώτηση αυτή.



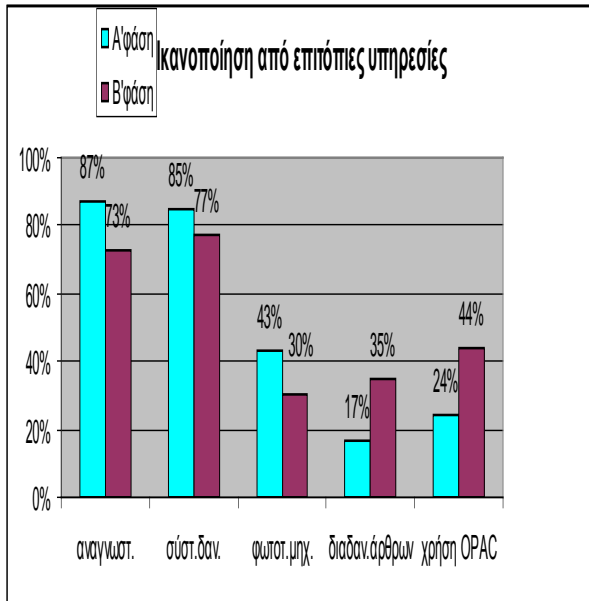
Σχ.3



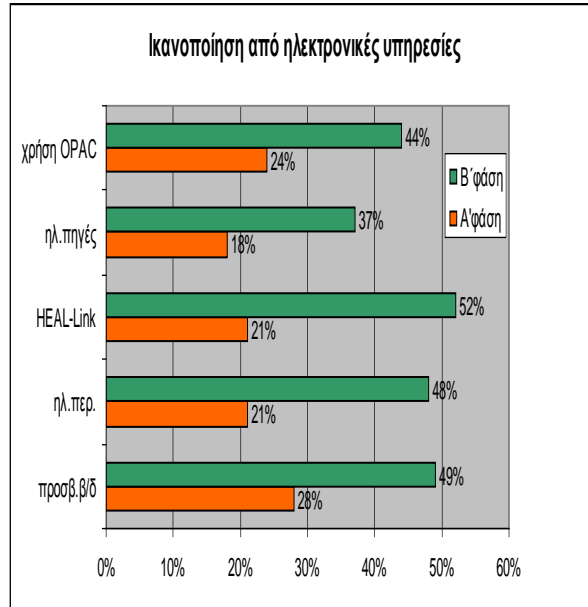
Σχ.4

#### 4.Ιστοσελίδα

Όπως εύκολα διακρίνει κανείς στο Σχ.4, παρά τη μικρή διαφοροποίηση και το υψηλό ποσοστό των τιμών, οι χρήστες θεωρούν ότι κατά την πρώτη φάση της αξιολόγησης ήταν πιο εύκολη η αναζήτηση πληροφοριών μέσω της ιστοσελίδας (61%), η αισθητική ήταν υψηλή (56%), το μενού διαμορφωμένο σωστά (57%) και τα εργαλεία και οι συνδέσεις οι κατάλληλες για έρευνα (51%). Η πτώση των τιμών κατά τη Β' φάση της αξιολόγησης (56%, 45%, 42%, 45% αντίστοιχα) αποδίδεται στην ανακατασκευή που διεξάγεται την περίοδο εκείνη και που υπαγόρευε πολλές φορές διασυνδέσεις με την προηγούμενη ιστοσελίδα, ή συνδέσεις που δεν ήταν άμεσα ενεργές, γεγονός που δυσκόλευαν το χρήστη.



