

М.А. Знаменська

МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО ОЦІНКИ ЕФЕКТИВНОСТІ ПРОГРАМ КОМУНІКАЦІЙ З НАСЕЛЕННЯМ В ОХОРОНІ ЗДОРОВ'Я

ДУ «Український інститут стратегічних досліджень МОЗ України»,
м. Київ, Україна

Мета – розробити методичні підходи до оцінки ефективності комунікативних програм в охороні здоров'я.

Матеріали та методи. Методи: описового моделювання, структурно-логічного аналізу, бібліосемантичний, системного підходу. Методичні підходи до оцінки ефективності комунікативних програм в охороні здоров'я розглянуто на прикладі формування позитивного ставлення населення до реформування системи охорони здоров'я.

Результати. Наведено впорядковані і систематизовані методичні підходи до проведення оцінки ефективності програм комунікацій з населенням в охороні здоров'я. Висвітлено загальні підходи до дослідження ефективності вказаних програм; етапи і рівні їх оцінки, структуру рівнів оцінки ефективності комунікативних програм в охороні здоров'я та загальні підходи до інтерпретації результатів.

Висновки. Використання поданих методичних підходів до оцінки результатів комунікативних програм дасть змогу підвищити ефективність комунікацій із громадськістю щодо формування в населення позитивного ставлення до реформування охорони здоров'я в країні.

Ключові слова: методичні підходи, ефективність програм комунікацій, охорона здоров'я.

Вступ

Питання результативності та звітності завжди залишаються в центрі уваги спеціалістів із паблік рілейшнз (PR) [4]. Вони розуміють, що проведення комунікативних програм має справити помітний та очевидний позитивний вплив на ситуацію, тобто змінити її у визначеному напрямку. З цією метою, після виконання всіх запланованих заходів комунікативних програм, використовуються різноманітні методи та засоби дослідницької роботи, щоб оцінити та документально підтвердити досягнуті результати [1, 3].

Мета роботи – розробити методичні підходи до оцінки ефективності комунікативних програм в охороні здоров'я.

Матеріали та методи

Методи: описового моделювання, структурно-логічного аналізу, бібліосемантичний, системного підходу. У даній статті методичні підходи до оцінки ефективності комунікативних програм в охороні здоров'я розглянуто на прикладі формування позитивного ставлення населення до реформування системи охорони здоров'я.

Результати дослідження та їх обговорення

Дослідники, які будуть проводити оцінку ефективності комунікацій з громадськістю в охороні здоров'я в цілому, у тому числі з питань формування позитивного ставлення населення до реформування системи охорони здоров'я, мають знати *ключові принципи та методи оцінювання*.

На початку необхідно визначити мету дослідження та бажаний результат, щоб встановити критерій або еталон для вимірювання результатів. При цьому слід розрізняти дослідження *результатів процесу* у сфері комунікацій, які є кількісними та поверхневими (наприклад, кількість публікацій, круглих столів, прес-конференцій та контент-аналіз їх змісту), та дослідження *результатів їх впливу* (наприклад, якою мірою змінилося ставлення до реформи охорони здоров'я в осіб, які приймають рішення, на рівні конкретної адміністративної території чи в медичних працівників конкретного закладу охорони здоров'я).

Дослідження повідомлень у ЗМІ, незважаючи на їх велике значення, доцільно розглядати лише як перший крок в оцінці комунікативних заходів. Воно може відображати тільки фактичне висвітлення в пресі певних

матеріалів. Однак не можливо отримати інформацію, чи познайомилася з нею цільова аудиторія і як вона на неї прореагувала.

При оцінці ефективності комунікативних компаній доцільно використовувати різні методи дослідження в комбінаціях та в певній послідовності. Наприклад, контент-аналіз повідомлень ЗМІ, просторовий аналіз (аналіз поширення повідомлень), дослідження успішності комунікаційного заходу (наприклад, круглого столу), опитування громадської думки та соціологічні дослідження, фокус-групи тощо.

При дослідженні необхідно ідентифікувати цільові групи впливу та канали комунікативного впливу. При цьому не можна оцінювати заходи комунікативного впливу відокремлено. Надто важливо проводити оцінку комплексно, пов'язуючи комунікативну діяльність із реальними діями з реформування охорони здоров'я: що заплановано і що зроблено, виходячи зі стратегічних завдань реформи, та позитивними, негативними впливами здійсненого на доступність і якість медичної допомоги.

