



**Уральский  
федеральный  
университет**

имени первого Президента  
России Б.Н.Ельцина

**Зональная научная  
библиотека**

**Политика социальной ответственности  
университета  
как стратегический ориентир деятельности  
библиотеки**

Докладчик: Г.Ю. Кудряшова,  
директор  
Зональной научной библиотеки УрФУ

г. Екатеринбург, 2014



# Социальная ответственность: из истории вопроса

В 1974 г. по инициативе ЮНЕСКО в Париже состоялась межправительственная конференция по планированию национальных инфраструктур документации, библиотек и архивов, на которой были сформулированы рекомендации по созданию национальных информационных систем (НАТИС).



«Задача НАТИС состоит в том, чтобы все лица, занятые политической, экономической, научной, просветительской, социальной и культурной деятельностью, получили необходимую им информацию, что повысит общественную отдачу их работы».



*«Социальная ответственность: каждый гражданин должен знать о своем праве на информацию»*



# Из концепции НАТИС

СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА:

- Точность и новизну предоставляемой пользователю информации.
- Предоставление избыточной информации.
- Качество и стандарты информационного обслуживания.
- Уровень подготовки библиотекаря и информационного работника, поддержание необходимых знаний, навыков, опыта.
- Поведение библиотечного и информационного работника («кодекс этики»).
- Соответствие библиотеки потребностям общества.
- Разумное расходование средств.
- Участие в работе профессиональных организаций и передачу накопленного опыта следующим поколениям.
- *Социальная ответственность: защита права всех людей на доступ к информации.*



# Социальная ответственность: современные реалии

1

- Общемировая тенденция: реализуя социальные программы, бизнес стремится реабилитировать себя в глазах общества, снизить социальную напряженность, улучшить свой имидж, увеличить прибыль.

2

- КСО, инновации и кросс-культурный менеджмент как управление отношениями, возникающими на границе национальных и организационных культур — это центральная тема не только бизнеса, но и образования в современной мировой экономике.

3

- Для университетов социальная ответственность является инструментом повышения конкурентоспособности, укрепления репутации брендов, а также важным фактором сближения приоритетов развития университета, общества и государства.



# Социальная ответственность: актуальность для библиотек

1

- Социальная ответственность в отличие от юридической подразумевает определенный уровень добровольного отклика на социальные проблемы со стороны организации.

2

- Социальная ответственность - комплекс обязательств, которые библиотека выполняет, чтобы укрепить общество, вуз в котором она действует.

3

- Направления социально ответственной работы библиотеки «логично» вписываются в стратегию вуза и не противоречат его ценностям.

4

- Эффективность социально ответственных инициатив библиотека должна измерять, грамотно использовать свои достижения на этом поприще.



# Инновационные изменения в высшем образовании и социальная ответственность библиотек

1

- Инновационные изменения в высшем образовании способствуют тому, что университет ставит амбициозные цели, в достижении которых задействованы все структуры вуза, в т.ч. ЗНБ.

2

- *Социальный заказ современной системы высшего образования библиотеке:* стать органической частью национальной и мировой информационной системы, обеспечить свободный доступ к информации независимо от социально-экономического статуса и местонахождения.

3

- Декларация социальной ответственности УрФУ – «Политика социальной ответственности». Положения Политики социальной ответственности распространяются на все подразделения Университета. ЗНБ ответственна за внедрение положений Политики социальной ответственности.



# Социальная ответственность ЗНБ предусматривает:

## *Модернизацию системы менеджмента библиотеки:*

- изменение поведения библиотеки в отношении со всеми вовлеченными в ее деятельность сторонами: работниками, потребителями (пользователями), поставщиками информационных ресурсов;
- формирование системы менеджмента социальной ответственности библиотеки (СМСО);
- преобразования управления библиотекой на современном этапе развития информационной среды общества и динамичного роста информационных потоков.

## *Соответствие документам:*

- международному стандарту IQNet SR 10 «Система менеджмента социальной ответственности»;
- рекомендациям международного стандарта ISO 26000 «Руководство по социальной ответственности»;
- требованиям федерального и регионального законодательства;
- международным нормам в области социальной ответственности.