Σχ.5



Σχ.6

## 5. Ικανοποίηση από επιτόπιες υπηρεσίες

Μέσω της ερώτησης για την ικανοποίηση από τις επιτόπιες υπηρεσίες επιδιώξαμε να καταγράψουμε την ικανοποίηση των χρηστών από τις προσφερόμενες στο χώρο της Βιβλιοθήκης υπηρεσίες, δηλ. από το αναγνωστήριο, το σύστημα δανεισμού, τα φωτοτυπικά μηχανήματα, το διαδανεισμό άρθρων και τη χρήση του OPAC (Σχ.5). Κατά την πρώτη φάση της αξιολόγησης τα ποσοστά που καταγράφηκαν για τις παραπάνω υπηρεσίες ήταν 87%, 85%, 43%, 17%, και 24% ενώ κατά τη Β' φάση τα αντίστοιχα ποσοστά ήταν 73%, 77%, 30%, 35% και 44%. Παρά τις υψηλά γενικά τιμές, παρατηρείται πτώση, έστω και μικρή στη Β' φάση που αποδίδεται στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η μείωση της ικανοποίησης από τη χρήση των φωτοτυπικών μηχανημάτων που παρατηρείται κατά τη Β' φάση, αποδίδεται στην ενημέρωση των χρηστών για τη μείωση των φωτοτυπιών που αφορά υλικό που μπορεί να δανειστεί ο χρήστης και κατά συνέπεια για την εξυπηρέτηση του υλικού που δεν μπορεί να δανειστεί δηλ. για περιοδικά και για πληροφοριακό υλικό και την αποφυγή με αυτό τον τρόπο της αλόγιστης χρήσης καθώς και τη συνεχή εμπλοκή των μηχανημάτων που εμποδίζει πολλές φορές την σωστή εξυπηρέτηση των χρηστών. Η αύξηση της ικανοποίησης από το διαδανεισμό άρθρων αποδίδεται στην εκπαίδευση χρηστών και στη διάδοση έτσι της υπηρεσίας. Ένας άλλος παράγοντας που εξηγεί την αύξηση του ποσοστού χρήσης της υπηρεσίας διαδανεισμού αποτελεί το ότι στη Β' φάση της αξιολόγησης της Βιβλιοθήκης, την πλειοψηφία των χρηστών αποτελούσαν μεταπτυχιακοί φοιτητές των οποίων οι πληροφοριακές ανάγκες είναι και πιο εξειδικευμένες.

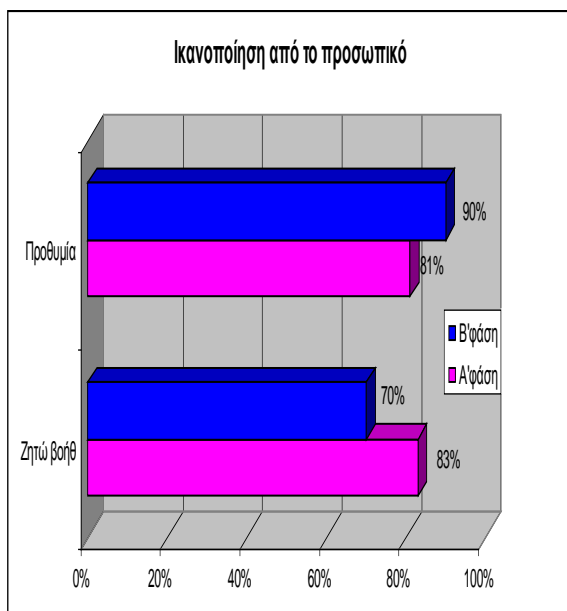
## 6. Ικανοποίηση από ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Το τελευταίο δίμηνο της έρευνας, όπως φαίνεται και στο σχ.6, η αύξηση της ικανοποίησης από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης, σε σχέση με την Α' φάση της αξιολόγησης είναι κατακόρυφη. Η αποτελεσματική πρόσβαση στις βάσεις δεδομένων εκφράζεται από τους ερωτώμενους με το ποσοστό των 28% στην Α' φάση της αξιολόγησης και με 49% στη Β' φάση,

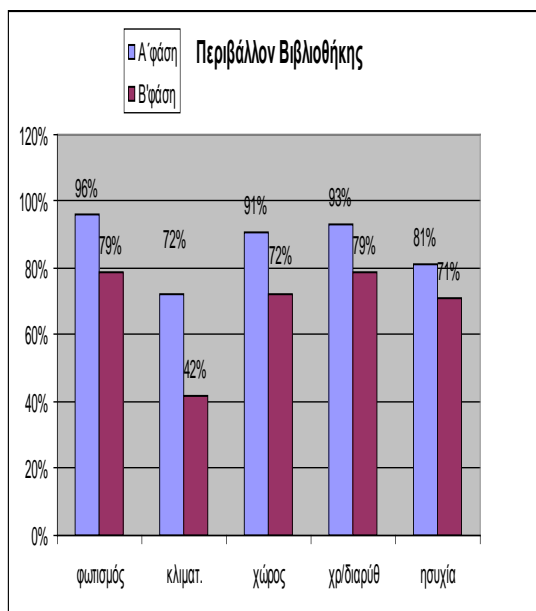
τα ηλεκτρονικά περιοδικά συγκεντρώνουν την Α' φάση 21% της ικανοποίησης των χρηστών, ενώ τη Β' φάση 48%, και το Heal-Link από το 21% που συγκεντρώνει αρχικά έφτασε στο 52%. Οι χρήστες-συμμετέχοντες στην έρευνα κατέθεσαν σε ποσοστό 18% στην Α' φάση της αξιολόγησης, την ικανοποίησή τους από τις ηλεκτρονικές πηγές στις οποίες διαθέτει πρόσβαση η ΒΚΠ, ποσοστό που ανήλθε σε 52% κατά τη Β' φάση, ενώ και για τη χρήση του ΟΡΑC τα ποσοστά διαφοροποιήθηκαν από το 24% σε 44%. Η συνολική αύξηση των ποσοστών ικανοποίησης των χρηστών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες καταδεικνύει την εξοικείωσή τους με αυτές, γεγονός που κρίνεται ιδιαίτερα ικανοποιητικό μιας και θεωρείται αποτέλεσμα της ενημέρωσης των χρηστών τόσο μέσω των εκπαιδευτικών σεμιναρίων και των προσωπικών ξεναγήσεων κατά την είσοδό τους στη Βιβλιοθήκη, όσο και της ενημέρωσης που ελάμβαναν μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

