

Приложение 1.

Технологическая карта проведения внутреннего аудита сервисных служб Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга

1. Анализ сводного статистического отчета

1.1. Войти на страницу автоматизированного рабочего места (АРМ) диспетчера сервисной службы:

<http://ill.ksob.spb.ru/>

1.2. Авторизоваться в АРМ

1.3. Войти в раздел «Сводный отчет» раздела «Отчеты» в меню управления АРМ

1.4. Ввести даты начала и окончания периода для анализа.

1.5. Сформировать отчет. Сохранить копию сформированного отчета.

1.6. Проанализировать раздел отчета «Бронирование: заказы от пользователей». Критерии анализа по услуге бронирования:

- количество поступивших заказов должно быть равно сумме отправленных (выполненных заказов) и отказов;
- время реакции на заказы не должно превышать число, равное $N \times 72$, где N – количество поступивших заказов

1.6.1. Если обнаружены нарушения вышеуказанных критериев, производятся следующие шаги:

1.6.1.1. Авторизоваться на АРМ, в показателях которого выявлены нарушения

1.6.1.2. Сквозным просмотром текущих и архивных заказов за анализируемый период выявить и зафиксировать (скопировать) формы заказов, в которых выявлены нарушения технологии

1.6.1.3. Описать выявленные нарушения в пояснении к сохраненной копии формы заказа.

1.7. Проанализировать раздел отчета «Документы: заказы от пользователей». Критерии анализа по услуге см. п. 1.6

1.7.1. Если обнаружены нарушения вышеуказанных критериев, производятся согласно пункту 1.6.1

1.8. Проанализировать раздел отчета «Копии: заказы от пользователей». Критерии анализа по услуге см. п. 1.6.

1.8.1. Если обнаружены нарушения вышеуказанных критериев, производятся шаги согласно п. 1.6.1.

2. Самостоятельный заказ услуги аудитором от имени пользователя и анализ выполнения заказа

2.1. Выбрать объект исследования, нуждающийся в дополнительной проверке (служба бронирования, МБА, ЭДД конкретной ЦБС или библиотеки)

2.2. Создать почтовый ящик от имени вымышленного пользователя (или несколько, по необходимости).

2.3. Пройти регистрацию на портале КСОБ СПб от имени вымышленного пользователя.

2.4. Проведя поиск по каталогам КСОБ сделать заказы по выбранным услугам в исследуемые диспетчерские службы. Сведения о сделанных заказах внести в таблицу 1.

Исследуемая служба	Имя пользователя	Время заказа	Реакция диспетчера	Ответ по почте	Результаты
Наименование услуги, ЦБС (библиотека)	Логин, e-mail	ччммгггг	Время ответов (ччммгггг) и их содержание	Время ответа (ччммгггг), содержание ответа	

2.5. Через три дня после заказа войти в личный кабинет пользователя, оценить результаты выполнения услуги. Результаты зафиксировать в таблице 1.

2.6. Зафиксировать (скопировать) и сохранить форму заказа из личного кабинета.

2.6. Проверить почтовые ящики «пользователей». При наличии писем, поступивших от диспетчерских служб, сделать пометки в графе «ответ по почте» таблицы 1

2.7. В графе «Результаты» таблицы 1 оценить выполнение услуги в следующей форме:

- вовремя, по технологии
- вовремя, технология не соблюдена
- невовремя, с соблюдением технологии
- невовремя, технология не соблюдена
- заказ проигнорирован

2.8. По необходимости проверить проведение заказов диспетчером в АРМе

2.8.1. Авторизоваться в соответствующем АРМе.

2.8.2. Проверить заказы «от пользователей» (текущие и архивные). Форму искомого заказа зафиксировать (скопировать) и сохранить.

2.8.3. Проверить «исходящие» заказы (текущие и архивные). Форму искомого заказа зафиксировать (скопировать) и сохранить. При выявлении нарушений технологии или сбоев программы словесно описать их в пояснении к сохраненной форме заказа.

3. Проанализировать выявленные нарушения и ошибки (пп. 1.8.1, 2.6, 2.8.). На основе анализа составить рекомендации по их исправлению. 4.

4. Результаты аудита зафиксировать в таблице 2.

Партнер	Бронирование	МБА	ЭДД
ЦБС, библиотека	Результат	Результат	Результат

Результат исследования службы фиксируется в графе соответствующей услуги по форме:

- вовремя, по технологии
- вовремя, технология не соблюдена
- невовремя, с соблюдением технологии
- невовремя, технология не соблюдена

5. При необходимости составляются рекомендации по доработке программного обеспечения для ОККТ ЦГПБ им. В. В. Маяковского

6. Результаты аудита доводятся до сведения дирекции КСОБ СПб, секции сетевого обслуживания пользователей КНТС КСОБ СПб, ответственных за работу сервисных служб.

7. Индивидуальные рекомендации доводятся до сведения ответственных за работу конкретных сервисных служб.