

С. Ганущин

АКТИВІЗАЦІЯ ФАКТОРІВ ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАЦІЇ В ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ

Здійснено аналіз та узагальнення щодо наукових підходів до змісту категорії ефективності в економічних науках і державному управлінні, визначення критеріїв і факторів забезпечення ефективності комунікацій в державному управлінні та способів їх активізації. Запропоновано схему комплексу факторів підвищення ефективності комунікацій, яка може слугувати основою, алгоритмом розроблення методик кількісної та якісної оцінки ефективності комунікацій в державному управлінні.

Ключові слова: державне управління, ефективність, комунікація, критерії та фактори ефективної комунікації, оцінка ефективності.

У сучасних умовах комунікація є невід'ємною й однією із визначальних складових суспільних відносин, зокрема у встановленні партнерських взаємодій між органами державної влади, органами місцевого самоврядування, інститутами громадянського суспільства, громадами та громадянами держави. Реформування системи державного управління передбачає зміну ідеології взаємодії суспільних суб'єктів та потребує формування ефективної комунікації як комплексу зовнішніх і внутрішніх взаємодій між ними, зокрема, шляхом: “створення системи державних стратегічних комунікацій, реформування урядових комунікацій, комунікаційної підтримки проведення реформ урядом” [1]; “використання інформаційно-комунікаційних технологій для покращення ефективності системи державного управління, її прозорості та зручності” [2]; “забезпечення конструктивної взаємодії органів державної влади, органів місцевого самоврядування та організацій громадянського суспільства; сприяння залученню громадськості до процесів формування та реалізації державної, регіональної політики, вирішення питань місцевого значення” [3].

Реалізація зазначених завдань потребує активізації факторів забезпечення ефективної комунікації в державному управлінні. Тому, з огляду на практичну та теоретичну актуальність, метою статті є уточнення змісту категорії ефективності в предметній площині державного управління, визначення критеріїв і факторів забезпечення ефективності комунікацій в державному управлінні та способів їх активізації.

У реалізації цих завдань доцільно зважати на наукові праці щодо цієї проблематики таких дослідників у галузі державного управління, як: Т. Андрійчук, В. Бакуменко, А. Баровська, І. Василенко, Р. Войтович, В. Волик, В. Горпенко, І. Грицяк, В. Демченко, Н. Дніпренко, Л. Доценко, Н. Драгомирецька, В. Дрешпак, С. Дубенко, М. Задорожна, І. Ібрагімова, К. Інгрем, В. Кальниш, Ю. Кальниш, В. Кісін, В. Князев, В. Куйбіда, О. Лебединська, О. Литвиненко, В. Луговий, А. Мельник, В. Міронченко, О. Молодцов, А. Москаленко, І. Надольний, Н. Нижник, М. Ноулз, О. Оболенський, Н. Окші, Л. Пашко, Г. Почепцов, Ю. Работ, Г. Райт, В. Рижих, В. Різун, І. Розпутенко, А. Серант, Г. Ситник, С. Сьомін, А. Ткаченко, В. Токовенко, В. Тронь, Т. Федорів, В. Чубасов, С. Чукут, В. Шамрай, Л. Шкляр, С. Яценко, та в галузі економіки (В. Безугла, Ф. Горбонос, П. Друкер, Б. Жнякін, О. Корінцева, Р. Лобай, Л. Мельник, С. Мочерний, В. Подольська, К. Салига, П. Хейне).

З огляду на те, що ефективність переважно розглядається як категорія економічна, та того, що в самих економічних науках існують різні підходи до трактування й вимірювання ефективності, доцільно їх проаналізувати для визначення тих аспектів, які в площині комунікацій в державному управлінні є визначальними.

В економічних науках термін “ефективність” трактують як:

– зіставлення результату і витрат [4] і розкривається через показники рентабельності, що є відносними характеристиками фінансових результатів [5];

– здатність приносити ефект, результативність процесу, проекту тощо, які визначаються як відношення ефекту, результату до витрат, що забезпечили цей результат [6], тобто – не сам результат, а “ціна” його досягнення;

– “співвідношення результату (ефекту) з витратами, що викликали цей ефект” [7];

– комплекс господарських заходів із використанням фінансових затрат або витрат інших ресурсів, спрямованих на досягнення конкретного економічного або соціального результату [8];

– завершальний етап фінансового і управлінського аналізу [9];

– оцінка з погляду загального успіху підприємства, його довгострокової життєздатності [10];

