

УДК 316.33

DOI <https://doi.org/10.24195/spj1561-1264.2023.3.17>**Шепель Ніна Василівна**

аспірантка кафедри соціальних структур та соціальних відносин
Київського національного університету імені Тараса Шевченка
просп. Глушкова 4-д, Київ, Україна
orcid.org/0000-0003-0175-7948

СОЦІАЛЬНИЙ АУДИТ ЯК МЕХАНІЗМ ВИЯВЛЕННЯ ТРАНСАКЦІЙНИХ ВИТРАТ НА ПРИКЛАДІ ОЦІНКИ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «САМОТУЖКА»

Актуальність проблеми. У статті розглядається одна із сучасних технологій оцінювання в соціологічних дослідженнях – соціальний аудит. Основний акцент оцінювання спрямований на безпосередню діяльність об'єкта дослідження, його людські ресурси, соціальні ефекти та можливі трансформації, включаючи оцінку трансакційних витрат. Об'єктом аналізу виступив Центр фізичної реабілітації «Самотужка», що підкреслює практичну спрямованість дослідження. Відтак, виявлення трансакційних витрат у соціальному підприємстві відкриває нові перспективи для розвитку даного сектору та сприяє створенню підґрунтя для розбудови більш гуманного та ефективного суспільства.

Мета статті – визначити можливості соціального аудиту як інструменту контролю та оцінки трансакційних витрат у контексті оціночних досліджень якості роботи, результативності та соціального ефекту від проєктної діяльності соціального підприємства.

Методи дослідження. В процесі дослідження використовувались загальнонаукові методи (аналіз, синтез, порівняння) та емпіричні методи – якісні та кількісні методи збору соціологічної інформації, відповідно до критеріїв успішності реалізації проєкту та загальної діяльності оцінюваного господарюючого суб'єкта.

Результати дослідження. Як наслідок, нами було обґрунтовано значення соціального аудиту при аналізі реального стану соціального підприємства з метою визначення та реалізації подальших управлінських рішень. В результаті оцінювання було виявлено особливі аспекти діяльності соціального підприємства, основні чинники та критерії оцінювання, які впливають на досягнення підприємством соціального ефекту. Також було виявлено, що всі етапи реалізації діяльності підприємства супроводжуються трансакційними витратами, оцінка яких показала особливі наслідки для досягнення соціального ефекту та соціальної місії підприємства. Дані результатів соціального аудиту можуть бути використані для прийняття обґрунтованих управлінських рішень і покращення соціальної відповідальності підприємства.

Ключові слова: соціальний аудит, соціальне підприємство, трансакційні витрати, проєктна діяльність, соціальна відповідальність, соціальний ефект.

Вступ. Сучасний дискурс соціологічних напрацювань все частіше звертається до виду соціальних досліджень, що орієнтуються на процес детального аналізу результатів певної діяльності – оціночних. Об'єктом таких досліджень може виступати будь-яка форма організації суспільних процесів, яка включає в себе вироблення певних соціальних ефектів, досягнення цілей, критеріїв успішності та відповідає принципам поступової соціальної інженерії, сталих, позитивних соціальних трансформацій тощо. Зокрема можна виділити фонди, компанії, що займаються благодійністю, некомерційні організації (соціальні підприємства), яким важливо розуміти віддачу від вкладених ними інвестицій.

Останні дослідження з проведення соціологічних оцінювань чи соціального аудиту на соціальних підприємствах спрямовані на визначення ефективності соціального підприємства і його внеску у розвиток локальних та глобальних соціальних сфер. Одним з основних недоліків традиційних методів вимірювання ефективності діяльності соціального підприємства є складність оцінювання його соціального впливу. У зв'язку з цим відбувається перехід до нового підходу, який базується на вимірюванні соціального ефекту. Це пояснюється тим, що традиційні

методи вимірювання ефективності не завжди здатні врахувати весь спектр соціальних змін, які створюють такі підприємства. Тому, вимірювання соціального ефекту дозволяє глибше аналізувати та кількісно відобразити позитивні міжособові та суспільні зміни, що покращують якість життя людей та розвиток громад.

Таким чином, організації, які займаються оцінюванням ефективності соціальних підприємств, переходять до нового підходу для більш точного визначення внеску соціального підприємства в розвиток суспільства. Зокрема, дослідження, проведені в Іспанії (М. Ді Доменіко, Г. Го, П. Трейсі (2010)) [1], виділили позитивний вплив соціальних підприємств на зменшення бідності та нерівності. Наша увага саме до соціальних підприємств пояснюється тим, що за останні роки їх кількість і популярність значно збільшилася у багатьох країнах. Наприклад, згідно з даними Європейського соціального та економічного комітету, у Європейському Союзі існує 2,8 мільйона підприємств і організацій соціальної економіки, на яких працює 13,6 мільйона людей, а їх частка у ВВП ЄС становить 8% [2]. Соціальні підприємства цілеспрямовано діють з метою створення соціальної користі та розвитку громади, а не тільки для отримання прибутку.

Таким чином, розвиток соціальних підприємств та збільшенні їх кількості, сприяє соціальній справедливості, зменшенню бідності і нерівності, а також стимулює економічний розвиток і стійкість шляхом створення робочих місць та впровадження інноваційних рішень для вирішення соціальних потреб спільнот. Відповідно, важливим є відслідковування причин, які стримують розвиток соціальних підприємств, для забезпечення вирішення цільових соціальних викликів та підтримки стійкого розвитку підприємницького сектору. Це допоможе ідентифікувати перешкоди, зрозуміти проблематику та затребування соціальних підприємств, а також надати необхідну підтримку, щоб забезпечити їх стабільну роботу, поширення та досягнення соціального ефекту. В контексті даного дослідження, ми визначаємо, що перешкодами, які можуть стримувати розвиток соціальних підприємств та, відповідно, досягнення ними соціального ефекту, є трансакційні витрати.

