

## **Выписка из Стратегического плана продвижения методологии «9 ключей бизнеса»**

3.5. Стратегия и механизм достижения поставленных целей.

3.5.2. Для качественных и экспертных исследований.

### *Обоснование метода.*

Для определения метода качественных и экспертных исследований был проведен маркетинговый поиск современных инструментов мониторинга социальной ответственности бизнеса и определения степени удовлетворенности потребителей. Для рассмотрения были отобраны три методики:

1. EPSI Rating – комплексная система сбора, анализа, и распространения информации об ожиданиях потребителя. (см.: <http://www.epsi-russia.org>)
2. «АРКТУРУС» - модель оценки корпоративной социальной деятельности международной ассоциацией лидеров бизнеса «Круглый стол в Ко» (см.: <http://www.nissan-global.com/EN/COMPANY/CSR/>).
3. «9 Ключей Бизнеса» - методология построения современной системы менеджмента (см.: [http://www.gov.spb.ru/press/foto/prezid\\_prog](http://www.gov.spb.ru/press/foto/prezid_prog))

Для выбора метода был произведен опрос и экспериментальное обследование передовых предприятий – лауреатов Премий Санкт-Петербурга по качеству. Мероприятие проводилось НП «Бюро Безупречного Бизнеса» совместно с Программой этики бизнеса и корпоративной социальной ответственности Высшей школы менеджмента СПбГУ в июле 2007 года.

В результате анализа отзывов руководителей предприятий-респондентов мы сделали вывод, что система EPSI Rating требует очень больших трудозатрат и её достоверность составляет в среднем только 70%. Модель «АРКТУРУС» оказалась не адаптирована к условиям российской действительности и вызывает непонимание у менеджеров компаний.

Методология «9 Ключей Бизнеса» - понятна и результативна, а самое главное, дает привязку интересов стейкхолдеров к сферам менеджмента предприятий. В основу методологии как раз положены принципы социальной корпоративной ответственности и модели совершенства Российской Премии по качеству. Методология показала свою применимость как к предприятиям производственной сферы, так сферы услуг.

### *Выборка и её характеристики*

В основе выбранного метода лежит исследование, лежащее в основе системы экспертных качественных оценок, которая обрабатывается с помощью математического аппарата нечетких множеств.

В качестве выборки используются экспертные оценки сбалансированности сфер менеджмента по степени их развития по шкале совершенства Российской Премии по качеству.

В качестве выборки используются как таблицы факторного анализа, заполненные менеджерами компаний, так и текстовые материалы с качественной оценкой сбалансированности сфер менеджмента компании и

ожиданий заинтересованных сторон, сгруппированных в соответствии с принципами корпоративной социальной ответственности.

Все материалы выборки группируются в соответствии с основными сферами менеджмента для оценки и степени их сбалансированности и определения перспективных направлений развития.

#### *Аналитические задачи исследования*

Исходя из целей проекта, первичными аналитическими задачами исследования является определение устойчивых трендовых факторов качественного соответствия степени сбалансированности сфер менеджмента с ожиданиями заинтересованных сторон по критериям корпоративной социальной ответственности, то есть степень осознания бизнесом своей социальной ответственности. Вторичными аналитическими задачами исследования является определение тенденций изменения направлений векторного развития потребностей территориальных социумов по критериям корпоративной социальной ответственности, то есть косвенный мониторинг осознания обществом потребностей в социальной ориентированности бизнеса.

#### *Концепция анализа*

Дуализм принципов корпоративной социальной ответственности состоит в том, что потребности общества в развитии принципов социальной ответственности бизнеса и потребности предприятий в её удовлетворении должны быть согласованы. Следовательно, их взаимное сбалансирование должно быть выражено в сопоставимых показателях, то есть в цифрах.

Для определения измеряемых факторов, сначала сегментируем сферы интересов сторон, затем итерируем области их устойчивого взаимного влияния. Затем определяем измеряемые факторы в этих областях и проводим их взаимную корреляцию, получая тем самым значения сбалансированности этих факторов. Система таких показателей и является отражением модели сбалансированности политики предприятия, применительно к принципам корпоративной социальной ответственности.

Именно это и является концепцией проводимого анализа массивов данных.

При этом задача анализа состоит в выявлении точек качественной привязки показателей по шкале совершенства корпоративной социальной ответственности.

#### *Методика обработки результатов*

Полученные в результате анализа качественные экспертные оценки переводятся цифровой массив, структурированный в матричной форме, где реквизитами-принадлежностями служат индексные корреляции факторов второго уровня сфер менеджмента и кодов организационных структур бизнеса. Полученные экспертные критериальные индексы степени соответствия модели корпоративной социальной ответственности являются реквизитами-основаниями массива.

Далее производится примитивная выборка по кодам организационной структуры бизнеса и высчитываются суммарные средние значения.

Средние индексы по кодам показывают структуру и степень внедрения принципов корпоративной социальной ответственности в структурных единицах бизнеса. Отклонение индексов показывают степень сбалансированности менеджмента компании. Суммарные средние показатели характеризуют состояние соответствия бизнеса модели корпоративной социальной ответственности и степень сбалансированности менеджмента компании по отношениям с заинтересованными сторонами и внутрикоммуникативным связям.

Полученные в результате качественных оценок текстовые материалы классифицируются по методологии «9 Ключей Бизнеса» в соответствии с контурами построения бизнеса и привязанными к ним группами заинтересованных сторон, переводятся в цифровые экспертные показатели по методике неявных множеств, и обрабатываются таким же образом, как и другие качественные экспертные оценки. Только их аналитическое значение немного другое – они показывают векторные тенденции направления развития бизнеса в рамках модели корпоративной социальной ответственности и косвенно выражают ощущаемые потребности заинтересованных сторон бизнеса.

Сравнение результатов обработки обоих цифровых массивов показывают степень соответствие менеджмента предприятия понимаемым ожиданиям в рамках модели корпоративной социальной ответственности. Временная динамика их изменения показывает приверженность компании принципам корпоративной социальной ответственности. Особенно это наглядно видно при построение графиков-радаров развития бизнес-среды.

#### *Описание итоговых результатов*

Итоговые результаты проекта будут описаны в виде:

- перечня первичных показателей бизнес – среды, правил их оценки и значений, которые они могут принимать, то есть через группы устойчивых трендовых факторов качественного соответствия степени сбалансированности сфер менеджмента с ожиданиями заинтересованных сторон по критериям корпоративной социальной ответственности;

- перечня ключевых показателей бизнес – среды региона и правил их расчета на основе показателей первичного уровня – первичным показателям бизнес – среды, то есть тенденций изменения направлений векторного развития потребностей территориальных социумов по критериям корпоративной социальной ответственности;

- значений пороговых значений ключевых показателей бизнес – среды региона, превышение которых свидетельствует о перекосе на Поле этичного бизнеса, то есть через отчеты временной динамики изменения результатов обработки экспертных исследований ;

- методик мониторинга бизнес – среды;

- предложений по доработке законодательства субъекта Российской Федерации – Санкт-Петербурга по результатам проведенного исследования в 2008 году – Проектов Законов Санкт-Петербурга и Проектов дополнений и изменений в Законы Санкт-Петербурга, внесенных установленным порядком в

Законодательное Собрание Санкт-Петербурга и переданных на рассмотрение в профильные Комиссии Законодательного Собрания Санкт-Петербурга.

Итоговые результаты представляются в базе данных «Репутация предприятия» на сайте [www.etica.ru](http://www.etica.ru) в виде итоговой таблицы: