СОЦИОЛОГИЯ ТРУДА, ОРГАНИЗАЦИЙ И ПРОФЕССИИ

DOI: 10.14515/monitoring.2016.1.04

Правильная ссылка на статью:
Гудова Е. А. Эффективность с «человеческим лицом»: эволюция понимания эффективности в теории организаций // Мониторинг общественного мнения: Экономические и социальные перемены. 2016. № 1. С. 231—239.
For citation:
Gudova E. A. Effectiveness with a human face: Evolution of the notion in the organizational theory // Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes. 2016. № 1. P. 231—239.

Е. А. Гудова

ЭФФЕКТИВНОСТЬ С «ЧЕЛОВЕЧЕСКИМ ЛИЦОМ»: ЭВОЛЮЦИЯ ПОНИМАНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ В ТЕОРИИ ОРГАНИЗАЦИЙ

ЭФФЕКТИВНОСТЬ С «ЧЕЛОВЕЧЕСКИМ ЛИЦОМ»: ЭВОЛЮЦИЯ ПОНИМАНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ В ТЕОРИИ ОРГАНИЗАЦИЙ

ГУДОВА Елена Алексеевна — аспирант Аспирантской школы по социологическим наукам Национального исследовательского университета Высшей школы экономики (НИУ ВШЭ), стажер-исследователь Лаборатории экономико-социологических исследований НИУ ВШЭ.
E-mail: e.khvoinaja@gmail.com

Аннотация. Понятие «эффективность» имеет несколько коннотаций и к социологической традиции как таковой принадлежит не напрямую: его также активно используют экономика, менеджмент и теория организаций. При этом эффективность может связываться с продуктивностью, рациональностью, результатом, издержками–выгодами и другими концептами. Подходы к анализу эффективности зависят от ориентации на целедостиже-

EFFECTIVENESS WITH A HUMAN FACE: EVOLUTION OF THE NOTION IN THE ORGANIZATIONAL THEORY

GUDOVA Elena Alekseevna — post-graduate student, Doctoral School of Sociology (NRU HSE); research assistant, NRU HSE Laboratory for Studies in Economic Sociology.
E-mail: e.khvoinaja@gmail.com

Abstract. The notion of effectiveness is polyvalent; it is widely used in economy, management and organizational theory and less in sociology. At the same time, effectiveness may be related to productivity, rationality, outcome, costs and benefits and other concepts. Approaches towards effectiveness analysis hinge upon orientation towards goal pursuit and survival, development of social ideas and managerial practices, as well as dominant approaches towards organi-

ние—выживание, от развития социологической мысли и практик управления, наиболее влиятельных подходов к анализу организаций (автор настоящей статьи рассматривает определение эффективности организации как открытой, рациональной и естественной системы, согласно Р. Скотту), а также от ценностей, ориентации на среду и усвоения ее определенных институциональных мифов.

В работе предпринята попытка проследить, как менялось понимание эффективности, преимущественно в области социологии организаций: от исследования рабочих операций в научном менеджменте Ф. Тейлора до наиболее актуальных вопросов и определений эффективности в современной дискуссии.

Ключевые слова: эффективность, социология организаций, концептуализация понятия, практические подходы к анализу эффективности, пространственная модель организационной эффективности, выживание организации

zational analysis (the author considers the effectiveness as rational, natural and open system as defined by R. Scott), environmental influences and an ability to adopt certain institutional myths.

The author tries to trace the evolution of the notion of effectiveness in organizational sociology — from the work processes in the scientific management of F. Taylor to the modern definitions of the concept of effectiveness.

Keywords: efficiency, organizational sociology, conceptualization, practical approaches towards efficiency analysis, spatial model of organizational effectiveness, organizational survival

Сегодня все больше ученых сходится во мнении, что эффективность является либо социально сконструированной и вообще не применима к описанию реальных процессов, либо существенно зависит от субъекта оценки. К. Кэмерон объясняет сложность концептуализации эффективности коренными различиями в онтологии и эпистемологии теорий, пытавшихся адаптировать ее под себя (к примеру, позитивистская парадигма и социальный конструктивизм). В результате это понятие стало достаточно парадоксальным, сочетая совершенно разрозненные и противоречивые характеристики и не учитывая их адекватность в той или иной стадии существования организации [Cameron, 1986; Biloslavo, Bagnolu, Figelj, 2013].

