

УДК 65+33

ВЫЯВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ЗАПРОСОВ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ НЕОБХОДИМЫХ ВИДОВ ОТЧЁТНОСТИ БИЗНЕСА

Котельникова Н.В.,

Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, Высшая школа технологии и энергетики, Санкт-Петербург,
email: nvk74@bk.ru

Аннотация. В статье обосновывается важность учёта информационных потребностей и ожиданий ключевых заинтересованных сторон для эффективного управления бизнесом. Объектом исследования является построение системы информационно-аналитического обеспечения для сбора и структурированного представления данных об ожиданиях заинтересованных сторон. Предметом исследования является механизм выявления информационных запросов различных групп заинтересованных сторон для определения необходимых видов отчётов, которые следует генерировать аналитической системе, обеспечивающей информацию для принятия решений. Результат исследования — чек-лист изучения информационных запросов различных групп стейкхолдеров. В статье даны примеры целей взаимодействия бизнеса с заинтересованными сторонами, представлены методы сбора данных об их ожиданиях. Все стейкхолдеры поделены на три группы: поставщики капитала, поставщики ресурсов и услуг, получатели результатов деятельности бизнеса. Приводится перечень отчётов и материалов, которые должна генерировать система информационно-аналитического обеспечения для удовлетворения запросов каждой из групп заинтересованных сторон.

Ключевые слова: информационно-аналитическое обеспечение, управление бизнесом, заинтересованные стороны, учётная система, стейкхолдеры.

IDENTIFYING INFORMATION REQUESTS FROM STAKEHOLDERS TO DETERMINE THE TYPES OF BUSINESS REPORTING REQUIRED

Kotelnikova N.V.,

Higher School of Technology and Energy Saint-Petersburg State University of Industrial Technologies and Design, St. Petersburg,
email: nvk74@bk.ru

Abstract. The article substantiates the importance of taking into account the information needs and expectations of key stakeholders for effective business management. The object of the study is the construction of information and analytical support system for the collection and structured presentation of data on stakeholder expectations. The subject of the research is a mechanism for identifying information requests of different groups of stakeholders to determine the necessary types of reports to be generated by the analytical system that provides information for decision-making. The result of the research is a checklist for studying information requests of different stakeholder groups. The article gives examples of the goals of business interaction with stakeholders and presents methods of collecting data on their expectations. All stakeholders are divided into three groups: suppliers of capital, suppliers of resources and services, and recipients of business results. A list of reports and materials to be generated by the information and analytical support system to meet the needs of each stakeholder group is given.

Keywords: information and analytical support, business management, stakeholders, accounting system, stakeholders

Современный бизнес функционирует в сложной среде, где он зависит от многочисленных заинтересованных сторон (стейкхолдеров) — собственников, сотрудников, клиентов, поставщиков, регуляторов, местных сообществ и др. Деятельность бизнеса оказывает влияние на их интересы, а они, в свою очередь, влияют на его успех. Игнорирование интересов стейкхолдеров чревато серьёзными рисками — конфликтами, судебными исками, потерей репутации, падением объёмов продаж, отказами в предоставлении ресурсов и т.д. Напротив, учёт ожиданий заинтересованных сторон позволяет избежать этих проблем, наладить взаимовыгодные отношения (win-win) и использовать ресурсы каждой группы для достижения целей бизнеса. Стейкхолдеры могут являться источниками ценных идей по совершенствованию продуктов, услуг и бизнес-процессов компании. Например, бизнес благодаря обратной связи от потребителей, совершенствует свои товары и услуги, что повышает удовлетворённость и лояльность покупателей, позволяет увеличить объёмы продаж, и как следствие закупки у поставщиков ресурсов и услуг. Последним выгодны крупные контракты, и они стараются обеспечить бизнес качественными ресурсами по выгодной цене. Бизнес создаёт рабочие места и содействует экономическому развитию регионов присутствия, что приводит к росту платёжеспособности возможных клиентов бизнеса. В результате цепочки взаимовыгодных связей с заинтересованными сторонами, бизнес наращивает продажи, прибыль и рыночную капитализацию, чем повышает благосостояние владельцев капитала.

