УДК 615.825:06.048.2

ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ІНФОРМУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ ПРО ДІЯЛЬНІСТЬ РЕАБІЛІТАЦІЙНИХ ЦЕНТРІВ

Ольга СТАСЮК

Львівський державний університет фізичної культури

Анотація. У статті описано процес діагностики проблем діяльності реабілітаційних центрів у сфері зв'язків із громадськістю. Встановлено, що основними етапами процесу діагностики проблеми діяльності реабілітаційних центрів у сфері зв'язків з громадськістю є: інформування, анкетування для визначення потреб, знань, інтересів та джерел отримання даних про діяльність реабілітаційних установ. Врахування керівництвом реабілітаційних центрів результатів цього дослідження є необхідним для ефективного інформування громадськості про діяльність реабілітаційних установ.

Ключові слова: реабілітаційні центри, зв'язки з громадськістю, неповносправні особи, проблеми діяльності.

Постановка проблеми. Реабілітація неповносправних осіб буде малоефективною, якщо не дотримуватися одного з основних її принципів – раннього початку реабілітаційних заходів. Часто причиною згаданого недоліку є непоінформованість самих неповносправних та їхніх родичів про існування та діяльність реабілітаціних центрів. Наявність цього недоліку зумовлена неефективним управлінням зв'язками реабілітаційних центрів із громадськістю. Дуже часто адміністрація не діагностує проблем, які існують у реабілітаційній установі, що і призводить до зменшення поінформованості осіб з особливими потребами про діяльність реабілітаційних центрів. Причинами неефективного інформування можуть бути: недостатній або не вірний збір соціологічної інформації, недостатнє накопичення статистичної інформації, недостатній контроль діяльності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Багато авторів присвятила свої наукові праці питанню управління зв'язками з громадськістю [3, 5, 6, 9]. Неодноразово у їхніх дослідженнях зазначається, що першочерговою передумовою налагодження ефективного процесу управління зв'язками з громадськістю є визначення самої проблеми в діяльності першого чи іншого закладу, установи. Проте послідовність процесу визначення проблеми залежатиме від специфіки діяльності окремої установи та контингенту клієнтів, на яких поширюються її послуги [4, 8]. У наукових джерелах ми не знайшли даних стосовно особливостей процесу діагностики проблем діяльності реабілітаційних центрів у сфері зв'язків із громадськістю.

Завданням нашого дослідження було встановити послідовність визначення проблеми дільності реабілітаційних центрів у сфері зв'язків із громадськістю.

Результати дослідження. Дослідження проводилося на базі чотирьох реабілітаційних центрів (РЦ) міста Львова: Навчально-реабілітаційного центру для дітей з вадами зору «Левеня»; Навчально-реабілітаційного центру «Джерело»; Міжрегіонального центру соціально-трудової, професійної та медичної реабілітації інвалідів; Центру соціального захисту та реабілітації інвалідів «Созарін». Для розв'язання поставленого завдання ми використовували такі **методи дослідження**: аналіз літературних джерел, системний аналіз документації РЦ, анкетування клієнтів РЦ.

Першочерговим етапом ефективного управління зв'язками РЦ з громадськістю є визначення проблеми в цій сфері. Дуже часто причиною виникненя проблемної ситуації є поширення негативних чуток як в середовищі самого реабілітаційного закладу, так і за його межами. Уважне дослідження ситуації дозволяє вчасно зупинити чутки, поки вони ще не набули великого поширення. Цей етап передбачає систематичний збір інформації, яка передбачає: виявлення потреб, знань та інтересів громадських груп РЦ; джерело інформування їх відносно діяльності реабілітаційного центру [1, 2]. Збір цієї інформації повинний дати керівництву відповідь на запитання «Що відбувається?». Наочно побудова процесу діагностики проблеми зображена на рисунку 1.

