
НАУЧНАЯ ЖИЗНЬ

DOI: 10.14515/monitoring.2016.2.17

Правильная ссылка на статью:

Львов С. В. Социология и власть: механизм учета общественного мнения при принятии управленческих решений // Мониторинг общественного мнения: Экономические и социальные перемены. 2016. № 2. С. 225—229.

For citation:

Lvov S. V. Sociology and authority: mechanisms for using public opinion in management decisions // Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes. 2016. № 2. P. 225—229.

VI МЕЖДУНАРОДНАЯ СОЦИОЛОГИЧЕСКАЯ ГРУШИНСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ «ЖИЗНЬ ИССЛЕДОВАНИЯ ПОСЛЕ ИССЛЕДОВАНИЯ: КАК СДЕЛАТЬ РЕЗУЛЬТАТЫ ПОНЯТНЫМИ И ПОЛЕЗНЫМИ»

ОБЗОР СЕКЦИЙ

С. В. Львов

СОЦИОЛОГИЯ И ВЛАСТЬ: МЕХАНИЗМ УЧЕТА ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ ПРИ ПРИНЯТИИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

*Львов Степан Васильевич — кандидат социологических наук, руководитель Управления мониторинговых и экспертных исследований ВЦИОМ.
E-mail: lvov@wciom.com*

Сегодня мы наблюдаем, как социологические данные получают все новые и новые импульсы для развития в качестве ресурса управленческой деятельности. Это обусловлено заметным повышением потребности в качественной информации для принятия решений — от сферы публичной политики до городского управления, от антикризисных мер до демографии, от Крыма до Дальнего Востока... Не стоят на месте и исследователи общественного мнения: сегодняшний мейнстрим — принципиально новый уровень отношений между социологами и властью, которому сама жизнь диктует необходимость партнерства, взаимного уважения и интеллектуального обогащения.

В рамках секции было предложено рассмотреть ряд практических кейсов использования органами государственной власти результатов социологических исследований в процессе принятия политических, экономических и иных управленческих решений — от возникновения идеи до консультационного взаимодействия и принятия решений.

Ведущие секции — **С. Львов, К. Родин (оба — ВЦИОМ)** — озвучили ключевой вопрос повестки: «Каковы факторы успешного взаимодействия власти и социоло-

гов?». Кроме того, было задано практическое уточнение этого вопроса: «Что есть в руках у социологов, что позволит это взаимодействие сделать более продуктивным?». Отсутствие социологических знаний и компетенций у клиентов не должно стать помехой для результативной деятельности. Была выдвинута гипотеза о том, что продуктивное партнёрство социологов и власти — это результат достраивания некоего контекста, фиксируемого в документах, сопровождающих исследование — отчетах, графиках, аналитических записках... Из чего состоит этот контекст? Во-первых — из понимания стратегии партнёров, прежде всего — клиентов. Это понимание не должно сводиться к догадкам и общим представлениям о текущих задачах. Во-вторых — из знания мотивов. Социологи располагают разнообразными методами для выявления мотивов своих клиентов, но почему-то редко их используют. В-третьих — из ресурсов, которыми располагает клиент (важно помнить, что всегда ограничены); главная задача исследователей — получить представление об их источниках.

Секция стартовала докладом **М. Мамонова и А. Демина (ВЦИОМ)** об опросах общественного мнения в практике принятия общественно значимых решений. Выступающие представили несколько проектов, интересных как с точки зрения подхода к организации, так и с точки зрения полученных результатов, которые объединило неприятие населением той или иной инициативы бизнеса или власти по развитию территории. Ключевую проблему исследователи зафиксировали следующим образом: с одной стороны, население выступает за развитие территории, за реализацию проектов, но, когда дело доходит до их реализации, возникает отторжение, неприятие и конфликт. Здесь у социологов есть возможность сформировать видение, сценарий развития ситуации, предложить свою помощь в решении конфликтных ситуаций. Социологи не соучастники этой проблемной ситуации, тем не менее, экспертное мнение может помочь в ее успешном разрешении.

Традиционный исследовательский подход, целью которого является фиксация внешних признаков конфликта, лежащих на поверхности, не позволяет предложить выход из ситуации. Возможно, такое решение не будет лучшим и самым правильным, но если мы его не предложим, большие массивы данных превратятся всего лишь в «братскую могилу больших цифр». Выход докладчики видят в глубоком погружении в ситуацию конфликта, непредвзятом анализе ситуации, сборе всех аргументов сторон конфликта и тестировании различных сценариев развития ситуации, среди которых могут оказаться и те, которые приведут к консенсусу.

