

Дерешев Сергей Алексеевич

магистр, аспирант

ФГБОУ ВО «Сахалинский государственный университет»

г. Южно-Сахалинск, Сахалинская область

DOI 10.31483/r-113517

ПРОБЛЕМАТИКА МЕТОДОЛОГИИ ИССЛЕДОВАНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

Аннотация: статья посвящена теме разработки вопросов методологии изучения эффективности управления корпоративной социальной ответственностью (КСО). Делается вывод о том, что в силу нераспространенности понятия «социальная эффективность управления КСО» возникает необходимость глубокой проработки теоретического содержания данной категории. Это в конечном итоге позволит выбрать адекватные эмпирические методы практического исследования для выявления достоверных оценок представителей заинтересованных сторон процесса управления деятельностью в сфере КСО.

Ключевые слова: методология, метод, корпоративная социальная ответственность, КСО, управление КСО, эффективность управления, социальная эффективность, стейкхолдеры, заинтересованные стороны, интервью, анкетирование, анализ документов, контент-анализ, фокус-группы.

Методология науки – это учение о принципах построения, методах и средствах научно-исследовательской деятельности. Она задает границы предмета исследования, постановки проблемы, комплекса средств, необходимых для решения задач научного характера [10, с. 24].

Вопрос разработки методологии исследования социальной эффективности управления корпоративной социальной ответственностью (КСО) представляет собой актуальную область научного знания в социологии управления. Главное затруднение в развитии данной категории социологической науки обуславлива-

ется тем, что сейчас в научной среде отсутствует единообразное понимание социальной эффективности управления КСО.

В связи с этим для научного сообщества может возникнуть необходимость найти общий подход к содержанию социальной эффективности управления КСО с учетом современных теорий социальной ответственности бизнеса и науки менеджмента. Это необходимо сделать для того, чтобы иметь теоретическую базу для определения методологии исследования в проведении дальнейших эмпирических изысканий на предмет оценки социальной эффективности управления КСО в отдельно взятых компаниях.

Формирование концепции социальной эффективности управления КСО должно отталкиваться от смысла таких категорий, как: «корпоративная социальная ответственность», «управление корпоративной социальной ответственностью», «эффективность управления». На основании приведенных определений можно будет сформировать понятие «социальной эффективности управления КСО» и обозначить методы будущей научной работы.

Сущность корпоративной социальной ответственности можно свести к тому, что бизнес осуществляет самостоятельные вложения в социально-экономический и экологический прогресс общества, выходящие за пределы минимума предъявляемых социумом правовых и этических требований к поведению бизнеса [5, с. 117].

Такое понимание КСО не является исчерпывающим, и в науке существует много трактовок социальной ответственности бизнеса. Несмотря на это, в мировом сообществе стейкхолдеры пришли к консенсусу в отношении смысла и значения КСО, нашедшего отражение в стандарте ИСО 26000:2010 [4]. Национальный стандарт РФ ИСО 26000-2012 указывает на то, что компании несут ответственность за влияние своей деятельности на общество посредством этического поведения, которое способствует устойчивому развитию, учитывает интересы заинтересованных сторон, согласуется с международными нормами поведения и внедрено во всей организации [3].

Интеграция принципов социально ответственного поведения бизнеса в деятельность корпоративного характера не может осуществляться без их включения в управленческие процессы конкретной организации. В соответствии с этим необходимо определить, что можно понимать под «управлением КСО».

Управление КСО – это общий организационный процесс, цель которого соединить в единую систему принципы социальной ответственности и средства менеджмента под командованием корпоративного руководства [1]. Помимо этого, управление КСО характеризуется постоянным взаимодействием с заинтересованными сторонами для повышения эффективности принимаемых менеджментом управленческих решений [15, с. 20].

Последняя черта управления КСО связана с менеджерской категорией эффективности, определяемой как достижение максимально возможного результата при заданных затратах [14, с. 13]. Эффективность управления высчитывается путем сопоставления полученного в системе эффекта с затратами, вложенными на его достижение [6, с. 246]. Результативность управляющей системы должна отражаться в различных показателях объекта управления и самой управленческой деятельности [13, с. 45–49].