© Стасюк О., 2011

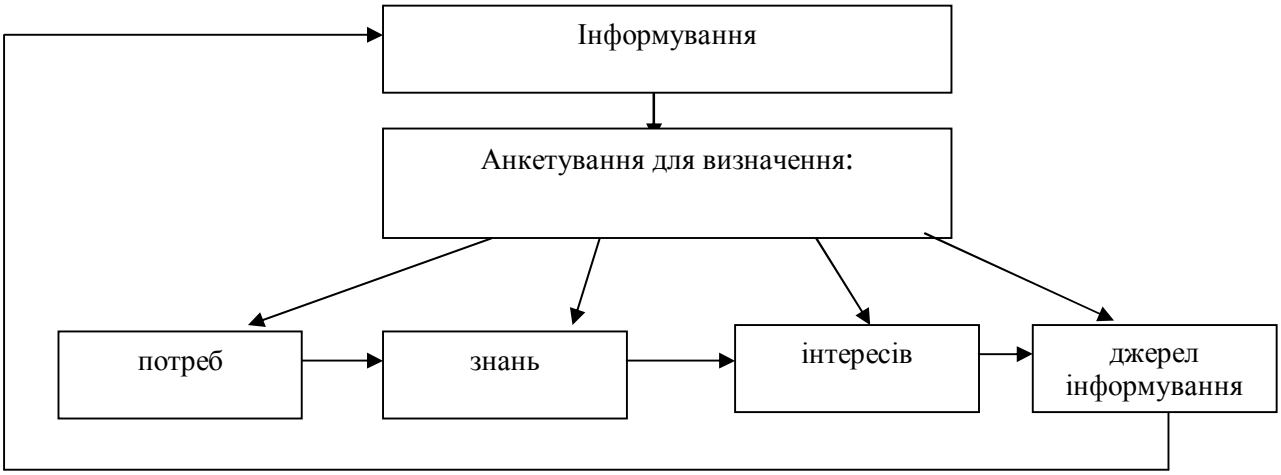

Рис. 1. **Схема процесу визначення проблем діяльності РЦ у сфері зв'язків із громадськістю**

Ефективним засобом для забезпечення виконання цього етапу є проведення анкетування. Проте опитуванню передує інформування, яке більшою або меншою мірою проводиться всіма закладами реабілітації. Наприклад, про один із аспектів інформування свідчать результати опитування респондентів, які зазначили, що працівники РЦ видають для них інформаційні матеріали про діяльність закладу (47,7% відповідей). Ці дані також підтверджують результати аналізу документації, який виявив реальні обсяги видавничої діяльності (10,9%).

Проводячи опитування, ми не ввели в анкету запитання, яке стосується визначення потреб, оскільки очевидним є те, що потреба кожного клієнта реабілітаційного центру – поліпшення стану здоров'я. Проте під час анкетування деякі респонденти проявляли ініціативу у спілкуванні і повідомили, що вони потребують уважнішого та доброзичливішого ставлення до них персоналу. Особливо це стосується осіб похилого віку. Ця потреба виникає вже в процесі отримання реабілітаційних послуг.

Дослідження багатьох вчених підтверджують те, що джерелом виникнення інформаційної потреби є дійсність [1, 2, 7, 10]. Тому ми вважаємо, що проблемою деяких клієнтів РЦ та їхніх батьків може бути відсутність або недостатня зацікавленість персоналу їхньою думкою щодо задоволеності реабілітаційними послугами. Така потреба виникає вже в процесі отримання реабілітаційних послуг. За результатами опитування в 11,8% відвідувачів РЦ та їхніх батьків працівники не запитували, чи вони задоволені процесом отримання реабілітаційних послуг.

Зацікавленість персоналу РЦ задоволеністю клієнтів та їхніх батьків отриманими реабілітаційними послугами вважаємо не тільки як потребою відвідувачів РЦ, а також інтересом працівників реабілітаційної установи. Тому знання інтересів працівників РЦ стосовно цього аспекту також є вкрай необхідними.

Встановлення наявності знань клієнтів та їхніх родичів відносно діяльності РЦ можна реалізувати за допомогою анкетування. Ми виявили, що в середньому 23,4% респондентів ніколи не брали участі в таких заходах. Оскільки керівництво не отримує за допомогою анкетування інформації про знання своїх клієнтів, тобто відсутній зворотний зв'язок, на нашу думку, це значно знижує оцінювання клієнтами РЦ та їхніми родичами якості реабілітаційних послуг, що і довели. Встановлено, що 58,2% респондентів, які задовільно оцінюють якість отриманих реабілітаційних послуг, ніколи не брали участі в анкетуванні.

Знання керівництвом реабілітаційного центру інтересів клієнтів дуже часто може сигналізувати про наявність певних проблем. Наприклад, результати наших дослідження доводять, що більшість опитаних у кожному з чотирьох досліджуваних РЦ цікавляться діяльністю інших закладів реабілітації (відповідно 70%, 71%, 70,7%, 57,1%), інформація про які висвітлюється в ЗМІ. Наявність такої ситуації повинна бути першим сигналом для керівництва й персоналу відносно зниження конкурентоспроможності закладу та визначення чинників, які впливають на зацікавленість їхніх клієнтів діяльністю інших РЦ.

