За останні 3 роки існування електронного бізнесу в Україні змінилися також погляди на засоби Інтернет-реклами. Сайт із засобу комунікацій перетворився на маркетинговий інструмент. Сучасним завданням реклами став швидкий пошук цільової аудиторії. Перспективою розвитку Інтернет-реклами є щоразу більша її персоналізація. Такий процес розвитку електронного підприємництва в Україні дозволяє проникати в Інтернет не тільки середньому, а й малому бізнесу.

Проте варто пам'ятати, що бізнес в Інтернеті вимагає постійних і спланованих зусиль, незважаючи на спосіб реалізації. Процес створення Інтернет-магазину нічим не відрізняється від створення будь-якого іншого малого підприємства. Економічний ефект та мінімізація витрат відбуватимуться лише в тому випадку, якщо електронно-комерційна система збуту буде тісно пов'язана із системою постачання й планування.

Таким чином, пріоритетним напрямом підтримки малого підприємництва є електронне підприємництво. Суть цього пріоритетного напряму полягає в налагодженні за допомогою Інтернету прямих контактів між виробниками, споживачами, потенційними партнерами й інвесторами; забезпечення інформаційної підтримки тих організацій, що сприяють розвитку електронного підприємництва на регіональному рівні в Україні, незалежно від форм власності та відомчої приналежності. Електронне підприємництво відкриває нові перспективи для ведення малого бізнесу. Саме електронний бізнес є тим каталізатором, який веде до створення абсолютно нових моделей ринкових відносин, абсолютно нових об'єднань партнерів і в підсумку – до абсолютно нової економіки, що здатна вивести Україну на рівень високорозвинутих країн, підвищивши її конкурентоспроможність.

Перспективою подальших досліджень є розробка системи заходів щодо розвитку електронного підприємництва в регіональних програмах підтримки малого бізнесу.

Література: 1. Комих Н. Г. Соціокультурні особливості становлення підприємництва в сучасній Україні // Зб. наук. матеріалів "Проблеми розвитку соціологічної теорії". – К.: Інститут соціології НАНУ. – 2004. – Вип. 4. – С. 211 – 214. 2. Глобальная статистика украинского Интернета за 2007 г. // http://www. sputnikmedia. net/news/906/. 3. Bigmir)net – чем больше, тем лучше! // http://www. bigmir. net. 4. Уровень электронной коммерции в Украине не высокий. Но есть потенциал для развития // http://olib. ru/catalog/biznes/reklama/marketing/4p/im/uroven-elektronnoy-kommertsii-v ukraine-ne-vysokiy. 5. Yacoub M., Senchuk B., Tkachenko T. Ukrainian Enterprises in 2000. Report by IFC Ukraine Business Development Project. — 2001. — May. 6. Каменнова М. Технологии для виртуального предприятия / М. Каменнова, А. Громова // Открытые системы. – 2000. – №4. – http://opensystems.ru/os/2000 /04/047.htm. 7. Новомлинский Л. С чего начать создание системы электронной коммерции // http://www. e-commerce. ru /articles/index.73.html 8. Sun Microsystems. // http://www. sun. com. 9. Automatic System & Technologies // http://weblist. gu. net. 10. Informex // http://www. informex. net. 11. Internet Expert. Агенство Интернет-рекламы // http://www. ie. com. ua. 12. Кужель О. В. Деякі підходи до формування концепції української доктрини підприємництва // Підприємництво в Україні: події, проблеми, перспективи. — 1998. — №2. — С. 10 – 12. 13. Прибуткова частина української електронної комерції // Компаньйон. — 2002. — №13. — http://www. e-commerce. ru. 14. Amor D. The E-Business (R) evolution. — Boston: HP Publishing Center, 2000. – 846 p.

Стаття надійшла до редакції 18.02.2008 р.

УДК 303.62:316

Савченко Б. Г.
Боковикова Ю. В.

ИССЛЕДОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ МЕТОДОМ АНКЕТИРОВАНИЯ

Internal environment of the Institute of Public Administration is researched and directions of solution of its urgent problems for its development and improvement are cleared out by survey method.

