



Уральский
федеральный
университет

ПУБЛИЧНЫЙ ОТЧЕТ БИБЛИОТЕКИ

Щербинина Галина Степановна

канд. пед. наук, зам. директора по научной работе ЗНБ УрФУ
Екатеринбург, 30 сентября – 1 октября 2014 г.

Знаете ли Вы значение терминов?

Буктрейлер

Вики

Теги

Гаджет

Облачные
технологии

Банер

Флешмоб

Лайк

Квест

Знакомы ли Вам эти термины?

Краудфандинг

Консалтинг

Краудсорсинг

Коворкинг

Аутсорсинг

Маркетинг

Бенчмаркинг

Стейкхолдер

Данная презентация – для целей

1. повышения осведомленности о понятии «социальная ответственность», в т.ч. в применении к библиотечному делу
2. и адаптирования сознания библиотечных работников к идее СО
3. развития компетенций
4. использования данного учебного материала в библиотечной деятельности

Источниковая база по СО

1. Стандарты социальной ответственности – их несколько, документы
2. Открытые публикации (особо материал Паршуковой Г.Б.)
3. Сайты библиотек разных типов и видов – подтверждение практикой

Некоторые иллюстрации заимствованы из открытых источников

Стандарты, документы

1. **ИСО 26000:2010** Руководство по СО
2. **ГОСТ Р ИСО 26000-2012** Руководство по СО
3. **Руководство GRI по отчетности в области устойчивого развития.** Версия 3.0. 2000-2006 GRI
4. Серия стандартов **AccountAbility (AA1000)**
5. **Стандарт SA8000**
6. **Взаимодействие с заинтересованными сторонами** : метод. руководство для НКО. Москва, 2008
7. **Паршукова Г.Б.** Социальная отчетность как форма пиар-технологий в библиотеках : лекция для системы повышения квалификации библиотекарей // Библиосфера, 2006, №1, с. 60-69.

Стандарт ИСО 26000:2010 Руководство по социальной ответственности

Области охвата СО организации:

1. Организационное управление
2. Права человека
3. Трудовые практики
4. Окружающая среда
5. Добросовестные деловые практики
6. Проблемы, связанные с потребителями
7. Участие в [жизни] сообществ и их развитие

Стандарт не предназначен и не подходит для целей стандартизации

ГОСТ Р ИСО 26000-2012 (фрагмент публ. 2014 г., 239 с.)

Таблица 2 — Основные темы и проблемы социальной ответственности

Основные темы и проблемы	Обсуждаются в разделе
Основная тема: Организационное управление	6.2
Основная тема: Права человека	6.3
Проблема 1: Должная предусмотрительность	6.3.3
Проблема 2: Ситуации, связанные с риском для прав человека	6.3.4
Проблема 3: Избежание соучастия	6.3.5
Проблема 4: Удовлетворение жалоб	6.3.6
Проблема 5: Дискриминация и уязвимые группы	6.3.7
Проблема 6: Гражданские и политические права	6.3.8
Проблема 7: Экономические, социальные и культурные права	6.3.9
Проблема 8: Основные принципы и права в сфере труда	6.3.10
Основная тема: Трудовые практики	6.4
Проблема 1: Наем и трудовые отношения	6.4.3
Проблема 2: Условия труда и социальная защита	6.4.4
Проблема 3: Социальный диалог	6.4.5
Проблема 4: Охрана труда на рабочем месте	6.4.6
Проблема 5: Развитие человеческого потенциала и обучение на рабочем месте	6.4.7
Основная тема: Окружающая среда	6.5
Проблема 1: Предотвращение загрязнения	6.5.3
Проблема 2: Устойчивое ресурсопользование	6.5.4
Проблема 3: Смягчение изменения климата и адаптация к нему	6.5.5

Серия стандартов AccountAbility (AA1000)

1. Стандарт взаимодействия с заинтересованными сторонами
2. Стандарт принципов подотчетности
3. Стандарт верификации отчетов

Стандарт SA8000

- Идеологической основой стандарта являются принципы, заложенные в 12 конвенциях Международной организации труда
- Они касаются принудительного и детского труда, равной оплаты мужского и женского труда, техники безопасности, здравоохранения и т.п.

Руководство GRI по отчетности

(Глобальная инициатива по отчетности)

Методология внешней отчетности отражает:

1. действия по улучшению экономической, экологической и социальной результативности
2. результаты этих действий
3. стратегии, нацеленные на улучшение
 - Руководство GRI помогает описать результаты применения различных политик и систем менеджмента
 - Одно из основных отличий и преимуществ GRI состоит в том, что это руководство позволяет отчитывающейся организации использовать рекомендации поэтапно

О распространенности идеи СО

Обсуждали и принимали стандарт ИСО 26000:2010 :

- Более 90 стран
- 40 международных и региональных организаций
- 6 групп заинтересованных сторон (потребители; государства; промышленность; трудящиеся; неправительственные организации (НПО); а также организации, оказывающие услуги, поддержку или ведущие исследовательскую и научную деятельность)

Несколько слов об истоках СО

Первоначально это были:

- Благотворительность
- Смягчение условий труда наемных работников
- Предоставление гарантий деловым партнерам

Сегодня – влияние глобализации:

- Ограничение природных ресурсов планеты
- Загрязнение окружающей среды и глобальное потепление (поэтому большое внимание уделяется экологической безопасности)
- Этический контроль за природоохранной и социальной деятельностью со стороны стейкхолдеров
- Глобализация информации и рынков капитала

Итак, социальная ответственность –

это ответственность организации за
воздействие ее решений и деятельности на
общество и окружающую среду через
прозрачное и **этичное** поведение

Другими словами, включает **понимание**
широких ожиданий общества

Кроме того, для СО

- Имеет место микро- и макроуровень
- Применима ко всем типам организаций
- Интегрирована в деятельность всей организации

- **Применяется и проявляется во взаимоотношениях со стейкхолдерами**

Термины: КСО

- **корпоративная социальная ответственность** (термин бизнеса)
- выходит за рамки обязательств и ответственности, установленных законами, и предполагает **добровольные инициативы организации** по принятию мер, способствующих устойчивому развитию

Термины: СМСО

- **система менеджмента социальной ответственности**
- **аналог системы менеджмента качества (СМК) по подходу к планированию деятельности в данной области, ее выполнению, контролю и корректировке (цикл Деминга)**

К примеру, система качества УрФУ

- **СМК + СМСО = СК**
- Каждая должностная инструкция работника включает фразу: «Участвует в мероприятиях по поддержанию и совершенствованию деятельности Университета в области качества и социальной ответственности»

Главные аспекты в СО

- **Соответствие (1) политике открытости** организации по отношению к заинтересованным сторонам **и (2) подотчетности** им до уровня, обеспечивающего конкурентоспособность на российских и мировых рынках

Принципы СО

1. **Подотчетность** – в целях соблюдения открытости и прозрачности деятельности
2. Прозрачность
3. Этичное поведение
4. Уважение интересов заинтересованных сторон
5. Соблюдение верховенства закона
6. Соблюдение международных норм поведения
7. Соблюдение прав человека

Соблюдать принципы СО – значит

- Лучше понимать последствия решений и действий
- Помочь проанализировать деятельность
- Разрешить возможные конфликты интересов
- Выполнить юридические обязательства
- Внести вклад в обучение организации
- Связать интересы стейкхолдеров
- Выявить проблемы во взаимодействии с ними
- Описать деятельность в соответствии с мировыми традициями
- Обеспечить конкурентные преимущества
- Повысить доверие и улучшить репутацию
- **Обмениваться информацией о практиках СО**

Устойчивое развитие – мировой тренд

- «Развитие, которое удовлетворяет потребности настоящего времени, но не ставит под угрозу способность будущих поколений удовлетворять свои собственные потребности» (Комиссия Брундтланд, ООН, 1987)
- Разные профессиональные организации России активно включаются в достижение такого состояния своего развития и **пишут публичные отчеты**
- В отчетности должно быть отражено воздействие организации на экономику, окружающую среду и общество

