

ИЗУЧЕНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ: ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ И ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ

Парахонько Никита Андреевич

магистрант, кафедра международного бизнеса, факультет государственного и муниципального управления, инженерно - экономический институт,
Сибирский государственный университет науки и технологий,
имени академика М.Ф. Решетнева, г.Красноярск

Аннотация. Актуальность данной темы обусловлена необходимостью непрерывного развития методологии изучения общественного мнения. Прогнозы и перспективы развития данной сферы необходимо исследовать, для совершенствования и дальнейшего использования их практике. Изучение общественного мнения, необходимо не только для социологических наук, но и для исследования политологических процессов. В этой связи необходимо рассматривать не только современное состояние изучения общественного мнения, но и историю его становления.

Ключевые слова: методы изучения, общество, мнение, социология, исследование, оценка эффективности.

Наряду с развитием и становлением современных государственных систем и институтов, формы и методы изучения общественного мнения совершенствовались и эволюционировали. Происходящие в XXI веке события подтверждают, что сила влияния общественного мнения в политических и социальных процессах возрастает, превращаясь в мощное оружие воздействия при реализации той или иной политической стратегии.

Появляются новые профессии и специальности, занимающиеся практической деятельностью по формированию общественного мнения.

К таковому относят социологов по изучению общественного мнения, специалистов по связям с общественностью. [11]

Мир постоянно изменяется и в рамках информационного пространства происходит ситуация, при которой действовать без учёта общественного мнения немыслимо. Политика сегодня стала публичной гораздо в большей степени, чем это было раньше. Власть в новом информационном обществе – это власть, слушающая и слышащая то, что говорит общество, население. Система управления информационным пространством государства состоит в создании собственных потоков информации, концентрирующих внимание массового сознания на нужных объектах.[3]

В современных методах изучения общественного мнения можно выделить три основных типа:

- 1) изучение потребительского поведения в рамках реализации интегрированных маркетинговых коммуникаций
- 2) изучение политического (в частности электорального) поведения,
- 3) изучение любых социально-экономических, политических и духовно-нравственных процессов, связанных с социальными изменениями.

Исторически сложилось так, что в исследованиях общественного мнения чаще всего используются различного рода опросы, наблюдение, анализ документальных источников и другие методы социологии.

В процессе социологического изучения общественного мнения, как правило, определяется ряд его параметров, таких как:

- 1) характер (позитивное или негативное);
- 2) интенсивность (слабая или сильная выраженность);
- 3) наличие/отсутствие интереса к социальной проблеме/товару или услуге;
- 4) суждения о возможных путях решения проблем изменения или усовершенствования товаров или услуг. Методы исследования общественного мнения делятся на качественные и количественные.

Качественные исследования направляются на обнаружение тенденций и факторов, на выяснение текущего положения вещей. Качественные методы включают в себя глубинное интервью, фокус-группы, анализ документов, иногда наблюдение.

Количественные исследования применяются с целью измерения социально значимого соотношения каких-либо взаимосвязанных факторов. К основным методам количественного исследования общественного мнения относятся анкетирование и интервью (в том числе телефонное). [18]

Социологическое исследование общественного мнения – это изучение отношения больших социальных групп к актуальным проблемам действительности при помощи социологических методов.

В каждой общественно-экономической формации отношения с обществом являлись частью системы управления. Умение влиять на мнение большинства известно со времен античности. Деятельность по формированию общественного мнения связана с созданием определенного информационного поля.

Мониторинг и непрерывное исследование общественного мнения создает понимание, вместе с другими способами, как изменяется общество в поисках решений своих проблемных вопросов. Гражданское общество создает необходимые условия и атмосферу для

беспрепятственной реализации основных прав и свобод личности, принципов демократии, равноправия, нравственных и культурных ценностей, идеалов справедливости. Наличие обратной связи – главный приоритет для современного демократического общества, заинтересованного в повышении уровня жизни своих сограждан.

Требования к повышению эффективности деятельности бюджетных учреждений и к оптимизации управления обуславливают необходимость внедрения современных методов управления, ориентированных на результат.

Оценка эффективности деятельности бюджетного учреждения требует методологических подходов, отличных от традиционного определения эффективности хозяйствующего субъекта как отношения результата к затратам.[16]

Государственная политика в сфере информационных технологий России должна принимать во внимание характер распределения информационных технологий и развития информационного общества, когда каждый член общества может выразить свое мнение напрямую, т.е. оказывается способным лично принимать участие в создании общей картины общественного мнения и проследить дальнейшую судьбу своего голоса, отметить резонанс на него. Тем самым у граждан появляется возможность влиять на деятельность учреждений и организаций в которые они обращаются.

Для изучения влияния общественного мнения на повышение эффективности работы бюджетных организаций было проведено исследование, по средствам проведения анкетирования респондентов.

Респондентам задавались вопросы относительно состояния работы бюджетных организаций, с целью выявления проблемных вопросов и оценке их деятельности в целом.