# Управление социальной ответственностью - задача библиотечного менеджмента

- Учет человеческих и социальных аспектов воздействия деловой активности библиотеки на работников, потребителей.
- Позитивный вклад в решение социальных проблем в целом.

## Подходы к управлению СО:

С позиции стейкхолдеров – «заинтересованных сторон», т.е. групп людей, имеющих непосредственное отношение к деятельности библиотеки или косвенно связанные с ее деятельностью.

С позиции этических и моральных норм

С позиции связей с общественностью



# Принципы системы менеджмента социальной ответственности (СМСО)

1.

Соответствие миссии и целям стратегии университета.  
Распространение СМСО на библиотечно-информационную деятельность.

2.

Постоянное изучение и идентификация интересов и потребностей заинтересованных сторон, открытость и уважение в общении с ними

3.

Интеграция СМСО библиотеки в существующие системы управления вуза и менеджмента качества.

4.

Адресность реализуемых социальных проектов и программ



# Управление социальной ответственностью

- Ключевые вопросы взаимодействия
- Распределение функций
- Разделение полномочий и ответственности
- Структурно-функциональная согласованность

Система менеджмента по формальным правилам

Современная система менеджмента

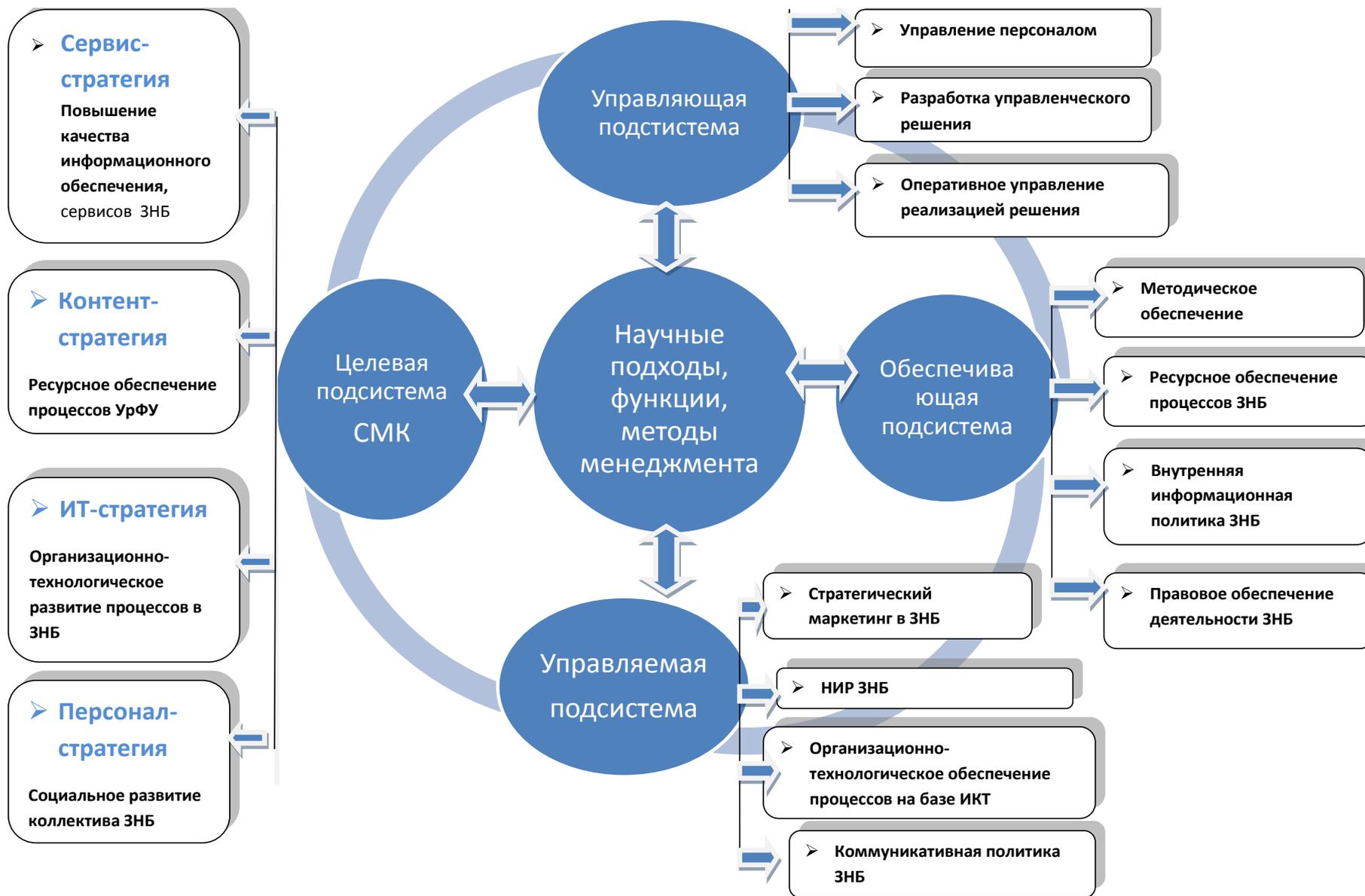
- Эффективное управление всеми процессами, в т.ч. социальной ответственностью