Триединый подход к устойчивому развитию

Гармоничное развитие отдельной организации в трех измерениях:

- социальное измерение
- экологическое измерение
- экономическое измерение

С практической точки зрения **приверженность** принципам СО и их **декларирование** может служить конкурентным преимуществом

Отчетность в области устойчивого развития

- Понятие устойчивого развития – синоним, обозначающий отчетность **одновременно по экономическим, экологическим и социальным** аспектам деятельности организации
- Дает сбалансированную и обоснованную картину результатов деятельности организации в отношении устойчивого развития — **включая как положительный, так и отрицательный вклады** (результаты и их последствия)

Отчетность это

- Часть более широкого процесса – **выработки стратегии организации**, выполнения планов действий и оценки результатов
- Данный инструмент взаимодействия с заинтересованными сторонами может обеспечить полезный вклад последних в процессы организации

Цели отчетности

- **Сопоставление и оценка результативности** в области устойчивого развития по отношению к законам, нормам, кодексам, стандартам результативности и добровольным инициативам
- **Демонстрация влияния организации** на ожидания в отношении устойчивого развития, а также влияния этих ожиданий на организацию
- **Сравнение результатов деятельности подразделений** организации и различных организаций, а также результатов деятельности в различные моменты времени

Формы публичной (социальной) отчетности

- **Отчет в свободной форме**
- **Отчет по стандарту AA1000**
- **Отчет по стандарту GRI**
- **Комплексный отчет** по методу тройного итога, (Triple Bottom-Line), методу Лондонской группы сравнительного анализа (London Benchmarking Group), методу группы корпоративного гражданства (Corporate Social Citizenship) или другому подобному методу
- **Стандартизированный (интегрированный) отчет** (AA1000, SA8000, GRI и т.д.). Объясняет, как устойчивое развитие вписано в ведение бизнеса компании

Отчет в свободной форме

- Например, буклеты, собственные разработки структуры отчета и «свои» показатели
- Не может обеспечить достоверность отчета и сравнить его с другими подобными документами
- **Не способствует оценке и признанию со стороны международных организаций**

Отчет по стандартам AA1000

- Это общеприменимая серия стандартов оценки отчетности организации по показателям ее устойчивого развития, а также оценки лежащих в его основе процессов, систем и уровня компетентности
- Результаты деятельности измеряются с этических позиций согласно предложенной процедуре и набору критериев, при помощи которых может быть осуществлен социальный и этический аудит их деятельности

Отчет по стандартам AA1000

- Представлена информация для организации диалога со стейкхолдерами
- Представлены ключевые элементы процесса верификации, т.е. получения подтверждения предоставленной информации в отчете независимой стороной
- Стандарты разработаны так, чтобы соответствовать «Рекомендациям по отчетности устойчивого развития» Глобальной инициативы по отчетности (GRI) и развивать эти рекомендации

Комплексный отчет

- Суть метода тройного итога – в интегрированном освещении деятельности организации по трем составляющим – экономическим, экологическим и социальным показателям
- Первой корпорацией, объединившей в 1998 г. эти показатели в годовой отчетности для акционеров и широкой общественности, стала крупнейшая нефтегазования компания «Royal Dutch Shell»

Отчет в соответствии с GRI

- Отчет имеет четкие индикаторы, которые организация должна раскрыть
- На базовом уровне не надо отчитываться о ключевых рисках и возможностях, о системе управления, об этике. Можно отчитаться по одному индикатору из выбранной сферы. Единственное, нужно объяснить, почему именно этот вопрос для организации существенный
- На высшем уровне 6 категорий индикаторов: экономика, экология, трудовые отношения, общество, права человека, ответственность за продукт

Отчет по GRI

- В соответствии с описанием тех или иных показателей компания получает различные уровни применения — **от А** (раскрытие всех показателей) **до С** (раскрытие по одному показателю в каждой сфере)
- **После 31 декабря 2015 г. все отчеты,** подготовленные по GRI, должны соответствовать новой версии Руководства G4

Регистрация отчета в GRI

- Факт публикации отчета следует зарегистрировать в секретариате GRI с учетом цикла публикации отчетности организации (как правило, годового или двухлетнего)

Варианты информирования GRI:

- Сообщить GRI об отчете и предоставить бумажную или электронную копию
- Зарегистрировать свой отчет в базе отчетов GRI в Интернете
- Запросить в GRI проверку самодекларации Уровня применения Руководства

Новая версия Руководства GRI G4

- **22-24 мая 2013 г.** в Амстердаме (Нидерланды) состоялась Глобальная конференция по Устойчивому развитию и отчетности – одно из самых значимых событий этого года в сфере устойчивости
 - 1,5 тыс. делегатов
 - Организатор – Global Reporting Initiative, разработчик наиболее широко используемого в мире руководства по нефинансовой отчетности
 - 2 части Руководства: о принципах и стандартах раскрытия информации, индикаторах = **360 с.**

Итак,

Отчет согласно Руководству GRI

- На сегодняшний день более 700 организаций из более чем 50 стран выпустили отчеты в области устойчивого развития на основе Руководства GRI

Руководство* по отчетности содержит

- **Принципы**, определяющие содержание отчета и обеспечивающие качество представленной информации: их определение, разъяснение, набор критериев
- Стандартные элементы отчетности, состоящие из **показателей результативности** и других характеристик
- **Рекомендации** по конкретным техническим вопросам отчетности

*Руководство по отчетности в области социального развития GRI (Global Reporting Initiative – Глобальная инициатива по отчетности)

Принципы составления отчета

- Характеризуют результаты, которые должны быть достигнуты при помощи подготовки отчета
- Направляют решения, принимаемые в процессе его подготовки, например, выбор тем и показателей
- **Первая группа принципов** – для определения включенных тем и показателей отчета
- **Вторая группа принципов** – для обеспечения качества и адекватного представления информации, включенной в отчет

Критерии отчета

- Предназначены для использования в качестве инструмента самодиагностики, а не как конкретные элементы, в отношении которых должна публиковаться информация
- На критерии можно ссылаться при обосновании решения относительно применения принципов

Содержание отчета

- Определить темы и связанные с ними показатели, которые являются значимыми, и поэтому могут заслуживать отражения в отчете, посредством повторяющегося процесса с использованием принципов первой группы

1 группа принципов – для определения включенных тем и показателей отчета:

- **существенности**
- **охвата заинтересованных сторон**
- **контекста устойчивого развития**
- **рекомендаций по определению границ отчета**

Принцип существенности

- Отражение в отчете тем и показателей, которые имеют существенные воздействия организации на экономику, окружающую среду и общество или могут существенно повлиять на оценки и решения заинтересованных сторон
- Влияют внешние и внутренние факторы
- Существенные темы и показатели в отчете распределяются по приоритетам

Критерии существенности тем

- То, что вызывает устоявшуюся озабоченность и влияет на оценки и решения заинтересованных сторон
- Темы и проблемы, связанные с перспективами развития организации
- Применимые законодательные и иные акты, имеющие стратегическое значение для организации и ее заинтересованных сторон
- Возможные воздействия и риски в области устойчивого развития организации, которые могут быть разумно оценены

А также критерии существенности

- Ключевые ценности организации, ее политики, стратегии, действующие системы менеджмента, цели и задачи
- Ключевые компетенции организации и способы, которыми они могут или могли бы внести вклад в устойчивое развитие
- Критические факторы успеха организации
- Интересы /ожидания заинтересованных сторон, внесших свой конкретный вклад в успех организации (например, сотрудников, поставщиков)

Важно

- Информация по существенным темам **может отличаться от информации, используемой внутри в организации** для целей повседневного управления
- Это один из важных моментов для понимания сущности публичного отчета: **главное, чтобы заинтересованные стороны понимали, о чем идет речь**, – соответственными должны быть стиль и язык (используемая терминология) отчета

Принцип охвата заинтересованных сторон (= стейкхолдеров)

- Организация должна **1) выявить стейкхолдеров**, заинтересованных в ее деятельности, **и 2) пояснить в отчете**, каким образом их разумные ожидания и интересы были учтены при подготовке отчета
- **Это ключевой момент** для определения содержания и границ отчета, применения показателей и подхода к их подтверждению

Зачем нам нужны стейкхолдеры?