Ми встановили, що головним об'єктом зацікавлення клієнтів є результати реабілітаційних занять (37,8% відповідей), на другому місці – умови надання реабілітаційних послуг (26,5%), на третьому – користь від проведення реабілітаційних занять (26,7%). Ми з'ясували, що зацікавлення опитаних діяльністю інших РЦ зумовлено низьким оцінюванням клієнтами РЦ та їхніми батьками якості реабілітаційних послуг, а саме: 28,3% опитаних у всіх РЦ, які задовільно оцінюють якість отриманих послуг, цікавляться діяльністю інших центрів реабілітації. Знання про те, яка саме інформація їх цікавить, дозволяє керівництву запроваджувати певні заходи відповідно до різновиду інформації, яка стала об'єктом інтересів.

Питання стосовно зацікавленості клієнтів новими видами реабілітаційних послуг, які надає їх заклад, є надзвичайно актуальним. Більшість клієнтів (у середньому 72,3%) усіх реабілітаційних установ цікавляться новими реабілітаційними послугами, які б могли їм запропонувати реабілітаційні центри. Рівень кваліфікації персоналу посягає одне з провідних місць при формуванні довіри до отримання нової реабілітаційної послуги в більшості клієнтів реабілітаційних центрів (у середньому 38,8%). Друге місце займає наявність достатньої інформації про нову реабілітаційну послугу в середньому для 15,7% неповносправних реабілітаційних установ, для 17,3% – наявність сучасного та ефективного обладнання.

Знання джерела інформування клієнтів щодо діяльності реабілітаційних центрів дає змогу керівництву забезпечувати інформування громадськості про їх роботу потрібним, ефективним шляхом (рис. 2).

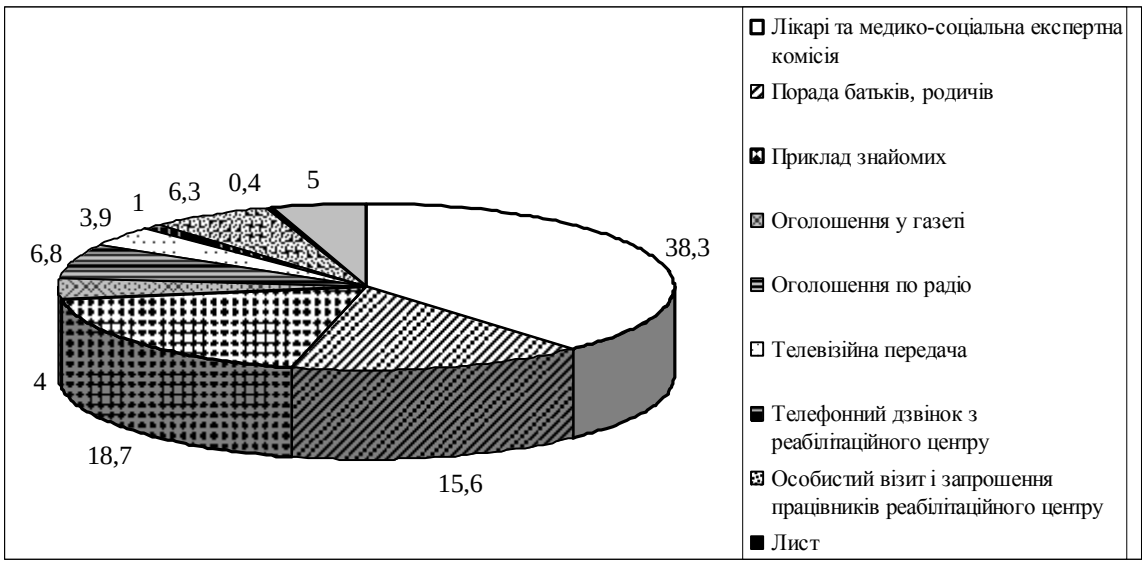

Рис. 2. **Джерела, з яких пацієнти отримують інформацію про діяльність реабілітаційних центрів (у %).**

На основі результатів опитування, найбільша кількість респондентів кожного із досліджуваних реабілітаційних центрів дізналася про їх діяльність і звернулися у заклади за скеруванням лікарів, МСЕКу (38,3%), за прикладом знайомих (18,7%), за порадами батьків, родичів (15,6%). Оскільки це найефективніші шляхи інформування громадськості реабілітаційних центрів про їх діяльність, керівникам потрібно забезпечувати ефективну роботу в цьому напрямку.

