

**EFQM**  
**Επίπεδα Επιχειρηματικής Αριστείας**

**ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ**  
**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΚΥΠΡΟΥ**

**2009**

**FEEDBACK REPORT**

## **ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΤΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ**

Η παρούσα αναφορά (Feedback Report) συντάσσεται στα πλαίσια του Ευρωπαϊκού Προγράμματος EFQM Levels of Excellence / Recognized for Excellence 2009 και που για την Ελλάδα οργανώνεται από την Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ). Η αξιολόγηση βασίσθηκε στην υποβολή της Έκθεσης Recognized for Excellence, στην αρχική αξιολόγηση της έκθεσης από την καθορισμένη ομάδα των αξιολογητών της ΕΕΔΕ και στα ευρήματα της επί τόπου επίσκεψης, που πραγματοποίησε η ομάδα των αξιολογητών στις εγκαταστάσεις της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Κύπρου στην Λευκωσία (ΚΥΠΡΟΣ). Στην πρώτη αυτή ενότητα παρουσιάζονται τα πλέον σημαντικά και γενικά θέματα είτε αφορούν «Δυνατά Σημεία» είτε αφορούν «Σημεία προς Βελτίωση». Ειδικότερα και αναλυτικότερα σχόλια σε σχέση με τα κριτήρια του Μοντέλου παρουσιάζονται στις ενότητες, που ακολουθούν και φέρουν τους τίτλους των κριτηρίων.

### **ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ**

Η Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Κύπρου (ΒΠΚ) είναι μία από τις μεγαλύτερες πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες στον ελληνικό χώρο (Ελλάδα και Κύπρο) από άποψη μεγέθους. Η Βιβλιοθήκη στεγάζεται σε έξι διαφορετικούς χώρους, επίκεντρο των οποίων είναι η Κεντρική Βιβλιοθήκη που βρίσκεται στα παλιά κτίρια του Πανεπιστημίου Κύπρου, στην Αγλαντζιά. Η Βιβλιοθήκη ιδρύθηκε το 1992, όταν το Πανεπιστήμιο Κύπρου δέχτηκε και τους πρώτους του φοιτητές. Σήμερα, οι συλλογές των βιβλίων και άλλου υλικού περιλαμβάνουν 275.000 τόμους, ενώ επιπρόσθετα παρέχεται πρόσβαση σε 30.000 ηλεκτρονικά περιοδικά, 20.000 ηλεκτρονικά βιβλία και 150 βάσεις δεδομένων. Ο αριθμός των εργαζομένων ανέρχεται σε 49 άτομα. Η ΒΠΚ έχει δημιουργήσει μια κουλτούρα συνεχούς βελτίωσης με τις ηγετικές δεξιότητες του Διευθυντή της Βιβλιοθήκης, με το ανοικτό πνεύμα των στελεχών της και με το πνεύμα ομαδικότητας και προσφοράς των υπαλλήλων της.

Η Βιβλιοθήκη ξεκίνησε το ταξίδι στις έννοιες της Ολικής Ποιότητας το 2008, μέσα από μία σαφή διαδικασία αξιολόγησης των δυνατοτήτων της για ένα τέτοιο εγχείρημα. Η συνεχής βελτίωση της απόδοσης της Βιβλιοθήκης με την ενεργό συμμετοχή της Διοίκησης της, στα πλαίσια της φιλοσοφίας του Ευρωπαϊκού Μοντέλου Αριστείας, μπορεί να αναγάγει σε ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ειδικά χαρακτηριστικά της στρατηγικής της.

