

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ

СТАСЮК ОЛЬГА МИХАЙЛІВНА

УДК 615.825: 06.048.2

**УПРАВЛІННЯ ЗВ'ЯЗКАМИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ЦЕНТРІВ
РЕАБІЛІТАЦІЇ НЕПОВНОСПРАВНИХ**

24.00.03 - фізична реабілітація

АВТОРЕФЕРАТ

дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата
наук з фізичного виховання і спорту

Львів - 2009

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана у Львівському державному університеті фізичної культури, Міністерство України у справах сім'ї, молоді та спорту.

Науковий керівник - кандидат економічних наук, доцент

Франчук Василь Іванович,

Львівський державний університет внутрішніх справ,
начальник факультету економічної безпеки.

Офіційні опоненти: доктор біологічних наук, професор

Магльований Анатолій Васильович,

Львівський національний медичний університет імені
Данила Галицького, проректор з науково-педагогічної
роботи, завідувач кафедри фізичної реабілітації,
спортивної медицини, фізичного виховання та
валеології;

доктор медичних наук, професор

Бойчук Тетяна В'ячеславівна,

Прикарпатський національний університет імені Василя
Стефаника, завідувач кафедри фізичної реабілітації.

Захист відбудеться 19 березня 2009 року о 13.00 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради К 35.829.01 Львівського державного університету фізичної культури за адресою: 79000 м. Львів, вул. Костюшка, 11.

З дисертацією можна ознайомитися у бібліотеці Львівського державного університету фізичної культури (79000 м. Львів, вул. Костюшка, 11).

Автореферат розіслано 18 лютого 2009 року.

Вчений секретар
спеціалізованої вченої ради 1



ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність. Незважаючи на успіхи медицини, кількість неповносправних осіб невпинно зростає. За оцінками експертів Міністерства охорони здоров'я України, станом на 1 січня 2008 року у світі проживало 650 млн осіб з особливими потребами, у тому числі близько 3 млн – в Україні. Така ситуація вимагає створення відповідних умов реабілітації та інтеграції неповносправних у суспільство.

Результати аналізу друкованих праць В. М. Мухіна, А. В. Магльованого, Г. П. Магльованої (1999), В. В. Нечипоренка (2000), Л. В. Козлової, С. А. Козлова, Л. А. Семенка (2003), С. Н. Попова (2004) та інших показали, що на сьогодні в Україні сформовано основи сучасної реабілітації. За останні роки у нашій країні створено значну кількість центрів реабілітації. Однак це ще не дає змоги повною мірою розв'язувати проблеми реабілітації та інтеграції в суспільство осіб з особливими потребами. Інформація про діяльність реабілітаційних установ є обмеженою, епізодичною, її важко отримати споживачам – людям, котрі потребують реабілітації. Основною причиною такого інформаційного вакууму є неефективні зв'язки реабілітаційних центрів із громадськістю.

За кордоном лікувальні заклади вкладають великі кошти в комунікаційне забезпечення своєї діяльності, а саме у налагодження зв'язків із громадськістю, оскільки розуміють важливість цього компоненту для забезпечення ефективності роботи (Lippman Walter, 1997; Glodowski W., 2001).

Потреба зв'язків із громадськістю прослідковується в усіх сферах суспільного життя. Так, 40% спеціалістів зі зв'язків з громадськістю працюють у сфері бізнесу, 27% – у фірмах та рекламних агенціях, 14% – в асоціаціях, фондах і навчальних закладах, 8% – у сфері охорони здоров'я (лікарнях, медичних установах та службах, реабілітаційних центрах), 6% – у державних органах і 5% – у добровільних, релігійних некомерційних організаціях (Катлип С., Сентер А., Брум Г., 2005).

Фахівці вказують на зростання потреби у зв'язках із громадськістю, орієнтованих на різні цільові аудиторії (Котлер Ф., Армстронг Г., Сондерс Д., Вонг В., 2000). На їхню думку, організації, які не в змозі задовільняти цю потребу, серйозно втрачають у своїй конкурентоспроможності. Окрім того, на думку деяких авторів, відсутні чіткі уявлення про істинну природу зв'язків із громадськістю, а інколи таких уявлень узагалі немає, навіть у середовищі тих, хто працює у цій сфері (Vern Terpstra, Ravi Sarathy, 1994; Почепцов Г. Г., 2006; Балабанова Л. В., Савельєва К. В., 2008). Це зумовлено, на нашу думку, низьким рівнем знань спеціалістів щодо зв'язків із громадськістю.

Разом з тим існує значний науковий доробок вітчизняних і зарубіжних авторів, який висвітлює теоретичні положення зв'язків із громадськістю (Котлер Ф., 1992; Cutlip S. M., Center A. H., Broom G. M., 1994; Почепцов Г. Г., 2004; Мойсеєв В. А., 2007). Окрім теоретичних, у літературних джерелах викладено також прикладні аспекти зв'язків із громадськістю, зокрема у сфері державного управління (Колос Б., 2004); фінансової та підприємницької

діяльностей (Романова Л. В., 2006; Сазонець І. Л., Гринько Т. В., Придатко Г. Ю., 2006; Птащенко Л. О., 2008); комерційної діяльності (Синяєва І. М., 1998); освіти (Чернов Ю. В., 2003); фізкультурно-спортивних послуг (Артишевський В. Н., 1993; Башкирова М. М., Гуськов С. І., 1994; Вилькин Я. Р., Риженков В. Н., 1996; Жданова О. М., 1996; Олійник М. О., 2000; Чеховська Л. Я., 2001; Тарасюк Н. Я., 2003); банківських послуг (Щибиволок З. І., 2007) та ін. Проте наукові дослідження, присвячені зв'язкам із громадськістю у сфері реабілітаційних послуг, не проводилися.

Відсутність таких наукових розробок гальмує вдосконалення практики зв'язків із громадськістю закладів, які надають реабілітаційні послуги, і значно ускладнює комунікаційні зв'язки між неповносправними і реабілітаційними центрами. Саме ця причина гальмує процес інтеграції неповносправних у суспільство, який є ознакою цивілізованої держави (Бойчук Т. В., 2008). Усе викладене зумовило доцільність проведення дисертаційного дослідження.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційну роботу виконано згідно зі Зведеним планом науково-дослідної роботи у сфері фізичної культури і спорту на 2006-2010 рр. в рамках теми 4.1.2 «Фізична реабілітація неповносправних осіб з руховими дисфункціями», номер державної реєстрації 0106 У 012608.

Мета роботи – визначити шляхи вдосконалення управління зв'язками з громадськістю центрів реабілітації неповносправних.

Завдання дослідження:

1. Встановити характеристики фізичної реабілітації як виду послуг і об'єкта управління інформаційним забезпеченням.
2. Визначити зміст та обсяги управління, присвячені зв'язкам із громадськістю.
3. Вивчити рівень поінформованості неповносправних та їхніх батьків про діяльність реабілітаційних центрів.
4. Визначити оцінку якості надання реабілітаційних послуг і виявити чинники, які на неї впливають.
5. Удосконалити процес управління зв'язками з громадськістю, який відповідає особливостям сфери реабілітаційних послуг.

Об'єкт дослідження – зв'язки з громадськістю центрів реабілітації неповносправних.

Предмет дослідження – організаційні та методичні аспекти управління зв'язками з громадськістю центрів реабілітації неповносправних.

Методи дослідження: теоретичний аналіз, систематизація й узагальнення даних науково-методичної літератури; анкетування; метод системного аналізу; методи математичної статистики.