## 7. Ικανοποίηση από το προσωπικό

Με μεγάλη ικανοποίηση αντιμετώπισε το προσωπικό τα αποτελέσματα των ερωτήσεων που το αφορούσε τόσο στην Α' όσο και στη Β' φάση. Θεωρήθηκε εύλογη η μείωση του ποσοστού της ερώτησης που αφορά στο αν οι χρήστες ζητούν βοήθεια από το προσωπικό κατά την επίσκεψή τους στη Βιβλιοθήκη (από 83% στην Α' φάση μειώθηκε στο 70% τη Β' φάση) για τους λόγους που αναφέρθηκαν και παραπάνω στην αύξηση της ικανοποίησης από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Θεωρούμε δηλαδή ότι οι χρήστες που συμμετέχουν στην έρευνα, έχουν αποκτήσει γνώση σχετικά με το υλικό, τις υπηρεσίες που προσφέρει η βιβλιοθήκη αλλά και τον τρόπο που απαιτείται να τις χρησιμοποιήσουν προκειμένου να επωφεληθούν από αυτές. Σ' αυτό έχει διαδραματίσει σημαντικό ρόλο, σειρά σεμιναρίων που αφορά στην εκπαίδευση των χρηστών και έχει λάβει χώρα το ακαδημαϊκό έτος 2006-2007. Η γενική εικόνα που έχουν διαμορφώσει οι συμμετέχοντες στην έρευνα χρήστες σχετικά με την προθυμία του προσωπικού να εξυπηρετήσει το κοινό της Βιβλιοθήκης, όπως φαίνεται από το σχ.7, είναι ιδιαίτερα θετική. Στην πρώτη φάση της αξιολόγησης παρουσιάστηκε υψηλό ποσοστό ικανοποίησης των χρηστών (81%) από την εξυπηρέτηση του προσωπικού και το 90% που διαμορφώθηκε κατά τη Β' φάση της αξιολόγησης αποτελεί ενθαρρυντικό μήνυμα για την συνέχιση του έργου τους.



