

УДК 338.46:061.2

DOI: <https://doi.org/10.32782/2304-0920/1-103-8>

Смолич Д. В.

Луцький національний технічний університет

ОЦІНКА ТА ІНСТРУМЕНТИ ПОКРАЩЕННЯ НАДАВАНИХ ПОСЛУГ НЕУРЯДОВИМИ ОРГАНІЗАЦІЯМИ ПІДТРИМКИ БІЗНЕСУ

У статті досліджено практичну цінність оцінки послуг неурядових організацій підтримки бізнесу суб'єктами підприємництва, як важливого інструмента для удосконалення їхньої діяльності. Розглянуто методи проведення оцінювання організацій громадянського суспільства: самооцінювання, зовнішнє оцінювання (дослідниками, донорами, представниками цільової аудиторії). Проведено оцінювання якості та доступності послуг неурядових організацій підтримки бізнесу суб'єктами підприємництва Волинської області. Досліджено мету звернення опитаних респондентів до неурядових організацій підтримки бізнесу; частоту користування послугами неурядових організацій підтримки бізнесу; актуальну тематику щодо навчання опитаних респондентів. Проведено оцінку якості отриманих окремих послуг неурядових організацій підтримки бізнесу; доступності отриманих послуг; доцільності заходів організованих неурядовими організаціями підтримки бізнесу. Визначено основні напрямки та інструменти покращення надаваних послуг неурядовими організаціями підтримки бізнесу, зокрема: формування та публічна презентація каталогу послуг, формування пулу експертів, цифровізація сервісів.

Ключові слова: неурядові організації, підтримка підприємництва, послуги, заходи, захист та представництво інтересів.

Постановка проблеми. Суб'єкти підприємництва в Україні здійснюють діяльність, адаптуючись до нових умов та викликів, пов'язаних з воєнними діями на території країни, потребуючи підтримки, зокрема матеріальної, організаційної та інших видів допомоги чи послуг. Діяльність підприємців нині ускладнюється зміною регуляторної політики, зокрема щодо правових, податкових аспектів тощо. Разом із тим, спостерігається динамічний розвиток громадянського суспільства, позитивним є збільшення кількості неурядових організацій, діяльність яких передбачає підтримку розвитку суб'єктів підприємництва та створення для них сприятливого середовища.

Неурядові організації підтримки бізнесу виступають незалежними некомерційними інституційними посередниками, які ефективно реалізують захист і представництво інтересів підприємців та сприяють формуванню продуктивної взаємодії між бізнесом і владою. Окрім того, залишаючись незалежними від державних структур, неурядові організації надають необхідну підтримку підприємцям, зокрема через проведення заходів, реалізацію затребуваних послуг та ініціатив.

Послуги неурядових організацій підтримки бізнесу спрямовані на задоволення, як потреб членів об'єднання, так і всієї бізнес спільноти та реалізуються з метою підвищення їх конкурентоспроможності та ефективності, таким чином забезпечуючи сприятливе бізнес-середовище в країні.

Основні послуги, надаються членам об'єднань в рамках членства, оплата за них включена в членські внески, додаткові послуги, об'єднання може надавати за запитом на комерційній основі. Дохід отриманий від реалізації платних послуг використовується для досягнення статутних цілей, забезпечення діяльності та зростання фінансової життєздатності організацій.

Слід відзначити, що Податковий Кодекс України [1] не обмежує види діяльності, від яких неприбуткова організація може отримувати дохід, а обмежує напрями його використання. Прибуток неприбуткової організації використовується виключно для фінансування видатків на утримання такої неприбуткової організації, реалізації мети (цілей, завдань) та напрямів діяльності, визначених її установчими документами. Очевидно, що прибуток організації не може розподілятися між засновниками неприбуткової організації.

Реалізація платних послуг дозволяє неурядовим організаціям отримувати додаткові кошти, зменшуючи залежність від донорської підтримки чи членських внесків, та забезпечуючи фінансову стійкість. Неурядові організації можуть здійснювати консультування підприємців з питань розвитку бізнесу, проводити незалежні експертизи, сертифікацію, надавати платні аналітичні послуги, тощо. Продаж унікального досвіду сприяє розвитку організацій та забезпечує регулярний дохід для покриття операційних витрат і можливого розширення [2].

