

***К.В. ХАРЧЕНКО***

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ:  
МЕТОДОЛОГИЯ И ОПЫТ МУНИЦИПАЛЬНЫХ  
ИССЛЕДОВАНИЙ**

**Москва 2011**

ББК 60.5

X 22

Рецензент:

доктор социологических наук, профессор *В.И. Патрушев*

**Харченко К.В.**

**X 22** Удовлетворенность: методология и опыт муниципальных исследований. – М.: АЛЬПЕРИЯ, 2011. – 260 с.

В монографии дан теоретический анализ понятия «удовлетворенность», показан скрытый в нем дуализм оценки и состояния. Доказывается, что в рамках муниципальной социологии использование категории удовлетворенности более продуктивно по сравнению с иными понятиями, характеризующими субъективное благополучие человека. Методология исследования удовлетворенности строится с учетом диалектики ее объективного и субъективного содержания, а также асимметрических эффектов и объективирующих факторов. На эмпирическом материале демонстрируются преимущества единой методики измерения удовлетворенности, применимой ко всем сферам городской жизни. Материалы монографии могут быть использованы при выработке методики и инструментария оценки субъективно измеряемых показателей эффективности муниципального управления, а также при формировании технического задания на проведение социологических исследований по муниципальной проблематике.

Для социологов, исследователей в области управленческой науки, специалистов аналитических и консалтинговых центров, государственных и муниципальных служащих.

**ББК 60.5**

**ISBN 978-5-905335-01-3**

© К.В. Харченко, 2011

© Оформление, ООО «Альперия», 2011

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	<b>4</b>
<b>1. ПОНЯТИЕ И КОНТЕКСТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ</b>	
1.1. Муниципальная социология.....	16
1.2. Понятие и базовые характеристики удовлетворенности .....	24
1.3. Смысловые аналоги удовлетворенности .....	35
1.4. Проблемность как антипод удовлетворенности .....	50
<b>2. СВОЙСТВА И ОБЪЕКТИВИРУЮЩИЕ ФАКТОРЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ</b>	
2.1. Диалектика объективной и субъективной удовлетворенности .....	59
2.2. Асимметрические эффекты удовлетворенности.....	63
2.3. Субъективная важность объекта .....	70
2.4. Знакомство с предметом оценки: информированность, адаптация, активность .....	75
2.5. Социальный мир и качество человека.....	85
<b>3. ПОДХОДЫ К ИЗМЕРЕНИЮ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ</b>	
3.1. Эмпирические маркеры удовлетворенности.....	93
3.2. Альтернативы прямому вопросу об удовлетворенности.....	95
3.3. «Социо-логика» исследования удовлетворенности сферами жизни .	99
3.4. Параметры удовлетворенности оказанием муниципальных услуг...	110
3.5. Шкалы оценки удовлетворенности .....	114
<b>4. ЭМПИРИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ СФЕРАМИ ГОРОДСКОЙ ЖИЗНИ</b>	
4.1. Удовлетворенность жилищно-коммунальным обслуживанием.....	124
4.2. Удовлетворенность работой общественного транспорта.....	137
4.3. Удовлетворенность уровнем общественной безопасности.....	141
4.4. Удовлетворенность сферой здравоохранения .....	151
4.5. Удовлетворенность родителей учащихся сферой образования .....	157
4.6. Удовлетворенность культурной жизнью города.....	165
<b>5. ПРАКТИЧЕСКОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАТЕГОРИИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ</b>	
5.1. Встраивание социологических данных в процесс принятия управленческих решений .....	173
5.2. Удовлетворенность как социальный показатель .....	179
5.3. Управление удовлетворенностью: поэлементный анализ .....	198
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	<b>210</b>
<b>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ</b> .....	<b>215</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b> .....	<b>223</b>
<b>ОСНОВНЫЕ ПУБЛИКАЦИИ АВТОРА</b> .....	<b>259</b>

## ***ВВЕДЕНИЕ***

**Актуальность** детальной разработки категории удовлетворенности определяется, по меньшей мере, четырьмя обстоятельствами.

