



**К. О. Глубоченко**  
аспірант Інституту державного управління  
Чорноморського державного університету  
імені Петра Могили (м. Миколаїв)

УДК 35.078.3-027.236

## ЗАСОБИ ОЦІНКИ ЕФЕКТИВНОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

*Розглядається проблематика оцінки ефективності реалізації соціальних комунікацій органами державної влади, аналізуються можливості використання кількісних та якісних засобів оцінки соціально-комунікативної діяльності суб'єктів державного управління в залежності від її спрямованості та визначаються напрямки подальших розвідок даної проблематики в системі державного управління.*

**Ключові слова:** соціальні комунікації, комунікативна діяльність, засоби оцінки ефективності реалізації соціальних комунікацій, управлінське спілкування.

Розвиток системи державного управління в Україні в контексті панування інформаційного суспільства актуалізує питання прозорості й відкритості діяльності органів державного управління, формування довіри громадськості до них. Це вимагає акцептування соціально-комунікативних тенденцій сучасного інформаційного суспільства у побудові взаємин влади та суспільства, удосконалення стилю внутрішньої та зовнішньої інформаційно-комунікативної діяльності суб'єктів державного управління, підвищення її ефективності. Саме тому реалізацію соціальних комунікацій органами державної влади потрібно розглядати як необхідну управлінську діяльність. Через те, що в динамічному вимірі система державного управління являє собою рух соціальних смислів, аналіз комунікативних дій у цій системі дозволить виконати актуальне завдання з об'єднання найбільш ефективних для державного управління можливостей побудови взаємин держави і суспільства. Проте для цього процес реалізації соціальних комунікацій органами державної влади повинен мати високий рівень ефективності.

Різним аспектам розуміння процесу оцінювання соціально-комунікативної діяльності органів державного управління присвячено чимало наукових досліджень. Це, зокрема, праці авторів: Н. Демедишиної [1], Н. Дніпренко [2], Н. Драгомирецької [3], Г. Калмикової [4], Ю. Молчанової [5], О. Чорнобилі [6] тощо. Соціально-комунікативна проблематика у працях дослідників розкривається у межах різних теоретико-методологічних підходів.

Наукові розвідки щодо соціально-комунікативної проблематики у системі державного управління у роботах зазначених дослідників висвітлювали як загальні положення, так і специфічні аспекти реалізації соціальних комунікацій, проте безпосередній аналіз засобів оцінки реалізації соціальних комунікацій органами державної влади розглядався лише в аспекті відслідковування результативності інформаційних та PR-кампаній державно-управлінських установ, що є тільки одним з напрямків оцінки ефективності соціально-комунікативної діяльності у системі державного управління.

*Метою статті* є комплексний аналіз засобів оцінки ефективності реалізації соціальних комунікацій у системі державного управління із врахуванням новітніх тенденцій електронного, інформаційно-комунікативного забезпечення державно-управлінського процесу.



Проблематика визначення ефективності діяльності органів державної влади налічує значну кількість підходів, але їх певним чином можна розподілити на три напрямки: засоби оцінки економічної ефективності державно-управлінської діяльності, прийоми та методи оцінювання соціальних напрацювань органів державної влади, узагальнений напрямок вимірювання соціально-економічної ефективності прийняття управлінських рішень. Перший напрямок тяжіє до використання кількісних засобів 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'єкта впливу відповідного органу державної влади.

Що стосується соціально-комунікативної діяльності у системі державного управління, то використання засобів оцінювання її ефективності, передусім, залежить від спрямованості соціальних комунікацій. І це зрозуміло, адже оцінка ефективності реалізації зовнішніх та внутрішніх соціальних комунікацій в управлінській системі ґрунтується на зовсім різних критеріях.

У реалізації зовні спрямованих соціальних комунікацій серед критеріїв оцінки їх ефективності дослідники виділяють наявність двостороннього зв'язку між комунікантом (владою) та реципієнтом (громадою).

Зокрема Н. Дніпренко зазначає, що з метою сприяння розбудові громадянського суспільства саме органи державної 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].