Оцінювання якості та доступності послуг, які надають неурядові організації підтримки бізнесу, є важливим інструментом для удосконалення їхньої діяльності, зокрема за рахунок виявлення відповідності послуг сучасним потребам бізнесу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження стану та динаміки розвитку організацій громадянського суспільства в цілому в Україні, зокрема з метою визначення рівня розвитку неурядових організацій, їх дієвості проводили вітчизняні науковці та експерти, зокрема Л. Паливода, О. Бікла, Н. Купрій [3], О. Бікла, Т. Сила, Е. Коренев, С. Агаджанян [4]. Методологія проведення оцінки рівня організаційного розвитку організацій громадянського суспільства, способи, інструменти та методи оцінювання таких організацій як в цілому, так і окремих організацій (груп організацій) наведена в працях Ч. Бакстона [5], Ю. Борисенко, Т. Маматової [6], С. Репуччі [7].

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Разом з тим, аспект оцінювання надаваних послуг неурядовими організаціями підтримки бізнесу суб'єктам підприємництва, залишається актуальною, особливо в період війни. Зміни у соціально-економічних умовах, викликані війною, впливають як на потреби підприємців, так і на можливості організацій надавати відповідні послуги, тому виникає необхідність проведення досліджень, які забезпечать об'єктивність у визначенні якості послуг та допоможуть оперативно виявляти слабкі місця та можливості для покращення діяльності неурядових організацій підтримки розвитку підприємництва, що стане основою для розробки та впровадження нових, більш релевантних підходів до підтримки розвитку підприємництва.

Метою статті є дослідження спектру, якості послуг неурядових організацій підтримки бізнесу на прикладі Волинського регіону та обґрунтування

інструментів покращення надаваних послуг досліджуваними організаціями.

Виклад основного матеріалу дослідження. На сьогоднішній день існують різні підходи, які передбачають відмінну методологію та інструментарій, щодо оцінювання діяльності сектору громадянського суспільства, зокрема – здійснення загальної оцінки стану розвитку організацій громадянського суспільства певного регіону та оцінювання діяльності окремих організацій [7].

Оцінювання окремих неурядових організацій або їх груп за сферою діяльності, зокрема неурядових організацій підтримки бізнесу дає змогу глибше зрозуміти їхній внутрішній потенціал, рівень надання послуг, ефективність впроваджуваних програм та якість внутрішнього організаційного управління. Оцінювання може здійснюватися як за допомогою методів самооцінювання, коли сама організація аналізує власну діяльність, так і за допомогою зовнішнього оцінювання, в якому беруть участь незалежні дослідники, донори, урядові чи міжурядові структури, представники бізнесу або інші зацікавлені сторони.

Проведення зовнішнього оцінювання із залученням безпосередніх та потенційних споживачів послуг, в рамках даного дослідження – суб'єктів підприємництва, дозволяє об'єктивно проаналізувати якість та доступність послуг неурядових організацій підтримки бізнесу.

За допомогою простого випадкового відбору [8; 9] було сформовано репрезентативну вибірку 100 суб'єктів підприємництва з генеральної сукупності, що охоплює бізнес-спільноту Волинської області, з яких 64 в період червень–серпень 2024 року заповнили та надіслали анкету-опитувальник.

З числа опитаних суб'єктів господарювання залежно від кількості працюючих та доходів 18 (28,1%) становили суб'єкти мікропідприємництва, 20 (31,3%) суб'єкти малого підприємництва; 18 (28,1%) середнього підприємництва, 8 (12,5%) юридичні особи, які є суб'єктами великого підприємництва. За результатами опитування встановлено, 28 (43,8%) опитаних суб'єктів підприємництва здійснюють діяльність в галузі переробної промисловості (виробництво); 14 (21,9%) сфері торгівлі; 6 (9,4%) сільського господарства; 3 (4,7%) будівництва, 13 (20,3%) інші галузі, в тому числі медична, ІТ сфера, інші послуги.

В цілому опитування проводилось за трьома напрямками та включало:

1. Оцінку рівня поінформованості суб'єктів підприємництва про неурядові організації підтримки бізнесу, досвід членства в неурядових організаціях. Рівень обізнаності суб'єктів підприємництва про можливості, які надають неурядові організації підтримки бізнесу, є важливим індикатором їхньої ефективності та впливу, оцінка досвіду членства у таких організаціях допомагає виявити ступінь інтеграції бізнесу у спільноти, які сприяють розвитку підприємницьких ініціатив, а також визначити бар'єри на шляху до активної взаємодії;