– як відображення виробничих відносин, що складаються між суспільством і підприємствами та окремими працівниками; дії об’єктивних економічних законів, розвитку продуктивних сил, характеру виробничих відносин; і форма вираження мети виробництва [11];

– як оціночну категорію, яка завжди пов’язана з відношенням цінності результату до цінності витрат: “ефективність (effectiveness) і економічність (efficiency) – майже синоніми; обидва терміни характеризують “результативність” (resulting quality) – використання засобів для досягнення цілей” [12];

– вміння “правильно створювати потрібні речі” – досягненням мети найбільш економічним способом [13];

– стан справ, за якого при існуючих виробничих ресурсах та рівні знань неможливо виробити більшу кількість одного продукту, не жертвуючи при цьому можливістю виробити певну кількість іншого продукту [14].

В економічній науці достатньо розробленим є питання класифікації економічної ефективності за комплексом критеріями. Ці напрацювання, [15] доцільно адаптувати для системного визначення ефективної комунікації в державному управлінні (табл. 1).

Таблиця 1

Класифікація економічної ефективності

№ з/п	Критерій ефективності	Види ефективності
1	2	3
1	Наслідки отриманих результатів	економічна, соціальна, соціально-економічна, екологічна
2	Характер витрат	капітальних вкладень, поточних витрат, сукупних витрат
3	Види господарської діяльності	виробнича, торговельна, банківська тощо
4	Тип процесу	виробничих процесів, управління, інвестиційної – інноваційної, маркетингової, фінансової діяльності
5	Рівень об’єкта господарювання	національної економіки, галузі, об’єднання підприємств, підприємства, структурного підрозділу, виробництва окремих видів продукції

Закінчення табл. 1

1	2	3
6	Ступінь збільшення ефекту	первісна, мультиплікаційна
7	Умови оцінювання	реальна, розрахункова, умовна
8	Рівень оцінювання	суспільства, суб'єкта підприємництва

Із порівняльного аналізу наукових підходів до тлумачення змісту поняття власне економічної ефективності можна зробити такі узагальнення:

1. Ефективність як співвідношення між результатом та витратами трактується в значеннях вузькому (суто економічному – зіставлення результату і витрат, що розкривається через показники рентабельності; “ціна” досягнутого результату) та широкому (суспільному – форма вираження мети виробництва; “використання засобів для досягнення цілей”); спосіб “правильно створювати потрібні речі”; оцінка з погляду загального успіху підприємства; комплекс заходів, спрямованих на досягнення конкретного економічного або соціального результату).

2. Поняттям ефективності охоплюється статика (стан, який відображається через певні показники) та динаміка (процес, що враховує різні етапи, рівні та види досягнення конкретного економічного, соціального, гуманітарного результату) діяльності суб'єкта.

3. У площині формування ефективної комунікації в державному управлінні доцільно трактувати та досліджувати ефективність переважно в аспектах: трактування її змісту в широкому (суспільному) значенні як отримання максимального управлінського результату (ефекту) за допомогою доступних комунікаційних та інших ресурсів; динаміки системи комунікацій, її складових та комунікативних процесів у напрямі забезпечення належної керованості суспільними процесами.

4. Ефективність у контексті комунікації в державному управлінні доцільно розглядати як суспільну категорію, яка відображає відповідність затрат і соціальних результатів діяльності органів (системи) влади цілям та інтересам суспільства. Для системного визначення, проєктування та запровадження ефективної комунікації в державному управлінні необхідно структурувати ефективність за комплексом критеріїв: направленості на результат (ефективність передачі, обміну, продукування інформації, інформаційного спонукання до дії та розвитку індивідуальних і колективних спроможностей свідомості та діяльності суб'єктів); тип процесу (ефективність технологічних процесів управління, маркетингова ефективність, ефективність зв'язків з громадськістю тощо); рівень об'єкта управління (ефективність комунікацій на центральному, регіональному, місцевому рівнях); тип ефекту (первісна та мультиплікаційна ефективність); умови оцінювання (реальна, розрахункова, умовна ефективності); рівень оцінювання (суспільна, публічно-управлінська, внутрішньо-управлінська, зовнішньо-управлінська ефективність, ефективність комунікації органу влади та його структурного підрозділу).