Из проведенного исследования можно сделать выводы и вывести ряд проблемных вопросов:

1. Опрошенные больше взаимодействуют с учреждениями здравоохранения и образования, чем с другими. В этой связи, необходимо проработать в первую очередь работу и деятельность именно учреждений данной сферы. (Таблица 1)

Таблица 1. Взаимодействие с бюджетными учреждениями

Организации/ респонденты	Всего	М			Ж		
		до 18	18-35	35 и более	до 18	18-35	35 и более
Образования	59	8	15	0	7	28	1
Здравоохранения	40	4	5	3	1	21	6
Культура и массовый досуг	27	2	3	1	4	13	4

ЖКХ	21	0	4	1	0	12	4
Государственная власть	16	0	5	1	0	9	1

2. Качеством работы бюджетных учреждений довольны (40%) опрошенных. Отсюда можно сделать вывод, что качество работы бюджетных учреждений требует дальнейшего совершенствования и улучшения. Количество граждан неудовлетворенных работой бюджетных учреждений было и остается на высоком уровне.

Диаграмма 1.

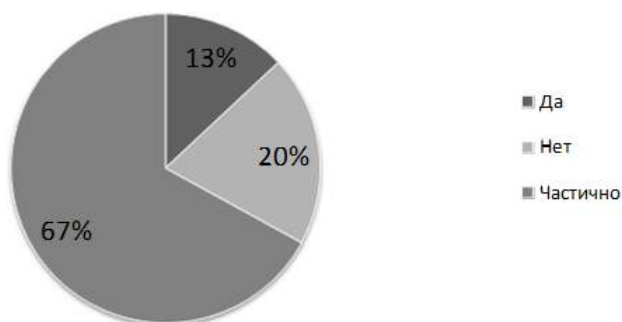
Довольны ли вы работой данной бюджетной организации



3. Качеством предоставляемых услуг бюджетными организациями довольны (13%) опрошенных. Выявляется необходимость проработки предоставления услуг, форма предоставления, объем, качество.

Диаграмма 2.

Устраивает ли качество предоставляемых услуг данного бюджетного учреждения

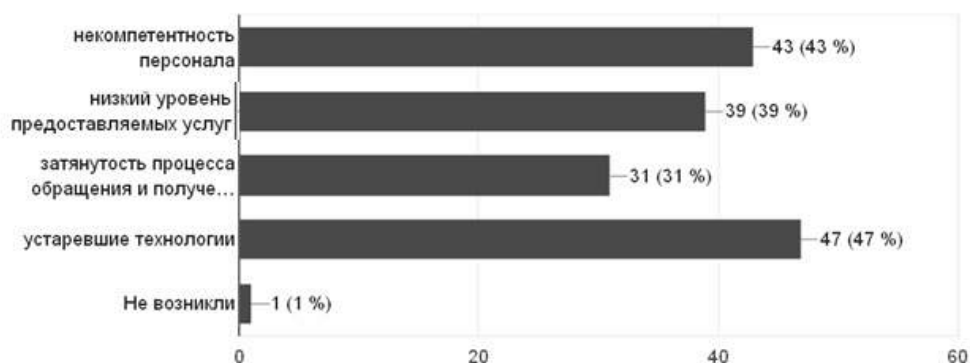


4. В вопросе, какие проблемы существуют в бюджетных организациях самая распространенная проблема – устаревшие технологии, вторая по популярности проблема – некомпетентность персонала, третья проблема – низкий уровень предоставляемых услуг. Можно сделать вывод, что учреждения не на высоком уровне уделяют вниманию вопросам использования и внедрения новых технологий и инструментов, а также вопросам приема на работу высококвалифицированных сотрудников, повышения квалификации и переобучение работников.

Диаграмма 3.

Какие проблемы и трудности возникли при обращении в данное учреждение

100 ответов



7. Абсолютное число (100%) респондентов утверждают, что работу бюджетных учреждений можно улучшить. Отсюда следует, что респонденты верят, что с помощью выражения своего мнения и оценки работы данного учреждения можно влиять на повышение качества деятельности учреждений и предоставляемых ими услуг.

С учетом полученных результатов анкетирования можно сделать вывод, что граждане в большем своем количестве не довольны работой бюджетных учреждений. Большинство респондентов, взаимодействующие с бюджетными учреждениями это граждане в возрастной группе (18-35 лет). Каждый из опрошенных взаимодействует как минимум с 2 бюджетными учреждениями, что означает, что люди нуждаются в услугах данных учреждений. Преимущественно это учреждения образования и здравоохранения. Качеством работы и предоставляемых услуг недовольны большинство респондентов.

Отсюда можно сделать вывод, что повышения качества работы и предоставляемых услуг, остается проблемным вопросом на сегодняшний день. В решении данной проблемы должны быть заинтересованы не только граждане, которые недовольны работой учреждений, но и сами работники бюджетной сферы и государственная власть, в силах которой изменить данную ситуацию.

Список литературы:

1. Бахтуридзе З.З. Формирование общественного мнения в условиях развивающегося информационного общества // Армия и общество. – 2013г.
2. Павелкина Л.С. Теоретико-методологические основы изучения проблем и технологий формирования общественного мнения // Гуманитарные исследования в Восточной Сибири и на Дальнем Востоке. – 2012г. – № 4. – С-50-55.

3. Франц, В. А. Управление общественным мнением : [учеб. пособие] / В. А. Франц ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2016. – 135 с. ISBN 978-5-7996-1750-9
4. Рудова А. А. Современное Российское государство в общественном мнении граждан // Известия Тульского государственного университета. Гуманитарные науки. – 2014г. – С.115-119