В докладе **Е. Курбангалеевой (НИЦ «Особое мнение», ОП РФ)** представлен кейс мониторинга реализации Программы по переселению граждан из аварийного жилищного фонда. В числе факторов, определяющих продуктивность исследования, докладчик назвала использование широкого спектра социологических методов, «объективацию» полученной информации и четко выбранную целевую группу. Был озвучен и ключевой вопрос исследования: как измерять результативность государственного управления? На который был дан ответ — настоящим результатом эффективного управления является качество жизни. Удалось выявить несколько важных скрытых факторов изучаемой проблемы. Так, например, решения имитируются, когда происходит подключение к инфраструктуре (оно рассматривается чаще всего как формальность, главный критерий которой — со-

ответствие «бумажной нормативности»). Установлено, что процесс переселения в новое жильё часто воспринимается жителями как снижающий уровень социальной обеспеченности: увеличивается отдаленность большинства социально значимых объектов инфраструктуры.

Ключевые выводы исследования таковы: удовлетворенность и информированность жителей низкая при «гладких» отчетах начальству; контроль региональных властей хода реализации муниципальных программ явно недостаточен при низком уровне реальной информированности; неэффективно расходуются бюджетные средства при последовательном решении проблем очередников и жителей аварийных домов.

А. Фирсов (Центр социального проектирования «Платформа») на примере сотрудничества с МЧС России представил анализ практического примера формирования коммуникационной стратегии ведомства на основе результатов социологического исследования. Органами государственной власти востребован комплексный подход к решению стратегических задач. Докладчик спрогнозировал, что возрастет спрос на совместные команды, в которых социологи вместе с экспертами из других областей общественных наук будут углубляться в практику государственного управления. Несмотря на это, в МЧС — одном из самых узнаваемых и уважаемых ведомств, существуют очевидные риски: сильная персонализация вокруг бывшего министра С. Шойгу, «ситуативность» фигуры спасателя, размытость компетенций министерства в представлениях граждан и т. п. Ключевой проблемой названо отсутствие системы формирования ответственности самих граждан за безопасность — в быту, на производстве. Подчеркнута необходимость создания долгосрочной стратегии, которая будет формировать культуру безопасности в повседневной практике граждан. Выражаясь языком метафор, эксперт обозначил этот процесс как движение от «министерства катастроф» к «министерству жизни».

Открывая вторую сессию, **Н. Николаев (Центр независимого мониторинга исполнения указов Президента РФ «Народная экспертиза»)** рассказал о роли социологической экспертизы как формы диалога власти и общества. В докладе подчеркивалась актуальность проблемы интерпретации получаемой социологической информации. Детальный анализ различных систем, призванных обеспечить обратную связь показал, что существует соблазн использовать их результаты для легитимации уже принятых решений, что непродуктивно и недопустимо.

Докладчик отметил, что качественно новым уровнем использования социологических данных должна стать независимая оценка результативности работы организации социальной сферы. Она обеспечивается не бюджетными организациями (которые будут фиксировать результаты собственной же деятельности) и не индивидуальными предпринимателями (не располагающими достаточными ресурсами для этого). В качестве примера докладчик обратил внимание на то, что в методических рекомендациях министерства здравоохранения по проведению независимой оценки качества отсутствуют главные факторы качества, например, квалификация и профессионализм врачей. Если государство использует механизмы, учитывающие мнение людей, необходимо непосредственное участие профессиональных социологических структур.

Обзор задач и первых шагов экспертной дискуссионной площадки «Урбанистический центр «Город»», созданной при участии градостроительного комплекса Москвы и ВЦИОМ, представили **А. Расходчиков (ОАО «Мосинжпроект»)** и **К. Родин (ВЦИОМ)**. В Москве сейчас происходят масштабные изменения инфраструктуры — транспортной, досуговой; строятся новые станции метро, расширяются дороги, происходит реновация промзон, появляются новые объекты... «Урбанистический центр «Город»» — проект, предполагающий многосторонний анализ реализации проектов, организацию экспертных площадок и выработку решений. Основная цель — развитие обратной связи между властью, общественностью и экспертным сообществом. В работе центра применяется комплексный подход не только к исследованию проблем, но и к их решению. Помимо стандартных методов используются официальная статистика, анализ публикаций в СМИ, проводится исследование общественного мнения. Анализ экспертного мнения и сами сессии урбанистического центра — это модерлируемая дискуссионная площадка, на которой в свободном формате эксперты имеют возможность встречаться с представителями власти, общаться между собой, выносить на обсуждение результаты исследований, обсуждать содержание самих программ, высказывать аргументы и предлагать конкретные решения.

