

госуправление как сервисная деятельность: оцениваем эффективность

*праксиологический концепт исследования
и развития сервисной деятельности
в секторе государственного управления*

Аннотация

В статье представлен взгляд на один из концептов исследования сервисной деятельности в секторе государственного управления – праксиологический. Эта область исследований рассматривает сервисную деятельность с точки зрения ее эффективности. Представлено авторское видение технологии оценки эффективности сервисной деятельности в контексте ее многоуровневой ценностной характеристики.

Ключевые слова: государственная услуга, сервисная деятельность, эффективность, ценность

С точки зрения исследования сервисной деятельности сектора государственного управления праксиология нацеливает, с одной стороны, на обязательность ориентации на некий конечный результат, с другой стороны, предполагается соизмерение результата и целей (затрат, потребностей), то есть определение ценности результата для государства, общества, индивида. В связи с этим праксиология сервисной деятельности корреспондирует с оценками предметных ценностей (процессы, конкретные акты деятельности как объекты оценивания) и субъективных ценностей (принципы, цели, концепции).

В секторе государственного управления предметом сервиса выступает государственная услуга. Именно организационно-процессуальный характер сервиса вкладывается в понятие «сервисная деятельность»

**Карловская
Евгения Анатольевна**
*доцент кафедры
финансов, кредита
и бухгалтерского учета,
Тихоокеанский
государственный
университет,
г. Хабаровск
e.a.karlovskaia@
gmail.com*

**в секторе
государственного
управления
предметом сервиса
выступает
государственная
услуга**

– это специфическая активность субъектов, вступающих между собой в отношения по реализации государственных услуг как конечного сервисного продукта и осуществляемая профессионально подготовленными работниками.

Ориентация на потребителя услуг

Институт сервиса вводит социально-экономических субъектов в институциональную среду государства посредством функционирования главного звена сервиса – взаимодействия с внешней средой. При этом однозначно фиксируется приоритет ориентации системы на потребителя, определяющий характер любых взаимодействий системы с внешним окружением.

По мнению Х. Брюйна, усиление внешней ориентации посредством взаимодействия с внешними субъектами нивелирует следующие негативные факторы оценки эффективности:

- потеря сути связей между основным процессом и количественными показателями на более высоком уровне управления [4];
- сдерживание развития сотрудничества и кооперации в связи с нежеланием делиться положительным опытом оптимизации своей деятельности [4];
- отсутствие учета системой оценки эффективности такого факта как зависимость эффективности от усилий других участников процесса производства услуг [4];
- важность конвертации информации в более доступную для проверки форму, чем действительное решение проблем [4];
- статичность системы оценки эффективности, позволяющая рассматривать продукты в каждый конкретный момент их производства и недостаточно учитывать динамичность деятельности.

Технология оценивания эффективности может быть основана на многоуровневой ценностной характеристике сервисной деятельности в секторе государственного управления. На первом уровне модели ценности находится потребительская ценность государственной услуги. На втором и третьем уровнях – ценность услугополучателя для услугодателя и общественная ценность услугодателя.

В процессе формирования потребительской ценности для оценки сервисной деятельности применимы критерии экономичности и выгодности (в терминологии Я. Зеленецкого). Авторский подход к ценностям услугополучателя для услугодателя и услугодателя для общества строится на позиционировании субъектов в качестве участников ориентационного взаимодействия, идентифицирующих собственные цели исходя из целей друг друга. В таком случае, услугодатель имеет цели, достижение которых возможно только при достижении целей услугополучателя.