Прежде чем обозначить ключевые вехи в понимании эффективности, необходимо отметить, что само это понятие достаточно неоднозначно. Так, в английском языке (который по понятным причинам являлся языком дискуссии конца 1980-х гг. и переосмысления эффективности организаций) таких понятий как минимум три: *effectiveness*, *efficiency* и *efficacy*. Кроме того, существуют *effectivity*, используемое

значительно реже, и *productivity*, которое перекочевало в теорию организаций из практико-ориентированных дисциплин, консалтинга и экономики.

Efficacy относится в основном к способности достигать желаемого результата и в большей степени используется в исследованиях на стыке организаций, менеджмента и медицины (например, эффективность тех или иных программ лечения). Наибольшие затруднения вызывает различение *effectiveness* и *efficiency*. Если *efficiency* относится к соотношению затрат—выигрыша (input—output ratio), то *effectiveness* связана с абсолютными показателями издержек или с абсолютными достижениями [Ostroff, Schmitt, 1993]. Иначе говоря, *efficiency* является показателем цели—средств ее достижения, а *effectiveness* — показателем выбора цели. В отдельных случаях эти два концепта могут противопоставляться друг другу: «Организация может быть эффективной, продуктивной, и тем, и другим, либо ни тем, ни другим» [Ostroff, Schmitt, 1993].

Многие авторы обращают внимание на концептуальные различия и выделяют следующие подходы к анализу эффективности: по цели организации и ее рациональному достижению; по взаимодействию элементов организации как системы; по процессам достижения цели; по ключевым контрагентам и распределению власти; по [конкурирующим] ценностям [Georgopoulos, Tannenbaum, 1957; Martz, 2013 и др.].

Р. Скотт предложил разграничивать различные показатели эффективности организации с учетом трех ее «режимов» [modes]: рационального (механические, инструментальные аспекты ее деятельности), естественного (органические аспекты, поддержание системы функционирования) и открытого (поддержка и развитие системы функционирования). Три модели эффективности предложил и С. Сишор: достижение цели, естественную систему и эффективность как процесс принятия решений [Lewin, Minton, 1986].

К. Кэмерон обратил внимание на постепенное размывание понятия «эффективность» и предложил ограничить его следующим рядом характеристик: с чьей перспективы оценивается эффективность; на каких показателях деятельности сфокусирован анализ; какой уровень анализа используется; какова цель оценки; какой период наблюдается; какие данные взяты для анализа; чему противопоставляется эффективность [Cameron, 1986а]. Кроме того, он подчеркнул, что во многом понимание эффективности отталкивается не от теории, а от практических проблем, стоящих перед той или иной организацией, и в этом заключается парадокс: для того чтобы быть эффективной, организация может преследовать цели и ориентироваться на показатели, которые мало совместимы, а иногда даже противоположны друг другу [Cameron, 1986б].

Достаточно полный исторический анализ концепций эффективности с начала XX в. и до середины 1980-х гг. предлагают Льюин и Минтон (табл. 1). Они рассматривают подходы Тейлора и Файоля (научный менеджмент и принципы менеджмента соответственно), школу человеческих отношений, процесс принятия решений, описанный в работах Г. Саймона, стратегический менеджмент и управление человеческими ресурсами, теорию обстоятельств, а также популяционную экологию и несколько практических концепций. Эффективность эволюционировала из чисто операциональной оценки рабочих процессов до включения эмоций и отношений сотрудников, а также реакции на изменения среды [Lewin, Minton, 1986].

Таблица 1. ***Исторический анализ концепции организационной эффективности [Lewin, Minton, 1986]***