На нашу думку, виявленню трансакційних витрат, які стримують розвиток соціальних підприємств, може посприяти соціальний аудит. Цей процес передбачає систематичну оцінку соціальних, економічних та екологічних аспектів діяльності підприємств з метою визначення їх впливу на суспільство та навколишнє середовище. Тому, нами було ініційовано дослідження трансакційних витрат в процесі досягнення соціального ефекту соціального підприємства Центр фізичної реабілітації «Самотужка» [3]. Дослідження можуть використовуватися для розуміння того, як оптимізувати і управляти трансакційними витратами соціальних підприємств.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Актуальність соціального аудиту в сучасних умовах стає все більшою через зростання соціальної відповідальності бізнесу, активізацію громадських організацій, зміну соціально-економічної ситуації у країні – все це спонукає соціальні підприємства діяти ефективніше та прозоріше. Відповідно, проведення соціального аудиту є важливою складовою діяльності соціальних підприємств на сьогоднішній день. При цьому, українським законодавством, численними міжнародними актами та договорами, науковими дослідженнями визначено, що предметом соціального аудиту можуть бути, зокрема, ефективність функціонування системи управління, соціально-трудова відносина, якість надання різноманітних послуг, питання захисту життя, прав і свобод людини, питань захисту довкілля [4, с. 111–112].

Питанням теорії, методології, організації і методики соціального аудиту присвячено багато ґрунтовних досліджень провідних науковців. Вчені, такі як П. Друкер, У. Уайт та У. Уорнер, наукові доробки яких стали поштовхом до розвитку соціального аудиту, стверджують, що аудит є новою формою суспільного контролю над діяльністю корпорацій. Розробки теоретичних аспектів соціального аудиту та їх практичне застосування тісно пов'язані з розвитком соціально-економічної системи. Витоки соціального аудиту, його економічні виміри, розглядалися українських дослідженнях Ф. Бутинця, З. Гуцайлюка, Г. Давидова, Н. Дорош, С. Зубілевич, С. Івахненкова, Є. Калюги, М. Кужельного, Є. Мниха, О. Петрик, К. Редченка, Редька О., Усача Б. та ін.

Роботи О. Мазурика, В. Судакова, Ю. Саєнка, Є. Суїменка, В. Подшивалкіної, Е. Шилза та інших дослідників розглядають соціальний аудит, як універсальну технологію оцінювання

та пропонують теоретичні та методологічні засади для впровадження таких технологій, як інноваційних, в управлінську практику. В. Князев, М. Лукашевич, Ю. Сурмін, М. Туленков та інші автори акцентують увагу на потенційних можливостях та перевагах використання соціальних технологій в управлінні макросистем – на рівні політичних та економічних процесів в Україні.

У наукових джерелах «соціальний аудит» визначається як інструмент регулювання та контролю соціальних та економічних відносин. У це поняття також часто вкладають спосіб оцінки рівня соціальної відповідальності бізнесу, влади, громадянського суспільства в будь-якій сфері їхньої діяльності. Такий аудит також може бути формою практик моніторингу та оцінювання, предметом яких є неекономічні ресурси підприємства. Соціальний аудит в Україні, з точки зору Н. Марушко, Г. Воляник, може стати сучасним інструментом соціального партнерства, впливу та контролю, який може бути ефективним механізмом розв'язання конфліктних ситуацій в системі забезпечення економічної безпеки підприємств [5, с. 260].

М. Белова та С. Гусейнова (2022) [6] припускають, що існує певний зв'язок між трансакційними витратами та соціальними підприємствами. Соціальне підприємництво здійснюється в межах соціальної функції держави. Це означає, що держава може гарантувати підприємствам сприятливі умови для функціонування, зокрема, зниження трансакційних витрат шляхом розробки відповідного законодавства, надання фінансової підтримки тощо. Завдяки державним механізмам, зниження трансакційних витрат може допомогти соціальним підприємствам отримувати доступ до необхідних фінансових ресурсів. Наприклад, шляхом спрощення процедур залучення інвестицій або отримання державної підтримки, шляхом забезпечення чіткості та прозорості укладання та виконання угод.

Також соціальний аудит є необхідним інструментом для підприємств, які прагнуть працювати ефективно та етично, враховуючи весь спектр своєї відповідальності перед суспільством та довільцями [7]. Зокрема, дослідження Г. Раухаузер, М. Камінгс та С. Л. Ньюберт (2019) [8] фокусується на теоретичних та емпіричних підходах до вимірювання соціального впливу організацій у контексті соціального підприємництва. Можна припустити, що трансакційні витрати можуть відігравати роль у забезпеченні ефективного вимірювання соціального впливу. Наприклад, якщо в соціальних підприємствах виникають додаткові витрати на збір даних або налагодження співпраці з зацікавленими сторонами, це може вплинути на їх здатність ефективно вимірювати та оцінювати соціальний вплив. При цьому співпраця з іншими підприємствами або організаціями може допомогти зменшити трансакційні витрати шляхом об'єднання ресурсів або спільної роботи над проектами. Використання ефективних бізнес-моделей управління може допомогти оптимізувати та знизити витрати для соціального підприємства.

Як зазначають Б. Брадач Хойник та К. Црногай (2020) на реалізацію діяльності також можуть впливати такі чинники, як: соціальна цінність, інновації, ринкова активність, різниця культур в країнах реалізації однотипової діяльності, а також різниці між фазами стартапу та фазою функціонування соціальних підприємств. За результатами дослідження було встановлено, що існують різниці у вимірюванні соціального впливу між спостережуваними групами країн [9]. Аналізуючи ці результати, можна пояснити, як трансакційні витрати впливають на досягнення соціального ефекту соціальними підприємствами у країнах Європи. Відтак, трансакційні витрати можуть бути великими бар'єрами для створення та функціонування соціальних підприємств. Вони включають витрати на укладання контрактів, пошук партнерів, вирішення спорів, оформлення ліцензій та інші адміністративні процедури. У країнах північно-західної Європи, де соціальне підприємництво більш розвинене, можливо, існують більш сприятливі умови для зменшення трансакційних витрат. Це може бути наслідком розвинутої правової системи, сприятливого підприємницького клімату та наявності підтримки для соціальних підприємств, такої як доступ до фінансування, додаткові програми та сервіси.