Η στρατηγική της Βιβλιοθήκης είναι εναρμονισμένη με αυτή του Πανεπιστημίου Κύπρου. Οι προσπάθειες που καταβάλλει η διοίκηση της Βιβλιοθήκης, για τη συνεχή βελτίωση απόδοσης της, είναι εμφανείς, μέσω σαφών κατευθύνσεων προς τους τομείς και τα γραφεία δράσης. Επιπρόσθετα, μια σειρά τεκμηριωμένων διαδικασιών έχει αναπτυχθεί, για την ενιαία, επίκαιρη και έγκαιρη επικοινωνία των στελεχών της με όλο το προσωπικό. Η προσέγγιση της εξωστρέφειας με τους φοιτητές και άλλους εξωτερικούς συνεργάτες είναι ιδιαίτερα σημαντική, εκ μέρους της Διοίκησης, για την ενδυνάμωση των αποτελεσμάτων της Βιβλιοθήκης.

Το προσωπικό όλων των βαθμίδων δείχνει έναν υψηλό βαθμό αφοσίωσης στη Βιβλιοθήκη και στην εργασία του, καθώς και μεγάλο βαθμό υπερηφάνειας για τον

οργανισμό, ενώ ένα πνεύμα καλής συνεργασίας και ομαδικότητας είναι διάχυτο σε όλο το εύρος της ΒΠΚ.

Η εσωτερική επικοινωνία είναι αδιάλειπτη και μεγάλη έμφαση δίνεται στη διάχυση της γνώσης και των πληροφοριών, ώστε να διευκολύνεται η προσωπική ανάπτυξη και η απόδοση των ομάδων.

Η διεξαγωγή μετρήσεων αντίληψης των ενδιαφερομένων μελών της Βιβλιοθήκης (πελάτες-χρήστες, συνεργάτες, προσωπικό και κοινωνία) με σκοπό την ενεργοποίηση προγραμμάτων βελτίωσης εστιασμένες στις ανάγκες αυτών, έχει αρχίσει να είναι κερδίζει την κατανόηση και την υποστήριξη της Ηγετικής της Ομάδας.

Τα αποτελέσματα από τις έρευνες ικανοποίησης των χρηστών της Βιβλιοθήκης αλλά και του προσωπικού έχουν δημιουργήσει προϋποθέσεις προς αξιοποίηση και διασύνδεση με τις στρατηγικές επιδιώξεις της Βιβλιοθήκης

Η ύπαρξη και η τεκμηρίωση πολιτικών για την διασφάλιση της λειτουργίας των διάφορων συστημάτων έχει αρχίσει να αποτελεί αντικείμενο ιδιαίτερης μελλοντικής προσοχής από την Βιβλιοθήκη

Αρκετά από τα παρουσιαζόμενα συστήματα και διαδικασίες που εφαρμόζει η Βιβλιοθήκη είναι πρόσφατα εισηγμένα στην λειτουργία της με αποτέλεσμα να χρειάζεται χρόνος προκειμένου να γίνει απόλυτα εφικτή η τεκμηρίωση της συστηματικής εφαρμογής τους και κυρίως η μέτρηση της αποτελεσματικότητάς τους.

Η πολιτική της ΒΠΚ σε θέματα κοινωνικής επίδοσης δεν έχει ακόμη αναπτυχθεί με σαφήνεια, ώστε να ευθυγραμμιστούν γύρω από αυτή σαφείς δράσεις βελτίωσης και στόχοι.

Η ανάπτυξη και στοχοθέτηση κρίσιμων δεικτών απόδοσης, οι οποίοι να αποτελούν οδηγό για την αξιολόγηση και βελτίωση των στρατηγικών και των πρακτικών της ΒΠΚ, δεν έχει ακόμη ωριμάσει και δεν έχει διεισδύσει σε όλο το εύρος της οργανωτικής της δομής και της ιεραρχίας της.

## **ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ**

Σχετικά με την παρουσίαση της αίτησης θα πρέπει να παρατηρηθεί ότι έχει τηρηθεί η δομή όπως προβλέπεται στο έντυπο υποβολής.