Социальный эффект управления КСО характеризует удовлетворенность общества качеством жизни. Влияние социальных программ может выразиться в изменении общественного мнения и заинтересованности стейкхолдеров в будущей активности компании. Для отображения удовлетворения населения социальными проектами организации могут применять различные показатели в зависимости от специфики руководства бизнесом (например, обеспеченность жильем, снижение безработицы, сдвиг потребительских цен, качество социальных услуг и т. п.) [2, с. 23–24].

С учетом вышеизложенного можно сказать, что социальная эффективность управления КСО – это интегральная социальная характеристика результативности управления КСО, выражающая степень достижения компанией целей социального характера в отношении отдельных групп людей или общества в целом,

что находит отражение в показателях уровня удовлетворения интересов и ожиданий заинтересованных сторон.

Установив теоретическую основу социальной эффективности управления КСО, следует выбрать релевантные методы исследования для проведения практических опытов в сфере оценки управления КСО. Основным направлением исследования здесь будет выявление характера удовлетворенности стейкхолдеров менеджментом КСО. Возникает необходимость обратиться к методам социологии, позволяющим выявить отношение адресатов КСО к итогам социальной деятельности компаний.

С целью оценки социальной эффективности управления КСО следует выбрать следующие социологические эмпирические методы: опросные методы (интервью, анкетирование), анализ документов (качественный анализ, контент-анализ), фокус-группы.

Особенность опроса заключается в том, что респондент является основным источником информации как непосредственный участник затрагиваемых социальных явлений. Ответы респондентов на задаваемые вопросы образуют первичную социологическую информацию [12, с. 69].

Метод интервью подразумевает достижение прямой коммуникации между интервьюером и респондентом. В отличие от анкетирования, этот метод дает возможность собрать вербальную и невербальную информацию о реакции респондента на предлагаемые вопросы [7, с. 21]. Интервью позволяет выяснить отношение опрашиваемых респондентов из числа заинтересованных сторон к процессу организации работы по выполнению социальной программы и итогам ее реализации.

Не менее важными для исследования социальной эффективности управления КСО видами интервью являются фокусированное и глубинное интервью.

Фокусированное интервью ставит своей задачей сбор данных по поводу конкретного события, его причин и следствий. Оно включает в себя список вопросов, формулировка и последовательность которых может меняться в ходе разговора. Первоначально социолог формулирует вопросы в соответствии с це-

лями исследования. При этом в процессе интервью он может свободно задавать уточняющие вопросы для прояснения явления [8, с. 191].

Глубинное интервью отличается кругом вопросов, связанными с признаками объекта, а их количество может расширяться после каждого опроса [8, с. 192]. Фокусированное и глубинное интервью дают исследователю возможность узнать не только суждения респондентов касательно эффективности управления КСО, но в том числе глубоко погрузиться во внутренние мотивы, обуславливающие принятие ими данных оценок.

Метод анкетирования выделяется отсутствием личного взаимодействия между интервьюером и респондентом. Отвечающее лицо занимается самостоятельным заполнением вопросов в опросном листе [7, с. 20]. Анкетирование – это массовый вид опроса, дающий возможность получить сведения о доминирующих оценках управления КСО среди крупных групп населения. Полученная при помощи анкетирования информация дает статистически правдивое изображение того, какие оценки управления КСО преобладают в опрашиваемой группе людей.

Опросные методы не являются единственными способами получения первичной социологической информации, применимыми к изучению социальной эффективности управления КСО.

Метод качественного (традиционного) анализа документов сводится к множеству интеллектуальных действий, нацеленных на толкование документации с субъективной исследовательской точки зрения. По существу, качественный анализ документов часто предшествует дальнейшему контент-анализу и в этом смысле выступает как его предпосылка [9, с. 124].

Напротив, контент-анализ документов – это формализованный количественный метод анализа, сводящийся к выявлению легко высчитываемых черт и признаков документации. Он проводится при помощи объективного и системного обнаружения свойств текста, следуя целям и задачам научной работы [9, с. 125].

Анализ документов можно рассматривать как инструмент получения сведений о степени удовлетворенности, недовольства стейкхолдеров деятельностью компании в сфере КСО. Выводится такая информация через изучение отзывов реципиентов программ КСО (письма, жалобы, записи, комментарии, обращения в социальных сетях).

