

ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ В КОНТЕКСТЕ МИРОВОЙ ПАНДЕМИИ COVID-19 (ОПЫТ РЫНКА УСЛУГ МОБИЛЬНОЙ СВЯЗИ УКРАИНЫ)

Общественная организация «Молодежная организация “Энектус” при Одесском национальном университете имени И. И. Мечникова»

Аннотация. *Статья посвящена рассмотрению вопроса реализации корпоративной социальной ответственности на украинском рынке услуг мобильной связи в условиях распространения коронавируса.*

Ключевые слова: корпоративная социальная ответственность (КСО), пандемия, коронавирус (COVID-19), рынок мобильной связи; мобильные операторы, мобильная связь, телекоммуникации, абоненты, корпоративная социальная деятельность; социально ответственные практики, стейкхолдеры.

IMPLEMENTATION OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE CONTEXT OF THE WORLD COVID-19 PANDEMIC (EXPERIENCE OF THE UKRAINIAN MOBILE SERVICES MARKET)

Abstract. *The article is devoted to considering the question of the corporate social responsibility's realization on the Ukrainian mobile services market in the conditions of the coronavirus spread.*

Key words: corporate social responsibility (CSR), pandemic, coronavirus (COVID-19), mobile communications market; mobile operators, mobile communications, telecommunications, subscribers, corporate social activities; socially responsible practitioners, stakeholders.

Пандемия коронавируса и связанные с ней ограничения внесли существенные изменения не только уровне отдельных стран, и в мировом сообществе в целом. Фактически, впервые в XXI веке человечество столкнулось с острой проблемой, угрожающей нормальному существованию всего мира. При этом данная угроза влечёт за собой трудно прогнозируемые последствия не только в социальной сфере или в сфере здравоохранения, но также и в экономике, политике, международных отношениях и так далее.

Быстрое распространение вируса COVID-19 стало триггером изменений в организации деятельности бизнеса на всех уровнях, от малого и среднего до крупного национального и международных корпораций. Именно поэтому крайне важно выявить и отследить возможные последствия, в том числе трансформацию потребительских, поведенческих, социокультурных и бизнес-практик, применяемых сегодня.

На сегодняшний день рынок мобильной связи Украины стремительно развивается и меняется. При этом следует акцентировать внимание на таких его особенностях, как технологическая отсталость игроков и наличие общеэкономических барьеров развития. Динамичность рынка обусловлена необходимостью операторов постоянно совершенствовать существующие услуги и внедрять новые, чтобы эффективно удовлетворять потребности пользователей. Это позволяет характеризовать данную отрасль как достаточно переменчивую [1].

При этом, в период с 2010 по 2019 год объём рынка мобильной связи в Украине вырос с 24 млрд грн до 41,9 млрд грн (примерно на 74,2%). По сравнению с 2018 годом рынок вырос на 19,7% [2].

Украинский рынок мобильной связи является очень насыщенным, что чрезвычайно усиливает значимость и роль конкурентных инструментов, которые применяют мобильные операторы. Основными компаниями, которые работают сегодня на рынке мобильной связи Украины, выступают три предприятия: «Киевстар», Vodafone Украина и Lifecell. Доля основных телекоммуникационных компаний по доходу от предоставленных услуг мобильной связи в 2018 году составила 98,8% [9].

Все основные игроки рынка мобильной связи в Украине осуществляют мероприятия, направленные на решение проблем стейкхолдеров. Но, по данным исследования Офиса эффективного

регулирования «Зелёная книга. Рынок голосовых телекоммуникационных услуг», проведённого в ноябре 2020 года [3], проблемы и потребности потребителей услуг этих компаний несколько отличаются от предложенных мероприятий. Примеры проектов приведены в таблице 1.

Таблица 1.

Корпоративная социальная ответственность «Киевстар», Vodafone Украина и lifecell

Проект	Описание
«Сделай свой вклад» («Киевстар»)	Поддержка талантливых школьников, студентов-программистов стартаперов и молодых предпринимателей
Radar TECh («Киевстар»)	Создание экосистемы, которая будет содействовать реализации идей, росту и развитию секторов украинской экономики.
«Доброе дело в подарок» (Vodafone Украина)	Помощь детям из малообеспеченных семей, которым требуется срочная жизненно важная операция.
Vodafone Smart Routes (Vodafone Украина)	Инновационные пешеходные туристические маршруты в городах Украины, которые визуализируются при помощи каменных табличек с QR-кодами.
Эко-практики и принципы «зелёного офиса» (lifecell)	Соблюдение государственных экологических и санитарных норм и стандартов совершения закупок, использование двусторонней печати.
Развитие технологического образования (lifecell)	Открытие обучающих телеком-лабораторий в ведущих вузах страны.