Отже, якщо в економічному аспекті ефективність комунікації визначається як відношення результату до витрат на його отримання, то в площині державного управління доречніше трактування ефективності комунікації як співвідношення отриманого за допомогою наявних ресурсів результату до поставленого завдання (мети, якісного показника), і, відповідно, із трьох основних методів оцінки ефективності (1) як відношення приросту будь-якого фінансового показника, отриманого в результаті проведення комунікаційних актів до витрат на їх проведення; 2) як результату (кількісного нефінансового показника мета), досягнутого в результаті комунікації; 3) як якісного показника, що визначає, як комунікація досягає своєї мети, якою мірою виконуються її функції [16]). Щодо нашої проблематики, то

відповідним є застосування другого та третього методів. У цій площині ефективною є комунікація, яка призводить до досягнення мети шляхом забезпечення:

– основних принципів (усвідомлення мети; наявності певної цілеспрямованої, вірогідної, своєчасної, достатньої, доступної) інформації; мотивації підлеглих; вибору оптимальних умов і форм комунікації; налагоджений дієвого зворотного зв'язку; результативності) [17];

– основних вимог (достовірності, реальності, об'єктивності, своєчасності, адресності, зворотного зв'язку, дозованості, доступності, прозорості) [18];

– врахування факторів зовнішнього і внутрішнього середовищ, відповідного результативного впливу на контрольовані фактори – основні компоненти комунікаційного процесу (комунікатор; повідомлення (інформація); канал передачі; заходи щодо зниження рівня перешкод (бар'єрів) на шляху комунікації; комунікант (аудиторія); зворотний зв'язок; коригування процесу комунікацій і удосконалення програми комунікації) [19].

Для забезпечення комплексного аналізу факторів підвищення ефективності комунікацій за основу взято модель комунікації Р. Лассуелла [20], яка, структурно відображаючи комунікаційну взаємодію, може бути використана як алгоритм дослідження комунікаційного процесу, його структури та окремих елементів (рис. 1).

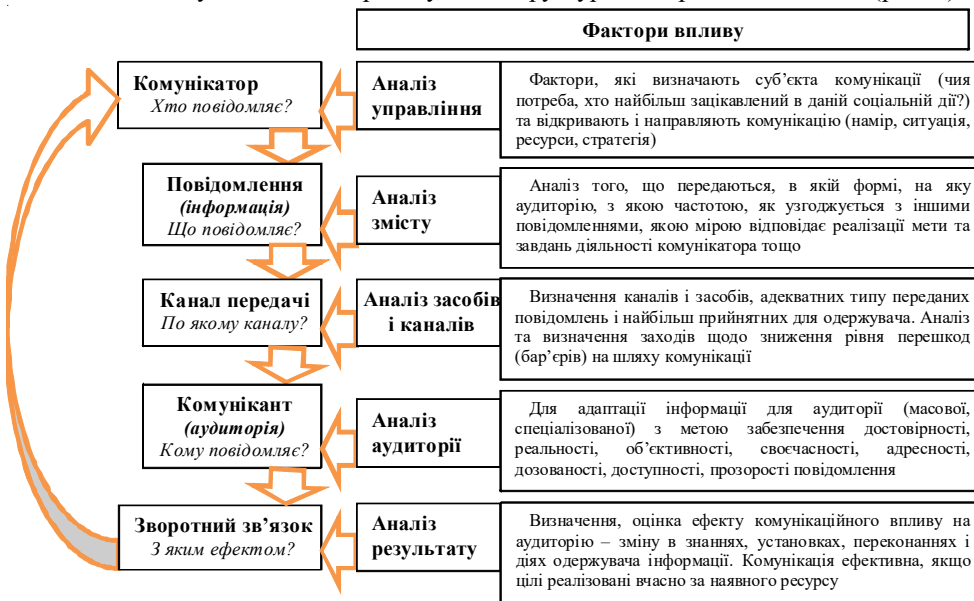


Рис. 1. Комплекс факторів підвищення ефективності комунікацій

Запропонована схема комплексу факторів підвищення ефективності комунікацій може слугувати основою, алгоритмом розроблення методик кількісної та якісної оцінки ефективності комунікацій в державному управлінні.

Необхідно зазначити, що визначення дослідниками комунікаційного процесу кількості факторів ефективності значно різняться. Розроблена модель [21], у якій враховано півтора десятки факторів ефективності (джерело інформації; комунікатор; повідомлення; комунікативний канал; спікер (мовець, учасник комунікації); екстра-лінгвістичний параметр повідомлення (невербальна інформація, емоції, паузи тощо);

джерела механічних перешкод спілкуванню; джерела семантичних перешкод; соціальні фільтри; особистісно-індивідуальні фільтри; збіг чи розбіжність семантичних полів учасників комунікації; поля комунікаційної обстановки; втрати інформації; зворотний зв'язок комунікант – комунікатор; зворотний зв'язок комунікант – джерело інформації. Однак, за цією багатофакторною моделлю, ефективність комунікації забезпечується через: збіг семантичних полів комунікатора і комуніканта; налагодження каналів і контроль зворотного зв'язку у напрямках від комуніканта до комунікатора, від комунікатора до комуніканта та із з об'єктами зовнішнього середовища [22].

