

Ευρωπαϊκή διάκριση Πανεπιστημίου Κύπρου

>Ο διευθυντής της Βιβλιοθήκης Φίλιππος Τσιμπόγλου μιλά για την τιμή από το EFQM

Χωρίς καμία αμφιβολία, η Βιβλιοθήκη είναι μία από τις λίγες υπηρεσίες του Πανεπιστημίου Κύπρου, για την οποία τα τελευταία χρόνια έγινε έντονη συζήτηση. Κι αυτό διότι, έγινε πολύς λόγος για το κατά πόσο θα έδινε η Πολιτεία το πράσινο φως για την ανέγερση του νέου της κτηρίου, σχεδιασμού του διεθνούς φήμης αρχιτέκτονα Ζαν Νουβέλ, που εδώ και μερικά χρόνια περίμενε υπομονετικά στα χαρτιά. Πριν ακόμα το Υπουργικό Συμβούλιο πει το μεγάλο “ναι” και προκαλέσει αισθήματα χαράς και ικανοποίησης στο Πανεπιστήμιο Κύπρου, μια διάκριση της Βιβλιοθήκης για επιχειρηματική αριστεία τον περασμένο Νοέμβριο, ταραξίζει και πάλι τα νερά ευχάριστα. Ο διευθυντής της Βιβλιοθήκης Πανεπιστημίου Κύπρου Φίλιππος Τσιμπόγλου μιλά στον “Φ” για τη διάκριση EFQM, εξηγεί γιατί είναι σημαντική και αποκαλύπτει γιατί αισθάνεται ευθύνη όσον αφορά την απόφαση της Πολιτείας να εγκρίνει τη νέα Βιβλιοθήκη - Κέντρο Πληροφόρησης “Στέλιος Ιωάννου”.

Τι είναι η διάκριση EFQM που έχει πάρει η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Κύπρου; Το EFQM είναι το ευρωπαϊκό ίδρυμα για τη διαχείριση της ποιότητας και η διάκριση που έχει πάρει η Βιβλιοθήκη είναι αναγνώριση για την επιχειρηματική αριστεία. Είναι η πρώτη μεταξύ των βιβλιοθηκών του ευρύτερου ελληνικού χώρου που κατέκτησε αυτή τη διάκριση. Το ευρωπαϊκό ίδρυμα για τη διαχείριση της ποιότητας είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, που ιδρύ-

Το EFQM έχει τρία επίπεδα αναγνώρισης. Το Πανεπιστήμιο κατέκτησε τα δύο και κυνηγά το τρίτο

θηκε το 1988 ως αποτέλεσμα μιας προσπάθειας μεγάλων ευρωπαϊκών οίκων, να δημιουργήσουν ένα μοντέλο διοίκησης που θα τους βοηθούσε να ανταποκριθούν στις προκλήσεις του ανταγωνισμού που ερχόταν πρωτίστως από την Ιαπωνία και δευτερευόντως από την Αμερική. Σκοπός του EFQM είναι να παρέχει εργαλεία και μεθόδους σε οργανισμούς, ανεξάρτητα από τη φύση τους, ώστε να υλοποιήσουν τις στρατηγικές τους και να βελτιώσουν τα αποτελέσματα των υπηρεσιών τους.

Άρα δεν είναι μια διάκριση που αφορά αποκλειστικά τα πανεπιστήμια και την ακαδημαϊκή κοινότητα; Κάθε άλλο. Αφορά γενικά οργανισμούς ή μονάδες που έχουν ένα σκοπό είτε είναι εμπορικοί, κερδοσκοπικοί, βιομηχανικοί, είτε είναι προσφορά υπηρεσιών. Το όλο εγχείρημα δεν αφορά μόνο την αναγνώριση. Αφορά πρωτίστως το μοντέλο διοίκησης και διαχείρισης της ποιότητας και μετά, εάν αυτό μπει σε εφαρμογή και βελτιωθεί η κατάσταση του οργανισμού, τότε αναγνωρίζεται και η προσπάθεια για την αριστεία. Το μοντέλο αυτό περιλαμβάνει εννέα συνιστώσες, οι οποίες αλληλοσυνδέονται: την ηγεσία, την πολιτική και τις διαδικασίες, το ανθρώπινο δυναμικό, τις συνεργασίες και τους πόρους, τις διαδικασίες, τα αποτελέσματα πάνω στο ανθρώπινο δυναμικό, τα αποτελέσματα που αφορούν τους χρήστες ή πελάτες, τις επιπτώσεις στην κοινωνία και τους γενικούς δείκτες. Τα τέσσερα από αυτά είναι μετρήσιμα και τα υπόλοιπα πέντε είναι διεργασίες που καταγράφονται και αποτιμώνται.

