

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(Н И У « Б е л Г У »)**

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА СОЦИОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С МОЛОДЕЖЬЮ

СОЦИАЛЬНЫЙ ПОРТРЕТ СОВРЕМЕННОГО ЧИНОВНИКА

Выпускная квалификационная работа
обучающегося по направлению подготовки 39.03.01 Социология
заочной формы обучения, группы 05001352
Старковой Алёны Дмитриевны

Научный руководитель
доктор социол. наук, доцент
Шаповалова И.С.

БЕЛГОРОД 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ПОРТРЕТА СОВРЕМЕННОГО ЧИНОВНИКА	10
1.1. Теоретико-методологические основы изучения формирования социального портрета современного чиновника	10
1.2. Анализ российского опыта исследования социального портрета современного чиновника	17
1.3. Анализ статистических показателей формирования социального портрета современного чиновника в российских регионах	25
ГЛАВА II. ПРОГРАММНО-ИНСТРУМЕНТАЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС ИССЛЕДОВАНИЯ «СОЦИАЛЬНЫЙ ПОРТРЕТ СОВРЕМЕННОГО ЧИНОВНИКА»	33
2.1. Методологические основы исследования «Социальный портрет современного чиновника»	33
2.2. Методические основы исследования «Социальный портрет современного чиновника»	40
2.3. Апробация инструментария и менеджмент исследования	49
ГЛАВА III. АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ «СОЦИАЛЬНЫЙ ПОРТРЕТ СОВРЕМЕННОГО ЧИНОВНИКА»	53
3.1. Анализ линейного распределения по результатам исследования «Социальный портрет современного чиновника»	53
3.2. Корреляционный анализ данных исследования «Социальный портрет современного чиновника»	67
3.3. Выводы и рекомендации по результатам проведенного исследования	72
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	77
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	80
ПРИЛОЖЕНИЯ	87

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы выпускной квалификационной работы.

Российский чиновник является представителем как федеральной, так и региональной власти, и тот образ, который сложился в общественном мнении населения показывает степень доверия, легитимность его поступков и действий в глазах людей. Именно поэтому важно контролировать формирование позитивного образа чиновника и при необходимости разрабатывать необходимые рекомендации по его улучшению.

Актуальность исследования заключается в том, что существуют реальные противоречия между личностными качествами государственного служащего и теми ролевыми требованиями, которые предъявляются к ним обществом, противоречием между реальным имиджем и «идеальным образом», уже сформированным в общественном мнении (сознании), а также необходимостью определения методов, которые будут способствовать снятию этих противоречий и в связи с этим возникает некоторое количество вопросов о том, каким должен быть чиновник, какими качествами должен обладать, какими чертами характера, навыками, умениями и т.д. Необходимость изучения необходимых характеристик для формирования положительного социального портрета современного чиновника возникла еще и потому, что средства массовой информации, выполняют в последнее время не только информационную функцию, но и оценочную. При этом СМИ могут внести как положительный элемент в формирование имиджа, так и отрицательный, т.е. таким образом непосредственно влияя на сознание людей.

Социальный портрет чиновника – это устойчивый образ, который будучи созданным, способен существовать и в отсутствие субъекта, являющегося его прообразом. Это набор характеристик, которыми обладает представитель власти.

Для государственной и муниципальной службы социальный портрет чиновника имеет важное функциональное и статусное значение. Он является основным показателем уровня доверия к ней населения и критерием оценки обществом эффективности управленческой деятельности, проводимых государством преобразований. Он определяет степень соответствия действий органов власти различного уровня требованиям и ожиданиям конкретных социальных групп и общества в целом. Это явилось причиной того, что имидж госслужащего в значительной мере определяет поведение граждан по отношению к органам власти государственным деятелем, в частности. Формирование позитивного социального портрета чиновников в глазах населения является необходимым условием эффективного функционирования и развития данного социального института.

Степень научной разработанности темы. В выпускной квалификационной работе были использованы труды отечественных и зарубежных ученых.

Проблема имиджа в западных странах (главным образом в США) становится актуальной с 1950-х годов. В 60-х годах XX столетия в Америке и Европе отмечен рост числа исторических, социологических, философских и психологических исследований имиджа. В отечественной науке до конца 80-х годов, близкие по направленности исследования проводились в рамках психологии пропаганды, массовых коммуникаций, социального познания.

Теоретическая часть работы основана на трудах отечественных ученых, таких как: В. Б. Зотова, В. А. Козбаненко, В. С. Комаровского, А. А. Немчинова, А. Ю. Черданцева¹.

¹ Зотов В. Б. Система муниципального управления. М., 2005; Козбаненко В.А. Общее и особенное в правовом статусе государственных и муниципальных служащих // Проблемы местного самоуправления. 2003. №1; Комаровский В. С. Государственная служба и средства массовой информации. Воронеж, 2003; Немчинов А. А. Государственная и муниципальная служба. М., 2010; Черданцев А. Ф. Теория государства и права. М., 2002.

Работы Р. Н. Абрамова, Н. В. Бекетова, В. Г. Горчаковой, Э. В. Кондратьева посвящены изучению понятия «имидж», определению составляющих его структуры, выявлению типов имиджа¹.

В работах Г. Б. Казначевской, И. С. Семененко определены основные технологии формирования имиджа².

В работах Т. Н. Пищевой, Н. П. Шелекасовой исследовался образ идеального политического лидера в массовом сознании³.

В работах И. Л. Архипова, К. Вилера, А. В. Оболонского были выявлены тенденции и противоречия возникающие при формировании имиджа⁴.

На основе работ Е. С. Кокшаровой, О. А. Митрошенкова, был изучен отечественный и зарубежный опыт регулирования поведения чиновников⁵.

В работах отечественных специалистов понятие «имидж» начинает использоваться в 90-х гг. XX века. С 1994 года публикуются результаты первых социологических исследований, целью которых становится выявление основных характеристик образа государственного служащего, сложившегося в сознании россиян, отношения граждан к деятельности государственных структур.

Первым ученым, обратившим внимание на портрет современного чиновника с социологической точки зрения, стал американский социолог Роберт Мертон. Он выдвинул идею о «бюрократическом типе личности»,

¹ Абрамов Р. Н., Кондратьев Э. Г. Связи с общественностью. М., 2012; Бекетов Н. В. Проблемы государственной инновационной политики и охраны интеллектуальной собственности // Проблемы современной экономики. 2004 № 1-2; Горчакова В. Г. Подходы изучения имиджа в контексте социального управления // Вестник РУДН. 2008. № 2.

² Казначевская Г. Б. Менеджмент. М., 2016; Семененко И. С. Образы и имиджи в дискурсе национальной идентичности // Политические исследования. 2008. № 5.

³ Пищева Т. Н. Политические образы: проблемы исследования и интерпретации // Политические исследования. 2011. № 2; Шелекасова Н. П. Бессознательные аспекты имиджа политического лидера // Политические исследования. 2000. № 4.

⁴ Архипов И. Л. Российская политическая элита в феврале 1917: психология надежды и отчаяния. СПб., 2000; Вилер К. Без эффективной коммуникации нет эффективного управления. Отличительный облик и имидж местной администрации. Обнинск, 2002; Оболонский А. В. Государственная служба. М., 2000.

⁵ Кокшарова Е. С. Дисциплинарная ответственность государственных служащих // Вестник Удмуртского университета. 2006. № 6; Митрошенков О. В. Культура и управление // Социально-гуманитарные знания. 2014. № 5.

был основателем теории социальной структуры и аномии, науки, бюрократии¹.

Несмотря на относительное разнообразие отечественной и зарубежной литературы по проблемам государственной службы, политического лидерства, теории элит, существует заметный дефицит в сфере исследований процессов и механизмов формирования имиджа муниципального служащего в конкретных условиях российского общества.

Проблема выпускной квалификационной работы заключается в противоречии между необходимостью разработки рекомендаций для формирования положительного социального портрета чиновника российского региона и недостаточным количеством социологических данных о составляющих чертах данного портрета.

Объект выпускной квалификационной работы – современный чиновник, государственный служащий.

Предмет выпускной квалификационной работы – имидж современного чиновника в общественном мнении населения региона.

Цель выпускной квалификационной работы – выявление характерологических черт и тенденций в формировании социального портрета современного чиновника.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

1. Изучить теоретико-методологическое обоснование проблемы формирования социального портрета современного чиновника.
2. Разработать программно-инструментальный комплекс исследования «Социальный портрет современного чиновника».
3. Составить аналитический отчет по исследованию «Социальный портрет современного чиновника».

¹ Мертон Р. Бюрократическая структура и индивидуальность. URL: www.fgunickolaus.narod.ru/3/TGU/Merton_bureaucracy.doc (дата обращения: 11.02.2018).

Теоретико-методологическую базу выпускной квалификационной работы составили идеи социологов, психологов и политологов, занимающихся проблемами формирования имиджа государственного служащего. Прежде всего, в основу работы легла теория бюрократии Макса Вебера. Он понимал под бюрократией замкнутый слой высших чиновников, противопоставляющий себя обществу, занимающий в нем привилегированное положение, специализирующийся на управлении, монополизирующий властные функции в обществе с целью реализации своих корпоративных интересов.

Также в данной выпускной квалификационной работе было использовано несколько методологических подходов к изучению имиджа чиновника: семиотический (К. Г. Юнг, Ч. С. Пирс, Ж. Пиаже, Дж. Брунер), интеракционистский (Дж. Г. Мид, Дж. Морено, Т. Шибутани), социального влияния (Ф. Зимбардо), имидж как способ преодоления когнитивного диссонанса (Л. Фестингер, Т. Ньюком), как способ социального познания (Г. М. Андреева).

С точки зрения семиотики, науки о знаках, имидж рассматривается как знаковая структура, «нечто большее меня самого», который имеет прямое отношение к человеческим ценностям и аттитюдам.

Имидж в контексте символического интеракционизма рассматривается как формирование Я-образа, связанного с Я-концепцией (У. Джемс, К. Роджерс, Р. Бернс), механизма, интегрирующего поведение через выбор направления активности. Особенно интенсивно формирование Я-образа протекает в ситуациях, когда люди зависимы друг от друга.

В концепции символического интеракционизма Я-концепция есть воспринятый и усвоенный индивидом обобщенный образ его самого в восприятии социальной группы.

Таким образом, имидж в данной работе рассматривается как знаково-образно-символическая структура, как система социальных интеракций и образа для других, «Я»-реального (как есть), «Я»-идеального (как хотелось

бы) и «Я»-зеркального (у других), производная когнитивного диссонанса, механизм социального влияния, а также роста и самосовершенствования.

Эмпирическая база выпускной квалификационной работы:

1. Вторичный анализ исследования «Государственные служащие: тенденции развития кадрового состава федеральной гражданской службы». Число участников опроса – 270 экспертов. Экспертный опрос. Ноябрь-декабрь 2008 г.¹

2. Вторичный анализ исследования «Россия и чиновники: 7 откровений опроса ВЦИОМ». Число участников опроса – 1600 респондентов. Анкетный опрос населения. Октябрь, 2013 г.²

3. Авторское исследование «Социальный портрет современного чиновника» на примере населения Белгородской области. Первый этап – массовый опрос. Выборка многоступенчатая. На первой ступени – гнездовая (в качестве гнезд были представлены города Белгородской области), на второй ступени – квотная. Квотными признаками выступили пол и возраст. Число участников опроса – 600 респондентов. Анкетный опрос с населением из городов Белгородской области. Второй этап – проведение двух фокус-групп. Число участников каждой фокус-группы – по 8 человек. Третий этап – глубинное экспертное интервью с представителями государственной службы разных чинов. Число участников – 3 чиновника.