Направление подхода	Основные представители	Понимание эффективности	Основные атрибуты эффективности
Научный менеджмент [scientific management]	Ф. Тейлор (1911)	Исследование рабочих операций; важность стандартов, планирования, контроля и кооперации; функционирование организации; поиск наилучшего способа	Максимизация производства, минимизация затрат; оптимальное использование ресурсов; специализация
Принципы менеджмента [principles of management]	А. Файоль (1916, 1925)	Первая полноценная теория управления, основанная на правилах или принципах; менеджмент как обучаемое умение	Разделение труда; власть, ответственность и дисциплина; единоначалие и единство действий; иерархия, порядок, справедливость; стабильность и инициатива; корпоративный дух
Школа человеческих отношений [human relations]	Э. Мэйо (1933)	Важность эмоций; социологическая концептуализация группового действия и фактора группы; удовлетворенность и продуктивность работы; внимание руководства и внутриличностная мотивация работника	Продуктивность через удовлетворенность работника; удовлетворенность работника посредством достижения физических и эмоциональных потребностей
Процесс принятия решений и информационный менеджмент [decision making & information management]	Г. Саймон (1947)	Эффективность как объект ограниченной рациональности; критерии рациональности; функциональность, основанная на вспомогательных средствах и событиях	Сбережение ресурсов путем рационального достижения целей; эффективность обработки информации
Стратегический менеджмент и дизайн организации [strategic management and design]	А. Чендлер (1962)	Структура соответствует стратегии; вертикальная и горизонтальная интеграция и рационализация процесса утилизации ресурсов	Соответствие структуры и стратегии, предполагающей развитие организации, конкурентоспособ-ность, адаптивность и контроль окружающей среды и гибкость
Управление трудовыми ресурсами [human resource management]	Д. МакГрегор, Р. Лайкерт (1961, 1967)	Важность сравнения потребностей и спроса организаций; уравнивание власти; «продуктивный сотрудник — довольный сотрудник»	Удовлетворенность сотрудников, продуктивность; лояльность, сплоченность
Теория обстоятельств [contingency theory]	П. Р. Лоуренс, Дж. У. Лорш (1967)	Организационная структура, определяемая факторами среды; лучший вариант из возможных в различных кондициях и ситуациях	Ошибка дифференциации, ошибка интеграции организации/реакция среды, возможность своевременных изменений, лидерство/ соответствие обстоятельствам

Продолжение табл. 1

Направление подхода	Основные представители	Понимание эффективности	Основные атрибуты эффективности
Популяционная экология [population ecology]	М. Ханна, Дж. Фриман (1977)	Относительная неважность управления; среда как определяющий фактор; выживание и жизненный цикл, удача, стратегия, структура	Выживание
Практические подходы [practitioner contributions]	Ч. Барнард (1938)	Организация как система кооперации	Внутреннее равновесие и соответствие внешним кондициям
	А. Слоан (1963)	Децентрализация управления, централизация контроля; мультидивизионная структура	Эффективность как экономия от масштаба; отдача от инвестиций
	Р. Тоунсенд (1970)	Дебюрократизация, поддержка локального предпринимательства	Прибыльность; простота структуры и правил, уход от бессмыслицы
	Т. Петерс, Р. Уотерман (1983)	Структура, стратегия, система, навыки, стиль, разделяемые ценности	Ориентация на потребителя; автономность и предпринимательство; философия ценностей; эффективный персонал

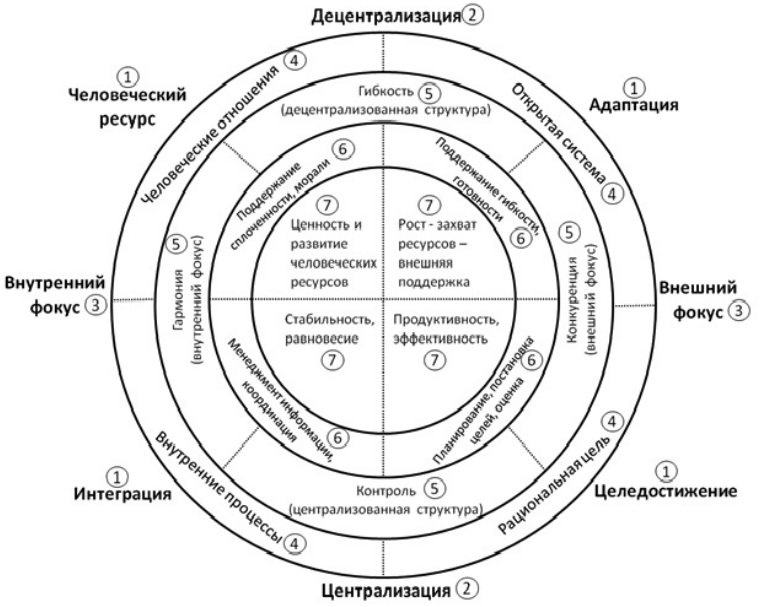


Рисунок 1. Пространственная модель организационной эффективности [Rohrbaugh, 1983]:
1 — главные функции организации; 2 — альтернативы выстраивания структуры; 3 — ориентация, основное внимание; 4 — осно-

ва модели организации; 5 — ценности организации; 6 — Средства достижения целей; 7 — цели организации

