

СОГЛАСОВАНО

Директор ЦК

 Н.А. Гаврикова

« 15 » 03 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

зам. директора ЦЦОТ

 И. В. Котова

« 15 » 03 2019г.

ОТЧЕТ

Анализ функционирования СМК НТБ ТПУ за 2018 год

Целью данного анализа является оценка результативности, пригодности и достаточности СМК Научно-технической библиотеки ТПУ за 2018 год.

1. Цели и показатели результативности процессов СМК

Оценка результативности СМК проводилась по следующим процессам в соответствии с представленными критериями (Таблица 1).

Таблица 1

Наименование процесса	№ п/п	Наименование критерия	Фактическое значение	Целевое значение	% выполнения	Решение по процессу
1	2	3	4	5		6
Комплектование фонда	1	Количество новых документов (экз.) Из них:	78 332 625	78 000 000	100	Результативность процесса напрямую зависит от выделения финансирования. Для решения задач по информационному обеспечению образовательного и исследовательского процессов ТПУ необходима подготовка аргументации и обоснования выделения средств. С целью оптимизации процессов в 2019 г. необходимо провести работу по анализу процесса и слиянию его с процессами Предоставления сетевых ресурсов и Формирования ресурсов собственной генерации.
	1.1	на физических носителях	2 537	2 000	100	
	1.2	электронных документов	78 330 088	78 330 000	100	
	2	Названий новых поступлений на физических носителях (назв.)	2 794	1 510	186	
	3	Исключено документов на физических носителях (экз.)	39 689	42 000	100	
Обработка документов и организация справочно-поискового аппарата НТБ	4	Введено за год в электронный каталог (всего зап.)	16 998	16 900	100	Необходима актуализация документации по процессу
	5	Индексирование документов /ББК, УДК/ (док.)	13 700	16 000	86	
	6	Аналитическая роспись	1 502	1 500	100	

		<i>статей в БД МАРС (зап.)</i>				
	7	<i>Исключение карточек из каталогов (карт.)</i>	60 124	27 000	220	
Организация и хранение фонда	8	<i>Поступило в фонды</i>	7 881	7 000	100	Необходима актуализация документации по процессу
	9	<i>Инвентаризация фонда</i>	14 670	17 000	86	
	10	<i>Расставлено документов</i>	137 644	140 600	100	
	11	<i>Работа с книжными памятниками федерального значения: сверка, создание инвентаря, внесение в ЭК (экз.)</i>	508	508	100	
Информационно-библиотечное обслуживание на абонементях	12	<i>Количество посещений на абонементях (пос.)</i>	63 929	63 600	100	В связи с внедрением услуги по выдаче на дом на длительный срок изданий из залов планируется работа по слиянию процессов обслуживания в залах и на абонементях
	13	<i>Количество выданной литературы на абонементях (док.)</i>	52 017	56 080	93	
	14	<i>Количество консультаций на абонементях (конс.)</i>	3 072	2 550	120	
	15	<i>Количество абонентов и пользователей МБА</i>	113/103	90/120	100	
	16	<i>Количество заказов абонентов и пользователей</i>	586/470	630/460	100	
Информационно-библиотечное обслуживание в читальных залах	17	<i>Количество посещений в читальных залах (пос.)</i>	34 312	36 000	95	См. раздел Информационно-библиотечное обслуживание на абонементях
	18	<i>Количество выданной литературы в читальных залах (док.)</i>	45 685	45 500	100	
	19	<i>Количество консультаций в читальных залах (конс.)</i>	7 304	7 000	100	
Предоставление сетевых ресурсов	20	<i>Кол-во документов (цифровых объектов) в открытом электронном архиве</i>	50 221	50 000	100	См. раздел Комплектование фонда
	21	<i>Кол-во документов (цифровых объектов) в электронной библиотеке</i>	79 171	79 000	100	
	22	<i>Кол-во баз данных, к которым организован доступ</i>	59	57	100	
	23	<i>Количество сетевых удаленных электронных документов (экз.)</i>	78 329 615	78 300 000	100	

В результате анализа степени выполнения запланированных показателей процессов СМК и их результатов выявлены причины низких значений отдельных показателей и намечены к выполнению в текущем году необходимые корректирующие действия и коррекции, направленные на устранение выявленных причин, снижение риска и их последующего появления и улучшения соответствующих показателей (Таблица 2).