Оценка научно-практической значимости выпускной квалификационной работы заключается в выявлении современных тенденций и противоречий формирования имиджа, в возможности использования социологической информации, выводов и заключений, в разработке методических и практических рекомендаций по совершенствованию имиджа государственного служащего. Данные

¹ Государственные служащие: тенденции развития кадрового состава федеральной гражданской службы. URL: <http://sisupr.mrsu.ru/2011-4/PDF/1/Alyamkina.pdf> (дата обращения: 17.10.2017).

² Россия и чиновники: семь откровений опроса ВЦИОМ. URL: <https://centerforpoliticsanalysis.ru/position/read/id/rossiya-i-chinovniki-sem-otkroveniy-oprosa-vciom> (дата обращения: 13.11.2017).

рекомендации могут послужить основой для разработки комплексной программы по формированию имиджа чиновников.

Апробация результатов исследования. По результатам исследования ВКР были опубликованы статьи на темы «Социальный портрет современного чиновника», «Анализ линейного распределения по результатам исследования «Социальный портрет современного чиновника»» в электронном периодическом издании «Экономика и социум», № 5 (48)¹.

Структура выпускной квалификационной работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка источников и литературы, приложений.

¹ Старкова А. Д. Социальный портрет современного чиновника // Экономика и социум. № 5 (48). URL: [http://iupr.ru/domains_data/files/48/Starkova1\(Aktualnye%20voprosy%20politiki%20i%20prava\).pdf](http://iupr.ru/domains_data/files/48/Starkova1(Aktualnye%20voprosy%20politiki%20i%20prava).pdf) (дата обращения: 21.05.2018); Старкова А. Д. Анализ линейного распределения по результатам исследования «Социальный портрет современного чиновника» // Экономика и социум. 2018 № 5 (48). URL: [http://iupr.ru/domains_data/files/48/Starkova2\(Aktualnye%20voprosy%20politiki%20i%20prava\).pdf](http://iupr.ru/domains_data/files/48/Starkova2(Aktualnye%20voprosy%20politiki%20i%20prava).pdf) (дата обращения: 21.05.2018).

ГЛАВА I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ПОРТРЕТА СОВРЕМЕННОГО ЧИНОВНИКА

1.1. Теоретико-методологические основы изучения формирования социального портрета современного чиновника

Изучение данной темы повлекло комплексное исследование понимания сущности феномена «имидж». Понятие «имидж» появилось в зарубежном менеджменте и политической науке. Широкое распространение в отечественной науке понятие «имидж» получило в последние десятилетия. Однако сам термин был введен в научный оборот еще в 60-х годах XX века экономистом К. Боулдингом. В рамках политической науки имидж используется применительно к правителям, главам государств, лидерам политических партий.

В России вопросы формирования социального портрета чиновников, их имиджа, вызывает интерес у культурологов, политологов, психологов, экономистов. В настоящее время исследованием формирования имиджа руководителя/лидера занимаются и социологи. Общие вопросы, касающиеся сущности имиджа руководителя в государственной службе, его структурные составляющие, а также проблемы нравственности и профессионализма рассматриваются в работе С. Е. Ананьевой. Системный анализ процессов формирования, продвижения и коррекции имиджа политического лидера средствами печати в период избирательной кампании осуществлен в исследовании Е. Ю. Савиной, которая проинтерпретировала понятие «имидж политического лидера», уделив большее внимание психологическим и политологическим аспектам.

В последнее время появились работы, освещающие маркетинговый опыт в формировании имиджа общественного деятеля, с помощью различных информационных технологий. Специалистами избирательных кампаний и политической рекламы изданы работы, освещающие приемы

СМИ, используемые в избирательных кампаниях, которые направлены на активизацию или дискредитацию кандидата¹.

Существует несколько подходов к рассмотрению структуры имиджа:

– это персональные характеристики: физические, психофизические особенности, характер, тип личности и индивидуальный стиль принятия решений;

– социальные характеристики:

а) статус, включающий в себя не только статус, связанный с занимаемой официальной позицией, но также связанный с происхождением и богатством;

б) связь с различными социальными группами: с теми чьи, интересы он представляет, с теми, кто поддерживает его и является союзником, и с теми, кто является его оппонентами и врагами;

в) нормы и ценности личности;

– символические характеристики: некий постоянный набор качеств и черт, которые должен демонстрироваться человеком, чтобы актуализировать «нужные» архетипы в сознании людей.

Понятие «имидж» впервые появилось в советской публицистике в 1970-е гг., причем с негативной окраской, а в 1980-е гг. уже вошло в активный лексикон ученых разного рода социальных дисциплин. С тех пор в научных кругах продолжается рефлексия относительно данного понятия, его содержательные характеристики сравнивают с характеристиками таких понятий, как «образ», «репутация», «престиж», «авторитет», «рейтинг» и т.п.

Единого общепринятого научного определения понятия «имидж» не существует. В переводе с английского, понятие «имидж» буквально означает «образ», «изображение», «точное подобие»².

¹Лебединова Ю. К. Имидж как фактор эффективности профессиональной деятельности государственных служащих Российской Федерации: дис. ... канд. психол. наук. Спб., 2011. С. 58.

² Там же. С. 58.

Многие ученые сходятся в том, что имидж – это целенаправленно созданная или стихийно возникшая форма отражения объекта в сознании людей, причем в качестве отражаемого в имидже объекта выступает человек, группа людей, организация и т.п.

Имидж – это устойчивый образ, который будучи созданным, способен существовать и в отсутствие субъекта, являющегося его прообразом. Это «визитная карточка», создаваемая личностью для других, это образ, ориентированный и предполагающий возможную реакцию, впечатление, которые мы рассчитываем вызвать у окружающих.

Э. В. Кондратьев и Р. Н. Абрамов рассматривали разнообразные типы имиджа. Некоторые из них можно применить к муниципальным служащим: зеркальный, текущий, желаемый, мифологический, моделируемый, закрытый имиджи¹.

Относительно социальной роли человека выделяется деловой, рассчитанный на людей, облеченных властью, и имидж для знакомств. По мере копирования другого выделяют: органический имидж (самопостроение), результирующий (копирование образца), наведенный (промежуточный к поиску себя).

Внутренние компоненты, которые могут формировать имидж чиновника – это менталитет, профессиональный интерес, внешние – одежда, прическа, мимика, позы, жесты. Существует еще процессуальная сторона имиджа: общение, самоподача, индивидуальный стиль деятельности, особенности маркировки социальной среды и стиль жизни. Эстетическая сторона определяется гармонией человека, внутренней и внешней, социальным и личностным обаянием. Данные компоненты, по мнению, авторов различных концепций, важны для положительного формирования социального портрета госслужащего любого уровня.

Работа над имиджем должна начинаться на уровне бессознательного, только в этом случае она оказывает влияние на сознание, поведение и

¹ Кондратьев Э. В. Связи с общественностью. М., 2003. С. 126.

деятельность индивида, но не наоборот. Причем, имиджеформирующая деятельность должна осуществляться в зоне ближайшего развития, это должен быть образ, который может быть осуществим при некоторых усилиях со стороны субъекта и помощи извне¹.

Эффективный имидж формируется так, чтобы вызывать исключительно положительные эмоции, которые, естественно, для большинства людей обладают привлекательной силой.

Действие имиджа основано на сильном эмоциональном впечатлении. Имидж является особым психическим образом, но он все же обладает общими характеристиками, присущими любому психическому образу. Перечислим их:

- имидж – объект идеальный, возникающий в сознании людей, поэтому он не подлежит прямому измерению. Оценить его можно лишь по их отношениям, проявляющимся в общении, деятельности и выборе. Поэтому, создав имидж, необходимо проводить его мониторинг и изучать реакции на него;

- эффективный имидж должен быть целостным и непротиворечивым, соответствующим обобщенным представлениям;

- как идеальное образование имидж неустойчив, поэтому его постоянно надо «подкреплять» рекламой или разнообразными целевыми ПР-акциями;

- имидж, хотя и является иллюзорным образом, должен все же быть в какой-то мере реалистичным, явное приукрашивание достоинств приведет к снижению доверия;

- имидж должен вызывать сильный положительный эмоциональный отклик.

Имидж муниципального и государственного служащего может быть:

¹ Горчакова В. Г. Внутренний образ экспресс-методика глубинного имиджирования // Управление персоналом. 2005. № 20. С. 65.

– внешним, то есть проявляющимся в основном во внешней среде, ориентированной на публику (широкую массу);

– внутренним, формируемым как впечатление о работе и отношениях персонала (корпоративные отношения, этика поведения, особенности делового общения, традиции и пр.);

– позитивным – на его достижение направлена вся PR-деятельность;

– негативным – формируется в основном в политике политическими оппонентами с помощью так называемого «черного PR» и антирекламы;

– естественным – складывающийся стихийно, без специальных PR-акций и рекламы, в результате практической деятельности муниципального служащего;

– искусственным – создаваемый специально рекламой или PR-акциями и не в полной мере соответствующий характеру и результативности деятельности муниципального служащего;

– когнитивным – дающим «сухую» специальную информацию (ориентирован главным образом на людей сведущих, узких специалистов);

– эмоциональным, чувственным (такой имидж ориентирован на широкую аудиторию и призван вызвать сильный эмоциональный отклик).

Как заметил И. В. Маслов, каждый из этих типов имиджей имеет свою психологическую специфику, которая и определяет стратегию и методы его формирования, особенности PR и рекламной деятельности¹.

Таким образом, имидж муниципального и государственного служащего состоит из следующих компонентов – внешний вид, уровень образованности, манеры поведения, его мысли, личностные и профессиональные качества, отношение к себе и к окружающим.

Компоненты, которые формирует образ чиновника в общественном мнении населения, дают возможность передать информацию о представителе

¹ Маслов И. В. Формирование имиджа органов исполнительной власти региона: дис. ... канд. социол. наук. Белгород, 2013. С. 145.

власти, о его истинных, глубинных (личностных и профессиональных) намерениях, устоях, идеалах, планах, деяниях.

Имидж может быть личностным и профессиональным и выполняет следующие функции: психологической защиты; социального тренинга (в имидже человек стихийно корректирует, приспособливает самого себя к смыслу группового общения); социально-символического познания (имидж является своеобразной меткой готовности к обмену, обогащению чисто социальными ценностями: богатство, власть, карьера, успех); иллюзорно-компенсаторной («поиграть в несбывшееся», компенсировать стереотипность обыденной жизни, сохраняя тем самым личность, но не нарушая поведенческие рамки групповых ролей). В совокупности это адаптационная, социализирующая, развивающая функции имиджа.

Психологический контекст имиджей сводится к следующему: страх разума перед собой, бегство от самого себя в систему общения, слепое подражание найденным образцам поведения; социальный рефлекс – понравиться другому, добиться своего; управление вниманием; управление эмоциями¹.

Один из первых отечественных специалистов по имиджированию В. М. Шепель выделяет три группы качеств, обладание которыми дает шансы решить проблему имиджа.

В первую группу входят такие природные качества, как: коммуникабельность (способность легко сходиться с людьми), эмпатичность (способность к сопереживанию), рефлексивность (способность понять другого человека), красноречивость (способность воздействовать словом). Эти качества можно обозначить обобщенным понятием «умение и желание нравиться».

Во вторую группу входят характеристики личности как следствие ее образования и воспитания. К ним относятся нравственные ценности,

¹ Горчакова В. Г. Внутренний образ экспресс-методика глубинного имиджирования // Управление персоналом. 2005. № 20. С. 66.