Как происходит управление процессами формирования культуры поведения в российском обществе проиллюстрировала на примере информационных кампаний по формированию культуры поведения на дорогах **Н. Агре (Экспертный центр «Движение без Опасности»)**. Благодаря принятым государственным решениям, а также активной информационной кампании удалось добиться позитивной динамики изменений и повышения культуры в области пассивной безопасности. Социологические исследования позволяют понять текущее настроение участников дорожного движения и восприятие ими ситуации на дорогах, связанной с различными аспектами безопасности. Не менее важно своевременно оценивать эффективность проведения рекламных кампаний. Если в 2007 г. 68 % участников дорожного движения не использовали ремни безопасности, то к 2015 г. удалось снизить их количество до 25 %. В 2011 г. число использующих автокресло составляло 33 % автовладельцев (среди тех, кто за год хоть раз перевозил детей в возрасте до 12 лет). Менее чем за 4 года, этот показатель удалось повысить на 26 %.

В России сформировалась уникальная экспертиза в области безопасности дорожного движения, основанная на детальном анализе причин ДТП и понимании отношения населения к проблеме. Экспертиза позволяет разрабатывать как общую стратегию, направленную на повышение безопасности дорожного движения, так и тактические мероприятия. Мониторинг позволяет дать оценку эффективности реализуемых мер и разрабатывать более эффективные инструменты работы с населением в направлении повышения культуры участников дорожного движения. Опыт реализуемых мероприятий и оценка их эффективности позволяет говорить о том, что коммуникационные решения в области безопасности дорожного движения ведут к снижению уровня аварийности и смертности на дорогах России.

О социологическом подходе, прогнозировании и управленческом консалтинге при разработке Концепции демографической политики Дальнего Востока до 2030 года рассказали **С. Рыбальченко (АНО «Институт научно-обществен-**

ной экспертизы») и С. Львов (ВЦИОМ). С целью выявления и анализа факторов оттока населения и перспективного привлечения на Дальний Восток, уровня и состояния социального самочувствия населения Дальнего Востока, уровня миграционной готовности граждан Российской Федерации, было проведено масштабное комплексное исследование. Оно включило в себя: анализ демографической и социально-экономической ситуации на Дальнем Востоке; прогнозирование демографического развития до 2030 и 2050 гг.; проведение Конференции «Демографическое развитие Дальнего Востока»; проведение массовых опросов, фокус-групп и экспертных интервью. Ключевым звеном проекта стала подготовка рекомендаций для качественного изменения демографической ситуации в регионах Дальнего Востока.

Основные положения блока рекомендаций привели к принятию оперативных решений. Так, уже в сентябре 2015 г. была разработана Концепция демографической политики Дальнего Востока до 2030 г., которая была согласована с регионами и ведомствами. В концепции в рамках высказанных рекомендаций, помимо прочего, предусмотрена разработка региональных стратегий развития рынка труда и трудовых ресурсов, реализуется принцип «одного окна» с сокращением сроков рассмотрения документов органами ФМС.

Предложение рассмотреть возможность сосредоточения полномочий по реализации миграционной политики в ДФО в специализированном Агентстве принято к реализации — АНО «Агентство по развитию человеческого капитала» (АРЧК) на Дальнем Востоке было создано Правительством России в сентябре 2015 г. АРЧК совместно с ФМС реализуют предложение о внедрении единого подхода и единого стандарта учета миграционных потоков. Агентство (совместно с работодателями) приступило к реализации мер по вовлечению объединений работодателей в мониторинг и прогнозирование потребностей экономики в квалифицированных кадрах.

Кроме предложенных и уже реализуемых рекомендаций, разрабатывается большой комплекс мер, направленных на улучшение ситуации. Большинство задач требует мониторинга ситуации, углубленного изучения новых социальных факторов.

Участники секции, спикеры и слушатели, отметили высокую актуальность развития управленческого потенциала прикладной социологии, прежде всего в условиях продолжающегося кризиса, во время которого как никогда важно принимать своевременные эффективные решения, основанные на взвешенном научном подходе.