Во-первых, в современном управлении определяющую роль играет не техническая рациональность, а сознание человека. Это значит, что на результаты управленческой деятельности в большей мере влияют не точность подачи команд и соблюдения инструкций, а состояние сознания объекта управления, точнее, его умение, готовность и желание действовать в нужном для субъекта русле. Следовательно, учет фактора удовлетворенности позволяет повысить ресурс управляемости социальных систем, обеспечивая соответствие между усилиями субъекта и реакцией объекта.

Во-вторых, удовлетворенность важна как социальный показатель. Начавшийся переход к программно-целевому управлению требует количественных оценок результативности работы административных структур. В то же время усложнение общественных отношений, ускорение социальных процессов и рост многообразия социальных практик ведут к тому, что традиционная статистика утрачивает роль источника своевременных и объективных данных о территории. Так, далеки от действительности показатели официально зарегистрированной безработицы, прожиточного минимума, среднемесячной заработной платы. Не поддаются адекватному статистическому измерению такие сферы жизни, как работа общественного транспорта, жилищно-коммунальная сфера, массовый спорт, культура и духовность. В такой ситуации показатели удовлетворенности, с одной стороны, заполняют пробелы в данных, а с другой, корректируют статистику, переориентируя ее с выполненной работы на социальный эффект, оцениваемый самим человеком.

В-третьих, констатация необходимости учитывать удовлетворенность населения при оценке эффективности власти делает актуальным проработку методологических и методических вопросов. В настоящее время президентскими

указами утверждены перечни показателей оценки эффективности, в которых нашлось скромное место и социологии, однако пока еще отсутствует единый, общепризнанный и корректный порядок их расчета, позволяющий проводить межтерриториальные сравнения. Отсюда следует, что понятие удовлетворенности должно быть операционализировано, в том числе сопоставлено с контекстом, разбито на частные составляющие, сопоставлено с влияющими на него факторами.

В-четвертых, актуальным представляется содержательное наполнение категории «удовлетворенность вообще», которая на сегодняшний день остается малоизученной, несмотря на обилие литературы по таким областям знания, как удовлетворенность трудом, медицинским обслуживанием, сферой образования и т.д.

**Степень научной разработанности темы исследования.** В настоящей работе удовлетворенность трактуется как обобщающая социологическая категория, позволяющая характеризовать поведение людей как жителей определенной территории: соседского сообщества, муниципального образования и т.п. В таком ключе удовлетворенность рассматривается впервые. В то же время существует большой массив исследований, охватывающих отдельные аспекты заданной проблематики.

Множество работ посвящено удовлетворенности отдельными сторонами жизнедеятельности. Пожалуй, наибольший исследовательский интерес вызвала проблема удовлетворенности трудом. На Западе в данном направлении работали, в частности, А. Д'Аддио, М. Роуз, Дж. Сайптек<sup>1</sup>; в СССР, где это была одна из немногих разрешенных тем, –

---

<sup>1</sup> D'Addio A.C., Eriksson T. and Frijters P. An analysis of the determinants of job satisfaction when individuals' baseline satisfaction levels may differ. Centre for Applied Microeconometrics (CAM), Department of Economics, University of Copenhagen, 2003 <http://www.econ.ku.dk/CAM/Files/workingpapers/2003/2003-16.pdf>; Rose M. Disparate measures in the workplace...Quantifying overall job satisfaction. Paper presented at the 2001 BHPS Research Conference, Colchester <http://www.iser.essex.ac.uk/bhps/2001/docs/pdf/papers/rose.pdf>; Syptak J.M., Marsland D.W., Ulmer D. Job satisfaction: Putting theory into practice. American Academy of Family Physicians, 1999 <http://www.aafp.org/fpm/991000fm/26.html>

Ф.Н. Ильясов, В.Д. Патрушев, Н.А. Калмакан<sup>1</sup>. Сейчас достаточно плотно изучается удовлетворенность граждан и иными сферами жизнедеятельности. Так, здравоохранение стало объектом внимания С.Г. Зырянова, Т.П. Васильевой, Л.М. Астафьева, Н.Л. Русиновой, Л.С. Шиловой и др.<sup>2</sup> Удовлетворенность образовательными услугами анализировалась авторскими коллективами под руководством Х. Ряти и О.В. Сумароковой, а также Е.А. Матюшковой и др.<sup>3</sup> Параметры удовлетворенности транспортным обслуживанием населения детально описаны в статье В. Худякова<sup>4</sup>. Жилищно-коммунальной сфере посвящена, в частности, работа А.Р. Галаутдинова и Р.М. Муллаянова<sup>5</sup>.

