

ОЦІНКА ЯКОСТІ ВЗАЄМОДІЇ З ГРОМАДСЬКІСТЮ
ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИEVALUATION OF THE QUALITY OF INTERACTION
WITH THE PUBLICITY OF PUBLIC EXECUTIVE AGENCIES

У статті розглядається проблематика оцінювання якості взаємодії громадськості з органами виконавчої влади. Також розглянуто найбільш якісні підходи до визначення ефективності функціонування механізмів взаємодії з громадськістю. Визначено показники ефективності PR-діяльності органів виконавчих установ у ЗМІ. Розглянуто технології оцінювання ефективності зв'язків з громадськістю.

Ключові слова: взаємодія, громадськість, органи виконавчої влади, функціонування, оцінка.

В статье рассматривается проблематика оценивания качества взаимодействия общественности с органами исполнительной власти. Так же рассмотрено наиболее качественные подходы к определению эффективности функционирования механизмов взаимодействия с общественностью. Определены показатели эффективности

PR-деятельности органов исполнительных учреждений в СМИ. Рассмотрены технологии оценивания эффективности связей с общественностью.

Ключевые слова: взаимодействие, общественность, органы исполнительной власти, функционирование, оценка.

This article discusses the problems of evaluating the quality of public interaction with the executive authorities. This article discusses the problems of evaluating the quality of public interaction with the executive authorities. Just consider the most qualitative approaches to determining which promises more effective functioning of the mechanisms of interaction with the public. Indices promises more effective PR-activities of the executive agencies in the media. The technology promises more effective evaluation of public relations.

Key words: interaction, public, executive authorities, functioning, evaluation.

УДК 316.334.52

Малаш С.М.

аспірант кафедри маркетингу та реклами

Київський національний

торговельно-економічний університет

Постановка проблеми. Оцінювання проводиться з метою визначення ефективності функціонування механізмів діяльності органів виконавчої влади та з'ясування цінності/вартості, визначення суті, значення у порівнянні зі стандартами чи показниками, що надає змогу робити відповідні висновки, щодо їх якості.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Г. Калмикова у якості критерію ефективності державного управління з точки зору його інформаційного аспекту розглядає створення позитивного іміджу влади і її представників на всіх рівнях державного управління [1, с. 84].

Н. Дніпренко оцінюючи якість взаємодії громадськості з органами виконавчої влади (далі за текстом – ОВВ) зазначає, що з метою сприяння розбудові громадянського суспільства саме органи виконавчої влади мають впроваджувати демократичні принципи відповідальної комунікації через формування відповідних структур діалогічної орієнтації в масштабі усієї спільноти, тобто здійснювати проведення консультацій з громадськістю, забезпечення участі громадян у прийнятті державних рішень, аналіз вивчення громадської думки, що ініціюється владними структурами, їх урахування та здійснення відповідної корекції владних дій [2, с. 74].

Складність процесу оцінювання ефективності функціонування механізмів управлінської взаємодії у галузі державного управління також розглядає Ю. Молчанова. Дослідник

формулює поняття соціально-психологічної ефективності державного управління, під яким розуміє систему управлінських впливів, що у своїй основі базуються на врахуванні соціальних, психологічних, акмеологічних особливостей учасників управлінського процесу, спрямованих на організацію та підтримання управлінської взаємодії з метою успішної реалізації функцій та виконання завдань, що стоять перед установою чи організацією [3, с. 430].

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Функціонування механізмів взаємодії з громадськістю у системі державного управління має супроводжуватись постійним моніторингом ефективності даного процесу для застосування ОВВ необхідних коректувань своєї діяльності, якщо даний процес не відповідає поставленим завданням.

Мета статті. Головною метою цієї роботи є визначення та оцінювання якості взаємодії органів виконавчої влади та громадськості на даному етапі розвитку нашої держави.

