

Тема вебинара:

# «УЧЁТ МНЕНИЯ ГРАЖДАН: ОПРОС ГРАЖДАН»

(часть первая: ЗАЧЕМ и КАК это делать)

Преподаватель:

**КАРЕЛИНА МАРИНА ВИКТОРОВНА,**

заместитель директора АНО «Самарский

институт сравнительных исследований

трудовых отношений», социолог

([isito@samaramail.ru](mailto:isito@samaramail.ru)).



# Как будем работать?



- На все вопросы я отвечу по ходу семинара или в конце работы
- Чтобы задать вопрос подключите микрофон и нажмите «Вещать», ждите подключения
- Файлы вебинара размещаются в левом нижнем окне, вы можете их сохранить
- Налейте себе чай или кофе
- Удачной работы!

## СОКРАЩЕНИЯ В ПРЕЗЕНТАЦИИ

**МС** – местное самоуправление  
**МО** – муниципальное образование  
**ОМСУ** – органы местного самоуправления  
**НПА** – нормативный правовой акт  
**СИ** – социологическое исследование

# Внимание! - ОПРОС



Приходилось ли Вам изучать основы прикладной социологии и применять эти знания на практике в той или иной форме?

1. Не приходилось изучать
2. Изучал, но не приходилось применять эти знания на практике
3. Изучал и принимал участие в социологических исследованиях в качестве анкетера/интервьюера
4. Изучал и приходилось выступать заказчиком/организатором социологических исследований

# К каким результатам сегодня будем стремиться...

стать не профессиональными социологами, а квалифицированными заказчиками, организаторами и пользователями результатов опросов граждан.

Для этого сегодня получим ответы на следующие вопросы:

- Что такое опрос и в каких случаях его целесообразно проводить?
- Какие требования надо соблюдать, чтобы результатам опроса можно было доверять?
- Что можем сделать сами, а в чем необходима помощь профессиональных социологов?

## Определимся с понятием

# ОПРОС

# ГРАЖДАН

В ФЗ 131 определения нет!

*Коллеги, как вы понимаете,  
что такое опрос?*

*Напишите в чате.*

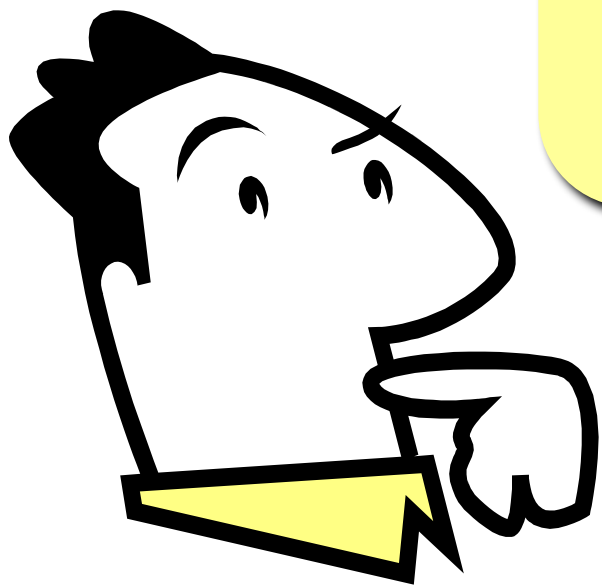
# Какое определение дают социологи?

- **ОПРОС** – метод познания социальных явлений и процессов (Ф.Шереги, М.Горшков)
- **ОПРОС** – незаменимый прием получения информации о субъективном мире людей, их склонностях, мотивах деятельности, мнениях (В.Ядов)
- **МАССОВЫЙ ОПРОС** – это один из видов социологического исследования. Искусство использования социологического метода опроса в том, чтобы знать, кого и о чем именно спрашивать, как спрашивать, и в какой мере можно доверять полученным ответам.
- **Ключевое звено в понятии** – метод получения информации, источником которой являются люди – непосредственные участники исследуемых социальных процессов и явлений.

## Когда целесообразно применять метод опроса?

Ну, и зачем все эти сложности с опросом? Все можно понять и так.

Жалуются люди, значит, не удовлетворены чем-то...



# СИТУАЦИЯ 1

**Задача:** необходимо определить уровень удовлетворенности граждан работой администрации МО.

**Имеющаяся информация:** по данным учета отдела по работе с обращениями граждан в 20 случаях из 40 заявители остались недовольны действиями власти по решению их проблемы.



**Можно ли на этом основании сделать вывод о том, что половина населения МО не удовлетворена работой местной администрации?**

1. Да
2. Нет

**ПРОГОЛОСУЙТЕ И ОБЪЯСНИТЕ В ЧАТЕ СВОЮ ПОЗИЦИЮ.**



# СИТУАЦИЯ 2

Задача: необходимо понять, насколько население в целом удовлетворено доступностью и качеством медицинской помощи в МО.