Στα κριτήρια των προϋποθέσεων (1-5), τα οποία αναφέρονται σε Ηγεσία, Στρατηγική, Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, Πόρους & Συνεργασίες και Διεργασίες, η περιγραφή και τεκμηρίωση των προσεγγίσεων είναι ικανοποιητική. Η ανάπτυξη και εφαρμογή των προαναφερόμενων προσεγγίσεων αποτυπώνονται με σαφήνεια πλην όμως σε αρκετές περιπτώσεις δεν ευρίσκονται σε άμεση συσχέτιση με το αντίστοιχο υποκριτήριο και δεν αναφέρονται διασυνδέσεις με άλλες σχετικές διαδικασίες και προσεγγίσεις. Στα κριτήρια Αποτελεσμάτων (6-9), που σχετίζονται με πελάτες-χρήστες, εργαζομένους, κοινωνικό σύνολο και κύρια αποτελέσματα

απόδοσης, δεν υπάρχουν επαρκείς δείκτες με στόχους, συγκρίσεις και τάσεις αλλά και επαρκής αναγραφή, που να αποδεικνύει τον συσχετισμό με τις αιτίες που τα προκάλεσαν.

Τα γεγονότα αυτά δημιούργησαν ορισμένες δυσκολίες ή ασαφή και μη αξιοποιήσιμα από την αρχή στοιχεία και αποτέλεσαν σημεία προς διερεύνηση, μερικά από τα οποία διευκρινίστηκαν κατά την διάρκεια της επιτόπου επίσκεψης.

**Η Ομάδα των Αξιολογητών**

**Δημήτρης Ζαμάνης**

**Βάσω Βλαχοπαναγιώτου**

**Κλεοπάτρα Ντέλιου**

***Αθήνα, Δεκέμβριος 2009***

## **ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ #1**

### **1. Δυνατά Σημεία**

- Η Βιβλιοθήκη ευθυγραμμίζεται πλήρως με το Όραμα, την Αποστολή και τις Αξίες του Πανεπιστημίου.
- Ο Διευθυντής με το Συμβούλιο Στελεχών, που απαρτίζεται από στελέχη της Βιβλιοθήκης, ενεργούν ως πρότυπα και είναι ενθουσιώδεις προς τις αρχές Αριστείας.
- Η ενεργή συμμετοχή όλων των στελεχών της Βιβλιοθήκης στην προετοιμασία του προγράμματος Αριστείας R4E EFQM
- Ο Διευθυντής της Βιβλιοθήκης με το Συμβούλιο Στελεχών καθοδηγεί την ανάπτυξη εξωστρεφούς συμπεριφοράς με φοιτητές και άλλους εξωτερικούς συνεργάτες με σκοπό την ενδυνάμωση των αποτελεσμάτων της Βιβλιοθήκης.
- Ο Διευθυντής της Βιβλιοθήκης επικοινωνεί προσωπικά και με συστηματικό τρόπο με το σύνολο του προσωπικού, με σκοπό τη διάδοση, ανάλυση και κατανόηση των στόχων (της Βιβλιοθήκης).
- Ο Διευθυντής της Βιβλιοθήκης ενθαρρύνει τη συμμετοχή σχεδόν του συνόλου του προσωπικού της σε δραστηριότητες βελτίωσης, σε σημαντικά έργα και σε εκπαιδευτικά προγράμματα.

### **1. Σημεία προς Βελτίωση**

- Η προετοιμασία των στελεχών και η κατάσταση διαδοχής.
- Η περιορισμένη περίοδος εφαρμογής και μέτρησης αποτελεσματικότητας του νέου οργανογράμματος.
- Το πλάνο δράσης για τη στελέχωση των τομέων του νέου Οργανογράμματος της Βιβλιοθήκης.
- Η συστηματική αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της Ηγετικής ομάδας της Βιβλιοθήκης.
- Η λήψη αποφάσεων της ηγετικής ομάδας της Βιβλιοθήκης με βάση την συστηματική παρακολούθηση δεικτών προσαρμοσμένους στις ανάγκες και το περιβάλλον της (Βιβλιοθήκης).
- Η ωρίμανση του συστήματος Διαχείρισης Αλλαγών.

