

ВІСНИК ЦЕНТРУ

Зворотний зв'язок має допомогти Центру задовольнити потреби клієнтів

Наприкінці 2000 року Міжнародний центр перспективних досліджень запропонував клієнтам, які отримують регулярні публікації Центру, взяти участь в опитуванні щодо міри задоволення їхніх потреб та можливостей покращання якості наших видань. Було отримано 432 відповіді. Ми висловлюємо щиру подяку всім, хто заповнив анкету. Результати опитування буде використано під час розробки маркетингової стратегії Центру задля постійного та якомога повнішого задоволення потреб наших клієнтів

Опитування клієнтів Міжнародного центру перспективних досліджень мало на меті:

- визначити, наскільки пропонований пакет публікацій загалом та окремі публікації відповідають потребам клієнтів;
- виявити недоліки в змісті публікацій та формі їх подання;
- виділити теми, які найбільше цікавлять наших клієнтів і які вимагають опрацювання в майбутньому;
- виявити побажання клієнтів з концептуальних питань (горизонт економічного прогнозу, формат публікацій).

Ступінь задоволеності клієнтів пакетом публікацій Центру загалом та корисності окремих публікацій Центру відображено на графіках 1 та 2.

Відповіді щодо оцінки окремих видань, що входять до пакету публікацій Центру, містять корисну для нас інформацію, яку ми врахуємо в подальшій видавничій стратегії.

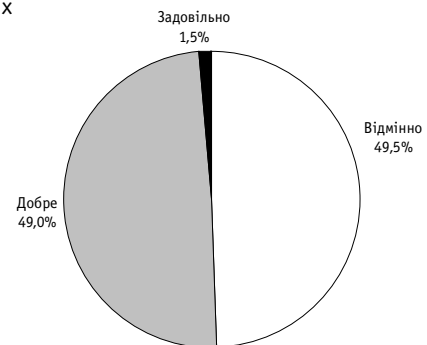
“Квартальні передбачення”

Більшість клієнтів (70%) охарактеризували професійний рівень аналізу профільних для них секторів у “Квартальних передбаченнях” як “високий, з новими ідеями”, 29% респондентів визнали його таким: “без помилок, але й без нових підходів”. 1% клієнтів зазначили, що рівень аналізу “низький” і містить “багато помилок”. Результати опитування щодо корисності для клієнтів окремих розділів “Квартальних передбачень” відображено на графіку 3.

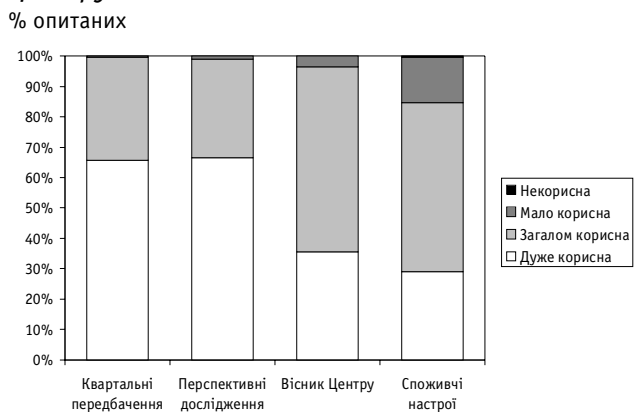
Найбільше прийнятним для більшості респондентів є річний горизонт прогнозу розвитку економіки. Такі часові межі вказали 57% респондентів. 15% опитаних віддають перевагу 2-річному термінові, а 13% — прогнозові на 5 років. Отже, більша частина наших клієнтів зацікавлені в короткострокових прогнозах.

Що ж до відповідей на питання “чим є у Вашій роботі “Квартальні передбачення”, то 62% респондентів зазначили, що використовують видання як публікацію матеріалів незалежного економічного аналізу. Для 40% клієнтів щоквартальник є джерелом фактичної інформації, а для 37% респондентів — джерелом макроекономічних прогнозів.

