

# 微型金融机构社会绩效研究进展述评<sup>&</sup>

张正平！何广文！梁毅菲

内容提要：近年来

益相关者的观点和利益。基于此,由不同利益相关者组成的微型金融任务小组将社会绩效定义为:将8=9社会使命向实际行动、正确的措施和结果转化的过程。

## 二、8=9社会绩效管理

为更好地履行社会使命,8=9需要具体的管理指南,这就是社会绩效管理问题。

### !一"社会绩效管理的含义

一些国际机构从社会绩效管理构成的角度界定其含义。例如,9H(SV<475FH(!""))提出,社会绩效管理是对社会绩效信息的跟踪,并通过这些信息帮助8=9实现其社会目标;PPG(!"%)认为,社会目标的一系列测评、管理和组织的过程应统称为社会绩效管理,包括设定社会目标、追踪社会绩效、使用社会绩效改善实践等内容;X2ABH(!"\*)将8=9社会绩效管理分为三个部分:设定清晰的目标并制定详细战略实现它、监督并评估实现目标的过程以及运用信息改善整个组织的绩效。

另一些研究者则侧重从实施的角度理解社会绩效管理的含义。例如,=48B12(!"%)认为,社会绩效管理是将社会使命付诸实践的制度化过程,包括制定明确的社会目标、管理达到社会目标的过程以及利用信息以提高绩效,为了提高社会绩效的有效性,社会绩效信息必须融入8=9的工作、运作程序和价值系统以影响业务和战略层面的决策;<ABQ127B12(!"#)则强调,社会绩效管理不仅仅是用来测评结果的有效工具,也包括获得结果过程中所涉及的一系列微型金融服务行为和相关的测量方法。

### !二"社会绩效管理的内容

在界定社会绩效管理含义的基础上,9H(SV<475FH、S8SG等国际组织进一步明确了社会绩效管理的具体内容。

9H(SV<475FH(!""))在《社会绩效管理指南》中指出,8=9社会绩效管理需要解决六大核心问题:(#)什么是社会绩效,如何实现社会绩效?(!)谁是目标客户,谁被排除在服务之外?(())为什么及何时顾客选择放弃被服务或者继续参与?(+)项目对客户产生怎样的影响?(())将如何应用社会绩效管理来提高服务质量?(%)如何持续并提高服务质量以回答上述关于社会绩效管理的问题?这些核心问题直接决定了所有者权益和服务的改善,开始实施社会绩效管理的关键在于选定好目标客户和

社会绩效目标。简言之,9H(SV<475FH认为社会绩效管理主要由三部分构成:(#)制定明确的社会目标并制定周密的战略以实现目标;(!)监督和评估实现社会目标的过程;(()利用社会业绩信息改善机构的整体绩效。可见,8=9应根据不同的社会目标确定不同的社会绩效目标,进而选择合适的瞄准社会绩效目标的办法。

S8SG(!"+)提出,社会绩效管理由覆盖(4F/5B2A)的价值(E45A)、成本(14D)、深度(BDA)、宽度(RB2/A)、长度(B76A)、范围(Q14B)六个维度的内容构成,它们将社会绩效管理置于一个统一的成本效益框架中(W4B5!"")。S8SG指出,社会绩效管理的六个维度是从客户价值和社会价值两个角度划分的。其中,客户价值是客户从其金融和非金融服务的消费中获得的私人价值,由覆盖的价值、成本和范围确定;社会价值则来自于社会金融和非金融服务的消费超出客户价值的增加值,由覆盖的宽度、深度和长度确定。

### !三"社会绩效管理实证研究

社会绩效管理旨在帮助8=9实由覆盖的价.416 /F4--

自!""%年开始·9D( S1!