Социальное и культурное развитие народа Украины, формирование всех национальных атрибутов определяются эффективностью работы государственных и общественно-политических институтов, а также легитимностью осуществляемой ими политики. Государственные служащие и работники местного самоуправления являются активными участниками общественно-политической деятельности. Поэтому определение проблем в государственном управлении и поиск направлений их решения необходимо и весьма актуально на современном этапе построения демократического правового государства, государственных органов власти.

Методы работы государственного служащего, его поведение, общение и взаимодействие с представителями различных слоев населения могут существенно отразиться на управленческом процессе как в отдельных регионах, так и в стране в целом. Поэтому исследования, проводимые в данном направлении, касались взаимодействия социальных условий с деятельностью людей. Именно такие подходы имели место в теориях социальных концепций Ч. Кули, Д. Мида, Р. Линтона, Т. Парсонса и других ученых. Общим для них является признание личности как специфического фактора внутренних отношений коллективов и организации в целом, который существенно влияет на эффективность государственного управления. Особенности управления персоналам неоднократно исследовались как украинскими, так и зарубежными учеными и нашли отражение в работах Н. Т. Гончарук, А. О. Гошко, Т. И. Пахомовой, В. А. Шамахова и др. Однако социально-психологические аспекты взаимоотношений в самой управленческой среде еще недостаточно исследованы, в результате чего наблюдаются существенные просчеты в кадровой политике в органах государственной власти и местного самоуправления.

По мнению авторов, именно эта неизученная сторона государственного управления становится наиболее важной для повышения эффективности деятельности органов власти. Тем более, что социальные отношения — это относительно самостоятельный, специфический вид общественных отношений, который отображает деятельность социальных субъектов в связи с их различным положением в обществе, ролью в общественной жизни [3, с. 217].

Цель статьи – исследовать внутреннюю среду государственной службы, определить наиболее существенные социально-психологические факторы, назревшие проблемы и обозначить направления их решения.

Для этого, на взгляд авторов, необходимо исследовать первичный, индивидуальный уровень общения, который и определяет взаимосвязи и взаимоотношения между индивидами, а не вторичный, безличностный уровень, так как социальные взаимоотношения являются базовыми в создании эффективной системы различных уровней управления. При этом каждая личность госслужащего и работника местного самоуправления может существенно влиять на управленче-

© Савченко Б. Г., Боковикова Ю. В., 2008

ский процесс, так как является составной частью системы государственного управления, выполняет определенные роли в организации и в обществе в целом.

Одним из наиболее эффективных и доступных методов исследования является анкетирование, который дает наиболее объективные результаты, хотя и требует достаточно существенных затрат времени как при разработке анкет, так и при их обработке. Но этот метод дает возможность достаточно детально определить социальную среду, образ жизни, социальные связи, социальные действия, рассматривать социальную среду – институт государственной службы — как целостную систему, исследовать причины возникающих проблем и найти пути совершенствования системы управления.

Анкетирование имеет преимущество перед другими методами исследования еще и потому, что влияние интервьюера на респондента минимально, что повышает объективность, качество и надежность исследования. Именно поэтому для исследования авторы статьи выбрали этот метод.

Данное исследование есть продолжением поисков авторами статьи эффективности государственного управления, так как является попыткой изучить внутреннюю среду в государственной службе, социальные взаимоотношения путем исследования положительных и отрицательных факторов, которые возникают в коллективах, для оптимизации управления персоналом.

Исследование проводилось в рамках комплексного научного проекта "Государственное управление и местное самоуправление" и научно-исследовательской работы кафедры государственного строительства ХарРИ НАГУ "Совершенствование форм и методов работы территориальных органов власти". В 2006 – 2007 гг. авторами проведено анкетирование 917 государственных служащих и работников местного самоуправления (IV – VI категории) Харьковской, Сумской, Полтавской и Луганской областей, повышающих квалификацию в Харьковском региональном институте государственного управления Национальной академии государственного управления при Президенте Украины.

Анкета включала 2 вопроса (позитивный и негативный) и 11 – 12 вариантов ответов на каждый из них. В конце анкеты были вопросы, касающиеся возраста и пола респондента. Респонденты должны были выбрать несколько вариантов ответов из числа предложенных в зависимости от степени их важности или добавить при необходимости свой вариант. Количество всех ответов принято за 100%. В результате обработки анкет определены количество наиболее важных ответов и доля каждого из них в общем количестве. Варианты каждого из ответов представлены в табл. 1.

