

Олена СЕМЕНЦОВА

к. е. н., доцент,

доцент кафедри менеджменту і адміністрування

Український державний університет залізничного транспорту

Олександр СОБОЛЕВСЬКИЙ

головний інженер структурного підрозділу

«Ілларіонівська колійна машинна станція»

філії «Центр будівництва та ремонту колії»

АТ «Укрзалізниця»

МЕТОДИ ОЦІНКИ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЙ ПУБЛІЧНОЇ СФЕРИ

На сьогодні, існує велика кількість методів оцінювання ефективності управлінської діяльності. В тій чи іншій мірі їх можна застосовувати в ситуаціях, коли постає питання щодо необхідності проведення оцінки ефективності діяльності організацій публічної сфери.

В залежності від виду показників, що використовуються при проведенні оцінки, всі методи умовно поділяють на кількісні, якісні та комбіновані.

У випадку, коли результати діяльності організації публічної сфери описуються достатньою кількістю показників, що носять кількісний характер, доцільно застосовувати кількісні методи оцінки ефективності діяльності організацій публічної сфери. Це найпоширеніші в наукових дослідженнях методи, бо з їх об'єктивністю та прозорістю складно сперечатися. Тож, кількісні методи мають ряд переваг:

- чіткість та прозорість визначення рівня показника;
- високий рівень об'єктивності виміру;
- можливість застосування, як до явища або процесу в цілому, так і до окремих його складових;
- простота в проведенні подальших аналітичних досліджень;
- зручність наочного представлення отриманих результатів досліджень тощо.

Прикладом кількісних методів, що можуть бути застосовані для оцінки ефективності діяльності організацій публічної сфери є бальний метод. При його застосуванні оцінка відбувається за заздалегідь встановленими критеріями, та системою бальної оцінки за виконання своїх службових обов'язків, яка має ґрунтуватися на врахуванні об'єктивних факторів: виконання плану, вчасне формування звітності, кількість скарг тощо. Також оцінку ефективності виконання службових обов'язків можна диференціювати відповідно до ступеня його виконання. Оцінювання можна проводити за підсумками будь-якого звітного періоду (тиждень, декада, місяць, квартал, півріччя, рік тощо). Отримані результати в балах можна корегувати з урахуванням коефіцієнта важливості виконаних завдань та обчислювати рейтинг кожного з об'єктів оцінки.

Метод самооцінки, за допомогою якого співробітники мають змогу оцінити власні результати роботи самостійно, а деяких випадках й анонімно, також можна застосовувати серед числа кількісних до оцінки ефективності діяльності організацій публічної сфери. Але такий метод може бути використаним лише як доповнення до комплексу дій щодо оцінки ефективності діяльності організацій публічної сфери, і в жодному разі не має застосовуватись самостійно, бо має високий ступінь особистісної суб'єктивності та ймовірності недо- або переоцінки співробітниками власних результатів роботи.

Менш часто в наукових дослідженнях застосовуються якісні методи оцінки, але їх застосування може стати у нагоді при уточненні результатів. Вони мають нижчий рівень надійності порівняно до кількісних, але це можна виправити шляхом залучення до процесу оцінювання сторонніх незалежних експертів. В системі оцінки ефективності діяльності організацій публічної сфери доцільно використовувати такі методи, як:

- пряме спостереження – коли оцінювач виконує свої функції вільно та відкрито, перебуваючи в середині організації та поруч зі співробітниками як в формальних, так і неформальних відносинах, а результати спостережень подає у вигляді звіту, де розкриває виявлені ним недоліки та проблеми, а також пропонує шляхи їх подолання. При застосуванні методу великою перевагою є те, що він дозволяє отримати оцінку на основі вивчення організації зсередини та особистого знайомства з співробітниками та їх професійною діяльністю. Але в цьому криється й найголовніший недолік – суб'єктивізм оцінки, який може проявлятися в упередженому ставленні (симпатії або антипатії) до особи, що не пов'язане з її професійними якостями;

- приховане внутрішнє спостереження – коли, на відміну від попереднього, оцінювач спостерігає за подіями в організації приховано від загалу, тобто ніхто з співробітників не знає, що оцінка проводиться, і тим паче хто саме її проводить, що створює умови щодо більш точної оцінки ефективності роботи організацій публічної сфери;

- ділова гра – дозволяє оцінити, а також напрацювати багато характеристик особистості підлеглих: здатність до командної співпраці, комунікативність, стійкість до стресу, гнучкість реагування та пристосованість до швидкоплинних змін тощо, що є вкрай важливими якостями для управлінців. Основним недоліком методу є дороговизна його проведення через необхідність запрошувати відповідного фахівця;

- іспити та тестування – простий, ефективний метод вияву фахових компетентностей, що не вимагає значних коштів на його проведення.

Але для більш повної оцінки ефективності діяльності організацій публічної сфери видається доцільним застосовувати комбіновані методи, які уособлюють в собі як кількісну, так і якісну оцінку, та разом з тим дають змогу уникнути «сухого» числового оцінювання та суб'єктивізму, властивого оцінці якісними методами. Серед комбінованих методів найяскравішими та доцільними до використання в публічній сфері є:

- метод «таємного покупця» – передбачає наявність заздалегідь складеного переліку критеріїв оцінки ефективності діяльності певної організації

публічної сфери. «Таємний покупець», зазвичай під час особистого візиту до оцінюваної організації публічної сфери, звертається за заздалегідь обраною послугою та оцінює якість її надання за розробленою системою критеріїв. За результатами оцінки подає звіт керівництву з визначенням прогалин та переваг у роботі службовців та організації загалом. В свою чергу, керівництво робить висновки та впроваджує заходи щодо удосконалення роботи організації. З метою проведення оцінки найкраще звернутися до спеціалізованих фірм.

– метод «завдань» – оцінювач ставить перед кожним з робітників (або колективом вцілому) стандартне та типове для даної організації завдання, що має бути виконане у встановлений час. Результати виконання завдання мають бути зручними для кількісної і якісної оцінки. Після здачі звітів про виконану роботу, оцінювач аналізує їх і представляє керівнику результати оцінки у формі звіту. Перевагою методу є його порівняно невисока вартість та можливість проведення оцінки без відриву персоналу від його обов'язків.

Безперечно, обирати метод оцінки ефективності діяльності організацій публічної сфери слід з урахуванням специфіки оцінюваної організації. Якщо переважну більшість результатів діяльності організацій публічної сфери можна охарактеризувати широким набором кількісних, якісних та структурних показників, то доцільним буде застосовувати кількісні методи. Для організацій публічної сфери, що надають послуги, якісні методи оцінювання створюють умови щодо оцінки їх роботи за різними критеріями якості, які складно перетворити в числові дані. Але в переважній більшості випадків, найдоцільніше застосовувати комбіновані методи оцінки, бо вони поєднують в собі переваги кількісних та якісних методів.