Виклад основного матеріалу. Проблематика визначення ефективності функціонування механізмів діяльності органів виконавчої влади налічує значну кількість підходів, але їх певним чином ми можемо розподілити на три напрямки: засоби оцінки економічної ефективності державно-управлінської діяльності, прийоми та методи оцінювання соціальних напрацювань органів виконавчої влади, узагальненийнапрямоквимірюваннясоціально-

економічної ефективності прийняття управлінських рішень. Перший напрямок тяжіє до використання кількісних показників вимірювання ефективності діяльності, другий – до якісних прийомів, третій напрямок вдається до методів як кількісного, так і якісного аналізу державно-управлінської результативності. Застосування того чи іншого напрямку залежить від об'єкту впливу відповідного органу виконавчої влади.

Що стосується механізмів взаємодії органів виконавчої влади з громадськістю у системі державного управління України, то, ми вважаємо, що реалізація оцінювання їх ефективності, передусім, залежить від спрямованості механізмів взаємодії. І це зрозуміло, адже оцінка ефективності функціонування механізмів взаємодії з внутрішньою і зовнішньою громадськістю в управлінській системі ґрунтується на зовсім різних критеріях.

У функціонуванні механізмів взаємодії ОБВ з громадськістю спрямованих зовні серед критеріїв оцінювання їх ефективності виділяють наявність двостороннього зв'язку між комунікантом (владою) та реципієнтом (громадою).

Кількість громадян, які беруть участь у взаємодії з органами виконавчої влади не може бути єдиним показником її ефективності, адже використання виключно кількісного показника не відображає рівень засвоєння повідомлення, яке орган виконавчої влади у якості комуніканта намагається транслювати до соціуму.

Взаємодія як комунікація в своїй розвинутій моделі є не просто двобічним потоком інформації, а багатобічним процесом. В цій моделі оцінюється як якість передачі інформації, так й її повнота, зміст та форма [4, с. 111].

Отже, у оцінюванні ефективності функціонування механізмів взаємодії ОБВ з громадськістю за показник ефективності можемо виділити не лише кількість реципієнтів, а повноту та зміст інформаційного повідомлення, що ретранслюється, а також рівень його засвоєння представниками громадськості.

Серед показників ефективності державно-управлінської комунікації з населенням виділяють якість, своєчасність, швидкість інформації, а також її зрозумілість та докладність [4, с. 147-148]. Тобто, оперативність реалізації зовнішньої взаємодії у системі державного управління також є одним з показників ефективності механізмів її функціонування. Щодо цього, постає питання вибору каналу взаємодії щодо передавання інформаційного повідомлення по лінії влада-громада.

У той же час, показник зворотнього зв'язку у взаємодії органів виконавчої влади із зовнішньою громадськістю нерідко не враховується,

коли мова йде про виконання завдань інформування громадськості. Інформування як одностороння взаємодія, на відміну від інтерактивної взаємодії, практично не передбачає «відповіді» від реципієнта, адже той розглядається у якості об'єкта, а не суб'єкта управлінської взаємодії.

Таким чином, моніторинг громадської думки є одним з найважливіших засобів оцінки ефективності функціонування механізмів взаємодії органів виконавчої влади з громадськістю. Ю. Кальниш під соціально-політичним моніторингом у державному управлінні розуміє перманентний процес, що передбачає виявлення ряду суттєвих ознак соціально-політичної ситуації, яка оточує суб'єкт державного управління та впливає на його управлінську діяльність [5, с. 25].

Якщо виявлення рівня донесення інформаційних повідомлень влади до громадян ми вважаємо якісним показником ефективності функціонування механізмів взаємодії ОБВ із зовнішньою громадськістю, то контент-аналіз каналів взаємодії, якими у даному випадку виступають ЗМІ, є змішаним показником її ефективності. Поєднання кількісних та якісних показників оцінювання полягає, на нашу думку, зокрема, у тому, що даний спосіб дозволяє проаналізувати як зміст та тональність повідомлень про діяльність органів виконавчої влади, так і їх частоту та загальну кількість. Що стосується Інтернет-видань, то у цьому випадку навіть можна прослідкувати зворотній зв'язок від реципієнтів владного повідомлення.