Таблица 1

Варианты ответов на вопросы анкетирования

Когда на работе вы чувствовали себя особенно хорошо		Когда на работе вы чувствовали себя особенно плохо	
1		2	
1	Политика руководства организации меня устраивает	1	Политика руководства организации меня не устраивает
2	Повышение зарплаты	2	Отсутствие роста зарплаты
3	Улучшение условий труда	3	Ухудшение условий труда
4	Улучшение отношений с руководством	4	Ухудшение отношений с руководством
5	Улучшение отношений с коллегами	5	Ухудшение отношений с коллегами
6	Непосредственный контроль со стороны руководителя	6	Ежедневный контроль руководителя

Окончание табл. 1

1	2	3	4
7	Успешное завершение задания	7	Низкое качество выполненной работы
8	Продвижение по службе	8	Невозможность завершения задания в срок
9	Признание и одобрение результатов работы	9	Однообразная работа без повышения заработка
10	Высокая степень ответственности	10	Наказание руководителем без причин
11	Возможность творческого роста	11	Низкая степень ответственности
		12	Отсутствие делового и творческого роста

Предложенные варианты ответов прямо или косвенно раскрывают свойства личности (потребности, интересы, ценности, социальные установки и др.) и дают возможность перейти от анализа личности к раскрытию мотивов ее деятельности, важности условий, методов и результатов для нее.

По каждой из 4-х областей были обобщены данные ответов респондентов, что дало возможность определиться с пиковыми позициями как для положительных, так и отрицательных факторов работы госслужащих. В соответствии с этим результаты ответов на положительный вопрос представлены в табл. 2.

Таблица 2

Ответы на положительный вопрос по областям (в %)

№ вопроса	Харьковская область	Луганская область	Сумская область	Полтавская область
1	4,52	4,59	4,40	5,77
2	13,81	14,86	15,60	13,66
3	8,97	9,32	10,27	8,95
4	7,48	7,90	7,60	6,83
5	9,61	9,32	9,20	7,89
6	3,55	3,89	2,40	3,46
7	16,45	14,98	16,27	15,63
8	6,39	6,49	6,27	6,83
9	15,61	16,86	17,07	18,36
10	4,32	3,30	3,47	2,88
11	9,29	8,14	7,47	9,56

Как видно из табл. 2, в целом прослеживается корреляция по областям и совпадение по пикам ответов. В частности, максимальные значения выпадают на варианты ответов 2 (повышение заработка), 7 (успешное завершение задания) и 9 (признание и одобрение результатов работы). Эти ответы можно считать наиболее важными для всех 4-х областей. При этом признание и одобрение результатов работы имеет наибольшее значение среди остальных по всем областям. Это можно трактовать как достаточно высокий уровень самооценки и необходимость его подтверждения руководством организации. По мнению авторов, руководству организации необходимо поддерживать достойное стремление госслужащих к оценке их деятельности. Это будет содействовать творческому, эффективному и качественному выполнению поставленных задач.

Варианты ответов на второй вопрос (отрицательный), подобраны таким образом, чтобы просматривалась корреляция с положительными составляющими. Результаты ответов представлены в табл. 3.

Таблица 3

Ответы на отрицательный вопрос по областям

№ ответа	Харьковская обл.	Луганская обл.	Сумская обл.	Полтавская обл.
1	4,96	4,13	4,60	4,37
2	**13,89**	**17,01**	**15,33**	**16,39**
3	9,34	8,74	9,20	9,84
4	9,75	11,76	9,54	8,56
5	9,91	8,74	11,07	8,20
6	4,79	4,77	5,79	4,55
7	6,42	5,72	5,45	6,01
8	**14,13**	**12,40**	**14,65**	**12,20**
9	6,82	6,36	7,16	8,01
10	10,40	10,97	9,88	10,02
11	2,52	2,54	1,70	2,73
12	7,07	6,84	5,62	9,11

Хуже всего госслужащие чувствуют себя при отсутствии роста заработной платы, а также при невозможности завершения задания в срок. Казалось бы, данные, характеризующие выполнение задания в срок, говорят о достаточно высокой ответственности госслужащих. Однако результаты исследования этого не подтверждают, так как к наиболее несущественным факторам, как в положительных, так и в отрицательных ответах, относится именно позиция ответственности (соответственно 10 и 11 варианты ответов). В данном случае имеет место процесс пассивной адаптации к социальной среде или внутренней среде организации, когда наиболее значащими факторами адаптации выступают стрессы (экономические обстоятельства – зарплата, безработица, политические обстоятельства – смена руководства, падение авторитета лидера и др.) Поэтому успешное завершение задания, признание и одобрение результатов работы – это те факторы, которые выступают своеобразным защитником и охраной от стрессов, учитывая, что при частой смене руководства в 2006 и 2007 гг. исполнителям постоянно была необходима определенная адаптация к новым условиям.

