



МАТЕМАТИЧНІ МЕТОДИ, МОДЕЛІ ТА ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ЕКОНОМІЦІ

І. С. Макарова,

*аспірант Класичного приватного університету
(м. Запоріжжя)*

УДК [330.46:519.86] (477)

МОДЕЛЮВАННЯ МОТИВАЦІЇ НАДАННЯ ЯКІСНИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У КОНТЕКСТІ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА В УКРАЇНІ

Набуло подальшого розвитку дослідження процесу надання адміністративних послуг як соціально-економічної системи з рефлексією. Запропоновано методика оцінки мотивації сектору влади до надання якісних адміністративних послуг.

Ключові слова: влада, громадськість, мотивація, оцінка.

У процесі розвитку інформаційного суспільства Україна повинна вирішувати чималу кількість проблем. Однією з ключових з них є невмотивованість до розвитку інформаційного суспільства сектору влади, який є адекватним реаліям індустріального суспільства. Цю проблему, гостру для українських реалій, ще у 90-х роках минулого століття досліджував М. Кастельс [1], який стверджував, що на початку інформаційного століття криза легітимності позбавляє інститути індустріальної епохи їх сенсу і їх функцій.

Погоджуючись із М. Кастельсом, автор вважає, що, оскільки сектор влади не має власної мотивації до змін, рухати його до розвитку інформаційного суспільства, зокрема й у частині підвищення якості послуг, мають більш вмотивовані сектори бізнесу та громадськості. З урахуванням того, що обидва ці сектори є отримувачами адміністративних послуг і мають схожі вимоги до їх якості, у контексті дослідження можна об'єднати їх в один сектор — громадськості.

Оскільки громадськість здійснює вплив на владу, змінюючи її вмотивованість до надання якісних адміністративних послуг, актуальною проблемою постає визначення поточного рівня мотивації сектору влади. Такий показник значною мірою допоможе визначитись із перспективами подальшого впливу задля підвищення якості адміністративних послуг, а отже, й розвитку інформаційного суспільства.

З урахуванням нормативно-правової бази [2] авторами дослідження [3] було розглянуто процес надання адміністративних послуг як соціально-економічну систему з рефлексією. На основі результатів опитування, здійсненого авторами за розробленою ними методикою, визначено комплексну оцінку якості надання



адміністративних послуг в Україні, вказано на можливості виникнення непорозумінь між секторами влади та громадськості.

Якість роботи органів влади, які надають адмінпослуги, було оцінено за критеріями, згорнутими у сім груп: 1 — результативність, 2 — своєчасність, 3 — доступність, 4 — зручність, 5 — відкритість, 6 — повага до особи, 7 — професійність.

Представників сектору громадськості як споживачів послуг було оцінено за двома групами критеріїв: 8 — компетентність, 9 — активність.

У [3] відхилення між показниками важливості критеріїв розраховується як різниця між самооцінкою та оцінкою учасників взаємодії у процесі надання адмінпослуг. Таким чином, потенційні непорозуміння між споживачами та органами влади найбільш імовірними є там, де від'ємні значення таких відхилень найбільші. Від'ємні значення відхилень є сигналом про те, що агент недооцінює важливість критерію оцінки себе. У такому разі загрозовим є велике за модулем від'ємне значення різниці, оскільки саме така недооцінка може провокувати відчуття нерозуміння в іншій стороні, а отже, й подальші конфлікти.

Залежно від значень різниць між зазначеними вище показниками критерії оцінки органів влади як об'єкта надання адміністративних послуг розподілено на чотири групи.

До групи I потрапляють критерії, які не є істотно важливими (важливість для органів влади та для споживачів менша, ніж 4,0). Цим критеріям можна приділяти порівняно менше уваги, ресурси на них варто витратити за залишковим принципом.

Група II містить критерії, важливість яких органи влади переоцінюють порівняно із споживачами. Ця група є перехідною. З неї критерії доречно виводити у сусідні групи: або у першу, до розумної межі знижуючи увагу до них органів влади й, імовірно, вивільняючи певну частину ресурсів на більш важливі критерії, або у третю групу (шляхом проведення роз'яснювальної роботи зі споживачами для усвідомлення ними важливості саме цих критеріїв).