Тому, для виявлення трансакційних витрат нами була проведена оцінка ефективності діяльності соціального підприємства «Самотужка» (Центр фізичної реабілітації «Самотужка»). Зазначена методологія забезпечує об'єктивну оцінку діяльності підприємства, визначає

реальний стан підприємства та допомагає виявити можливі перешкоди в процесі здійснення діяльності та оптимізувати їх.

Метою дослідження є визначення можливостей соціального аудиту як інструменту контролю та оцінки трансакційних витрат у контексті оціночних досліджень якості роботи, результативності та соціального ефекту від проектної діяльності соціального підприємства.

Завдання дослідження: 1) проаналізувати можливості соціального аудиту як інструменту виявлення трансакційних витрат у контексті оціночних досліджень діяльності соціальних підприємств; 2) виявити фактори, які мають вплив на ефективність та об'єктивність соціального аудиту в контексті контролю та оцінки трансакційних витрат; 3) визначити можливі шляхи оптимізації трансакційних витрат та покращення ефективності діяльності соціального підприємства.

Таким чином, соціальний аудит як інструмент соціологічних досліджень може допомогти визначити ефективність діяльності соціального підприємства та виявити потенційні області для її вдосконалення. Це дасть можливість здійснити оцінку якості послуг соціального підприємства, оцінку трансакційних витрат, а також аналіз ефективності його діяльності.

Методологія дослідження об'єкта (СП «Самотужка») ґрунтувалася на комплексному використанні кількісних та якісних методів отримання інформації у різних груп стейкхолдерів і бенефіціарів (клієнти – теперішні та колишні, персонал, керівництво, донор), серед яких:

1. Особисте формалізоване (face-to-face) та телефонне інтерв'ю батьків, діти яких проходять реабілітацію в 3-х центрах в теперішній час (опитано 97 осіб).

Мета: з'ясувати їх думку про задоволеність якістю отриманих послуг, про «медичні» і соціальні зміни в житті дітей та родин.

2. Телефонне опитування батьків, які вже не користуються послугами центрів на постійній основі (опитано 74 особи).

Мета: з'ясувати їх думку про задоволеність якістю отриманих послуг, про «медичні» і соціальні зміни в житті дітей та родин.

3. Фокус-групове дослідження з інструкторами центрів (9 осіб).

Мета: обговорити роботу центрів, їх вплив на стан здоров'я пацієнтів, їх соціальний ефект, отримати рекомендації з покращення роботи центрів.

4. Фокус-групові дослідження з батьками (проведено 2 фокус-групи, по одній в двох центрах).

Мета: обговорити якість послуг в центрах, медичний та соціальний ефект реабілітації, отримати рекомендації з покращення роботи центрів.

5. Інтерв'ю з керівництвом центрів і представником донора (3 осіб).

Спрямованість діяльності центру «Самотужка» (орієнтація на реабілітацію дітей з певними фізичними ускладненнями різного ступеню важкості) обумовила певну акцентуацію на змінах фізичного стану пацієнтів, як індикаторі ефективності. Проте, не менш важливим було визначення впливу відвідування центрів на появу соціального ефекту (наявні зміни у соціальній поведінці пацієнтів та батьків), його масштаб, обсяг та вираженість. Соціальний ефект вимірювався за двома рівнями – суб'єктивному (оцінка батьками емоційно-психологічного стану дитини, розвитку її як особистості, задоволеність життям, внутрішня згуртованість членів родини) та об'єктивному – фактичні зміни у поведінці дитини, оцінка рівня її самостійності, соціалізації, кількість вільного часу, який з'явився у батьків/опікунів. Одним із основних і загальноприйнятих індикаторів, що фіксують соціальний ефект діяльності соціальних підприємств, є відсутність негативних тенденцій (у нашому випадку – погіршення стану здоров'я дітей).

Задоволеність послугами центрів фіксувалася наступними індикаторами – загальна оцінка роботи центрів; якість конкретних послуг; доступність послуг; оцінка роботи персоналу; оцінка роботи керівництва центрів. Таким чином, дослідження було спрямовано на оцінку якості послуг соціального підприємства, оцінку його трансакційних витрат та аналіз ефективності його діяльності.

Дослідження має низку обмежень внаслідок дії нижченаведених чинників:

1. Соціальний ефект важко оцінювати під час реалізації проекту (соціальне підприємство «Самотужка» і далі буде здійснювати свою діяльність). Відносно недовгий час існування Центрів та невелика кількість клієнтів, що вже не потребують допомоги.

2. Труднощі з виділенням кількісних показників ефективності, невідворотність використання якісних (суб'єктивних) показників.

3. Специфічна аудиторія респондентів (батьків), «травмованих» хворобою дітей.

4. Складність в організації і проведенні фокус-груп з батьками через зайнятість/неможливість залишити дітей. В одному з центрів фокус-група була відмінена через недостатню кількість учасників, що погодились прийняти в ній участь.

При цьому, незважаючи на ряд обмежень, використання різних методів оцінювання соціального ефекту та залучення широкого спектру зацікавлених сторін допомогли зібрати якісну і кількісну інформацію для оцінки результатів проектної діяльності соціального підприємства. Використання соціального аудиту як інструменту контролю та оцінки трансакційних витрат дозволить визначити ефективність діяльності соціального підприємства та знайти можливості для покращення впливу та управління трансакційними витратами.