Цели услугодателя (государства) и услугополучателей (населения)

В процессе ориентационного взаимодействия субъекты взаимно адаптируются, что приводит к увеличению их общей эффективности, а также усилению зависимости друг от друга. Эта зависимость проявляется в том, что достижение целей потребителя невозможно без деятельности услугодателя как системы создания ценности, и наоборот, целедостижение услугодателя зависит от достижения в ходе взаимодействия целей услугополучателями. При этом следует обратить внимание на то, что цели услугодателя не сводятся к целям услугополучателей. Однако возможность достижения целей услугодателя заставляет услугополучателей вносить свой вклад и позволяет, достигнув их сообща, в результате реализовать свои собственные цели. Для достижения эффективности ориентационного взаимодействия каждый участник должен добавлять определенную ценность к проходящим через него потокам, менять их свойства в сторону большей полезности, либо менять направления потоков, либо запускать новые потоки. Отталкиваясь от своих целей, каждый услугополучатель формирует собственное представление о желаемых свойствах государственной услуги (целевые ожидания заявителя), результатах взаимодействия при ее получении и потреблении. Услугодатель координирует собственные цели и цели услугополучателей. Исходным пунктом их координации является общая цель, которой согласно принципу институализации субъектности является достиже-

***на первом уровне
модели ценности
находится
потребительская
ценность
государственной
услуги***

ние заданного уровня человеческого и социального капиталов. В качестве целей второго уровня для услугополучателя выступают реализация конституционных прав, реализация законных обязанностей, реализация законных интересов, а для производителя государственной услуги – создание и максимизация потребительской ценности в период жизненного цикла ориентационного взаимодействия.

Таким образом, эффективность ориентационного взаимодействия неразрывна с целями участников взаимодействия. Координация целей сторон взаимодействия затрагивает вопрос дихотомии «результативность – эффективность». Будем считать, что ориентационное взаимодействие результативно, если достигнуты цели услугодателя и эффективно, если достигнуты цели услугополучателя.

Эффективность государственной услуги

Эффективность ориентационного взаимодействия представляет собой индивидуальную оценку целевой эффективности услугополучателя. Она заключается в способности реализации услугополучателем своих целей в ходе достижения общих с услугодателем целей и означает степень достижения целей услугополучателя в результате деятельности услугодателя.

Тогда эффективность услугодателя представляет собой совокупную оценку эффективностей ориентационного взаимодействия. Она заключается в способности реализации совокупностью услугополучателей своих целей в ходе достижения общих с услугодателем целей и означает степень достижения целей первых в результате деятельности второго.

Процесс целеполагания для услугополучателя сопровождается оценкой (выбором) заявителем характеристик ценности и ранжированием их значимости для него, а также степени их удовлетворения. Достижение цели второго уровня целеполагания получателя государственной услуги связано со степенью его удовлетворенности, зависящей от качественной и денежной оценки потребительской ценности. Следовательно, цель

**услугодатель имеет
цели, достижение
которых возможно
только
при достижении
целей
услугополучателя**

услугополучателя достигается, если его удовлетворенность максимальна. Реальная степень удовлетворенности услугополучателя – его результат. Итак, целевая эффективность услугополучателя может быть рассчитана как отношение реальной удовлетворенности к целевой максимальной удовлетворенности.

Удовлетворенность от потребления государственной услуги отражает действие социального эффекта (первичный потребительский эффект, присваиваемый индивидами). Вторичный эффект связан с присвоением несводимого блага обществом, индикаторами присвоения которого являются развитие человеческого и социального капиталов, а также лояльное поведение как ответная реакция на предоставленный продукт.

Перенесение данного положения на уровень услугодателя, позволяет вести речь о его ценности для общества. Производители государственных услуг сами по себе представляют ценность, которую можно охарактеризовать как «их силу, значимость и способность производить общественно полезные результаты» [7]. По сути, такая постановка вопроса выражает смысл существования, предназначение услугодателя.

Удовлетворенность госуслугами и доверие к органам госуправления

В основе получения вторичного эффекта как результата взаимодействия лежит удовлетворенность потребителей. Доверие является следствием удовлетворенности потребителя государственной услугой в процессе потребления и формирует его лояльность, как к самой услуге, так и к ее производителю. Исследования зарубежных ученых демонстрируют положительную корреляцию между уровнем удовлетворенности государственными услугами и доверием органам государственного управления [7].