В качестве отдельного направления выступает анализ удовлетворенности потребителей товаров и услуг в коммерческой сфере в контексте менеджмента качества – отметим публикации Ю.П. Адлера и Ю.В. Асташовой<sup>6</sup>.

---

<sup>1</sup> См., напр.: Ильясов Ф.Н. Удовлетворенность трудом. – Ашхабад, 1988; Патрушев В.Д., Калмакан Н.А. Удовлетворенность трудом: социально-экономические аспекты. – М., 1993.

<sup>2</sup> Зырянов С.Г., Шепелев В.А., Москвичева М.Г. и др. Удовлетворенность населения Челябинской области организацией и качеством медицинского обслуживания. – Челябинск, 2009; Мониторинг удовлетворенности застрахованных медицинскими услугами в системе ОМС. Учеб.-метод. пособие / Т.П. Васильева, А.С. Чумаков, В.В. Трофимов и др. – М., 2006; Астафьев Л.М. Роль типологизации пациентов в оценке качества медицинской помощи // Социс. – 2005. – №6; Русинова Н.Л., Панова Л.В. Доступ к услугам здравоохранения: методологические подходы и методы измерения // Журнал социологии и социально антропологии. – 2002. – №4; Шилова Л.С. О стратегии поведения людей в условиях реформы здравоохранения // Социс. – 2007. – №9.

<sup>3</sup> Rätty H., Jaukka P., Kasanen K. Parents' satisfaction with their child's first year of school // Social Psychology of Education. 2004. Vol.7; Результаты исследования удовлетворенности населения качеством образовательных услуг на территории Вологодской области / О.В. Сумарокова и др. – Вологда, 2009; Матюшкова Е.А. Педагогическое взаимодействие учителей и родителей учащихся: теоретические подходы и современное состояние // Научные проблемы гуманитарных исследований. – 2009. – №9-1.

<sup>4</sup> Худяков В. Исследование оценки качества обслуживания пассажиров городским транспортом в Риге до 2018 года // Research and technology – step into the future. – 2007. – Vol.2. №2.

<sup>5</sup> Галаутдинов А.Р., Муллаянов Р.М. Метаморфозы реформы ЖКХ // Социс. – 2007. – №11.

<sup>6</sup> Адлер Ю.П., Турко С.В. Хороший потребитель – довольный потребитель, или Что приходит в голову, когда говорят про удовлетворенность и лояльность. – М., 2006; Асташова Ю.В. Оценка удовлетворенности заинтересованных сторон в системе менеджмента качества. – Челябинск, 2005.

Вопросы исследования удовлетворенности населения процессом оказания муниципальных услуг довольно часто поднимаются зарубежными и российскими учеными, такими, как П. Цайтхамль, П. Родригес, Р. Жанноккаро, Ж.Ю. Данкова<sup>1</sup>.

Исследованию зависимости между удовлетворенностью и гражданским участием посвящена, в частности, статья М.С. Грилло и его коллег<sup>2</sup>.

Отдельно отметим блок исследований, посвященных концептуализации понятийных аналогов удовлетворенности. Феномен социального самочувствия раскрывается в трудах О.Л. Барской, Е.В. Давыдовой, О.В. Лясковской, С.С. Михайловой, Я.Н. Крупец<sup>3</sup>. Достаточно известна монография Ж.Т. Тощенко и С.В. Харченко «Социальное настроение»<sup>4</sup>. Категории «проблемность» посвящены исследования И.Г. Ясавеева, В.Н. Мининой, Т.М. Симоновой<sup>5</sup>.