Наукова новизна одержаних результатів.

- Уперше визначено зміст та обсяги управління центрів реабілітації, присвячені зв'язкам із громадськістю, основні джерела інформування неповносправних та їхніх батьків про діяльність центрів, а саме: скерування лікарів чи медико-соціальної експертної комісії, приклад знайомих, порада батьків, родичів.

- Уперше визначено чинники, які впливають на оцінку якості реабілітаційних послуг відвідувачів центрів: поінформованість про послугу; зацікавленість персоналу у позитивних відгуках; анкетування; термін перебування у центрі; рівень кваліфікації та кількість персоналу; сучасне обладнання; проведення громадських заходів; ознайомлення з інформаційними матеріалами. Встановлено доцільні варіанти розміщення інформації про діяльність реабілітаційних центрів для їхніх відвідувачів.

- Доповнено знання з галузі управління зв'язками з громадськістю про зміст інформаційних повідомлень для споживачів реабілітаційних центрів, який залежить від терміну перебування у закладах, специфіки захворювання й віку неповносправних, та результати досліджень науковців про те, що вибір доцільного варіанту розміщення інформації про реабілітаційний центр залежить від віку респондента.

- Підтверджено, що ефективний процес управління зв'язками з громадськістю має складатися з чотирьох етапів: діагностування проблеми, визначення проблеми, планування і програмування, оцінки результатів. Підтверджено, що фізичну реабілітацію можна розглядати як послугу та основний вид діяльності реабілітаційних центрів. Підтверджено результати досліджень науковців у сфері зв'язків із громадськістю, а також у сфері реклами послуг, які вказують, що передумовою обов'язкового надходження інформації до споживача є доцільно підібраний відносно певної категорії потенційних клієнтів шлях її передачі.

Практичне значення одержаних результатів. Розроблено організаційно-методичні рекомендації щодо вдосконалення управління зв'язками з громадськістю центрів реабілітації неповносправних, які використано у викладанні дисципліни «Вступ у фізичну реабілітацію», а також у роботі реабілітаційних центрів для осіб з особливими потребами, про що свідчать акти впровадження.

Особистий внесок здобувача полягає у визначенні напряму, мети, конкретних завдань дослідження, обґрунтуванні теоретичного матеріалу, здійсненні аналізу отриманих даних, проведенні комплексного дослідження стану управління зв'язками з громадськістю в центрах реабілітації неповносправних та формуванні організаційно-методичних рекомендацій щодо вдосконалення цього процесу.

Апробація результатів дослідження. Результати дисертаційного дослідження були представлені під час виступів на міжнародних наукових конференціях «Молода спортивна наука України» (Львів, 2006 – 2008); IV Міжнародній науковій конференції студентів «Студент, наука і спорт у третьому тисячолітті (Київ, 2005); VI Всеукраїнській конференції з міжнародною участю «Проблеми активізації рекреаційно-оздоровчої діяльності населення» (Львів, 2008); кафедральних наукових конференціях.

Публікації. Основні положення дисертаційного дослідження викладено в організаційно-методичних рекомендаціях та 12 статтях, з яких 4 опубліковано у фахових виданнях ВАК України; 9 праць виконано одноосібно. У роботах, опублікованих у співавторстві, особистим внеском автора є збір і обробка

матеріалів опитування, проведення системного аналізу, теоретичного аналізу літературних джерел.

Структура та обсяг дисертації. Дисертаційна робота складається зі вступу, п'яти розділів, загальних висновків, практичних рекомендацій, додатків та списку використаних джерел. Загальний обсяг дисертації – 207 сторінок. Дисертаційна робота містить 22 ілюстрації, 49 таблиць, 11 додатків, 206 літературних джерел, у тому числі 25 іноземних авторів.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми дослідження, визначено мету, завдання і методи дослідження, відображено наукову новизну і практичне значення роботи.

У першому розділі **«Особливості фізичної реабілітації як послуги та її комунікаційні компоненти»** проаналізовано визначення засобів фізичної реабілітації та складових діяльності фізичного реабілітолога і виявлено, що вони виступають як послуги та основний вид діяльності реабілітаційних центрів. Встановлено, що реабілітаційній послугі властиві такі специфічні характеристики: індивідуалізація – надаючи послугу, потрібно враховувати специфіку захворювання та інтереси пацієнтів; мінливість (змінність) – будь-яка реабілітаційна послуга постійно змінюється залежно від мети й етапу реабілітаційної програми (не можна надавати однакові реабілітаційні послуги на початку і в кінці реабілітаційного курсу, а також при різних захворюваннях); конфіденційність даних – неетично розголошувати інформацію про пацієнта перед, під час або після надання реабілітаційної послуги. Урахування цих характеристик є надзвичайно важливим для ефективної діяльності закладів сфери реабілітаційних послуг у процесі управління зв'язками з громадськістю.

Аналіз наукових праць деяких дослідників (Стерніна І. А., 1998; Бойчук Т. В., 2008) дав змогу встановити, що для ефективного впливу на процес управління зв'язками центрів реабілітації неповносправних із громадськістю дуже важливими є знання основних законів та самого процесу комунікації, зокрема складових комунікативного зв'язку, які є елементами соціальної адаптації та інтеграції. Згадані чинники сприяють психологічній підготовці фахівців з фізичної реабілітації до роботи з неповносправними, що є надзвичайно актуальним. Тому в розділі детально проаналізовано сутність та значення комунікацій. Зокрема, наведено інформаційні потреби керівників реабілітаційних центрів, а також потреби відвідувачів реабілітаційних закладів.

Висвітлено сутність та структуру зв'язків із громадськістю як одного з елементів комунікацій (визначено завдання, інструменти та види). Детально проаналізовано термін «зв'язки з громадськістю» та його відмінність від інших термінів таких як «реклама», «паблісіті», «пропаганда». Спираючись на наукові розробки з цього питання, можна стверджувати, що саме зв'язки з громадськістю мають бути одним з основних видів комунікацій у сфері фізичної реабілітації, що сприятиме ефективній роботі реабілітаційних центрів.

Проте огляд літературних джерел засвідчив, що більшість робіт мають загальний характер досліджень як відносно самого процесу комунікації, так і у сфері управління зв'язками з громадськістю. Оскільки кожна сфера суспільного життя має свою специфіку, наукові дослідження повинні бути галузевими. Тому існує потреба дослідження й обґрунтування проблеми управління зв'язками з громадськістю у сфері фізичної реабілітації, яка вимагає продуманого, організованого та безперервного комунікативного процесу для забезпечення інтеграції неповносправних осіб у сучасне суспільство.

У другому розділі «**Методи та організація дослідження**» подано методи дослідження й особливості їх застосування для вирішення завдань дисертаційної роботи. Методи дослідження були такими: теоретичний аналіз, систематизація та узагальнення даних науково-методичної літератури з питань зв'язків із громадськістю; анкетування; метод системного аналізу; методи математичної статистики.

Анкетування проводили для вивчення рівня поінформованості неповносправних або батьків неповносправних про діяльність реабілітаційних центрів; визначення їхньої оцінки якості реабілітаційних послуг та чинників, які на неї впливають. Анкетування проводили у реабілітаційних центрах міста Львова: Міжрегіональному центрі соціально-трудової, професійної та медичної реабілітації інвалідів, Навчально-реабілітаційному центрі для дітей з вадами зору „Левеня”, Навчально-реабілітаційному центрі „Джерело”, Центрі соціального захисту та реабілітації інвалідів „Созарін”. Було залучено до анкетування 402 респонденти. У кожному з реабілітаційних центрів до участі в анкетуванні було залучено 2/3 сукупної кількості відвідувачів, які перебували у центрі впродовж одного місяця.

