

К.В. Харченко

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ УРОВНЕМ БЕЗОПАСНОСТИ

ХАРЧЕНКО Константин Владимирович – кандидат социологических наук, доцент кафедры социальных технологий Белгородского государственного университета, заместитель директора по научной работе МУ «Институт муниципальных проблем». E-mail: geszak@mail.ru

В материале проводится тезис о том, что в сфере муниципального управления практически во всех регионах наблюдается острая потребность в методологии и методике измерения удовлетворенности населения различными сторонами жизнедеятельности. В данном контексте автор изучает социальное измерение удовлетворенности населения уровнем безопасности.

Ключевые слова: безопасность, социальная удовлетворенность, методика измерения социального самочувствия

В сфере муниципального управления практически во всех регионах наблюдается острая потребность в методологии и методике измерения удовлетворенности населения различными сторонами жизнедеятельности. В апреле 2008 г. вышел указ Президента РФ «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов», предусматривающий выяснять значение отдельных параметров предполагается выяснять путем социологических опросов.

Повышение внимания власти к социологическим данным – шаг вперед в развитии отечественного управления, однако чтобы этот шаг был полноценным, необходимы, как минимум, два условия. Во-первых, комплексность социологического подхода – ведь безопасность не менее важна для человека, чем сферы образования, здравоохранения и муниципального управления, измерение которых предполагает Указ. Во-вторых, выработка общепризнанного понимания того, каким образом вычислять социологические показатели.

Как известно, потребность в безопасности в пирамиде А. Маслоу является второй по степени важности, уступая место лишь физиологическим желаниям. Данный аспект

жизнедеятельности человека нельзя упускать из перечня статистических, да и стратегических показателей муниципального образования. К сожалению, официальная статистика зачастую не располагает объективными сведениями о безопасности населения. В самом деле, известно, что число правонарушений заметно превышает число обращений в правоохранительные органы; более того, невозможны межрегиональные сопоставления официальных значений уровня преступности по причине большой вероятности занижения данных.

В отличие от статистики, социология отображает реальность с позиции человека, а не государства. В то же время понятно, что определенная позиция на момент опроса имеется далеко не у всех людей; к тому же, значения параметров зависят как от постановки вопроса, так и от интерпретации ответов. При этом сами числовые значения имеют гораздо меньшую ценность, чем взятые в соотношении друг с другом и иными параметрами. Учесть эти факторы позволяет решение методологических вопросов.

Методология дает исследователю систему координат. В муниципальной социологии центральным звеном этой системы является *удовлетворенность*. Это понятие отсылает к более широкому контексту – проблеме качества жизни населения, которое определяется степенью соответствия между реальным и оптимальным либо субъективно желаемым состоянием человека. Таким образом, под удовлетворенностью мы будем понимать *субъективное ощущение человеком полноты реализации своих потребностей в данных условиях, формирующее определенный тип поведения и отношения к окружающему миру*.

На первый взгляд, удовлетворенность можно измерить с помощью лишь одного прямого вопроса, например, «Удовлетворены ли Вы уровнем безопасности в городе?». Однако практика показывает, что в таком случае остается неясным, от чего зависит позиция респондента и, следовательно, на какие факторы необходимо воздействовать, чтобы сделать ее более благосклонной. Более того, муниципальное социологическое исследование не должно замыкаться на оценке эффективности административных органов, ведь его основное назначение – подсказывать оптимальные варианты принятия управленческих решений. Поэтому необходимо, чтобы количество измеряемых параметров было достаточным.

Исследование удовлетворенности населения уровнем безопасности, результаты которого излагаются в настоящей статье, проводилось в мае 2008 г. муниципальным учреждением «Институт муниципальных проблем» под руководством автора путем квартирного

опроса на основе репрезентативной выборки населения города Белгорода в возрасте 18 лет и старше (N=1660). Квотируемыми признаками являлись пол и возраст, а также место проживания респондентов с точностью до избирательного участка.