У групі III опиняються критерії, які є важливими для обох сторін. Це зона компромісу, де обидві сторони погоджуються одна із одною щодо високої важливості критеріїв.

Група IV є групою критеріїв, які є потенційними причинами непорозумінь, адже органи влади не усвідомлюють важливість цих критеріїв для громадян. Задля уникнення конфліктів критерії, які опинились у цій зоні, необхідно виводити до III групи.

Метою статті є розробка та кількісне визначення (за результатами опитування, наведеними у [3]) показника мотивації сектору влади до надання якісних адміністративних послуг. Такий показник пропонується розробити на підставі аналізу важливості критеріїв оцінки якості адміністративних послуг різними секторами суспільства.

Порівняння важливості критеріїв оцінки органів влади у рамках дослідження дає можливість визначити рівень мотивації органів влади до надання якісних адміністративних послуг, перевіривши розповсюджену тезу про те, що органи державної влади працюють для громадян. Якщо це так, то ідеальний образ органів влади у їх самооцінці повинен співпадати або наближатись до їхнього ідеального образу у свідомості споживачів адмінпослуг.

Ідеальні образи за визначеними у джерелі [3] критеріями, — це найвищі оцінки за п'ятибальною шкалою. Тому показник мотивації органів влади до надання якісних адмінпослуг можна визначити, співставивши усі відносні важливості (*importance*), які поставили респонденти критеріям оцінки. Виходячи з того, що абсолютне значення максимального відхилення оцінки важливості кожного критерію дорівнює 4, можна розрахувати відсоток, на який таке відхилення має місце у результатах опитування, за формулою:



$$\Delta imp = \frac{\sum_{i=1}^n |(imp_i - imp_j)_n|}{4 * n} * 100\%, \quad (1)$$

де Δimp — сукупне реальне відхилення у відсотках до максимально можливого;
 imp_i — важливість критерію у самооцінці органу влади;
 imp_j — важливість критерію в оцінці органу влади громадянами;
 n — кількість критеріїв.

Розрахункове значення сукупного відхилення Δimp для результатів опитування дорівнює 9,6 %. Це означає, що наведена вище теза про те, що опитувані представники органів влади та громадяни, попри розбіжності за деякими критеріями, бачать ідеальний образ органів влади як таких, що надають адмінпослуги, однаково на 90,4 %. Тобто органи влади усвідомлюють, якими хочуть бачити їх споживачі послуг, і теоретично мають високу мотивацію стати саме такими.

Таким чином, шляхи удосконалення мотивації до надання якісних адмінпослуг слід шукати не на етапах цілепокладання, а вже далі — на етапах реалізації завдань, до яких на практиці може не бути бажання або можливостей просуватись.

Порівнюючи оцінки критеріїв та враховуючи їх важливість, виявлено проблемні для мотивації «точки непорозуміння» — критерії, за якими спостерігаються найбільші розбіжності при істотній важливості, адже розбіжності в оцінках одних і тих самих важливих хоча б для однієї сторони критеріїв також свідчать про непорозуміння між сторонами.

У цьому аналізі потенційно демотивуючою точкою непорозуміння вважатимемо критерій, який відповідає двом умовам:

1. Модуль відхилення в оцінці та самооцінці сторін перевищує 1, тобто є вищим за 20 %;
2. Важливість цього критерію хоча б для однієї зі сторін є вищою за 4 (приблизно 80 %).

За даними опитування, здійсненого у джерелі [3], серед критеріїв оцінки органів влади таких потенційних точок непорозуміння є п'ять: два критерії з групи 6 (повага до особи) та по одному критерію з груп 1, 2 та 7 (результативність, своєчасність та професійність відповідно).

За усіма цими критеріями органи влади оцінюють себе вище, ніж споживачі. Тобто якщо мають місце конкретні дії і намагання органів влади відповідати цим критеріям, споживачі цього з якихось причин не відчують. Тому органам влади було б доречно вести інформаційно-роз'яснювальну роботу, приділяючи особливу увагу наведеним вище потенційним точкам непорозуміння.

Потенційних точок непорозуміння серед критеріїв оцінки споживачів дві, й вони обидві належать до 9-ї групи критеріїв (активність).