психическое здоровье, владение набором человековедческих технологий (межличностное общение, деловой спич, умение преодолевать конфликтные ситуации).

К третьей группе стоит отнести то, что связано с жизненным и профессиональным опытом личности. Особенно следует выделить интуицию и ситуации общения. Самоуверенность и стандартность поведения чаще всего воспринимается отрицательно. Имидж – результат умелой ориентации в конкретной ситуации, правильный выбор своей модели поведения¹.

Проанализировав изученный материал, можно сделать вывод о том, что данные исследователи рассматривали только образ личности или просто имидж. Конкретного определения имиджа государственного и муниципального служащего они не дали. Но на основе выше сказанного можно сформулировать следующие определения относительно имиджа чиновника:

– это некий образ, созданный как самим государственным или муниципальным служащим, так и сложившийся в сознании людей, в общественном мнении;

– определенный стереотип поведения чиновника;

– это то впечатление, которое он воспроизводит на окружающих;

– это внешний образ лица, осуществляющего службу на должностях в органах власти.

Имидж государственного и муниципального служащего – это его образ, восприятие служащего окружающими, что в целом определяет отношение населения муниципального образования к служащим органов власти и формирует имидж властных структур.

¹ Васищева А. В. Имидж: определение центрального понятия имиджеологии // Социально-гуманитарные знания. 2005. № 4. С. 314.

1.2. Анализ российского опыта исследования социального портрета современного чиновника

Выделяя тенденции и противоречия, влияющие на формирование имиджа чиновника, нельзя утверждать, что они останутся неизменными в течение длительного времени.

На данный момент, современными тенденциями, которые препятствуют формированию положительного имиджа государственных и муниципальных служащих в России, являются:

- коррумпированность чиновников;
- падение уровня доверия граждан к властным структурам и служащим в том числе;
- СМИ являются одним из основных источников формирования имиджа в глазах общественности и могут сконструировать как положительный, так и отрицательный имидж муниципального служащего.

Проблемы, связанные с формированием позитивного портрета чиновника, обсуждаются не так активно, как имидж политиков, депутатов и имидж президента страны. Использование возможностей социологического анализа применительно к имиджу муниципального служащего является достаточно продуктивным и в то же время конструктивным способом его осмысления.

В местных администрациях, где нет явных критериев измерения результатов деятельности, многие выборные и назначаемые должностные лица работают в полном неведении о понятиях «отличительный облик» и «имидж» и о том, зачем и как его измерять и улучшать.

Каждый из работающих в органах местного самоуправления, от высшего выборного лица до представителя низкого чина, вносит свой вклад в отличительный облик организации и в проецируемый на общественность ее образ (имидж). Отличительный облик местной администрации – это совокупность всего того, что организация из себя представляет в

действительности со всеми работающими в ней людьми, офисом, телефонными разговорами, письмами, зданиями и так далее¹.

На уровне отдельной личности отличительный облик – это то, какую прическу он носит, как здоровается, как справляется со стрессовыми ситуациями, как держится.

Социальный портрет – это очень субъективное явление. Вероятно, что одной группой населения (например, пожилыми гражданами) местная администрация воспринимается как отзывчивый и ответственный орган, который может понять проблемы других людей и решить их, а другая же группа (например, лица с неполной трудоспособностью) считает ее безразличной и непрофессиональной.

Следует отметить, что госслужащие уверены, что их отличительный облик – положительный, тогда как их социальный портрет (по мнению большинства населения) в действительности отрицательный.

Подобные ситуации чреваты серьезными последствиями: коллективные петиции, демонстрации, вплоть до требований досрочных выборов. Внутренняя убежденность правительства в том, что оно имеет положительный облик, тогда как в действительности его имидж в глазах общественности – отрицательный, служит примером полного краха усилий этого правительства в области коммуникаций и распространения информации².

В России сложилась тенденция относительно общественного мнения о чиновнике, которое, как правило, является отрицательным. Причины этого имеют вековую историю: взяточничество, бесконтрольность, безответственность, черствость, так, например, по индексу восприятия коррупции в 2004 году Россия среди 146 стран занимала 90-е место³.

¹ Шуваева В. В. Организационная культура государственной службы как фактор формирования имиджа государственных служащих: дис. ... канд. социол. наук. Волгоград, 2003. С. 147.

² Вилер К. Без эффективной коммуникации нет эффективного управления. Отличительный облик и имидж местной администрации. Обнинск, 2002. С. 20.

³ См. об этом: Как мы думали в 2004 году: Россия на перепутье. М., 2005. С. 45.

Уровень коррупции, существующий сейчас в России, не только является фактором, негативно влияющим на образ государства и его инвестиционную привлекательность, но и представляет реальную угрозу национальной безопасности страны.

Из заявления главы Верховного суда РФ Вячеслава Лебедева следует, что среди осужденных в России за взяточничество преобладают сотрудники милиции. По его данным, из 1300 человек, осужденных в 2008 году за взяточничество, 31% составили представители МВД; 20,3% – это работники сферы здравоохранения, 12% – преподаватели, 9% – муниципальные служащие, 2,5% – сотрудники Федеральной службы исполнения наказаний и 2% – таможенники¹.

В государстве необходимо создать правовую основу для искоренения вышеназванных негативных явлений. Для этого, прежде всего, федеральным законом должны быть предусмотрены специальные меры ответственности муниципального (государственного) служащего перед обществом, а также отработан механизм реализации этих мер. В настоящее время чиновник часто пренебрегает законом, возвышается над ним. И это следствие того, что сегодня чиновник законом не связан.

Результаты российских исследований состояния системы государственного управления также свидетельствуют о низкой эффективности государственной власти, коррумпированности государственного аппарата, падении доверия граждан к государственным институтам и государственным служащим.

«Пирамида» общественного доверия, вершину которой составляют властные структуры, формируется только в том случае, если в основе их деятельности лежит строгое следование закону, учет общественного мнения и обеспечение реального соучастия населения в управлении.

¹ Соловьев Э. Г. Международный имидж современной России: дефицит привлекательности или дефицит идей? // Полис. 2008. № 5. С. 21.

В настоящее время чиновники в основном бесконтрольны и неподотчетны; выборность, как правило, мнимая, так как решающую роль здесь играют деньги и административные ресурсы; общественное мнение превращается в инструмент лоббирования интересов отдельных людей или политических групп; законы усечены и применение их выборочно.

Это подтверждает, что в настоящее время формируется отрицательный имидж служащего, население не проявляет интереса к деятельности органов власти и те в свою очередь не проявляют никакого энтузиазма чтобы изменить ситуацию.

Обращения и жалобы населения как показатели влияния на деятельность органов власти представляют собой политический феномен, являющийся элементом исторически сложившейся структуры принятия решений и определяющий наряду с выборами и назначениями формы контроля за их реализацией. Они являются сигналами обратной связи и регулируют социальные отношения, формируют основополагающую структуру принятия и контроля решений по всей властной иерархической вертикали органов регионального управления. Чем более развита эта форма, чем шире возможности населения выражать свои пожелания, чем лучше отлажены их учет, контроль и исполнение, тем эффективнее могут быть преобразования, осуществляемые в обществе. Через институт жалоб население и организации в значительной мере могут осуществлять изменения в соответствии со своими интересами и наименьшими издержками для себя.

Опросы общественного мнения показывают, что правящая элита России не пользуется особым доверием граждан. В России нет ни одной партии или общественного движения, программа которого пользовалась бы массовой поддержкой. Существует глубокий раскол между властью и обществом¹.

К причинам, которые порождают недоверие граждан к органам власти, относят:

¹ Соловьев Э. Г. Международный имидж современной России: дефицит привлекательности или дефицит идей? // Полис. 2008. № 5. С. 22.

– «технические» причины, когда государственные органы вследствие отсутствия структур и специалистов в сфере связей с общественностью не умеют разъяснять гражданам цели и мотивы своей деятельности, не дают адекватного представления о ее характере и тех условиях, в которых они вынуждены работать и решать проблемы;

– суть причин «культурно-исторического» типа заключается в традиционно высокой степени политической и социальной активности российских граждан, предрасположенности нашего общества к противостоянию населения и власти;

– «организационные» причины связаны с недостаточностью квалифицированных и компетентных профессионалов, что вызвано переходом к новой модели организации общества и изменением характера работы с общественностью;

– «ресурсные» причины обусловлены не достаточным финансированием госслужбы, отсутствием необходимой материальной и технической базы, ограниченностью располагаемых временных ресурсов.

Сюда же можно отнести сложившийся в общественном сознании не очень привлекательный имидж властных структур, который демонстрирует дефицит нравственной культуры. Прочность власти во многом определяется ее способностью функционировать в режиме открытой системы¹.

Утвердившееся среди населения мнение, что государство бессильно по отношению к населению на всех его уровнях, приводит к общественной апатии и равнодушию. При этом система управления настолько усложнилась для граждан, что люди с трудом понимают, куда им идти и как получить доступ к нужной им службе. У населения складываются определенные стереотипы, которые характеризуют чиновников с отрицательной стороны и образуют модель, на основании которой формируются определенные стандарты поведения. Также приходится считаться с печальным фактом, что

¹ Емельянова Е. В. Психосемиотика предметной среды как фактор формирования персонального имиджа: дис. ... канд. психол. наук. М., 2004. С. 65.

большинство презирают чиновников и с цинизмом относятся к мотивам, движущим политиков. Общество предъявляет повышенные требования к нравственной культуре муниципальных служащих. И чем выше положение должностного лица, тем взыскательнее относятся люди к его нравственной чистоте, к его социальной ориентации. Это говорит о том, что несмотря на преобразования современной системы управления, она все еще остается закрытой для широких масс населения, хотя масштабы работы с населением и взаимодействия со средствами массовой информации огромны. Конечно, учесть все требования различных слоев населения к власти до сих пор остается невозможным. Поэтому органы власти должны сохранять свой основной стержень, к которому плюсятся дополнительные характеристики¹.

Работа специалистов и всей службы в целом станет эффективной лишь тогда, когда органы государственной и муниципальной службы, получая полную информацию об общественном мнении, используют ее в качестве органически встроенной части как в процессе принятия государственного решения, так и в механизме деятельности органов власти².

Падение уровня доверия населения России к чиновничеству справедливо лишь отчасти и во многом связано с более широкими причинами – общим кризисом доверия к государственным институтам, а также с возросшими требованиями и ожиданиями граждан. Во-первых, доверие граждан – одна из фундаментальных основ демократии, во-вторых, люди, как известно, во многом живут в мире своих субъективных представлений, в том числе о власти, которая в демократическом обществе обязана стремиться улучшать эти представления. Поэтому моральный аспект поведения служащих очень важен и с точки зрения публичной политики.

В контексте повседневной работы служащих проблемы этики кажутся менее важными, чем многие другие: однако поскольку этика так или иначе

¹ Михеева В. В. Необходимость развития ПР-служб в муниципальных органах власти на современном этапе // Социально-гуманитарные знания. 2007. № 5. С. 39.

² Там же. С. 39.

влияет на решение всех других проблем без исключения, то в конечном счете она может оказаться важнее всего остального.

Другой парадокс связан с внешним поведением человека, функционирующего в публичной сфере или с ней связанного (это распространяется как на чиновников, непосредственно общающихся с гражданами, так и на правительственные уровни). Негативное впечатление от поступков официального лица, даже если оно беспочвенно или ошибочно, все равно подрывает общественный престиж муниципальной (государственной) службы и доверие к правительству, а, следовательно, ухудшает имидж служащего в глазах общественности. Таким образом, соответствие поведения служащих достаточно высоким моральным стандартам – это цена веры «простых» людей в демократию.