- Понять, какие ожидания у них есть в отношении деятельности организации
- Получить от них информацию, которая поможет повысить эффективность деятельности
- Выявить скрытые проблемы и угрозы
- Преодолеть недоверие к организации и ее деятельности со стороны государства, СМИ, бизнеса и населения
- Определить новые возможности для достижения своей миссии и целей
- Повысить эффективность внутриорганизационных коммуникаций

Конечная цель взаимодействия с заинтересованными сторонами

- **правильный выбор направления стратегического развития организации** и путей совершенствования ее деятельности

Стандарт AA1000SES – это общеприменимая общедоступная нормативная база для планирования, исполнения, оценки, информирования и **нефинансовой аудиторской проверки качества взаимодействия** с заинтересованными сторонами

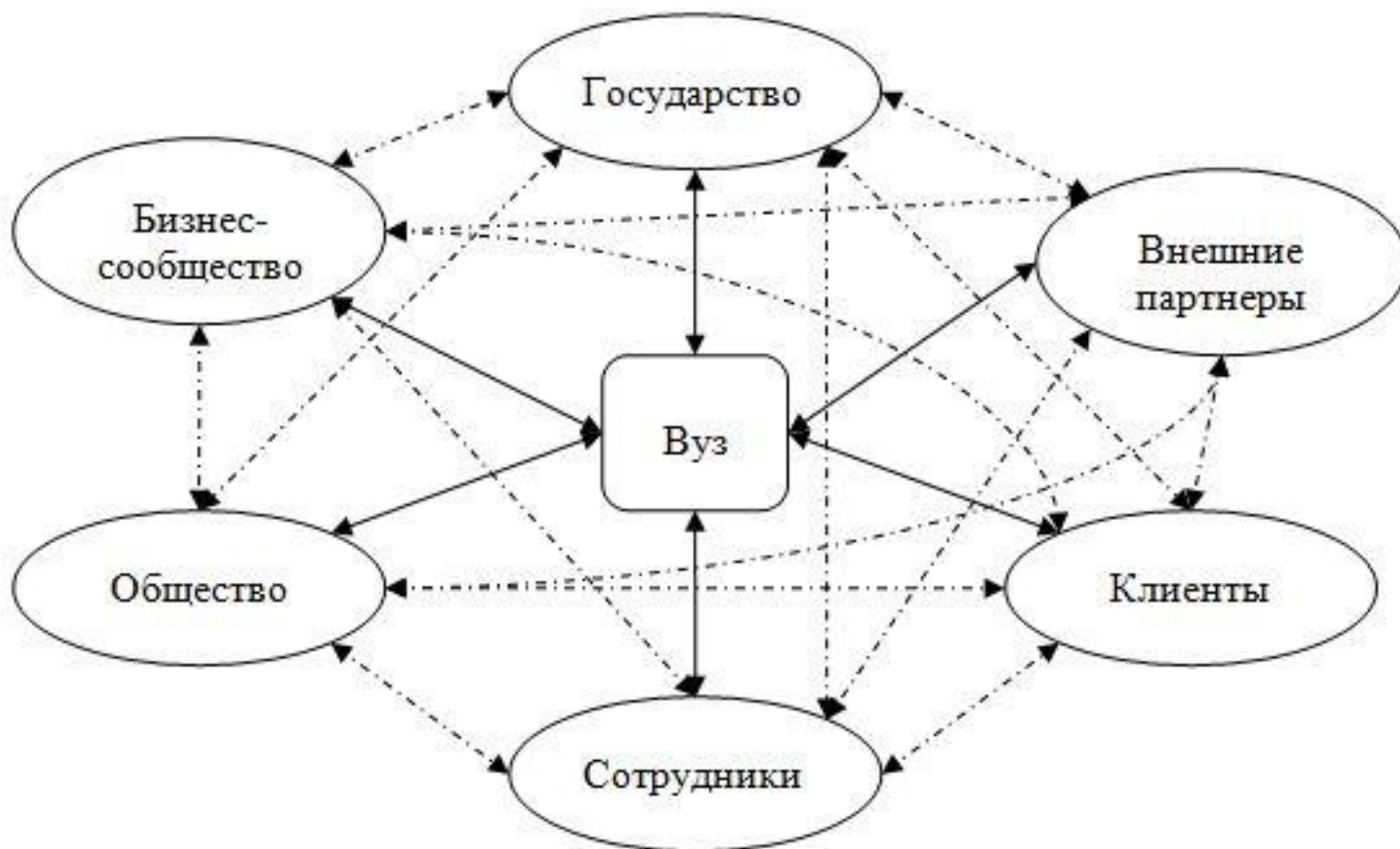
Этапы выявления стейкхолдеров

Методы: опрос руководителей, бенчмаркинг

1. Выявить стейкхолдеров, влияющих **НА** организацию и подверженных **ЕЕ** влиянию
2. Выявить степень взаимного влияния
3. Интерпретация результатов

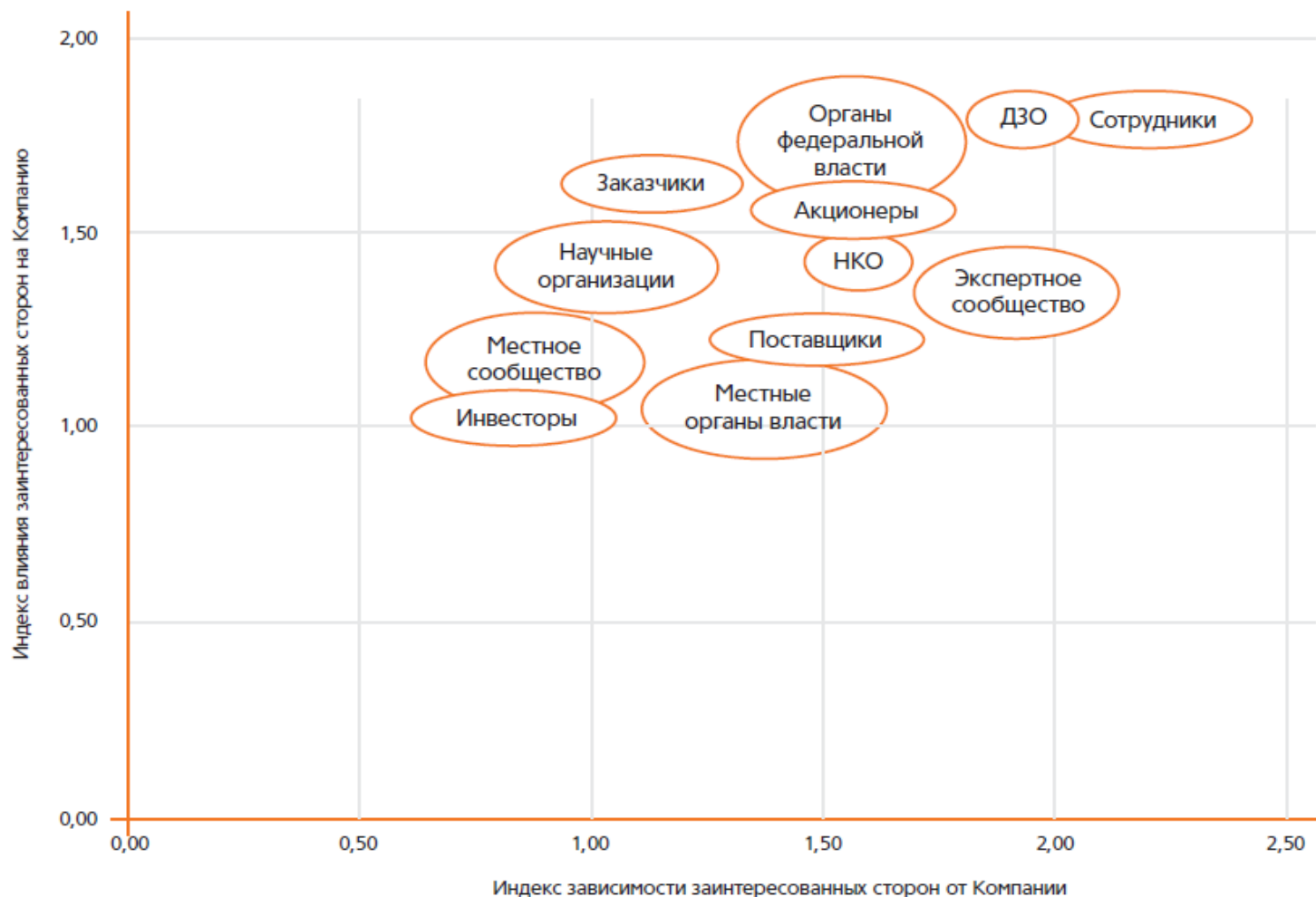
Организация должна представить заинтересованным сторонам **карту стейкхолдеров**

