

ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ

Проблема оцінювання ефективності — центральна проблема менеджменту, в тому числі й в оцінюванні соціальної відповідальності. Ефект заходів у цій сфері — не безпосередній, а опосередкований й не передбачає результату «тут і зараз». Тому універсального, єдиного критерію ефективності немає й не може бути, як немає ефективності «взагалі».

Критерій (*грец.* — засіб для думки) — це якісна ознака, на основі якої проводиться оцінювання; показник — це конкретні кількісні властивості або ознаки, що характеризують ефективність. Якщо критерії служать мірилом досягнення мети, то показники — це, перш за все, різні кількісні та якісні вимірники самого критерію. Критерії, як правило, базуються на наукових досягненнях у відповідній області, на існуючих стандартах та інструкціях, а також на результатах попереднього вивчення механізмів контролю за управлінням тих або інших витрат, тією або іншою програмою.

Розглядаючи питання оцінювання ефективності, необхідно чітко розрізнити етимологію понять «оцінка» та «оцінювання». В. С. Половинко, М. Г. Клементєва, Ю. Г. Одегов, Л. В. Карташова¹ вважають, що для розуміння внутрішньої сутності «оцінки» та ефективного її застосування необхідно розрізнити оцінку як функцію, оцінку як процес (фактично це «оцінювання» — *авт.*) та оцінку як результат. Поняття оцінки як процесу лежить на поверхні, можливо, внаслідок цього даний підхід є найбільш поширеним у сучасній літературі. Однак, все ж варто відокремлювати «оцінювання» яке є процесом, процедурою, певними діями від «оцінки», яка є результатом цього процесу.

Таким чином, на нашу думку, оцінювання ефективності соціальної відповідальності — це процедура, за допомогою якої встановлюється ступінь відповідності стану соціальної відповідальності, виявленого в ході оцінювання, певним вимогам (критеріям,

¹ Одегов Ю. Г., Карташова Л. В. Управление персоналом, оценка эффективности. Учебное пособие для вузов / Ю. Г. Одегов, Л. В. Карташова. — М.: Издательство «Экзамен», 2002. — С. 174.

чинникам, нормам).

Відповідно алгоритм процесу оцінювання ефективності соціальної відповідальності можна представити як послідовний ряд наступних дій: виробляються цілі оцінювання; обґрунтовуються критерії оцінювання; визначається склад початкових даних, що використовуються в процесі оцінювання; виробляються вимоги до критеріїв оцінювання; вибираються методи розрахунку критеріїв; проводиться розрахунок кількісної величини критеріїв, тобто показників, відповідних тим або іншим критеріям.

Внаслідок виконання процесу оцінювання ефективності соціальної відповідальності можна отримати відповіді на три питання: чи відповідають отримані результати поставленим цілям (результативність соціальної відповідальності); чи отримані ці результати з найменшими витратами (економічність соціальної відповідальності); чи забезпечує діяльність вирішення реальних проблем (доцільність соціальної відповідальності)?

Відповідно визначають, як мінімум, три основні види ефективності¹:

1. Результативність — як відношення отриманого результату (Р) до цілей, що переслідувалися (Ц): $E = P / Ц$, що виражає міру реалізації цілей діяльності, — ефективність тим вище, чим більшою мірою результати відповідають цілям.

2. Економічність (Е) — як відношення отриманого результату (Р) до витрат (З): $E = P / З$, що виражає економічність використання коштів і ресурсів — ефективність тим вище, чим менші витрати дозволяють отримувати один і той же результат.

3. Доцільність — як відношення цілей (Ц) до реальних потреб і проблем (П): $E = Ц / П$, що виражає міру раціональності цілей, що висуваються, — ефективність тим вище, чим більшою мірою цілі вирішують реальні проблеми.

Кожен з видів ефективності може бути розглянутий на наступних рівнях аналізу: ефективність окремого проекту, конкретного заходу з конкретною цільовою групою; ефективність діяльності організації в цілому зі всіма цільовими групами за деякий період, наприклад, за рік; ефективність позиціонування даної організації (бізнесу) у суспільстві, її соціальному середовищі на місцевому, регіональному і державному рівнях. Так як соціальна відповідальність має безліч напрямів, їх також необхідно співвідносити один з одним.

¹ Эффективные социальные инвестиции — социальное партнерство // <http://blagorod.com/kniga.pdf>

Отже, перш ніж визначати універсальні, інтегральні критерії ефективності, треба її диференціювати — вичленити види, рівні та напрями. Оцінювання соціальної відповідальності має бути організоване так, щоб характеристики ефективності на кожному з рівнів аналізу не вступали в протиріччя, а доповнювали один одного. Важливо оцінювати ефективність соціальної відповідальності з точки зору самого бізнесу. Особливий інтерес представляє можливість порівняння різних організацій за рівнем ефективності соціальної відповідальності. Необхідність у такому порівнянні існує як у галузевому, так і в регіональному розрізах, незважаючи на різний характер діяльності, різний масштаб, різні характеристики результатів і принципи організації праці та виробництва. Оцінити ефективність соціальної відповідальності неможливо без обґрунтування її доцільності, тобто співвідношення поставлених цілей з реальними актуальними соціальними проблемами.

У міжнародній практиці при складанні рейтингів соціальної відповідальності використовують наступні чотири групи типових показників:

1. Соціальні показники: соціальна цінність продукції; внесок продукції у зростання добробуту населення; вплив на здоров'я людини; забезпечення рівного доступу до необхідних ресурсів життєдіяльності (вода, їжа, житло, охорона здоров'я).