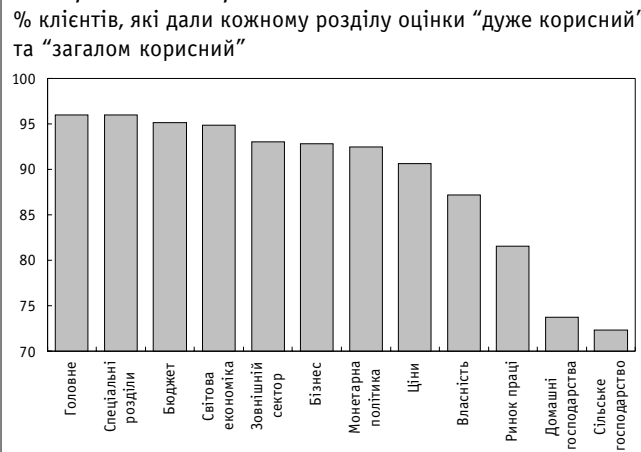
Графік 1. Загальна оцінка публікацій Центру
% опитаних



Графік 2. Міра корисності окремих публікацій Центру
% опитаних



Графік 3. Корисність різних розділів бюлетеню “Квартальні передбачення”
% клієнтів, які дали кожному розділу оцінки “дуже корисний” та “загалом корисний”



Події минулого тижня

Проект Центру — приклад застосування нової парадигми технічної допомоги. 2 квітня відбулася презентація проекту “Створення груп аналізу політики та Центру інформаційних ресурсів в уряді України” (див. *вісник центру*, число 62 від 24 квітня 2000 року). Проект є спільною ініціативою Міжнародного фонду “Відродження” (МФВ) та Міжнародного центру перспективних досліджень. Програму виконують за фінансової підтримки МФВ у межах угоди про співпрацю з Кабінетом Міністрів України. Консультування проекту здійснюється за підтримки Канадської агенції міжнародного розвитку (CIDA). Учасниками проекту є фахівці Адміністрації Президента, Секретаріату Кабінету Міністрів, Міністерства економіки та Міністерства фінансів.

Проект спрямовано на впровадження методології публічної політики в роботу українських урядових інституцій. Головне завдання проекту — збільшити інституційну спроможність уряду до підготовки урядових рішень за умов демократичного різноголосся та ринкової економіки.

В межах програми державні службовці згідно з індивідуальними планами знайомляться з міжнародним досвідом організації процесу підготовки урядових рішень, “внутрішньою кухнею” урядової аналітичної роботи в найбільш розвинених країнах. Об’єктом вивчення та застосування є метод аналізу політики, стратегічне планування, управління та координація процесу вироблення політики, методи консультацій з громадськістю.

Особливості проекту:

- проект виконують українські урядовці, яких консультують міжнародні експерти;
- продукти проекту урядовці готують і використовують безпосередньо на своїх робочих місцях;
- в уряді створюють Центр інформаційних ресурсів, який має забезпечувати процес підготовки рішень аналітичними та інформаційними матеріалами;
- передбачено, що проект охопить й інші органи центральної та регіональної влади.

У цих особливостях відображено нову парадигму міжнародної технічної допомоги. На відміну від старої, яка передбачала надання українським урядовцям вже готових рекомендацій, нова парадигма спрямована на створення інституційної спроможності уряду ефективно готувати політичні рішення в умовах прозорості та легітимності багатьох, часто протилежних інтересів. Такий підхід забезпечує створення нових процедур, стандартів, які діятимуть й після завершення проекту.

Проект сприяє підвищенню ефективності урядової машини в Україні. Урядовий Секретар Віктор Лисицький зазначив, що за останній рік збільшилась прозорість роботи уряду: нині практично всі зацікавлені сторони, які бажають впливати на процес підготовки та ухвалення урядових рішень, мають таку можливість та відповідні інструменти. На веб-сторінці Кабінету Міністрів відтепер регулярно розміщують порядок денний засідань Кабінету Міністрів, проекти документів, а також інформацію про ухвалені рішення.

Заступник Міністра економіки України Ігор Шумило підкреслив, що цей проект змінює підхід до роботи в Міністерстві економіки. Зокрема, запроваджуються нові процедури підготовки урядових документів. Фахівці Міністерства використовують нові формати документів, які передбачають врахування різних суспільних інтересів, розгляд альтернативних варіантів рішень, аналіз їхніх наслідки для суспільства.

