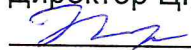


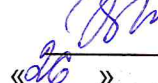
СОГЛАСОВАНО

Директор ЦК


 Н.А. Гаврикова
 «17» 03 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

зам. директора ЦЦОТ


 И. В. Котова
 «16» 03 2020 г.

ОТЧЕТ

Анализ функционирования СМК НТБ ТПУ за 2019 год

Целью данного анализа является оценка результативности, пригодности и достаточности подсистемы СМК Научно-технической библиотеки ТПУ за 2019 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:	80 306 201	80 000 000	100	Результативность процесса напрямую зависит от выделения финансирования. Для решения задач по информационному обеспечению образовательного и исследовательского процессов ТПУ готовятся обоснования закупок. В 2019 году удалось сохранить подписку на основные ресурсы и выиграть конкурс национальной подписки (на 39 БД)
	1.1	на физических носителях	4 867	4 000	100	
	1.2	электронных документов	80 301 334	79 000 000	100	
	2	Названий новых поступлений на физических носителях (назв.)	3 128	1 500	186	
	3	Исключено документов на физических носителях (экз.)	25 668	25 200	100	
Обработка документов и организация справочно-поискового аппарата НТБ	4	Введено за год в электронный каталог (всего зап.)	11 920	11 900	100	Продолжить работу по отражению в электронном каталоге (ЭК) не только новых поступлений, но и ретроспективной части фонда.
	5	Индексирование документов /ББК, УДК/ (док.)	15 884	15 000	100	
	6	Аналитическая роспись статей в БД MARC (зап.)	1 489	1 400	100	
	7	Исключение карточек из каталогов (карт.)	139 458	96 000	145	
Организация и хранение фонда	8	Количество изданий в открытом доступе	166 108	160 000	100	Учесть изменения в законодательстве
	9	Инвентаризация фонда	13 872	13 500	102	

	10	Расставлено документов	106 152	136 620	78	при работе с книжными памятниками
	11	Работа с коллекциями редкого фонда и книжными памятниками федерального значения	3 472	3 000	100	
Информационно-библиотечное обслуживание	12	Количество пользователей	15 202	14 800	102	Внедрение новых услуг, методов и форм работы с пользователями.
	13	Количество посещений (пос.)	173 467	173 800	100	
	14	Количество обращений к информационным сервисам НТБ	1 000 000	900 000	100	
	15	Количество книговыдач, в т. ч. виртуальных	1 900 000	2 280 000	83	
	16	Количество консультаций (конс.)	15 600	14 300	109	
	17	Привлечение внебюджетных средств (платные услуги)	430 000	250 000	172	
Предоставление сетевых ресурсов	18	Кол-во документов (цифровых объектов) в открытом электронном архиве	54 629	54 500	100	Расширение подписки на ЭБС для подготовки к аккредитации ВУЗа.
	19	Кол-во баз данных, к которым организован доступ	63	59	106	
	20	Количество сетевых удаленных электронных документов (экз.)	80 309 962	79 000 000	100	
Формирование фонда электронных ресурсов собственной генерации	21	Кол-во документов (цифровых объектов) в электронной библиотеке	87 474	87 500	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
10	Расставлено документов	Невыполнение связано со снижением количества книговыдач. См. след. пункт	Включение в план закупок новых изданий, необходимых для организации образовательного процесса.	Котова И. В. Халошина О. В.	В течение года

15	Количество книговыдач, в т. ч. виртуальных	Снижение книговыдачи бумажных изданий наблюдается на протяжении нескольких лет, связано с доступностью электронных версий, а также сокращением новых поступлений. Статистика виртуальных книговыдач предоставляется держателями ресурсов, нет единого понимания как правильно её считать.	Включение в план закупок новых изданий, необходимых для организации образовательного процесса. Уточнение статистических данных по виртуальной книговыдаче.	Котова И. В. Халошина О. В.	В течение года
----	--	---	--	--------------------------------	----------------

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	Разработать на 2019 г.: Анализ среды отделов – 5 док. Заинтересованные стороны отделов – 5 док. Знания отделов – 5 док.	Разработаны планы отделов в которых отражены все запланированные направления (анализ среды, стейкхолдеры и т.д.)	План работы ОФКФ на 2019 год План работы ОСИД на 2019 год План работы ОСК на 2019 год План работы ООП на 2019 год План работы ОРККП на 2019 год	-
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 Актуализировать соответствующие документированные процедуры.	Разработан проект Документированной процедуры Комплектование фонда с учётом новых подпроцессов.	Проект актуализированной Документированной процедуры 6.3-01 Комплектование фонда	-
3	Провести анализ удовлетворенности пользователей, по результатам подготовить отчет.	Проведено 7 онлайн опросов и анкетирование в помещении НТБ по изучению удовлетворенности пользователей.	Отчет ОСК за 2019 год	-

3. Результаты внутренних и внешних аудитов

3.1 В 2019 году в НТБ аудиты не проводились.

4. Удовлетворенность потребителей и отзывы от соответствующих заинтересованных сторон

4.1 Анализ результатов анкетирования/опроса потребителей

В течение года проводилось изучение мнения пользователей.

В группе НТБ ВКонтакте проводились опросы самой различной тематики (информационные потребности, знание литературы). Всего было проведено 7 опросов.

В декабре на территории НТБ проводилось анкетирование с целью изучения мнения пользователей о ресурсах и услугах библиотеки.

Для анкетирования была выбрана анонимная форма опроса как наиболее располагающая и предоставляющая возможность пользователям откровенно выразить свою точку зрения. Анкеты были размещены на всех точках обслуживания НТБ, в холле и помещениях Единого деканата.