2. Оцінку отриманих суб'єктами підприємництва послуг та участі в заходах, проєктах за сприяння неурядових організацій підтримки бізнесу. Ефективність діяльності неурядових організацій значною мірою залежить від якості наданих ними послуг та рівня залучення підприємців до їхніх ініціатив, оцінка участі бізнесу в заходах та проєктах, організованих неурядовими організаціями, дозволяє проаналізувати їхню результативність та відповідність потребам підприємницького середовища. Важливим є також розуміння, наскільки ці послуги сприяють вирішенню нагальних проблем бізнесу, зокрема у сфері навчання, консультаційної підтримки та налагодження партнерських зв'язків, тощо;

3. Оцінку допомоги в взаємодії з владою, діяльність неурядових організацій в напрямі лібералізації умов господарювання. Одним із ключових напрямів діяльності неурядових організацій є посередництво інтересів підприємців, налагодження діалогу між бізнесом і владою для забезпечення прозорості та ефективності регуляторної політики, оцінка рівня допомоги у взаємодії з органами державної влади, яку надають неурядові організації, дозволяє визначити їхню спроможність впливати на створення більш сприятливих умов для господарювання.

У рамках даного дослідження зупинимось детальніше на оцінці отриманих суб'єктами підприємництва послуг і участі в заходах, проєктах за сприяння неурядових організацій підтримки бізнесу.

За результатами проведеного опитування 42 опитаних респонденти (суб'єкти підприємництва) приймали участь у тренінгах, семінарах організованих неурядовими організаціями для бізнесу; 40 звертались за одержанням інформації, 27 за наданням професійних фахових послуг; 19 отримували правову допомогу; 17 звертались за проведенням досліджень, аналітика; 15 з метою участі в проєктах; 11 звертались за захистом прав та представленням інтересів (рис. 1).



Рис. 1. Мета звернення опитаних респондентів до неурядових організацій підтримки бізнесу

Джерело: сформовано та розраховано автором на основі опитувань

Щодо частоти користування послугами неурядових організацій, 50% (32 респонденти) зазначили, що звертаються до неурядових організацій підтримки бізнесу нерегулярно; 28,1% (18) щомісяця; 12,5% (8) щорічно; 6,3% (4) ніколи не користувалися послугами та 3,1% (2) щотижня.

На рис. 2 представлено результати оцінки якості отриманих суб'єктами підприємництва окремих послуг неурядових організацій підтримки бізнесу, за шкалою 1–5.

Таким чином, опитані респонденти у середньому оцінювали отримані послуги як дуже якісні, інтегральний індекс якості послуг (середньозважена медіана оцінок) дорівнює 5. У цілому, аналіз вибірки показав, що найбільш затребуваними суб'єктами підприємництва послугами є: інформаційні послуги, які 80,4% респондентів оцінили як дуже якісні; навчально-консультаційні послуги, які 72,9% респондентів оцінили відповідно; юридичні послуги, які 55,2% респондентів оцінили відповідно та послуга сертифікації, яку 71,4% респондентів оцінили відповідно.

Згідно аналізу вибірки, оцінка доступності послуг неурядових організацій показала, що найбільш доступними є: інформаційні послуги, які 80,0% респондентів оцінили як дуже доступні;

навчально-консультаційні послуги, які 79,6% респондентів оцінили відповідно; послуга сертифікації, яку 71,0% респондентів оцінили відповідно.

Більшість респондентів зазначили про потребу фахівців їх компаній пройти навчання (тренінги, семінари) та відзначили при цьому такі тематики як: мистецтво продажів та соціальний маркетинг (32); робота з персоналом, лідерство (27); цифровізація бізнес процесів (25); написання грантових заявок (25); менеджмент проєктів (23).

Щодо напрямків покращення роботи досліджуваних організацій в цілому, 36 опитаних респонденти зазначили, що для покращення роботи неурядових організацій підтримки бізнесу останніми слід реалізовувати пошук та залучення нових можливостей для розвитку бізнесу; 31 доцільним вбачають розширення мережі партнерств з міжнародними організаціями; 29 вказали на необхідність кращої комунікації з бізнесом; 28 на посилення інформаційної підтримки бізнес спільноти; 26 на покращення цифрових сервісів та онлайн-ресурсів; 21 розширення спектру наданих послуг (рис. 3).