У цьому випадку вартим окремої уваги є той факт, що органи влади оцінили споживачів адмінпослуг вище, ніж самі споживачі. Певною мірою це можна пояснити, з одного боку, самокритичністю респондентів-споживачів, які вважають, що суспільство повинно бути активнішим, а з іншого — тим, що потік скарг та інших проявів зворотного зв'язку органи влади відчують краще, ніж його ініціатори, оскільки часу на реагування витрачається більше, ніж на створення приводу. Шляхом зменшення потенційного непорозуміння у такій ситуації може бути налагодження більш чіткої обробки скарг, пропозицій та інших проявів зворотного зв'язку, а також проведення роз'яснювальної роботи щодо важливості налагодження та підтримки зворотного зв'язку із споживачами серед працівників органів влади.



Відповідно до методики, наведеної у джерелі [4], на основі конкретних значень самооцінок та оцінок критеріїв якості роботи органів влади та їх важливостей, отриманих у джерелі [3], визначено теоретичні управлінські альтернативи, які є можливими у ситуації, яка склалась. Для цього обчислено чотири узагальнені показники (V), що характеризують образи агента І (органів влади) як середньої геометричної усіх складових (V) кожної з відповідних оцінок, n — кількість складових оцінки. Звідси маємо:

1. Оцінка органами влади (агент І) свого реального стану

$${}^I V_{real} = \sqrt[n]{\prod_1^n ({}^I v_{real})_n} = 2,90; \quad (2)$$

2. Оцінка органами влади свого ідеального стану

$${}^I V_{ideal} = \sqrt[n]{\prod_1^n ({}^I v_{ideal})_n} = 4,26; \quad (3)$$

3. Оцінка громадськістю (агент J) реального стану влади

$${}^J V_{real} = \sqrt[n]{\prod_1^n ({}^J v_{real})_n} = 2,30; \quad (4)$$

4. Оцінка громадськістю ідеального стану влади

$${}^J V_{ideal} = \sqrt[n]{\prod_1^n ({}^J v_{ideal})_n} = 4,02. \quad (5)$$

Розташування значень показників на узагальненій шкалі виглядає так, як це наведено на рис. 1.

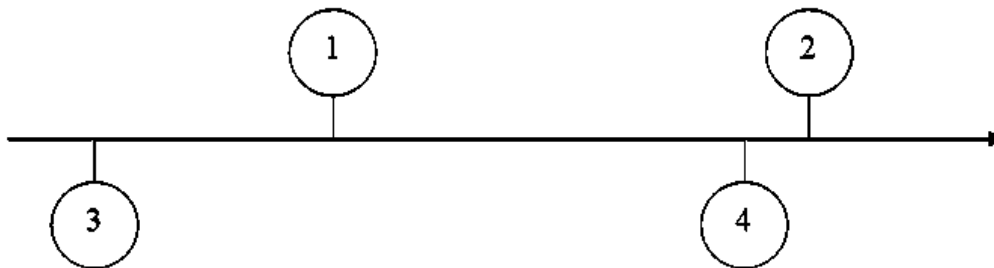


Рис. 1. Розташування образів агента І (органів влади) за формулами (2)-(5)

З рис. 1 видно, що громадськістю оцінює органи влади нижче, ніж самі органи влади оцінюють себе. Так само ідеальний образ органів влади у свідомості громадськості є гіршим за той, який вважають ідеальним для себе органи влади. Тобто отримана вище різниця оцінок ідеальних образів у 9,6 % є найменшим критичним показником, оскільки формується переважно за рахунок того, що споживачі адмінпослуг у своїх бажаннях бачити органи влади ідеальними є менш вибагливими, ніж самі органи влади до себе.

Виходячи з того, що метою удосконалення системи надання адмінпослуг є максимальне наближення образу 3 до образу 4, завдання рефлексивного управління



складатиметься з двох підзавдань: зближення образів 1 та 3 й зближення образів 3 та 4. Тобто спочатку необхідно скерувати управлінські рішення на те, щоб оцінка споживачами органів влади максимально наблизилась до тієї оцінки, яку дають собі самі органи влади, а потім ці оцінки потрібно наближати до ідеалу, визначеного споживачами. Не обов'язковим, але бажаним додатковим етапом є наближення від стану 4 до стану 2, оскільки він є більш якісним.

