

УДК 316.772

Критерии эффективности связей с общественностью в деятельности органов местного самоуправления (теоретический аспект)



Зиятдинова Э.М.

Аспирант кафедры прикладной политологии
Казанского государственного университета,
заместитель директора по мониторингу общественного мнения
Муниципального учреждения «Казанский городской общественный
центр»

В статье рассматривается подход к измерению эффективности связей с общественностью с учетом бюрократических, политических особенностей органов местного самоуправления (далее – МСУ), его природы. Представленный интегральный критерий оценки связей с общественностью включает количественные и качественные показатели, открывающие возможности для применения в муниципальной практике социологических методов исследования.

Ключевые слова: связи с общественностью, органы местного самоуправления, PR-служба, оценка эффективности PR-деятельности.

В настоящее время не только население заинтересовано в информационной открытости по вопросам политической и хозяйственной деятельности муниципалитетов, но и представители местной власти нуждаются в обратной связи с общественностью для коррекции управленческих решений органов МСУ, обеспечения легитимности и доверия к органам местной власти со стороны общества.

Двустороннее информационное взаимодействие органов МСУ с общественностью обеспечивает участие граждан в политических процессах, в подготовке, принятии, реализации политических решений, становится условием прозрачности политической и хозяйственной деятельности муниципалитетов. Связи с общественностью позволяют вовлечь граждан в совместное обсуждение с местной властью способов разрешения хозяйственных вопросов (жилищно-коммунальное хозяйство, транспортное обслуживание и т.д.), непосредственно

связанных с их жизнедеятельностью на территории муниципального образования.

Местное самоуправление является институтом гражданского общества, призванным предоставлять реальную возможность населению участвовать в политических, общественных процессах. Осознание возможности влияния на политические решения является весомым фактором гражданской активности и способом преодоления отстраненности граждан от общественно-политических процессов. Более того, созерцание непосредственных перемен, которые стали следствием совместного решения органов власти и общественности, укрепляет доверие жителей территории к политическим акторам, повышая тем самым легитимность действующей местной власти. В связи с этим обратная связь играет важную роль в управленческом процессе муниципалитетов, сохраняет эффект присутствия в местной власти значительного числа граждан.

В идеальном представлении местное самоуправление предполагает постоянное участие граждан в решении вопросов местного значения. Речь идет не о мнимом участии «для галочки», зафиксированном лишь на бумаге, а о реальном, в ходе которого граждане совместно с представителями власти обсуждают варианты изменения той или иной реальности. Участие граждан в управлении – как непосредственное, так и опосредованное – является атрибутом демократического общества.

В современных условиях информатизации всех общественных сфер возможностей для реализации публичных обсуждений политических решений гораздо больше, но их количество объективно снижается при низкой активности самих граждан. Поэтому внедрение механизмов обратной связи от общественности к органам местного самоуправления объективно повышает доверие к носителям местной власти, что тесно связано с ее легитимизацией, и становится первостепенным фактором развития местного самоуправления.

Таким образом, задача органов местного самоуправления – организовать такие механизмы и институты, которые обеспечивают самоуправление в границах определенной территории. При обеспечении этих условий источником местной власти станет народ, а не отдельное лицо или группа лиц.

Учитывая вышеизложенные аспекты, в качестве интегрального критерия эффективности связей с общественностью органов местного самоуправления выделяется мера участия граждан в местном самоуправлении.

Для того, чтобы граждане могли участвовать в местном самоуправлении, они обязаны быть информированы о различных сторонах жизни в муниципальном образовании по самым различным направлениям (экология, жилищно-коммунальное хозяйство, транспортное обслуживание, финансовая, кадровая деятельность, о выборах в представительный орган МСУ и т.д.). Источником информации в коммуникативной деятельности органа местного самоуправления являются специальные службы и отдельные муниципальные чиновники. Первостепенный интерес представляют первые, так как коммуникация является их основной деятельностью.

Более того, от их структуры и содержательной работы зависит информационное обеспечение деятельности муниципалитета, информирование населения о возможных формах участия в подготовке и реализации решений местной власти, внедрение форм обратной связи с общественностью, анализ мнений, настроений представителей социальных групп. Поэтому первым параметром выделенного критерия становится профессионализм муниципальной PR службы.

Анализ деятельности муниципальных PR служб включает сбор информации по целому ряду параметров. Среди них: количество и качество подготовленных информационных материалов, пресс-релизов; система рассылки пресс-релизов; соотношение количества выпущенных пресс-релизов к количеству напечатанных в СМИ; количество проведенных пресс-конференций, специальных мероприятий пресс-туров, презентаций (анализируется соотношение числа журналистов, которые были приглашены, к числу тех, кто реально пришел) за исследуемый период времени; количество событийных мероприятий (в том числе количество участников акций, презентаций); уровень подготовки аналитической и прогностической информации о состоянии общественного мнения и т.д.