- Ориентация на опережающее удовлетворение информационных потребностей пользователей

Структурная модель системы менеджмента ЗНБ



# Структура системы менеджмента в ЗНБ





# Элементы системы менеджмента в ЗНБ

## Научные подходы, функции, методы менеджмента

Реализация деятельности на основе стратегического планирования, постановки целей, *позиционирование ЗНБ как сервисной организации.*

Организация деятельности в русле мировых тенденций стандартизации на основе менеджмента методов СМК, СМСО

# Сервисная модель ЗНБ (по Ф.Котлеру)



- Целостная модель ЗНБ как сервисной организации построена на основе четырехкомпонентной сервисной модели организации сферы услуг («сервисный треугольник Котлера»).
- Сервисная модель качественного библиотечно-информационного обслуживания - это организация деятельности ЗНБ с целью обеспечения удовлетворенности заинтересованных сторон уровнем информационных сервисов и социальных услуг.
- Компоненты сервисной модели обеспечивают реализацию стратегических задач и управление социальной ответственностью с позиции «заинтересованных сторон».



## Социальный заказ: «ДОСТУП»

- **Д**остижение мирового уровня обеспечения информационными ресурсами научного, инновационного и образовательного процессов.
- **О**риентация информационного обслуживания на приоритетные направления, предусмотренные Программой развития УрФУ, информационные потребности разных групп пользователей.
- **С**ервисный подход к организации информационно-библиотечного обеспечения научно-исследовательского и образовательного процесса.
- **Т**ехнологические решения по созданию единого информационного пространства УрФУ, Уральского Федерального округа, России.
- **У**правление информационными потребностями пользователей, использование библиометрических методов оценки научных исследований и исследователей.
- **П**родвижение ресурсов и сервисов пользователям ЗНБ; создание, размещение и хранение электронных ресурсов в общероссийских и мировых информационных системах, международное сотрудничество.



# Социальная ответственность: практика реализации в ЗНБ

## 1. **ПРИНЦИП СО:** Соответствие миссии и стратегическим целям университета. Распространение СМСО на библиотечно-информационную деятельность.

Разработка Стратегии развития ЗНБ на период до 2020г., ориентированной на Программу развития УрФУ, ключевые задачи университета .

Встраивание идеи СО в стратегию библиотеки с целью создания долгосрочных и конкурентных преимуществ ЗНБ.

Проведение стратегической сессии в ЗНБ как формы работы, направленной на разработку и принятие стратегических решений с вовлечением заинтересованных сторон: сотрудников ЗНБ, руководства вуза и партнеров ЗНБ.

Управление СО с позиции стейкхолдеров – «заинтересованных сторон».