Виклад основного матеріалу й обґрунтування отриманих результатів. Даним дослідженням, ми актуалізуємо розкриті в даній статті тему соціологічних оцінювань в умовах українських реалій. Підкреслюємо, що зараз важливо напрацьовувати теоретико-методологічну базу досліджень у сфері соціального аудиту, яка змогла б об'єднати й направити вектор аудиторської діяльності таким чином, щоб це дало простір для прийняття рішень, які мають бути направлені на регуляцію, оптимізацію суспільних процесів, задоволення потреб громад, передбачення та подолання наслідків проявів кризових явищ в українському суспільстві та інших суспільно значимих практиках. Ці явища виражаються в тому числі в трансакційних витратах, які можна виміряти за допомогою сучасних методів соціального аудиту. На жаль, сьогодні ми спостерігаємо тенденцію недооцінювання ролі соціального аудиту бізнесовими структурами соціального спрямування. Однак, «в умовах євроінтеграції в економіці України виникає потреба в принципово нових підходах до розвитку підприємництва. Подальше реформування бізнесу має ґрунтуватися на глибокому аналізі та врахуванні всіх чинників, які можуть вплинути на його ефективність. Особлива увага при цьому повинна приділятися забезпеченню стабільного і якісного розвитку саме структур малого та середнього бізнесу» [10, с. 2]. Такий розвиток можна забезпечити використанням практик соціального аудиту та оцінювання.

Тому, проведений соціальний аудит в трьох центрах фізичної реабілітації «Самотужка» дозволив нам зробити ряд висновків. Ми відзначаємо, що соціальне підприємство, хоч і має соціальну місію і спрямоване не тільки на отримання прибутку, є складовою частиною ринкової економіки. Зазвичай воно взаємодіє з іншими суб'єктами господарського обороту, що призводить до виникнення трансакційних витрат. Тому, оцінювання здійснювалося за декількома блоками, соціальні підприємства мають своїх замовників або клієнтів, з якими потрібно підписувати угоди, координувати проектну роботу, вирішувати питання щодо оплати, виключити можливі суперечки тощо. Всі ці процеси вносять свої трансакційні витрати серед яких в першу чергу ми виділяємо загальне враження від роботи Центрів.

Результати дослідження. Аналіз результатів відповідей показав, що 96,5% клієнтів в цілому мають позитивне враження від роботи реабілітаційних центрів, які вони відвідують (74,5% – цілком задоволені; 22,0% – скоріше задоволені), 2,1% – незадоволені роботою центрів (1,4% – не змогли визначитись з відповіддю).

Основні критерії, які впливають на рівень невдоволення/низької оцінки (на рівні «1», «2» бали) роботою центрів є логістичними, тобто пов'язані з місцем розташування центрів, що впливає на виникнення складнощів для клієнтів добиратися та можливістю припаркувати машину. Так, на рівні «дуже погано/погано» зручність добиратися оцінили 12,2% клієнтів центру на пр. Перемоги (далі Центр №1); Харківське шосе (далі Центр № 2) – 4,9%; Велика Китаївська (далі Центр № 3) – 4,3%; наявність/достатність місць для паркування: Центр № 2 – 19,7%; Центр № 1 – 17%; Центр № 3 – 8,6%. Тому, якщо центри реабілітації розташовані віддалено або в складнодоступних місцях, клієнти можуть витратити час, гроші та зусилля на те, щоб добратися до них – що є трансакційними витратами (витрати на транспорт, проживання, харчування тощо). Аналіз низьких оцінок за цим критерієм дозволило ідентифікувати проблемні аспекти та знайти шляхи для поліпшення доступності та задоволеності клієнтів з роботою Центрів.

Таблиця 1

Критерії задоволеності клієнтів з роботою Центрів

| Критерій | Центр оцінювання | Центр №1 | Центр №2 | Центр №3 |
|--|------------------|----------|----------|----------|
| Години роботи центру, % | | 93,9 | 93,9% | 91,5 |
| Зручність комунікації: запис на прийом, зворотній зв'язок, % | | 100 | 96,7 | 93,6 |
| Якість роботи адміністрації, % | | 96,9 | 95,1 | 93,7 |
| Зручність приміщень, % | | 90,9 | 93,6 | 85,3 |
| Кваліфікованість персоналу/інструкторів, % | | 94 | 93,4 | 89,4 |

Основні критерії, які впливають на рівень задоволення/високі оцінки (на рівні «4», «5» бали) роботою всіх центрів є менеджерськими, тобто пов'язані з організацією роботи всередині центрів. Так, на рівні «дуже добре/добре» клієнти оцінюють години роботи, зручність приміщень та кваліфікованість персоналу/інструкторів. Зручність комунікації: запис на прийом, зворотній зв'язок в усіх трьох центрах та якість роботи адміністрації оцінено як «дуже добре» (табл. 1).

З урахуванням критеріїв, які ми оцінюємо, можемо виокремити зокрема трансакційні витрати: витрати на години роботи та витрати на зручність приміщень. Якщо клієнти оцінюють години роботи центрів як дуже добрі або добрі, це може свідчити про те, що центри працюють у зручний для клієнтів час. Але це може вимагати додаткових коштів на забезпечення достатнього робочого графіку, зокрема як у звичайні години, так і в додаткові години або вихідні. Якщо клієнти оцінюють зручність приміщень центрів як «дуже добру» або «добру», це може вказувати на витрати, пов'язані з організацією і підтримкою зручних і комфортних приміщень, що задовольняють потреби клієнтів. Також, якщо клієнти оцінюють кваліфікацію персоналу/інструкторів центрів як дуже добру або добру, це може вказувати на потребу у витратах на постійне навчання та підвищення кваліфікації персоналу.

Якість конкретних послуг оцінювалась клієнтами за бальною системою від 1 до 5 (де 1 – дуже погано, 5 – дуже добре) за трьома основними показниками – загальна оцінка послуг центру; оцінка конкретних послуг (тими, хто їх отримує); бажання рекомендувати послуги центру іншим.