Схема заинтересованных сторон (пример с обозначением взаимосвязей)



Карта заинтересованных сторон (пример

с обозначением индекса зависимости стейкхолдеров от организации и индекса их влияния на организацию)



Фиксирование результатов по каждому стейкхолдеру (Пример. Лучше в таблице)

- Наименование стейкхолдера
- Интересы стейкхолдера
- Изучение потребностей
- Действия организации
- Механизм взаимодействия (каналы внутрикоммуникативной коммуникации, анкеты, опросы, рабочие совещания, выставки, сайт, деловая переписка, встречи с руководством, публикации в СМИ, презентация отчета и пр.)

Другой пример:

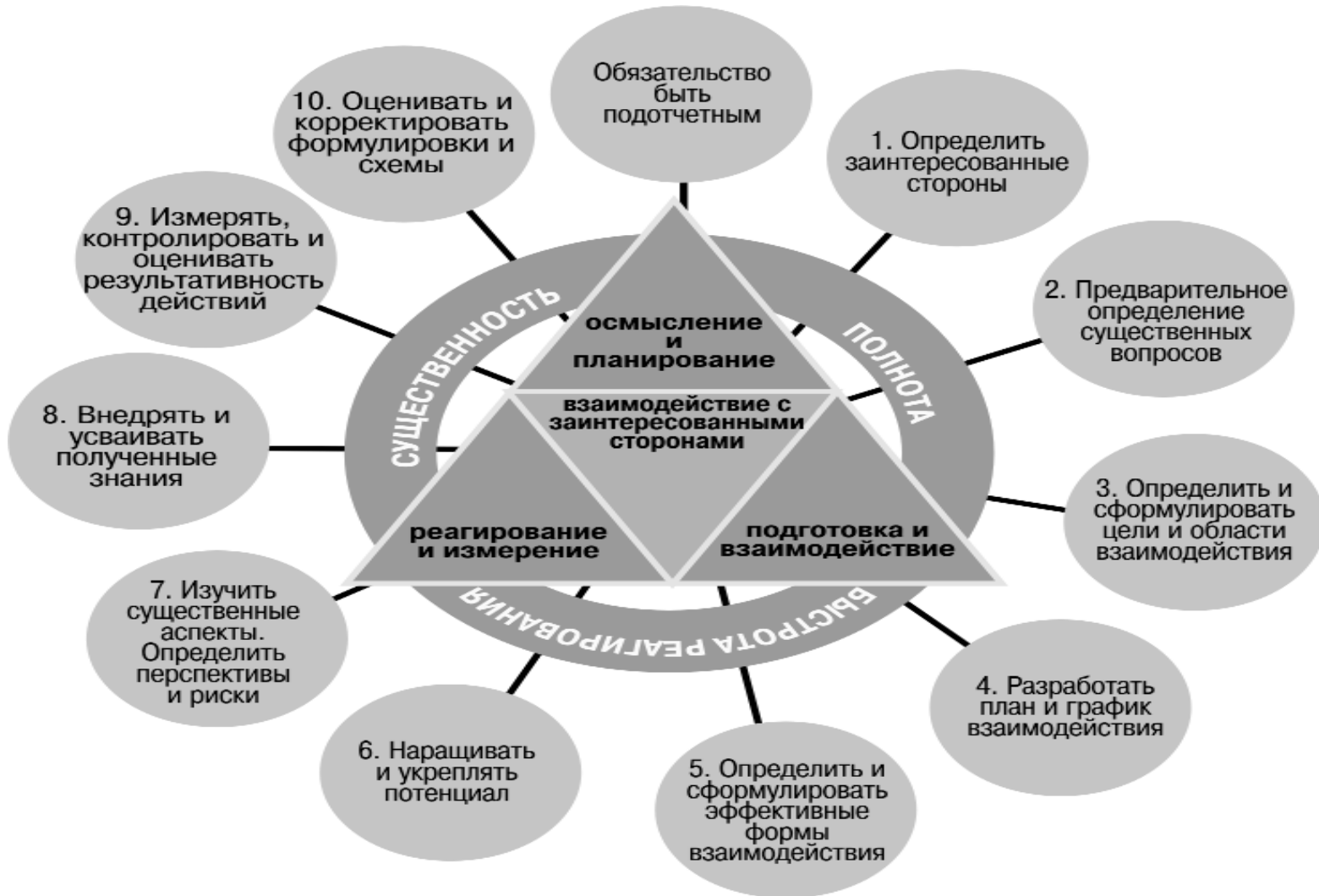
Учет в отчете мнений стейкхолдеров

Наименование источника	Итого	Не учтено	Учтено частично	Учтено
Отчет за предыдущий год	17	10	2	5
Диалог 1	20	6	7	7
Диалог 2	11	1	4	6
Диалог 3				
Общественные консультации	16	1	9	6
ИТОГО	69	20	22	27
	100%	29%	31.9%	39,1%

Этапы взаимодействия со стейкхолдерами

1. Определите стейкхолдеров вашей организации
2. Определите **круг существенных вопросов** для них
3. Определите и **сформулируйте цели взаимодействия**
4. Разработайте план и график взаимодействия
5. Определите наиболее оптимальные для вашей организации методы и формы взаимодействия
6. Подготовьте и проведите диалоги с ними
7. Проанализируйте их потребности и ожидания и отреагируйте на них
8. Организуйте адекватную обратную связь с ними
9. Оцените результативность деятельности и внесите необходимые изменения

Этапы взаимодействия со стейкхолдерами



Чтобы учесть интересы стейкхолдеров

Организация должна:

- Знать, что действительно для них важно
- **Предвидеть существенные последствия своей деятельности для стейкхолдеров и управлять ими**
- Принимать адекватные меры по вопросам, затрагивающим интересы стейкхолдеров

Итак, важна готовность реагировать – способность откликаться на проблемы, волнующие стейкхолдеров

Помните, что взаимодействие с заинтересованными сторонами – не разовое мероприятие, а процесс!