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

Комунікація в своїй розвинутій моделі є не просто двобічним потоком інформації, а багатобічним процесом. У цій моделі оцінюється як якість передачі інформації, так і її повнота, зміст та форма [7, с. 111].

Отже, у зовнішній комунікації за критерій ефективності соціально-комунікативної діяльності можна виділити не лише кількість реципієнтів, а повноту та зміст інформаційного повідомлення, що ретранслюється, а також рівень його засвоєння реципієнтами.

Серед критеріїв ефективності державно-управлінської комунікації виділяють якість, своєчасність, швидкість інформації, а також її зрозумілість та докладність [7, с. 147–148].

Тобто, оперативність реалізації зовнішніх соціальних комунікацій у системі державного управління також є одним з критеріїв ефективності соціально-комунікативної діяльності. Тому постає питання вибору каналу зовнішньої комунікації щодо передавання інформаційного повідомлення по лінії “влада-громада”.

У той же час критерій зворотного зв'язку соціально-комунікативної діяльності органів державної влади нерідко не враховується, коли мова йде про виконання показників інформування громадськості. Інформування як вид соціально-комунікативної діяльності, на відміну від взаємодії, практично не передбачає “відповіді” від реципієнта, адже той розглядається у якості об'єкта, а не суб'єкта соціальної комунікації.

Зокрема Н. Драгомирецька зазначає, що в процесі інформування громадян виокремлюються тільки декларативні складові: про хід виконання професійних завдань, про діяльність органів державної влади і органів місцевого самоврядування, про офіційну документовану інформацію, створену в процесі діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, про державну політику щодо дітей та молоді, про результати діяльності державних органів і керівників, про роботу державних органів, про відповідальність державних органів та інших надавачів послуг [3, с. 273].



Г. Калмикова як критерій ефективності державного управління з точки зору його комунікативного аспекту, розглядає створення позитивного іміджу влади і її представників на всіх рівнях державного управління [4, с. 84]. З цим твердженням певним чином можна погодитись, адже інформаційні компанії, основою яких є інформування громадськості органами державної влади, у будь-якому випадку мають на меті покращення іміджу національної та регіональної влади у свідомості громадян.

Проте результативність такої соціально-комунікативної діяльності, яка по суті являє собою здійснення PR-функції органів державної влади, також залежить від "відповіді" громади.

Зокрема В. Водолазкий на прикладі регіональних PR-кампаній органів місцевої влади доводить, що ключову роль у формуванні позитивного іміджу мера і мерії міськими PR-структурами відіграють механізми й процедури зворотного зв'язку із громадськістю, а не різноманітні форми інформування й односторонньої комунікації. Більше того, ставлення громадськості до міської влади буде позитивним, навіть якщо муніципальні органи меншою мірою пропагуватимуть свою діяльність і організовуватимуть публіситі своїх заходів, натомість почнуть активніше вивчати думку громадськості з найважливіших питань і зважати на неї у процесі прийняття рішень з нагальних проблем життя міста [8, с. 11].

Таким чином, моніторинг громадської думки є одним з найважливіших засобів оцінки ефективності реалізації соціальних комунікацій органами державної влади.

Якщо виявлення рівня донесення інформаційних повідомлень влади до громадян є якісним критерієм зовнішньої соціально-комунікативної діяльності, то контент-аналіз каналів комунікації, якими у даному випадку виступають ЗМІ, є змішаним показником її ефективності. Поєднання кількісних та якісних засобів оцінки полягає, зокрема, у тому, що даний спосіб дозволяє проаналізувати як зміст та тональність повідомлень про діяльність органів державної 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 державної 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 внутрішньому напрямку реалізації соціальних комунікацій в органах державної влади критеріями ефективності даного процесу є досягнення злагодженості 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 комунікативний акт може суб'єкт управлінської діяльності, який знаходиться на паралельній за ієрархією державно-управлінській посаді або навіть на нижчій. Відповідно до цього можна вести мову про три напрямки в реалізації внутрішніх соціальних комунікацій у системі державного управління: субординаційні, координаційні та реординаційні.