Говоря о качестве жизни как методологии формирования и измерения социальных показателей, мы опираемся на работы

---

<sup>1</sup> Zeithaml V., Parasuraman A., Berry L. Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations. – N.Y., 1990; Rodrigues P. et al. Quality dimensions in the public sector: municipal services and citizen's perception // International Review of Public Nonprofit Marketing. – 2009. – Vol.6; Giannoccaro R., et al. Measuring citizen satisfaction with aspects of public services from a local authority and determining their importance: a case study // Public Organiz. Rev. – 2008. – Nr.8; Данкова Ж.Ю. Система оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления как основа стратегического управления развитием муниципального образования // Общественное самоуправление как фактор стратегического развития муниципального образования: Материалы Всероссийской научно-практической конференции. – Белгород, 2008.

<sup>2</sup> Grillo M.C., Teixeira M.A., Wilson D.C. Residential satisfaction and civic engagement: understanding the causes of community participation // Social indicators research. – 2010. – Vol. 97.

<sup>3</sup> Барская О.Л. Социальное самочувствие: методологические и методические проблемы исследования. Автореферат дис. ... канд. филос. наук. – М., 1989; Давыдова Е.В. Измерение социального самочувствия молодежи. – М., 1992; Лясковская О.В. Совершенствование мониторинга социального самочувствия в системе управления качеством жизни населения: региональный аспект. – Орел, 2009; Михайлова Л.И. Социальное самочувствие и восприятие будущего россиянами // Социс. – 2010. – №3; Крупец Я.Н. Социальное самочувствие как интегральный показатель адаптированности // Социс. – 2003. – №4.

<sup>4</sup> Тощенко Ж.Т., Харченко С.В. Социальное настроение. – М., 1996.

<sup>5</sup> Ясавеев И. Социология социальных проблем // Социология: учеб. пособие. Изд. 2-е. – Казань, 2001; Минина В.Н. Социология социальных проблем: аналитический обзор основных концепций // Журнал социологии и социальной антропологии. – 1998. – Т.1.№3; Симонова Т.М. Теоретические аспекты изучения социальных проблем // Социс. – 2009. – №8.

Д. Медоуза, Ж. Аттали, А. Печчеи, Л.А. Кузьмичева, Т.Д. Макаренко, Т.Н. Савченко и др<sup>1</sup>.

Пожалуй, наименее разработанным аспектом проблемы удовлетворенности остаются способы целенаправленного воздействия на оценочное сознание. В научно-популярной книге С. Кови, среди прочего, говорится о путях восстановления доверия<sup>2</sup>. Вопросу обретения удовлетворенности на личностном уровне посвящена книга Л. Ашнера и М. Мейерсона<sup>3</sup>. Механизмы управления удовлетворенностью, правда, только в рамках страховой медицины, детально рассматривают Т.П. Васильева с соавторами<sup>4</sup>. Данная монография содержит целую главу, посвященную методологии непрерывного управления удовлетворенностью, а также практико-ориентированный материал в приложении: анкету самооценки фактической неудовлетворенности застрахованного конкретной медицинской услугой, шкалу соответствия индексов неудовлетворенности застрахованных медицинскими услугами мерам управления, шкалу соответствия мер управления причинам нарушения параметров свойств услуг и субъектам, их выполняющим и т.п.<sup>5</sup>

В целом анализ литературы показывает, что, несмотря на разработанность отдельных аспектов затрагиваемой нами проблематики (удовлетворенность трудом, медицинским обслуживанием и государственными услугами, социальное самочувствие, качество жизни), пока еще отсутствуют работы, в которых бы системно излагалась методология и методика исследования удовлетворенности в контексте муниципальной социологии.

---

<sup>1</sup> Медоуз Д., Рандерс Й., Медоуз Д. Пределы роста. 30 лет спустя / Пер. с англ. – М., 2008; Аттали Ж. На пороге нового тысячелетия / Пер. с англ. – М., 1993; Печчеи А. Человеческие качества. – М., 1985; Кузьмичев Л.А., Федоров М.В., Задесенец Е.Е. Методика оценки качества жизни. – М., 2000; Макаренко Т.Д., Вдовина Н.М. Оценка качества жизни населения. – Иркутск, 2004; Савченко Т.Н., Головина Г.М. Субъективное качество жизни: подходы, методы оценки, прикладные исследования. – М., 2006.

<sup>2</sup> Кови С., мл., Меррилл Р. Скорость доверия: То, что меняет все / Пер. с англ. – М., 2010. – С.396.