Το EFQM έχει τρία επίπεδα αναγνώρισης: το πρώτο είναι η δέσμευση για αριστεία, όπου ο Οργανισμός δεσμεύεται ότι θα προσπαθήσει για την αριστεία. Αυτό το πρώτο επίπεδο, το πέρασε το Πανεπιστήμιο Κύπρου ως ίδρυμα το 2007. Η διαδικασία προβλέπει ότι επιλέγεις και ανακοινώνεις τρία επί μέρους έργα, καταγράφεις την κατάσταση στην οποία βρίσκεσαι, δηλώνεις την κατάσταση στην οποία θέλεις να πας και το ενδιάμεσο προσπαθείς να το καλύψεις εντός έξι μηνών. Το δεύτερο επίπεδο αφορά την αναγνώριση για αριστεία και θα το χαρακτηρίζα εξαντλητικό με την έννοια ότι αφορούσε όλες τις λειτουργίες της Βιβλιοθήκης, η οποία επιλέχθηκε από το πανεπιστήμιο για να προχωρήσει σε αυτό το δεύτερο στάδιο. Είδαμε ως πανεπιστήμιο ότι η Βιβλιοθήκη ήταν πιο ώριμη να το επιχειρήσει. Και τα καταφέραμε. Εργαστήκαμε συλλογικά και κατακτήσαμε το δεύτερο επίπεδο διάκρισης, την «Αναγνώριση για Αριστεία τριών αστέρων». Η διάκριση ισχύει για δύο χρόνια. Το τρίτο επίπεδο είναι ένας άλλος μεγάλος μελλοντικός στόχος που ίσως το «τυπώσουμε» μετά το 2015. Πρόκειται για επίπεδο αριστείας, στο οποίο συγκρίνεσαι με άλλους οργανισμούς που έχουν αναγνωριστεί για αριστεία. Είναι βραβείο μεταξύ των Αρίστων. Φυσικά, οι σύμβουλοι είπαν ότι αν συνεχίσουμε έτσι



«Το σύστημά μας εδώ δεν βασίζεται στο μοναδικό σύγγραμμα μιας ψευδεπίγραφης δωρεάν παιδείας, αλλά στη βιβλιογραφία. Οι λειτουργίες της Βιβλιοθήκης είναι κρίσιμες για τη μάθηση του φοιτητή»

«Προσωπική ευθύνη» η ανέγερση της Βιβλιοθήκης

Ποιο είναι το περιεχόμενο της Βιβλιοθήκης; Το υλικό των συλλογών που έχουμε, περιλαμβάνει 300.000 βιβλία έντυπα και 30.000 ηλεκτρονικά βιβλία. Επιστημονικά περιοδικά πάνω από 27.000, ενώ έντυπα περιοδικά περίπου 3.000. Η διείσδυση στα ηλεκτρονικά περιοδικά είναι κατακλυσμική. Επίσης, έχουμε 150 βάσεις δεδομένων, ψηφιακές συλλογές, CD, DVD κ.λπ. Η Ιατρική Σχολή δεν έχει ξεκινήσει ακόμα, άρα δεν έχουμε πολλά βιβλία Ιατρικής. Είναι μόνο συλλογές από δωρεές. Όμως έχουμε ήδη εκτεταμένη συλλογή των ιατρικών περιοδικών, την οποία ήδη χρησιμοποιούν οι γιατροί της Κύπρου και τούτο γιατί με τη συμμετοχή μας σε συνεργαζόμενα σχήματα βιβλιοθηκών εντός Κύπρου, αλλά κυρίως με το Σύνδεσμο Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, του οποίου είμαστε ενεργά μέλη από το 2000, αποκτούμε με τον πλέον οικονομικό τρόπο, πρόσβαση σε δέσμες συλλογών επιστημονικών ηλεκτρονικών περιοδικών σε όλα τα γνωστικά αντικείμενα.

Ποια είναι τα αρνητικά από το υφιστάμενο κτήριο της Βιβλιοθήκης; Η έλλειψη συγκεκριμένων υπηρεσιών. Ένα

από αυτά είναι ότι το αναγνωστήριό μας, το οποίο έπρεπε να ήταν περίπου 950 θέσεις, ενώ έχουμε μόνο γύρω στις 230. Η υπομονή και κατανόηση των φοιτητών στην Κύπρο είναι πραγματικά πολύ μεγάλη. Κι αυτό γιατί έχουν ανάγκη τέτοιων χώρων μελέτης, αφού το σύστημα μας εδώ δεν βασίζεται στο μοναδικό σύγγραμμα μιας ψευδεπίγραφης δωρεάν παιδείας, αλλά στη βιβλιογραφία. Οι λειτουργίες της Βιβλιοθήκης είναι κρίσιμες για τη μάθηση του φοιτητή.