В рамках нашего исследования социальная реальность была условно разделена на четыре фрагмента, подходящих для социологического измерения. С одной стороны, рассматривались два типа социологически выявляемых позиций:

1) *поведенческие практики* – объективные факты (естественно, в субъективной обработке) и потенциальные намерения, вербализуемые в момент опроса;

2) *оценочные суждения*, частный случай которых – мнения.

С другой стороны, эти позиции рассматривались в контексте двух типов социального взаимодействия – *прямого, направленного на объект* и *опосредованного институтами*.

В результате получилась матрица (табл. 1), в ячейках которой приведены типичные параметры эмпирического исследования.

Таблица 1.

Методологическая матрица исследования проблемы безопасности населения

	поведенческие практики	оценочные суждения
прямое взаимодействие	<i>человек в ситуации потенциальной либо реальной угрозы безопасности</i>	<i>оценка уровня безопасности в городе</i>
опосредованное профильными институтами	<i>готовность обращаться в милицию, содействовать выявлению правонарушений</i>	<i>оценка работы правоохранительных органов</i>

Смысл такого методологического решения состоит в следующем. Во-первых, мнения рассматриваются как видимая часть айсберга сознания человека, как большей частью созвучные поведенческим практикам и производные от них, но иногда и рассогласованные с ними. Во-вторых, разводятся понятия *реальность* и *управление реальностью*, что особенно важно для понимания того, что именно оценивают респонденты. В-третьих, появляется возможность сравнить предпочтения прямого либо институционализированного взаимодействия. Выраженность последнего типа, по Макссу Веберу, говорит о степени *цивилизованности* общества.

В идеале параметры исследования должны быть выстроены так, чтобы все четыре фрагмента реальности были соотнесены с категорией удовлетворенности, которая выражается как явно, в оценках, так и скрыто, в намерениях и действиях. При этом действия, т.е. поведенческие практики могут служить по отношению к оценкам поправочными коэффициентами.

Итак, результаты нашего исследования, являющегося первым шагом на пути к масштабному анализу проблем безопасности, будут излагаться в соответствии с намеченной методологией.

1. Повседневные вопросы безопасности человека

В отличие от сфер образования и даже здравоохранения, с проблемой безопасности сталкивается каждый человек, хотя и в разной степени. Пожалуй, наиболее распространенная ситуация – *потенциальная угроза безопасности*, которая может выражаться, в частности, в чувстве тревожности на улице в позднее время. Опрос показал, что такое чувство в большей степени испытывают 27,2% респондентов, в меньшей степени – 24,6% (табл. 2).

Таблица 2.

Выраженность чувства тревожности среди различных групп населения, %

№	Испытываете ли Вы чувство тревожности, если идете по улицам города поздним вечером?	Всего	муж.	жен.	молодежь	взрослые	пенсионеры
	Да	27,2	14,8	37,6	24,9	23,0	38,9
	Скорее, да	24,6	17,7	30,4	21,3	24,6	26,9
	Скорее, нет	21,5	29,1	15,0	24,9	23,9	13,3
	Нет	26,2	38,0	16,2	28,9	28,5	18,6
	ИНДЕКС	+0,03	-0,32	+0,33	-0,07	-0,05	+0,31

Обратим внимание на предлагаемую респондентам шкалу ответов. Четыре содержательных варианта – на наш взгляд, и не мало, чтобы адекватно сопоставить с ними свою позицию, и не много, чтобы допускать произвольные градации. Срединный вариант умышленно отсутствует, поскольку сторонники такой позиции, скорее всего, отвечают не подумав либо фактически затрудняются ответить на вопрос.

Для удобства анализа нами использовалось обобщение совокупности ответов на один вопрос путем конструирования **индекса**, который рассчитывается по формуле:

$$\text{индекс} = (1*a + 0,75*b - 0,75*c - 1*d)/100,$$

где а – однозначно положительный ответ, b – ответ «скорее, да», с – ответ «скорее, нет» и d – однозначно отрицательный ответ. Такой индекс удобен тем, что может изменяться в пределах {-1;+1}. Положительное значение индекса говорит о стабильной ситуации, близкое к нулевому – о переходном состоянии, равенстве возможностей ухудшения и улучшения положения дел, отрицательное – о наличии проблемы. Коэффициент 0,75 взят условно, по итогам дискуссии, однако в любом случае индекс позволяет получать сопоставимые данные.