У різних видах, на різних рівнях, у різних сферах ефективність комунікацій набуває конкретного змістовного наповнення, обумовленого специфікою процесів, цільових установок і результатів комунікативної діяльності щодо передачі, обміну, продукування інформації, інформаційного спонукання до дії та розвитку індивідуальних і колективних спроможностей свідомості та діяльності суб'єктів.

Фактори забезпечення ефективності комунікацій в організації (установі, закладі, органі влади) поділяються на дві групи [23]:

- індивідуальні, які пов'язані з співробітниками організації, їх здатністю та мотивацією брати участь у комунікаціях, досягати мети комунікації, а також зі зменшенням міжособистісних комунікаційних бар'єрів (підвищення комунікативної компетентності співробітників; вибір комунікантом найбільш відповідного міжособистісного каналу; подібність установок і знань у джерела і адресата);

- організаційні, пов'язані зі структурою і процесами в організації (регулювання інформаційних потоків всередині організації та із зовнішнім середовищем; створення систем зворотного зв'язку; обмін інформативними матеріалами всередині організації; використання сучасних інформаційних технологій) [24].

Для забезпечення ефективності комунікацій в організації основними факторами є: підвищення комунікативної компетентності учасників комунікації; вибір відповідного міжособистісного комунікаційного каналу; удосконалення організації комунікаційного процесу; врахування особливостей одержувача інформації; планування та попередня підготовка складних, проблемних комунікацій.

З метою підвищення комунікативної компетентності учасників комунікації в організації необхідно забезпечити: підвищення теоретичних знань та практичних навичок працівників шляхом підвищення кваліфікації, проведення тренінгів, ділових ігор тощо. Особливу увагу при цьому потрібно приділяти питанням вибору відповідного міжособистісного комунікативного каналу (безпосереднього спілкування, інтерактивного, текстового).

Для удосконалення організації комунікаційного процесу визначальним є здійснення заходів щодо: усвідомлення мети діяльності та відповідної мотивації учасників комунікації; забезпечення цілеспрямованої, вірогідної, своєчасної, достатньої, доступної інформації; вибору оптимальних умов і форм комунікації; регулювання інформаційних потоків; унеможливлення комунікаційних бар'єрів; налагодження, постійного підтримування і контролю зворотного зв'язку.

Формування ефективних комунікацій в організації потребує врахування особливостей одержувача інформації. У цій площині підвищення ефективності ділових комунікацій можливе шляхом: попередніх підготовчих заходів і додаткових консультацій при розбіжності знань, установок, очікувань, потреб, особливостей сприйняття у комунікатора та комуніканта.

Важливим фактором ефективності комунікацій є планування і попередня підготовка складних, проблемних комунікацій. Тому попередній аналіз наявної інформації, вироблення варіантів взаємоприйнятних рішень, складання плану комунікативної взаємодії з урахуванням попереднього досвіду є способами підвищення ефективності ділових комунікацій.

Висновки

На основі порівняльного аналізу наукових підходів до проблеми ефективності обґрунтовано, що в контексті комунікації в державному управлінні ефективність доцільно розглядати як суспільну категорію, яка відображає: відповідність затрат і соціальних результатів діяльності органів (системи) влади цілям та інтересам суспільства; отримання максимального управлінського результату (ефекту) за допомогою доступних комунікаційних та інших ресурсів. Для системного визначення, проектування та запровадження ефективної комунікації в державному управлінні необхідно структурувати ефективність за комплексом критеріїв, таких як: направленість на результат; тип процесу; рівень об'єкта управління; тип ефекту; умови оцінювання; рівень оцінювання. Обґрунтовано комплекс факторів підвищення ефективності комунікацій (комунікатор, повідомлення, канал передачі, комунікант, зворотний зв'язок) та визначено способи їх активізації. Запропонована схема комплексу факторів підвищення ефективності комунікацій може слугувати основою, алгоритмом розроблення методик кількісної та якісної оцінки ефективності комунікацій в державному управлінні. У зазначеному напрямку перспективними є дослідження та розробка методик кількісної та якісної оцінки ефективності комунікацій в державному управлінні.