Всі учасники презентацій вказували на важливість проекту для адміністративної реформи, що триває в Україні, і потребу в його поширенні на інші міністерства та регіони.

За додатковою інформацією з цього питання просимо звертатися до Володимира Нікітіна, керівника проекту від Центру. Тел.: (044) 463-5974, e-mail: vnikitin@icps.kiev.ua.

“Вісник Центру”

38% клієнтів, які відповіли на запитання анкети, читають кожне число “Вісника Центру”, більшість чисел читають 33% респондентів.

42% читачів “Вісника Центру” зазначили, що в цьому бюлетені бракує статей фахівців Центру з актуальних питань державної політики. Близько чверті клієнтів, що використовують “Вісник” у своїй роботі, вказали на недостатню кількість інтерв’ю з партнерами Центру.

Думки клієнтів щодо періодичності виходу “Вісника Центру” розділилися: 39% бажають і далі отримувати видання щотижня; 28% зазначають, що видання доцільно публікувати раз на два тижні; 32,5% вважають, що “Вісник” міг би виходити раз на місяць.

“Перспективні дослідження”

Найбільше прийнятним для 44% клієнтів Центру є такий формат бюлетеню “Перспективні дослідження”, який передбачатиме кілька досліджень на одну тему в одному числі. Для 37% опитаних важливо було б бачити в кожному випуску кілька статей на різні теми. Одне дослідження в одному числі видання найбільше відповідає потребам 19% респондентів. Такі дані свідчать про те, що здебільшого клієнти бажають бачити різні погляди на ключові проблеми державної політики.

Ми отримали велику кількість пропозицій щодо подання до публікації в “Перспективних дослідженнях” статей клієнтів: загалом отримано 189 позитивних відповідей щодо можливості такої співпраці з різноманітною тематикою.

“Споживчі настрої”

Індекс споживчих настроїв, що його обчислюють і аналізують компанія *GfK-USM* та Міжнародний центр перспективних досліджень, використовують 42% клієнтів, які взяли участь в опитуванні. На час опитування (грудень 2000 року) вийшло друком лише два числа бюлетеню. Тому ще не всі клієнти встигли дати оцінку цьому виданню Центру.

38% читачів “Споживчих настроїв” використовують бюлетень для оцінки ефективності політики уряду, 29% — для макроекономічного прогнозування, 12% — для маркетингового планування.

45% клієнтів вважають за доцільне зберегти нинішню — щоквартальну — періодичність обчислення індексу споживчих настроїв. 40% віддають перевагу щомісячній періодичності.

Пропозиції клієнтів

Багато клієнтів зазначили, що потребують публікацій регулярних досліджень економіки регіонів. Серед пропозицій щодо тематики досліджень найчастіше зустрічалися теми, які стосуються до енергетичного сектору.

В одному з питань анкети йшлося про доцільність відновлення регулярних досліджень ділової активності, які Центр здійснював від червня 1998 по січень 2000 року. На це питання позитивно відповіли 67% клієнтів, ще 25% були не знайомі з таким дослідженням. На початку 2000 року, через неможливість забезпечити належну якість цього дослідження з фінансових причин, ми були змушені тимчасово припинити регулярне вивчення ділової активності.

Щойно з’являться фінансові можливості, ми обов’язково врахуємо пропозиції наших клієнтів. Надалі ми намагатимемося регулярно провадити подібні дослідження потреб клієнтів та відповідності наших послуг цим потребам. Сподіваємося, що рішення, які буде ухвалено на підставі результатів дослідження, поліпшать якість обслуговування клієнтів Центру. ■

“Вісник Центру” є щотижневою публікацією Міжнародного центру перспективних досліджень, що розповсюджується електронною поштою. Якщо Ви хочете бути внесеними до списку розсилання бюлетеню, надішліть інформацію про себе на адресу: marketing@icps.kiev.ua. Телефон/факс: (044) 463-63-37. Сторінка у Всесвітній павутині: <http://www.icps.kiev.ua/>