

Удовлетворенность граждан состоянием сфер жизнедеятельности: контуры единой методологии

К.В. Харченко

Указы Президента

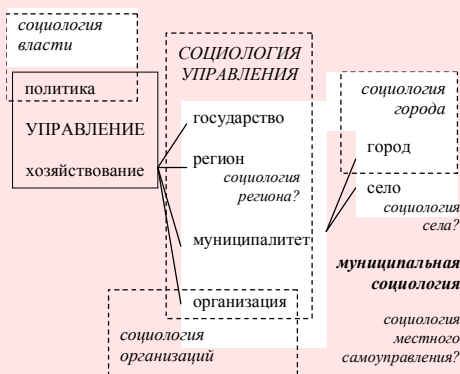


Указ Президента
Российской Федерации № 825
от 28 июня 2007 года,
утвердивший перечень
показателей оценки
эффективности деятельности
органов исполнительной
власти регионов по
разработанной в
Экспертном управлении
Президента Российской
Федерации методике



Указ Президента
Российской Федерации № 607
от 28 апреля 2008 года,
уточнивший, что обязанности
по сбору статистических данных,
сверке их достоверности
по каждому региону, а также
уточнению существующих
методик возлагаются на
Правительство Российской
Федерации и федеральные
органы исполнительной власти

Муниципальная социология



Типовые исследования в рамках муниципальной социологии

опросы муниципальных служащих

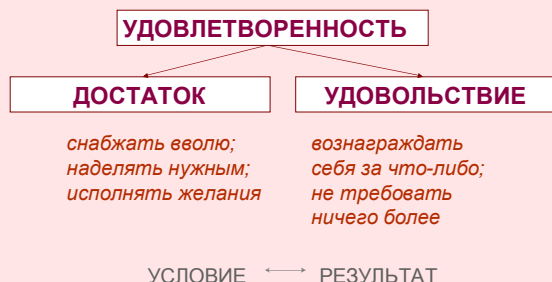
опросы потребителей муниципальных услуг

опросы населения по территориальному либо
сферному принципу

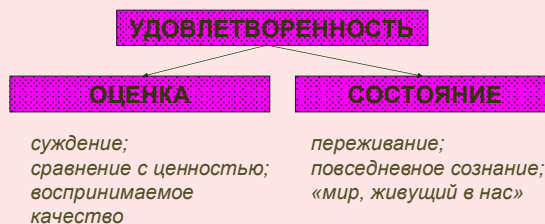
- предвыборные исследования;
- восприятие местной администрации и институтов власти в целом (информированность — контакт — удовлетворенность — доверие к деятелям);
- удовлетворенность состоянием сфер жизнедеятельности;
- отношение к конкретным программным документам и инициативам (информированность — исходные условия — ожидания — готовность)

2

Лексикографический анализ понятия «удовлетворенность»



Дуализм оценки и состояния



Понятие удовлетворенности

это субъективное ощущение человеком полноты реализации своих потребностей в данных условиях, формирующее определенный тип поведения и отношения к окружающему миру.

Удовлетворенность / счастье

Удовлетворенность



Счастье

1. Испытывает влияние ситуативных факторов.
2. Не всегда эквивалентно удовлетворенности.
3. Невозможно фрагментировать (А. Кемпбелл).
4. Не отражает конкретных оценок.
5. Вряд ли можно определить степень счастья («полностью счастлив»).

Удовлетворенность / доверие

Удовлетворенность



Доверие

1. Чувственная природа.
2. В большей мере вера, чем уверенность.
3. Относится, скорее, к политике, чем к хозяйствованию.
4. Отражает преданность, а не трезвую оценку.

Удовлетворенность / социальное самочувствие

Удовлетворенность



Социальное самочувствие

1. Незэквивалентный перевод subjective well-being.
2. Относится к чувствам, а не к рациональной удовлетворенности.
3. О соц. самочувствии делают вывод на основе удовлетворенности.
4. В большей мере «состояние», чем «оценка».