Особенно выделяется метод фокус-групп, сочетающий в себе элементы интервью, групповой дискуссии и наблюдения [7, с. 22]. Проведение фокус-групп предполагает разработку сценария дискуссии в немногочисленной группе людей, участвующих в формальных социальных отношениях [9, с. 252]. Фокус-группа подразумевает получение от участников разговора субъективных сведений как реакцию на обсуждаемое явление, дающей представление о личных установках опрашиваемых, потенциальной мотивации их поступков [11, с. 129].

Использование метода фокус-групп в исследовании социальной эффективности управления КСО позволит получить более глубокую информацию о мотивах, оказывающих влияние на оценку респондентами результативности управления социальной ответственностью. Коллективный характер фокус-групп дает участникам шанс услышать чужие мнения, выразить свое отношение к ним, объяснить личные взгляды на обсуждаемый аспект управления КСО.

В заключение отметим, что изучение социальной эффективности управления КСО дает широкое поле для социологической работы. Эта категория еще не получила широкого распространения в научной среде. Определение содержания «социальной эффективности управления КСО» позволит наметить дальнейшие ориентиры по методологической разработке основ исследования эффективности управления КСО с позиции достижения благоприятного социального эффекта на стейкхолдеров компании. Теоретическое обоснование эффективности управления КСО направит на выбор верных методов эмпирических исследований в этой области.

Список литературы

1. Бодренко И.В. Управление корпоративной социальной ответственностью: лекция / И.В. Бодренко [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bodrenko.org/kso/kso-15.htm> (дата обращения: 04.10.2024).
2. Вахрушева О.Б. Оценка эффективности корпоративной социальной ответственности / О.Б. Вахрушева, Н.Н. Хахонова // Интеллект. Инновации. Инвестиции. ВАК. – 2022. – №3. – С. 20–27.
3. ГОСТ Р ИСО 26000-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Руководство по социальной ответственности. Guidance on social responsibility [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200097847> (дата обращения: 05.10.2024).
4. ISO 26000 – Социальная ответственность [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.iso.org/ru/iso-26000-social-responsibility.html> (дата обращения: 06.10.2024).
5. Киварина М.В. Корпоративная социальная ответственность / М.В. Киварина // Экономический журнал. ВАК. – 2011. – №3 (23). – С. 116–121.
6. Менеджмент: учеб. пособие / Е.Н. Кнышова. – М.: Форум; Инфра-М, 2010. – 304 с.
7. Методология и методы социологического исследования: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Е.В. Тихонова. – М.: Академия, 2012. – 368 с. EDN QOOGSL
8. Методология и методы социологического исследования: учебник / под ред. В.И. Дудиной, Е.Э. Смирновой; С.-Петербург. гос. ун-т. – СПб.: Изд-во СПбГУ, 2014. – 388 с.
9. Методология и методы социологического исследования: учебник для бакалавров / Г.И. Климантова, Е.М. Черняк, А.А. Щегорцов. – М.: Дашков и К, 2014. – 256 с. EDN TIEYJP
10. Методология научных исследований: учеб. пособие / А.Б. Пономарев, Э.А. Пикулева. – Пермь: Изд-во Перм. нац. исслед. поли-техн. ун-та, 2014. – 186 с. EDN UDJFJN

11. Калашова Д.А. Методы социологического исследования: учебное пособие для студентов и аспирантов/ Д.А. Калашова. – Майкоп, 2016. – 162 с.
12. Прикладная социология: методология и методы: учебное пособие / М.К. Горшков, Ф.Э. Шереги. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2009. – 416 с.
13. Спатарь А.В. Эффективность управленческой деятельности / А.В. Спатарь // Актуальные вопросы экономики и современного менеджмента: сборник научных трудов по итогам международной межвузовской научно-практической конференции. – 2014. – №18. – С. 45–49. EDN SGPRXF
14. Федянов А.И. Развитие комплексной системы оценки эффективности предпринимательской деятельности: автореф. дис. ... канд. экон. наук / А.И. Федянов. – М., 2011. – 28 с.
15. Щербаченко П.С. Формирование процесса управления корпоративной социальной ответственностью: автореф. дис. ... канд. экон. наук / П.С. Щербаченко. – М., 2011. – 22 с. EDN ORHTQJ