На думку Н. Драгомирецької, напрямками діяльності внутрішнього управління щодо здійснення соціально-комунікативної діяльності є проведення нарад, обговорення, вирішення проблем і питань, знаходження взаєморозуміння, погодження розпоряджень, пошук і прийняття рішень, організація діяльності через управління персоналом, аналіз, контроль, відповідальність, надання послуг тощо [3, с. 265].

Складність комунікативного процесу 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 [5, с. 430].

Налагодження комунікативної взаємодії через врахування соціально-



психологічних особливостей учасників управлінського процесу вимірюється за допомогою спеціальних галузевих засобів оцінки комунікативної компетентності учасників комунікацій, де головне значення надається ролі керівника-комуніканта. Якісні методи оцінки комунікативної компетентності учасників розпорядчо-виконавчих відносин є предметом наукового аналізу у працях Т. Гречко [9], Н. Демедишиної [1] та інших дослідників.

Таким чином, вимірювання ефективності реалізації внутрішніх соціальних комунікацій у системі державного управління є досить складним процесом. Окрім класичних методів оцінки комунікативної компетентності керівника (розуміння підлеглим повідомлення керівника та відповідна поведінкова відповідь з його боку), можна виділити такий показник як одночасне використання різних каналів соціальних комунікацій для трансляції відповідного повідомлення. Тобто усна комунікація у процесі реалізації державно-управлінської діяльності має доповнюватись документною та, бажано, електронною комунікацією.

Ф. Шарков зазначає, що ефективність комунікації в організації це співвідношення результату, отриманого від реалізації комунікативної діяльності до витрат на його отримання [10, с. 244].

Проте кількісне вимірювання соціально-комунікативної ефективності є ускладненим через відсутність матеріального вираження результату реалізації соціальних комунікацій, тому ключовим моментом оцінки ефективності даного процесу є якісні показники.

*Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку.* Отже, засоби оцінки ефективності реалізації соціальних комунікацій органами державної влади залежать від критеріїв ефективності даного процесу, що, у свою чергу, визначаються в залежності від спрямованості соціально-комунікативної діяльності.

Взаємозв'язок напрямку, критерію та засобів оцінки ефективності соціально-комунікативної діяльності органів державної влади можна узагальнено представити в табл. 1.

Таблиця 1

**Засоби оцінки ефективності реалізації соціальних комунікацій в органах державної влади**

	Критерій ефективності	Тип показника	Засоби оцінки
Соціальні комунікації зовнішнього спрямування	Наявність двостороннього зв'язку між комунікантом (владою) та реципієнтом (громадою)	Кількісний	Кількість громадян, які беруть участь у комунікації з органами державної влади
		Якісний	Рівень засвоєння повідомлення, яке орган державної влади транслює до соціуму (моніторинг громадської думки)
	Якість, своєчасність, швидкість, зрозумілість та докладність інформації, що транслюється	Кількісний	Масштабність інформаційної компанії (контент-аналіз — частота та загальна кількість згадувань трансльованого повідомлення у ЗМІ; статистичні дослідження)
		Якісний	Створення позитивного іміджу влади і її представників (контент-аналіз — визначення тональності публікацій та коментарів у електронних ЗМІ; соціологічні опитування громадян, експерти опитування)



продовження таблиці

Соціальні комунікації внутрішнього спрямування	Досягнення злагодженості та оперативності у виконанні державно-управлінських завдань у результаті трансляції відповідного управлінського повідомлення	Кількісний	Кількість проведених комунікативних актів — нарад, обговорень, узгоджень тощо
		Якісний	Налагодження управлінської взаємодії через врахування соціально-психологічних особливостей учасників управлінського процесу (оцінка комунікативної компетентності учасників комунікації)
	Використання різних каналів соціальних комунікацій для трансляції управлінського повідомлення	Кількісний	Однчасне використання різних каналів соціальних комунікацій для трансляції відповідного повідомлення (аналіз динаміки інформаційних потоків усередині організації)
		Якісний	Підвищення рівня засвоєння транльованого повідомлення (контроль адекватності поведінкової “відповіді”)

Таким чином, перспективи подальших розвідок у межах даної проблематики полягають у розробці алгоритму соціально-комунікативного аналізу державно-управлінської діяльності, що дозволить виконати актуальне завдання з об’єднання найбільш ефективних для державного управління технологій побудови взаємин держави і соціуму та реалізації державно-управлінських рішень.

