



Как в 2025 году бизнес смотрит на ESG, развитие городов и сообществ

2 апреля прошел фиджитал-интенсив [«Про развитие городов и сообществ»](#), организованный торговой сетью «Пятёрочка» в партнерстве с благотворительным фондом «Добрый город Петербург». Его участники – 24 эксперта, более 60 компаний и 400 представителей местных сообществ из всех регионов страны – обсудили, под влиянием каких трендов меняется взгляд бизнеса на взаимодействие с клиентами, сотрудниками, поставщиками и обществом.

Человекоцентричность стала новым подходом к развитию бизнеса, поскольку ключевые потребности человека сегодня: забота, смыслы, дружелюбное сообщество и локальность.

Человекоцентричность – термин пока не устоявшийся, он используется параллельно с клиентоориентированностью, лояльностью и человечностью. Но эксперты считают, что он шире, чем просто клиентоориентированность. **Юлия Землянская**, руководитель CX Lab – лаборатории исследований и анализа клиентского опыта торговой сети «Пятёрочка», X5 Group, предлагает в равной мере направлять внимание на всех соприкасающихся с компанией стейкхолдеров. Человекоцентричный подход подразумевает, что в единую систему связываются забота о клиентах, сотрудниках, поставщиках и обществе в целом. Для компаний все чаще не стоит выбор между бизнес-эффективностью и фокусом на человеке. Современный менеджмент строится на знании своей аудитории, и человекоцентричность может стать новым шагом для трансформации, источником роста, доверия и лояльности стейкхолдеров.

Какие потребности человека стоит учитывать компаниям сегодня? В качестве подсказки **Анна Уварова**, директор по развитию бизнеса Ipsos в России, предлагает [результаты исследования трендов 2024 года](#). Среди выявленных в нем трендов – например, необходимость в заботе и дружелюбном окружении (в том числе возможность проявлять заботу о других). Люди ценят бренды, которые заботятся не только об обществе и природе, но и «обо мне конкретно». А эмпатия бренда становится важнее, чем экономия.

Человек все больше фокусируется на поисках смысла в работе. «Сотрудник рассматривается как “внутренний” клиент и партнер компании. Организация концентрируется на человеке, его потенциале и возможности реализовывать в нем лучшее для достижения бизнес-результатов», – говорится в Манифесте человекоцентричной организации.

В исследовании компании Ipsos описаны 9 трендов, среди которых эксперты выделили также рост интереса человека к местной специфике: локальной символике, маркам, традициям.

*«Локализация проектов – новый фокус ESG-тактики», – считает **Алина Юхневич**, руководитель направления устойчивого развития торговой сети «Пятёрочка». «Наши исследования подтверждают, что интересы людей коррелируют с особенностями территории. И хороший подход – это совмещение универсальных трендов с региональной спецификой. Отличным примером тому стали [«Центры местного сообщества»](#) (ЦМС) в «Пятёрочке». Уже в 5000 магазинов мы предоставляем площадку для событий и проектов сотрудников, жителей и общественных организаций. Большая часть этих мероприятий отражает интересы местных сообществ, населения. Мы решили довериться и дать свободу людям самим наполнять их содержанием. Например, это могут быть выставки школы искусств, мастер-классы, обмен цветами среди соседей. И одновременно ЦМС стали подспорьем в больших трендах: мы встраиваем в них федеральные инициативы и большие социальные кампании».*

Похожие тенденции: локализация, доверие к лидерам и местным сообществам – прослеживаются и в грантовых конкурсах, которые организует бизнес. **Грантовый конкурс остается очень популярным и эффективным инструментом для бизнеса.** Он позволяет, с одной стороны, увидеть конкретного человека. А с другой, кратко масштабировать эффект.



«Даже небольшая поддержка работает, если прислушиваться к людям на местах» – отметила **Снежана Малясова**, руководитель проекта «Центры местного сообщества» торговой сети «Пятёрочка». **Татьяна Полякова**, руководитель отдела стратегических социальных проектов Т-Банка, поделилась, что каждый 1 рубль грантовой поддержки дает 9 рублей помощи подопечным, благодаря мотивации лидеров проектов, привлечению ими местных партнеров и ресурсов.

Грантовых конкурсов, в том числе корпоративных, становится все больше. В зависимости от бизнес-целей и задач, этот инструмент можно удачно настраивать. Например, выбирая между передачей ответственности, большей свободой для получателей грантов и достаточно интенсивным сопровождением, акселерацией победивших проектов. Делая акценты на разные номинации в зависимости от специфики территории и т. д.