Таблица 2

№ п/п	Наименование процесса подсистемы СМК, значение которого ниже запланированного	Установленная причина не достижения планового значения показателя	Мероприятия (КД и К) по устранению причин	Исполнители	Срок исполнения
5	Индексирование документов (ББК, УДК)	Недовыполнение показателя связано с необходимостью проведения срочной работы по внеплановой работе по уменьшению объемов карточных читательских каталогов.	Запланировать объемы работ на 2019 год с учетом работы по уменьшению объемов карточных читательских каталогов.	Халошина О. В.	Январь 2019 г.
9	Инвентаризация фонда	Сокращение штата сотрудников подразделения	Запланировать на 2019 год работы в соответствии со штатом	Халошина О.В.	Январь 2019 г.
13	Количество выданной литературы на абонементах (док.)	Снижение показателей связано с доступностью электронных версий многих изданий и отсутствием новых поступлений учебной литературы.	Подготовить обоснования необходимости приобретения новых книг для информационного обеспечения учебного процесса	Котова И.В. Халошина О.В.	1 квартал 2019
17	Количество посещений в читальных залах (пос.)				

2. Результаты выполнения плана мероприятий по предыдущему анализу подсистемы СМК

Таблица 3

№ п/п	Мероприятия по улучшению подсистемы СМК	Результаты достижения мероприятия	Документ, подтверждающий достигнутый результат	Причины невыполнения
1	Определить цели в области качества на 2018 год по основным направлениям деятельности НТБ	Цели в области качества на 2018 год определены и отражены в планах	Планы-отчеты отделов НТБ	
2	Продолжить работу по совершенствованию технологических процессов библиотеки и актуализации документов по СМК	Разработаны временные технологические инструкции	инструкции	

3. Результаты внутренних и внешних аудитов

3.1 В 2018 году в НТБ внутренний аудит не проводился. Внешний аудит проведен 30 мая 2018 года.

Таблица 4

	Внутренний аудит	Внешний аудит
Количество несоответствий	-	0
Количество рекомендаций	-	0

3.2 Аудиторская проверка показала, что СМК в Научно-технической библиотеке ТПУ функционирует в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и внутренними нормативными документами СМК.

4. Анализ несоответствий, реализация корректирующих действий (коррекций)

В 2016-2017 гг. в НТБ аудиты не проводились в связи с реструктуризацией библиотеки. Корректирующих действий не планировалось.

5. Удовлетворенность потребителей и отзывы от соответствующих заинтересованных сторон

5.1 Анализ результатов анкетирования/опроса потребителей

Оценка удовлетворенности пользователей в отчетном периоде проведена в декабре 2018 г. путем анализа обращений пользователей в группу НТБ в Вконтакте. Всего поступило 116 обращений. Основные темы вопросов: как найти книгу, можно ли получить доступ к ее электронной версии, как загружать ВКР в открытый электронный архив, когда планируется день прощения.

В ноябре 2018 г. проведен онлайн опрос с целью выявления услуг и сервисов, в которых наиболее заинтересованы пользователи. Более всего пользователям необходимы книги – 64% голосов, комфортные зоны – 62%, пункты питания - +57%. В комментариях добавлено пожелание об открытии круглосуточного читального зала.

Для уточнения необходимости открытия зала с круглосуточным режимом работы проведен дополнительный опрос, по результатам которого такой зал необходим (220 респондентов, 219 считают открытие зала необходимым).

В результате оценки удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон жалоб и рекламаций не выявлено. Предложение – 1.

Намечено к выполнению в текущем году необходимое корректирующее действие направленное на улучшение удовлетворенности пользователей.

Таблица 5

№ п/п	Предложения/жалобы/рекламации	Установленная причина появления	Мероприятия (КД, К) по устранению причин	Исполнители	Срок исполнения
1	Предложение по открытию зала 24/7	Необходимо место для самостоятельной работы в поздние часы	Включение создания зала 24/7 в план работ на 2019 год	Фадеев А.С., Котова И.В.	2019 г.

6. Изменения во внутренних и внешних факторах

6.1 Анализ внешних и внутренних факторов в отчетном периоде проведен и представлен в следующих документах:

- Анализ среды отдела формирования и каталогизации фондов на 2018 г.
- Анализ среды общественных пространств на 2018 г.
- Анализ среды отдела социокультурных коммуникаций на 2018 г.
- Анализ среды отдела редких книг и книжных памятников на 2018 г.
- Анализ среды отдела сопровождения исследовательской деятельности на 2018 г.

Вышеуказанные документы см. в приложении 1.