Контент-аналіз є першим етапом у оцінці всієї PR-діяльності органів виконавчої влади. Технології оцінювання ефективності зв'язків з громадськістю окрім контент-аналізу ЗМІ та Інтернет-простору, включають оцінку спеціально підготовлених заходів, соціологічні та статистичні опитування і дослідження, використання фокус-груп, експертні опитування [6, с. 437].

У ході проведення контент-аналізу відображення PR-діяльності відповідної виконавчої установи у ЗМІ ми пропонуємо проводити аналіз наступних показників її ефективності:

- тональність публікацій (позитивна/негативна/нейтральна);
- частота публікацій відповідної тональності;
- характер інформаційних приводів, що обумовили публікації;
- загальна кількість згадувань у ЗМІ;
- характер публікацій (аналітична/фактологічна стаття, інтерв'ю);
- кількість використаних каналів взаємодії (друковані ЗМІ, телебачення, Інтернет);

- аналіз динаміки соціальних груп, на які вплинули відповідні публікації;
- кількість учасників заходу тощо.

Одним із найбільш поширених прийомів оцінювання ефективності зовнішньої взаємодії установи з громадськістю є аналіз кількісних показників згадування у ЗМІ. Проте найбільший інтерес для оцінювання ефективності даного процесу являють у даному разі не кількісні, а якісні показники ефективності функціонування механізмів взаємодії ОБВ з громадськістю, якими виступають тональність публікацій зворотньої взаємодії, тобто ініційованої представниками громадськості.

Також серед кількісних показників оцінювання ефективності PR-діяльності установи можемо виділити наступні:

- відсоток зацікавленості громадськості, який вираховується шляхом моніторингу громадської думки;
- зростання кількості звернень громадян;
- зменшення скарг у загальній динаміці звернень громадян з одночасним зростанням клопотань та інформаційних звернень;
- поінформованість населення щодо діяльності ОБВ, що також виявляється шляхом соціологічних опитувань та інтерв'ю;
- час, витрачений компетентними відділами ОБВ на проведення певної інформаційної компанії з покращення іміджу певного ОБВ.

У проведенні PR-кампаній установ недержавної власності існують й інші засоби оцінювання ефективності функціонування механізмів взаємодії установи з громадськістю. Як правило, вони містять у собі також моніторинг громадської думки, контент-аналіз ЗМІ та соціологічні опитування як усередині організації, так і серед зовнішньої громадськості.

Наприклад, методика семи модулів включає аналіз наступних показників:

- оцінювання повідомлень, публікацій та використаних технік PR;
- телефонні опитування ЗМІ;
- телефонні опитування лідерів громадськості;
- загальне пілотне соціологічне опитування громадськості;
- поштове опитування власних співробітників;
- телефонні інтерв'ю з тими, хто брав участь у проведених заходах, а також з тими, хто не був присутній на них;
- щорічне стаціонарне дослідження PR-компаній близьких до установи інституцій.

Таким чином, вимірювання ефективності PR-діяльності пов'язане з отриманням певних

показників, як правило шляхом певних компаративних дій щодо константних показників кількісного або числового типу (кількість розповсюджених інформаційних матеріалів, кількість «кліків» на веб-сайті установи, кількість отриманих запитів від громадськості тощо). Проте у ході проведеного аналізу помічаємо, що не існує універсальних засобів оцінювання ефективності функціонування механізмів взаємодії ОБВ із зовнішньою громадськістю, тому в будь-якому разі необхідно комбінувати різні методики і засоби відповідно до аналізованого каналу функціонування механізмів взаємодії.

У внутрішньому напрямку функціонування механізмів взаємодії ОБВ з громадськістю показниками ефективності даного процесу ми вважаємо досягнення злагожденості та оперативності у виконанні державно-управлінських завдань у результаті трансляції відповідного управлінського повідомлення. Причому комунікантом може виступати не лише вищий за ієрархією суб'єкт державного управління. Ініціювати процес взаємодії може суб'єкт управлінської діяльності, який знаходиться на паралельній за ієрархією державно-управлінської ланці, або навіть на нижчій. Відповідно до цього, як вже було визначено вище, можна вести мову про три напрямки у функціонуванні механізмів взаємодії із внутрішньою громадськістю у системі державного управління: субординаційний, координаційний та реордінаційний.