Щоб надійно провести оцінку комунікативних програм слід визначити конкретні цілі дослідження та узгодити критерії, за якими буде проводитися оцінка: цілі мають формулюватися таким чином, щоб вони передбачали реалістичні, вимірювані й відповідні до стратегії реформування охорони здоров'я результати. Слід пам'ятати, що проведення оцінки результативності комунікативних програм (формування позитивного відношення населення до реформи) необхідно передбачати вже на етапах планування і проводити її на різних етапах реформування, а відповідно комунікативної діяльності, що дасть змогу коригувати методи впливу, канали й частоту подачі інформації та вибору цільових груп.

У загальному виді принциповими питаннями, які підлягають оцінці при дослідженні ефективності комунікативних програм, є:

- чи зрозуміли та сприйняли позитивно представники цільових груп впливу представлену інформацію?;
- чи вдалося охопити комунікативним впливом усі цільові групи?;



Рис. 1. Етапи та рівні дослідження, оцінка комунікативних програм

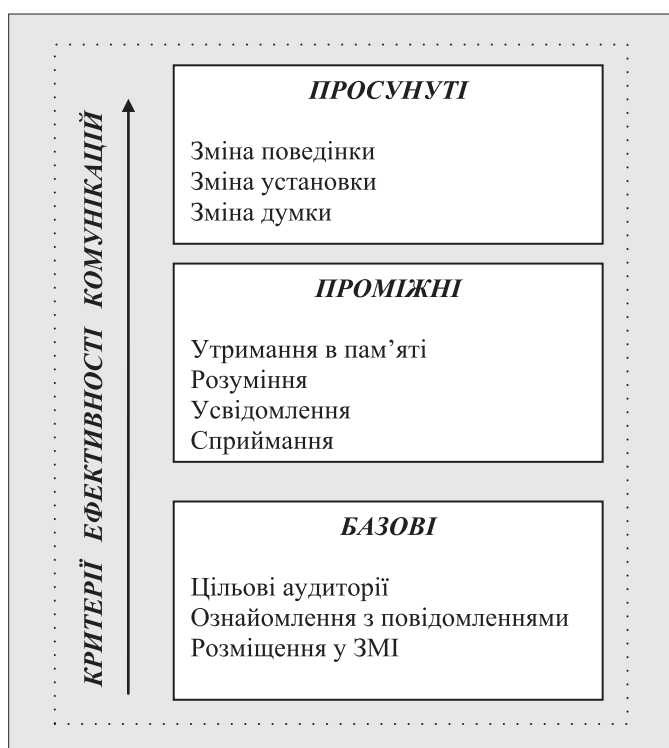


Рис. 2. Критерії оцінювання комунікативних програм

- чи вдалося досягти поставленої мети?;
- як непередбачувальні обставини вплинули на проведення комунікативних заходів і виконання програм?;
- чи вдалося провести заплановані заходи в рамках виділених коштів?;
- як можна було зробити стратегію комунікативної діяльності більш ефективною?;
- що можна зробити для більш ефективного здійснення комунікативної діяльності в наступному? Розглянемо етапи та рівні оцінки комунікативних програм.

Існує три загальні етапи й рівні дослідження, а також оцінки комунікативних програм із використанням різноманітних методів. Це:

1. Збирання даних про масштабність поширення інформації з використанням різноманітних каналів комунікації.
2. Дослідження рівня усвідомлення і розуміння цільовою аудиторією інформації та утримання її в пам'яті.
3. Дослідження змін ставлення цільової аудиторії до певної ситуації. У нашому випадку до реформи охорони здоров'я (рис. 1).

Наведена послідовність етапів і рівнів дослідження ефективності комунікативних програм представляє стандартні елементи оцінки.

Досягнення певних змін у поведінці цільової аудиторії громадськості є головною метою комунікативних програм. Результатом комунікативних програм є не кількість проведених заходів, а вплив, який вони спричинили на лінію поведінки громадськості в цілому і окремих груп населення (рис. 2). Отже, успіх комунікацій визначається підтримкою населення в цілому, медичними працівниками і особами, які приймають рішення на всіх рівнях управління реформи охорони здоров'я.

Детальна методологія дослідження ефективності комунікативних програм в охороні здоров'я викладена в методичних рекомендаціях [2], тому ми зупинимося на загальних підходах до інтерпретації результатів оцінювання.

Підтвердження ефективності комунікативних програм — це складна річ, тому даний процес має бути безперервним і відповідальним елементом програм комунікацій із населенням та його цільовими групами впливу. Формалізовані дослідження напередодні розгортання комунікативних програм та під час їх проведення надають необхідну інформацію для порівняння остаточних результатів із ситуацією, що існувала до початку програми і є основою для проведення корекції під час її здійснення.