**Какими методами можно определить уровень удовлетворенности населения в целом доступностью и качеством медицинской помощи?**

1. Анализ жалоб на работу медучреждений.
2. Наблюдение за процессом оказания медуслуг.
3. Опрос пациентов медперсоналом после получения медуслуги.
4. Социологический опрос населения МО.

ПРОГОЛОСУЙТЕ И ОБЪЯСНИТЕ В ЧАТЕ СВОЮ ПОЗИЦИЮ

# ПОДВЕДЁМ ИТОГИ



Социологический опрос – не самоцель, одно из средств получения информации.



Необходимость его проведения должна быть обоснована практической целесообразностью.



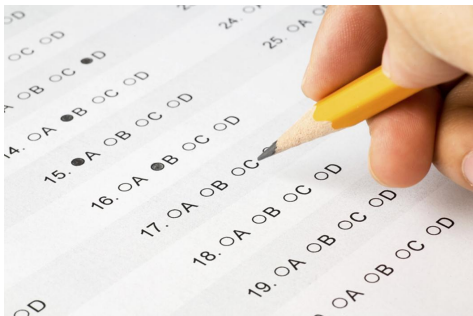
Главный мотив обращения к социологическому опросу – потребность располагать такой информацией, которая отражает те стороны и нюансы жизнедеятельности общества, которые подчас скрыты от «внешнего глаза», но которые требуется учитывать в практике социального управления.

# Как можно использовать результаты социсследований в управленческой практике?



- Для анализа управленческой деятельности:
  - *оценка состояния деятельности и оценка эффективности деятельности,*
  - *для планирования работы.*
- Для прогнозирования результатов управления.
- Для контроля и учета в менеджменте.

# Показатели эффективности деятельности ОМСУ



**Показатель: % от числа опрошенных**  
**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ**  
**НАСЕЛЕНИЯ:**

- 15. медицинской помощью.
- 30. качеством дошкольного образования детей.
- 31. качеством дополнительного образования детей.
- 36. качеством общего образования детей.
- 55. деятельностью ОМСУ, в т.ч. их информационной открытостью.
- 58. качеством предоставляемых услуг в сфере культуры.

# Внимание! Опрос



Проводились ли в вашем МО опросы для получения информации по этим показателям эффективности деятельности ОМСУ?

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

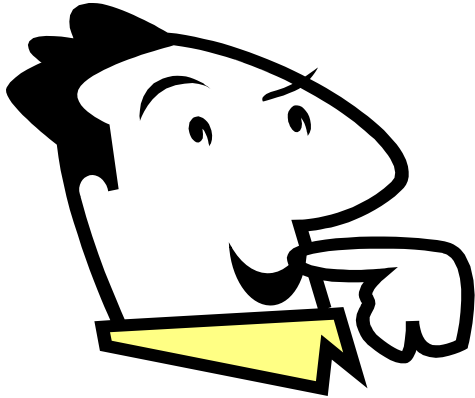
# Что такое социологическое исследование?

Это система логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур,

связанных между собой единой целью:

получить достоверные данные об изучаемом явлении или процессе

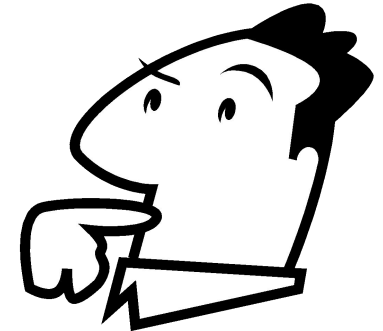
для их последующего использования в практике социального управления.



Если нас интересует мнение небольшой группы людей, например, отношение жильцов одного дома к созданию ТСЖ, можем провести сплошной опрос. А как быть, когда нужно изучить мнение населения целого района, города, страны?

- НАДО ИСПОЛЬЗОВАТЬ ВЫБОРОЧНЫЙ ОПРОС.

А сколько надо выбрать для опроса?  
Чем больше людей опросишь, тем точнее  
результаты?



- ЭТО БОЛЬШОЕ ЗАБЛУЖДЕНИЕ.
- ТЕОРИЯ ВЫБОРОЧНОГО МЕТОДА ЗАИМСТВОВАНА ИЗ МАТЕМАТИЧЕСКОЙ СТАТИСТИКИ, ПОЭТОМУ ЗДЕСЬ ГЛАВНЫЙ ПРИНЦИП – РЕПРЕЗЕНТАТИВНОСТЬ.

