



Управление несоответствиями в библиотечных процессах

Чуприкова Н.Т.
главный библиотекарь-технолог НТБ НИ ТПУ

Томск 2013

Обязательные документированные процедуры

- Управление документацией
- Управление записями по качеству
- Внутренние аудиты СМК
- Управление несоответствиями
- Корректирующие действия
- Предупреждающие действия

ДП по управлению несоответствиями

Цель – своевременное выявление несоответствий для их оперативного исправления и последующего анализа

Несоответствие – предоставление услуги или выполнение технологического процесса на уровне не соответствующем требованиям пользователя или отраслевым стандартам и технологических инструкций

Несоответствия от пользователей

- Телефонные звонки
- Электронная почта
- Гостевая книга
- Отзывы и предложения
- Анкетирование
- Опросы

Порядок работы с жалобами, предложениями пользователей регулируется Положением о порядке работы с обращениями граждан в ТПУ

Несоответствия от пользователей

Проводится дополнительное консультирование и обучение с целью повышения их информационной грамотности

Анализ отзывов и предложений пользователей проводит отдел библиотечного маркетинга

Результаты фиксируются в соответствующем отчете, который заслушивается на Совете дирекции два раза в год

Несоответствия в технологических процессах

За идентификацию и регистрацию несоответствий несут ответственность главный технолог и заведующие отделами

Несоответствия фиксируются в Дневнике технологического контроля

- 2003-2011 – бумажный вариант
- 2011-2012 – Excel
- 2013- – Wiki-дневник

Несоответствия выявляются по результатам

- мониторинга технологических процессов;
- комплексных проверок:
 - текущих и ретроспективных счетов;
 - актов списания;
- проверок сохранности путем сверки:
 - фондов открытого доступа;
 - документов, выданных на имя читателей в подразделения;
 - документов, находящихся в языковых центрах;
- инвентаризации библиотечных фондов

Несоответствия в технологических процессах

Результаты проверки фондов отслеживаются подразделением, проводившим сверку, контролируются и ежегодно анализируются заведующим отделом основных фондов

Главным технологом определяются причины появления несоответствующей продукции, назначаются и проводятся мероприятия по исправлению

В случае необходимости проводится обучение сотрудников с целью повышения квалификации

Несоответствия в технологических процессах

Критериями результативности является отсутствие:

- повторяющихся случаев появления несоответствующей услуги и продукции;
- рекламаций от потребителей

Результаты анализа результативности проведенных мероприятий обсуждаются на заседаниях Совета дирекции два раза в год

Wiki-технология

Технология построения Web-систем, предназначенных для коллективной разработки, хранения, структуризации текста, гипертекста, файлов, мультимедиа

Вики (англ. wiki) – веб-сайт, создаваемый с помощью вики-разметки, сравнимой с HTML гибкостью и функциональностью, однако проще и нагляднее

MoinMoinWiki

Причины выбора:

- проста в обслуживании, т.к. не требует для своей работы СУБД;
- поддерживает импорт/экспорт документов в XML схеме DocBook, которая используется системой управления сайтом НТБ ТПУ;
- имеет встроенную поддержку протокола LDAP, что позволяет ей взаимодействовать с сервисом Active Directory для централизованного управления политикой доступа пользователей к содержимому Дневника технологического контроля

Основные достоинства Wiki-дневника

- возможность редактирования документа одновременно определенным кругом лиц;
- возможность многократного редактирования текста посредством Wiki-среды;
- доступность с любого компьютера;
- хранение всех версий с момента создания;
- разделение текста на именованные страницы;
- поддержка гиперссылок между страницами;
- простота языка Wiki-разметки;
- удобство работы, сохранения и использования

Дневник технологического контроля

Работают 16 сотрудников

- Администрация
- Заведующие отделами
- Администратор АБИС
- Сотрудник, отвечающий за бухгалтерскую отчетность
- Сотрудник, отвечающий за лингвистическое обеспечение

За ведение дневника отвечает главный технолог

Учет изменений страниц позволяет оценить авторскую активность, что очень удобно при анализе работы с Дневником

Структура Дневника

[chnt](#) | [Настройки](#) | [Выйти](#)

ГлавнаяСтраница

Штрих-коды » Счет » ГлавнаяСтраница

[ПоследниеИзменения](#) | [НайтиСтраницу](#) | [ПомощьПоГлавам](#) | **[ГлавнаяСтраница](#)**

[Редактировать \(Текст\)](#) | [Редактировать \(WYSIWYG\)](#) | [Информация](#) | [Убрать из закладок](#) | [Прикреплённые файлы](#)

ДНЕВНИК ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО КОНТРОЛЯ

Продолжено 01.01.2011
Ответственная за ведение Дневника Чуприкова Наталья Трофимовна

- [Заказ в издательстве](#)
- [Счет](#)
- [Акт](#)
- [Основной каталог](#)
- [Периодика](#)
- [Авторитетные файлы](#)
- [Аналитика](#)
- [БД Читатели](#)
- [Электронные заказы](#)
- [Книговыдача](#)
- [Инвентари](#)
- [Штрих-коды](#)

Страница : Счет



chnt | [Настройки](#) | [Выйти](#)

[По заголовкам](#)

Счет

[Штрих-коды](#) » [ГлавнаяСтраница](#) » [Счет](#)

[ПоследниеИзменения](#) | [НайтиСтраницу](#) | [ПомощьПоГлавам](#) | [ГлавнаяСтраница](#) | **Счет**

[Редактировать \(Текст\)](#) | [Редактировать \(WYSIWYG\)](#) | [Информация](#) | [Добавить в закладки](#) | [Прикрепленные файлы](#)

Другие действия:

Дата	Номер счета	Несоответствие	Отметка об исправлении
06.04.2011	3/20110113	Не соответствует сумма и количество экземпляров	Нарушена сортировка 999 поля. Записи *206949 и *180571 переиндексированы. В конце января разработчиками введена функция автоматической
13.12.2011	10/20110131	Не соответствует сумма и количество экземпляров	Записи *208154, *208144, *208266, *204040, *201836 переиндексированы
	11/20110201	Не соответствует сумма и количество экземпляров	Запись *208447 переиндексирована
	144/20110914	Не соответствует сумма	Изменена запись. Исправлено Савиных Т. А.
	17/20110209_54/20110401	Не закрыты счета в Окат	Исправлено Савиных Т. А.
14.12.2011	6/20020116_17/20020128_57/20020321_59/20020326_74/20020409_75/20020410_78/20020412_84/20020419_117/20020530_156/20020730_168/20020827_176/20020902_226/20021112_227/20021113_22/20030213_123/20030603_143/20030626_154/20030804_160/20030819_209/20031009_232/20031110_249/20031121	Не соответствует сумма и количество экземпляров	Исправлено Савиных Т. А.

Причины возникновения несоответствий

Несоблюдение технологии выполнения процесса

Программные сбои

«Человеческий фактор»

- Редкое выполнение операций
- Послеотпускной период

Результаты внедрения

Wiki-среда – наиболее удобная платформа для реализации коллективного гипертекстового документа

Управление несоответствиями – очень полезная процедура, помогающая совершенствовать библиотечные технологические процессы, тем самым соответствовать информационным потребностям пользователей библиотеки

Благодарю за внимание!

Чуприкова Наталья Трофимовна

ntch@lib.tpu.ru

Татарский Федор Евгеньевич

fet@lib.tpu.ru



Ваши вопросы