#### Список використаних джерел

1. Демидишина, Н. Удосконалення комунікативної компетентності як умова професіоналізму державного службовця [Текст] / Н. Демидишина // Вісник Національної академії державного управління при Президенті України. — 2007. — № 4. — С. 74–79.
2. Дніпренко, Н. К. Зміна парадигми в державному управлінні інформаційною сферою: комунікативний аспект [Текст] : дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.01 / Дніпренко Наталія Костянтинівна. — К., 2005. — 168 арк.
3. Драгомирецька, Н. М. Комунікативна діяльність в державному управлінні: теоретико-методологічний аспект [Текст] : дис. ... д-ра наук з держ. упр. : 25.00.01 / Драгомирецька Наталія Михайлівна. — К., 2007. — 464 арк.
4. Калмикова, Г. А. Зв’язки з громадськістю як частина демократії [Текст] / Г. А. Калмикова // Демократичні стандарти врядування й публічного адміністрування: матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю, 4 квітня 2008 р. — Ч. 2. — Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2008. — С. 83–87.
5. Молчанова, Ю. Ефективність управлінської діяльності в системі державної служби соціально-психологічний аспект [Текст] / Ю. Молчанова // Вісник Національної академії державного управління при Президенті України. — 2005. — № 1. — С. 427–434.
6. Чорнобиль, О. Оцінювання зв’язків з громадськістю органів державного управління [Текст] / О. Чорнобиль, В. Пасічник // Ефективність державного управління : [зб. наук. пр.] / Львівський регіональний інститут державного управління НАДУ. — 2007. — Вип. 13. — С. 435–442.
7. Комунікаційне забезпечення регіонального управління [Текст] : [навч. посіб.] : [ред. Берверхнюк Т. М.]. — Одеса : Поліграф, 2006. — 319 с.
8. Водозазський, В. А. Формування зв’язків із громадськістю в органах місцевого самоврядування: соціологічний аналіз моделей [Текст] : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. соціол. наук : спец. 22.00.03 “Соціальні структури та соціальні відносини” / В. А. Водозазський. — К., 2003. — 16 с.
9. Гречко, Т. К. Механізм забезпечення ефективності діяльності державних службовців [Текст] : автореф. дис. на здобуття наук. ступеню канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.03 “Державна служба” / Т. К. Гречко. — Дніпропетровськ, 2006. — 23 с.
10. Шарков, Ф. И. Теория коммуникаций (базовый курс) [Текст] : [учебн.] / Ф. И. Шарков — М. : РИП-холдинг, 2004. — 248 с.

Рекомендовано до друку кафедрою державної служби  
Інституту державного управління  
Чорноморського державного університету імені Петра Могили  
(протокол № 4 від 2 вересня 2010 року)

Надійшла до редакції 11.01.2011



**Глубоченко Е. А. Способы оценки эффективности реализации социальных коммуникаций органами государственной власти**

*Рассматривается проблематика оценки эффективности реализации социальных коммуникаций органами государственной власти, анализируются возможности использования количественных и качественных способов оценки социально-коммуникативной деятельности субъектов государственного управления в зависимости от ее направленности и определяются направления дальнейших исследований данной проблематики в системе государственного управления.*

**Ключевые слова:** социальные коммуникации, коммуникативная деятельность, способы оценки эффективности реализации социальных коммуникаций, управленческое общение.

**Glubochenko, K. O. The Evaluation Methods of Effectiveness of Social Communication Realization by Public Authorities**

*In the article the problematic of evaluation of effectiveness of social communication realization by public authorities is considered. Different possibilities of the using of evaluation quantitative and qualitative methods of socio-communicative activity of public authorities are analyzed. Ways of future researches of this problematic in the system of public administration are defined.*

**Key words:** social communication, communicative activity, evaluation methods of effectiveness of social communication realization, administrative communication.