Итак, индекс, вычисленный на основе простого распределения ответов на вопрос о тревожности, равняется +0,03. Любопытно, что при этом позиция опрошенных оказалась во многом предопределена их демографическими характеристиками: среди мужчин показатель заметно снижается, среди женщин – возрастает, среди молодежи и взрослых уменьшается, а среди пенсионеров – увеличивается (табл. 2).

На восприятие проблем безопасности предположительно влияет *реальная угроза для индивида и его ближайшего окружения в прошлом*. Опрос показал, что в последние три года сталкивались со случаями криминального характера 34% респондентов. Чаще всего это были кражи личного имущества (19,9%), а также причинение вреда здоровью (12,6%).

Проблема обеспечения безопасности наверняка более актуальна для тех, кто *предпринимает в данном направлении определенные действия*. В анкету был включен вопрос об отношении граждан к установке в квартире сигнализации. Выяснилось, что сигнализация имеется у 9,5% респондентов, еще 48,5% хотели бы ее иметь, а 42,0% сигнализация не нужна. К последней группе относятся в основном пенсионеры, среди которых соответствующий показатель возрастает до 65,7%. Скорее всего, это связано с низким уровнем благосостояния – «у них нечего воровать».

Поскольку поведенческие практики в некоторой степени создают почву для оценочных суждений, рассмотрим далее параметры, направленные на выявление мнений об уровне безопасности в городе.

2. Оценочные суждения о безопасности

Объективность общей оценки можно повысить, если с первого же вопроса не настраивать респондента на заданную тематику, а предложить выразить отношение к нескольким сферам жизнедеятельности.

Исследование показало, что индекс удовлетворенности общественным правопорядком составляет +0,48, опережая таким образом целый ряд иных сфер жизнедеятельности, за исключением лишь благоустройства города, которое в Белгороде уже около десяти лет находится на высоком уровне (табл. 3).

Таблица 3.

Удовлетворенность населения г. Белгорода общественным правопорядком в сравнении с иными сферами жизни, %

р а н г	В какой мере Вас устраивает следующее?	Полностью устраивает	Скорее, устраивает	Скорее, не устраивает	Не устраивает	Затр. отв.	индекс
1	Благоустройство города	47	49,1	1,7	1,4	0,7	+0,81
2	Общественный правопорядок	21,3	56,7	12,0	6,4	3,6	+0,48
3	Общественный транспорт	26,3	49,3	14	6,3	4,1	+0,46
4	Состояние окружающей среды	25,7	49,5	15,8	7,5	1,5	+0,43
5	Система образования	20	43,7	11,1	9,8	15,4	+0,35
6	Медицинская помощь	14,6	40,5	23,1	1,1	3,7	+0,27
7	Жилищно-коммунальная сфера	15,1	42,2	26,5	15,1	1,0	+0,12

Ответы на прямой вопрос об удовлетворенности безопасностью коррелируют с фактором пола. Значение переменной «общественный правопорядок полностью устраивает» среди молодежи возрастает с 21,3% до 32,9%; тех, кого это устраивает частично, больше в средневозрастной группе (61,0% против 56,7% в среднем), а кого безопасность полностью либо частично не устраивает, – среди пенсионеров.

Большое практическое значение имеет построение индексов удовлетворенности безопасностью в зависимости от территории проживания. Конструкция выборки позволила нам получить распределение ответов в зависимости от избирательного округа –

применительно к Белгороду это территория, население которой составляет около 10 тыс. избирателей (см. рис. 1).

Рисунок 1.