Реабілітаційні центри, у яких проводилося дослідження, є установами різної форми власності: державної та громадської. Дослідженню не підлягали реабілітаційні центри приватної форми власності через те, що керівництво закладів не погодилося співпрацювати і надавати можливість проводити дослідження. Реабілітаційні центри, у яких ми проводили дослідження, обслуговують численний контингент споживачів із різними нозологіями та мають багаторічний досвід роботи. За тривалий період своєї діяльності вони налагодили тісні взаємозв'язки з громадськістю. Окрім того, реабілітаційні центри є об'єктами клінічної практики студентів ЛДУФК, часто із подальшим їх працевлаштуванням. Підтвердженням цього є результати дослідження Н. Гасій (2004) з питання працевлаштування випускників ЛДУФК спеціальності «Фізична реабілітація», які свідчать, що 33,3% опитаних респондентів помітили керівники реабілітаційних і медичних установ під час проходження практики. Це свідчить про те, що у названих реабілітаційних центрах працюють висококваліфіковані фахівці фізичної реабілітації. Відповідний рівень діяльності цих реабілітаційних центрів є сприятливим для вивчення особливостей управління зв'язками з громадськістю.

Реабілітаційні центри, в яких проводилося опитування, є типовими. Кількісна і якісна характеристика респондентів, які брали участь в опитуванні,

свідчить про те, що вибірка має головні риси генеральної сукупності та відповідає вимогам репрезентативності.

Метод системного аналізу документації дав змогу вивчити зміст управління реабілітаційних центрів міста Львова, класифікувати його за функціями управління, визначити їхній обсяг, тобто аналізувати якісні та кількісні характеристики, визначення яких є необхідним для моделювання будь-яких управлінських впливів (Магльований А. В., 2003). Вивчали заплановану і реалізовану діяльність закладів упродовж календарного року. Для цього аналізували статuti реабілітаційних центрів, протоколи засідань колегіальних органів.

Інструментом аналізу були «Класифікатори функцій» О. М. Жданової, які ми модифікували відповідно до завдань дослідження. Класифікатори функцій – це таблиці, в яких у вигляді буквенно-цифрових виразів відображено функції, які виконують реабілітаційні центри. До матриці «Класифікатора-1» було включено 14 функцій управління. У зв'язку із завданнями дослідження та враховуючи ґрунтовні праці науковців, ми детально розглянули функцію 14 «зв'язки з громадськістю» і поділили її на 10 підфункцій: співпраця із засобами масової інформації; співпраця з іншими центрами; співпраця з сім'ями; співпраця з трудовими колективами, громадськими організаціями, творчими колективами, товариствами; співпраця з органами влади; організація семінарів; організація конференцій, круглих столів; організація добродійних конкурсів, фестивалів; організація аукціонів, торгів, ярмарків, виставок, лотерей; участь у видавничій діяльності.

За допомогою «Класифікатора-1» у реабілітаційних центрах міста Львова вивчали документацію планування, протоколи та інші документи, які відображають зміст управління.

Одночасно з аналізом напрямків діяльності вивчали види дій та характер робіт, за допомогою яких планувалися або виконувалися функції. Для цього було застосовано «Класифікатор-2». До його матриці входять види дій: розпорядчі, організаційні, виконавчі, облікові, контрольні, з використанням яких планувалися або реалізовувалися зв'язки з громадськістю. В цілому системному аналізу було піддано 57 одиниць документації.

Для обробки результатів дослідження та їх графічної ілюстрації використовували методи математичної статистики. Результати опитування аналізували за допомогою двомірного аналізу даних.

Третій розділ **«Участь центрів реабілітації неповносправних в управлінні зв'язками з громадськістю»** присвячений визначенню змісту та обсягів управлінських дій, віднесених до різних функцій.

Результати проведеного системного аналізу свідчать про те, що функція «зв'язки з громадськістю» має місце в управлінні реабілітаційних центрів міста Львова. Заходи зазначеного напрямку плануються і реалізуються на практиці. Обсяги зв'язків із громадськістю у різних реабілітаційних центрах є неоднаковими (рис. 1).

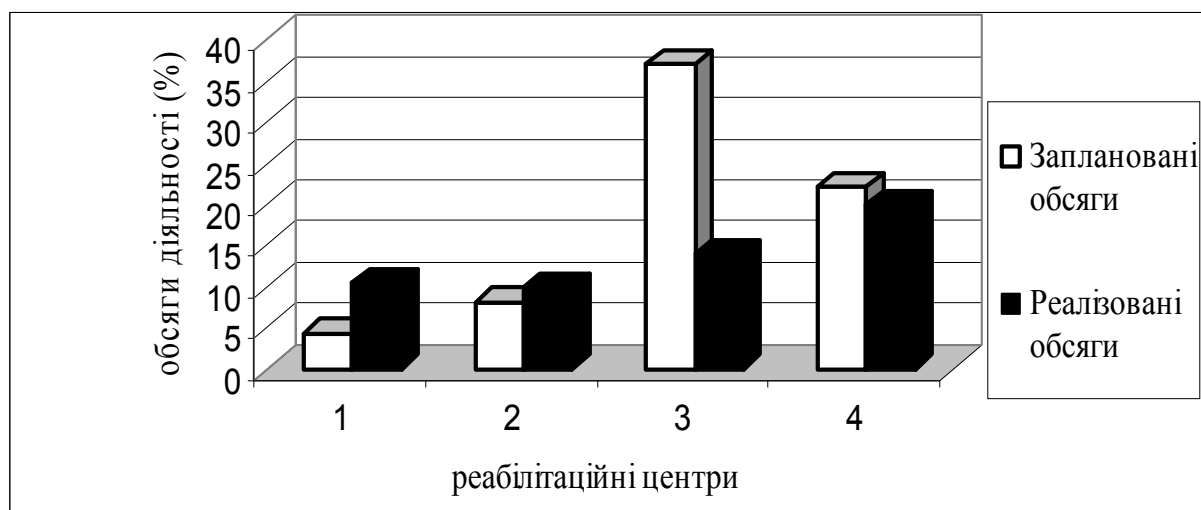


Рис. 1. Обсяги запланованої та реалізованої діяльності з управління зв'язками з громадськістю (у % до загальних обсягів річної діяльності):

1 – Міжрегіональний центр соціально-трудової, професійної та медичної реабілітації інвалідів; 2 – Навчально-реабілітаційний центр для дітей з вадами зору «Левеня»; 3 – Навчально-реабілітаційний центр «Джерело»; 4 – Центр соціального захисту та реабілітації інвалідів «Созарін».

Найбільші обсяги планує Навчально-реабілітаційний центр „Джерело”, найменші – Міжрегіональний центр соціально-трудової, професійної та медичної реабілітації інвалідів (37,1 і 4,4% відповідно). У встановленні зв'язків із громадськістю найактивнішу участь бере Центр соціального захисту та реабілітації інвалідів „Созарін” – 20%, найменші реальні обсяги виявлені у Навчально-реабілітаційному центрі для дітей з вадами зору „Левеня” – 10%.

Для подальшого дослідження функцію «зв'язки з громадськістю» було розчленовано на 10 підфункцій. Виконання цих підфункцій передбачено документами організаційного регламентування діяльності реабілітаційних центрів. Визначені у попередньому дослідженні обсяги зв'язків із громадськістю приймали за 100% і підраховували обсяги кожного їхнього різновиду.