Однако эффективность деятельности PR служб в немалой степени зависит от исходных подходов к организации PR службы:

- структурное положение PR службы в системе органов местного самоуправления;
- структурная организация самой PR службы, ее соответствие функциям связей с общественностью;
- механизм взаимодействия PR службы с остальными муниципальными подразделениями в контексте подачи последними информации.

Данный блок показателей включается в единый параметр – организационно-структурное соответствие муниципальной PR службы функциям связей с общественностью.

Связи с общественностью органов местного самоуправления – это опосредованная и непосредственная коммуникация, которая преимущественно реализуется через материализованные формы. Каналы коммуникации обладают характеристиками, которые позволяют донести

до общественности те или иные сообщения. Вследствие этого целесообразно выделить пятый параметр критерия эффективности связей с общественностью – способность каналов коммуникации отразить переданную информацию о деятельности местной власти в том смысловом содержании, в котором она была задумана, и максимально охватить целевую аудиторию.

Связи с общественностью местного самоуправления – это процесс, алгоритм действий, который не сводится к разовым акциям и мероприятиям, а представляет собой последовательное выполнение этапов планирования, реализации, оценки. Данный алгоритм позволяет учесть интересы, взгляды, мнения общественности при непосредственной коммуникации и совершенствовать технологические аспекты связей с общественностью органов местного самоуправления. Соответственно, шестым параметром может стать алгоритм осуществления связей с общественностью (учитывается последовательность выполнения этапов связей с общественностью и их содержательная сторона).

Связи с общественностью предполагают двусторонний процесс. Создание условий для обратной связи – это обязанность органов местного самоуправления, которая частично обеспечивает возможность населения участвовать в обсуждении, принятии политических и иных решений. Поэтому седьмым параметром критерия эффективности PR органов местной власти является реальное функционирование механизмов обратной связи с общественностью.

Однако технологии обратной связи не обеспечивают полного представления о степени участия граждан в местном самоуправлении. Поэтому вводится восьмой параметр – степень использования органами местной власти социологических методов в исследовании и понимании общественного мнения (частота проведения, соотношение выборочной совокупности к генеральной совокупности).

Показателем степени участия граждан в местном самоуправлении является удовлетворенность большинства граждан деятельностью органов местного самоуправления. В связи с этим следующий параметр сформулирован как степень доверия населения к органам местной

власти, который исследуется с помощью количественных и качественных социологических методов.

Следует отметить, что информирование населения о деятельности органов местного самоуправления, организация для них механизмов участия в местном самоуправлении, совместное принятие политических и иных решений обуславливает активность граждан на выборах в представительный орган местного самоуправления. Поэтому следует выделить десятый параметр – степень участия в выборах в представительный орган местного самоуправления (соотношение количества пришедших граждан на муниципальные выборы от общего числа избирателей, проживающих в границах муниципального образования).

Необходимо отличать оценку связей с общественностью как долгосрочного процесса от измерения отдельной PR-кампании, призванной решить краткосрочные задачи. Интегральный подход к оценке конкретной PR-кампании был представлен в рамках диссертационного исследования, в части PR-проекта «Реформа системы общественного транспортного обслуживания г. Казани (2006–2008 гг.)», который включил анализ трех показателей:

1. Оценку степени передачи в СМИ PR сообщений, сформулированных на аналитической стадии проекта.
2. Оценку отношения основной целевой группы к реформе в сфере транспортного обслуживания Казани.
3. Анализ выполнения задач, поставленных на аналитической стадии PR кампании.

Таким образом, данные социологических исследований в муниципальной практике могут стать не только основанием для принятия новых политических и/или хозяйственных решений, но и весомым аргументом для корректирования коммуникации с общественностью.

Criteria of Public Relations Efficiency of Local Authorities Activities (Theoretical Aspect)

E. Ziyatdinova
The Kazan State University

The article refers to one of the approaches to the evaluation of public relations efficiency taking into account bureaucratic and political peculiarities of local authorities and local government. The topic under study is debatable both among theoreticians and practitioners that are interested in searching for proves for certain PR- campaigns or/ and preparing End of Assignment report. The suggested integral criterion of evaluation of public relations efficiency includes qualitative and quantitative indicators making it possible to use sociological methods of research in municipal activities.

Key words: public relations, local authorities, PR-office, evaluation of public relations activities