Распределение индекса удовлетворенности общественным правопорядком {-1;1} в зависимости от избирательного округа

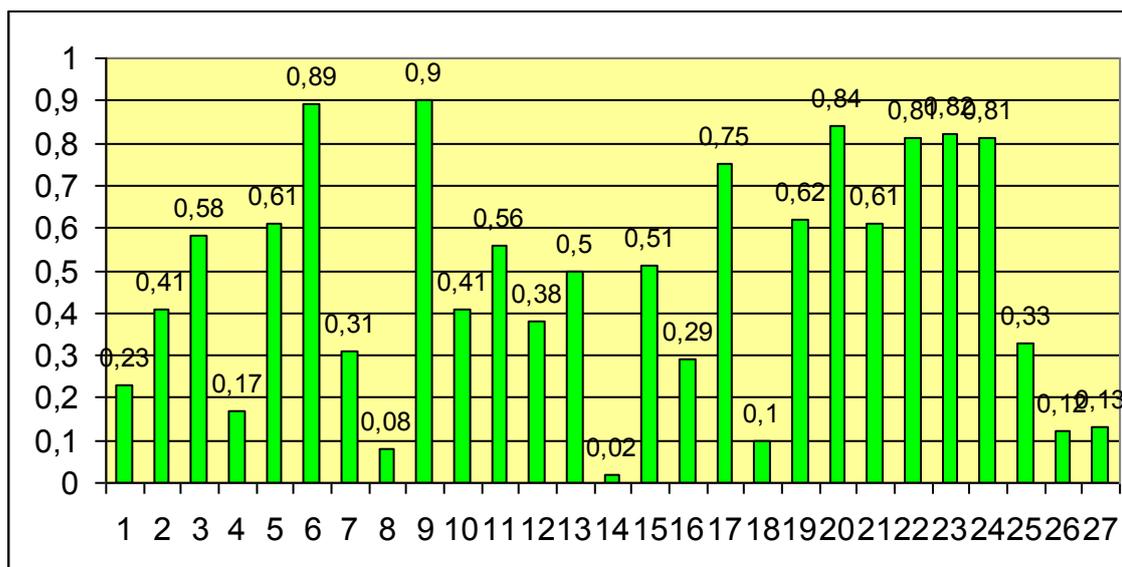


Диаграмма позволяет увидеть более и менее благоприятные территории, но в целом показывает, что нигде значение индекса не является отрицательным.

Мнения о благоприятном состоянии объекта создают условия для переноса отношений в плоскость институционального взаимодействия, которым будет посвящена следующая часть статьи.

3. Анализ практик институционального взаимодействия

Существуют различные стратегии обеспечения гражданами собственной безопасности, например, самозащита, неформальные связи и обращение в правоохранительные органы. По данным нашего опроса, предпочтительным вариантом, как бы там ни было, является милиция.

Таблица 4.

Стратегии обеспечения гражданами собственной безопасности, %

№	Если Вам угрожает опасность, к кому Вы обратитесь в первую очередь?	Всего	муж.	жен.	молодежь	зрелые	пенсионеры
1	Буду сам решать проблему, иного выхода нет	13,4	23,3	6,7	18,1	16,6	6,4
2	Обращусь к знакомым/родственникам, которые смогут меня защитить	16,8	15,0	20,6	29,7	16,7	13,3
3	Обращусь к соседям	1,8	2,0	1,8	1,5	1,7	2,7
4	Обращусь в охранные агентства	3,4	4,1	3,4	1,5	5,4	1,1
5	Обращусь в милицию	56,3	54,5	65,5	47,9	58,4	74,0
	Не знаю	1,5	1,1	1,9	1,2	1,2	2,7

Сопоставление расклада данных с демографическими характеристиками респондентов показывает, что мужчины больше настроены обеспечивать безопасность самостоятельно, молодежь предпочитает пользоваться для этого различными связями, тогда как на милицию надеются в основном женщины и пенсионеры.

Все же рассмотренный параметр выражает лишь намерение, которое необходимо сравнить с реальной практикой, по крайней мере, известной со слов респондента.

Так, на вопрос «Обращались ли Вы или Ваши родные в милицию в последние три года?» 8,4% опрошенных ответили, что обращались более одного раза, 24,9% – что обращались один раз и 66,6% – что не обращались.