Последние десятилетия были отмечены в Канаде ростом общественных ожиданий и уровня требований, обращенных к государственной службе, а отчасти – и определенным падением уровня доверия и уважения к государству как таковому.

Муниципальная (государственная) служба, несмотря на ее определенное сближение с рыночными методами, была и остается профессией особой, не похожей ни на какую другую. В идеале ее цель – не личное или групповое обогащение, или иные формы индивидуального преуспеяния, а служение общественным интересам, что предполагает максимально возможное содействие отдельным гражданам и их объединениям в реализации их законных прав и свобод, но в контексте более широких общественных интересов. Для полноценного выполнения такой работы нужен определенный личностный тип или, говоря «высоким» стилем, муниципальная (государственная) служба – это призвание. Но чтобы обеспечить хотя бы относительное соответствие идеала реальности, нужно многое¹.

¹ Михеева В. В. Необходимость развития ПР-служб в муниципальных органах власти на современном этапе // Социально-гуманитарные знания. 2007. № 5. С. 40.

Общественное мнение играет важную роль в формировании имиджа служащих и выступают в качестве одной из существующих тенденций. Мнение населения складывается из личных встреч и общения со служащими, так и через СМИ.

Огромную роль в формировании имиджа муниципальных и государственных служащих в СМИ играет не только тематика, но и характер преподносимой информации.

Таким образом, можно выделить следующие тенденции развития имиджа чиновника в России:

- противоречивое отношение населения к имиджу муниципальных и государственных служащих;

- мнение населения складывается из личных встреч и общения со служащими, так и через СМИ. Поэтому здесь может возникнуть некоторое противоречие, например, имидж служащего может быть оценен на основе СМИ положительно, а после личного общения со служащим отрицательно (и наоборот);

- падение уровня доверия к муниципальным служащим.

Основные противоречия имиджа чиновника заключаются в том, что:

- часть представителей государственных и муниципальных органов власти считает, что у них сложился положительный имидж, тогда как население думает иначе;

- чиновники считают, что их деятельность «открыта» и «прозрачна», что они делают все, чтобы улучшить жизнь населения, тогда как население говорит о коррумпированности, взяточничестве, безответственности и черствости служащих.

1.3. Анализ статистических показателей формирования социального портрета современного чиновника в российских регионах

За последние 20 лет образ российского чиновника кардинально изменился. Окончательно «вымер» советский бюрократ. Сменившие его в 90-е образы «крепкого хозяйственника» и «молодого реформатора» также канули в лету.

На смену им пришли «эффективные менеджеры», считавшие, что государством необходимо управлять, как корпорацией. К концу 2000-х постепенно формируется новый тип отечественного бюрократа – в куда большей степени напоминающего «веберианский» тип чиновника.

В январе 2012 года «Левада-центр» совместно с Центром макроэкономических исследований Сбербанка выявляли, как граждане России относятся к представителям различных категорий населения, в том числе чиновникам. Оказалось, что российские респонденты выражали свое «положительное отношение» к государственным служащим гораздо реже, чем во многих странах Евросоюза, тем более в США¹.

Одной из причин такого низкого «социального рейтинга» госслужбы является распространенный в массовом сознании миф о тотальной коррумпированности национального чиновничества. Согласно «Барометру мировой коррупции-2013» Transparency International, 50% граждан России заявили, что за последние два года уровень коррупции заметно вырос, 39% респондентов сделали вывод, что уровень коррупции не меняется, а 12% считают, что ее стало несколько меньше. Наиболее коррумпированными, по мнению жителей России, являются как раз чиновники. Второе место по коррумпированности было отдано полиции, третье – судебной системе².

¹ После «эффективных менеджеров»: новый образ российского чиновника . URL: https://yarnovosti.com/rus/news/russia/society/obraz_rossiyskogo_chinovnika (дата обращения: 13.11.2017).

² Там же.

Несмотря на многочисленные разговоры о том, что в России слишком много чиновников, их количество на душу населения традиционно уступает развитым странам, порой даже существенно. В России по итогам 2011 года на 10 тыс. человек населения приходилось 67 чиновников на государственных должностях. При этом в Румынии на 10 тыс. населения приходится примерно 250 человек, занятых на госслужбе, в Германии и Норвегии – около 300, в США – около 350, а во Франции – порядка 400 госслужащих¹.

На фоне «русского экономического чуда» 00-х, в результате которого в России вырос и оформился крупнокорпоративный сектор, а также не без влияния новых теорий менеджмента, в стране появился новый типаж государственного служащего, призванный на смену младореформаторам для оппонирования крепким хозяйственникам – так называемый эффективный менеджер.

Авторы исследования ВЦИОМ полагают, что своего рода историческая «диалектика» нового отечественного бюрократа подошла к закономерному концу. Из конфликтного диалога либералов, консерваторов и технократов рождается новая идеология государственной службы и новый образ бюрократа, характерный для классических (веберианских) представлений о таковом. Новый образ российского чиновника уже не имеет никакого иного определения – этот факт сам по себе говорит о том, что нынешний российский чиновник – прежде всего госслужащий, а не реализация некоей идеи относительно принципов управления.

В октябре 2013 года ВЦИОМ провел социологический опрос об отношении граждан России к чиновникам, в котором приняли участие 1600 респондентов. Опрошенные, которые имели среди своих знакомых чиновников (а таковых чуть больше трети – 34%), в целом положительно

¹ После «эффективных менеджеров»: новый образ российского чиновника. URL: https://yarnovosti.com/rus/news/russia/society/obraz_rossiyskogo_chinovnika (дата обращения: 13.11.2017).

оценивают их деятельность. 80,64% респондентов, ответивших, что у них есть такие знакомые, оценили их работу «скорее хорошо» и «удовлетворительно». Лишь каждый пятый сказал, что работа его знакомых госслужащих выполняется плохо.

Наибольшее количество знакомых чиновников имеют в своем окружении, естественно, сами госслужащие, а также военнослужащие и сотрудники силовых ведомств. В этих группах отмечается и наиболее высокая удовлетворенность результатом работы чиновников. Наименьшее количество знакомых чиновников имеют в своем окружении пенсионеры (27%) и неквалифицированные рабочие (29%).

Интересный факт – среди опрошенных ВЦИОМ бизнесменов ни один не оценил работу чиновников плохо. 18% опрошенных предпринимателей оценили работу чиновников скорее хорошо и 27% – удовлетворительно. Это показывает, что бизнесмены как группа, которая чаще всего сталкивается с чиновниками и, «по общему мнению», вроде бы должна от них страдать, на самом деле работой чиновников довольны.

Вопрос о взяточничестве среди чиновников был одним из ключевых при проведении исследования. Респондентам был задан вопрос: приходилось ли им лично иметь дело с чиновниками и давать при этом взятки?

В течение года имели дело с чиновниками для решения своих вопросов 53% респондентов. Из них лишь 7% давали взятки. Таким образом, эти цифры существенно меняют представление о «тотальной коррумпированности чиновников». Но тем не менее нельзя не учитывать факт социально-желательных ответов, поскольку не все респонденты могли честно признаться, давали они взятки чиновникам или нет¹.

Также в ходе данного исследования наблюдалась интересная закономерность: чем выше уровень образования респондентов, тем чаще им

¹ Россия и чиновники: семь откровений опроса ВЦИОМ. URL: <https://centerforpoliticsanalysis.ru/position/read/id/rossiya-i-chinovniki-sem-otkroveniy-oprosa-vcion> (дата обращения: 13.11.2017).

приходится встраиваться в коррупционные схемы. Наиболее часто прибегают к взяточничеству респонденты с высшим и неоконченным высшим образованием (9%). Наименее привержены коррупционным схемам респонденты с начальным и неполным средним образованием (3%). Чаще всего взятки дает так называемый креативный класс (специалисты с высшим образованием в коммерческом секторе), военнослужащие и сотрудники силовых органов, а также бизнесмены (по 14%). При этом 64% бизнесменов (категория, которая, как выясняется, чаще всего сталкивалась с чиновниками за последний год) взятку для решения своих вопросов не давали.

Столь же часто в течение последнего года имели дело с чиновниками сами чиновники. Из них посредством взяток решали свои вопросы лишь 7% опрошенных. Утверждают, что взяток не давали, 67% чиновников.

Только 19% опрошенных ответили, что хотели бы пойти работать на госслужбу. Более половины (51%) заявили, что перспектива стать чиновником их не привлекает. Четверть опрошенных затруднилась с ответом, а 5% сообщили, что уже являются государственным или муниципальным служащим. Часто хотят работать на госслужбе молодые люди в возрасте 18-24 года – 29% из них положительно ответили на вопрос ВЦИОМ.

Наибольшее желание стать чиновниками проявляют респонденты с начальным или незаконченным средним образованием (26%). Вероятно, объясняется это тем, что среди наименее образованных граждан наиболее распространены мифы о госслужбе и тех преимуществах, которые она несет.

Если говорить о роде занятости, то больше всего желание работать на госслужбе декларируют учащиеся и студенты (30%), а также военнослужащие и сотрудники силовых органов (29%)¹.

¹ Россия и чиновники: семь откровений опроса ВЦИОМ. URL: <https://centerforpoliticsanalysis.ru/position/read/id/rossiya-i-chinovniki-sem-otkroveniy-oprosa-vcion> (дата обращения: 13.11.2017).

Наибольшее неприятие госслужбы высказывают бизнесмены – 82% предпринимателей не хотели бы работать на госслужбе. Таким образом, опровергается миф о том, что большинство бизнесменов хотят пойти на госслужбу, чтобы заниматься «распиллом» государственных денег. Вообще 78% состоятельных граждан карьера чиновника не привлекает.

Около 30% опрошенных посчитали работу на госслужбе чуждой для себя по духу. Каждый десятый отметил, что для работы чиновника ему не хватает образования. Еще 5% опрошенных сказали, что у них нет нужных навыков. А вот на коррупцию как на причину нежелания работать на госслужбе указывают всего 12% респондентов. Еще 8% опрошенных заявили, что у чиновников слишком ответственная работа.

Безусловно, сильнее всего людей привлекает в работе чиновников высокая и стабильная зарплата и имеющиеся у чиновников льготы. Однако минимум каждый десятый из респондентов, опрошенных ВЦИОМ, пошел бы на госслужбу из патриотических соображений – желая что-то изменить в жизни страны.

Наивысший уровень патриотизма демонстрируют военные и безработные – 25% и 22% респондентов. Кроме того, военные в своей массе демонстрируют наименьшую корысть. Только 25% военных и 33% безработных привлекает в госслужбе высокая зарплата.

А вот среди молодежи в возрасте 18-24 года патриотизм не является мотивацией. Эту группу респондентов в работе чиновника больше привлекает престиж должности и интересная работа (35%). Среди студентов лишь 50% хотели бы работать на госслужбе из-за высоких зарплат чиновников, 45% привлекает престижность профессии и только 4% хотели бы что-то изменить в жизни страны¹.

¹ Россия и чиновники: семь откровений опроса ВЦИОМ. URL: <https://centerforpoliticsanalysis.ru/position/read/id/rossiya-i-chinovniki-sem-otkroveniy-oprosa-vcion> (дата обращения: 13.11.2017).

По материальным соображениям больше всего хотят работать в сфере государственной службы представители «креативного класса» – 76% опрошенных из группы «Специалист с высшим образованием в коммерческом секторе» привлекают в госслужбе высокие зарплаты. Также высокий показатель (71%) демонстрируют домохозяйки – для них госслужба привлекательна из-за стабильности и возможности зарабатывать достаточно для самореализации и самостоятельности, которой им зачастую не хватает¹.