Висновки. За результатами проведеного дослідження встановлено, що основними етапами процесу визначення проблеми дільності РЦ у сфері зв'язків з громадськістю є інформування, анкетування для визначення потреб, знань, інтересів та джерел отримання даних про діяльність реабілітаційних установ.

Перспективи подальших досліджень. Знання потреб, знань, інтересів та джерел інформування клієнтів РЦ та їхніх батьків повинно у вигляді зворотного зв'язку доводитися до відома керівництва, яке, враховуючи отримані результати дослідження, матиме можливість із більшою ефективністю інформувати про діяльність свого закладу, грунтуючись на результатах цього етапу управління зв'язками з громадськістю.

Список літератури

1. *Баркан Д. И.* Как создаются коммерчески успешные товары и услуги – маркетинг и нововведения / Д. И. Баркан. – Л. : Аквилон, 1991. – 95 с.
2. *Бацевич Ф. С.* Атмосфера спілкування: спроба психолінгвістичного дослідження // Мовознавство. – 2002. – № 4-5. – С. 22-33.
3. *Буряк П. Ю.* Маркетинг : [навч. посіб.] / П. Ю. Буряк, Б. А. Карпінський, Я. Ю. Карпова. – К. : Професіонал, 2005. – 320 с.
4. *Векслер Е. М.* Менеджмент якості : [навч. посіб.] / Е. М. Векслер, В. М. Рифа, Л. Ф. Василевич . – К. : Професіонал, 2008. – 320 с.
5. *Голубкова Е. Н.* Маркетинговые коммуникации : [учеб. пособие] / Е. Н. Голубкова . – 2-е изд. – М. : Финпресс, 2003. – 304 с.
6. Основы маркетинга / Котлер Ф., Армстронг Г., Сондерс Д., Вонг В. – 2-е европейское изд. – М.; СПб.; Киев, [Б. И.], 2000. – 752 с.
7. *Почепцов Г. Г.* Паблік рилешинз : [навч. посіб.] / Г. Г. Почепцов. – 3-тє вид., випр. і допов. – К. : Знання ; КОО, 2006. – 327 с.
8. *Франчук В. І.* Основи менеджменту : [навч. посіб.] / Василь Франчук. – Л. : Каменяр, 1997. – 95 с.
9. *Cutlip S. M.* Effective Public Relations / S. M. Cutlip, A. H. Center, G. M. Broom. – 7 th edition. – Englewood Cliffs, 1994. – P. 6.
10. *Milenko D. D.* Public Relations: The Key to a Successful Appearance on the Market / D. Djuric Milenko. – Belgrade, Yugoslavia : Marketing Research Institute, 1992. – 203 p.

ПРОЦЕСС ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПРОБЛЕМЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕАБИЛИТАЦИОННЫХ ЦЕНТРОВ В СФЕРЕ СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

Ольга СТАСЮК

Львовский государственный университет физической культуры

Аннотация. В данной статье описаный процесс определения проблем деятельности реабилитационных центров в сфере связей с общественностью. Установлено, что основными этапами процесса определения проблемы деятельности реабилитационных центров в сфере связей с общественностью является: информирование, анкетирование с целью определения потребностей, знаний, интересов и источников получения информации о деятельности реабилитационных учреждений. Учет руководством реабилитационных центров результатов данного исследования является необходимым для эффективного информирования общественности о деятельности реабилитационных учреждений.

Ключевые слова: реабилитационные центры, связи с общественностью, инвалиды, проблемы деятельности.

PROCESS OF DETERMINATION THE PROBLEMS IN THE ACTIVITY OF REHABILITATION CENTERS

Olga STASUYK

Lviv State University of the Physical Culture

Annotation. The article deals with the problems of determination in the activity of rehabilitation centers in the field of public relations. It is found that the basic stages of process of determination of problem in the activity of rehabilitation centers in the field of public relations are: informing, questionnaire with the purpose of determination of necessities, knowledges, interests and sources of receipt information about activity of rehabilitation establishments. An account of the results of rehabilitation centers in this research is necessary for the effective informing the society about activity of rehabilitation establishments.

Key words: rehabilitation centers, public relations, disabled persons, problems of activity.