

ЕТИМОЛОГІЯ ТА РОЛЬ КЛЮЧОВИХ ПОКАЗНИКІВ ЕФЕКТИВНОСТІ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ

В сучасній теорії публічного управління, механізм ключових показників ефективності (КПЕ) не є новим інструментом для оцінки діяльності. Більше того, за останні десятиліття, впровадження КПЕ на різних ланках державних ланках стало звичайним явищем як для розвинутих держав, так і для держав, що розвиваються.

Оцінка ефективності діяльності державних службовців є також важливим завданням і для НАДС, які впровадили методичні рекомендації щодо оцінки діяльності роботи державних службовців за допомогою ключових показників.

Однак, через вживання збірного поняття “ключові показники”, без конкретизації кожного з них, створюється проблема формалізованого підходу при оцінюванні, що не надає можливості релевантно застосувати саме КПЕ з метою оцінки ефективності роботи державного службовця.

Саме тому, в цій роботі пропонується проаналізувати етимологію терміну “ключові показники ефективності”, а також інші елементи “ключових показників” для подальшого використання на практиці.

Слово "ключовий" («key») походить від староанглійського слова *sæg*, яке означало інструмент для відкривання замків. Це асоціюється з відкриттям нових можливостей і доступу до розуміння сутності процесів, які ми оцінюємо. Ключові показники виступають як інструменти, що відкривають «замки» ефективності та успіху, розкриваючи потенціал організації. Таке значення слова «ключовий» підкреслює, що обрані показники є критичними для досягнення цілей.

Переносне значення слова "ключовий" як чогось важливого або суттєвого з'явилося приблизно в XIV столітті, що свідчить про довгу еволюцію поняття. У контексті КПЕ, це обумовлює вибір показників з особливою ретельністю, адже саме вони визначають загальний успіх або невдачу у досягненні поставлених цілей.

Слово "продуктивність" («performance»), у свою чергу, походить від старофранцузького *parfournir*, що означає "робити, виконувати, завершувати,

досягати". Це етимологічне значення слова відображає динаміку дій, які призводять до конкретного результату. Звертаючи увагу на це, можна зробити висновок, що КПЕ – це не просто показники, а вимірювання того, наскільки успішно організація виконує свої завдання та досягає своїх цілей. Адже продуктивність охоплює не лише кількість виконаної роботи, але й якість цього виконання, що робить КПЕ важливим інструментом для комплексної оцінки діяльності.

В свою чергу, поняття "індикатор" («indicator») має коріння з латинської мови – від слова *indicāre*, що означає "вказувати або показувати". У контексті КПЕ індикатор є тим самим показником, який вказує на рівень досягнень у певній сфері. Він є відображенням стану справ в організації та допомагає керівництву приймати обґрунтовані рішення.

У науковій літературі проблематика розмежування ключових понять, пов'язаних із вимірюванням ефективності публічного управління, набула значного висвітлення. Так, Момот О.І. та Демченко А.О. наголошують на важливості у контексті розуміння КПЕ розмежування понять «ефективність» (efficiency) та «результативність» (effectiveness), які зачасту ототожнюють, що є некоректним. Так, ефективність стосується співвідношення між досягнутим результатом і витраченими ресурсами, тоді як результативність виступає метрикою для виміру ступеня реалізації планової діяльності та досягнення поставлених цілей [1, с. 207-210].

Проблематика кореляції даних понять найбільш комплексно висвітлена у Д. Парментера. Вчений звертає увагу на поширену практику некоректного використання терміну КПЕ для позначення всіх показників діяльності, що призводить до спотворення змісту їх функцій. Натомість, Д. Парментер пропонує розрізняти чотири основні типи показників:

- 1) ключові показники результативності (КПР), що відображають рівень досягнення завдань та кінцеві результати;
- 2) показники результативності (ПР), які характеризують те, що було досягнуто за конкретний період або у межах певної діяльності; П
- 3) показники ефективності (ПЕ) – визначають, що необхідно зробити для підвищення продуктивності та ефективності діяльності; та

4) ключові показники ефективності (КПЕ) – показують, які заходи та рішення мають бути реалізовані для значного покращення діяльності організації [2, с. 71-74].

Дослідник наголошує, що в контексті публічного управління часто спостерігається підміна ключових показників результативності (КПР) та ключових показників ефективності (КПЕ). До КПР у публічній сфері можуть належати такі показники, як рівень задоволеності громадян державними послугами, баланс бюджету, ефективність програм соціального забезпечення, задоволеність працівників державних установ, а також рентабельність державних інвестиційних проектів. Ці показники відображають результати багатьох різнорівневих управлінських рішень і дій, проте вони, на відміну від КПЕ, не вказують на конкретні дії, які потрібно виконати для досягнення покращень.

Таким чином, КПЕ є одним із ключових інструментів у системі публічного управління, який використовується для оцінки продуктивності організацій та ступеня досягнення поставлених цілей. Проте ефективне застосування КПЕ вимагає чіткого розуміння їх сутності та правильної класифікації. Важливо розрізняти поняття "ефективність" та "результативність", оскільки ці терміни часто ототожнюють, що може призводити до методологічних помилок.

Аналіз етимології терміну "ключовий" підкреслює його важливість як основного інструмента для досягнення цілей. Його коріння вказує на здатність відкривати нові можливості, що повністю відповідає суті КПЕ. Такий підхід до розуміння показників дозволяє оцінювати організаційну діяльність не лише з точки зору результатів, але й через призму впровадження ефективних управлінських рішень.

Список використаних джерел:

1. Момот О.І., Демченко А.О Про сутність понять “ефективність” та “результативність” в економіці. *Економічний вісник Донбасу*. 2013.№ 3 (33). С. 207-210.
2. Parmenter, David. Key performance indicators : developing, implementing, and using winning KPIs / David Parmenter., https://kpiacademy.uk/wp-content/uploads/2022/04/Key-Performance-Indicators-KPI-Developing-Implementing-and-Using-Winning-KPIs-David-Parmenter-z-lib.org_.pdf. С. 71-74.