За последние 10 лет произошла своего рода нормализация государственной службы, благодаря которой институциональные условия деятельности отечественного чиновничьего корпуса позволили ему приблизиться к нормативной веберовской модели. Однако, российский образ чиновника по М. Веберу имеет некоторый перекос в сторону москвациентричности, что обусловлено повышенным вниманием к чиновничьей профессии в кругах столичной интеллигенции.

Одним из значимых индикаторов того, что новое поколение российских чиновников отличается от предыдущих, является их отношение к коррупции. Для чиновников новой генерации характерно понимание того, что коррупция – это не нормально. Если в 90-х ситуация, когда человек не берет взятки, рассматривается как отклонение от нормы, то сегодня доверительные разговоры о коррупции в среде современных чиновников вызывают уже иные эмоции и ведутся в совершенно другой модальности².

Сами чиновники, будучи частью общества, тоже уверены в том, что кругом все заражено коррупцией. Подобный феномен был зафиксирован в пока не опубликованном исследовании социолога Дмитрия Рогозина. Однако свое участие в коррупционных схемах чиновник, как правило, отрицает.

¹ Россия и чиновники: семь откровений опроса ВЦИОМ. URL: <https://centerforpoliticsanalysis.ru/position/read/id/rossiya-i-chinovniki-sem-otkroveniy-oprosavciom> (дата обращения: 13.11.2017).

² После «эффективных менеджеров»: новый образ российского чиновника. URL: https://yarnovosti.com/rus/news/russia/society/obraz_rossiyskogo_chinovnika (дата обращения: 13.11.2017).

Причем делает это вполне искренне. Более того, в подавляющем большинстве случаев интервьюируемый чиновник вообще не наблюдает коррупцию в своей среде. Рассуждают чиновники примерно так: «Если я не вижу коррупции вокруг, я не могу ее потрогать, значит, вокруг честные люди, выполняющие свой функционал».

Риск вступить в коррупционные отношения либо выйти за рамки регламента осознается новой генерацией чиновников. Однако они понимают, что лучше избегать таких ситуаций и идти на нарушение должностных инструкций лишь по крайней необходимости:

Новые чиновники в интервью осознают себя как некую группу носителей других социокультурных ценностей, и подчеркивают сами, что вместе с ними наступают изменения на госслужбе. Пока описание изменений выражается через внешние атрибуты.

Проводящиеся в данный момент социологические исследования корпуса госслужащих показывают, что среди отечественного чиновничества под влиянием внешних и внутренних факторов продолжают сложиться процессы, связанные, в том числе, с самопониманием места и роли бюрократии в современной России. Процессы формирования новой российской бюрократии еще далеко не завершены. Однако можно предположить, что новый тип отечественного чиновника в наибольшей степени, чем все предшествующие, соответствует норме эффективной бюрократии и непосредственно повлияет на повышение качества государства и управления.

Таким образом, подводя итоги данной главы, можно сделать следующие выводы:

1. Имидж муниципального и государственного служащего состоит из следующих компонентов – внешний вид, уровень образованности, манеры поведения, его мысли, личностные и профессиональные качества, отношение к себе и к окружающим.

2. В России сложилась тенденция относительно общественного мнения о чиновнике, которое, как правило, является отрицательным. Причины этого имеют вековую историю: взяточничество, бесконтрольность, безответственность, черствость.

3. Общественное мнение играет важную роль в формировании имиджа служащих и выступают в качестве одной из существующих тенденций. Мнение населения складывается из личных встреч и общения со служащими, так и через СМИ. Поэтому здесь может возникнуть некоторое противоречие, то есть, например, в СМИ опубликована только положительная информация о служащем, в то время как после личного общения с ним складывается отрицательный образ. Отрицательное отношение к чиновнику сформировалось в общественном мнении в значительной степени под воздействием средств массовой информации.

4. Тем не менее, на данном этапе нельзя дать однозначную оценку имиджу государственного и муниципального служащего, так как среди чиновничества происходят различные процессы внутреннего и внешнего характера. И образ российского чиновника будет многократно меняться в общественном мнении населения.

ГЛАВА II. ПРОГРАММНО-ИНСТРУМЕНТАЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС ИССЛЕДОВАНИЯ «СОЦИАЛЬНЫЙ ПОРТРЕТ СОВРЕМЕННОГО ЧИНОВНИКА»

2.1. Методологические основы исследования «Социальный портрет современного чиновника»

Проблемная ситуация. Российский чиновник является лицом федеральной и региональной власти, и восприятие его в общественном мнении населения показывает степень доверия, легитимность его действий в глазах граждан. Именно поэтому важно контролировать формирование позитивного образа чиновника и при необходимости разрабатывать необходимые рекомендации по его улучшению.

Актуальность исследования определяется реально существующими противоречиями между личностными качествами государственного служащего и теми ролевыми требованиями, которые предъявляются к ним обществом, противоречием между реальным имиджем и «идеальным образом», уже сформированным в общественном мнении (сознании), а также необходимостью определения методов, которые будут способствовать снятию этих противоречий. Актуальность проблемы формирования позитивного имиджа чиновника обострилась еще и вследствие того, что средства массовой информации, выполняют в последнее время не только информационную функцию, но и оценочную. При этом СМИ могут внести как положительный элемент в формирование социального портрета современного чиновника, так и отрицательный.

Имидж – это устойчивый образ, который будучи созданным, способен существовать и в отсутствие субъекта, являющегося его прообразом. Это «визитная карточка», создаваемая личностью для других, это образ, ориентированный и предполагающий возможную реакцию, впечатление, которые мы рассчитываем вызвать у окружающих.

Для государственной и муниципальной службы имидж имеет важное функциональное и статусное значение. Он является показателем уровня

доверия к ней населения и критерием оценки обществом эффективности управленческой деятельности, проводимых государством преобразований. Он фиксирует степень соответствия действий органов власти требованиям и ожиданиям конкретных социальных групп и общества в целом. Вследствие этого, имидж в значительной мере детерминирует поведение граждан по отношению к органам власти государственным деятелем, в частности. Формирование позитивного имиджа чиновников является необходимым условием эффективного функционирования и развития данного социального института и факторов, который поменяет негативное общественное мнение населения на позитивный.

Проблема выпускной квалификационной работы заключается в противоречии между необходимостью разработки рекомендаций для формирования положительного социального образа чиновника Белгородской области и недостаточным количеством социологических данных о составляющих чертах его социального портрета.

Объектом социологического исследования выступает население Белгородской области.

Предметом социологического исследования является имидж современного чиновника в общественном мнении населения Белгородской области.

Цель социологического исследования – выявление характерологических черт и тенденций в формировании социального портрета современного чиновника Белгородской области.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи:**

- 1) определить, какими личностными и профессиональными качествами должен обладать чиновник, по мнению населения Белгородской области;
- 2) выявить уровень соответствия данным качествам представителей власти региона;

- 3) рассмотреть способы, с помощью которых население региона формирует портрет современного чиновника;
- 4) проанализировать полученные данные;
- 5) сделать выводы и разработать необходимые рекомендации, исходя из полученных в ходе социологического исследования данных.

Теоретическая интерпретация основных понятий.

1. Бюрократия – направление, которое принимает государственное управление в странах, где все дела сосредоточены в руках органов центральной правительственной власти, действующих по предписанию (начальства) и через предписание (подчинённым); также под бюрократией подразумевают класс лиц, резко выделенный из остального общества и состоящий из этих представителей центральной правительственной власти.

2. Власть – это возможность навязать свою волю, управлять или воздействовать на других людей, даже вопреки их сопротивлению.

3. Государственный служащий – это работник, исполняющий те или иные обязанности в соответствии с занимаемой должностью на государственной службе.

4. Государственная служба – профессиональная деятельность граждан России в гражданских органах исполнительной, законодательной и судебной власти на федеральном и региональном уровнях.

5. Законодательная власть – это ветвь государственной власти, которая занимается разработкой и принятием законов и других нормативных актов.

6. Имидж – это целенаправленно формируемый (средствами массовой информации, литературой и др.) образ какого-либо лица, предмета, явления, призванный оказать на кого-либо эмоциональное и психологическое воздействие с целью рекламы, популяризации и т.п.

7. Исполнительная власть – это одна из самостоятельных и независимых публичных властей в государстве. Реализуется как

совокупность полномочий по управлению государственными делами, то есть представляет структуру органов, осуществляющих эти полномочия.

8. Коррупция – это термин, обозначающий обычно использование должностным лицом своих властных полномочий и доверенных ему прав, а также связанных с этим официальным статусом авторитета, возможностей, связей в целях личной выгоды, противоречащее законодательству.

9. Муниципальная служба – это профессиональная деятельность, осуществляемая на постоянной основе на муниципальной должности, не являющейся выборной.

10. Органы государственной власти – подразделения государственного аппарата, выполняющие функции власти и управления и наделенные для этого необходимыми полномочиями.

11. Политика – понятие, включающее в себя деятельность органов государственной власти и государственного управления, а также вопросы и события общественной жизни, связанные с функционированием государства.

12. СМИ – совокупность органов публичной передачи информации с помощью технических средств; до сих пор более употребительное в русском языке (по сравнению с термином «средства массовой коммуникации») обозначение средств повседневной практики сбора, обработки и распространения сообщений массовым аудиториям.

13. Социальный портрет – целостное описание социальной сущности объекта (социальной группы, общности, организации и пр.), включающее системную характеристику всех составляющих его компонентов, а также социальных процессов и отношений, с ним связанных.

14. Судебная власть – это самостоятельная независимая ветвь государственной власти, осуществляемая судами, которые выполняют возложенные на них законом полномочия посредством установленного судопроизводства.

Далее формулируются гипотезы социологического исследования. Гипотезы формулируются для того, чтобы помочь исследователю перейти от

теории по теме исследования к разработке инструментария социологического познания.

Гипотезы социологического исследования:

1. У большинства населения региона сложился негативный образ представителей органов власти.

2. Жители Белгородской области слабо информированы о деятельности органов власти, что не позволяет им в полной мере сформировать объективный портрет государственных и муниципальных служащих различных чинов.

3. По мнению населения Белгородской области, уровень коррумпированности государственных и муниципальных служащих различных чинов увеличился в течение года.

4. Жители области считают, что первоочередная проблема, которую необходимо решить чиновникам для улучшения характерологических черт в формировании своего социального портрета – это уменьшение уровня коррумпированности.

Таблица 1

Операционализация основных понятий

Основной показатель	Понятие-индикатор	Вопрос-индикатор
Качества современного чиновника	- порядочность; - равнодушие; - дипломатичность; - справедливость; - надежность; - отзывчивость; - приветливость; - терпимость; - умение общаться с людьми; - умение слушать; - внимательность	– Расставьте в порядке их значимости необходимые служащему органов власти личностные качества.

Продолжение табл. 1

	<ul style="list-style-type: none"> - профессионализм; - ответственность; - умение общаться с людьми; - исполнительность; - мобильность; -коммуникабельность; - дисциплинированность; - организационный талант; - высокий интеллект, эрудиция; - точность в работе; - стремление к нововведениям 	<ul style="list-style-type: none"> – Расставьте в порядке их значимости необходимые государственному и муниципальному служащему профессиональные качества
	Соответствие качествам	<ul style="list-style-type: none"> – Соответствуют ли муниципальные служащие тем качествам (параметрам) которые Вы отметили выше? – Доверяете ли Вы деятельности муниципальных служащих Белгородской области?
Социальный портрет чиновника	Источники информации о деятельности муниципальных служащих	<ul style="list-style-type: none"> – На основании каких источников информации Вы сформировали портрет муниципального служащего? – Как Вы думаете, в полном ли объеме СМИ предоставляют информацию о деятельности муниципальных служащих? – Насколько Вы информированы о деятельности муниципальных служащих? – Испытываете ли Вы потребность в дополнительных, исчерпывающих знаниях о деятельности служащих органов власти Белгородской области?