# Что такое репрезентативность?

## КЛЮЧЕВЫЕ ПОНЯТИЯ:

- **Генеральная совокупность** – локализованный во времени и территориально объект исследования, на который распространяются выводы
- **Выборочная совокупность** – определенное число элементов ГС, отобранных по строго заданным правилам. Основной принцип – обеспечение всем элементам ГС равных шансов на попадание в выборку.
- **Репрезентативность** – свойство выборки отражать, моделировать значимые характеристики ГС.
- **Ошибка выборки** – оценивает меру подобия выборочной модели структуре ГС, допустимые пределы ошибки зависят от цели исследования. Повышенная надежность – до  $\pm 3\%$ , обыкновенная надежность -  $\pm 3-10\%$

**Построение выборки – сложная задача.**

**Доверьте ее профессионалам!**





А может быть профессионалы подготовят образец опроса, выборку разработают, анкету, и все будут этот образец использовать?

- **Единой, унифицированной формы социологического исследования, пригодного для изучения различных проблем, не существует!**
- Виды социсследования различаются в зависимости от глубины анализа, от методов сбора информации, от того, изучается ли предмет в статике или в динамике.
- Конкретный вид социсследования зависит от его целей и задач, но обязательно включает 4 последовательных, содержательно взаимосвязанных этапа:
  1. **Подготовка** (разработка программы, рабочего плана, документов).
  2. **Сбор первичной информации.**
  3. **Статистическая обработка данных.**
  4. **Анализ информации и представление результатов.**

## ЧТО НУЖНО ЧЕТКО ОПРЕДЕЛИТЬ?

### МЕТОДОЛОГИЯ

- Формулировка и обоснование проблемы
- Определение цели, объекта и предмета исследования
- Определение задач исследования
- Логический анализ основных понятий
- Формулировка гипотез

### МЕТОДИКА

- Определение обследуемой совокупности (выборка)
- Определение методов сбора первичной информации
- Логическая структура инструментария для сбора информации
- Подходы к статистической обработке и анализу данных



В каких случаях опрос можно сделать без привлечения социологов?

- Если надо изучить мнение небольшой группы людей, что позволяет провести сплошной опрос.
- Если возможно четко определить все программные моменты: кого, о чем, как и для чего спрашивать.
- Если тема опроса достаточно простая, и мы уверены, что сформулированные нами вопросы позволят получить именно ту информацию, которая нам нужна.



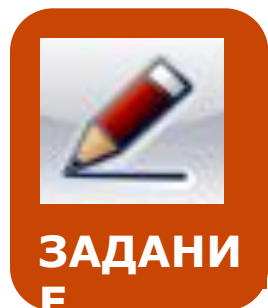
## Если привлекаются социологи, мы, как заказчики, должны уметь:

1. Обозначить проблемную ситуацию (проблема, требующая дополнительной информации).
2. Определить цель (для чего нужна информация) и объект исследования (чье мнение изучаем).
3. Выдвинуть требования репрезентативности данных.
4. Обсуждать для согласования разработанную социологами методологическую и методическую части программы исследования.

# АНОНС следующего вебинара:



В **первой** части вебинара выясним, какие нормативные рамки установлены для проведения опроса граждан.



Выясните, какие НПА в вашем МО регулируют проведение опросов граждан.

**БОЛЬШАЯ ПРОСЬБА!!!** – пришлите заранее эти документы по электронной почте ([eastashina@yandex.ru](mailto:eastashina@yandex.ru)). **Если есть специальный НПА – текст целиком, если только статья в Уставе МО – текст этой статьи.**



Прочитайте предлагаемый текст одного из действующих НПА (**файл: НПА\_опрос**), сделайте вывод о возможности его применения на практике. **Обсудим вместе.**

# АНОНС следующего вебинара:



Во **второй** части вебинара – тренируемся планировать и организовывать опрос:

## Предлагаю отработать 2 варианта:

1. Подготовка и проведение сплошного опроса.
2. Подготовка и проведение выборочного опроса.

**Для этого нужно наметить тему для каждого варианта опроса, которая была бы актуальной для ваших МО.**

**ПРЕДЛОЖИТЕ В ЧАТЕ СВОИ ВАРИАНТЫ...**

# ЗАДАНИЕ ПО ВТОРОЙ ЧАСТИ ВЕБИНАРА:



## ЗАДАНИЕ

1. Опираясь на полученную сегодня информацию и материалы (файлы: **социссл\_виды**, **социссл\_программа**, **социссл\_этапы**) попробуйте разработать программные моменты по каждому запланированному нами исследованию (сплошному и выборочному опросу) с учетом потребностей вашего муниципального образования по схеме (файл: **социссл\_схема**).

2. ~~Оцените наличие ресурсов для проведения опросов (кадровых, организационных, технических). Подумайте, кто может привлекаться в качестве интервьюеров/анкетеров на добровольческой основе.~~ **На семинаре вместе обсудим и скорректируем**

СПАСИБО ЗА ВАШУ РАБОТУ!

**С материалами семинаров учебной программы и планом дальнейшего обучения можно ознакомиться здесь (<http://povolzje.ru/cons/calendar.php>).**