Существенность для стейкхолдеров

- Отслеживайте проблемы и существенные вопросы взаимодействия
- **Не игнорируйте проблемы, которые вызывают высокую обеспокоенность у ваших стейкхолдеров, даже если вашу организацию это напрямую не касается**
- Для определения существенных вопросов можно использовать тест на существенность, который разработал Институт социальной и этической отчетности (Institute of Social and Ethical Accountability)

Тест на существенность

Вопросы считаются существенными, если имеют один или более из пяти признаков:

A	Затрагивают проблемы, имеющие краткосрочное <u>прямое влияние на финансовое состояние</u> организации
B	Касаются вопросов, по которым организация делает <u>политические заявления стратегического характера</u> (обычно обязательства перед ключевыми заинтересованными сторонами)
C	<u>Затрагивают проблемы</u> , которые считают существенными сопоставимые организации (схожего профиля деятельности, равные по размеру, действующие в одном регионе и т.п.), то есть являются <u>общепризнанными</u>
D	Вопросы, которые ваши стейкхолдеры считают достаточно важными для того, чтобы <u>предпринимать</u> по этому поводу <u>какие-либо действия</u> (в настоящее время или в будущем)
E	Вопросы <u>соответствия социальным нормам</u> (что зафиксировано или, возможно, будет зафиксировано в регулирующих актах, предусмотрено институциональными нормами и стандартами)

Принципы при взаимодействии с стейкхолдерами (стандарт AA1000SES)



Итак, принцип охвата заинтересованных сторон

В отчете организация должна документировать:

- подходы к выявлению круга стейкхолдеров
- формы и временные рамки взаимодействия
- влияние взаимодействия на содержание отчета
- действия организации в области устойчивого развития

Это позволит выявить вклад стейкхолдеров, их общественные ожидания

Критерии

- Содержание отчета отражает результаты любых процессов взаимодействия с заинтересованными сторонами
- Процессы взаимодействия с заинтересованными сторонами соответствуют границам отчета

Важно

- Организация может встретиться с противоречивыми мнениями стейкхолдеров, поэтому в отчете следует объяснить, каким образом они сбалансированы
- Не все стейкхолдеры будут использовать отчет и в этом сложность при определении баланса их интересов /ожиданий

Принцип контекста устойчивого развития

- Это также основной вопрос
- Какой вклад организация вносит (или намеревается внести в будущем) в улучшение (или деградацию) экономических, экологических и социальных ситуаций, процессов развития и тенденций на местном, региональном и глобальном уровнях
- **При этом информации лишь о тенденциях в результатах деятельности организации недостаточно**

Важно

- Собственная стратегия устойчивого развития организации создают контекст для обсуждения результатов ее деятельности
- **Следует ясно продемонстрировать связь между устойчивым развитием и стратегией организации**

Критерии

- Представление масштаба своего воздействия и вклада в различные аспекты устойчивого развития в соответствующих географических контекстах
- Отчет демонстрирует, **каким образом** основные темы устойчивого развития влияют на долгосрочную стратегию организации, риски и возможности, включая темы, связанные с цепочками поставок

Принцип полноты

- Включает охват необходимых тем, показателей, границ и временных рамок отчетности для отражения значительного воздействия организации на экономику, окружающую среду и общество
- Предоставляет возможность стейкхолдерам оценить результаты деятельности
- «Границы отчетности» – все дочерние фирмы организации (библиотеки кабинетов, филиалов)
- «Время» – для отчетного периода информация должна быть полной

Критерии

- Отражение всех значимых действий и событий за отчетный период
- Включение информации, которая бы отражала значимые воздействия на экономику, окружающую среду и общество
- Оценки значимых будущих воздействий этих событий, если их воздействие можно предвидеть
- **Включение значимой информации, которая могла бы повлиять или дать информацию для оценок или решений заинтересованных сторон**

**Вторая группа принципов –
для обеспечения качества и адекватного
представления информации,
включенной в отчет:**

- сбалансированности
- сопоставимости
- точности
- своевременности
- ясности
- надежности

Принцип сбалансированности

- Отчет должен отражать положительные (благоприятные) и отрицательные (неблагоприятные) аспекты результативности организации – для обеспечения обоснованной оценки общей результативности
- Отчеты должны проводить **четкую границу между фактической информацией и ее интерпретацией** со стороны организации, подготовившей отчет

Критерии

- Информация в отчете представлена в таком формате, который позволяет видеть положительные и отрицательные тенденции в результативности организации по годам
- **Степень внимания, уделяемого в отчете различным темам, должна быть пропорциональна их существенности**

Принцип сопоставимости

- Вопросы и информация должны быть выбраны, собраны и включены в отчет по **единой форме**
- Отчет должен включать абсолютные и относительные данные, чтобы дать возможность делать аналитические сопоставления

Критерии

- Допускается сопоставление данных от года к году, в т.ч. с соответствующими ориентировочными показателями
- Любое существенное изменение между отчетными периодами в содержании, границах, продолжительности отчетного периода может быть указано и объяснено
- В отчете используются общепринятые протоколы по составлению, измерению и представлению информации, если таковые имеются и доступны

Принцип точности

- Информация, представленная в отчете, должна быть достаточно точной и подробной для того, чтобы заинтересованные стороны могли оценить результаты деятельности организации
- Информация может быть выражена разными способами – **от качественных описаний до подробных количественных данных** – зависит от ее характера и пользователей

Критерии

- Указываются данные, которые были непосредственно измерены
- Указываются методы измерения данных, чтобы они были адекватно описаны и имелась возможность воспроизведения измерения с аналогичными результатами
- Качественные утверждения, приведенные в отчете, должны согласовываться с другой информацией, содержащейся в отчете, и другими доступными свидетельствами

Принцип своевременности

- Отчетность осуществляется с определенной периодичностью на основе регулярного графика
- В определенные заранее сроки отчет должен быть доступен стейкхолдерам для принятия информированных решений

Критерии

- Сбор и публикация ключевой информации о результатах деятельности организации должны быть согласованы с графиком отчетности
- Информация в отчете должна сопровождаться ясным указанием на то, к какому периоду она относится и когда было произведено последнее обновление и предполагается следующее

Принцип ясности

- Информация должна публиковаться в форме, понятной и доступной для заинтересованных сторон
- **Приветствуется высокий уровень агрегации (свертывания) информации с использованием графиков и сводных таблиц**

Критерии

- Отчет должен содержать необходимую информацию, но в то же время избегать избыточных и ненужных подробностей
- Использовать оглавления, ссылки, иные вспомогательные средства
- Следует избегать использования технических терминов, сокращений, профессионального жаргона, при необходимости приводить глоссарий
- **Язык текста, возможности представления информации не должны ограничивать возможности использования отчета**

Принцип надежности

- Информация и процессы, использованные при подготовке отчета, должны быть собраны, документированы, составлены, проанализированы и раскрыты таким образом, который допускает изучение и обеспечивает качество и существенность информации

Критерии

- Должны быть указаны область и степень внешнего подтверждения – ссылки на цитаты, публикации, выступления на публичных мероприятиях и т.п.
- Построение отчета на основе первичных документов учета показателей деятельности, проверяемых в любой момент времени

Границы отчета

- Должны охватывать организационные единицы, находящиеся под контролем организации – например, библиотеки кабинетов и филиалов вуза
- **Важно: не все единицы, попадающие в границы отчета, должны описываться в нем одинаковым образом**

Стандартные элементы отчета

- **Стратегия и характеристика** организации, необходимая для понимания результатов ее деятельности
- **Подходы менеджмента** для определения деятельности организации и понимания ее результатов в конкретной области
- **Показатели результативности**, дающие сопоставимую информацию о результатах деятельности организации

Организации могут использовать и другой формат

Стратегия

- **Заявление директора** о значимости устойчивого развития: общее видение (стратегические приоритеты, тенденции и ключевые темы), стратегические ориентиры на краткосрочный, среднесрочный и долгосрочный периоды в отношении ключевых проблем
- **Характеристика** ключевых воздействий, рисков, возможностей: 2 кратких описательных раздела
- **Общие сведения об отчете:** дата публикации последнего отчета, контакты, границы, методы измерения данных, оглавление, структура и механизмы управления, членство в ассоциациях
- Перечень заинтересованных сторон, основания для их отбора, ключевые интересы

Например,

- **Характеристика организации:**
 - ✓ Название
 - ✓ Главные бренды, виды продукции и/или услуг
 - ✓ Функциональная структура
 - ✓ Расположение головного офиса
 - ✓ Названия стран, в которых осуществляется деятельность
 - ✓ Организационно-правовая форма собственности
 - ✓ Категории потребителей
 - ✓ Масштаб организации (число сотрудников, объем продаж, количественные характеристики продукции)
 - ✓ Существенные изменения структуры
 - ✓ Награды

Подходы к менеджменту

- Сведения о том, **КАК организация реагирует на темы**, определяющие ее деятельность
- Характеристика всех аспектов, относящихся к каждой категории показателей
- Показать результативность по каждой категории показателей, по каждому показателю
- В качестве основных ориентиров можно использовать отраслевые требования и стандарты РФ, международные документы