Продолжение табл. 1

	<p>Взаимодействие чиновниками</p>	<p>с</p> <p>Обращались ли Вы лично к служащим органов власти различного уровня?</p> <ul style="list-style-type: none"> – Если да, то какие положительные черты Вы обнаружили в поведении (характере, действиях) муниципальных служащих? – Какие отрицательные черты? – Хотели бы Вы работать в органах государственной и муниципальной власти? – Как Вы считаете, какие первоочередные проблемы необходимо решить чиновникам? – Кому-либо из Ваших друзей/знакомых приходилось предлагать взятки государственным и муниципальным служащим в течение этого же срока? – Как Вы полагаете, насколько изменился уровень коррумпированности современного чиновника в течение года? – На Ваш взгляд, есть ли шанс, что социальный портрет современного чиновника изменится со временем?
<p>Социально-демографический блок</p>	<ul style="list-style-type: none"> - пол; - возраст; - сфера деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> – Укажите Ваш пол; – Укажите Ваш возраст; – Укажите Вашу сферу деятельности.

2.2. Методические основы исследования «Социальный портрет современного чиновника»

Определение выборочной совокупности исследования. При проведении массового опроса в нашем исследовании применялась гнездовая и квотная выборка.

На начальном этапе проведен отбор гнезд в соответствии с требованиями минимальных различий между ними и максимальной неоднородности составляющих их единиц. В качестве гнезд выбраны все города Белгородской области: Белгород, Старый Оскол, Губкин, Шебекино, Алексеевка, Валуйки, Строитель, Новый Оскол, Бирюч, Грайворон, Короча.

В рамках самих гнезд отбор респондентов осуществлялся по методу квотной выборки. Квотными признаками выступают пол и возраст. В качестве респондентов были отобраны жители городов Белгородской области. Генеральная совокупность составляет 870653 человека (население указанных городов). Объем выборочной совокупности составляет 600 человек. Численность населения в указанных городах взята на сайте Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Белгородской области¹. Данные представлены в таблице 2. На первом этапе необходимо рассчитать количество респондентов в каждом городе, которое необходимо опросить.

Например, мы знаем, что в Белгороде проживает 387090 человек. Рассчитаем долю, которую составляют жители Белгорода среди всех городов Белгородской области.

$$387090 \div 870653 \times 100\% = 45\%.$$

Далее формируем выборочную совокупность: переносим в пятый столбец данные, рассчитываем количество жителей г. Белгорода, которых необходимо опросить в ходе исследования. Таким образом, получены следующие результаты: $600 \times 45\% \div 100\% = 270$ человек. Полученные данные

¹ Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Белгородской области. URL: http://belg.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/belg/ru/statistics (дата обращения: 11.02. 2018).

занесем в таблицу 2. Аналогичным способом рассчитаем необходимое количество населения для других городов.

Таблица 2

Описание генеральной и выборочной совокупности

	Генеральная совокупность		Выборочная совокупность	
	человек	%	человек	%
Белгород	387090	45	270	45
Старый Оскол	222125	26	156	26
Губкин	87083	10	60	10
Шебекино	42903	4	24	4
Алексеевка	38566	4	24	4
Валуйки	34104	4	24	4
Строитель	18400	2	12	2
Новый Оскол	20892	2	12	2
Бирюч	7248	1	6	1
Грайворон	6196	1	6	1
Короча	6046	1	6	1
Итого	870653	100	600	100

Далее рассчитаем таким же образом количество населения по квотному признаку – пол. Данные представлены в таблице 3¹.

Таблица 3

Описание выборочной совокупности по полу

	Генеральная совокупность				Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
Белгород	88886	23	298204	77	62	23	208	77
Старый Оскол	99555	45	122570	55	70	45	86	55
Губкин	39850	46	47233	54	28	46	32	54
Шебекино	20361	47	22542	53	11	47	13	53
Алексеевка	18645	46	19921	54	11	46	13	54
Валуйки	17270	51	16834	49	13	51	11	49
Строитель	8441	46	9959	54	6	46	6	54
Новый Оскол	9659	46	11233	54	6	46	6	54
Бирюч	3724	46	4355	54	3	46	3	54
Грайворон	2672	43	3524	57	3	43	3	57
Короча	2765	46	3281	54	3	46	3	54

¹ Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Белгородской области. URL: http://belg.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/belg/ru/statistics (дата обращения: 11.02. 2018).

Теперь рассчитаем тем же способом количество респондентов по квотному признаку – возраст¹. Данные представлены в последующих таблицах.

Таблица 4

Описание генеральной совокупности по возрасту

	Мужчины		Женщины	
	человек	%	человек	%
20-29	74916	20	79072	17
30-39	84121	23	86807	19
40-49	64246	17	72615	16
50-59	69515	19	90201	19
60+	76779	21	135808	29
Итого	369577	100	464503	100

Таблица 5

Описание выборочной совокупности по возрасту (г. Белгород)

	Генеральная совокупность				Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
20-29	74916	20	79072	17	12	20	35	17
30-39	84121	23	86807	19	14	23	40	19
40-49	64246	17	72615	16	11	17	33	16
50-59	69515	19	90201	19	12	19	40	19
60+	18645	21	135808	29	13	21	60	29

Таблица 6

Описание выборочной совокупности по возрасту (г. Старый Оскол)

	Генеральная совокупность				Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
20-29	74916	20	79072	17	14	20	15	17
30-39	84121	23	86807	19	16	23	16	19
40-49	64246	17	72615	16	12	17	14	16
50-59	69515	19	90201	19	13	19	16	19
60+	18645	21	135808	29	15	21	25	29

¹ Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Белгородской области. URL: http://belg.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/belg/ru/statistics (дата обращения: 11.02. 2018).

Таблица 7

Описание выборочной совокупности по возрасту (г. Губкин)

	Генеральная совокупность				Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
20-29	74916	20	79072	17	6	20	6	17
30-39	84121	23	86807	19	6	23	6	19
40-49	64246	17	72615	16	5	17	5	16
50-59	69515	19	90201	19	5	19	6	19
60+	18645	21	135808	29	6	21	9	29

Таблица 8

Описание выборочной совокупности по возрасту (г. Шебекино)

	Генеральная совокупность				Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
20-29	74916	20	79072	17	2	20	2	17
30-39	84121	23	86807	19	3	23	3	19
40-49	64246	17	72615	16	2	17	1	16
50-59	69515	19	90201	19	2	19	3	19
60+	18645	21	135808	29	2	21	4	29

Таблица 9

Описание выборочной совокупности по возрасту (г. Алексеевка)

	Генеральная совокупность				Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
20-29	74916	20	79072	17	2	20	2	17
30-39	84121	23	86807	19	3	23	3	19
40-49	64246	17	72615	16	2	17	1	16
50-59	69515	19	90201	19	2	19	3	19
60+	18645	21	135808	29	2	21	4	29

Таблица 10

Описание выборочной совокупности по возрасту (г. Валуйки)

	Генеральная совокупность				Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
20-29	74916	20	79072	17	3	20	2	17
30-39	84121	23	86807	19	3	23	2	19
40-49	64246	17	72615	16	2	17	2	16
50-59	69515	19	90201	19	2	19	2	19
60+	18645	21	135808	29	3	21	3	29

Таблица 11

Описание выборочной совокупности по возрасту (г. Строитель)

	Генеральная совокупность				Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
20-29	74916	20	79072	17	1	20	1	17
30-39	84121	23	86807	19	2	23	1	19
40-49	64246	17	72615	16	1	17	1	16
50-59	69515	19	90201	19	1	19	1	19
60+	18645	21	135808	29	1	21	2	29

Таблица 12

Описание выборочной совокупности по возрасту (г. Новый Оскол)

	Генеральная совокупность				Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
20-29	74916	20	79072	17	1	20	1	17
30-39	84121	23	86807	19	2	23	1	19
40-49	64246	17	72615	16	1	17	1	16
50-59	69515	19	90201	19	1	19	1	19
60+	18645	21	135808	29	1	21	2	29

Таблица 13

Описание выборочной совокупности по возрасту (г. Бирюч)

	Генеральная совокупность				Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
20-29	74916	20	79072	17	1	20	0	17
30-39	84121	23	86807	19	1	23	0	19
40-49	64246	17	72615	16	0	17	0	16
50-59	69515	19	90201	19	0	19	0	19
60+	18645	21	135808	29	1	21	3	29

Таблица 14

Описание выборочной совокупности по возрасту (г. Грайворон)

	Генеральная совокупность				Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
20-29	74916	20	79072	17	1	20	0	17
30-39	84121	23	86807	19	1	23	0	19
40-49	64246	17	72615	16	0	17	0	16
50-59	69515	19	90201	19	0	19	0	19
60+	18645	21	135808	29	1	21	3	29

Описание выборочной совокупности по возрасту (г. Короча)

	Генеральная совокупность				Выборочная совокупность			
	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %	Муж, чел	Муж, %	Жен, чел	Жен, %
20-29	74916	20	79072	17	1	20	0	17
30-39	84121	23	86807	19	1	23	0	19
40-49	64246	17	72615	16	0	17	0	16
50-59	69515	19	90201	19	0	19	0	19
60+	18645	21	135808	29	1	21	3	29

Далее рассмотрим такой метод проведения исследования, как фокус-группа. Было проведено 2 фокус-группы.

Участники фокус-групп были выбраны в соответствии со следующими условиями:

1. Участники принадлежали к одной социальной среде и чувствовали себя комфортно в беседе друг с другом. Тема формирования социального портрета современного чиновника была интересна участникам бесед и актуальна для них.

2. Т.к. проводились смешанные фокус-группы (присутствовали и мужчины, и женщины), то соблюдалась однородность группы по возрасту и образованию.

3. Фокус-группы состояли из 8 человек с высшим и неоконченным высшим образованием в возрасте от 25 до 40 лет, среди них 2 девушки и 2 парня с неоконченным высшим образованием и 2 женщины и 2 мужчин с высшим образованием.

4. Участники фокус-групп не были ранее знакомы с процедурой проведения данного метода, не были знакомы между собой и с модератором, не являлись профессионалами в вопросах, касающихся социального портрета государственных и муниципальных служащих; также среди них не было тех, кто получил или получал образование социолога, журналиста или психолога.

Для участия в экспертном интервью были отобраны 3 представителя органов власти различных чинов методом снежного кома.

Метод снежного кома – один из подходов к отбору из «редких совокупностей», то есть тех, которые редко встречаются в социальной жизни.

Первоначально идентифицируется (находится и признается) небольшая группа (чаще: 3-5 человек, но чем больше, тем лучше) членов интересующей социолога совокупности. Далее эти люди позволяют найти идентичные им фигуры. Таким образом, первичная группа создает своего рода снежный ком, который обрастает людьми.

Обоснование методов сбора эмпирических данных.

Методы сбора информации.

1. Массовый опрос населения – метод социологического исследования, заключающийся в сборе и получении первичных эмпирических сведений об определённых мнениях, знаниях и социальных фактах, составляющих предмет исследования, путём устного или письменного взаимодействия исследователя (интервьюера) и заданной совокупности опрашиваемых (интервьюируемые, респонденты). В данном исследовании этот метод особенно актуален, так как нам нужно узнать социальный портрет современного чиновника, сформировавшийся у населения Белгородской области. При проведении исследования будет применяться раздаточный материал в виде анкет.