Однако сбалансированный учёт разнородных интересов многочисленных стейкхолдеров является крайне сложной задачей для менеджмента компании. Без системы информационно-аналитического обеспечения, предназначенной для сбора и структурированного представления данных об ожиданиях заинтересованных сторон, выявить и проанализировать все их ключевые требования, иногда противоречащие друг другу, практически невозможно. Отсутствие такой информационно-аналитической системы чревато рисками упустить важные требования некоторых стейкхолдеров, что повлечёт конфликты интересов и снизит общую эффективность бизнеса. Таким образом, для всестороннего и систематического учёта интересов всех ключевых стейкхолдеров компании необходимо внедрение специализированной информационно-аналитической системы сбора и структурированного представления данных об ожиданиях заинтересованных сторон. Это обеспечит эффективный процесс выявления, структурирования и сбалансированного учёта разнородных требований всех значимых стейкхолдеров при принятии управленческих решений, что является критически важным для долгосрочной устойчивости и эффективности бизнеса.

Цель исследования

Цели данной статьи — обосновать важность учёта информационных потребностей и ожиданий всех ключевых заинтересованных сторон для эффективного управления современным бизнесом; представить чек-лист выявления информационных запросов различных групп стейкхолдеров. Объектом исследования является построение системы информационно-аналитического обеспечения для сбора и структурированного представления данных об ожиданиях заинтересованных сторон. Предметом исследования является механизм выявления информационных запросов различных групп заинтересованных сторон для определения необходимых видов отчётов, которые следует генерировать системе информационно-аналитического

обеспечения управления бизнесом. То есть системе, которая обеспечивает информацию для принятия стратегических, инвестиционных, операционных и других видов управленческих решений. Информационной базой исследования являются материалы по интегрированной отчётности [1,2] и отчётности устойчивого развития, которые учитывают интересы различных заинтересованных сторон [3]. Вопрос практической значимости идентификации и группировки заинтересованных сторон был исследован автором в статье [4], в [5] приведены цели взаимодействия различных групп стейкхолдеров с бизнесом.

Результаты исследования

Ниже представлен чек-лист изучения информационных потребностей стейкхолдеров.

Первое. Необходимо идентифицировать ключевые группы стейкхолдеров, то есть:

- составить список всех заинтересованных сторон, имеющих влияние или интерес к деятельности компании;
- определить приоритетные группы для изучения, исходя из их значимости для бизнеса;
- конкретизировать, ожидания бизнеса от различных групп заинтересованных сторон (табл. 1).

Таблица 1

Цели взаимодействия бизнеса с заинтересованными сторонами

Группы стейкхолдеров	Цели бизнеса при взаимодействии со стейкхолдерами	Пример
Поставщики капитала		
Инвесторы, акционеры публичных компаний	Предоставление капитала и финансовых ресурсов для развития бизнеса	Привлечь через IPO акционерный капитал в сумме 10 млрд руб.
Инвесторы, собственники частных компаний		Добиться ежегодного роста стоимости бизнеса на 15% для реинвестиций
Кредитные организации	Получение заёмных средств на приемлемых условиях, соблюдение кредитных ковенант	Договориться с банками об общем кредитном лимите 5 млрд руб. под 7% годовых
Государство, в части предоставления субсидий	Содействие в получении субсидий, грантов, налоговых льгот на законных основаниях	Получить субсидию в 250 млн руб. на развитие нового производства
Поставщики ресурсов и услуг		
Подрядчики и поставщики	Бесперебойное обеспечение необходимыми ресурсами и услугами требуемого качества	Заклучить долгосрочные контракты с 5 ключевыми поставщиками
Самозанятые	Качественное получение заказанных разовых услуг в установленные сроки	Привлечь 50 фрилансеров и сформировать базу надёжных исполнителей
Сотрудники	Добросовестный и продуктивный труд для достижения целей компании	Повысить уровень вовлеченности персонала с 60% до 75%
продолжение табл. 1		