6.2 Сравнение внешних и внутренних факторов 2017 и 2018 г. будет некорректным т.к. ранее они были определены в целом для НТБ, а в 2018 году для каждого отдела.

7. Анализ результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей

7.1 Научно-техническая библиотека определила риски и мероприятия по предотвращению или уменьшению их нежелательного влияния для каждого отдела и отразила их в следующих документах:

- План-отчет отдела формирования и каталогизации фондов на 2018 г.
- План-отчет отдела социокультурных коммуникаций на 2018 г.
- План-отчет отдела общественных пространств на 2018 г.
- План-отчет отдела редких книг и книжных памятников на 2018 г.
- План-отчет отдела сопровождения исследовательской деятельности на 2018 г.

См. приложение 2.

7.2 В 2018 году в НТБ перестал работать официальный сайт. Было организовано взаимодействие с отделом порталных решений, налажена работа временной версии сайта. На 2019 г. запланировано создание нового современного сайта НТБ.

Таблица 9

Наименование чрезвычайной/аварийной/форс-мажорной ситуации (риск), которая реализовалась	Был в реестре рисков (да/нет)	Мероприятие по управлению риском было выполнено (да/нет*)	Оцените результативность мероприятия		
			Мероприятие не предотвратило и не снизило влияние риска (1)	Мероприятие не предотвратило, но снизило влияние риска (2)	Мероприятие предотвратило риск (3)
Вышел из строя официальный сайт НТБ сайт	нет	да		да	

8. Изменения в подсистеме СМК

8.1 За отчетный период в Научно-технической библиотеке произошли следующие изменения: на основании приказа ректора Университета № 5/од от 26.01.2018 года НТБ вошла в состав Центра цифровых образовательных технологий (далее ЦЦОТ), сформированы новые структурные подразделения, назначены новые руководители, произошла ротация кадров. С сентября НТБ перешла из Управления по образовательной деятельности в состав Управления по цифровизации ТПУ. Это повлияло:

а) на организационную структуру.

НТБ находится в непосредственном подчинении проректора по цифровизации – директора ЦЦОТ.

Оперативное руководство деятельностью НТБ осуществляет заместитель директора ЦЦОТ по руководству НТБ.

В структуре НТБ вместо 11 выделены 5 отделов:

- Отдел формирования и каталогизации фондов
- Отдел социокультурных коммуникаций

- Отдел общественных пространств
- Отдел редких книг и книжных памятников
- Отдела сопровождения исследовательской деятельности

b) На штатное расписание.

В ходе слияния в НТБ сокращены 5 ставок, 4 ставки переведены в другие подразделения ТПУ. На 01.01.2019 г. штат библиотеки составляет 46 работников.

с) В связи со структурными изменения в 2018 году проведена работа с документацией. Разработаны:

- Положения – 6 док.
- Должностные инструкции – 19 док.
- Функциональные инструкции сотрудников – 38 док.
- Анализ среды отделов – 5 док.
- Заинтересованные стороны отделов – 5 док.
- Знания отделов – 5 док.
- Актуализировано Положение о формировании фонда.
- Отменены 9 документов, утративших актуальность.

9. Рекомендации по улучшению

9.1 Какие изменения, по вашему мнению, нужны на уровне университета для улучшения вашей работы?

Для улучшения качества работы НТБ необходимо:

1. Создание нового сайта НТБ. Сайт библиотеки - это не только информация для читателей. Его наличие необходимо при прохождении различного рода аккредитаций, проверок, рейтингов.
2. Разработка и внедрение ИПК "Книгообеспеченность учебных дисциплин", который объединит данные электронного каталога НТБ об имеющихся в фонде ресурсах (традиционных и электронных), данных ООП, дисциплинах, студентах и пр.

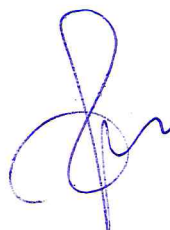
Вывод

Подсистема СМК Научно-технической библиотеки соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001.

Решения по результатам анализа:

1. Разработать на 2019 г.:
 - Анализ среды отделов – 5 док.
 - Заинтересованные стороны отделов – 5 док.
 - Знания отделов – 5 док.
2. Приступить к работе по анализу бизнес-процессов. В течение 2019 года провести реинжиниринг процессов Комплектование фонда, Предоставление удаленных ресурсов и Формирование ресурсов собственной генерации.
3. Актуализировать соответствующие документированные процедуры.
4. Провести анализ удовлетворенности пользователей, по результатам подготовить отчет.

Уполномоченный по качеству



Э. Ю. Панькова