Висновки і пропозиції. Таким чином, вимірювання ефективності функціонування механізмів взаємодії ОБВ із громадськістю у системі державного управління є досить складним процесом. Окрім класичних методів оцінювання, можна виділити такий показник як одночасне використання різних каналів взаємодії для трансляції відповідного повідомлення. Тобто усна взаємодія у процесі реалізації державно-управлінської діяльності має доповнюватись документною, та, бажано, електронною взаємодією.

Таким чином, систематизація оцінювальних показників ефективності функціонування механізмів взаємодії органів виконавчої влади з громадськістю базується на визначенні у якості критерію систематизації – спрямованості механізмів взаємодії органів виконавчої влади з громадськістю. Використання показників оцінювання ефективності механізмів взаємодії ОБВ з громадськістю, передусім, залежить від спрямованості механізмів взаємодії, адже оцінка ефективності функціонування механізмів взаємодії з внутрішньою і зовнішньою громадськістю в управлінській системі ґрунтується на різних критеріях. У функціону-

ванні механізмів взаємодії ОБВ з громадськістю спрямованих зовні серед показників оцінювання їх ефективності виділяємо наявність двостороннього зв'язку між ОБВ та громадськістю. Також у оцінюванні ефективності функціонування механізмів взаємодії ОБВ з громадськістю за показник ефективності виділяємо не лише кількість реципієнтів, а повноту та зміст інформаційного повідомлення, що ретранслюється, а також рівень його засвоєння представниками громадськості.

У внутрішньому напрямку функціонування механізмів взаємодії ОБВ з громадськістю показниками ефективності даного процесу ми вважаємо досягнення злагожденості та оперативності у виконанні державно-управлінських завдань у результаті трансляції відповідного управлінського повідомлення.

Тобто при оцінюванні ефективності функціонування механізмів взаємодії ОБВ з громадськістю у системі державного управління ми пропонуємо враховувати спрямованість функціонування механізмів взаємодії, їх тип та канал взаємодії, за яким транслюється інформація. Отже, можемо вести мову про можливість створення певної моделі, яка була б здатна об'єднати дані показники для більш якісного оцінювання ефективності функціонування механізмів взаємодії відповідного органу виконавчої влади з громадськістю. Розробка універсального алгоритму оцінювання ефективності функціонування механізмів

взаємодії ОБВ з громадськістю у системі державного управління дозволить уніфікувати теоретико-методичну базу дослідження системи взаємодії з громадськістю у державно-управлінській діяльності.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Калмикова Г.А. Зв'язки з громадськістю як частина демократії / Г.А. Калмикова // Демократичні стандарти врядування й публічного адміністрування : матеріали наук.-практ. конференції за міжнар. участю, 3 квітня 2008 р. – Ч. 2. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2008. – 428с. – С.83-87
2. Дніпроенко Н.К. Зміна парадигми в державному управлінні інформаційною сферою: комунікативний аспект : дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.01 / Дніпроенко Н.К. – К., 2005. – 168 с.
3. Молчанова Ю. Ефективність управлінської діяльності в системі державної служби: соціально-психологічний аспект // Вісник НАДУ. – 2005. – № 1. – С. 427-434.
4. Комунікаційне забезпечення регіонального управління : Навчальний посібник / [ред. Т.М. Берверхнюк]. – Одеса : Поліграф, 2006. – 319 с.
5. Кальниш Ю.Г. Формування теоретико-методологічних засад політичної аналітики в державному управлінні України : автореф. дис. ... д. наук з держ. упр. : спец. 25.00.01 «Теорія та історія державного управління» / Ю.Г. Кальниш – К., 2007. – 35 с.
6. Чорнобиль О. Оцінювання зв'язків з громадськістю органів державного управління / О. Чорнобиль, В. Пасічник // Ефективність державного управління : зб. наук. праць ЛРІДУ НАДУ. – 2007. – Вип. 13. – С. 435-442.