Таким чином, отримані результати опитування свідчать про достатньо високу якість та доступність послуг, які надають неурядові організації

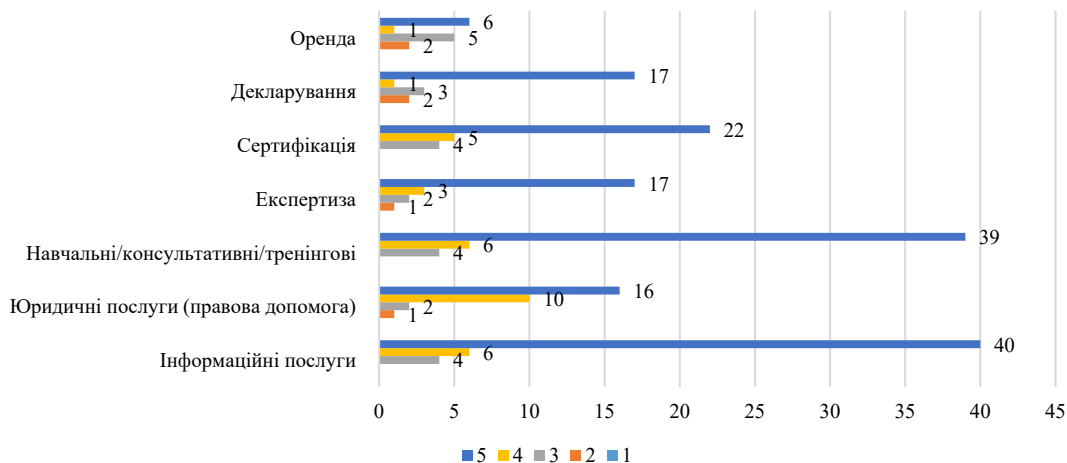


Рис. 2. Оцінка якості отриманих окремих послуг неурядових організацій підтримки бізнесу опитаними респондентами

Джерело: сформовано та розраховано автором на основі опитувань



Рис. 3. Напрямки покращення роботи неурядових організацій підтримки бізнесу

Джерело: сформовано та розраховано автором на основі опитувань

підтримки бізнесу у Волинському регіоні. Проте, актуальною залишається необхідність удосконалення послуг та підходів до їх реалізації. Зокрема доцільним є формування портфелю послуг неурядової організації підтримки бізнесу з урахуванням етапів розвитку суб'єктів підприємництва, що дозволить краще відповідати потребам підприємців, сприятиме їх ефективному розвитку та допоможе забезпечити довготривалі відносини з суб'єктами господарювання. Розглянемо адаптацію послуг неурядової організації підтримки бізнесу на прикладі нетворкінгових та інформаційних, представницько-посередницьких та консалтингових послуг.

На етапі створення підприємства потребують базової підтримки для старту та початкового розвитку, послуги неурядових організацій повинні бути націлені на: допомогу в участі у виставках, галузевих заходах (конференціях, семінарах, круглих столах) для встановлення початкових контактів і отримання знань про ринок (нетворкінгові та інформаційні послуги); створення бази контактів, визначення інтересів і потреб учасників об'єднання на державному рівні (представницько-посередницькі послуги); розробку аналітичних матеріалів з питань фінансування та інвестицій (консалтингові послуги).

На етапі зростання підприємства потребують підтримки в масштабуванні бізнесу та налагодженні партнерств, послуги неурядових організацій повинні бути націлені на: організацію участі у виставках із забезпеченням логістики та маркетингових матеріалів, проведення заходів об'єднання (нетворкінгові та інформаційні послуги); пошук потенційних партнерів, налагодження ділових контактів, захист та представлення інтересів бізнесу (представницько-посередницькі послуги); розробку інформаційних матеріалів про інвестиційні можливості, допомогу в отриманні фінансування (консалтингові послуги).

На етапі зрілості підприємствам необхідні послуги, що сприятимуть подальшому розвитку та розширенню міжнародної діяльності, тому послуги неурядових організацій повинні бути націлені на: допомогу у виході на міжнародні ринки, виставковий консалтинг (нетворкінгові та інформаційні послуги); сприяння у кооперації та кластеризації бізнесу (представницько-посередницькі послуги); виконання індивідуальних досліджень на замовлення (консалтингові послуги).

З метою кращого інформування бізнесу про доступні послуги та залучення нових клієнтів

доцільним є публічна презентація спектру послуг неурядової організації підтримки бізнесу. Відповідно ефективним буде проведення регулярних інформаційних кампаній, а саме створення презентаційних матеріалів про послуги організації (каталогів, буклетів, презентацій, відеоматеріалів); організація тематичних подій та заходів, де будуть продемонстровані основні послуги; онлайн-презентації, а саме проведення вебінарів та прямих ефірів у соціальних мережах, щодо актуальних послуг, розробка спеціального розділу на вебсайті неурядової організації з детальним описом послуг, відгуками членів та формою для онлайн-запитів.