<sup>3</sup> Ашнер Л., Мейерсон М. Секреты самодостаточности. Что делать, если вы всегда не удовлетворены? / Пер. с англ. – СПб., 2009.

<sup>4</sup> Мониторинг удовлетворенности застрахованных медицинскими услугами... – М., 2006.

<sup>5</sup> Там же. – С.80, 85, 246, 258.



**Проблема исследования** заключается в противоречии между существующей практикой исследования удовлетворенности (различные подходы к выбору параметров исследования, отсутствие четкой логики их выстраивания, привязанность этих параметров к сферам жизнедеятельности, многообразие шкал) и необходимостью в новой методологии, отводящей удовлетворенности центральное место в муниципальной социологии и основанной на единстве методологии и методики ее выявления, применимым к различным сферам жизнедеятельности.

**Объект исследования** – удовлетворенность населения различными сферами жизнедеятельности.

**Предмет исследования** – асимметрические эффекты, объективирующие факторы удовлетворенности, а также способы практического использования данной категории и целенаправленного воздействия на ее формирование.

**Цель работы** – выстроить универсальную методологию, обеспечивающую единство подхода к исследованию удовлетворенности населения различными сферами жизнедеятельности.

Достижение данной цели предполагает решение следующих задач:

1. Концептуально обосновать теоретическое и прикладное значение измерения параметра *удовлетворенность* в муниципальных социологических исследованиях, доказав при этом необходимость учета асимметрических эффектов и объективирующих факторов.

2. Выстроить и апробировать на эмпирическом материале единую методику исследования удовлетворенности различными сферами жизнедеятельности.

3. Обосновать способы практического использования категории удовлетворенности как социального показателя и объекта целенаправленного воздействия.

**Гипотеза** исследования складывается из трех взаимосвязанных предположений:

- 1) процессы формирования и поддержания/изменения удовлетворенности в любой сфере жизнедеятельности обнаруживают больше сходных моментов, чем специфики, что

создает предпосылки для формирования универсальной методологии эмпирического измерения данной категории;

2) набор отдельных характеристик, из которых складывается общая удовлетворенность некоторой сферой, как правило, лишь отчасти может быть предугадан исследователем, поскольку сознание человека, оценивая реальность, не делает поправок на ведомственные перегородки и институциональные ограничения;

3) общую удовлетворенность сферой жизнедеятельности существенно корректируют объективирующие факторы: социально-демографические характеристики респондента, отношение к «своему» учреждению (школа, поликлиника, УК/ТСЖ), субъективная важность предмета оценки, степень знакомства с ним, представление о его динамике, а также мнение социального окружения и качество самого человека.

#### **Теоретико-методологические основы исследования.**

Прежде всего, для трактовки исходных понятий использован *лексикографический анализ*, позволяющий выявить их скрытые смыслы и соотношение с универсальными категориями «объективное – субъективное», «структура – деятельность» и т.д.

Изучая социальные процессы, происходящие на муниципальном уровне, мы пользуемся *человекоцентрическим подходом*. Социальная система местного самоуправления изучается через мировосприятие социальных общностей, при этом человек – житель муниципального образования – рассматривается как носитель субъективного понимания местного самоуправления<sup>1</sup>, которое выражается как в оценочных суждениях, так и в поведенческих реакциях.

Целесообразным представляется использование *метода обобщения*. Существует множество исследований удовлетворенности, затрагивающих отдельные сферы жизнедеятельности, выводы по которым выходят за рамки изучаемого объекта. Так, исследователи удовлетворенности трудом выделяют внешние и внутренние ее факторы – этот

---

<sup>1</sup> Лазарев В.Н. Специфика социологического взгляда в теории местного самоуправления // Социально-гуманитарные знания. – 2005. – №2. – С.309, 313.

подход может найти применение в отношении и культуры, и образования, и медицины. Метод обобщения позволяет выстроить единый подход к анализу различных сфер жизнедеятельности.

Важную роль в настоящем исследовании играет *метод аналогии*. Удовлетворенность относится к человеческому сознанию, и в этом смысле институциональные перегородки играют второстепенную роль. Соответственно, многие закономерности, выявленные при рассмотрении удовлетворенности потребителей товаров и услуг коммерческой сферы, могут быть по аналогии расширены на область государственного и муниципального управления.