# Социальная ответственность: практика реализации в ЗНБ

**2. ПРИНЦИП СО:** Постоянное изучение и идентификация интересов и потребностей заинтересованных сторон, открытость и уважение в общении с ними

Деятельность ЗНБ для заинтересованных сторон. Реализация местных инициатив - вуз, город, регион  
ЗНБ - зональный методический центр для 52 библиотек государственных вузов Уральского региона.

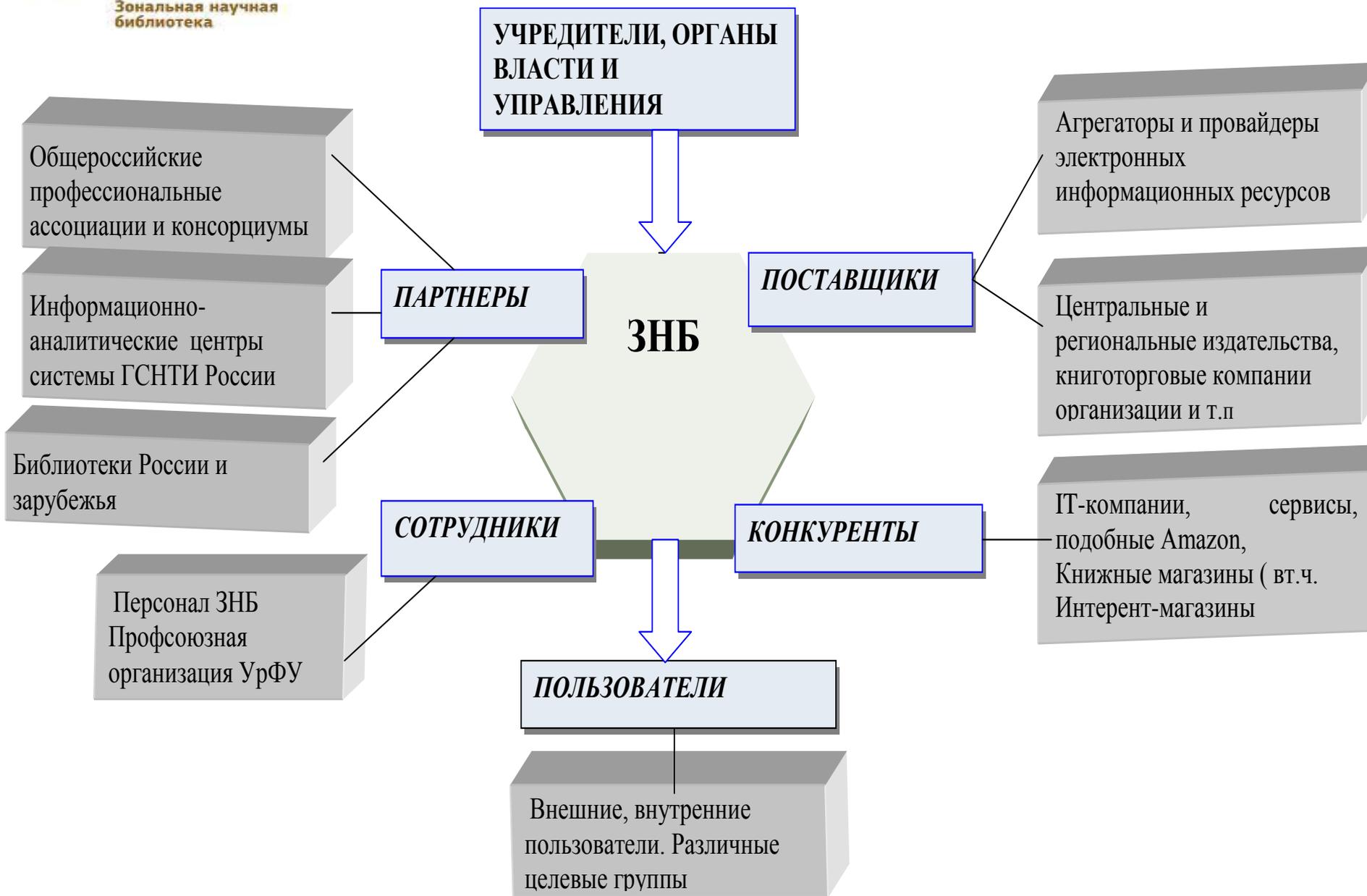
Исследование удовлетворенности потребителей информационно-библиотечным сервисом.  
Социологическое исследование «Удовлетворенность качеством ресурсов» Анкетирование студентов на сайте ЗНБ. Сбор отзывов заинтересованных сторон о мероприятиях в ЗНБ