Серед загальної кількості оцінок за усіма видами послуг (гідромасаж, мовленнєвий масаж, ЛФК тощо), які отримують клієнти немає негативних оцінок. Спостерігається чітке домінування оцінки «5» – дуже добре (85,6%); на «4» бали якість послуг оцінюють 13,4%; на «3» – 1%. Відповідно, соціальному підприємству не потрібно виділяти додаткові трансакційні витрати на планування та розробку стратегій для підвищення якості послуг із метою збільшення відсотку високих оцінок.

Переважає більшість відвідувачів (97,2%) порадять іншим користуватися послугами цього центру («ні» – 0,7%, не змогли визначитися 2,1%). Ця тенденція зберігається й якщо зіставити цю оцінку з критерієм «відвідуємо центр / відвідували центр». Так серед тих, хто на даний час відвідує центри «Самотужка» порадять їх іншим 98,5% (ні – 0,8%; не змогли визначитися з відповіддю – 0,8%). Серед тим, хто вже не відвідує центри – 77,8% порадять їх іншим, не змогли визначитися з відповіддю – 22,2%, мотивуючи це тим, що це залежить від багатьох індивідуальних факторів та бажань конкретної родини.

Доступність послуг оцінювалась за двома показниками – сприйняття відвідувачами цінової політики залежно від власного матеріального стану; вплив матеріального стану на оцінку якості послуг.

Основний масив відвідувачів (66,7%) позиціонують матеріальний стан своїх родин як достатньо забезпечений, з них – 6,4% можуть дозволити собі практично все, що забажають; 28,4% живуть забезпечено, але придбати деякі коштовні товари поки що не в змозі; 31,9% взагалі грошей вистачає, але придбання товарів тривалого використання викликає труднощі. 16,3% відвідувачів усі гроші витрачають на продукти та купівлю необхідних недорогих речей, з них – 5,0% грошей вистачає лише на придбання найнеобхідніших продуктів. 17,0% – не відповіли на це питання.

79,4% клієнтів сплачують послуги центру самостійно, а 20,6% мають «зовнішню допомогу» (з них: 8,5% – допомагають родичі/знайомі; 7,1% мають державну підтримку; 2,1% допомагають благодійні фонди; 0,7% отримують підтримку від підприємства).

Матеріальний стан родини суттєво не впливає на:

Задоволеність роботою центрів. Переважна більшість клієнтів (незалежно від категорії матеріального забезпечення) цілком задоволена роботою центрів: 77,8 % серед тих, хто може дозволити собі практично все, що забажає; 82,5% серед тих, хто живе забезпечено; 71,1% серед тих, кому взагалі грошей вистачає, але придбання товарів тривалого використання викликає певні труднощі; 75% серед тих, хто усі гроші витрачає на продукти та купівлю необхідних недорогих речей; 100% серед тих, хто витрачає гроші лише на придбання найнеобхідних продуктів.

Частоту відвідувань центрів. Незалежно від матеріального стану родини, переважна більшість клієнтів мають можливість відвідувати центри більше 1 рази на тиждень. Необхідна кількість відвідувань більшою мірою залежить від діагнозу та реабілітаційних потреб дитини.

Оцінка роботи персоналу центрів складається з загального враження клієнтів від взаємодії з персоналом центрів (за результатами роздаткового анкетування «face-to-face» та телефонного опитування) та диференційованої оцінки ними роботи персоналу за категоріями – інструктори, адміністратори, керівництво (за результатами проведення фокус-групового інтерв'ю).

Відтак, 92,2% клієнтів в цілому задоволені кваліфікованістю персоналу центрів (78,7% оцінюють її на «5», 13,5% – на «4»); 3,5% незадоволені рівнем кваліфікації персоналу (2,8% – оцінка «3»; 0,7% – оцінка «2»); 4,3% – ще не визначились. Аналогічно 92,2% клієнтів в цілому задоволені уважністю та якістю роботи персоналу (83% оцінюють її на «5», 9,2% – на «4»); 4,9% негативно оцінюють роботу персоналу за цим критерієм (1,4% – «2», 3,5% – «3»); 2,8% не змогли визначитись.

Основними чинниками, які викликають загальне невдоволення роботою персоналу центрів є: відсутність спеціальної медичної освіти у інструкторів та керівництва; рівень чистоти приміщень під час проведення занять (відсутність перерви між клієнтами на вологе прибирання та провітрювання), відсутність додаткової дезінфекції рук інструкторів, погана вентиляція, відсутність гарячої води; складнощі у комунікації з адміністраторами (запис на прийом, зворотній зв'язок). Тому, Центру «Самотужка» потрібно буде виділяти трансакційні витрати для управління зазначеними чинниками, адже вони суттєво впливають на довіру отримувачів послуг та бажання відвідувати даний Центр.

Щодо якості робочої сили Центру – було здійснено аналіз «портрету» персоналу, який дав наступні характеристики:

– 50% інструкторів (6 осіб) мають базову профільну освіту за кваліфікацією реабілітолога;

– 50% інструкторів мають кваліфікацію та досвід роботи масажиста, базову психологічну або педагогічну освіту. Більшість інструкторів не мають досвід роботи у подібних центрах, а мають досвід роботи за індивідуальною практикою.

Термін роботи інструкторів (серед учасників фокус-групи) у центрах «Самотужка» складає: 2–3 місяці – 3 особи; від 3 до 6 місяців – 2 особи; 1 рік – 3 особи; понад 3 років – 1 особа. Середня кількість пацієнтів на день – 7–8 осіб, оплата – погодинна. Робота з клієнтами побудована за графіком, з використанням принципу «по колу» – всі інструктори працюють у всіх центрах та з усіма клієнтами.