Среди важнейших социально-психологических факторов признана заработная плата, которая фактически является природной и одновременно социальной потребностью, постоянным мотивом практически подавляющего большинства работников. Стабильные показатели этой позиции при анкетировании должны насторожить органы управления, которые утверждают штатные оклады, подают предложения при разработке соответствующих документов. Когда госслужащий постоянно задумывается о своей заработной плате, уменьшается время, которое он может использовать на выполнение служебных обязанностей. Вместе с этим возникает желание рассмотреть вопрос о возможности смены места работы или заняться подработкой и не только за пределами рабочего дня. Признание респондентами фактора заработной платы в качестве одного из важнейших подчеркивает, что современный ее уровень госслужащих седьмой – пятой категорий не отвечает потребностям, не выступает стимулом в работе, не является объективным условие заинтересованности в работе. И как результат – высокая текучесть кадров в госслужбе и в органах местного самоуправления; по данным Главгосслужбы, она достигает 20% ежегодно.

Возрастание разницы между оплатой труда в государственном и частном секторах, повышенная дифференциация между доходами различных уровней государственного управления привели к снижению престижности профессии госслужащего, что приводит в отдельные периоды к оттоку лучших, наиболее квалифицированных, опытных работников.

К сожалению, в настоящее время государственная служба в значительной степени стала системой подготовки квалифицированных кадров для коммерческих, частных и других негосударственных структур. Молодых специалистов, накопивших определенный опыт в органах власти, с большим удовольствием приглашают на предприятия и организации различных форм собственности как работников, компетентных в работе с документами, законодательством и т. д. Сравнительно невысокий уровень зарплаты в органах власти не способствует повышению качества роботы, что подтверждают ответы, касающиеся ответственности государственных служащих (позиции 10 и 11 соответственно в табл. 2 и 3).

Следующей среди существенных позиций в исследовании является наказание подчиненных руководителем без причин (разница по областям не превышает 1%). Как свидетельствуют экспериментальные выводы [3, с. 116], применение негативных санкций приводит к общему снижению социальной активности индивида, к недоверию к руководству, к появлению конфликтов в системе руководитель – подчиненный.

Наказание без причин отталкивает подчиненных от руководителей, вызывает негативные взаимоотношения и, как результат, создание малых групп в коллективе по производственному признаку. Такое положение может привести к тому, что руководство будет жить своими интересами, а подчиненные — своими. И основания для таких выводов прослеживаются уже в настоящее время, о том говорит низкий уровень позиции 1, как при положительном, так и отрицательном рассмотрении данного фактора. Учитывая, что каждый человек, даже на несознательном уровне, четко определяет свое собственное "Я", такое наказание унижает его. Психологи считают, что в системе руководитель – подчиненный необходимо с уважение относиться к каждому человеку независимо от его возраста и пола [2, с. 66]. Привлечение на свою сторону подчиненных — служебная обязанность каждого руководителя для повышения эффективности работы коллектива и организации в целом.

Также обращает на себя внимание значение как положительных, так и отрицательных факторов, касающихся уровня ответственности за качество работы, которые занимают последнее место и, что более важно, имеют тенденцию к снижению (от 4,3 до 1,7%). Трактовка таких результатов может быть различной. Один из вариантов был рассмотрен выше. Но не помешало бы задуматься над тем, что ответственность в госслужбе по полученным ответам не является одной из составляющих, обязательным принципом работы. Это свидетельствует о необходимости формирования у работников органов власти определенных управленческо-идеологических установок государственной и общественной важности принятия решений, действий или бездеятельности, осмысления того, что каждое принятое решение или управленческое действие должно быть взвешенным. А, с другой стороны, — проконтролировано общественностью. И госслужащий в полной мере должен за него нести ответственность.