За сумарними показниками дещо менше, ніж половину всіх видів зв'язків із громадськістю (40,1%), реабілітаційні центри планують у вигляді співпраці з іншими закладами реабілітації (табл. 1).

Разом з тим найбільші реальні обсяги співпраці виявлено з органами влади, про що свідчить аналіз реальної практики реабілітаційних центрів (14,9%). Цей факт пояснюється тим, що на сьогодні ефективність діяльності кожного з реабілітаційних центрів найбільше залежить від сприяння їхньому розвитку з боку держави. Аналіз змісту видів зв'язків із громадськістю, які проводять реабілітаційні центри, дав змогу констатувати, що реально надається перевага тим видам зв'язків, котрі зумовлені особливостями їхньої діяльності (форми власності, контингенту пацієнтів).

Із п'яти видів дій, які включені до «Класифікатора-2» (розпорядчі, організаційні, виконавчі, облікові, контрольні), у плануванні та реалізації

діяльності реабілітаційних центрів міста Львова не виявлено лише дій облікового характеру. Таким чином, можна констатувати наявність резервів підвищення ефективності управління зв'язками з громадськістю, адже відсутність деяких різновидів дій сприяє зниженню їхньої результативності.

Таблиця 1

Середні обсяги управлінської діяльності реабілітаційних центрів, присвячені розвитку зв'язків із громадськістю (середній % сумарних обсягів за підфункціями)

Код підфункції та її назва	Заплановано	Виконано
14.1 – співпраця із ЗМІ	7,6	11,3
14.2 – співпраця з іншими центрами	40,1	14,5
14.3 – співпраця з сім'ями осіб з особливими потребами	3,9	12,9
14.4 – співпраця працівників та пацієнтів з трудовими колективами	8,9	8,3
14.5 – співпраця з органами влади	16,5	14,9
14.6 – організація семінарів для працівників, пацієнтів та громадськості	2,6	6,7
14.7 – організація конференцій, круглих столів для працівників та громадськості	2,6	10,3
14.8 – організація працівниками та пацієнтами реабілітаційного центру добродійних конкурсів, фестивалів для громадськості	1,3	-
14.9 – організація аукціонів, торгів, ярмарків, виставок, лотерей для громадськості	1,3	10,3
14.10 – участь у видавничій діяльності	15,2	10,8

Четвертий розділ «**Організація управління зв'язками з громадськістю у реабілітаційних центрах**» присвячений вивченню рівня поінформованості неповносправних та їхніх батьків про діяльність реабілітаційних центрів, визначенню оцінки якості реабілітаційних послуг і чинників, які на неї впливають. Результати обробки анкет (рис. 2) дали можливість встановити, що основними джерелами, які інформували неповносправних та батьків про діяльність реабілітаційних центрів, є: лікарі чи медико-соціальна експертна комісія (38,3%), знайомі (18,7%), батьки, родичі (15,6%).

Результати анкетування свідчать, що засоби масової інформації мало задіяні в інформуванні громадськості про діяльність реабілітаційних центрів. Ці дані підтверджені результатами відповідей респондентів, більшість з яких (49,3%) зазначили, що засоби масової інформації вкрай мало висвітлюють діяльність реабілітаційних центрів.

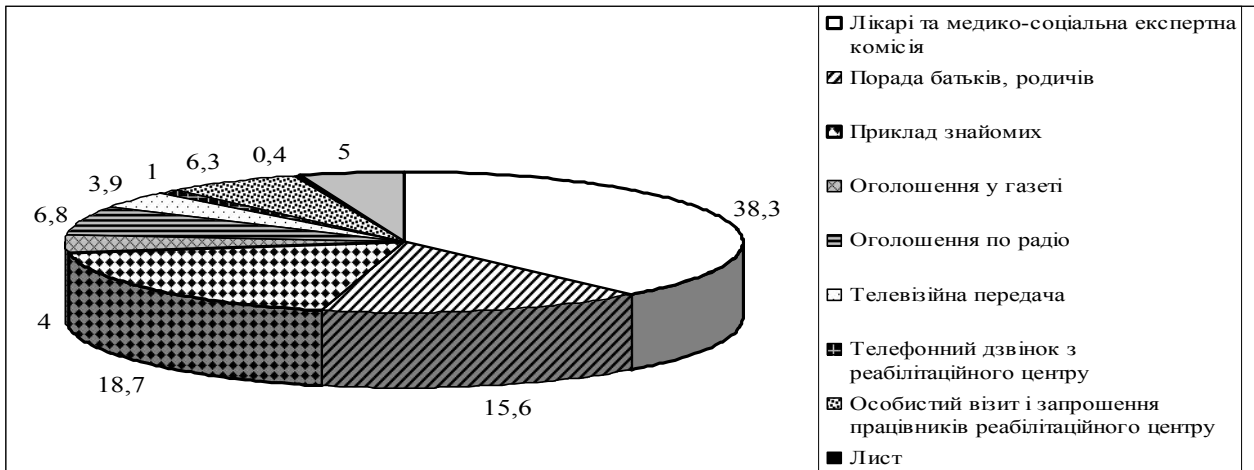


Рис. 2. Джерела, з яких пацієнти отримують інформацію про діяльність реабілітаційних центрів (у %).

Учасниками розгляду рішень і складання програм діяльності реабілітаційних центрів були 39,8% відвідувачів закладів та їхніх батьків. Анкетуванням встановлено, що 69,2% опитаних читають інформаційні матеріали, які розміщені у реабілітаційних центрах. Окрім того, за свідченнями 47,8% респондентів, для них випускають інформаційні матеріали щодо діяльності реабілітаційних центрів. З представниками громадськості зустрічалися 46,7% респондентів з усієї кількості опитаних.

Встановлено, що вибір респондентів щодо доцільного варіанту розміщення інформації про реабілітаційний центр залежить від їхнього віку, а також від віку дітей, які відвідують заклад (рис. 3).

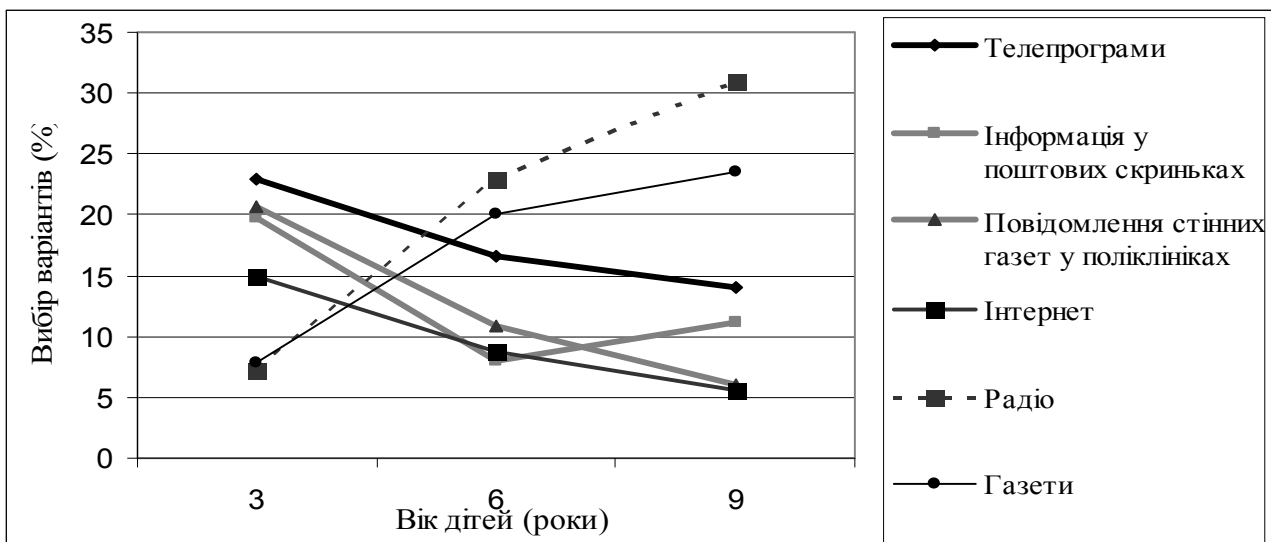


Рис. 3. Доцільні варіанти розміщення інформації про реабілітаційні центри з точки зору респондентів, які мають дітей різного віку.