Безусловный приоритет потребностей пользователей, направленность всей деятельности ЗНБ на удовлетворение этих потребностей.

Использование рекламы как одного из самых действенных инструментов маркетинга: СМИ, стеновые панели, стенды, читательский билет.



# Заинтересованные стороны





# Реализация инициатив социальной ответственности



II Уральский  
межрегиональный  
конкурс  
«Университетская  
книга-2014»



УрЦП (Уральский  
центр проектов  
АРБИКОН).  
Компетентностно-  
ориентированное  
обучение специалистов  
библиотечно-  
информационной  
сферы



ИТ-проекты,  
  
ориентированные на  
потребности  
заинтересованных  
сторон

Развитие информационно-  
библиотечных услуг на базе  
сводного каталога  
корпоративного проекта  
Consensus Omnium:  
корпоративная сеть  
библиотек Урала (сервис  
МБА)



**6** федеральных округов

**28** городов

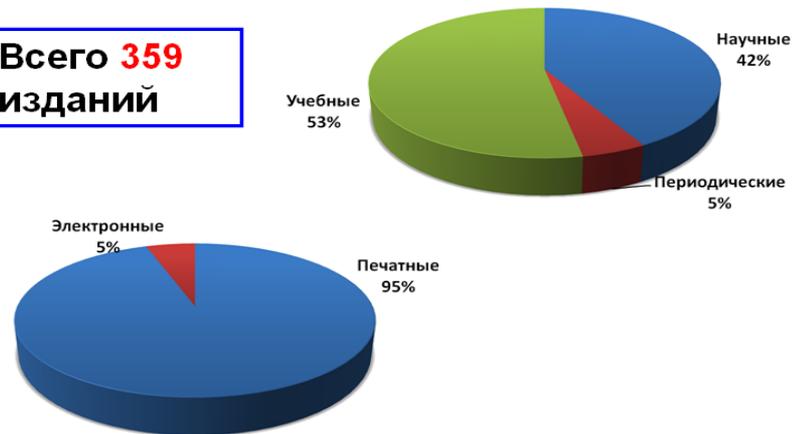


**58** издательств, в том числе:

- **48** вузовских
- **10** коммерческих

## Издания, участвовавшие в конкурсе

**Всего 359  
изданий**





➤ УрЦП - взаимодействие с партнерами УрФО, России.

➤ Деятельность УрЦП нацелена на:

- повышение квалификации специалистов библиотек,
- предметное компетентностно-ориентированное обучение специалистов библиотечно-информационной сферы Уральского федерального округа (УрФО) и России,
- оказание квалифицированной научно-методической поддержки библиотекам в работе с проектами АРБИКОН.

➤ Профессиональный состав обучаемых - директора библиотек, заместители и руководители отделов, технические специалисты и библиотекари - исполнители работ в проектах АРБИКОН

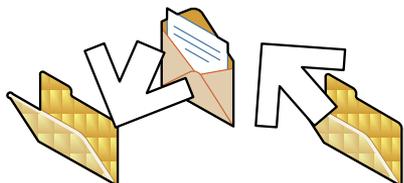




# Информационные системы ЗНБ (ИТ-проекты)

## Внешние потребители

1. Карта науки РФ
  2. ЭКБСОН
  3. АРБИКОН
  4. ЭБ ФУ (У9)
  - Э. СК + МБА
- ConsensusOmnium