З метою підвищення якості послуг неурядових організацій підтримки бізнесу доцільним є співробітництво із зовнішніми експертами в різних галузях та формування пулу експертів. Таке співробітництво повинно передбачати: залучення експертів різних галузей до консультативної діяльності для бізнесу; запровадження програм менторства та коучингу тощо.

Для оптимізації внутрішніх процесів неурядових організацій та покращення комунікації з бізнесом і підвищення доступності послуг важливою на сьогодні є цифровізація сервісів, зокрема розробка та інтеграція LMS-системи (Learning Management System) дозволить впроваджувати різні платформи онлайн-навчання для бізнесу (тренінги, курси, відеолекції), що збільшить можливість доступу підприємців до навчальних матеріалів.

Висновки з проведеного дослідження. Результати проведеного дослідження показали, що найбільш доступними та такими, які були найбільш високо оцінені респондентами, є інформаційні, навчально-консультативні, юридичні послуги неурядових організацій підтримки бізнесу. Водночас, для покращення діяльності таких організацій актуальним нині є пошук нових можливостей для розвитку бізнесу, розширення партнерств з міжнародними організаціями, покращення комунікації з бізнесом, посилення інформаційної підтримки, розвиток цифрових сервісів та розширення спектру послуг. Проведення оцінок дозволяє ідентифікувати якість та доступність надаваних послуг, а також визначити, які саме інструменти чи заходи є найбільш затребуваними серед підприємців. Систематичний аналіз допомагає виявляти в роботі досліджуваних організацій та знаходити шляхи їх усунення, що сприятиме постійному підвищенню професійного рівня, оптимізації внутрішніх процесів, а також вдосконалення підходів щодо взаємодії з представниками бізнесу.

Список використаних джерел:

1. Податковий кодекс України: Кодекс України №2755-VI від 2 грудня 2010 р. (зі змінами). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17/ed20250121>
2. ІСАП Єднання. Альтернативні джерела фінансування: Посібник для організацій громадянського суспільства. Київ, 2025. 38 с. URL: <https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#inbox/FMfcgzQZSZHPrGwVHzNvjQNhjervhCXq?projector=1&messagePartId=0.5>
3. Паливода Л., Купрій Н., Бікла О. Стан та динаміка розвитку організацій громадянського суспільства України 2002–2018 роки: Звіт за даними дослідження. Київ: БФ «Творчий центр ТІЦК», 2018. 108 с.
4. Бікла О., Сила Т., Коренев Е., Агаджанян С. Організації громадянського суспільства Луганської області: Аналітичний звіт за результатами дослідження дієвості. Київ, 2019. 41 с.
5. Бакстон Ч. Пілотна методологія оцінки рівня організаційного розвитку ОГС. Програма розвитку ООН в Україні. Київ : ПРООН, 2013. 42 с. URL: https://issuu.com/dhrpraxis/docs/pilot_methodology_of_organizational
6. Борисенко Ю. В., Маматова Т. В. Підхід до оцінювання зрілості мережових систем місцевого розвитку, орієнтованого на громаду. *Аспекти публічного управління*. 2017. Том 5. № 11. С. 19–30.
7. Оцінки громадянського суспільства. Посібник користувача. Центр врядування ПРООН в Осло, 2010. 90 с.
8. Ханін О. Г. Статистичні методи в економіці та фінансах із застосуванням Excel: навч. посіб. Луцьк : Волинський нац. ун-т імені Лесі Українки, 2020. 212 с.
9. Wayne L.W. Microsoft Excel 2019 Data Analysis and Business Modelling. Pearson Education, 2019. 944 p.
10. Гілета О. П. До питання критеріїв ефективності неприбуткових організацій. *Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства*. 2009. Випуск 15. С. 245–259.