## **ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ #2**

### **2. Δυνατά Σημεία**

- Η διαμόρφωση της στρατηγικής της Βιβλιοθήκης βασίζεται στην παρακολούθηση και ανάλυση του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος της
- Τα στοιχεία που συλλέγονται από τα εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον αναλύονται και λαμβάνονται αποφάσεις για υιοθέτηση νέων στρατηγικών κατευθύνσεων
- Η Στρατηγική της Βιβλιοθήκης είναι εναρμονισμένη πλήρως με την Πολιτική και τη Στρατηγική του Πανεπιστημίου
- Η Στρατηγική της Βιβλιοθήκης τεκμηριώνεται μέσω σαφών κατευθύνσεων προς τους τομείς και τα γραφεία δράσης της
- Η ανάλυση και οι κατευθυντήριες άξονες της στρατηγικής γνωστοποιούνται στο προσωπικό σε ειδικές συναντήσεις
- Υπάρχουν προσεγγίσεις για την υλοποίηση και παρακολούθηση κάθε δράσης ανά γραφείο της Βιβλιοθήκης, με σχετικές αναφορές από τους εργαζομένους προς τον προϊστάμενο του γραφείου και το Διευθυντή της Βιβλιοθήκης

### **2. Σημεία προς Βελτίωση**

- Ο καθορισμός κρίσιμων δεικτών απόδοσης (ΚΔΑ) για στρατηγικές κατευθύνσεις και προγράμματα των τομέων και γραφείων της Βιβλιοθήκης
- Η διασύνδεση της Στρατηγικής και των σχετικών στόχων/ δεικτών απόδοσης με τις κρίσιμες διεργασίες της Βιβλιοθήκης
- Η εξειδίκευση των στόχων της Βιβλιοθήκης σε ατομικό και ομαδικό επίπεδο και η επικοινωνία τους προς το σύνολο του προσωπικού
- Η τεκμηρίωση Πολιτικών για τις κρίσιμες διεργασίες της Βιβλιοθήκης
- Ο καθορισμός ενιαίων εντύπων, για να καλύψουν όλους τους τομείς και τα γραφεία της Βιβλιοθήκης, με αναφορές που αφορούν την παρακολούθηση της στρατηγικής και των ακολουθούμενων προγραμμάτων δράσης
- Η συστηματική τεκμηρίωση με αναφορές και δεδομένα που αφορούν τη στρατηγική και τα ακολουθούμενα προγράμματα δράσης

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ # 3α

### 3. Δυνατά Σημεία

- Το σύστημα αξιολόγησης 360°, που έχει σχεδιαστεί ως μια ολοκληρωμένη διαδικασία πολλαπλής ανατροφοδότησης του συνόλου των εργαζομένων, με στόχο την ανάπτυξη και βελτίωση των δεξιοτήτων και της εργασιακής τους συμπεριφοράς και αποτελεί μέρος ενός ευρύτερου σχεδίου για τη μεταρρύθμιση του συστήματος διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού του Πανεπιστημίου Κύπρου.
- Οι έρευνες απόψεων προσωπικού σε συνέχεια εφαρμογής του προγράμματος Αριστείας (C2E), στις οποίες το ποσοστό συμμετοχής είναι υψηλό (95%) συγκριτικά και με άλλες υπηρεσίες του Πανεπιστημίου Κύπρου.
- Η παροχή στο προσωπικό της Βιβλιοθήκης πρόσθετων ευκαιριών για εκπαίδευση, επιμόρφωση.
- Η ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων σε προγράμματα ή έργα βελτίωσης.
- Μηχανισμοί αμφίδρομης επικοινωνίας μεταξύ Διοίκησης της Βιβλιοθήκης και προσωπικού (top-down & bottom-up) έχουν αναπτυχθεί με σκοπό την αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη λειτουργία της Βιβλιοθήκης, όπως π.χ. intranet, ηλεκτρονική αλληλογραφία, κλπ.
- Η θεσμοθετημένη διαχείριση θεμάτων Υγιεινής και Ασφάλειας των εργαζομένων, συμπεριλαμβανόμενων επιμέρους θεμάτων, μέσω του σχετικού εγχειρίδιου διαχείρισης των χώρων.
- Στα πλαίσια αξιών του Πανεπιστημίου Κύπρου και της Βιβλιοθήκης υπάρχει μέριμνα για την φροντίδα του προσωπικού μέσω ανάπτυξης διάφορων προσεγγίσεων όπως πχ. πακέτο παροχών και υπηρεσιών, ευελιξία ωραρίου για δυνατότητα πρόσθετης εκπαίδευσης, κλπ.
- Η εισαγωγική εκπαίδευση, η οποία περιλαμβάνει περιήγηση σε όλα τα γραφεία για μία εβδομάδα, αφορά ακόμη και όσους εισέρχονται για πρώτη φορά στη Βιβλιοθήκη για πρακτική άσκηση.