Асимметрии удовлетворенности

удовлетворенность



неудовлетворенность

удовлетворенность
объектом в целом



удовлетворенность
подобъектами



Преимущества четверной шкалы

	полностью удовлетворяет	скорее, не удовлетворяет	скорее, не удовлетворяет	не удовлетворяет	индекс

1) Больше соответствие реальной позиции,

2) Возможность построения индексов удовлетворенности:
Индекс = $(уд + 0,75 \cdot ск.уд. - 0,75 \cdot ск.неуд. - неуд) / 100$

1) Возможность прослеживания зависимостей от объективных факторов

Общая удовлетворенность / совокупность частных

№	Сфера	Общая	Частные	
1	ЖКХ	+0,03	+0,51	май 2010
2	Общественный транспорт	+0,21	+0,13	декабрь 2009
3	Медицина	-0,02	+0,34	декабрь 2009
4	Образование	+0,73	+0,70	декабрь 2009 (опрос на дому +0,50)
5	Культура	+0,55	+0,54	август 2010

Факторы удовлетворенности

- 1) социально-демографические факторы;
- 2) степень знакомства с предметом оценки,
- 3) динамика состояния объекта;
- 4) личный вклад,
- 5) мнение окружающих,
- 6) качество человека.

Влияние социально-демографических факторов

№	Сфера	Пол	Возраст
1	ЖКХ	н/вл	молодежь +0,27,
2	Общественный транспорт		молодежь +0,44, взрослые +0,53, пенсионеры +0,49
3	Безопасность		молодежь +0,6, пенсионеры +0,34
4	Медицина	+0,06/-0,09	молодежь +0,15, взрослые +0,02, пенсионеры -0,18
5	Образование	нет влияния пола родителя и пола ребенка	
6	Культура	н/вл	молодежь +0,67, взрослые +0,61, пенсионеры +0,38

Значение фактора динамики

№	Сфера	Общая уд-сть	Позит. динамика
1	ЖКХ	+0,03	+0,49
2	Безопасность	+0,48	+0,6
3	Медицина	+0,17	+0,58
4	Образование	+0,73	+0,86
5	Культура	+0,55	+0,7

Институциональный фактор удовлетворенности сферой ЖКХ

№	Аспекты сферы ЖКХ	Индекс в группе полностью довольных	Индекс в группе полностью недовольных
1	администрация УК/ТСЖ	+0,54	-0,63
2	дворник	+0,04	-0,47
3	уборщица подъезда	+0,29	-0,63
4	электрик	+0,23	-0,51
5	сантехник	+0,31	-0,49

По исследованию мая 2010 г.

Отдельные влияющие факторы

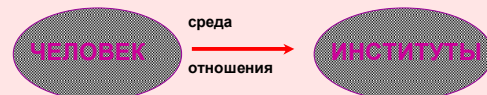
1	ЖКХ	+0,03	участие в выборе управляющей компании +0,18
2	Общественный транспорт	+0,47	те, для кого транспортные расходы несутся +0,54
3	Безопасность	+0,48	обращение в милицию дало положительный результат +0,61
4	Медицина	+0,17	полностью здоровые +0,28, знают своего врача +0,21, оплачивали бесплатные услуги -0,29
5	Образование	+0,73	дети учатся с удовольствием +0,89, родители отличников +0,85, перегрузка детей +0,66
6	Культура	+0,55	мало мероприятий +0,31, постоянно интересуются мероприятиями +0,74

Типы личности по критерию «интересы-оценки»

	заинтересованность	равнодушие
удовлетворенность	«фанат»	«соглашатель»
неудовлетворенность	«борец»	«скептик»

Логика оценки удовлетворенности

- 1) Оценка удовлетворенности объектом в целом и его элементами по отдельности,
- 2) Оценка внутренних и внешних факторов удовлетворенности,
- 3) Учет поправочных коэффициентов,
- 4) Учет субъективной фактологии



Новая книга



- концептуальное обоснование понятия удовлетворенности
- анализ соотношения с понятиями доверие, социальное самочувствие и т.д.
- порядок учета объективирующих факторов
- результаты конкретных исследований шести сфер, контент-анализ открытых вопросов о проблемности
- бланки анкет и рекомендации по их проведению

Харченко К.В. Удовлетворенность: методология и опыт муниципальных исследований. – М.: Альперия, 2011. – 260 с.

Спасибо за внимание!

Константин Харченко,

к.с.н., доцент БелГУ,

эксперт по вопросам стратегического планирования