При цьому, більшість клієнтів позитивно оцінюють професійний потенціал та можливості інструкторів працювати з дітьми різного віку та з різними, за тяжкістю, діагнозами («Плюс «Самотужки», що тут займаються з дітьми будь-якого віку (від народження). І це є перевагою «Самотужки» порівняно з іншими реабілітаційними центрами, про що зазначають отримувачі послуг: «Інші центри навіть не беруться працювати з маленькими дітьми, а лише від 3 років»; «Лікарі на таких дітях, як мій син, ставлять хрест. Як мені сказала мій лікар: «О ще один овоч». На сьогодні, моя дитина ходить, говорить. Ми були не в одному центрі. А тут ми побачили результати. Дитина почала мінятися. І у мене тільки слова вдячності» тощо.

Тривалість відвідування центрів істотно не впливає на покращення фізичного стану дитини. Суттєве покращення фізичного стану пацієнтів спостерігається як у клієнтів, які користуються

послугами центрів більше 2 років (75% – 3 особи), так і у клієнтів, які відвідують центри менше 1 місяця (65% – 13 осіб). Частота відвідування центрів також не є визначальним чинником обов'язкового покращення фізичного стану дитини (не зафіксована статистично значуща кореляція). Суттєве покращення фізичного стану дитини спостерігається як у клієнтів, які відвідують центри 1 раз на тиждень (5 осіб – 83,3%), так і у тих, хто відвідує майже кожного дня (24 особи – 70,6%).

Більшість пацієнтів відмічають покращення фізичного стану дитини незалежно від її діагнозу (68,1% помічають позитивні зміни; 21,3% – позитивні зрушення або фіксація стану). Проте найбільше позитивних змін фізичного здоров'я спостерігаються у дітей з діагнозами «Затримка розвитку» та «ДЦП, парез» (81,3 % та 72,2 % відповідно). Меншою мірою проявляються позитивні зміни фізичного стану у дітей з діагнозом «Проблеми хребта (Spina Bifida, сколіоз)» (16,7%).

Таким чином, на задоволеність клієнтів роботою центрів суттєво впливає покращення фізичного стану дитини. А відтак, ми можемо зазначити, що ці показники взаємозв'язані. При цьому, на даному етапі діяльності центрів і з урахуванням тривалості відвідування центрів – ще складно говорити про ефект, соціальне значення та значні зміни стану здоров'я отримувачів послуг соціального підприємства «Самотужка». Однак, ми побачили і інші важливі моменти, від яких залежить ефективність діяльності – це якість робочої сили центрів. Відтак, необхідно буде оптимізувати транзакційні витрати, які будуть пов'язані з аналітикою, комунікацією та вдосконаленням процесів для забезпечення ефективності та задоволення потреб клієнтів.

Відтак, результати дослідження засвідчили наявність соціального ефекту головним чином через покращення/стабілізацію фізичного стану пацієнтів.

Відповідно, ми можемо підсумувати, що, якщо ми не будемо здійснювати оцінку суб'єкта господарювання, то не будемо відслідковувати і не знатимемо вартість репутаційного капіталу, релевантність між вартістю і якістю послуг соціального підприємства, кадровий потенціал, ефект діяльності. В тому числі ми не будемо відслідковувати і бачити, чи потрібно формувати резерви для покриття транзакційних витрат, які виражаються в економічних та неекономічних втратах. Особливо це має значення для підприємств, які ставлять перед собою виконання певної соціальної місії.

Підсумовуючи, можемо сказати – метою оціночних досліджень соціальних підприємств є інформування відповідальних осіб з прийняття коректних рішень стосовно діяльності проєктів соціального спрямування, програм та політик. Оцінювання дає можливість особам, які приймають рішення, краще розуміти ситуації, що можуть статися або вже сталися внаслідок певних заходів, а також визначити напрямки отримання більшого обсягу бажаних результатів [11, с. 32]. Відтак, реагуючи на результати дослідження Центр фізичної реабілітації «Самотужка», прийняв рішення щодо покращення ефективності своєї діяльності. Окрім ряду технічних питань, яким почали приділяти більше уваги (місця для паркування, планування навантаження-графіку тощо), буде здійснено підвищення кваліфікації персоналу.

Відтак, з метою максимізації позитивних соціальних ефектів та зниження негативного сприйняття діяльності центрів, на основі проведеного оцінювання ми виділили наступні практики для управління транзакційними витратами та оптимізації процесів:

1. Проводити політику більшої відкритості і прозорості своєї діяльності. Це стосується не тільки організаційно-управлінських, але і фінансових, кадрових питань, політики знижок тощо. Прозорість підвищує рівень довіри до керівництва та центру в цілому, а залучення батьків і громадськості до обговорення та прийняття рішень не тільки підвищує впевненість і самооцінку батьків, а й покращує їх психо-емоційний стан, але й виступає вагомим чинником позитивної прихованої реклами. Це може призвести до збільшення лояльності клієнтів та зниження ризику втрати клієнтів, що дозволить економити кошти на залучення нових клієнтів.

2. Продумати, розробити і започаткувати чітку систему зворотнього зв'язку. Для цього: влаштувати у центрі періодичні зустрічі з батьками для обміну та поширення досвіду реабілітації дітей та поширювати історії успіху в соціальних мережах. Вказані заходи можуть допомогти знизити транзакційні витрати, підвищити ефективність використання ресурсів та задовольнити потреби клієнтів.

3. Започаткувати щоденник для тренерів або так звану «картку дитини» (для фіксації проведених заходів та спостереження змін). Так інформація буде передаватися для наступного тренера, для

корекції програми реабілітації, а батьки будуть сприймати лікування більш свідомо і спокійно. Це впровадження сприятиме мінімізації трансакційних витрат координації, забезпечить ефективнішу комунікацію та вплив на стан здоров'я клієнтів.

4. Соціально-медичні питання: 1) розширити послуги центрів за рахунок психолога та логопеда; 2) залучати фахівця-психолога для роботи з батьками (особливо з тими, хто починає користуватися послугами центрів) стосовно позитивно-спокійного сприйняття методик реабілітації дітей; 3) розглянути питання щодо залучення для тих, хто починає відвідувати центри, на перше заняття профільного лікаря, щоб надати батькам впевненості у правильності дій інструкторів.