2. Фокус-группа – это определенная группа респондентов, которая состоит из 8-10 человек, собирающихся вместе для обсуждения определенной темы, в которой каждый из них является заинтересованным, в той или иной степени. Обсуждение можно продолжать до двух часов, однако нередко возникает такая ситуация, когда работать приходится на порядок дольше. Данный метод необходимо использовать в исследовании для того, чтобы его участники в процессе грамотно направленной дискуссии могли выразить собственное мнение о формировании образа современного чиновника.

3. Глубинное экспертное интервью – это неструктурированное, прямое и личное интервью, которое в общем виде представляет собой

неформальную, свободную по форме беседу. В ходе этой беседы интервьюер выясняет мнения, убеждения, осведомленность эксперта (респондента) по той или иной проблеме. В исследовании глубинное экспертное интервью проходило в виде свободной личной беседы со следующими представителями власти:

- 1) Миронов Андрей Владимирович – главный специалист отдела ЖКХ;
- 2) Сивальнева Светлана Сергеевна – заместитель начальника управления ЖКХ, транспорта и ТЭК администрации Яковлевского района;
- 3) Фанина Марина Павловна – ведущий специалист отдела транспорта и ТЭК и энергоэффективности администрации Яковлевского района.

Респондент вправе самостоятельно выбирать последовательность вопросов и глубину ответов на них. Беседа фиксировалась с помощью диктофона.

Методы обработки информации.

1. Подготовка данных для обработки:
 - выявление и отбор бракованных анкет;
 - создание формы для ввода данных в программе Vortex10;
 - кодирование данных для машинной обработки;
 - подготовка к расшифровке информации, полученной в ходе проведения фокус-группы и экспертного интервью.
2. Обработка данных:
 - ввод данных в компьютер посредством программы Vortex10;
 - перенос информации, полученной в ходе фокус-групп и экспертного интервью, с диктофона в электронный вид;
 - создание таблиц для последующего анализа данных.
3. Анализ данных:
 - описание полученных данных;
 - интерпретация результатов;
 - разработка рекомендаций.

Организационный план исследования представлен в Таблице 16. Он нужен для того, что социологу было проще распланировать необходимые мероприятия для проведения исследования, учесть все возможные риски и при необходимости избежать их.

Таблица 16

Организационный план исследования

№	Наименование мероприятия	Сроки исполнения	Примечание
1.	Разработка программы исследования	до 1 декабря	
2.	Разработка инструментария	1.12.17-4.12.17	Анкета для массового опроса, гайды для проведения фокус-группы и экспертного интервью
3.	Пилотаж и коррективировка инструментария	Февраль 2018	Пилотаж предполагается проводить среди 30 респондентов, отличающихся друг от друга по социально-демографическим признакам
4.	Тиражирование инструментария	5.03.18-10.03.18	
5.	Проведение опроса населения методом анкетирования	10.03.18-24.03.18	
6.	Поиск участников для фокус-группы	25.03.18-2.04.18	
7.	Поиск участников для экспертного интервью	5.04.18-15.04.18	
8.	Проведение фокус-групп	4.04.2018; 6.04.2017	
9.	Проведение экспертного интервью	15.04.18; 18.04.18; 21.04.18	
10.	Ввод данных в компьютер	22.04.18-29.04.18	
11.	Обработка данных	2.05.18-16.05.18	С помощью программы Vortex10
12.	Подготовка аналитического отчета по итогам исследования с выводами	17.05.18-21.05.18	

2.3. Апробация инструментария и менеджмент исследования

Апробация инструментария. Перед проведением массового опроса населения нами было проведено пилотажное исследование для усовершенствования инструментария. Пилотажное исследование – это пробное исследование, предшествующее основному и предпринимаемое в целях проверки качества подготовки основного исследования. В данном исследовании приняли участие 30 человек, различающихся друг от друга по следующим социально-демографическим характеристикам: пол, возраст и семейное положение. Вся группа респондентов была приглашена в отдельную аудиторию, где предварительно на столах были разложены анкеты. Респонденты были осведомлены о ситуации пилотажа, для чего он проводится, ознакомились с его целями, задачами и инструкцией по технике заполнения анкеты. После того, как участники исследования ответили на вопросы анкеты, ими были высказаны критические замечания, обнаружилось неясности и вопросы, которые затруднили работу с анкетой. Время заполнения анкет составило 10 минут; обсуждение составило 30 минут.

Таким образом, были выявлены следующие неточности:

1. В вопросе: «На основании каких источников информации Вы сформировали портрет муниципального служащего?» был добавлен вариант ответа «Другое».

2. В 10-ом и 11-ом вопросах о положительных и отрицательных чертах в поведении муниципального служащего добавлен вариант ответа «Другое».

3. Вопрос «Приходилось ли Вам в течение года предлагать взятки представителям органов власти?» был убран из этических соображений.

Все неточности и ошибки, выявленные в процессе апробации инструментария, были устранены.

Менеджмент исследования. Перед началом исследования необходимо обеспечить для него организационные условия.

Затраты времени. Затраты времени на опрос одного человека – приблизительно 18 минут (1 минута на один вопрос).

Учитывая занятость населения в городе (плюс возможные отказы) увеличиваем время еще в 1,2 раза: $36 \times 1,2 = 22$ минуты. Поиск респондента увеличивает временной показатель в 1,1 раза: $22 \times 1,1 = 24$ минуты. Поиск респондента, соответствующего квоте, согласно выборочной совокупности увеличивает показатель еще в 1,2 раза: $24 \times 1,2 = 29$ минут.

Таким образом, ориентировочно 30 минут понадобится на опрос одного человека.

Количество респондентов – 600 человек (планируется проводить уличный опрос населения).

Всего затрат времени на массовый опрос с помощью раздаточных материалов составляет: $600 \times 0,5 = 300$ часов, что приблизительно равно 38 восьмичасовым рабочим дням или 152 четырехчасовым неполным рабочим дням.

Что касается фокус-групп и интервью, то предполагается провести две фокус-группы и три экспертных интервью ориентировочно по 80 минут. На фокус-группы и интервью необходимо будет распечатать по одному экземпляру гайдов и взять рабочий диктофон.

Тиражирование материала. Распечатка анкет: для одной анкеты необходимо затратить 1 страницу. Печать одной страницы составляет 2 рубля, для одной анкеты необходимо затратить 2 рубля.

$300 \times 2 = 600$ рублей – сумма для распечатки анкет для массового опроса.

Для проведения фокус-групп был составлен гайд из двух страниц. Затраты составили: $2 \times 2 = 4$ рубля.

Аналогичные затраты потребовались и для проведения экспертного интервью (гайд из 2-х страниц; затраты составили 4 рубля).

Фокус-группы планируется на базе НИУ «БелГУ», а экспертное интервью планируется проводить в ООО «Водоканал».

Риски исследования. В ходе любого социологического исследования необходимо предусмотреть возможные риски:

1. Ресурсные риски. Данный вид рисков подразумевает трудности с поиском респондентов, которые отвечают критериям выборки. При проведении массового опроса может случиться такое, что не всегда отобранные респонденты могут или желают отвечать на вопросы в силу различных причин. Поэтому необходимо будет проводить ремонт выборки. Под ремонтом выборки понимается процесс устранения появившихся погрешностей; его основная цель – это повышение качества собранной информации. При проведении нашего социологического исследования будет дополнительно разработано 50 анкет для ремонта выборки.

Также, одним из методов нашего исследования является экспертное интервью с представителями органов власти различных чинов. Необходимо затратить достаточное количество временных и трудовых ресурсов, чтобы найти их и пообщаться с ними, поскольку муниципальные служащие являются труднодоступными респондентами в силу своей занятости и нехватки времени для участия в интервью. Поиск участников для глубинного экспертного интервью будет проводиться методом снежного кома.

При проведении фокус-групп и экспертного интервью может не сработать диктофон, либо при транскрибировании текста могут возникнуть технические неполадки, которые помешают грамотно расшифровать текст.

2. Риски, связанные с человеческим фактором. Некоторые респонденты могут отвечать на вопросы анкеты, гайдов фокус-группы и интервью неправдиво, не задумываясь, таким образом, давая социально-значимые ответы. В связи с этим, есть риск, что результаты исследования будут не соответствовать реальной картине по проблеме исследования.

3. Риски, связанные с природными факторами. Природные риски не зависят от деятельности человека, в связи с этим мы не можем их предотвратить или избежать.

ГЛАВА III. АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ «СОЦИАЛЬНЫЙ ПОРТРЕТ СОВРЕМЕННОГО ЧИНОВНИКА»

3.1. Анализ линейного распределения по результатам исследования «Социальный портрет современного чиновника»

Авторское исследование на тему «Социальный портрет современного чиновника» проводилось с 5 марта по 14 апреля 2018 года тремя методами: массовый опрос, фокус-группа и экспертное интервью. Было опрошено 600 респондентов из городов Белгородской области. Расчеты выборки представлены в методическом разделе программы социологического исследования.

В первую очередь рассмотрим результаты, полученные в ходе проведения массового опроса. Респондентам необходимо было ответить на 19 вопросов анкеты (бланк анкеты представлен в Приложении 2), включая 4 вопроса социально-демографического блока.

Что касается качеств, которые выбрали респонденты, которыми должен обладать чиновник, то респонденты выделили следующие: в первую очередь отметили, что представители власти должны обладать внимательностью и отзывчивостью (данный вариант ответа выбрали 81,4% опрошенных). Также современный чиновник должен уметь выслушивать людей (77,6%), принимать их проблемы и уметь качественно и профессионально их решать (профессионализм выбрали 74,3%). Следует отметить, что, по мнению респондентов, чиновники должны быть коммуникабельными (68,4%), уметь взаимодействовать с людьми (65,1%) и приветливыми (57,3%).

На вопрос о том, соответствуют ли муниципальные и госслужащие качествам, которые были отмечены ранее, большинство респондентов (43,3%) считают, что скорее всего чиновники не соответствуют ранее перечисленным качествам, чуть меньшее число респондентов полагают, что совсем не соответствуют (33,2%), 23,5% респондентов все же могут сказать, что скорее соответствуют, чем нет. Следует отметить, что никто не выбрал

вариант ответа «Да, в полной мере», что может свидетельствовать о неполном доверии граждан к представителям власти (см. Таблицу 17).

Таблица 17

Распределение ответов на вопрос: «Соответствуют ли госслужащие тем качествам (параметрам) которые Вы отметили выше?»

Варианты ответов	% от ответивших
1) Да, в полной мере;	0
2) Скорее да, чем нет;	23,5
3) Скорее нет, чем да;	43,3
4) Абсолютно не соответствуют	33,2
Итого:	100

Что касается доверия госслужащим, то большинство опрошенных (58%) не в полной мере доверяет деятельности представителей органов власти. Это может быть связано с рядом причин: влияние СМИ на мнение населения об их деятельности, личный опыт общения и т.д. Абсолютно не доверяют органам власти 32,8% опрошенных. В полной мере органам власти никто из опрошенных не доверяет (см. Таблицу 18).

Таблица 18

Распределение ответов на вопрос: «Доверяете ли Вы деятельности госслужащих служащих Белгородской области?»

Варианты ответов	% от ответивших
1) Да, доверяю в полной мере;	0
2) Доверяю частично;	58
3) Абсолютно не доверяю;	32,8
4) Затрудняюсь ответить	9,2
Итого:	100

Большинство опрошенных (76%) сформировали портрет госслужащего благодаря опыту своих друзей, знакомых; 52,5% сформировали его с помощью средств массовой информации, чуть меньшее количество опрошенных (42,3%) сформировали свои представления о чиновниках благодаря личному опыту общения с ними (см. Таблицу 19).