окончание табл. 2		
Получатели результатов деятельности бизнеса		
Клиенты	приобретение продуктов/услуг компании, лояльность и повторные покупки	Достичь, чтобы 50% клиентов совершали повторные покупки
Государство, в части налогов	Понятное налоговое законодательство и прозрачные условия проверок бизнеса	Отсутствие претензий и существенных штрафов со стороны налоговой и контролирующих органов.
Общество	принятие деятельности компании, отсутствие социальных конфликтов и протестов	Получить положительную общественную оценку деятельности бизнеса в регионе присутствия

На практике топ-менеджмент бизнеса должен формулировать цели взаимодействия с каждой группой стейкхолдеров, ставя измеримые целевые показатели, которые можно достичь и оценить. Только так бизнес сможет эффективно управлять отношениями с заинтересованными сторонами.

Второе. Осуществить сбор данных об информационных запросах. (табл. 2, 3, 4).

Таблица 2

Изучение информационных потребностей поставщиков капитала

Методы изучения ожиданий	Способы реализации
Инвесторы, акционеры публичных компаний	
Опросы акционеров	Онлайн-анкетирование Личные интервью с крупными акционерами
Анализ запросов аналитиков и агентств	Изучение аналитических отчётов и рейтингов Мониторинг публичных заявлений акционеров
Фокус-группы	Очные групповые дискуссии с акционерами
Прямые коммуникации	Общение на собраниях акционеров Участие в инвестиционных конференциях и роуд-шоу
Инвесторы, собственники частных компаний	
Личные интервью	Индивидуальные встречи с инвесторами
Совместное планирование	Совместные стратегические сессии Рабочие группы с участием инвесторов
Опросы инвесторов	Конфиденциальное анкетирование
Анализ запросов	Изучение запрашиваемых инвесторами данных
Кредитные организации	
Анализ кредитных договоров	Изучение требований к залогу и финансовым ковенантам
Опросы кредитных аналитиков	Встречи и интервью с аналитиками банков
Консультации риск-менеджеров	Совместные рабочие группы по риск-менеджменту
Государство, в части предоставления субсидий	
Анализ нормативных актов	Изучение законов, правил, регламентов
Опросы представителей ведомств	Консультации с профильными органами Совместные рабочие группы

Удовлетворение информационных запросов поставщиков капитала, включая инвесторов, акционеров, кредитные организации и государство в части предоставления субсидий, критически важно для привлечения финансовых ресурсов и формирования кредитной истории. В таблице 2 представлены различные методы изучения ожиданий этой группы стейкхолдеров.

Понимание того, что хотят знать инвесторы и кредиторы существенно повышает шансы бизнеса на привлечении капитала. Регулярное применение описанных в таблице 2 методов, таких как опросы, анализ запросов аналитиков, прямые коммуникации и консультации, позволит компании эффективно отслеживать и учитывать изменяющиеся информационные потребности поставщиков капитала для принятия взвешенных финансовых решений по привлечению капитала из различных источников. Ниже представлено пояснение как изучение информационных потребностей инвесторов и кредиторов позволит привлечь деньги в бизнес:

- понимание требований поставщиков капитала к финансовой отчётности, прозрачности и рискам позволит предоставить им необходимые данные.;

- знание их критериев оценки бизнеса и принятия инвестиционных решений поможет лучше презентовать свой проект;

- осведомлённость об их предпочтениях и сферах интересов облегчит поиск подходящих инвесторов и кредиторов;

- способность отвечать на их вопросы и опасения продемонстрирует профессионализм и повысит доверие.

- соответствие информационным запросам инвесторов и кредиторов убедит их в потенциале и надёжности бизнеса.

Таким образом, удовлетворение информационных потребностей целевой аудитории повысит привлекательность и шансы на получение финансирования для развития бизнеса.