Обращения в милицию в определенной мере связаны с криминальными ситуациями, в которых оказывался респондент либо его близкие. Среди тех, кто был объектом преступных посягательств, обращались в милицию 63,0%, а не обращались – 19,4%. Подобный расклад говорит, скорее, в пользу доверия к правоохранительным институтам.

Анализ ответов респондентов, обращавшихся в милицию, может раскрыть такие исследовательские параметры, как *отношение к ним со стороны милиционеров и результативность обращения.*

На отношение к себе участники опроса в целом не жалуются: 45,2% от числа взаимодействовавших с правоохранительными органами указали на отзывчивость и участие, 34,1% – на равнодушие и 14,8% – на грубость и бестактность.

Что касается результативности обращения в милицию, то положительный результат отметили 51,8% соответствующей подгруппы, а отрицательный – 44,6%. Эти данные свидетельствуют о том, что фактическое доверие к правоохранительным органам выше, чем фактическая удовлетворенность их работой.

О возможных поведенческих практиках, соответствующих установке на доверие к милиции, говорят не столько параметры, характеризующие действия пострадавших, сколько показатели готовности *содействовать правоохранительным органам*.

С помощью специального вопроса мы попытались проверить распространенный стереотип, согласно которому большинство наших соотечественников, будучи свидетелями противоправных действий, не сообщают об этом в нужные инстанции. Результаты оказались противоположными: 30,6% респондентов уверяют, что однозначно намерены ставить правоохранительные органы в известность о замеченных правонарушениях, еще 43,0% дали положительный ответ с некоторыми колебаниями. Четырехчастная шкала вариантов ответа позволила вычислить индекс, который равен +0,42. Корреляция данного параметра с полом и возрастом представлена в таблице 5.

Таблица 5.

Зависимость готовности сообщать о замеченных правонарушениях от пола и возраста респондентов

№	Если Вы станете свидетелем правонарушения, сообщите ли об этом в правоохранительные органы?	Всего	муж.	жен.	молодежь	взрослые	пенсионеры
	Да	30,5	24,5	35,9	27,8	28,5	37,9
	Скорее, да	43,0	44,7	42	44	46,6	34,7
	Скорее, нет	20,0	22,8	17,8	20,9	20	19,8
	Нет	6,0	8	4,3	7,2	4,9	7,7
	ИНДЕКС	+0,42	+0,33	+0,5	+0,38	+0,44	+0,41

Кстати, по данным ВЦИОМ (всероссийская выборка, 2008 год), сообщить информацию о готовящемся или совершенном преступлении склонны 69% опрошенных⁹.

Другой измеритель гражданской активности в сфере обеспечения безопасности – *готовность мужчин трудоспособного возраста участвовать в народных дружинах на территории микрорайона*. По данным опроса, высокий уровень активности свойственен всего 8,2% респондентов, выше среднего – 31,3%, ниже среднего – 33,3%, а низкий – 24,0%. Соответственно, индекс принимает отрицательное значение -0,17.

Мнения в поддержку народных дружин основывается на таких мотивах, как *все начинается с людей; для себя надо стараться; будет спокойнее жить; сплотит людей; милиция не справляется со своими обязанностями*.

В основе отрицательных позиций по этому вопросу лежат следующие мотивы: *у каждого много своих дел; бесполезно; толка не будет; глупо, это работа милиции; мы за все платим налоги; это непрофессионально*.

Итак, выявленные практики институционального взаимодействия показывают, что в целом граждане признают правоохранные органы значимым социальным институтам, поскольку готовы при необходимости с ними взаимодействовать (хотя, как показал вопрос о дружинах, не в ущерб своему времени). Все же высокие показатели о готовности обращаться в милицию трудно однозначно интерпретировать, не сопоставив их с оценочными суждениями.