Доверие и удовлетворенность государственными услугами имеют зависимость от вклада услугополучателя в результативность деятельности услугодателя, то есть возможности влияния на процессы, связанные с созданием ценности. Достижение заданного уровня социального капитала представляется возможным при условии реализации

***...целевая
эффективность
услугополучателя
может быть
рассчитана как
отношение реальной
удовлетворенности
к целевой
максимальной
удовлетворенности***

**доверие является
следствием
удовлетворенности
потребителя
государственной
услугой...
и формирует его
лояльность
как к самой услуге,
так и к ее
производителю**

услугополучателями своих целей в ходе достижения целей услугодателя с учетом вклада первыми в результаты деятельности второго. Вклад отражает степень вовлеченности в процесс некоммерческого обмена и характеризует значимость услугополучателя с точки зрения участия во взаимодействии.

С учетом изложенного в отношении ценности услугодателя для общества следует вести речь о результативности ориентационного взаимодействия и услугодателя как системы создания ценности.

Результативность ориентационного взаимодействия представляет собой индивидуальную оценку целевой эффективности услугодателя. Она заключается в способности реализации услугодателем своих целей в ходе достижения общих с услугополучателем целей и означает степень достижения целей первого с учетом вклада второго.

Тогда результативность услугодателя представляет собой совокупную оценку результативности ориентационных взаимодействий. Она заключается в способности реализации услугодателем своих целей в ходе достижения общих с услугополучателями целей с учетом вклада каждого услугополучателя и означает степень достижения целей услугодателя с учетом вклада услугополучателей.

Изложенный подход лежит в основе технологии клиенто-ориентированного управления системой создания ценности. Ее применение связано с переводом системы из менее эффективного состояния в более эффективное посредством достижения эффективности ориентационного взаимодействия.

Литература

1. Жбанов П. А. Методологическая концепция исследования инноваций в современной экономике / П. А. Жбанов // Экономика строительства. – № 5. – 2010. – С. 22-30.
2. Солодкая М. С. Надежность, эффективность, качество систем управления / М. С. Солодкая [Электронный ресурс]. – URL:<http://credonew.ru/content/view/149/24>
3. Зеленевский Я. Организация трудовых коллективов. Введение в теорию организации и управле-

ния: пер. с польск. / Под ред. Г. Э. Слезингера. – М.: Прогресс, 1971. – 311 с.

4. Брюйн Х. Управление по результатам в государственном секторе / Ханс де Брюйн. – М.: Институт комплексных стратегических исследований, 2005. – 192 с.

5. Петров М. А. Механизмы согласования позиций заинтересованных сторон в процессе разработки и реализации стратегии фирмы [Электронный ресурс]: дис. ... канд. экон. наук. – М.: РГБ, 2005. – URL: <http://diss.rsl.ru>

6. Солодухин К. С. Разработка методологии стратегического управления вузом на основе теории заинтересованных сторон [Электронный ресурс]: автореф. дис. ... докт. экон. наук: 08.00.05. – М., 2011. – URL: <http://vak.ed.gov.ru>

7. Голубева А. А. Оценка новых форм взаимодействия органов исполнительной власти с потребителями государственных услуг: [Электронный ресурс]: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05. – СПб., 2007. – URL: <http://diss.rsl.ru>

pn

Eugenia A. Karlovskaya

Associate Professor, Department of Finance,

Credit and Accounting, Pacific National University, Khabarovsk

Praxeological Concept of Research and Development of Service Activities in the Sector of Public Administration

Abstract

The article takes a look at one of the concepts of research activities in the service sector of public administration – praxeological. This area of research examines service activities in terms of its effectiveness. Following the service-dominant logic in the development of the sector of public administration the author presents the vision of the assessment technology of effectiveness of the service activity in the context of multi-level value characteristics.

Keywords: public service, service activities, effectiveness, value