Батьки, які мають дітей до 3 років, надають перевагу телепрограмам (23%), стінним газетам у поліклініках (20,6%), повідомленням у поштових

скриньках (19,7%) та інформації з інтернету (15%). Батьки 6-річних дітей звертають більшу увагу на такі різновиди ЗМІ, як радіо (23%) та газети (20%). Із зростанням віку дітей до 9 років звертання їхніх батьків до цих джерел інформації також зростає до 30,9 і 23,6% відповідно, а до інтернету та стінних газет зменшується – до 5,6 і 6,1% відповідно.

Відносно пацієнтів реабілітаційних центрів вік і специфіка захворювання яких дала їм можливість відповісти на запитання анкети, нами також встановлена своєрідна тенденція щодо вибору доцільного варіанту розміщення інформації про заклад. Пацієнти одного із реабілітаційних центрів віком менше 25 років та 26-41 рік віддають перевагу телевізійним передачам (36,1 і 34,6% відповідно). Проте результати опитування осіб з особливими потребами віком 26-41 рік, які є пацієнтами іншого реабілітаційного закладу свідчать, що для них доцільним варіантом розміщення інформації є інтернет (60%). Перевагу газетній інформації віддають опитані у віці 42-56 років (41,6%). Також у віці від 42 років і більше неповносправним імпонує отримання інформації по радіо (34,1%).

Досліджено, що вік дитини позначається на виборі батьків щодо фактору, який впливає на формування у них довіри до отримання нової реабілітаційної послуги (рис. 4). Це твердження не стосується такого фактору, як рівень кваліфікації персоналу та його кількість, оскільки він не втрачає своєї актуальності для батьків зі зміною віку їхньої дитини.

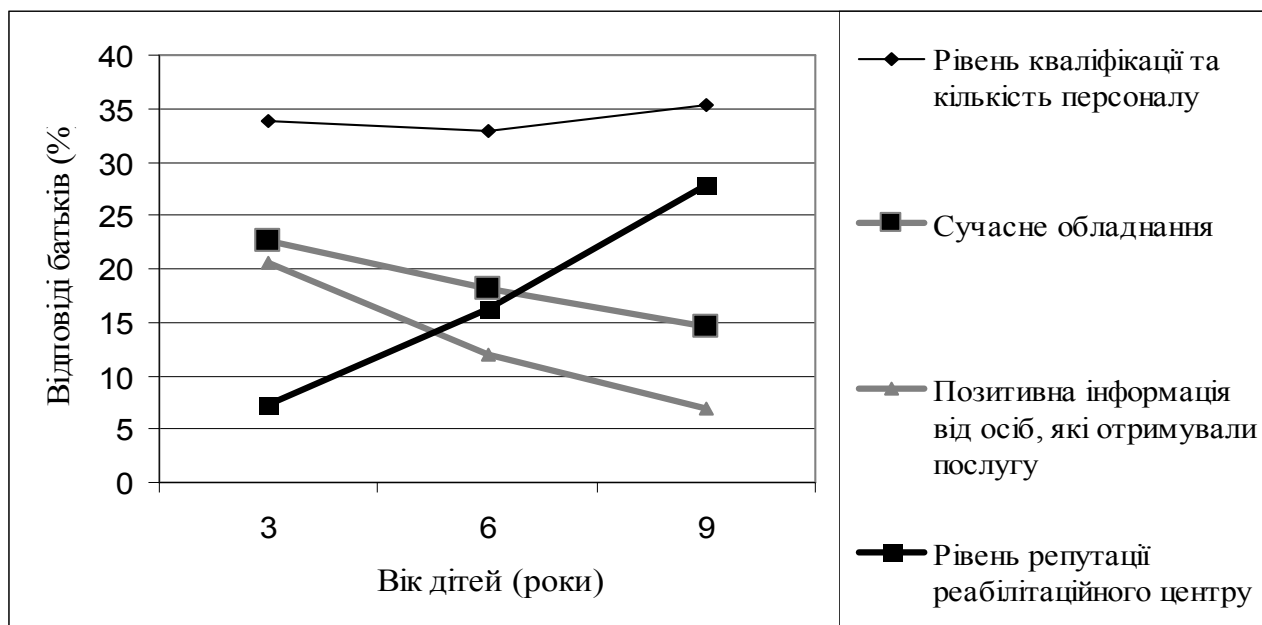


Рис. 4. Вплив віку дитини на вибір батьків щодо фактору, який впливає на формування у них довіри до отримання нової реабілітаційної послуги.

За результатами проведеного опитування пацієнтів реабілітаційних центрів та їхніх батьків визначено оцінку якості реабілітаційних послуг (рис. 5). У чотирьох досліджуваних закладах респонденти з великим відсотковим відривом «добре» оцінили якість послуг (51, 45, 49,1 і 67,9%).

Чинники, які впливають на оцінку пацієнтів та батьків щодо якості реабілітаційних послуг, визначали також за допомогою анкетування. Результати проведеного опитування аналізували за допомогою двомірного аналізу даних. Встановлено, що на оцінку пацієнтів реабілітаційних центрів та їхніх батьків щодо якості послуг впливає низка чинників, одним з яких є термін перебування відвідувачів у реабілітаційних центрах.