### 3. Σημεία προς Βελτίωση

- Τεκμηριωμένες Πολιτικές σε θέματα και υπάρχουσες πρακτικές Ανθρώπινου Δυναμικού, όπως η εξέλιξη του προσωπικού, η διαχείριση χώρων, η επιμόρφωση
- Παρότι που έχει αναπτυχθεί ένα νέο, πολυδιάστατο και με καλές προϋποθέσεις σύστημα αξιολόγησης 360°, εντούτοις δεν έχει θεσμοθετηθεί πλήρως και εφαρμόζεται παράλληλα με το παραδοσιακό και ιεραρχικό σύστημα αξιολόγησης του προσωπικού
- Τα αποτελέσματα των ερευνών ικανοποίησης προσωπικού και η διασύνδεση τους με την ανάπτυξη σχετικών προγραμμάτων δράσης
- Η εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα ανάπτυξης της ηγετικής ικανότητας και διοίκησης ανθρώπινων πόρων
- Η τεκμηρίωση της σύστασης και αξιολόγησης αποτελεσματικότητας των ομάδων εργασίας

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ # 4

### 4. Δυνατά Σημεία

- Η ύπαρξη πράσινων (green) προγραμμάτων τεχνολογίας και χρήσης εξοπλισμού με θετική τάση αποτελεσμάτων, όπως η ηλεκτρική κατανάλωση κεντρικών Η/Υ.
- Η μετάβαση σε εφαρμογές ιστού για την κάλυψη αναγκών πρόσβασης ακόμα και σε απομακρυσμένες περιοχές.
- Η διαμόρφωση μακροχρόνιων στρατηγικών συνεργασιών επιτυγχάνει τη συνεχή ενδυνάμωση της θέσης της Βιβλιοθήκης.
- Η διαχείριση των Οικονομικών πόρων μέσω ετήσιου προϋπολογισμού.
- Η αναζήτηση εναλλακτικών πηγών χρηματοδότησης, μέσω χρηματοδοτικών προγραμμάτων.
- Η συνεχής επιμόρφωση του προσωπικού σε θέματα διαχείρισης, ανταλλαγής και διάδοσης της πληροφορίας και της γνώσης.
- Η ύπαρξη ισχυρού συστήματος Knowledge Sharing μέσω των ομάδων εργασίας, το forum και το Συμβούλιο Στελεχών.

### 4. Σημεία προς Βελτίωση

- Η θεσμοθέτηση και ενημέρωση του Πανεπιστημίου για την υλοποίηση των πράσινων (green) προγραμμάτων τεχνολογίας και χρήσης εξοπλισμού και αποτελεσμάτων, όπως η ηλεκτρική κατανάλωση κεντρικών Η/Υ.
- Η ανάπτυξη Πολιτικών προκειμένου να διασφαλισθεί η εγκυρότητα, η ακεραιότητα και η ασφάλεια Πληροφοριών της Βιβλιοθήκης, σε ευθυγράμμιση με τις Πολιτικές Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων του Πανεπιστημίου Κύπρου.
- Η χαρτογράφηση του δικτύου πληροφοριακών συστημάτων της Βιβλιοθήκης
- Η διαμόρφωση σχεδίου ανάκαμψης (recovery plan) των πληροφοριακών συστημάτων της Βιβλιοθήκης
- Η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας χρήσης της τεχνολογίας από το προσωπικό της Βιβλιοθήκης και τους χρήστες της.