4. Оценочные суждения о правоохранных органах

Как ни странно, в ходе опроса граждане дали деятельности правоохранных органов достаточно высокие оценки: работой милиции полностью удовлетворены 12,1% опрошенных и частично довольны почти половина – 49,7% (см. табл. 6). Такие показатели расходятся с общероссийскими: в частности, недавнее исследование ВЦИОМ показало, что действия милиции не одобряют более 40% россиян¹⁰.

⁹ Большинство россиян готовы помочь милиции. http://wciom.ru/arkhiv/tematicheskiiarkhiv/item/single/11300.html?no_cache=1&cHash=d6e9257c2e

¹⁰ Милиция вызывает у россиян противоречивые чувства. <http://wciom.ru/novosti/v-centre-vnimanija/publikacija/single/11961.html>

Таблица 6

Удовлетворенность граждан работой правоохранительных органов, %

№	В какой мере Вас устраивает работа следующих институтов?	полностью устраивает	скорее, устраивает	скорее, не устраивает	не устраивает	затруд. отв.	индекс
	суд	10,1	44,9	8,4	4,1	32,5	+0,33
	прокуратура	10,1	42,9	9,4	3,1	34,4	+0,32
	участковый уполномоченный	13,5	49,0	7,0	5,6	25,0	+0,39
	Милиция (ППС)	12,1	49,7	16,3	6,3	15,7	+0,31
	ГИБДД	11,9	49,5	15,1	6,3	17,3	+0,31

Несмотря на относительно высокие показатели, отметим, что удовлетворенность институтами оказалась ниже, чем удовлетворенность собственно объектом их деятельности – сферой безопасности.

Определенную практическую ценность имеют мнения респондентов о способах совершенствования деятельности милиции. Значения данного параметра распределились следующим образом (в % от числа ответов, поскольку допускался выбор нескольких вариантов):

- повышение дисциплинарной ответственности – 32,5%;
- увеличение заработной платы милиционеров – 21,7%;
- улучшение материально-технической базы – 21,7%;
- дополнительная профессиональная подготовка – 17,4%;
- увеличение численности работников милиции – 6,7%.

Если предположить, что респонденты несколько приукрашивали свои оценки деятельности правоохранительных органов, этот параметр, возможно, отражает реальные мнения, хотя и косвенным путем. Фактически респонденты указали на то, что причина проблем с обеспечением безопасности – не в недостатке материальных ресурсов и кадров, а в человеческом факторе, каковым является оппортунистическое поведение части сотрудников милиции.

Таким образом, предложенный методологический прием – дифференцировать поведенческие практики и оценочные суждения, а также прямое и институциональное

взаимодействие – позволяет комплексно и разносторонне оценить удовлетворенность населения различными аспектами жизнедеятельности, в частности, уровнем безопасности в городе. Проведенное исследование позволило выявить в целом непротиворечивые данные по всем четырем типам параметров – удовлетворенность белгородцев уровнем безопасности, равно как и деятельностью правоохранительных органов, оказалась достаточно высокой. В качестве рекомендаций на перспективу отметим, что для получения более полной и надежной информации требуется выявлять не только собственно показатели, но и мотивы выбора респондентом своей позиции.

Литература:

1. Большинство россиян готовы помочь милиции. http://wciom.ru/arkhiv/tematicheskiiarkhiv/item/single/11300.html?no_cache=1&cHash=d6e9257c2e
2. Милиция вызывает у россиян противоречивые чувства. <http://wciom.ru/novosti/v-centre-vnimanija/publikacija/single/11961.html>
3. Харченко К.В. Оценка удовлетворенности населения различными сторонами жизнедеятельности: от методики к стандарту // Муниципальная власть. – 2008. – № 6. – С. 32-41.
4. Кузнецов В.Н. Социология безопасности: Формирование культуры безопасности в трансформирующемся обществе. – М.: Республика, 2002. – 367 с.
5. Левашов В.К. Глобализация и социальная безопасность // Социологические исследования. – 2002. – № 3. – С. 19-28.
6. Флиер А.Я. Культура как фактор национальной безопасности // Общественные науки и современность. – 1998. – № 3. – С. 181-187.