Σχ.7



Σχ.8

## 8. Περιβάλλον Βιβλιοθήκης

Η διερεύνηση για την ικανοποίηση των χρηστών από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης διενεργήθηκε μέσω των ερωτήσεων που αφορούσαν τον επαρκή φωτισμό, τον κλιματισμό, την εσωτερική διαρρύθμιση του χώρου, τη λειτουργικότητά του καθώς και το αν αποτελεί ένα ιδανικό χώρο για μελέτη. Έτσι, η ικανοποίηση των χρηστών για το φωτισμό κατά την Α' φάση κυμάνθηκε στο ποσοστό των 79%, ενώ τη Β' φάση στο 79%, για τον κλιματισμό την Α' φάση 72% ενώ τη Β' φάση 42% για την εσωτερική διαρρύθμιση την Α' φάση 93% και τη Β' φάση 79%. Οι απαντήσεις των ερωτώμενων για το χώρο της Βιβλιοθήκης κατά την Α' φάση ήταν 91% και τη Β' φάση 72%, ενώ στην ερώτηση που αφορούσε το αν αποτελεί ιδανικό χώρο για μελέτη, απάντησαν θετικά κατά την Α' φάση σε ποσοστό 81% και κατά τη Β' φάση σε 71%. Παρότι τα ποσοστά ικανοποίησης και τις δύο φάσεις αξιολόγησης ξεπερνούν κατά πολύ το μέσο όρο, παρατηρείται μια πτώση στις απαντήσεις των ερωτώμενων κατά τη Β' φάση της αξιολόγησης παρότι το έτος αυτό δε υπήρξε καμία επέμβαση στο χώρο της Βιβλιοθήκης και συνεπώς δεν άλλαξε κάτι στο χώρο της. Προσπαθώντας να δώσουμε μια λογική εξήγηση για το γεγονός αυτό, καταγράφουμε πως την πλειοψηφία των ερωτώμενων χρηστών κατά την πρώτη φάση της έρευνας αποτελούσε δείγμα πρωτοετών φοιτητών χωρίς ιδιαίτερη εμπειρία στη χρήση Βιβλιοθηκών. Η πρώτη εντύπωση που αποκόμισαν για το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης και η οποία καταγράφηκε στις απαντήσεις τους ήταν ιδιαίτερα θετική. Κατά τη Β' φάση της αξιολόγησης το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν στο μεγαλύτερο ποσοστό, μεταπτυχιακοί φοιτητές που το σύνολό τους απαρτίζουν τόσο απόφοιτοι του Χαροκοπείου όσο και άλλων ιδρυμάτων. Είναι φυσικό οπότε να έχουν μεγαλύτερη εμπειρία στη χρήση Βιβλιοθηκών και να είναι πιο απαιτητικοί και αυστηροί στις κρίσεις τους.

## Συμπεράσματα

Σύμφωνα με τα παραπάνω αποτελέσματα η ΒΚΠ αποκόμισε τα εξής συμπεράσματα από την παρούσα έρευνα:

- 1) Το χρονικό διάστημα διεξαγωγής της έρευνας φάνηκε ότι ο βαθμός διεϊσδυσης της ΒΚΠ στην ακαδημαϊκή κοινότητα ήταν περιορισμένος αν λάβει κανείς υπόψη του τα χαμηλά ποσοστά συμμετοχής στην έρευνα. Οι φοιτητές (παρότι υπάρχουν διακυμάνσεις στα επιμέρους τμήματα) γενικά χρησιμοποιούν σε μικρό βαθμό τη Β.
- 2) Η συλλογή των βιβλίων είναι αυτή που χρησιμοποιείται σε μεγαλύτερο ποσοστό σε αντίθεση με τα έντυπα περιοδικά που η χρήση τους δείχνει να μειώνεται.
- 3) Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες εδραιώνονται στην καθημερινότητα των χρηστών της Βιβλιοθήκης για αναζήτηση πληροφοριών, ενώ η χαμηλή χρήση του OPAC υποδηλώνει την ανάγκη εκπαίδευσης των χρηστών στο πληροφοριακό σύστημα της Βιβλιοθήκης.
- 4) Η ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης, πρέπει να διέπεται από σταθερότητα και αύξηση των συνδέσμων και των προσβάσεων που περιλαμβάνει.
- 5) Από τις επιτόπιες υπηρεσίες που προσφέρονται, αυτή που δεν ικανοποιεί τους χρήστες είναι η παροχή δυνατότητας φωτοτυπιών καθώς υπάρχουν περιορισμοί ως προς τη χρήση των φωτοτυπικών μηχανημάτων.
- 6) Η ικανοποίηση από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι έκδηλη όπως φαίνεται από τα υψηλά ποσοστά που δήλωσαν οι χρήστες και σαφώς αυτό υποδηλώνει το ενδιαφέρον και την επιθυμία τους για προμήθεια περισσότερων ψηφιακών υπηρεσιών.

- 7) Ο κλιματισμός είναι το σημείο το οποίο πρέπει να βελτιωθεί από το περιβάλλον της Βιβλιοθήκης.
- 8) Η μεγαλύτερη ικανοποίηση για όλη την ομάδα των Βιβλιοθηκονόμων προήλθε από τις κρίσεις των χρηστών για το προσωπικό της Βιβλιοθήκης. Αυτή η «ψήφος εμπιστοσύνης» επέδρασε θετικά στη ψυχολογία της ομάδας, ενδυνάμωσε τη μεταξύ τους καλή συνεργασία και ωθεί σε αυξανόμενη παραγωγικότητα, με αποτέλεσμα βελτιωμένη ποιότητα εργασίας.