Πώς αισθάνεστε με την απόφαση της Πολιτείας που σας έχει ταλαιπωρήσει τα τελευταία χρόνια, να δώσει την έγκρισή της, ώστε να αρχίσει η διαδικασία ανέγερσης της Βιβλιοθήκης - Κέντρου Πληροφόρησης «Στέλιος Ιωάννου»; Ήταν καιρός. Για να είμαι απόλυτα ειλικρινής, η Πολιτεία δεν στέρνεσε στη Βιβλιοθήκη τίποτα από αυτά που ζήτησε, γιατί έκρινε ότι ήταν λογικά. Αυτή την εμπιστοσύνη την έχω εκλάβει ως προσωπική μου ευθύνη. Προσπαθούμε να αποδεικτούμε ανάξιοι αυτής της εμπιστοσύνης. Η πρώτη λέξη που μου έρχεται στο μυαλό όταν με ρωτούν πώς αισθάνομαι είναι «ευθύνη».



όπως συνεχίζουμε μπορούμε να το διεκδικήσουμε. **Μια πρόσφατη έρευνα που έγινε για την ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης, ήταν ενταγμένη στην προσπάθειά σας για διάκριση;** Ναι, κι αυτή η προσπάθεια εντάχθηκε στο ίδιο πλαίσιο για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η έρευνα ικανοποίησης χρηστών ήταν ένα σημαντικό εγχείρημα αλλά ήταν ένα μόνο από τα πολλά που έγιναν. Μία διάσταση του EFQM είναι η μεθοδολογία αξιολόγησης αυτών των συστατικών του μοντέλου διοίκησης, διαθέτουν ένα μοντέλο αξιολόγησης, το ραντάρ με βάση το οποίο διεξάγονται οι αποτιμήσεις και εξάγονται τα αποτελέσματα. Είναι ένας κύκλος αλληλοσυσχετιζόμενων κριτηρίων. Με βάση αυτά τα κριτήρια μετρούν αν θα χορηγηθεί σε κάποιον οργανισμό η διάκριση για αριστεία ή και όχι. Ένα από αυτά που έπρεπε να κάνουμε λοιπόν, ήταν και η μέτρηση της ικανοποίησης των χρηστών, η ανάλυση των αποτελεσμάτων και η λήψη βελτιωτικών μέτρων. Όσον αφορά τη διαδικασία για την επίδωξη της «Αναγνώρισης για Αριστεία», διαρκεί περίπου ένα χρόνο. Ξεκινάει με την υποβολή της αίτησης στον οργανισμό EFQM. Ακολουθεί η σύνταξη μιας έκθεσης όπου σε 42 σελίδες περιγράφεται ο οργανισμός που αξιολογείται, το όραμά του, οι διαδικασίες λήψης αποφάσεων, η συμμετοχή προσωπικού, οι διεργασίες και λειτουργίες του, οι συνεργασίες και οι πόροι, πως συνδέεται η κάθε λειτουργία του με τον οργανισμό που εξυπηρετεί, με την κοινωνία, το περιβάλλον κ.λπ. Καταθέσαμε την αίτηση μας στα μέσα του 2009, τη μελέτησαν οι αξιολογητές και μας όρισαν ημερομηνία επιτόπιας αξιολόγησης. Οφείλω να πω ότι απ' αυτή την επιτόπια αξιολόγηση που έγινε στις 25 και 26 Νοεμβρίου έχουμε πάρει πάρα πολλά. Όλο το προσωπικό της Βιβλιοθήκης κι εγώ προσωπικά.

Τι αποκόμισε η Βιβλιοθήκη από αυτή τη σημαντική διάκριση και πώς την αξιοποιεί; Μεταξύ άλλων, έφτιαξε προγράμματα που δεν τα είχε προηγουμένως και αποφάσισε να τα εφαρμόζει συστηματικά, όπως το πρόγραμμα αναγνώρισης και επιβράβευσης προσωπικού, το πρόγραμμα ενίσχυσης της καινοτομίας και δημιουργικότητας προσωπικού, διαχείρισης αλλαγών, εγχειρίδιο διαχείρισης χώρων και συλλογών κ.λπ. Επίσης, οργάνωσε όλες τις γραπτές διαδικασίες σε ηλεκτρονικό περιβάλλον wiki, ηλεκτρονικό φόρουμ κ.α.

Η διάκριση αφορά την αφομοίωση μιας μεθοδολογίας για τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών, αναβάθμιση του προσωπικού, αξιοποίηση πόρων. Διατηρούμε τα σημεία, στα οποία έχουμε υπεροχή, ενώ στα σημεία μας που μας επεσήμαναν για βελτίωση, δουλεύουμε για να τα αναπτύξουμε περαιτέρω. Θέτουμε μετρήσιμους και ελεγχίμους στόχους και αυτοαξιολογούμαστε συνεχώς.