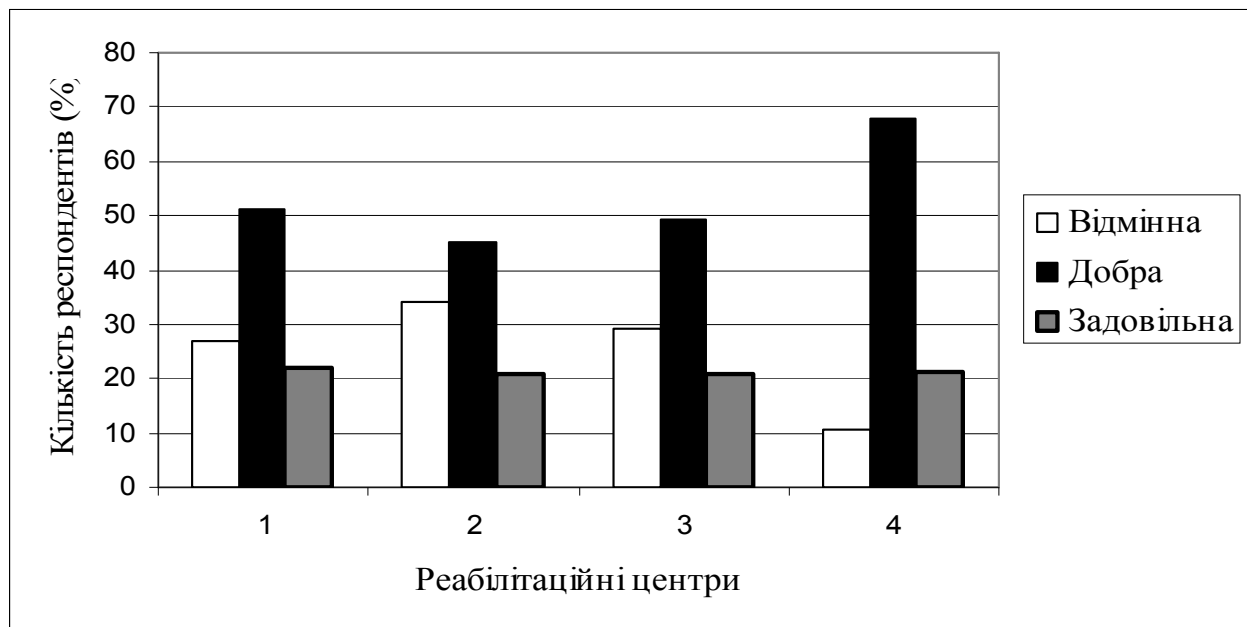


Рис. 5. Оцінка пацієнтів та батьків щодо якості послуг реабілітаційних центрів:

1 – Міжрегіональний центр соціально-трудової, професійної та медичної реабілітації інвалідів; 2 – Навчально-реабілітаційний центр для дітей з вадами зору «Левеня»; 3 – Навчально-реабілітаційний центр «Джерело»; 4 – Центр соціального захисту та реабілітації інвалідів «Созарін».

Досить значна кількість респондентів – 54,5% (рис. 6) – незадоволені якістю реабілітаційних послуг, перебуваючи довгий термін у статусі пацієнтів Міжрегіонального центру соціально-трудової, професійної та медичної реабілітації інвалідів. Натомість у Навчально-реабілітаційному центрі «Левеня», Навчально-реабілітаційному центрі «Джерело» і Центрі соціального захисту та реабілітації інвалідів «Созарін» найбільша кількість опитаних, які оцінюють якість послуг задовільно, мають короткий термін отримання послуг (63,6; 37,5 і 83,3% відповідно).

Отже, термін перебування пацієнтів у різних реабілітаційних центрах по-різному впливає на їхню оцінку якості послуг. Тому його врахування є дуже важливим для побудови комунікативного процесу між реабілітаційним центром та його пацієнтами.

Доведено, що з терміном перебування у реабілітаційних центрах пов'язана активність ознайомлення з інформаційними матеріалами та участь у громадських заходах (зокрема, зі збільшенням терміну активізується читання

інформації та участь у заходах). Імовірно, ці чинники також впливають на оцінку пацієнтів щодо якості послуг. Також встановлено залежність оцінки пацієнтів реабілітаційних центрів щодо якості реабілітаційних послуг від залучення їх до анкетування: 58,2% респондентів, які задовільно оцінюють якість отриманих реабілітаційних послуг, ніколи не брали участі в анкетуванні. Значну кількість опитаних (66,5 %), які задовільно оцінюють якість послуг, працівники перед початком реабілітаційних занять не інформували відносно жодної характеристики.

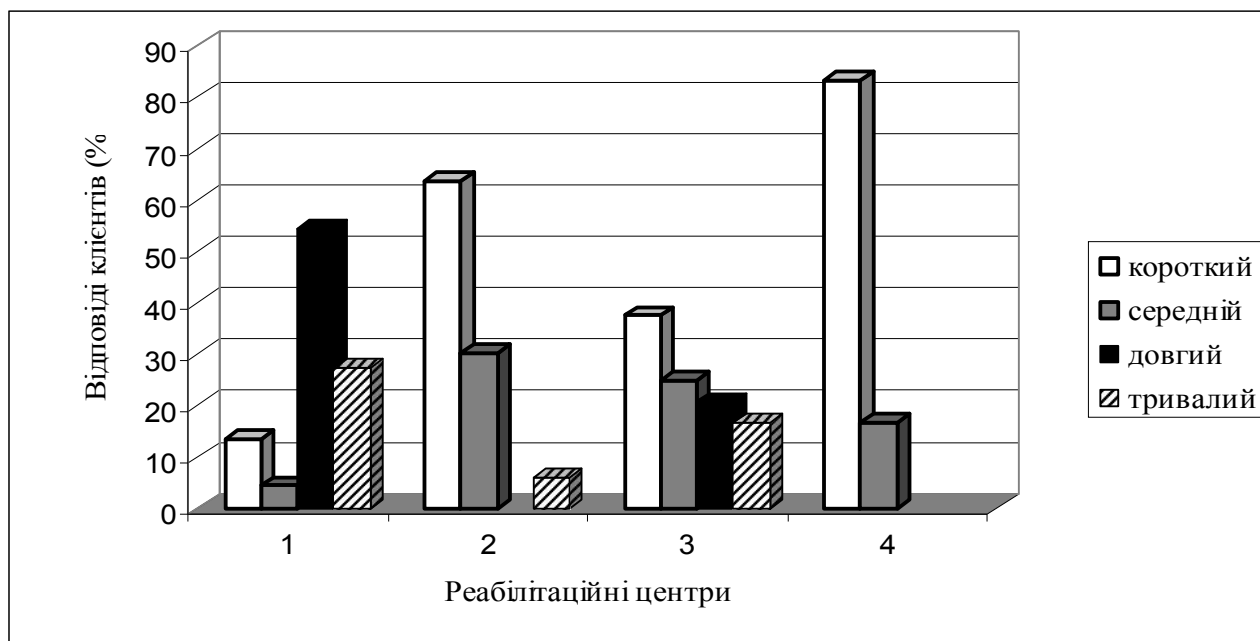


Рис. 6. Розподіл відповідей пацієнтів та батьків із задовільною оцінкою якості послуг залежно від терміну перебування у реабілітаційних центрах:

1 – Міжрегіональний центр соціально-трудової, професійної та медичної реабілітації інвалідів; 2 – Навчально-реабілітаційний центр для дітей з вадами зору «Левеня»; 3 – Навчально-реабілітаційний центр «Джерело»; 4 – Центр соціального захисту та реабілітації інвалідів «Созарін».

У 34,5% респондентів, які оцінюють якість послуг задовільно, працівники не цікавилися задоволеністю заняттями, що також свідчить про вплив цього чинника на оцінку якості послуг. Встановлено, що зацікавлення пацієнтів діяльністю інших реабілітаційних центрів зумовлене їхньою низькою оцінкою якості реабілітаційних послуг. А саме, 28,6% опитаних із всіх реабілітаційних центрів, які задовільно оцінюють якість отриманих послуг, проявляють згадану цікавість. Причина такого інтересу, а отже і причина задовільної оцінки якості, впливає із об'єктів зацікавлення діяльністю інших реабілітаційних установ, серед яких вагоме місце займають умови надання реабілітаційних послуг (рівень кваліфікації та кількість персоналу, сучасне обладнання) – 19,9%.

Розділ п'ятий «Узагальнення та обговорення результатів дослідження управління зв'язками реабілітаційних центрів з громадськістю» містить

наукову інформацію, яка підтверджує та доповнює результати інших фахівців, а також отримані вперше внаслідок проведених досліджень наукові результати.