Систематизацию представлений об эффективности можно найти в схеме Куинна и Рорбаха (рис. 1). В своей пространственной модели они опирались на основные функции организации, ее структурную конфигурацию, отношения со средой, ценности, цели и средства их достижения. Согласно Куинну и Рорбаху, в основе оценки эффективности лежит одна из четырех целей организации: рост и захват ресурсов, продуктивность и эффективность (efficiency), стабильность и равновесие либо же развитие человеческих ресурсов. Для каждой из них организация имеет свои средства достижения, ориентируется на различные ценности, выстраивает определенную структуру, по-разному строит отношения с окружающей средой. Так, например, для роста и захвата ресурсов ценностями требуются гибкость и конкуренция, которые организация поддерживает; система является открытой, ориентированной вовне и децентрализованной, а ее главная функция — это адаптация. При такой постановке цели организации понятно, что оценка эффективности будет зависеть от показателей роста, интеграции во внешнюю среду и способности реагировать на изменения.

Р. Стирс также дает общую оценку использования различных показателей в оценках эффективности организаций. Он предлагает рассмотреть частоту использования тех или иных критериев в 17 наиболее часто используемых моделях организационной эффективности (табл. 2):

Таблица 2. ***Частота использования критериев оценки в 17 моделях организационной эффективности*** *[Steers, 1975]*

Критерий оценки	Частота упоминания (*N* = 17)
Адаптация — гибкость	10
Продуктивность	6
Удовлетворенность	5
Прибыльность	3
Захват ресурсов	3
Отсутствие напряжения	2
Контроль изменений среды	2
Развитие	2
Эффективность [efficiency]	2
Постоянство штата сотрудников	2
Рост	2
Интеграция	2
Открытость коммуникациям	2
Выживание	2
Другие критерии	1

Все модели эффективности Стирс разделил на нормативные — прескриптивные, которые указывали на параметры, необходимые для того, чтобы организация

считалась эффективной, и дескриптивные, которые описывали характеристики успешных кейсов.

Е. Попова утверждает, что вплоть до 1960-х гг. задача теории управления заключалась в целедостижении, поэтому эффективность организации понималась как ее производительность. Однако развитие системного подхода в социологии развело понятия «эффективность» и «выживание» организации. А. Этциони предложил понимать их как две разные модели организационной рациональности: выживание определяло совокупность условий и требований для обеспечения существования системы и разделяло все организационные действия на функциональные и дисфункциональные для организации; эффективность же предполагала оценку с точки зрения достижения цели. При этом первичность того или иного критерия для теоретиков определялась подходом к организации либо как к рациональной, либо как к естественной системе (в первом случае рациональность являлась основой выживания, во втором — наоборот) [Попова, 2004].

Достаточно нетривиальной оказалась концепция рациональности, эффективности и выживания организации, представленная Мейером и Роуэном. По их мнению, эффективность организации во многом обусловливается усвоением и интернализацией ею институционализированных мифов, которые делают ее существование легитимным (рис. 2). Поэтому многие элементы организации встраиваются в структуру не благодаря своей эффективности, а из-за церемониальных внешних критериев оценки (т. е. из-за институционального изоморфизма).

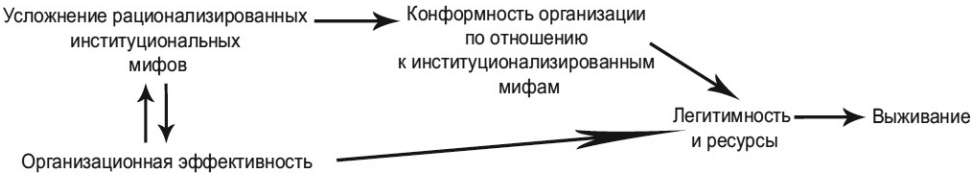


Рисунок 2. Выживание организации [Мейер, Роуэн, 2011]

Мейер и Роуэн также отметили, что базовые церемониальные правила функционирования организации нередко вступают в разрез с логикой эффективности, но неизменно берут верх над ней. А для того чтобы разрешить подобные напряжения, организация прибегает к логикам расцепливания (logicofdecoupling) и уверенности (logicofconfidence).

Значение в оценке эффективности может иметь и динамика — стабильность в организации и влияние на нее окружающей среды [Mueller, Mone, Barker, 2007]. Выполнение формальных показателей и реакция сотрудников могут зависеть и от рационального обоснования этих показателей: показатели принимаются, если они основываются на реальных осмысленных действиях, а если превалирует соотношение целей и средств, возникают скептицизм и уклонение со стороны работников [Townley, Cooper, Oakes, 2003].