## Προτάσεις

Τα αποτελέσματα και οι μετρήσεις της έρευνας αυτής αποτελούν εργαλείο σχεδιασμού της μελλοντικής στρατηγικής της ΒΚΠ αλλά και μοχλό άσκησης πίεσης στην διοίκηση του ιδρύματος για την ουσιαστική στήριξη του έργου της. Ο επαναπροσδιορισμός των στόχων της, η διασφάλιση υψηλών ποσοστών ποιότητας των υπηρεσιών της πρέπει να αποτελέσουν ώθηση προκειμένου να πραγματοποιηθούν ενέργειες όπως:

- Σχεδιασμός και ανάπτυξη νέων υπηρεσιών που θα καλύψουν ακόμα και τις πιο εξειδικευμένες πληροφοριακές ανάγκες των χρηστών και θα προωθήσουν και θα στηρίξουν το πολύπλευρο έργο της ΒΚΠ στην υπηρεσία της επιστημονικής έρευνας.
- Εφαρμογή πολιτικής ανάπτυξης της συλλογής που θα λαμβάνει υπόψη τις ανάγκες των φοιτητών.
- Ανάπτυξη υλικοτεχνικής υποδομής αλλά και βελτίωση της ήδη υπάρχουσας με σκοπό την υποστήριξη των δυναμικά εξελισσόμενων υπηρεσιών.
- Δημιουργία νέων μεθόδων ενημέρωσης και εκπαίδευσης των χρηστών αλλά και ενίσχυση των υπαρχόντων όσον αφορά:
  - A) στις υπηρεσίες που παρέχει η βιβλιοθήκη,
  - B) στο λογισμικό που υποστηρίζει τις αυτοματοποιημένες λειτουργίες της προκειμένου να επιτυγχάνεται ταχύτερη εξοικείωση των μελών του πανεπιστημίου και ιδιαίτερα των νέων μελών με την χρήση και αξιοποίηση της βιβλιοθήκης,
  - Γ) στην ανάπτυξη του τρόπου που οι χρήστες αυτοεξυπηρετούνται.

Οι νέες αυτές μέθοδοι επικεντρώνονται στη καθιέρωση εντατικών προγραμμάτων εκπαίδευσης σε νεότερες ή ηλεκτρονικές καθώς και σε παλαιότερες ή αναβαθμισμένες υπηρεσίες.

- Συστηματική αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχει η βιβλιοθήκη και καταγραφή των αναγκών των χρηστών της ακαδημαϊκής κοινότητας προκειμένου να προλαμβάνονται οι απαιτήσεις τους.
- Προσπάθεια διατήρησης του ήδη εκπαιδευμένου προσωπικού της βιβλιοθήκης αλλά και ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού με προσωπικό το οποίο θα διέπεται με σταθερές σχέσεις εργασίας προκειμένου να αναπτυχθούν υπηρεσίες που τώρα λόγω ποσοτικής ανεπάρκειας δεν υπάρχει δυνατότητα να υλοποιηθούν.

## **Εφαρμογή αποτελεσμάτων αξιολόγησης:**

Από τη στιγμή που η διαδικασία της αξιολόγησης σκοπó έχει την ανάπτυξη και τη βελτίωση λειτουργιών, τα αποτελέσματα της αξιολόγησης που πραγματοποιήθηκε οδήγησαν στο να προχωρήσει η βιβλιοθήκη στις κάτωθι ενέργειες:

- 1) Αναθεώρηση και εφαρμογή νέας πρακτικής στα σεμινάρια εκπαίδευσης χρηστών καθώς και προμήθεια νέας υλικοτεχνικής υποδομής για την υλοποίησή τους.
- 2) Ανάπτυξη ιδρυματικού αποθετηρίου στο οποίο καταχωρούνται ηλεκτρονικά όλες οι πτυχιακές, μεταπτυχιακές και διδακτορικές διατριβές που εκπονούνται στο ίδρυμα.
- 3) Προμήθεια βιβλιογραφικών βάσεων δεδομένων καθώς και πλήρους κειμένου, όπως επίσης και ηλεκτρονικών περιοδικών, εκτός Heal-Link.
- 4) Απόκτηση μεγάλου αριθμού βιβλίων σε διάφορες θεματικές ενότητες.
- 5) Δρομολόγηση προμήθειας βιβλίων λογοτεχνικού περιεχομένου, κατόπιν απαίτησης των φοιτητών.
- 6) Ανάπτυξη ιστοσελίδας και προσθήκη νέων συνδέσμων καθώς και δημιουργία θεματικών πυλών.
- 7) Δημιουργία υπηρεσίας help desk μέσω του οποίου υπάρχει η δυνατότητα να θέτουν οι χρήστες ερωτήματα που σχετίζονται με τη χρήση της Βιβλιοθήκης ή μπορούν να καλύψουν άλλες πληροφοριακές τους ανάγκες, τα οποία να απαντώνται εντός 24ώρου.