References:

1. Podatkovyi kodeks Ukrainy vid 1 sichnia 2011 r. № 2755-VI [Tax Code of Ukraine dated January 1, 2011 No. 2755-VI]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#n12550>
2. ISAR Yednannia. Alternatyvni dzherela finansuvannia: Posibnyk dlia orhanizatsii hromadianskoho suspilstva [ISAR Unity. Alternative Sources of Funding: A Guide for Civil Society Organizations]. (2025) Kyiv. 38 p. Available at: <https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#inbox/FMfcgzQZSZHpRgWvHzNvjQNhjervhCXq?projector=1&messagePartId=0.5>
3. Palyvoda L., Kuprii N., Bikla O. (2018). Stan ta dynamika rozvytku orhanizatsii hromadianskoho suspilstva Ukrainy 2002–2018 roky: Zvit za danymy doslidzhennia [State and dynamics of development of civil society organizations in Ukraine 2002–2018: Report based on research data]. Kyiv: BF “Tvorchyi tsentr TTsK”, 108 p.
4. Bikla O., Syl'a T., Koreniev E., Ahadzhanian S. (2019). Orhanizatsii hromadianskoho suspilstva Luhanskoi oblasti: Analitychnyi zvit za rezultatamy doslidzhennia diievosti [Civil Society Organizations of Luhansk Oblast: Analytical Report on the Results of the Effectiveness Study]. Kyiv, 41 p.
5. Bakston Ch. (2013). Pilotna metodolohiia otsinky rivnia orhanizatsiinoho rozvytku OHS. Prohrama rozvytku OON v Ukraini [Pilot methodology for assessing the level of organizational development of CSOs. United Nations Development Programme in Ukraine]. Kyiv: PROON, 42 p. Available at: https://issuu.com/dhrpraxis/docs/pilot_methodology_of_organizational
6. Borysenko Yu. V., Mamatova T. V. (2017). Pidkhid do otsiniuvannia zrilosti merezhevykh system mistsevoho rozvytku, oriietovanoho na hromadu [An approach to assessing the maturity of community-based local development network systems]. *Aspekty publichnoho upravlinnia*, vol. 5, no 11, p. 19–30.
7. Otsinky hromadianskoho suspilstva. Posibnyk korystuvacha [Civil Society Assessments. User's Guide. UNDP Governance Centre in Oslo]. (2010) Tsentr vriaduvannia PROON v Oslo, 90 p.
8. Khanin O. H. (2020). Statystychni metody v ekonomitsi ta finansakh iz zastosuvanniam Excel: navch. posib. [Statistical Methods in Economics and Finance Using Excel: Tutorial]. Lutsk: Volynskiy nats. un-t imeni Lesi Ukrainky, 212 p.
9. Wayne L. W. (2019). Microsoft Excel 2019 Data Analysis and Business Modelling. Pearson Education, 944 p.
10. Hileta O. P. (2009). Do pytannia kryteriiv efektyvnosti neprybutkovykh orhanizatsii [On the issue of criteria for the effectiveness of non-profit organizations]. *Metodolohiia, teoriia ta praktyka sotsiologichnoho analizu suchasnoho suspilstva*, no 15, p. 245–259.

Smolych Daria

Lutsk National Technical University

ASSESSMENT AND TOOLS FOR IMPROVING THE SERVICES PROVIDED BY NON-GOVERNMENTAL BUSINESS SUPPORT ORGANISATIONS

Summary

The article explores the practical value of assessing the quality and accessibility of services of non-governmental business support organizations by business entities as an important tool for continuous improvement of their activities. Approaches to assessing the activities of the civil society sector are identified, in particular, conducting a general assessment of the state of development of civil society organizations in a certain region and assessing the activities of individual organizations. Methods for conducting such an assessment are investigated: self-assessment, external assessment (by researchers, donors, representatives of the target audience). An assessment of the quality and accessibility of services of non-governmental business support organizations by business entities in the Volyn region is conducted. The purpose of the surveyed respondents' appeal to non-governmental business support organizations is investigated; the frequency of use of services of non-governmental business support organizations by the surveyed respondents; the relevant topics of training for the surveyed respondents. The quality of individual services received by non-governmental business support organizations by the surveyed respondents is assessed; the accessibility of the services received; the feasibility of events organized by non-governmental business support organizations. The main directions and tools for improving the services provided by non-governmental business support organizations have been identified. In order to better inform businesses about available services and attract new clients, it is proposed to form a public presentation of the catalog of services of non-governmental business support organizations. In order to improve the quality of services, cooperation with external experts in various fields and the formation of a pool of experts have been proposed. To optimize the internal processes of NGOs and improve communication with business and increase the availability of services, it is proposed to implement digitalization of services, in particular, the development and integration of a Learning Management System.

Keywords: non-governmental organizations, business support, services, events, protection and representation of interests.