Эксперты отметили, что **пришло время экспериментов и создания новых трендов в грантмейкинге**. В Фонде Мельниченко успешно показала себя практика отказа от границы предельной суммы гранта: заявитель сам определяет, сколько средств понадобится на реализацию проекта. Госкорпорация «Росатом» предлагает участникам конкурсов оценивать заявки друг друга, что учит команды лучше видеть собственные ошибки и удачные моменты. В конкурсе «Отличные соседи» торговая сеть «Пятёрочка» первой среди организаторов грантовых конкурсов в России обучила искусственный интеллект помогать участникам разрабатывать свои проекты. ИИ-бот не создает заявку вместо человека, но подсказывает, что нужно описать в каждом разделе заявки, на какие вопросы ответить команде проекта и так далее.

«За 8 месяцев и 3 раунда конкурса помощью ИИ-бота воспользовались более 1000 человек, причем мы наблюдаем достаточно длительные диалоги, когда человек работает в паре с ИИ-помощником 1-2 часа», – рассказывает Снежана Малясова.

Перспективы искусственного интеллекта очевидны и в оценке социального воздействия, считают эксперты. Однако сейчас ИИ почти не используется для этого, по крайней мере при оценке проектов корпоративной социальной ответственности. **Александр Диденко**, руководитель Лаборатории искусственного интеллекта Школы управления СКОЛКОВО, предлагает бизнесу рассматривать как минимум 3 типа задач оценки, к решению которых стоит привлекать ИИ.

Это планирование ESG-программ: ИИ может заранее предсказать их эффекты для различных групп, строить модели. Когда проект уже реализуется, ИИ достаточно достоверно выстроит причинно-следственные связи, отсекая путающие факторы. Наконец, ИИ умеет собирать и анализировать нужные для каждой ситуации данные, обращаться к разным базам.

Специально для участников делового фиджитал-интенсива Лаборатория искусственного интеллекта Школы управления СКОЛКОВО создала телеграм-бот «ESG Грета». Прямо во время события они тестировали, как бот помогает оптимизировать ESG-стратегии с опорой на лучшие мировые практики и проанализировать влияние устойчивых инициатив на бизнес и аудиторию. Бот обучен на отчетах и золотом стандарте оценки проектов и доступен до конца апреля 2025 года.

Среди рисков эксперты отметили, что если излишне делегировать оценку воздействия алгоритмам, то это может увести нас от человекоцентричности. Поэтому пока ИИ стоит рассматривать скорее в роли трудолюбивого младшего исследователя.

Каких еще трендов ждать завтра и послезавтра? Несмотря на то, что предсказывать будущее все сложнее, урбанисты и исследователи городов регулярно мыслят дальними горизонтами, прогнозируя изменения на 10–20–30 лет вперед. Эксперты отмечают **продолжающийся тренд старения населения** (как в мире, так и в России), что ставит задачу продумывать форматы немаргинального включения старшего поколения в социально-экономическую жизнь.

Города становятся умнее, обретают цифровых двойников, позволяющих оптимизировать процессы и управлять работой городских систем. Цифровизация жизни идет все дальше, делая (в том числе для бизнеса, интересы



которого включают развитие городов присутствия) актуальными вопросы развития локальной идентичности, стимулирования живого общения людей (вместо атомизации и конфликтов). Как помочь сохранению местных сообществ в малых городах, препятствуя оттоку людей? Уже сегодня очевидно, что ответы и решения продуктивнее искать вместе.

*«Мы верим в пользу объединения лидеров бизнеса и представителей местных сообществ для конструктивного диалога и обмена опытом в реализации проектов устойчивого развития. Поэтому старались дать максимум за один день: вдохновляющие кейсы и рабочие инструменты, которые можно сразу попробовать и применить», – сообщила **Оксана Петрова**, руководитель программы по работе с бизнесом «Тандем Консалтинг» фонда «Добрый город Петербург», соорганизатора события.*

Так и получилось. «Про развитие городов и сообществ» – это ежегодное событие, которое в 2025 году состоялось в третий раз **в новом формате делового фиджитал-интенсива**, то есть сочетания цифрового и физического опыта. Заранее получив коробку с заданиями или цифровую тетрадь, участники, оставаясь у экранов, открывали материалы в нужный момент и погружались в практическую работу. Во время дискуссии эксперты делились кейсами своих компаний, пробовали предложенные инструменты, такие как телеграм-бот **«ESG Грета»**, тренд-радар, бот **«Всё к лучшему»** и другие.

Записи выступлений доступны на сайте razvitie-gorodov.pro.

[Ссылка на публикацию](#)