## **Επίλογος**

Η πορεία υλοποίησης του συγκεκριμένου έργου αξιολόγησης αποδείχτηκε μια όχι και τόσο εύκολη διαδικασία καθώς έπρεπε να πραγματοποιηθεί σε δύο φάσεις κατά τη διάρκεια του ίδιου έτους έχοντας να αντιμετωπίσει τους αστάθμητους παράγοντες που προέκυπταν και δυσκόλευαν την έρευνα (π.χ. καταλήψεις, διαρροή προσωπικού) όπως αναφέραμε και παραπάνω.

Από την άλλη πλευρά όμως, έγινε απολύτως αντιληπτή η ανάγκη ανταπόκρισης της Βιβλιοθήκης στις απαιτήσεις του περιβάλλοντός της με κινήσεις που θα οδηγήσουν στο να γίνει ένας οργανισμός συνεχούς μάθησης. Είναι άρρηκτη, κατά τη γνώμη μας η σύνδεση μεταξύ της αξιολόγησης και της δημιουργίας στρατηγικού σχεδιασμού που θα οδηγήσει στην αλλαγή που μπορεί να επέλθει στον οργανισμό καθώς πρόκειται για μια διαδικασία τόσο δυναμική όσο και η ίδια η φύση της Βιβλιοθήκης.

## Βιβλιογραφία

1. Ζάχος, Γ. (1999) «Έρευνα χρήσης των Βιβλιοθηκών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων» στο Ζωγάκη, Ε. (επιμ.) *Στατιστική και Ολική Ποιότητα Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών* :πρακτικά διημερίδας, Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων 19-20 Νοεμβρίου,σ.17-46
2. Κορφιάτη, Μ. και Γεωργίου, Π. (2000) «Αξιολόγηση υπηρεσιών: έρευνα χρηστών της Βιβλιοθήκης και Υπηρεσίας Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Πατρών» στο Η Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη ως Εκπαιδευτική και Ερευνητική Μονάδα στην 3<sup>η</sup> χιλιετία: πρακτικά 8<sup>ου</sup> Πανελληνίου Συνεδρίου Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Ρόδος 20-22 Οκτ.1999. Μυτιλήνη: Πανεπιστημιακές Εκδόσεις Αιγαίου.
3. Νικολοπούλου, Β. (2000) «Στατιστικά στοιχεία και αξιολόγηση ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών: ελληνική πραγματικότητα και μοντέλο συλλογής και εφαρμογής τους» στο Η Ακαδημαϊκή Βιβλιοθήκη ως Εκπαιδευτική και Ερευνητική Μονάδα στην 3<sup>η</sup> χιλιετία: πρακτικά 8<sup>ου</sup> Πανελληνίου Συνεδρίου Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Ρόδος 20-22 Οκτ.1999. Μυτιλήνη: Πανεπιστημιακές Εκδόσεις Αιγαίου.
4. Σταύρου, Φ. (1999) «Εκπαίδευση του προσωπικού ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών για τη βελτίωση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης» στο Ζωγάκη, Ε. (επιμ.) *Στατιστική και Ολική Ποιότητα Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*: πρακτικά διημερίδας, Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων 19-20 Νοεμβρίου, σ.69-75
5. Argyris, C. (1993) Education for leading-learning” in *Organizational dynamics*, 6 (Winter), pp.5-17
6. Bawden, D. e.a. (2005) “Are we effective? how would we know?: approaches to the evaluation of library services in Lithuania, Slovenia and the United Kingdom” in *New Library World*, 106(9/10), pp.454-463
7. Chen, K.-N. (2006) “Library evaluation and organizational learning” in *Journal of Librarianship an Information Science*, vol.38(2), pp.93-104
8. Espejo, R. et.al (1996) “Organizational transformation and learning”. Chichester: Wiley
9. Fetterman, D.M. (1994) “Empowerment evaluation” in *Evaluation practice*, 15(1), pp.12-
10. Jenlink, P. and Torres, R. (1994) “The role of evaluation in schools as learning organizations” in P.M. Jenlink (ed.) *Systematic change: touch-stones for the future school*, pp.122-145. Palatine, Il: Skylight
11. Rosenberg, M.J. (2001) “E-learning : strategies for delivering knowledge in the digital age” New York: McGraw-Hill