## Карта науки УрФУ



SCOPUS, WOS,  
РИНЦ

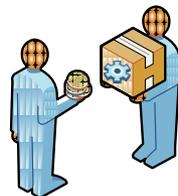


Научный  
сотрудник

## Личный библиограф

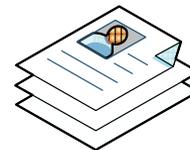


ОИНБО



ИРИ

## Карта учебного процесса



Контингент

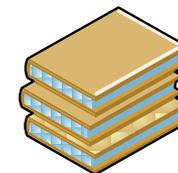


Занятия

## Картотека К/О

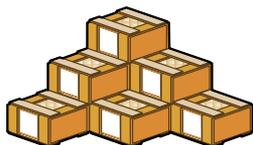


Дисциплины

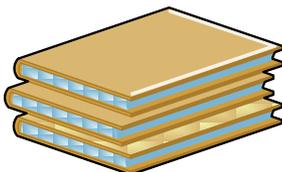


Ресурсы

## Информатизация ЗНБ (АБИС+сайт)



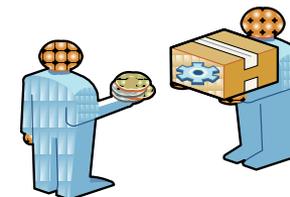
АБИС



Ресурсы



Отделы ЗНБ



CRM



# Социальная ответственность: практика реализации в ЗНБ

## 3. **ПРИНЦИП СО:** Интеграция СМСО библиотеки в существующие системы управления вуза и менеджмента качества.

Бесплатный, удалённый доступ к интеллектуальному контенту, представленному в цифровой форме для творческого и интеллектуального роста пользователей, развития их компетенций. Легитимный, доступ к контенту, представленному в цифровой форме для творческого и интеллектуального роста пользователей, развития их компетенций.

Внедрение систем менеджмента качества (СМК). ЗНБ УрФУ - «Лучшая практика университета» по результатам аудита СМК.

### **Система управления учебным процессом**

ЗНБ - как ситуационный центр. Планомерное наблюдение за текущей ситуацией по выполнению лицензионных требований в части информационного обеспечения в соответствии с требованиями Закона об образовании и требованиями ФГОС.

**Система управления наукой**  
Организация высококвалифицированной консультативной помощи при обращении к информационным ресурсам всех возможных видов и форматов (семинары, тренинги).



#### **4. ПРИНЦИП СО: Адресность реализуемых социальных проектов и программ для целевых групп: студентов, магистров, аспирантов**

Комплекс обновленных как по форме, так и по содержанию информационно-ознакомительных мероприятий: «День ЭБС в библиотеке», курс «Основы информационно-библиотечной культуры», библиоквест.

Специальные разделы на сайте со всеми необходимыми сервисами, в том числе для мобильных приложений. Вконтакте «Доступная наука».

«Студентам» - электронная запись на выдачу учебников - возможность студентам самим записаться на занятия через сайт библиотеки и выбрать удобное время для посещения

Открытый доступ к библиотечным фондам.  
Запланировано предоставление специально оборудованных рабочих мест студентам с ограничениями в здоровье .



## Адресность реализуемых социальных проектов и программ для целевых групп: ученых, преподавателей

«Публикации УрФУ» -  
ИС, обеспечивающая  
агрегацию данных о  
публикационной активности  
и цитируемости сотрудников  
УрФУ из четырех  
источников: Scopus, WOS,  
РИНЦ, отчеты  
сотрудников(кафедр).  
Экспертиза статей авторов  
УрФУ специалистами ЗНБ.