Для підсумкової інтерпретації результатів і оцінювання результатів комунікативних програм необхідні спеціалісти, які володіють загальнотеоретичними, соціологічними, соціально-психологічними, політологічними та іншими знаннями про соціальні явища й процеси.

Висновки

Наведено методичні підходи до оцінки результатів комунікативних програм, використання яких дасть змогу підвищити ефективність комунікацій із громадськістю щодо формування в населення позитивного ставлення до реформування охорони здоров'я в країні.

Перспективи подальших досліджень пов'язані з вивченням ефективності заходів комунікації в пілотних регіонах із реформування охорони здоров'я щодо формування в населення позитивного ставлення до реформування системи надання медичної допомоги та впровадження сімейної медицини.

Література

1. *Комунікації* у процесі впровадження та супроводу реформування / Г. О. Слабкий, Ю. Б. Ященко, Л. В. Ященко [та ін.] // Україна. Здоров'я нації. – 2012. – № 2–3. – С. 176–181.
2. *Слабкий Г. О.* Методичні рекомендації з оцінки ефективності комунікативних програм в охороні здоров'я / Г. О. Слабкий, М. А. Знаменська. – К., 2014. – 39 с.
3. *Слабкий Г. О.* Роль комунікацій в модернізації закладів охорони здоров'я України / Г. О. Слабкий, М. А. Знаменська, Н. Г. Левенець // Впровадження сучасних досягнень медичної науки в практику охорони здоров'я України : матер. Міжнар. мед. конгресу, м Київ, 25–27 вересня 2012 р. – К., 2012. – С. 6–7.
4. *Стратегія і тактика комунікацій із громадськістю для організацій третього сектора : метод. пос. /за ред. В. Г. Королька.* – К., 2003. – 216 с.

Дата надходження рукопису до редакції: 22.05.2014 р.

Методические подходы к оценке эффективности программ коммуникаций с населением в здравоохранении

М.А. Знаменская

ГУ «Украинский институт стратегических исследований МЗ Украины», г. Киев, Украина

Цель – разработать методические подходы к оценке эффективности коммунікативных программ в здравоохранении.

Материалы и методы. Методы: описательного моделирования, структурно-логического анализа, библиосемантического, системного подхода. Методические подходы к оценке эффективности коммунікативных программ в здравоохранении рассмотрены на примере формирования позитивного отношения населения к реформированию системы здравоохранения.

Результаты. Приведены упорядоченные и систематизированные методические подходы к проведению оценки эффективности программ коммуникаций с населением в здравоохранении. Отражены общие подходы к исследованию эффективности указанных программ; этапы и уровни их оценки, структуру уровней оценки эффективности коммунікативных программ в здравоохранении и общие подходы к интерпретации результатов.

Выводы. Использование поданных методических подходов к оценке результатов коммунікативных программ позволит повысить эффективность коммуникаций с общественностью по формированию у населения позитивного отношения к реформированию здравоохранения в стране.

Ключевые слова: методические подходы, эффективность программ коммуникаций, здравоохранение.

Methodological approaches to effectiveness evaluation of communications programs with the population in health care

M.A. Znamenska

SI «Ukrainian Institute of Strategic Researches Ministry of Health of Ukraine», Kyiv, Ukraine

Purpose – to develop a methodical approach to evaluating the effectiveness of communication programs in health care.

Materials and methods: descriptive modeling, structural-logical analysis, systematic approach. In this article methodical approach for effectiveness evaluation of communication programs in health care are considered on the example of forming in public a positive attitude to health care system reform.

Results. Ordered and systematic methodological approaches to effectiveness evaluation of communications programs with the population in health care are presented. This article presents general approaches to effectiveness study of this programs; stages and levels of assessment, the structure of levels for evaluating the effectiveness of communication programs in health care and the general approach to results interpretation.

Conclusions. Methodological approaches for communication programs evaluation are presented. It will increase the efficiency of communication with the population toward formation of positive attitude to health care reform in the country.

Key words: methodological approaches, effectiveness of communication programs, health care.

Відомості про автора

Знаменська Марія Андріївна – к.мед.н., асистент кафедри офтальмології Національної медичної академії післядипломної освіти імені П.Л. Шупика; дисертант ДУ «Український інститут стратегічних досліджень МОЗ України»; вул. Дорогожицька, 9, м. Київ, 04112, Україна; служб. тел. +38 (044) 408-05-36; e-mail: znamenska@yahoo.com.