Определенный интерес представляют ответы 7 как в положительном, так и отрицательном ракурсах. В частности, госслужащие хорошо чувствуют себя при успешном завершении задания, но не обращают внимания на качество выполненной работы (рисунок). Это говорит о недостаточной подготовке госслужащих, вмешательстве руководства в их работу, что порождает привыкание к проверкам, неуверенности в себе, снижению качества управленческого труда на исполнительном уровне.

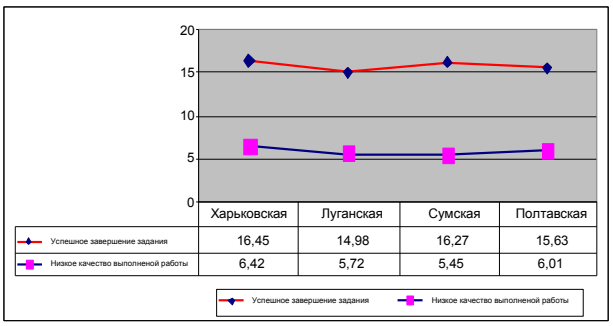

Рис. **Изменения основных факторов по областям**

На взгляд авторов, такая картина демонстрирует необходимость немедленного применения морального стимулирования, то есть мероприятий по повышению интереса к выполнению своих обязанностей. Моральное стимулирование призвано вызывать у работников определенные переживания, формировать моральные чувства, что поможет госслужащим и работникам местного самоуправления определиться в моральном отношении к своей работе.

Учитывая, что каждый госслужащий имеет индивидуальные обязанности, по мнению авторов, важно стимулировать личную инициативу с помощью моральных стимулов [1]:

повышение уровня ответственности − делегирование полномочий, что даст возможность работнику принимать решения от имени руководства, почетное поручение представлять организацию или ее подразделение в других организациях;

повышение авторитета госслужащего, который отличился, публичным одобрением, высокой оценкой результатов его деятельности в присутствии всех работников коллектива;

зачисления в кадровый резерв на более высокие должности, демонстрация работнику его личных перспектив (например, продвижение по службе), прогноз служебного роста госслужащего;

личная неформальная похвала подчиненного в процессе деловых контактов, моральная поддержка;

рекомендация работника для выступления в средствах массовой информации, в других органах власти по вопросам сферы деятельности организации.

На данном этапе развития государственного управления решения многих жизненно важных вопросов зависит от уровня функционирования политических властных структур, институтов, государственных механизмов действенности и обоснованности управленческих решений. Данные социологические исследования дают возможность сосредоточиться на изучении внутренних отношений, определить тенденции и возможности использования конструктивных сил в государственной службе в органах местного самоуправления.

На основании проведенных исследований можно сделать такие выводы:

1. Управление кадрами рассматривать как часть общего управления, а не как функцию, изолированную от главного потока государственного управления.

2. Рассматривать управление людскими ресурсами в системе государственной службы как динамическое постоянно находящееся в развитии.

3. Сформировать у руководителей необходимость учета психологических особенностей каждого подчиненного для использования индивидуальных качеств для блага всего коллектива, признание личного достоинства и уважения к личности.

4. Административные системы власти, доверие людей, стиль управления должны быть достаточно мотивированы и лояльными, чтобы стимулировать человеческую энергию и идеи в интересах госслужбы.

5. Обеспечивать достойные условия труда, оплаты и продвижения по службе с целью сохранения кадров, формирования и укрепления корпоративных традиций, концентрации и усвоения морального опыта коллектива и стимулирования госслужащих.

Эти принципы и представляют основные человеческие и профессиональные ценности и являются основой для эффективной и почетной госслужбы в демократическом обществе.

Подобные исследования в системе государственной службы практически являются единственными. В результате был усовершенствован способ получения информации на базе анкетирования.

Литература: 1. Малиновський В. Я. Державне управління: Навч. посібник. – Луцьк: Ред.-вид. відд. "Вежа" Волинського державного університету ім. Лесі Українки, 2000. – 558 с. 2. Панасюк А. Я. Управленческое общение: практические советы. – М.: Экономика, 1990. – 112 с. 3. Социология: наука об обществе / Под ред. В. П. Андрущенко и Н. И. Горлача. – Харьков: Рубикон, 1996. – 686 с.

Стаття надійшла до редакції 20.02.2008 р.