Источник: составлено на основе [4], [5], [6].

Основными же проблемами и интересами стейкхолдеров являются следующие [3]:

- Ценовая недоступность голосовых услуг в фиксированном месте для отдельных категорий потребителей.
- Недоступность на отдельных территориях услуг голосовой связи.
- Дополнительные расходы потребителей, связанные со звонками на другие сети.
- Отсутствие простых и действенных инструментов защиты прав и интересов потребителей.
- Спам.
- Подорожание услуг мобильной связи из-за уплаты сбора на обязательное государственное пенсионное страхование.
- Невозможность абонента фиксированной телефонной связи сохранить абонентский номер при смене оператора.

Однако изменения, связанные с распространением COVID-19, затронули и рынок мобильной связи Украины. Например, «Киевстар» выделил около 30 млн гривен на закупку медицинского оборудования и средств защиты для врачей [7], компания «Vodafone Украина» приобрела 5 аппаратов ИВЛ для больниц Киева, Львова, Харькова, Житомира и Луцка, а также системы тестирования и защиты для медиков, на сумму 33 млн грн [8], а lifecell передал ещё два аппарата ИВЛ для Белоцерковской областной больницы №3 и Уманской городской больницы, потратив на это 1 млн 50 тыс. гривен [9].

Кроме того, были предоставлены различные бонусы для абонентов, в частности медиков, а персонал компаний был переведён на удалённую работу.

Таким образом, можно предположить, что кризис, вызванный коронавирусом, действительно изменил не только экономическую, но и социальную, и психологическую среду. Компании стали лучше осознавать, что чем более тесную связь они имеют с рынком и чем больше они из-за этого зарабатывают, тем больше их ответственность.

Не только компаниям сферы мобильной связи, но и всем, которые есть сегодня на рынке Украины, необходимо задаться вопросом: достаточный ли вклад они делают для процветания и

развития всего общества? Потому что из-за недостаточного уровня включённости в жизнь людей и равнодушие к их проблемам существует большая вероятность потерять как существующих и потенциальных клиентов, так и партнеров, поставщиков и даже сотрудников.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Болгов В. С., Рязанов М. Р. Ринок мобільного зв'язку України: тенденції, проблеми та перспективи. *Економіка і організація управління*. №2 (26). 2017. С. 50-55.
2. За 10 років український ринок мобільного зв'язку зріс майже у двічі. УНІАН. URL: <https://www.unian.ua/economics/telecom/obsyag-ukrajinskogo-rinku-mobilnogo-zv-yazku-za-ostanni-10-rokiv-zris-na-74-do-41-9-mlrd-grn-u-2019-roci-doslidzhennya-novini-11226911.html> (дата обращения: 04.02.2021).
3. Зелена книга. Ринок голосових телекомунікаційних послуг. URL: https://cdn.regulation.gov.ua/75/1d/35/4d/regulation.gov.ua_Green%20book_Voice%20Telecommunication%20Services%20Market.pdf (дата обращения: 04.02.2021).
4. Социальная ответственность | Киевстар. URL: <https://kyivstar.ua/ru/about/responsibility> (дата обращения: 04.02.2021).
5. Социальная ответственность | Vodafone Украина. URL: <https://www.vodafone.ua/ru/social-responsibility> (дата обращения: 04.02.2021).
6. Социальная ответственность | lifecell. URL: https://www.lifecell.ua/ru/o_lifecell/sotsialnaia-otvetstvennost/ (дата обращения: 04.02.2021).
7. Кейс компанії Київстар | CSR Ukraine. URL: <https://csr-ukraine.org/keys-kompanii-kiiivstar/> (дата обращения: 04.02.2021).
8. Кейс компанії Vodafone | CSR Ukraine. URL: <https://csr-ukraine.org/keys-kompanii-vodafone/> (дата обращения: 04.02.2021).
9. Кейс компанії lifecell | CSR Ukraine. URL: <https://csr-ukraine.org/keys-kompanii-lifecell/> (дата обращения: 04.02.2021).

Жмай Александр Владимирович, член правления общественной организации «Молодежная организация «Энектус» при Одесском национальном университете имени И. И. Мечникова», Одесса, e-mail: saschagmai@gmail.com.

Zhmai Aleksandr, member of the board, Non-governmental organization “«Enactus» Odessa Mechnikov National University”, Odessa, e-mail: saschagmai@gmail.com.