Таблица 3

Изучение информационных потребностей поставщиков ресурсов и услуг

Методы изучения требований	Способы
Подрядчики и поставщики	
Опросы и анкетирование	Регулярные опросники обратной связи Анкеты по удовлетворённости
Личные коммуникации	Встречи с ключевыми поставщиками Взаимодействие через отделы закупок
Самозанятые	
Личные коммуникации	Прямые переговоры Встречи по оценке потребностей
Обратная связь	Опросы после завершения работ Отзывы на специализированных площадках
Сотрудники	
Регулярные опросы	Анкетирование сотрудников Оценка вовлеченности
Обратная связь	Собрания трудового коллектива Диалог через профсоюзы

Бесперебойное обеспечение бизнеса необходимыми ресурсами и услугами надлежащего качества является залогом его устойчивого функционирования. Для принятия эффективных операционных решений важно изучать и удовлетворять информационные запросы таких заинтересованных сторон, как подрядчики, поставщики, самозанятые и сотрудники компании (табл. 3).

Применение описанных в таблице 3 подходов, включая опросы, личные коммуникации и обратную связь, позволит компании выстроить прозрачные и эффективные взаимоотношения с поставщиками ресурсов и услуг на основе понимания и учёта их потребностей. Рассмотрим пример того, как изучение требований подрядчиков и поставщиков может повысить операционную эффективность бизнеса. Компания производит мебель и регулярно опрашивает своих основных поставщиков древесины и фурнитуры с помощью анкет обратной связи. Из опросов выясняется, что поставщикам требуется более точное прогнозирование объёмов закупок для планирования производства. В ответ компания совершенствует систему планирования потребностей в материалах, чтобы предоставлять поставщикам более надёжные прогнозы спроса. Это позволяет поставщикам оптимизировать загрузку мощностей и запасы. Улучшенная координация с поставщиками ведёт к более своевременным поставкам по более выгодным ценам. Компания экономит на закупках и сокращает простои производства из-за нехватки материалов. Кроме того, укрепляются долгосрочные отношения с надёжными поставщиками, обеспечивая бесперебойность поставок качественного сырья. Таким образом, изучение потребностей поставщиков с помощью опросов и личных коммуникаций позволит компании повысить эффективность цепочки поставок, снизить затраты и оптимизировать операционные бизнес-процессы.

Клиенты, государство в части налогов и общество выступают конечными получателями результатов деятельности бизнеса. Игнорирование их информационных ожиданий может подорвать лояльность покупателей, привести к конфликтам с регуляторами и общественным протестам. В таблице 4 проиллюстрированы способы изучения потребностей данной группы стейкхолдеров.

Таблица 4

Изучение информационных потребностей получателей результатов деятельности бизнеса

Методы изучения требований	Способы
Клиенты	
Опросы клиентов	Анкетирование после покупок Регулярные исследования удовлетворённости
Анализ обратной связи	Анализ отзывов в различных каналах Работа с обращениями в службу поддержки
Государство, в части налогов	
Анализ налогового законодательства	Отслеживание изменений в налоговом кодексе и разъяснений
Консультации с налоговыми органами	При необходимости направление запросов в ФНС
Общество	
Опросы общественного мнения	Исследования в регионах присутствия
Взаимодействие с местными сообществами	Встречи с представителями общественных организаций Участие в публичных слушаниях

Таблица 5

Виды информационных материалов для поставщиков капитала

Категория	Виды удовлетворения информационных потребностей
Инвесторы, акционеры публичных компаний	
Отчётность	Ежегодные и квартальные финансовые и операционные отчёты Отчёты по сегментам бизнеса, регионам, продуктам
Материалы для инвесторов	Презентации результатов для инвестиционного сообщества Специализированные отчёты для инвесторов и аналитиков
Нефинансовая отчётность	Отчёты об устойчивом развитии, корпоративной социальной ответственности Раскрытие информации по ESG-факторам (экологическое, социальное, корпоративное управление)
Веб-ресурсы	Раздел для акционеров/инвесторов на сайте Вебкасты, видео и стенограммы мероприятий
Прямые коммуникации	Взаимодействие на собраниях, роуд-шоу, конференциях Ответы на запросы аналитиков, СМИ, крупных инвесторов
Раскрытие информации	Пресс-релизы о важных событиях и решениях Оповещения о существенных изменениях
Инвесторы, собственники частных компаний	
Финансовая отчётность	Ежегодные финансовые отчёты Управленческая отчётность по запросу
Операционная отчётность	Отчёты по ключевым показателям эффективности Отчёты по проектам/направлениям
Планы развития	Бизнес-планы Стратегические планы Планы капитальных вложений
Прямые коммуникации	Личные встречи/совещания Презентации для инвесторов Ответы на запросы инвесторов
Кредитные организации	
Финансовая отчётность	Ежегодная финансовая отчётность Ежеквартальная управленческая отчётность
Обслуживание долга	Отчёты о движении денежных средств Отчёты по обслуживанию кредитов
Кредитные риски	Отчёты об обеспечении (залогах) Оценка кредитоспособности и рисков
Прямая отчётность	Предоставление отчётности по запросам кредиторов Отчёты о существенных изменениях
Государство, в части предоставления субсидий	
Социально-экономическое влияние	Отчёты о создании рабочих мест Отчёты об объёмах производства/оказания услуг
Налоговая отчётность	Отчёты по налоговым льготам
Отчётность по субсидиям	Отчёты по использованию субсидий Отчёты о выполнении условий субсидирования