Зокрема, підтверджено, що ефективний процес управління зв'язками з громадськістю повинен складатися з чотирьох етапів: діагностування проблеми, визначення проблеми, планування і програмування, оцінки результатів (Котлер Ф., 1992; Катлип С., Сентер А., Брум Г., 2005; Балабанова Л. В., Савельєва К. В., 2008). Підтверджено, що фізичну реабілітацію можна розглядати як послугу та основний вид діяльності реабілітаційних центрів (Попов С. Н., 2004; Мухін В. М., 2005; Пащук О. В., 2005; Саранча Г. А., 2006). Передумовою обов'язкового надходження інформації до споживача є доцільно підібраний відносно певної категорії потенційних клієнтів шлях її передачі (Джефкінс Ф., 2001; Мойсеєв В. А., 2007).

Доповнено знання з галузі управління зв'язками з громадськістю (Землякова М. Л., Ключев Е. В., 1999; Glodowski W., 2001; Почепцов Г. Г., 2006) тим, що зміст інформаційних повідомлень для споживачів реабілітаційних центрів має бути різним залежно від терміну перебування у закладах, специфіки захворювання та віку неповносправних. Вибір респондентів щодо доцільного варіанту розміщення інформації про реабілітаційний центр залежить від їхнього віку.

Вперше визначено зміст та обсяги управління, присвячені зв'язкам центрів реабілітації з громадськістю. Основними джерелами інформування неповносправних та їхніх батьків про діяльність реабілітаційних центрів є такі: скерування лікарів та медико-соціальної експертної комісії; приклад знайомих; порада батьків, родичів. Чинники, які впливають на оцінку неповносправних та їхніх батьків щодо якості реабілітаційних послуг, такі: поінформованість про послугу; зацікавленість персоналу у позитивних відгуках; анкетування; термін перебування у центрі; рівень кваліфікації та кількість персоналу; сучасне обладнання; проведення громадських заходів; ознайомлення з інформаційними матеріалами.

ВИСНОВКИ

1. Аналіз та узагальнення літературних джерел з питань управління зв'язками з громадськістю свідчить, що фізична реабілітація є специфічним видом послуг, який має загальні та специфічні характеристики, урахування яких є важливим для формування ефективного управління зв'язками реабілітаційних центрів з громадськістю. Саме на цій основі повинен базуватися процес безперервної взаємодії та взаємопорозуміння персоналу реабілітаційних закладів та їхніх пацієнтів. Але у фаховій літературі відсутні дані з питань управління зв'язками з громадськістю у сфері реабілітаційних послуг.

2. Результати проведеного системного аналізу свідчать про те, що реабілітаційним центрам м. Львова властиві такі напрямки зв'язків із громадськістю: співпраця із засобами масової інформації; співпраця з іншими центрами; співпраця з сім'ями осіб з особливими потребами; співпраця з

трудовами колективами, громадськими організаціями, творчими колективами, товариствами; співпраця з органами влади; організація семінарів; організація конференцій, круглих столів; організація добровільних конкурсів, фестивалів; організація аукціонів, торгів, ярмарків, виставок, лотерей; участь у видавничій діяльності.

3. Обсяги зв'язків з громадськістю різних реабілітаційних центрів зумовлені особливостями їхньої діяльності (форма власності, контингент споживачів, який вони обслуговують, тощо). За сумарними показниками 40,1% усіх видів зв'язків із громадськістю реабілітаційні центри планують у вигляді співпраці з іншими закладами реабілітації. За обсягами виконання запланованих зв'язків переважає співпраця з органами влади (14,9%).

4. Встановлено, що основними джерелами, які інформували відвідувачів про діяльність реабілітаційних центрів, є: лікарі чи медико-соціальна експертна комісія (38,3%), знайомі (18,7%), батьки, родичі (15,6%). Засоби масової інформації недостатньо висвітлюють діяльність реабілітаційних центрів.

Інформування неповносправних або їхніх батьків про діяльність реабілітаційних центрів відбувається такими шляхами: ознайомлення відвідувачів з інформаційними матеріалами (69,2%); випуск інформаційних матеріалів (47,8%); зустрічі з представниками громадськості (46,7%); участь пацієнтів або їхніх батьків у розгляді рішень і складанні програм діяльності закладів реабілітації (39,8%) та ін.

5. На формування у батьків відвідувачів реабілітаційних центрів довіри до отримання нової реабілітаційної послуги впливають такі фактори: рівень кваліфікації та кількість персоналу; сучасне обладнання; позитивна інформація від осіб, які отримували послугу; рівень репутації реабілітаційного центру. Вибір фактору довіри та доцільного варіанту розміщення інформації про діяльність реабілітаційного центру пов'язаний з віком відвідувачів, які отримують реабілітаційні послуги.

6. На оцінку пацієнтів реабілітаційних центрів та їхніх батьків щодо якості послуг впливають такі чинники: поінформованість про послугу; зацікавленість персоналу у позитивних відгуках відвідувачів; анкетування; термін перебування у центрі; рівень кваліфікації та кількість персоналу; сучасне обладнання; проведення громадських заходів; ознайомлення з інформаційними матеріалами.

7. На основі результатів дослідження вдосконалено процес управління зв'язками з громадськістю, який відповідає особливостям сфери реабілітаційних послуг: детально визначено та охарактеризовано процеси написання програмних завдань; процеси планування і створення стратегії дій та стратегії комунікацій; процес виявлення та оцінки показників, які змінилися після запропонованого стратегічного плану управління зв'язками з громадськістю.

Перспективи подальших досліджень полягають у визначенні обсягів управління зв'язками з громадськістю, які зміняться завдяки запропонованим організаційно-методичним рекомендаціям. Отримані результати дадуть можливість утворити необхідні управлінські структури й делегувати

повноваження з проведення конкретних видів зв'язків із громадськістю центрів реабілітації неповносправних.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

1. Стасюк О. М. Удосконалення управління зв'язками з громадськістю в центрах реабілітації осіб з особливими потребами : організаційно-метод. рек. / О. М. Стасюк, В. І. Франчук. – Л. : Ліга-Прес, 2008. – 74 с.

2. Стасюк О. М. Удосконалення маркетингових комунікацій реабілітаційних центрів – напрям підвищення якості надання послуг / Ольга Стасюк // Молода спортивна наука України : зб. наук. пр. з галузі фіз. культури та спорту. – Л., 2006. – Вип. 10, т. 4, кн. 2. – С. 354 – 358.

3. Стасюк О. М. Комунікаційне забезпечення діяльності центрів фізичної реабілітації / Ольга Стасюк // Молода спортивна наука України : зб. наук. пр. з галузі фіз. культури та спорту. – Л., 2007. – Вип. 11, т. 2. – С. 323 – 327.

4. Стасюк О. М. Участь центрів реабілітації в управлінні зв'язками з громадськістю / Ольга Стасюк // Молода спортивна наука України : зб. наук. пр. з галузі фіз. культури та спорту. – Л., 2008. – Вип. 12, т. 3. – С. 206 – 210.

5. Стасюк О. М. Теоретичний аналіз фізичної реабілітації як важливої підсистеми невиробничої сфери / О. М. Стасюк // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія економічна. – Л., 2006. – Вип. 1. – С. 36 – 43.

6. Стасюк О. М. Оцінка клієнтами реабілітаційних центрів якості їх послуг / Ольга Стасюк, Ольга Жданова, Василь Франчук // Проблеми активізації рекреаційно-оздоровчої діяльності населення : матеріали VI Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар. участю, 15-16 трав. 2008 р. – Л., 2008. – С. 193 – 197.