*Структурный метод* позволяет акцентировать отношения между категорией удовлетворенности и ее 1) понятиями-аналогами (счастье, доверие, социальное самочувствие), 2) понятием-антиподом «проблемность», 3) направлениями практического использования (оценка эффективности деятельности власти, методология качества жизни, измерение социального эффекта).

При теоретическом рассмотрении категории удовлетворенности приоритет отдан *социально-управленческому подходу*, а это значит, что основное внимание уделено таким аспектам исследования, которые в конечном счете должны способствовать улучшению качества научной продукции в русле муниципальной социологии. В этом плане психологические аспекты удовлетворенности и социально-демографические факторы нас интересуют лишь постольку, поскольку определяют поведенческие реакции и оценочные суждения.

Специфичным для нашего исследования можно считать подход с позиции *рациональной удовлетворенности*. Говоря о повышении удовлетворенности человека жизнью, властью и т.д., мы подразумеваем рациональные действия субъекта управления, соизмеренные с этическими нормами. При этом вне поля зрения остаются способы формирования удовлетворенности, основанные на эксплуатации эмоционального начала в человеке. В частности, посредством современных пиар-технологий можно добиться всенародной любви к политику, основанной лишь на

предзаданном образе и не подкрепленной его реальными делами.

Эмпирический анализ данных реализован с использованием методов *анкетного опроса* и *контент-анализа*. Анкетный опрос использовался для получения количественных значений большинства исследовательских параметров. Контент-анализ применялся при обработке открытых вопросов анкет и позволил выделить и ранжировать по частотности проблемы различных сфер жизнедеятельности, актуализированные в сознании респондентов без влияния со стороны исследователя. Интерпретация типичных формулировок проблем в количественные значения позволила встроить их в общие базы данных и затем соотносить с переменными, выведенными на основе закрытых вопросов: пол, возраст, общая удовлетворенность и т.д.

#### **Эмпирические источники исследования.**

Эмпирический анализ категории «удовлетворенность» базируется на результатах серии социологических исследований, проведенных в 2007-2010 гг. в г. Белгороде муниципальным учреждением «Институт муниципальных проблем» под непосредственным руководством автора. В настоящей работе широко представлены результаты трех комплексных исследований, а также шести специальных, посвященных отдельным сферами жизнедеятельности. Подробная характеристика исследований содержится во вступительной части к главе 4.

**Научная новизна** результатов исследования состоит в следующем:

1) впервые рассматриваются ключевые признаки понятия «удовлетворенность вообще», удовлетворенность трактуется через характеристики «оценка» и «состояние», чем показывается дуализм ее аффективного и когнитивного начал;

2) доказаны два асимметрических эффекта удовлетворенности вообще («удовлетворенность не равна отсутствию неудовлетворенности» и «общая удовлетворенность не равна сумме частных значений»);

3) выявлены объективирующие факторы удовлетворенности: социально-демографические

характеристики; знакомство с предметом оценки (информированность – адаптация – участие); социальный мир и качество человека;

4) определена особая логика муниципального социологического исследования удовлетворенности: движение от потребности человека (в безопасности, охране здоровья и т.д.) к институциональным способам ее удовлетворения, от поведенческих моделей к оценочным суждениям; от общей удовлетворенности к частным характеристикам и поправкам на объективирующие факторы;

5) интерпретация удовлетворенности как социального показателя позволила идентифицировать формы ее пассивного и активного встраивания в процесс принятия управленческих решений, а также систематизировать механизмы управления удовлетворенностью (коррекция информированности, углубленная экспертиза и т.д.).

**Теоретическая значимость** исследования заключается в том, что в нем обосновывается парадигма муниципальной социологии как относительно самостоятельной отрасли в рамках социологии управления. С учетом двухфакторной теории мотивации Ф. Херцберга, разработанной применительно к трудовым отношениям, аргументируется целесообразность выделения внешних и внутренних факторов удовлетворенности применительно к любой сфере жизнедеятельности. Рассмотрение удовлетворенности как особого класса показателей эффективности управленческой системы, способных скорректировать оценки, полученные путем измерения вложенных усилий и социального эффекта, вносит вклад в концепцию качества жизни.