Показатели результативности

- Это **экологические, экономические и социальные** категории показателей – для сопоставления результатов
- **Социальные** – труд, воздействие на общество, ответственность за продукцию (**стандарты AA1000**)

Причем, каждая категория показателей включает сведения о подходах к менеджменту

- Основные показатели – те, которые представляют интерес для большинства стейкхолдеров

Показатели: рекомендации

- Показать тенденции: за отчетный год + за 2 предыдущих года
- Представление данных: приводить не только удельные величины, но и фактические данные
- Агрегация данных: использовать адекватный уровень агрегации
- Единицы: стандартизированные

Алгоритм подготовки отчета

1. Получить на написание отчета одобрение руководства
2. Согласовать цели организации, ее ожидания и ожидания стейкхолдеров, потребность в верификации третьей стороной
3. Определить формат отчета и стандарт, который послужит основой
4. Создать рабочую группу из разных отделов
5. Согласовать ключевые вопросы для освещения
6. Привлечь стейкхолдеров
7. Собрать и проанализировать показатели
8. Согласовать ключевые заявления, составить текстовую часть, продумать иллюстративный материал

Алгоритм подготовки отчета (продолжение)

9. Продумать название отчета (должно отображать ключевые изменения, произошедшие за отчетный период, или приоритеты организации на будущее)
10. Провести внутренний и внешний аудиты отчета
11. Сделать электронную или печатную версии (рекомендации: сделать печатную форму для презентации отчета, сокращенную форму для размещения на рекламных площадях)
12. Разработать стратегию распространения отчета – коммуникационную стратегию (через видео-, аудиозаписи, картинки, пресс-релизы, игры, опросы и т.п.)

К стратегии распространения отчета

- Искать нужно все, что могло бы сделать интересным визуальное восприятие отчета
- Подготовить публичное слушание отчета
- Найти сотрудников, которые хорошо говорят, оказывается полезным пригласить экспертов, профессиональных журналистов
- Стоит пригласить профессионального фотографа на мероприятие

Способы повышения доверия к отчету: внутренние + внешние (гарантии третьей стороны)

- Использование внутреннего аудита
- **Публикуемое заключение** о качестве отчета и информации: использование стейкхолдеров для определения того, отражает ли отчет проблемы, важные для организации, отвечает ли он нуждам заинтересованных сторон

Например, в Руководство по отчетности включена фраза

- Общественное обсуждение:
«270 отзывов было получено в ответ на запрос о предоставлении комментариев на проект Руководства G3 с января по март 2006 г. Эти комментарии существенно повлияли на окончательную редакцию Руководства G3 ...»

Еще пример из текста

Обсуждали и принимали стандарт ИСО 26000:2010 :

- Более 90 стран
- 40 международных и региональных организаций
- 6 групп заинтересованных сторон (потребители; государства; промышленность; трудящиеся; неправительственные организации (НПО); а также организации, оказывающие услуги, поддержку или ведущие исследовательскую и научную деятельность)

Способы повышения доверия к отчету

- Наличие краткого объяснения, почему некоторые пропущенные в отчетах вопросы не были раскрыты, чтобы показать, что организация предприняла усилия, чтобы осветить все значимые вопросы
- Сообщение о своем соответствии рекомендациям в отношении отчетности внешних организаций
- Сертификат оценки соответствия требованиям

Общие рекомендации

- В случае если имеется закрытая информация, следует ясно сообщить об этом в отчете и указать причины
- **Степень детализации информации может отличаться для разных показателей**
- Организации, которые только встают на путь отчетности об устойчивом развитии, могут на первых порах использовать лишь общие принципы отчетности
- Или подготовить отчет только по одной или нескольким областям деятельности с постепенным распространением на другие сферы **!!!!!!**

Носители, формы

- Публикация в Интернете
- Отдельная публикация на бумажном носителе
- Включение в годовые или финансовые отчеты

Один из носителей должен обеспечить полный набор информации за отчетный период!

Мировые тенденции в отчетности

- Фокус на права человека и цепи поставщиков
- Переход от добровольной отчетности к обязательной
- Обязательность отчетности, в первую очередь, по отношению к крупным компаниям, а также к компаниям государственного сектора
- Разработка стандартов устойчивого развития для бирж



БИБЛИОТЕЧНЫЕ ПРАКТИКИ

Трудовые и деловые практики организации (направления) в отношении:

- Заинтересованных сторон
- Персонала
- Охраны окружающей среды
- В развитии местных сообществ
- В развитии благотворительности и волонтерства

Для исполнения ГОСТ Р ИСО 26000–2012 организации следует сначала рассмотреть 2 основополагающие практики СО:

1. Признание СО в рамках ее сферы влияния
2. Идентификация стейкхолдеров и взаимодействие с ними

Трудовые и деловые практики	Примеры из деятельности ЗНБ УрФУ
Применение прозрачных процедур приема на работу, повышения в должности и оплаты труда	Разработаны паспорта на все должности библиотечных работников
Охрана труда и обеспечение безопасности на рабочем месте	Наличие большого блока ответственности в должностных инструкциях, ежегодное обучение персонала
Программы обучения и повышения квалификации персонала	Наличие разноуровневых планов и программ повышения квалификации персонала, в т.ч. в рамках 4 секций МО. Обучать сотрудников выгоднее, чем менять их. Обучение – часть мотивации
Дополнительные социальные льготы и гарантии	Действие перечня льгот сотрудникам

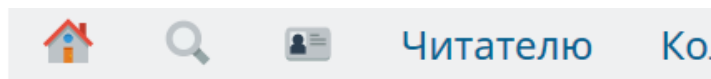
Трудовые и деловые практики	Примеры из деятельности ЗНБ УрФУ
Отсутствие дискриминации и создание равных возможностей для всех сотрудников	Трудоустройство инвалидов, создание условий для получения образования, равные условия для реализации компетенций
Формирование корпоративной культуры и создание нематериальных стимулов	Задействован весь коллектив (семинары, ролевые игры), сформулированность требований к компетенциям, поддержка творческой инициативы библиотечных работников. Факторы мотивации: внешние (карьера, зарплата), внутренние (оценка коллег и руководителей, удовольствие от работы), социально-страховые (пенсия, забота об обеспечении старости)
Обеспечение конфиденциальности личных данных пользователей	Разработаны действия и документы по защите персональных данных пользователей и сотрудников в АИС вуза и АБИС

Трудовые и деловые практики	Примеры из деятельности ЗНБ УрФУ
<p>Разработка стратегии, направленной на благо библиотеки, вуза, общества</p>	<p>Ориентация на внешних и внутренних стейкхолдеров при разработке услуг, сервисов, процессов, документов. Заинтересованные стороны – пользователи, работники, вуз, поставщики, партнеры и общество в целом. Мониторинг деятельности и целенаправленные корректирующие действия библиотеки</p>
<p>Реализация местных инициатив (вуз, регион)</p>	<p>Участие в корпоративных библиотечно-информационных проектах, в проектах и программах вуза, Зональное научно-методическое объединение, семинары. Подготовка сборника «Библиотеки вузов Урала» (12 выпусков). Организация НПК</p>
<p>Реализация и поддержка социально значимых проектов и программ</p>	<p>Выполняется социальный заказ: разработаны и размещены на сайте 3 обучающие программы для библиотекарей, преподавателей, молодых ученых, организованы обучающие курсы для библиотек региона. УрЦП АРБИКОН</p>

Публичные = Социальные = Творческие = Открытые отчеты

- **Публичные** библиотеки
 - ✓ областные научные
 - ✓ муниципальные (вкл. мастер-кл. по созданию отчетов)
- **Школьные** библиотеки
- **Вузовские** библиотеки Урала
 - ✓ НБ ПНИПУ (Перм. нац.-исслед. политехн. ун-т)
 - ✓ НБ ПГНИУ (Перм. гос. нац. исслед. ун-т)
 - ✓ НБ ЧГАКИ (Чел. гос. акад. культуры и искусств)
 - ✓ НБ ЮУрГУ (Южно-Урал. гос. ун-т)

Отчеты НБ ПНИПУ (с 2009 г.)