Таблица 6

Виды информационных материалов для поставщиков ресурсов и услуг

Категория	Виды информационного обеспечения
Подрядчики и поставщики	
Контрактная документация	Договоры, спецификации, ТЗ Графики поставок/оказания услуг
Обратная связь	Отзывы о качестве, сроках Запросы на изменения планов
Прогнозы потребностей	Планы закупок Перспективные потребности в ресурсах/услугах
Самозанятые	
Проектная документация	Техническое задание Требования и спецификации
Административная	График работ Правила оплаты и отчётности
Сотрудники	
Трудовые отношения	Трудовые договоры Внутренние политики и инструкции
Обучение и развитие	Программы обучения Возможности карьерного роста
Вознаграждение	Система оплаты труда Компенсации и льготы

Таблица 7

Виды информационных материалов для получателей результатов деятельности бизнеса

Категория	Виды информационного обеспечения
Клиенты	
Продуктовая информация	Описания товаров/услуг Инструкции, ответы на часто задаваемые вопросы
Обслуживание	Правила гарантий Каналы поддержки
Обратная связь	Отзывы и рейтинги Результаты опросов удовлетворённости
Государство, в части налогов	
Налоговая	Налоговые декларации по всем налогам
Общество	
Социально-экономическое влияние	Отчёты о деятельности и проектах в регионе Отчёты по созданию рабочих мест
Корпоративная социальная ответственность	Отчёты об участии в благотворительных акциях Информация об экологических программах

Систематическое применение методов, представленных в таблице, таких как опросы клиентов, анализ обратной связи, взаимодействие с местными сообществами и отслеживание изменений в законодательстве, позволит бизнесу своевременно выявлять ожидания получателей его продукции/услуг и корректировать дея-

тельность соответствующим образом. Далее представлен пример того, как изучение требований клиентов и налоговых органов может повысить эффективность бизнеса. Компания по продаже специализированной строительной техники регулярно проводит опросы удовлетворённости клиентов после покупок и анализирует отзывы в интернете. Из обратной связи выясняется, что многие клиенты хотели бы иметь возможность оплачивать приобретение техники с отсрочкой платежа. Компания изучает требования налогового законодательства к предоставлению товарных кредитов непосредственно компанией (без взаимодействия с банком) и консультируется с налоговыми органами по спорным вопросам. Получив разъяснения, она вводит новую программу товарных кредитов для покупателей, которые преимущественно являются юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями. Это позволяет компании: увеличить продажи, так как отсрочка платежа делает технику более доступной; повысить лояльность клиентов за счёт более удобной схемы платежа; получить конкурентное преимущество перед компаниями, которые продают технику только по предоплате или расчёту в момент сделки. Одновременно изучение налогового законодательства помогает компании: правильно учитывать проценты по товарному кредиту для целей налогообложения; избежать штрафов за нарушение требований к кредитованию. Таким образом, изучение информационных потребностей третьей группы заинтересованных сторон позволит увеличить продажи и лояльность клиентов при соблюдении требований налогового кодекса.