5. Соціально-побутові питання: 1) краще облаштувати місце для очікувань, адже деякі батьки залишаються чекати у власних автомобілях на парковці; 2) забезпечити батьків, що чекають дітей у центрах свіжою пресою або будь-якими іншими друкованими матеріалами.

Таким чином, проведений соціальний аудит центру фізичної реабілітації «Самотужка», оцінка ефективності його діяльності та аналіз виявлених трансакційних витрат допомогли виокремити важливі аспекти організації роботи центрів і забезпечити високий рівень задоволення та оцінки клієнтів. Витрати на години роботи, зручність приміщень та кваліфікацію персоналу є ключовими факторами, які можуть покращити якість послуг та привернути більше клієнтів.

Висновки. Здійснивши оцінювання на основі реально діючого соціального підприємства «Самотужка», ми виявили, що такого роду дослідження дозволяють визначати потенціал соціально значимих проектів. Проведене оцінювання дає можливість розуміти, які напрямки діяльності Центру потребують управлінських рішень та аналізу можливих стратегій виявлення, уникнення та контролю трансакційних витрат. Виокремили, що метою соціального аудиту як основи практики оцінювання є дослідження підприємств із соціальною складовою, їх внутрішнього й зовнішнього середовища, вимірювання соціальних ефектів, що досягаються інноваційною діяльністю таких підприємств. Як і фінансовий, соціальний аудит є також інструментом менеджменту, тому ми змогли визначити практичні рекомендації на основі оцінювання діяльності підприємства. Функціонал, який несе в собі соціальний аудит іще до кінця не розкритий, однак, ми бачимо, що він допомагає виявити й зрозуміти потреби громади, оцінити ринок соціальних послуг та знайти вагому нішу для конкретного підприємства або ж покращити уже існуючі.

Для подальшого оцінювання соціальної ефективності роботи Центру необхідно удосконалити методику з метою виміряти наявність та ефективність основних критеріїв соціальних підприємств:

Переважання соціальної місії над комерційними цілями.

Наявність сталого комерційного результату (через постійний пошук фінансів, забезпечення самокупності та конкурентоздатності).

Новаторство в комбінуванні соціальних та економічних ресурсів.

Таким чином, соціальний аудит в сучасному дослідницькому полі виконує низку функцій (управлінська, контролююча, дорадча тощо) у сфері надання послуг соціальними підприємствами та управління ефективністю реалізації діяльності. Тому, на нашу думку, розвиток соціологічних оціночних досліджень, серед яких – соціальний аудит, має стати наріжним каменем управління трансакційними витратами підприємства, зростання імовірності досягнення мети чи соціальної місії та соціального ефекту підприємствами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Di Domenico, M., Haugh, H., & Tracey, P. Social Bricolage: Theorizing Social Value Creation in Social Enterprises. *Entrepreneurship Theory and Practice*. 2010. 34(4). P. 681–703. URL: <https://doi.org/10.1111/j.1540-6520.2010.00370.x> (date of access: 29.08.2023).

2. Workshop 2: Social Economy: a way forward for youth entrepreneurship. European Economic and Social Committee URL: <https://www.eesc.europa.eu/en/documents/report/workshop-2-social-economy-way-forward-youth-entrepreneurship> (date of access: 29.08.2023).

3. Офіційний сайт Центру фізичної реабілітації «Самотужка» URL: <https://samotuzhka.com.ua/%d1%81centers/> (дата звернення 29.08.2023).

4. Мазурик О. В. Соціальний аудит як сучасна діагностична технологія: теоретико-методологічні засади дослідження, західний досвід, вітчизняні перспективи. *Вісник Харківського*

національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія : Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи. 2015. № 1148. Вип. 34. С. 107–113. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VKhlSD_2015_1148_34_20 (дата звернення 23.08.2023).

5. Марушко Н. С., Воляник Г. М. Соціальний аудит як комплексна інноваційна технологія економічної безпеки підприємства. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія економічна*. 2013. Вип. 1. С. 257–267. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VNULPM_2013_767_25 (дата звернення 23.08.2023).

6. Белова, М., Гусейнова, С. Соціальне підприємництво як реалізація соціальної функції держави. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2022. № 5. С. 158–162. DOI: <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2022.05.28> (дата звернення 27.08.2023).

7. Голінач, Л. І. Сутність соціального аудиту в процесі утвердження соціальної відповідальності бізнесу. Тернопіль : Видавничополіграфічний центр Тернопільського національного економічного університету «Економічна думка». 2015. Том 18. № 2. С. 113–117. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecan_2014_18%282%29__16 (дата звернення 27.08.2023).

8. Rawhouser H., Cummings M., Newbert S. L. Social impact measurement: Current approaches and future directions for social entrepreneurship research. *Entrepreneurship: Theory and Practice*. 2019. 43(1). P. 82–115. DOI: <https://doi.org/10.1177/1042258717727718> (date of access: 29.08.2023).

9. Bradač Hojnik, B.; Crnogaj, K. Social Impact, Innovations, and Market Activity of Social Enterprises: Comparison of European Countries. *Sustainability (Social and Environmental Entrepreneur)*. 2020. 12(5). DOI: <https://doi.org/10.3390/su12051915> (date of access: 29.08.2023).

10. Мареніченко В. В. Соціальний ефект від державного регулювання якісного розвитку малого та середнього бізнесу. *Вісник ДДАУ*. 2013. № 2. С. 220–223. URL: <http://dspace.dsau.dp.ua/jspui/handle/123456789/2312> (дата звернення 27.08.2023).

11. Морра Імас Л. Дж., Ріст Р.К. Шлях до результатів: планування та проведення ефективних оцінювань розвитку. Київ : МБФ «Міжнародний Альянс з ВІЛ /СНІД в Україні», 2015. 580 с.