## **ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ # 5**

### **5. Δυνατά Σημεία**

- Η εφαρμογή συστημάτων και προτύπων σχετικά με τη δραστηριότητα της Βιβλιοθήκης
- Η καθιέρωση διεξαγωγής συστηματικής έρευνας ικανοποίησης χρηστών σε ετήσια βάση μέσω του μοντέλου LIBQUAL
- Η ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας ικανοποίησης χρηστών με ανάλυση και κατηγοριοποίηση αυτών
- Η ύπαρξη και παρακολούθηση κρίσιμων δεικτών απόδοσης για τις δραστηριότητες της βιβλιοθήκης

### **5. Σημεία Προς Βελτίωση**

- Ο τρόπος καθορισμού των κύριων διεργασιών της βιβλιοθήκης
- Ο τεκμηριωμένος τρόπος συσχέτισης των στόχων και των διεργασιών της βιβλιοθήκης.
- Ο δομημένος και συστηματικός τρόπος προγραμματισμού, υλοποίησης και παρακολούθησης των έργων που αναλαμβάνει η Βιβλιοθήκη ή έργα που συμμετέχει.
- Δεν τεκμηριώνεται πλήρως με ποιο τρόπο
- Η αναθεώρηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος των κρίσιμων διεργασιών και πως αυτό εξυπηρετεί τη Στρατηγική και Πολιτική της Βιβλιοθήκης.
- Δεν τεκμηριώνεται πλήρως
- Η ύπαρξη και εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου συστήματος κρίσιμων δεικτών απόδοσης KPIs για όλες τις δραστηριότητες της Βιβλιοθήκης
- Οι συστηματικές και δομημένες ενέργειες προβολής και προώθησης του έργου της Βιβλιοθήκης με στόχο την προσέλκυση «πελατών»

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ # 6

### 6. Δυνατά Σημεία

- Ύπαρξη θετικών αποτελεσμάτων από την έρευνα ικανοποίησης του 2008, σχετικά με την «ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση» και την «ικανοποίηση από την τοποθεσία παραρτήματος» εκ μέρους των χρηστών.
- Θετική η αξιολόγηση όσον αφορά τη «γενική εντύπωση των μαθημάτων» από τους χρήστες (2007, 2008), τη «συμπεριφορά και την απόδοση εκπαιδευτών» από τους χρήστες για (2007, 2008).
- Θετική η επίτευξη στόχων όσον αφορά τη «γενική εντύπωση των μαθημάτων» & τη «συμπεριφορά και την απόδοση εκπαιδευτών» για τουλάχιστον 2 συνεχόμενα έτη (2007, 2008).

### 6. Σημεία Προς Βελτίωση

- Έλλειψη τεκμηριωμένης στοχοθέτησης για αποτελέσματα που παρουσιάζονται και αφορούν μετρήσεις αντίληψης σχετικά με την «ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση» και «ικανοποίηση από την τοποθεσία παραρτήματος» εκ μέρους των χρηστών.
- Έλλειψη συγκριτικών δεδομένων μέτρησης (benchmarks) όσον αφορά παρουσιαζόμενα γραφήματα και σχετικές μετρήσεις αντίληψης με άλλες βιβλιοθήκες
- Περιορισμένα αποτελέσματα (1 έτος), που δεν διευκολύνουν τη δημιουργία τάσεων και την εξαγωγή αξιόπιστων συμπερασμάτων
- Περιορισμένα αποτελέσματα από μετρήσεις αντίληψης