Список використаної літератури

1. План діяльності Міністерства інформаційної політики України на 2016 рік [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://mip.gov.ua/documents/57.html>.
2. Стратегія реформування державного управління України на 2016–2020 роки [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.kmu.gov.ua/control/uk/cardnpd?docid=249175778>.
3. Національна стратегія сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016 – 2020 роки [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/68/2016>.
4. Шеремет А. Д. Комплексный анализ хозяйственной деятельности [Текст] / А. Д. Шеремет. — М. : ИНФРА-М, 2006. — 415 с.
5. Подольська В. О. Фінансовий аналіз [Текст] : навч. посіб. / В. О. Подольська, О. В. Яріш. — К. : ЦУЛ, 2007. — 488 с.
6. Мочерний С. В. Основи підприємницької діяльності [Текст] / С. В. Мочерний. — К. : Академія, 2005. — 280 с.
7. Жнякін Б. О. Економіка підприємства [Текст] : навч. посіб. для вуз. / Б. О. Жнякін, В. В. Краснова. — Донецьк : Альфа-прес, 2005. — 160 с.
8. Мельник Л. Г. Економіка підприємства [Текст] : навч. посіб. для вуз. / Л. Г. Мельник, О. Л. Корінцева. — Суми : Університетська книга, 2004. — 416 с.
9. Салига К. С. Ефективність господарської діяльності підприємства [Текст] : монографія / К. С. Салига. — Запоріжжя : ЗЦНТІ, 2005. — 180 с.
10. Безугла В. О. Страхування [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. вуз. / В. О. Безугла, І. І. Постіл. — К. : Центр учбової літератури, 2008. — 680 с.
11. Економіка підприємства [Текст] : підручник / Ф. В. Горбонос [та ін.]. — К. : Знання, 2010. — 463 с.

12. Хейне П. Экономический образ мышления [Текст] / П. Хейне, П. Боуттке, Д. Причитко ; пер. с англ. — М. : Вильямс, 2007. — 544 с.
13. Друкер П. Практика менеджмента [Текст] / П. Друкер ; пер. с англ. — М. : Вильямс, 2006. — 400 с.
14. Хейне П. Экономический образ мышления [Текст] / П. Хейне, П. Боуттке, Д. Причитко ; пер. с англ. — М. : Вильямс, 2007. — 544 с.
15. Лобай Р. Р. Теоретичні підходи до визначення ефективності економічної діяльності / Р. Лобай // Ефективність державного управління [Текст] : зб. наук. пр. ЛРІДУ. — Вип. 36 / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. — Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2013. — С. 353—361.
16. Деловые коммуникации: теория и практика [Электронный ресурс]. — Режим доступа : http://stud.com.ua/50362/mededzhment/dilovi_komunikatsiyi.
17. Ефективна комунікація (спілкування) — важлива якість керівництва [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.mif-ua.com/archive/article/34251>.
18. Аудиторія комунікації: об'єктивні і суб'єктивні характеристики [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://studme.com.ua/15480816/mededzhment/auditoriya_kommunikatsii_obektivnye_subektivnye_harakteristiki.htm.
19. Нікітін А. В. Маркетинг в банку [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://buklib.net/books/21851>.
20. Моделі комунікації [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://studme.com.ua/11930124/mededzhment/modeli_kommunikatsii.htm.
21. Шарков Ф. И. Коммуникология. Основы теории коммуникации [Текст] : учебник / Ф. И. Шарков. — М. : Дашков и Ко, 2009. — 592 с.
22. Фактори підвищення ефективності комунікацій [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://stud.com.ua/50404/mededzhment/faktori_pidvischennya_efektivnosti_komunikatsiy#85.
23. Шекшня С. В. Управление персоналом современной организации [Текст] / С. В. Шекшня. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : [б. и.], 2002. — 368 с.
24. Мескон М. Основы менеджменту [Текст] / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоурі ; пер. с англ. — М. : Издательство “Дело”, 1997. — 704 с.

Стаття надійшла до редакції 26.12.2016

Схвалена до друку редколегією 29.12.2016

S. Hanushchyn

ACTIVATION OF FACTORS AFFECTING EFFECTIVE COMMUNICATION IN PUBLIC ADMINISTRATION

This article provides an analysis and generalization of scientific approaches to the content of the category of effectiveness in economic sciences and public administration as well as to the definition of the criteria and factors influencing the effectiveness of communication in public administration and the ways of their activation. The article proposes a scheme of a complex of factors that increase communication effectiveness and can serve as a basis or algorithm for the development of methodics of quantitative and qualitative assessment of communication effectiveness in public administration.

Key words: public administration, effectiveness, communication, criteria and factors of effective communication, effectiveness assessment.