Всего приняли участие в опросе 123 респондента (120 студентов ТПУ, 2 аспиранта и 1 студент ТУСУРа).

Анализ показал, что более 60% респондентов посещают библиотеку достаточно часто, от нескольких раз в неделю до нескольких раз в месяц. Целью их посещений являются самостоятельные занятия, работа за компьютерами и работа с книжным фондом. Пользователи, которые посещают библиотеку редко (несколько раз в год) приходят преимущественно за книгами и журналами, сделать чертежи на кульманах, поработать с электронными базами данных и просто отдохнуть.

На вопрос «Необходимы ли вам печатные книги?» почти 90% респондентов ответили утвердительно. Такое же количество респондентов пользуется электронными книгами. Чуть меньше обращений идет к российским и зарубежным базам данных.

Пользователи отметили, что в библиотеке необходимо иметь как учебную и научную литературу, так и литературу на иностранных языках, а также словари, справочники и художественные книги (40% пользователей).

Порядка 40% пользователей выразили желание получить консультацию по оформлению научной работы. Также необходимы консультации по работе с открытым книжным фондом библиотеки, электронным каталогом, услугам и ресурсам НТБ в целом. Возникают затруднения и при поиске информации в базах данных, для чего также необходимы консультации и обучение.

Всю информацию о ресурсах и сервисах НТБ пользователи получают, в первую очередь, в группе НТБ во ВКонтакте <https://vk.com/ntbtpu>, а также узнают новости на сайте библиотеки и от одноклассников. Порядка 25% опрошиваемых обращают внимание на объявления в стенах НТБ.

За прошедший год читатели отметили такие мероприятия НТБ, как Библионочь, Тотальный диктант, Час куратора в НТБ, Игротеку. Посещают студенты и выставки библиотеки.

Необходимыми условиями для работы в библиотеке являются тишина, круглосуточный режим работы (об этом студенты писали отдельно, как, и об освещенности, качество которой в этом году оставляет желать лучшего). Кроме того, нужны компьютеры с программным обеспечением, необходимым для учебы в ТПУ. (Petrel, LaTeX, SolidWorks, iMac). Отдельным пунктом был выделен вопрос о дополнительных желаемых услугах библиотеки, но он вызвал у пользователей затруднения.

В качестве пожеланий респонденты указали отдельно освещенность, ремонт, наличие столовой, а также «всех благ».

Безусловно, все мнения пользователей будут учтены и помогут скорректировать работу библиотеки с учетом результатов анкетирования.

В результате оценки удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон выявлены неоднократные жалобы на плохое освещение в залах.

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	В вечернее время в читальных залах очень темно.	В данных помещениях часть светильников была установлена почти 45 лет назад, с момента постройки корпуса (1974 г.). Многие из них уже вышли из строя, не работает большое количество ламп.	Составление служебных записок о включении НТБ в План работ по замене системы освещения ТПУ.	Котова И.В., Тарасова М.Н.	2020 г.

5. Изменения во внутренних и внешних факторах

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

– Анализ среды и рисков отделов Научно-технической библиотеки за 2019 г.

Вышеуказанный документ см. в приложении 1.

5.2 В 2019 г. не появилось новых внешних и внутренних факторов в НТБ, влияющих на подсистемы СМК.

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

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

– Анализ среды и рисков отделов Научно-технической библиотеки за 2019 г.

См. в приложении 1.

6.2 В 2019 году произошло сокращение площадей. 117 ауд. Передана Единому деканату. Смежное помещение 118 ауд. (Точка контакта) осталось за НТБ, но выведено из эксплуатации в связи с ремонтом. Функции подразделения перераспределены между отделами НТБ. Разработан временный регламент работы.

В летний период расформирован зал курсового и дипломного проектирования (210 ауд.) В этом помещении была организована работа Приёмной комиссии ТПУ. Часть услуг, предоставляемых пользователям в ЧЗКДП, в этот период не оказывалась. Основные функции зала были перераспределены между сотрудниками отдела общественных пространств.

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)
Сокращение площадей НТБ. Вывод из эксплуатации помещения Точки контакта.	да	да		да	
Временная передача помещения ЧЗКДП для проведения Приёмной компании ТПУ	нет	да		да	

7. Изменения в подсистеме СМК

7.1 За отчетный период в Научно-технической библиотеке произошли следующие изменения:

- a) В организационной структуре изменений нет.
- b) В штатном расписании:
 - ставка ведущего библиотекаря переведена из отдела редких книг и книжных памятников в отдел формирования и каталогизации фондов,
 - ставка библиотекаря отдела социокультурных коммуникаций переведена из отдела редких книг и книжных памятников в отдел формирования и каталогизации фондов
 - сокращения штата не было.
- c) Уволились 2 сотрудника, приняты на работу 4.
- d) Проведена работа с документацией:

Актуализированы 5 положений о подразделениях, 19 должностных инструкций, 10 функциональных и 3 рабочих инструкции. Подготовлены к утверждению ещё 12 рабочих инструкций. Разработан проект актуализированной Документированной процедуры 6.3-01 Комплектование фонда.

8. Рекомендации по улучшению

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

Для улучшения качества работы НТБ необходимо:

1. Закупка недостающих учебных материалов для обеспечения учебных дисциплин необходимым минимумом изданий.
2. Выделение финансирования на ремонт помещений отдела общественных пространств НТБ.

Вывод

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

Решения по результатам анализа:

1. Продолжить работу по актуализации документации НТБ.
2. Совместно со студенческим активом провести более масштабное исследование удовлетворенности пользователей, охватив не только тех, кто ходит в библиотеку, по результатам подготовить отчет.
3. Организовать дополнительные автоматизированные места для работы студентов в читальных залах.

Уполномоченный по качеству



Э. Ю. Панькова