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ # 7

### 7. Δυνατά Σημεία

- Τα αποτελέσματα, τα οποία σχετίζονται με την αντίληψη του προσωπικού της Βιβλιοθήκης Πανεπιστημίου Κύπρου, προέρχονται από σχετικές έρευνες ικανοποίησης, που αφορούν την περίοδο 2007-2009, η δε πορεία τους κατά το διάστημα αυτό είναι θετική
- Τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης του προσωπικού έχουν στοχοθετηθεί και για τα τρία έτη εφαρμογής της
- Η τάση των αποτελεσμάτων, που σχετίζονται με την απόδοση της Βιβλιοθήκης σε θέματα προσωπικού, παρότι παρουσιάζει διακυμάνσεις, είναι θετική για το σύνολο της χρονικής περιόδου εξέτασης κάθε σχετικού δείκτη
- Ο αριθμός του προσωπικού που συμμετέχει σε ομάδες εργασίας στοχοθετείται ως ποσοστό επί του συνόλου των εργαζομένων, ο δε βαθμός συμμετοχής είναι ιδιαίτερα υψηλός.

### 7. Σημεία Προς Βελτίωση

- Τα αποτελέσματα των δεικτών αντίληψης και απόδοσης της Βιβλιοθήκης σε θέματα προσωπικού δεν συγκρίνονται με αντίστοιχα αποτελέσματα άλλων, ομοειδών οργανισμών
- Η διασύνδεση των αποτελεσμάτων της Βιβλιοθήκης σε θέματα προσωπικού με συγκεκριμένες προσεγγίσεις που τα προκάλεσαν δεν έχει ωριμάσει, ώστε να δίνει αξιόπιστα και ολοκληρωμένα προγράμματα βελτίωσης
- Δεν είναι ορατή στο προσωπικό η βελτίωση ως αποτέλεσμα της έρευνας ικανοποίησης
- Η τεκμηριωμένη τμηματοποίηση των αποτελεσμάτων σχετικά με το προσωπικό σε σχέση και με την ανάληψη δράσεων βελτίωσης.
- Το εύρος των χρησιμοποιούμενων δεικτών αντίληψης και απόδοσης της Βιβλιοθήκης σε θέματα προσωπικού είναι περιορισμένο.
- Η ιστορικότητα των αποτελεσμάτων που σχετίζονται με την έρευνα ικανοποίησης προσωπικού είναι περιορισμένη.
- Η στοχοθέτηση των δεικτών απόδοσης σε θέματα προσωπικού της Βιβλιοθήκης βρίσκεται σε πολύ αρχικό στάδιο.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ # 8

### 8. Δυνατά Σημεία

- Η μέτρηση της αντίληψης των χρηστών της Βιβλιοθήκης για τη χρησιμότητα των υπηρεσιών της, που έγινε μέσω σχετικής έρευνας για την εικόνα του Πανεπιστημίου Κύπρου στην τοπική (κυπριακή) κοινωνία το 2008, αποτύπωσε θετικά στοιχεία (58,1%).
- Από το 2008 η Βιβλιοθήκη ξεκίνησε τη συστηματική καταγραφή των ευχαριστήριων επιστολών από τους εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες της.
- Οι ανακοινώσεις της Βιβλιοθήκης σε συνέδρια και οι επιστημονικές της δημοσιεύσεις, παρότι παρουσιάζουν διακυμάνσεις, κινούνται αυξητικά για την περίοδο 2004 – 2009, ενώ οι δωρεές βιβλίων από ιδιώτες ή άλλους φορείς προς τη Βιβλιοθήκη αυξήθηκαν σημαντικά το 2008.
- Ο αριθμός επιστημονικών άρθρων που η Βιβλιοθήκη έστειλε σε μέλη ακαδημαϊκών – επιστημονικών οργανισμών παρουσιάζει σαφή αυξητική τάση για την περίοδο 2005 – 2008, όπως και ο αριθμός των κυπριακών βιβλιοθηκών που είναι εγγεγραμμένοι χρήστες της Βιβλιοθήκης, για την περίοδο 2001 – 2008.
- Τα αιτήματα για μετατροπή εγγράφων σε Braille (8β3), που ικανοποιήθηκαν το 2007, είναι ιδιαίτερα αυξημένος.
- Ο αριθμός των άρθρων που αποστέλλονται σε ειδικές ομάδες χρηστών (8β2) καθώς και το ποσοστό των αιτημάτων για μετατροπή εγγράφων σε Braille που ικανοποιούνται στοχοθετούνται και οι σχετικοί στόχοι φαίνεται να επιτυγχάνονται.