Научная библиотека была создана в 1953 году. штат - 113 человек художественной литературы, девять читальных залов. Ежегодно вуза. Им выдается около 1 млн. экз. документов.

Библиотечный фонд - 1,5 млн. экз. учебной, научной, общедоступной литература, нормативно-техническая документация, докторские диссертации, новая литература и около 1 000 названий периодических изданий.

В библиотеке используется автоматизированная библиотечно-информационная система единое хранилище, обновляемое в режиме реального времени Установлены системы «КонсультантПлюс», «Дельта 4», «Кодекс /

Научная библиотека является методическим центром для библиотек

[Публичные отчёты](#)

Регламентирующие документы

- [Положение о научной библиотеке Пермского национального университета](#)
- [Правила пользования научной библиотекой Пермского государственного университета](#)
- [Приказ «Об организации учета в подсистеме ИАС "Научная библиотека" методических работ, подготовленных работниками университета»](#)
- [Приказ «О порядке приобретения научной библиотек](#)

Руководство



Наталья Викторовна Мальцева

директор библиотеки

тел.: +7 (342) 219-81-58

lib@pstu.ru

ауд. 272 | пн-пт 9 - 17 | сб., вс. - выходной

Публичный отчёт Научной библиотеки ПНИПУ за 2009 год

Мальцева Н.В., Савина Н.Н., Ширинкина Л.А.

Научная библиотека ПНИПУ

2010

» [Сохранить в pdf \(0.4 Мб\)](#)

Публичный отчёт Научной библиотеки ПНИПУ за 2010 год

Мальцева Н.В., Савина Н.Н., Ширинкина Л.А.

Научная библиотека ПНИПУ

2011

» [Сохранить в pdf \(0.4 Мб\)](#)

Публичный отчёт Научной библиотеки ПНИПУ за 2011 год

Мальцева Н.В., Савина Н.Н., Ширинкина Л.А.

Научная библиотека ПНИПУ

2012

» [Сохранить в pdf \(0.4 Мб\)](#)

Публичный отчёт Научной библиотеки ПНИПУ за 2012-2013 годы

Мальцева Н.В., Савина Н.Н., Ширинкина Л.А.

Научная библиотека ПНИПУ

2014

» [Сохранить в pdf \(1 Мб\)](#)

Отчет НБ ПГНИУ

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА

Пермского государственного национального исследовательского университета

[Главная](#) [Часы работы](#) [Электронный каталог](#) [Электронные ресурсы](#)

ВЫ ЗДЕСЬ: [Публичный отчёт 2013](#)

Публичный отчёт 2013

Научная библиотека Пермского государственного национального исследовательского университета знакомит Вас с результатами своей деятельности в 2013 году.

Основные количественные показатели работы НБ ПГНИУ:

Зарегистрированные пользователи 13 569

Общее количество посещений 244 586

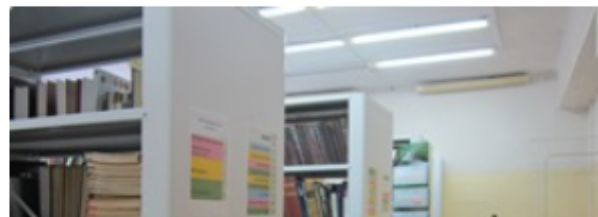
Обращений на веб-сайт библиотеки 193 591

Общее количество выданных документов 476 539

НОВОЕ В РАБОТЕ БИБЛИОТЕКИ

Читальные залы

В 2013 году произошли изменения в работе читальных залов: предоставлен свободный доступ к фондам всех отраслевых читальных залов (читальный зал гуманитарной литературы, читальный зал естественной литературы), **научно-библиографический отдел**. В **отделе периодической литературы** на открытом доступе представлены Вестники Пермского университета, изданные с 2004 года, Известия вузов России.



Отчет НБ ЧГАКИ (2012)

Челябинская государственная академия культуры и искусств
НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ БИБЛИОТЕКИ

В 2012 ГОДУ

45-летию академии посвящается...

НАША МИССИЯ

Научная библиотека развивается как информационное ядро Челябинской государственной академии культуры и искусств, аккумулируя и сохраняя документы, в которых представлены результаты научно-исследовательской и педагогической деятельности вуза, предоставляя всем категориям пользователей максимально полные библиотечно-информационные услуги на базе современных информационно-коммуникационных технологий.

Наши ориентиры

- активное внедрение новых технологий во все сферы деятельности библиотеки;
- оптимизация и активизация информационных ресурсов библиотеки, повышение эффективности их использования;
- расширение репертуара и объема информационно-библиотечных услуг;
- организация непрерывного обучения и переподготовки кадров библиотеки, повышения квалификации сотрудников.

В ЦИФРАХ...

- количество пользователей (в т.ч. виртуальных) – 13132
- число посещений библиотеки (в т.ч. виртуальных обращений) – 228954
- книговыдача (в том числе электронная доставка документов – ЭДД) – 254491
- количество выполненных справок и консультаций – 24042
- Объем электронного каталога библиотеки – 724745 записей
- Объем фонда: 300481 экземпляров
- 118406

Отчет НБ ЧГАКИ (2013)



45-летие Челябинской государственной академии культуры и искусств	2013
Содержание	
Введение.....	3
Формирование информационных ресурсов.....	4
Освоение новых технологий. Переход на АБИС «ИРБИС 64».....	8
Аккредитация вуза.....	11
Информационные продукты и услуги.....	14
Открытый доступ к информации.....	15
Создание справочного аппарата научной библиотеки.....	17
Доступ к удаленным и локальным базам данных научных и образовательных ресурсов.....	18
Индивидуальное информационное обслуживание преподавателей.....	19
услуги web-сайта.....	20
Информационная поддержка учебной и научно-исследовательской деятельности академии.....	22
Информационная поддержка мероприятий вуза.....	28
Обучение информационной культуре, продвижение сервисов и услуг в информационно-образовательную среду вуза.....	28
Работа по программе поддержки и развития чтения студенчества.....	32
Научно-исследовательская и методическая работа.....	40
Распространение издательской продукции академии в 2013 год.....	45
Заключение.....	47

Отчет НБ ЮУрГУ (2013)

Уральский федеральный университет

Каталог Электронные ресурсы Электронный архив ЮУрГУ

Южно-Уральский Государственный Университет

Научная библиотека ЮУрГУ

Библиотечно-информационный комплекс

НБ ЮУрГУ БИК

- Расположение
- Структура
- Режим работы
- Правила пользования
- Контакты
- Публичный отчет
- История
- Новости
- Гостевая книга

Ресурсы

- Информационные ресурсы библиотеки
- Каталог
- Электронные ресурсы
- Электронный архив ЮУрГУ/DSpace&SUSU
- Фонд редких книг
- Новые поступления
- Консультантам кафедр
- Научным сотрудникам, аспирантам

Услуги

- Перечень основных услуг
- Перечень дополнительных услуг
- Электронная доставка документов
- Межбиблиотечный абонемент
- Первокурснику
- Рекомендации по поиску информации
- Виртуальная справочная служба

Поиск по сайту

Найти

22.09.2014

Новости

[Тестовый доступ к коллекции журналов Америк](#)

Отчет НБ ЮУрГУ (2013/2014)



Публичный отчет НБ ЮУрГУ за 2013-2014 учебный год

Основные события года

- Реализация Программы формирования и г
- Модернизация и совершенствование интегрированной АБИС VIRTUA:
 - освоение технологического процесса с
 - обработка штриховыми кодами мало библиотеки
 - перевод картотеки пользователей-дол:
- Составление списков публикационной з зарубежных систем научного цитирования
- Регистрация публикаций авторов ЮУр через информационно-аналитическую с работе в Science Index.
- Участие во II Международном интел. Проведение секции «Территория образов:
- Проведение Общероссийской научно-прак информационной среде», посвященной 70 университета
- Подготовка и проведение мероприятий, п