Теоретично управлінськими альтернативами у ситуації на рис. 1 можуть бути й інші дії. Наприклад, ті, які передбачають зміщення образу 4 ліворуч. Але на практиці це означає застосування технологій пропаганди та маніпуляцій, спрямованих на зниження вимогливості громадськості, що не є конструктивним та демократичним шляхом розвитку. Тому до множини альтернатив управління доцільно включити лише ту, яку було описано у попередньому абзаці.

Окремо варто звернути увагу й на системну проблему механізму надання адміністративних послуг в Україні. На сьогодні органи влади невмотивовані надавати адмінпослуги максимальній кількості громадян, оскільки ненадання послуг може каратися, а надання більшій кількості споживачів — не заохочується, але потребує більше зусиль.

Шляхом вирішення цієї проблеми є зміна системи заохочень передусім матеріальних, які отримують працівники органів влади, які надають адміністративні послуги. Наприклад, премія, яка щомісячно виплачується таким державним службовцям, може залежати від кількості оброблених та виконаних запитів громадян на послугу, яку надає орган влади. При цьому критерієм виконання послуги може бути відсутність скарги з боку отримувача послуги.

Методика оцінки мотивації до надання якісних адміністративних послуг, розроблена у результаті дослідження, дозволяє на підставі оцінок та самооцінок учасників процесу надання адміністративних послуг характеризувати стан мотивації, а також виокремлювати низку напрямів, за якими органам влади необхідно покращуватись, критерії, які необхідно контролювати більш уважно для уникнення непорозумінь і конфліктних ситуацій зі споживачами.

Перспективи подальших досліджень у цьому напрямі пов'язані з удосконаленням систем критеріїв, які покладено в основу методики оцінювання, а також із розробкою методик оцінювання мотивації до надання якісних адмінпослуг з урахуванням різних аспектів цього процесу, зокрема ресурсного забезпечення тощо. Загальною рекомендацією є періодичне проведення оцінок та досліджень учасників процесу надання адмінпослуг (передусім органів влади). Зокрема дослідження, яке описане вище, за умови його періодичного повторення допоможе своєчасно визначати адекватні управлінські дії задля підвищення мотивації органів влади до надання якісних адміністративних послуг.

Список використаних джерел

1. *Castells, M.* The Information Age: Economy, Society and Culture [Text] / M. Castells. — Cambridge, MA ; Oxford, UK : Blackwell, 1997. — Vol. II. Power of Identity. — 461 pp.
2. Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 17.07.2009 р. № 737 [Текст] // ОВУ. — 2009. — № 54. — Стр. 16. — Ст. 1871.
3. *Бакурова, А. В.* Процес надання адміністративних послуг як соціально-економічна система з рефлексією / А. В. Бакурова, І. С. Макарова // Проблеми системного підходу в економіці : Електронне наукове фахове видання. — 2011. — № 2 [Електронний ресурс] Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського. — URL : http://nbuv.gov.ua/e-journals/PSPE/2011_2/Bakurova_211.htm.



4. Бакурова, А. В. Самоорганізація соціально-економічних систем: моделі та методи [Текст] : [монограф.] / А. В. Бакурова. — Запоріжжя : КПУ, 2010. — 328 с.

*Рекомендовано до друку кафедрою економічної кібернетики та статистики
Класичного приватного університету
(протокол № 14 від 27 лютого 2013 року)*

Надійшла до редакції 13.03.2013

Макарова И. С. Моделирование мотивации предоставления качественных административных услуг в контексте развития информационного общества в Украине

Получило дальнейшее развитие исследование процесса предоставления административных услуг как социально-экономической системы с рефлексией. Предложена методика оценки мотивации сектора власти к предоставлению качественных административных услуг.

Ключевые слова: власть, общественность, мотивация, оценка.

Makarova, I. S. Modelling Motivation to Provide Quality Administrative Services in the Context of Information Society Development in Ukraine

The article has evolved investigation process of administrative services as a socio-economic system with reflection. Author proposed a method of estimating the motivation of the authorities to provide quality administrative services.

Keywords: authorities, public, motivation, estimating.