REFERENCES

1. Di Domenico, M., Haugh, H., & Tracey, P. (2010). Social Bricolage: Theorizing Social Value Creation in Social Enterprises. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 34(4), 681–703. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6520.2010.00370.x>

2. Workshop 2: Social Economy: a way forward for youth entrepreneurship (2020). Retrieved August 29, 2023 from <https://www.eesc.europa.eu/en/documents/report/workshop-2-social-economy-way-forward-youth-entrepreneurship>

3. Physical rehabilitation center «Samotuzhka». Retrieved August 29, 2023 from: <https://samotuzhka.com.ua/%d1%81centers/>

4. Mazuryk O. V. (2015). Sotsialnyi audit yak suchasna diagnostychna tekhnolohiia: teoretyko-metodolohichni zasady doslidzhennia, zakhidnyi dosvid, vitchyzniani perspektyvy. [Social audit as a modern diagnostic technology: theoretical and methodological foundations of research, Western experience, domestic prospects]. *Visnyk Kharkivskoho natsionalnoho universytetu imeni V. N. Karazina. Serii: Sotsiolohichni doslidzhennia suchasnoho suspilstva: metodolohiia, teoriia, metody*. No. 1148. Vyp. 34. P. 107–113. http://nbuv.gov.ua/UJRN/VKhlSD_2015_1148_34_20 [in Ukrainian].

5. Marushko N. S., Volianyk H. M. (2013). Sotsialnyi audit yak kompleksna innovatsiina tekhnolohiia ekonomichnoi bezpeky pidpriemstva. [Social audit as a comprehensive innovative technology for economic security of an enterprise]. *Naukovyi visnyk Lvivskoho derzhavnoho universytetu vnutrishnikh sprav. Serii ekonomichna*. Vyp. 1. P. 257–267. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VNULPM_2013_767_25 [in Ukrainian].

6. Bielova, M., Huseynova, S. (2022). Sotsialne pidpriemnytstvo yak realizatsiia sotsialnoi funktsii derzhavy. [Social entrepreneurship as the implementation of the state's social function]. *Analytyno-porivnyalne pravoznavstvo*. No. 5. P. 158–162. <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2022.05.28> [in Ukrainian].

7. Holinach, L. I. (2015). Sutnist sotsialnoho auditu v protsesi utverdzhennia sotsialnoi vidpovidalnosti biznesu. [The essence of social audit in the process of establishing business social responsibility]. Ternopil: Vydavnychopolihrafichnyi tsentr Ternopilskoho natsionalnoho ekonomichnoho universytetu «Ekonomichna dumka». Tom 18. No. 2. P. 113–117. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecan_2014_18%282%29__16 [in Ukrainian].

8. Rawhouser H., Cummings M., Newbert S. L. (2019). Social impact measurement: Current approaches and future directions for social entrepreneurship research. *Entrepreneurship: Theory and Practice*, 43(1), 82–115. <https://doi.org/10.1177/1042258717727718>

9. Bradač Hojnik, B.; Crnogaj, K. (2020). Social Impact, Innovations, and Market Activity of Social Enterprises: Comparison of European Countries. *Sustainability (Social and Environmental Entrepreneur)*. 12(5), 1915. <https://doi.org/10.3390/su12051915>

10. Marenychenko V. V. (2013). Sotsialnyi efekt vid derzhavnogo rehuliuвання yakisnoho rozvytku maloho ta serednoho biznesu. [Social effect of state regulation of quality development of small and medium-sized businesses]. *Visnyk DDAU*. No. 2. P. 220–223. <http://dspace.dsau.dp.ua/jspui/handle/123456789/2312>. [in Ukrainian].

11. Morra Imas L. Dzh., Rist R. K. (2015). Shliakh do rezultativ: planuvannya ta provedennia efektyvnykh otsiuvan zrostantia. [Path to Results: Planning and Conducting Effective Development Evaluations]. Kyiv : MBF «Mizhnarodnyi Allans z VIL/SNID v Ukraini», 2015. 580 p. [in Ukrainian].

Shepel Nina Vasylivna

Postgraduate Student at the Department of Social Structures and Social Relations

Taras Shevchenko National University of Kyiv

4-d, Hlushkova ave., Kyiv, Ukraine

orcid.org/0000-0003-0175-7948

SOCIAL AUDIT AS A MECHANISM FOR DETECTING TRANSACTION COSTS ON THE EXAMPLE OF EVALUATING THE EFFICIENCY OF THE SOCIAL ENTERPRISE «SAMOTUZHKA»

Relevance of the topic. *The article examines one of the modern evaluation technologies in sociological research – social audit. The main focus of the evaluation is directed towards the direct activities of the research object, its human resources, social effects, and possible transformations, including the assessment of transaction costs. The subject of analysis is the Center for Physical Rehabilitation «Samotuzhka», which emphasizes the practical direction of the research. Thus, identifying transaction costs in social entrepreneurship opens up new perspectives for the development of this sector and contributes to the foundation for building a more humane and efficient society.*

Article Objective. *The aim of the article is to determine the possibilities of social audit as a tool for controlling and evaluating transaction costs in the context of quality assessment research, performance, and social impact of social enterprise projects.*

Research Methods. *The research utilized general scientific methods (analysis, synthesis, comparison) and empirical methods – qualitative and quantitative methods of collecting sociological information, in accordance with the criteria of project implementation success and overall performance of the evaluated economic entity.*

Research Results. *As a result, the importance of social audit in analyzing the actual state of a social enterprise in order to determine and implement further management decisions was substantiated. The evaluation revealed specific aspects of the social enterprise's activities, key factors, and evaluation criteria that affect the achievement of social impact by the enterprise. It was also found that all stages of enterprise activities are accompanied by transaction costs, the evaluation of which showed specific consequences for achieving social impact and the social mission of the enterprise. The data resulting from the social audit can be used for making informed management decisions and improving the social responsibility of the enterprise.*

Key words: *social audit, social enterprise, transaction costs, project activities, social responsibility, social impact.*