Статистика года

Обслуживание пользователей

■ Количество пользователей (читателей)	47 831
■ Общее количество пользователей, обслуженных всеми библиотечными пунктами	207 108
■ Количество посещений	427 973
■ Ежедневное число посещений	1 450
■ Выдача документов	1 011 973
■ Ежедневная выдача документов	3 430
■ Количество выполненных информационных запросов	60 785
■ Количество консультаций	87 124
■ Обучение пользователей (количество академических часов занятий)	859
■ Количество организованных выставок и просмотров	312
■ Количество проведенных массовых мероприятий	86

Информационные ресурсы

■ Фонд БИК/НБ (единиц хранения)	2 818 485 / 2
○ в т. ч. фонд документов на машиночитаемых носителях	8 577

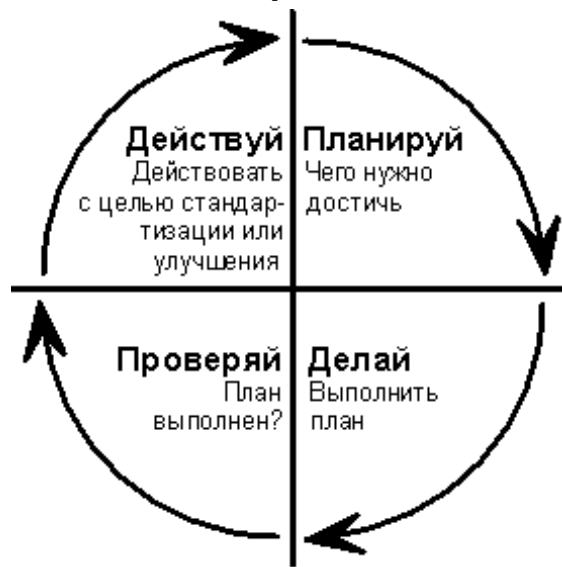
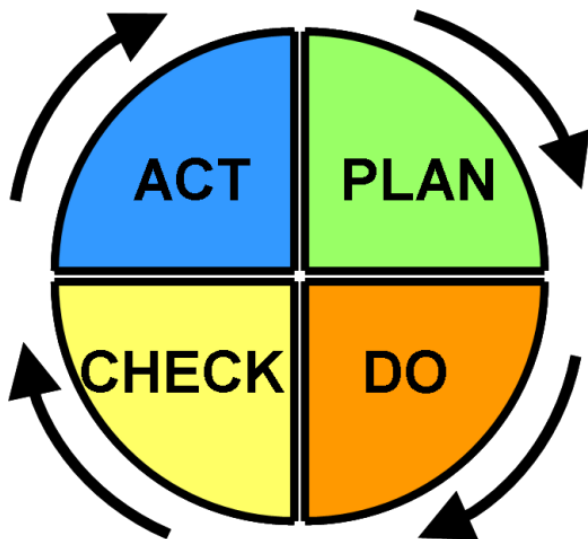
Общее для отчетов библиотек вузов

- **Первый опыт коллег есть!**
- Наличие богатого **иллюстративного** материала
- **Сложная структура** отчетов (НО: чаще оглавления отсутствуют)
- Иногда это просто основной отчет библиотеки (и тогда это несколько десятков страниц)
- **Ориентированы** в основном на одного-двух стейкхолдеров (пользователи, вуз)

**Оттолкнувшись от опыта коллег,
можно смело попробовать
сделать публичный отчет самим!**

Основные этапы процесса СО. Цикл Деминга

- **Планирование** (идентификация заинтересованных сторон и определение/уточнение ценностей и задач организации)
- **Выявление** актуальных вопросов, определение **индикаторов оценки**, сбор и анализ информации
- **Подготовка отчета**
- **Проведение аудита внешней организацией**



Уровни (этапы внедрения) СО

Приведение деятельности библиотеки в соответствие с законодательством

Формирование системы СО – целенаправленный процесс, который включает добровольные инициативы – пока единичные

Активные системные действия, когда библиотека станет провайдером идей СО

Модели СО

Реагирующая модель

- направлена на смягчение существующих проблем

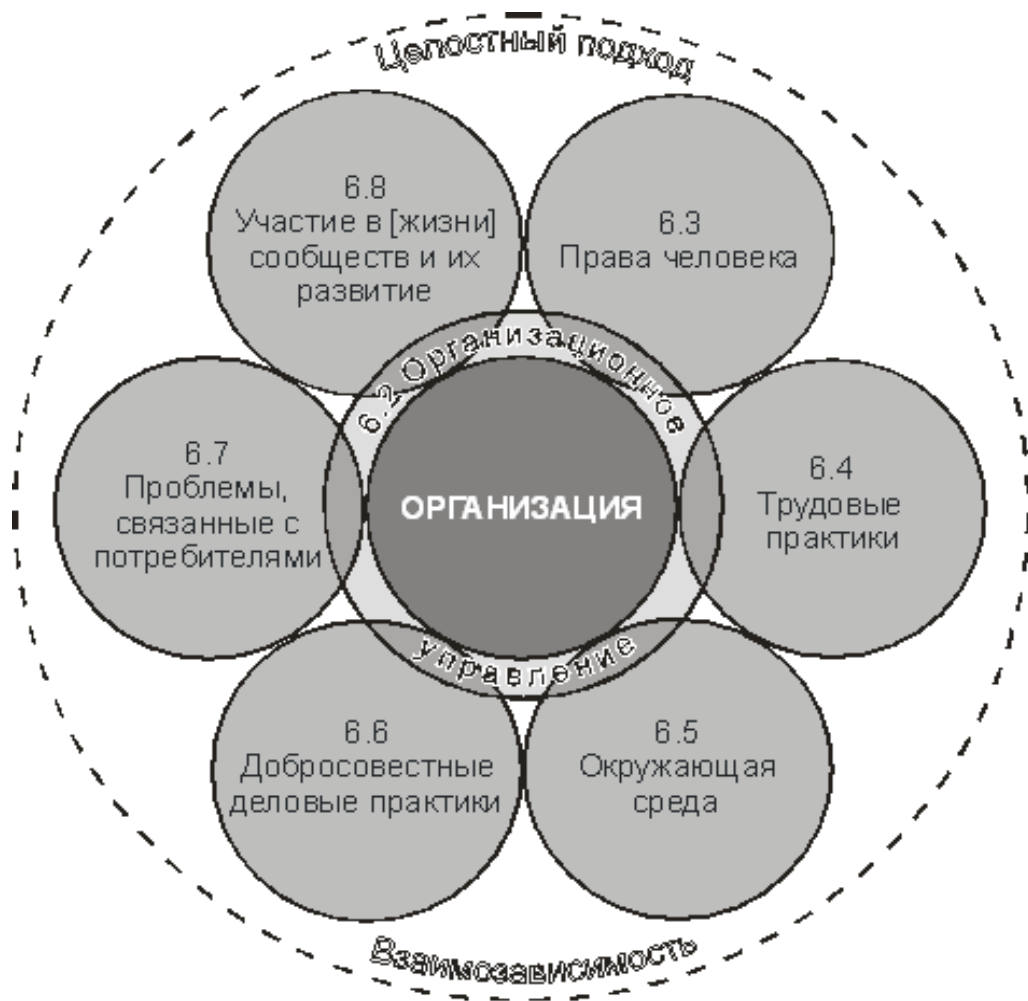
Стратегическая модель

- встраивание идеи СО в стратегию библиотеки, создание долгосрочных и конкурентных преимуществ

Внутренняя система управления СО

- 1. Организационный механизм** – фиксация идей СО во внутренних документах библиотеки (стратегия, политика, положения, должностные инструкции), организация рабочих групп, закрепление за ответственным сотрудником функций руководства и ответственности за направления СО
- 2. Ценностнообразующий механизм** – нацеленность на повышение приверженности принципам СО руководства библиотеки и сотрудников

Таким образом, СО – философия и концепция деятельности организации



Благодарю за внимание!