В современных исследованиях особое внимание уделяется эффективности работы государственных и различных некоммерческих организаций [Heinrich, 2002; Yang, Hsieh, 2007; Gugerty, 2008; Beisheim, Dingwerth, 2010]. Большое значение

приобретает антропологический подход к изучению бюрократии и эффективности организаций.

Еще раз подчеркнем, что концепт эффективности так и не нашел строгой операционализации и в большинстве случаев либо является обобщением практики конкретных кейсов, либо соотносится с текущей конфигурацией и целями организации. Эффективность же, понимаемая как выбор и определение целей организации, «doing the right thing», неизбежно приводит к вопросам о рациональном действии и формах рациональности, ее соотношении с эффективностью, а также к целому пласту литературы, рассматривающему вопрос «Организация — это…».

Так, если на самом первом этапе теоретизирования эффективности уделялось исключительно операциональное место, в дальнейшем у концепта появилось «человечное лицо», где учитывали ценности и интересы работников, живую реакцию на внешние раздражители и способность менять свою конфигурацию в зависимости от требований. Каким образом эффективность организации будет мыслиться в ближайшей теоретической дискуссии, зависит не только от развития организационных форм, но и от социальных факторов, ведь организация, как определил ее Р. Скотт, — это рациональная, естественная и открытая система.

Список литературы

Мейер Д., Роуэн Б. Институционализированные организации: формальная структура как миф и церемониал // Экономическая социология. 2011. Т. 1. № 12. С. 43—67.

Попова Е. П. Проблемы критериев организационного развития: выживание или эффективность // Социологические исследования. 2004. № 9. С. 108—116.

Beisheim M., Dingwerth K. The link between standard setting NGO's legitimacy and effectiveness: An exploration of social mechanisms // Evaluating Transnational NGOs: Legitimacy, Accountability, Representation. 2010. No 74.

Biloslavo R., Bagnoli C., Figelj R. Managing dualities for efficiency and effectiveness of organizations // Industrial Management & Data Systems. 2013. Vol. 113. No 3. P. 423—442.

Cameron K. A Study of organizational effectiveness and its predictors // Management Science. 1986a. Vol. 32. No 1. P. 87—112.

Cameron K. S. Effectiveness as paradox : Consensus and conflict in conceptions of organizational effectiveness // Management science. 1986б. Vol. 32. No 5. P. 539—553.

Georgopoulos B. S., Tannenbaum A. S. A study of organizational effectiveness // American Sociological Review. 1957. Vol. 22. No 5. P. 534—540.

Gugerty M. K. The effectiveness of NGO self-regulation: theory and evidence from Africa // Public Administration and Development. 2008. Vol. 28. No 2. P. 105—118.

Heinrich C. J. Outcomes-based performance management in the public sector: implications for government accountability and effectiveness // Public Administration Review. 2002. Vol. 62. No 6. P. 712—725.

Lewin A. Y., Minton J. W. Determining organizational effectiveness : Another look, and an agenda for research // Management Science. 1986. Vol. 32. No 5: Organization Design. P. 514—538.

Martz V. Evaluating organizational performance : Rational, natural, and open system models // American Journal of Evaluation. 2013. Vol. 34. P. 385—401.

Mueller G. C., Mone M. A., Barker V. L. Formal strategic analysis and organizational performance : Decomposing the rational model // Organization Studies. 2007. Vol. 28. P. 853—883.

Ostroff Ch., Schmitt N. Configurations of organizational effectiveness and efficiency // Academy of Management Journal. 1993. Vol. 36. No 6. P. 1345—1381.

Quinn R. E., Rohrbaugh J. A spatial model of effectiveness criteria : Towards a competing values approach to organizational analysis // Management science. 1983. Vol. 29. No 3. P. 363—377.

Steers R. M. Problems in the measurement of organizational effectiveness // Administrative Science Quarterly. 1975. Vol. 20. No 4. P. 546—558.

Townley B., Cooper D. J., Oakes L. Performance measures and the rationalization of organizations // Organization Studies. 2003. Vol. 24. P. 1045—1053.

Upadhaya B., Blount R. M.Y. Association between performance measurement systems and organizational effectiveness // International Journal of Operations & Production Management. 2014. Vol. 34. Is. 7. P. 853—875.

Yang K., Hsieh J. Y. Managerial effectiveness of government performance measurement: testing a middle-range model // Public Administration Review. 2007. Vol. 67. No 5. P. 861—879.