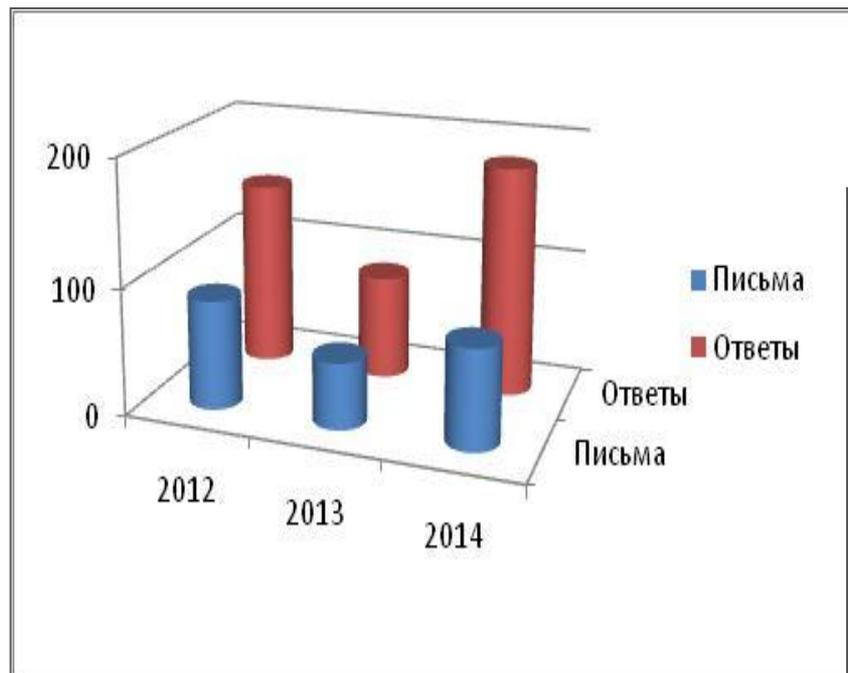
Сопровождение научной  
деятельности УрФУ, создание  
некоммерческих научных  
продуктов  
(библиографических  
указателей) с высокой  
степенью соответствия их  
полезных свойств  
потребностям и предпочтениям  
пользователей ЗНБ.

Реализация обучающих программ  
по культуре использования  
информационных баз данных,  
информационно-консультационное  
сопровождение деятельности  
ученых УрФУ по отбору изданий к  
публикации на основе  
библиометрических показателей.

Работа над созданием  
сервиса «Личный  
библиограф»,  
обеспечивающего отдельных  
сотрудников или целые  
научные коллективы УрФУ  
оперативной  
библиографической и  
наукометрической  
информацией.



# Экспертиза статей авторов УрФУ



20 аналитических справок для НИЧ и институтов УрФУ о публикационной активности ученых.



# Социальная ответственность: практика реализации

Корректировка поведения в отношении со всеми вовлеченными в деятельность ЗНБ заинтересованными сторонами:  
с работниками ЗНБ, потребителями (пользователями), поставщиками информационных ресурсов

## Персонал ЗНБ

Обеспечение постоянного обновления профессионального уровня персонала ЗНБ. Управление «пулом» талантов

Создание условий для получения образования, равные условия для реализации компетенций. Программы обучения и повышения квалификации персонала.

Материальное и нематериальное поощрение, стимулирование профессионального роста.

Дополнительные социальные льготы и гарантии сотрудникам УрФУ ( детские лагеря, новогодние подарки и т.п.)

«Управление с фактами на руках», оценочная шкала компетенций библиотечного работника, модель компетенций для каждой должностной позиции работников ЗНБ

Охрана труда и обеспечение безопасности на рабочем месте. Наличие большого блока ответственности в должностных инструкциях, ежегодное обучение персонала ЗНБ.



## ВЫВОДЫ:

Управление социальной ответственностью – это задача библиотечного менеджмента, решаемая посредством специфических инструментов управления (стратегическое проектирование, социальный диалог, социальные проекты и программы).

Библиотечные проекты представляют собой социальные некоммерческие проекты в области обеспечения более полного и качественного доступа к информации.

Направления развития СО: налаживание долгосрочных партнерских отношений и взаимодействия бизнеса и библиотек, реализация проектов для пользователей с ограничениями здоровья.

Социально ответственное поведение библиотеки – это источник возникновения конкурентных преимуществ за счет возрастающей способности к созданию, развитию и оптимальному использованию информационных ресурсов





**Уральский  
федеральный  
университет**  
имени первого Президента  
России Б.Н.Ельцина  
Зональная научная  
библиотека

# Спасибо за внимание!