2. Етичні норми: дотримання етики бізнесу; вимоги до ділових партнерів дотримуватися аналогічних етичних норм (в основному пов'язані з субконтрактами, які крупні компанії розміщують у країнах, що розвиваються).

3. Відносини із працівниками: забезпечення безпеки на робочому місці; забезпечення фінансових і соціальних гарантій (справедлива заробітна плата і т. п.); невикористання дитячої праці.

4. Відносини з місцевими співтовариствами: повна сплата податків; добровільний внесок компанії у розвиток місцевих співтовариств; соціальні інвестиції у розвиток місцевих співтовариств; участь працівників компанії у роботі на благо місцевих співтовариств (пожертвування, волонтер, експертиза).

Для розроблення відповідної системи показників оцінювання ефективності соціальної відповідальності організації за основу можна взяти чотири критерії: економічну, юридичну, етичну та прийнятну на себе відповідальність з відповідними показниками для їх оцінки¹.

¹ http://socioline.ru/_seminar/exams/mans/man_1_q8.php

Не дивлячись на те, що зовнішні і внутрішні соціальні програми організації не направлені на отримання додаткового прибутку, їх реалізація призводить до виникнення не лише соціального ефекту, але також і бізнес-ефекту. Бізнес-ефект не може існувати у відриві від ефекту соціального, адже лише у комплексі вони результативні. Найбільш вірогідне отримання бізнес-ефекту в таких сферах діяльності, як: фінанси, маркетинг та продаж, управління персоналом, управління ризиками.

Зарубіжні дослідники виокремлюють три основні показники оцінки бізнес-ефекту, що відображають участь організації у добродійних, тобто зовнішніх соціальних програмах¹: показник окупності інвестицій, направлених у добродійні програми (return on investment); показник ефективності добродійної допомоги у порівнянні з ефективністю інших, не добродійних, засобів — реклама, стимулювання продажів і т. д. (efficiency measurement); показник процесу реалізації добродійних програм (process measurement).

Цей перелік показників оцінки бізнес-ефекту в області фінансів можна розширити до наступного: збільшення фінансових показників діяльності організації внаслідок реалізації нею соціальних та добродійних програм (дохід з інвестицій, дохід з активів, дохід з продажу, чистий прибуток, рентабельність та ін.). Оцінка в даному випадку виробляється шляхом порівняння фінансових показників організацій, що активно здійснюють соціальні програми, з фінансовими показниками організацій, менше або більше залучених до такої діяльності.

Показники оцінки бізнес-ефекту в області маркетингу та продажів: дані про продажі (виручка від реалізації); впізнаність продукції та бренду; інтерес до продукції; задоволеність клієнтів процесами соціальної відповідальності; кількість і мотивація покупців, що вперше здійснили покупку; причини зміни марки товару; характеристика покупців та їх сегментація; ефективність інформаційних компаній та PR; намір придбати продукцію та ін. (абсолютні та відносні, їх зміна).

Показники оцінки бізнес-ефекту в області управління персоналом: плинність персоналу; продуктивність праці та ін. (абсолютні та відносні, їх зміна).

Вважаємо, що показниками оцінки соціального ефекту організації можуть бути: створення нових робочих місць; вироб-

¹ Weiser, John and Zadek, Simon Conversations with Disbelievers: Persuading Companies to Address Social Challenges, Ford Foundation, November, 2000.

ництво якісних товарів і послуг; сплата податків у повному обсязі; відсутність заборгованості по виплаті заробітної плати працівникам; збереження навколишнього середовища; соціальні інвестиції.

Для узагальненої характеристики та оцінки ефективності соціальної відповідальності організації пропонуємо використовувати скорочений перелік показників: окупність витрат; прибуток; робочі місця; виробництво якісних товарів і послуг; сплата податків; заробітна плата; збереження навколишнього середовища; соціальні інвестиції тощо.

Отже, обґрунтований перелік критеріїв оцінювання ефективності соціальної відповідальності є найважливішою умовою ефективного процесу управління нею. Вони дозволяють виявляти причини відхилень і своєчасно усувати недоліки системи соціальної відповідальності. Метою оцінювання ефективності соціальної відповідальності повинно бути прийняття управлінських рішень, які сприяють поліпшенню рівня якості управління нею.

*Т. М. Зоря, канд. екон. наук, доц.,
кафедра управління персоналом та економіки праці,
ДВНЗ «Київський національний економічний університет
імені Вадима Гетьмана»*

ЩОДО СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ БІЗНЕСУ

У Західній Європі активно формується соціально-економічна політика, яка викликана процесами прискореного розвитку науково-технічної революції та факторами, що забезпечують її ефективне використання в інтересах функціонування ринкової системи господарювання. Її реалізація безпосередньо пов'язана зі створенням необхідних нормативно-правових засад, а також певними змінами у структурі та спрямованості інвестицій, які дають можливість забезпечити позитивний інноваційний ефект від її впровадження. На макrorівні цей процес втілюється у вдосконаленні механізму забезпечення прав та економічних свобод людини, соціалізацію бізнесу, підвищення рівня соціальної відповідальності підприємців і фірм.

Вже у 50—60 роки країни Західної Європи розробили та прийняли цілу низку законів, які регламентують процес взає-