### 8. Σημεία Προς Βελτίωση

- Η σύγκριση των παρουσιαζόμενων αποτελεσμάτων των δεικτών αντίληψης και απόδοσης της Βιβλιοθήκης σε θέματα κοινωνίας με αντίστοιχα αποτελέσματα άλλων, ομοειδών οργανισμών
- Η σύνδεση των παρουσιαζόμενων αποτελεσμάτων αντίληψης και απόδοσης της Βιβλιοθήκης σε θέματα κοινωνίας με συγκεκριμένες προσεγγίσεις που τα προκάλεσαν.
- Το εύρος των επιλεγμένων δεικτών αντίληψης και απόδοσης της Βιβλιοθήκης σε θέματα κοινωνίας είναι περιορισμένο.
- Η στοχοθέτηση των δεικτών αντίληψης σε θέματα κοινωνίας και η ύπαρξη επαρκών ιστορικών στοιχείων μετρήσεων.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ # 9

### 9. Δυνατά Σημεία

- Θετική τάση και καλά αποτελέσματα στις περισσότερες από τις μετρήσεις των δεικτών που περιγράφονται στα Κύρια Αποτελέσματα Απόδοσης
- Πλήρης κάλυψη του βασικού δείκτη της Βιβλιοθήκης Πανεπιστημίου Κύπρου για 100% απορροφητικότητα του προϋπολογισμού
- Αυξημένος αριθμός βιβλίων στη συλλογή της Βιβλιοθήκης σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια αλλά και σε σχέση με άλλες Βιβλιοθήκες
- Συνεχώς αυξανόμενο εμβαδό της Βιβλιοθήκης Πανεπιστημίου Κύπρου με την δημιουργία νέων εγκαταστάσεων

### 9. Σημεία προς Βελτίωση

- Η εύρεση τρόπων χρηματοδότησης από άλλες πηγές και μείωση της εξαρτησης από τον κρατικό προϋπολογισμό
- Η στοχοθεσία για τα περισσότερα από τα κύρια αποτελέσματα απόδοσης
- Η χρήση δεδομένων συγκριτικής αξιολόγησης όσον αφορά κρίσιμα αποτελέσματα απόδοσης.
- Το εύρος της επιλογής των δεικτών μέτρησης απόδοσης της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Κύπρου

- **Περίληψη Βαθμολογίας της Ομάδας Αξιολογητών**

	Ποσοστά (%) Κλίμακες									
	0-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100
1. Αρχηγία					X					
2. Πολιτική & Στρατηγική				X						
3. Ανθρώπινο Δυναμικό				X						
4. Συνεργασίες & Πόροι				X						
5. Διαδικασίες				X						
6. Αποτελέσματα Πελατών			X							
7. Αποτελέσματα Εργαζόμενων				X						
8. Αποτελέσματα Κοινωνίας			X							
9. Αποτελέσματα Απόδοσης				X						

**Συγκεντρωτική Βαθμολογία της Ομάδας Αξιολογητών**

Συνολικοί πόντοι	Διαστήματα Συνολικών Πόντων									
	0-100	101-200	201-300	301-400	401-500	501-600	601-700	701-800	801-900	901-1000
				X						