7. Стасюк О. М. Інформування громадськості відносно діяльності навчально-реабілітаційних центрів – важливий чинник інтеграції неповносправних дітей, підлітків та молоді у суспільство / Стасюк О. М. // Освіта і здоров'я: формування здоров'я дітей, підлітків та молоді в умовах навчального закладу : матеріали II Всеукр. наук.-практ. конф. – Суми, 2008. – С. 339 – 344.

8. Стасюк О. М. Удосконалення управління зв'язками з громадськістю центрів реабілітації осіб з особливими потребами / Стасюк О. М. // Фізична культура, спорт і здоров'я : матеріали X Міжнар. наук. конф. – Х., 2008. – С. 207 – 210.

9. Стасюк О. М. Джерела інформування громадськості про діяльність центрів реабілітації неповносправних / Стасюк О. М. // Теоретичні та методичні проблеми фізичної реабілітації : матеріали Всеукр. наук.-метод. конф. – Херсон, 2008. – С. 150 – 153.

10. Стасюк О. М. Зміст та обсяги управлінських функцій центрів реабілітації осіб з особливими потребами / Стасюк О. М. // Проблеми фізичного здоров'я фахівця XXI століття : матеріали III Всеукр. наук.-практ. конф. – Кіровоград, 2009. – С. 63 – 67.

11. Стасюк О. М. Маркетингова комунікація як умова ефективного функціонування закладів сфери реабілітаційних послуг / Ольга Стасюк, А. С. Вовканич, В. І. Франчук // Студент, наука і спорт у третьому тисячолітті : матеріали IV Міжнар. наук. конф. студ. – К., 2005. – С. 252 – 253.

12. Стасюк О. М. Маркетингова комунікація – одна з основних умов ефективного функціонування закладів сфери реабілітаційних послуг / Стасюк О. М., Франчук В. І. // Молодь – медицині майбутнього : тези доп. міжнар. студент. наук. конф., 21-22 квіт. 2005 р. – О., 2005. – С. 328.

13. Стасюк О. М. Характеристика фізичної реабілітації як послуги / Стасюк О. М. // Наука і вища освіта : тези доп. XIII міжвузів. студент. наук. конф. – Запоріжжя, 2005. – Ч. 2. – С. 218.

АНОТАЦІЇ

Стасюк Ольга Михайлівна. Управління зв'язками з громадськістю центрів реабілітації неповносправних. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з фізичного виховання і спорту за спеціальністю 24.00.03 – фізична реабілітація. – Львівський державний університет фізичної культури, Львів, 2009.

Дисертаційна робота містить аналіз складових діяльності фізичного реабілітолога. Встановлено, що фізична реабілітація є окремим видом послуг, якому властиві такі специфічні характеристики: індивідуалізація, мінливість (змінність), конфіденційність даних. Зв'язки з громадськістю є одним з основних видів комунікацій у сфері фізичної реабілітації.

Дослідження проводилося на базі чотирьох реабілітаційних центрів міста Львова. Визначено зміст та обсяги управлінських дій щодо зв'язків реабілітаційних центрів з громадськістю.

Вивчено рівень поінформованості неповносправних та їхніх батьків про діяльність реабілітаційних центрів; визначено джерела та шляхи інформування. Виявлено чинники, які впливають на оцінку пацієнтів реабілітаційних центрів та їхніх батьків щодо якості послуг. На основі результатів дослідження запропоновано алгоритм удосконалення процесу управління зв'язками з громадськістю, який відповідає особливостям сфери реабілітаційних послуг.

Ключові слова: центри реабілітації неповносправних; процес управління; зв'язки з громадськістю; якість реабілітаційних послуг.

Стасюк Ольга Михайловна. Управление связями с общественностью центров реабилитации инвалидов. – Рукопись.

Диссертация на соискание учёной степени кандидата наук по физическому воспитанию и спорту по специальности 24.00.03 – физическая реабилитация. – Львовский государственный университет физической культуры, Львов, 2009.

Диссертационная работа содержит анализ составляющих деятельности физического реабилитолога. Установлено, что физическая реабилитация является отдельным видом услуг, которому свойственны такие специфические характеристики: индивидуализация, изменчивость (изменяемость), конфиденциальность данных. Учет этих характеристик чрезвычайно важен для эффективного управления связями с общественностью. Связи с общественностью являются одним из основных видов коммуникаций в сфере физической реабилитации.

Исследование проводилось на базе четырех реабилитационных центров города Львова. Определено содержание и объемы управленческих действий по связям реабилитационных центров с общественностью. Около половины всех видов связей с общественностью (40,1%) планируется реабилитационными центрами в виде сотрудничества с другими учреждениями реабилитации. Самые большие реальные объемы сотрудничества выявлены с органами власти (14,9%).

Установлено, что основными источниками информирования посетителей о деятельности реабилитационных центров являются: врачи или медико-социальная экспертная комиссия (38,3%), знакомые (18,7%), родители, родственники (15,6%). Информирование инвалидов и их родителей о деятельности реабилитационных центров происходит следующими путями: участие пациентов или их родителей в рассмотрении решений и программ деятельности учреждений реабилитации (39,8%); встречи с представителями общественности (46,7%); выпуск информационных материалов (47,8%); чтение посетителями информационных материалов, которые размещены в учреждениях (69,2%). При информировании родителей посетителей реабилитационных центров об их деятельности необходимо учитывать факторы, которые влияют на формирование у них доверия к получению новой реабилитационной услуги. Такими факторами является: уровень квалификации и количество персонала; современное оборудование; позитивная информация от лиц, которые пользовались услугами; уровень репутации реабилитационного центра. Выбор родителями этих факторов зависит от возраста их детей. Установлено также, что выбор целесообразного варианта размещения информации о деятельности реабилитационного центра, зависит от возрастных особенностей посетителей центров.

На оценку пациентами реабилитационных центров качества услуг влияют такие факторы: информированность об услуге; заинтересованность персонала в позитивных отзывах; анкетирование; срок пребывания; уровень квалификации и количество персонала; современное оборудование; проведение общественных мероприятий; ознакомление с информационными материалами. На основе результатов исследования предложен макет процесса управления связями с общественностью, который отвечает особенностям сферы реабилитационных услуг.

Ключевые слова: центры реабилитации инвалидов; процесс управления; связи с общественностью; качество реабилитационных услуг.

Stasyuk O. M. Public relations' management of rehabilitation centres for disabled people. – Manuscript.

Thesis for the obtaining of Candidate's degree in physical education and sport according to the 24.00.03 – physical rehabilitation speciality. – Lviv State University of Physical Culture, Lviv, 2009.

The thesis enclose the analysis of physical rehabilitation means as well as the components of physical therapist activities. It has been ascertained that physical rehabilitation / physical therapy comes to be a separate of services characterized by particular features like individualization, inconstancy and confidentiality. Public relations are among major ways of communication in the sphere of physical rehabilitation.

Four Lviv rehabilitation centres were involved into the investigations. The contents and the scope of management operations concerning of rehabilitation centres with the public were defined.

The level of knowledge of the disabled people and their parents about the rehabilitation centres' activities was studied; the sources and the ways of getting information were determined. The factors affecting the quality of services' assessment by the patients of rehabilitation centres and their parents were defined. On the basis of the investigations results the public relations' management procedures particular to the rehabilitation services have been improved.

Keywords: rehabilitation centres for disabled persons; management procedures; public relations; quality of rehabilitation services.