Третье. Систематизация информационных потребностей:

- сгруппировать собранную информацию по категориям запросов;
- выявить наиболее часто запрашиваемые данные/показатели;
- определить форматы предоставления информации, предпочтительные для стейкхолдеров.

Четвёртое. Определить перечень отчётов, которые должна генерировать система информационно-аналитического обеспечения, пример в таблицах 5, 6, 7.

Пятое. Использовать полученные данные на предыдущих этапах чек-листа для настройки программного продукта для бизнеса:

- изучение информационных ожиданий заинтересованных сторон позволяет определить, какие данные, отчёты и аналитические инструменты необходимо включить в программный продукт для удовлетворения их информационных потребностей;

- на основе пожеланий пользователей можно настроить соответствующие панели мониторинга и оповещения о критически важных для них показателях деятельности;

- знание ожиданий стейкхолдеров в части форматов, визуализации и способов получения отчётности определяет принципы построения пользовательского интерфейса программного продукта;

- учёт информационных запросов различных групп стейкхолдеров позволяет правильно распределить права доступа и настроить систему ролей в программном обеспечении.

Программный продукт является ядром информационно-аналитической системы, обеспечивая сбор, обработку и анализ данных для получения аналитической информации, необходимой для принятия обоснованных управленческих решений. Изучение потребностей заинтересованных сторон позволяет эффективно настроить функциональность программного продукта под реальные задачи управ-

ления бизнесом. Это достигается за счёт определения требуемых данных, отчётов, аналитических инструментов, принципов построения интерфейсов и настройки прав доступа на основе информационных ожиданий стейкхолдеров. В результате повышается общая эффективность управления бизнесом.

Выводы

Современный бизнес функционирует в сложной среде, где необходимо учитывать интересы многочисленных заинтересованных сторон. Для избежания конфликтов и установления взаимовыгодных отношений со стейкхолдерами требуется систематический сбор и структурированное представление данных об их информационных потребностях с помощью специализированной информационно-аналитической системы.

В статье представлен детальный чек-лист для выявления информационных запросов трёх основных групп стейкхолдеров: поставщиков капитала, поставщиков ресурсов и услуг, а также получателей результатов деятельности бизнеса. Описаны методы сбора данных об ожиданиях каждой группы, такие как опросы, анализ отчётности, мониторинг СМИ и др. На основе выявленных информационных потребностей определяется перечень необходимых отчётов и аналитических материалов для удовлетворения этих запросов.

Научная значимость исследования заключается в разработке систематизированного подхода к выявлению и структурированию разнородных информационных ожиданий различных групп стейкхолдеров. Практическая значимость состоит в предоставлении детального чек-листа и рекомендаций по настройке информационно-аналитической системы для учёта интересов заинтересованных сторон бизнеса. Внедрение такой системы позволит компаниям оперативно собирать, анализировать и распространять актуальную информацию, удовлетворяющую ожиданиям всех значимых стейкхолдеров. Это минимизирует риски конфликтов интересов, утраты деловой репутации и снижения операционной эффективности, а также откроет возможности для установления прочных, взаимовыгодных связей, способствуя долгосрочной устойчивости и успешному развитию бизнеса.

Литература

1. Сайт Российской региональной сети по интегрированной отчётности. [Электронный ресурс]. URL: <http://ir.org.ru> (дата обращения 28.04.2024).
2. Международный стандарт по интегрированной отчётности. [Электронный ресурс]. URL: https://integratedreporting.ifrs.org/wp-content/uploads/2015/03/13-12-08-THE-INTERNATIONAL-IR-FRAMEWORK.docx_en-US_ru-RU.pdf (дата обращения 28.04.2024).
3. ESG-отчёт как эффективный инструмент развития бизнеса. [Электронный ресурс]. URL: <https://tsqconsulting.ru/sustainability/materials/esg-report> (дата обращения 28.04.2024).
4. Котельникова Н.В. Цель и практическая значимость классификации заинтересованных сторон организации // Экономика и менеджмент систем управления. 2015. № 1-1 (15). С. 150-155.
5. Котельникова Н.В. Система показателей бизнеса, отражающая цели групп заинтересованных сторон // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2021. № 4 (54). С. 52-59.