**Практическая значимость** исследования состоит в том, что оно позволяет преодолеть разрыв между теорией управления и современной муниципальной практикой, расширяя представления, в частности, о путях использования результатов социологических исследований в процессе принятия управленческих решений. Результаты исследования могут лечь в основу методических рекомендаций, утверждаемых нормативными актами федерального, регионального и местного уровней, которые регламентируют порядок проведения опроса

граждан. Выкладки методического характера могут быть включены в техническое задание – приложение к договору органа власти с независимой социологической организацией, что позволит контролировать качество и практическую применимость результатов социологических опросов.

Данная монография также может быть использована при подготовке лекционных курсов и спецкурсов для студентов, обучающихся по специальностям «Социология» и «Государственное и муниципальное управление», а также для магистрантов соответствующего профиля.

**Структура работы.** В *первой главе* монографии очерчивается предметная область муниципальной социологии, в контексте которой как раз и трактуется понятие удовлетворенности. Далее удовлетворенность соотносится со смысловыми аналогами (счастье, доверие, социальное самочувствие и т.п.), имеющими достаточно сильную психологическую составляющую. Очертить рамки понятия удовлетворенности и тем самым уточнить его содержание позволяет анализ категории «проблемность».

*Вторая глава* посвящена вопросу «объективации» изначально субъективной категории удовлетворенности, которая предполагает, во-первых, разведение смысла удовлетворенности как состояния сознания и как поведенческой реакции, а во-вторых, трактовку удовлетворенности как производной от определенного набора факторов, в первую очередь, это важность оцениваемого объекта, степень знакомства с ним, а также качество самого человека – оценщика ситуации.

В *третьей главе* рассматриваются подходы к эмпирическому измерению удовлетворенности, которое, очевидно, не имеет смысла сводить к одному лишь прямому вопросу о том, насколько человек доволен той или иной сферой. Особый акцент сделан на логике эмпирического исследования, которая должна выстраиваться в следующих координатах: общая удовлетворенность / частные показатели, поведенческие модели / оценочные суждения, непосредственное / институциональное взаимодействие с объектом.

*Четвертая глава* содержит результаты эмпирического анализа удовлетворенности населения сферами ЖКХ,

общественного транспорта, общественной безопасности, здравоохранения, образования и культуры.

В *пятой главе* удовлетворенность рассматривается в управленческом ключе, как объект практического использования в деятельности муниципальных администраций. С этой целью идентифицируются возможные способы встраивания удовлетворенности в процесс принятия управленческих решений, определяется место анализируемого понятия среди социальных показателей, измеряемых в рамках концепции качества жизни, а также поднимается вопрос о способах управления удовлетворенностью.

*Приложения* ориентированы на практическое использование материалов монографии в муниципальных социологических исследованиях и содержат 1) примеры представления результатов социологических опросов в аналитических отчетах, 2) анкеты для измерения удовлетворенности состоянием шести сфер жизнедеятельности, а также 3) описание технологии обеспечения качества сбора и обработки социологических данных.

Автор сердечно благодарит бывшего директора Института муниципальных проблем, а ныне главу администрации г. Белгорода *С.А. Боженова* за организационную поддержку, ценные замечания по содержанию анкет и отчетов, да и саму возможность проводить социологические исследования, отрабатывая авторскую методологию. За проведение полевого этапа исследований мы благодарны команде молодых социологов в составе доц. *И.В. Савенковой*, *Н.В. Шамаевой* и *В.В. Тарасовой*, а также группе студентов-анкетеров. Особая благодарность ректору БелГУ проф. *Л.Я. Дятченко* и зав. кафедрой социальных технологий проф. *В.П. Бабинцеву*, которые помогли моему становлению как социолога и преподавателя управленческих дисциплин. *В.И. Патрушеву* мы обязаны за научную поддержку, *А.М. Островскому* – за ценные консультации по вопросам обработки данных. И, конечно же, спасибо за терпение и редактуру книги моей маме *Вере Константиновне* и жене *Алине*.