Таблица 19

Распределение ответов на вопрос: «На основании каких источников информации Вы сформировали портрет госслужащего?»

Варианты ответов	% от ответивших
1) СМИ;	52,5
2) Друзья, знакомые;	76
3) Личный опыт общения;	42,3
4) Общественное мнение	23,5
5) другое	0
Сумма:	194,3
Итого:	100

Также 57% респондентов уверены в том, что СМИ не предоставляют полную информацию о деятельности госслужащих; 32,7% респондентов полагают, что СМИ дает очень мало информации об их деятельности и, в основном, это информация «поверхностного» характера (см. Таблицу 20).

Таблица 20

Распределение ответов на вопрос: «Как Вы думаете, в полном ли объеме СМИ предоставляют информацию о деятельности госслужащих?»

Варианты ответов	% от ответивших
1) Да, в полном объеме;	0
2) Не совсем, есть информация, которую СМИ не освещают;	57,
3) Нет, СМИ дает совсем мало информации о деятельности служащих органов власти;	32,7
4) Затрудняюсь ответить	10,3
Итого:	100

76,5% респондентов частично информированы о деятельности госслужащих, что может быть обусловлено отсутствием личного опыта взаимодействия с чиновниками и неполным предоставлением информации об их деятельности в СМИ (см. Таблицу 21).

Таблица 21

Распределение ответов на вопрос: «Насколько Вы информированы о деятельности госслужащих?»

Варианты ответов	% от ответивших
1) Полностью информирован(а);	0
2) Частично информирован(а);	76,5
3) Совсем не информирован(а)	23,5
Итого:	100

Именно поэтому в силу отсутствия полной и исчерпывающей информации, 62,2% респондентов хотели бы знать больше информации о деятельности чиновников для того, чтобы сформировать о них объективные представления. 37,8% не нуждаются в дополнительной информации, им достаточно того, что они знают о госслужащих на данный момент (см. Таблицу 22)

Таблица 22

Распределение ответов на вопрос: «Испытываете ли Вы потребность в дополнительных, исчерпывающих знаниях о деятельности служащих органов власти Белгородской области?»

Варианты ответов	% от ответивших
1) Да, хотелось бы как можно больше знать об их деятельности;	62,2
2) Мне достаточно той информации, которой я владею на данный момент;	37,8
3) Мне это не нужно и неинтересно	0
Итого:	100

Большинство опрошенных лично не обращались к представителям органов власти (57,3%) (см. Таблицу 23).

Таблица 23

Распределение ответов на вопрос: «Обращались ли Вы лично к служащим органов власти различного уровня?»

Варианты ответов	% от ответивших
1) Да;	42,7
2) Нет	57,3
Итого:	100

Из тех, кто имеет опыт общения с представителями власти, отмечают следующие положительные качества: коммуникабельность, мобильность, исполнительность. Меньше всего в представителях власти отмечают такие положительные качества, как ответственность, умение общаться с людьми, которые к ним обращаются и профессионализм (см. Таблицу 24).

Таблица 24

Распределение ответов на вопрос: «Если да, то какие положительные черты Вы обнаружили в поведении (характере, действиях) муниципальных служащих?»

Варианты ответов	% от ответивших
- профессионализм;	28,1
- ответственность;	28,1

Продолжение табл. 24

- умение общаться с людьми;	28,1
- исполнительность;	43,9
- мобильность;	43,9
-коммуникабельность;	71,9
-дисциплинированность;	0
- организационный талант;	0
- высокий интеллект, эрудиция;	0
- точность в работе;	0
- стремление к инновациям, нововведениям	0
- другое	0
Сумма:	243,9
Итого:	100

Следует отметить, что среди опрошенных, которые обращались к представителям власти по различным вопросам, оказалось больше тех, кто выделяет в чиновниках преимущественно отрицательные черты. Участник исследования выбрали такие негативные черты, как коррумпированность (69,5%), высокомерие и наглость (69,5%), безответственность (30,5%), непрофессионализм (30,5%). Абсолютное большинство респондентов отметили, что чиновники равнодушны к чужим проблемам (72,9%) (см. Таблицу 25).

Таблица 25

Распределение ответов на вопрос: «Какие отрицательные черты?»

Варианты ответов	% от ответивших
- непрофессионализм;	30,5
- безответственность;	30,5
- грубое, хамское отношение;	0,0
- равнодушие к чужим проблемам;	72,9
- высокомерие, наглость;	69,5
- коррумпированность;	69,5
- низкий уровень эрудированности;	0
- чрезмерный консерватизм	0
- другое	0
Сумма:	272,9
Итого:	100

79,8% не хотели бы связывать свою деятельности с госслужбой. Это снова связано с преобладанием негативной оценки деятельности чиновников и отрицательного сформировавшегося социального портрета представителя власти (см. Таблицу 26).

Таблица 26

Распределение ответов на вопрос: «Хотели бы Вы работать в органах государственной и муниципальной власти?»

Варианты ответов	% от ответивших
1) Да, хотел(а) бы попробовать;	0
2) Не задумывался (-алась) об этом;	20,2
3) Нет, не хотел бы;	79,8
Итого:	100

Участники исследования считают, что чиновникам для формирования их положительного социального портрета, необходимо решить проблемы коррупции, т.е. необходимо понизить уровень коррумпированности представителей власти (так считают 61,3%), далее по значимости идут решения проблем в сфере ЖКХ (46,7%), проблемы в медицинском обслуживании (37,2%), проблемы в образовании и науке (15,7%) и проблемы с дорогами (6,8%). Свой вариант ответа предложили 29,8% участников исследования, определив, что проблемы есть во всех сферах, приоритет на какую-либо сферу ставить не нужно и необходимо эффективно распределять свои ресурсы для решения данных проблем (см. Таблицу 27).

Таблица 27

Распределение ответов на вопрос: «Как Вы считаете, какие первоочередные проблемы необходимо решить чиновникам?»

Варианты ответов	% от ответивших
1) Понизить уровень коррумпированности;	61,3
2) Проблемы в медицинском обслуживании;	37,2
3) Проблемы в ЖКХ;	46,7
4) Проблемы с дорогами;	6,8
5) Проблемы в образовании и науке;	15,7
6) свой вариант	29,8
Сумма:	197,5
Итого:	100

По мнению 61,3% населения уровень коррумпированности современного чиновника в течение года немного изменился, стал выше. Четверть населения (19,5%) затруднились ответить на этот вопрос, 10,3% считают, что уровень коррумпированности совсем не изменился, а 8,8% считают, что уровень коррумпированности стал выше и значительно изменился (см. Таблицу 28).

Таблица 28

Распределение ответов: «Как Вы полагаете, насколько изменился уровень коррумпированности современного чиновника в течение года?»

Варианты ответов	% от ответивших
1) Изменился значительно, уровень коррумпированности стал ниже;	0
2) Изменился значительно, уровень коррумпированности стал выше;	8,8
3) Изменился незначительно, немного уменьшился;	0
4) Изменился незначительно, немного увеличился;	61,3
5) Совсем не изменился;	10,3
6) Затрудняюсь ответить	19,5
Итого:	100

Проанализировав последний вопрос основного блока анкеты, можно сделать вывод о том, что в сознании населения закрепился негативный социальный портрет современного чиновника и со временем он изменится в худшую сторону. Так считают 47,2% опрошенных. 43,7% полагают, что все останется по-прежнему, 9,2% затруднились ответить (см. Таблицу 29).

Таблица 29

Распределение ответов на вопрос: «На Ваш взгляд, есть ли шанс, что социальный портрет современного чиновника изменится со временем?»

Варианты ответов	% от ответивших
1) Да, изменится в лучшую сторону;	0
2) Изменится, в худшую сторону;	47,2
3) Не изменится, все останется по-прежнему;	43,7
4) Затрудняюсь ответить	9,2
Итого:	100

Теперь перейдем к анализу результатов, полученных в ходе проведения фокус-групп.

Фокус-группы по теме «Социальный портрет современного чиновника» были проведены с 4 апреля по 6 апреля 2018 года.

Всего было проведено 2 групповых дискуссии. Длительность 1-ой дискуссии составила час, 2-ой – 65 минут.

Групповые дискуссии проводились по заранее разработанному сценарию (гайду) (бланк гайда представлен в Приложении 3). Количество участников одной дискуссии составило 8 человек.

Дискуссии записывались на диктофон с последующей расшифровкой текста.

В ходе проведения фокус-групп участники активно были включены в беседу, высказывали свои точки зрения, соблюдали основные правила поведения.

На вопрос о том, что такое социальный портрет современного чиновника и из каких компонентов он формируется, участники дискуссий, в целом, отвечали одинаково. Они отвечали, что портрет чиновника – это тот образ конкретного представителя власти, который сформировался в обществе посредством его профессиональных и личностных качеств.

О том, какими личностными качествами должны обладать представители власти, участники фокус-групп отвечали следующим образом:

– Конечно, представители органов власти должны обладать, в первую очередь, порядочностью, вежливостью, дипломатичностью. Также они должны быть терпимыми к проблемам простых граждан, должны идти им навстречу, ведь не зря же они находятся у власти. Они должны решать те проблемы населения, с которыми к ним обращаются. Они не должны быть равнодушными, циничными и хамоватыми. (реплика участника О., дискуссия от 4 апреля).

– Для меня важно, чтобы чиновники умели общаться с людьми и умели выслушать этих людей. Хотелось бы, чтобы чиновники не были равнодушными к проблемам других людей. Они представители власти, это

их обязанность – помогать людям. (реплика участника И., дискуссия от 4 апреля).

Также в ходе проведения бесед были рассмотрены и профессиональные качества чиновников, которыми они должны обладать.

– Чиновники должны быть профессионалами своего дела, в первую очередь, т.е. они должны знать свою работу и качественно ее выполнять. А то у нас часто бывает такое, что наберут на «места» неквалифицированных специалистов и потом из-за этого возникают проблемы. Просто потому, что человек не знает своего дела, не знает своей работы (реплика участника Б., дискуссия от 6 апреля).

– Представители властей должны быть эрудированными, компетентными в вопросах, которые они решают. Они должны быть ответственными за свои решения, четко отдавать себе отчет в том, что они делают (реплика участника А., дискуссия от 6 апреля).

Далее был вопрос о том, соответствуют ли перечисленным качествам представители власти в России и Белгородской области. И здесь мнения разделились.

– Однозначно, нет. Ни на федеральном уровне, ни у нас, на региональном. Они сидят и только делают вид, что что-то делают, что решают какие-то проблемы, а сами «набивают свои карманы». Уровень коррумпированности просто зашкаливает. И я уверен, что так везде. Так мало того, что уровень коррумпированности высокий, так еще и к людям относятся как к «низшему сорту». Людей вообще ни во что не ставят! Разве такими должны быть представители органов власти? (реплика участника В., дискуссия от 4 апреля).

– Ну, здесь могу с Вами поспорить. Откуда Вы знаете, как устроены органы власти, какая там структура, у кого какие обязанности, кто как их выполняет? Власть – это сложный механизм, там задействовано много различных подструктур, и мы не можем однозначно сказать, кто там обладает какими качествами, насколько хорошо или плохо относится к

людям, насколько эффективно и четко выполняет свою работу и т.д. Лично я, например, даже не могу точно ответить на этот вопрос. Хотелось бы верить, что соответствуют чиновники необходимым им качествам, но скорее всего есть своего рода недостатки. Впрочем, как и везде (реплика участника К., дискуссия от 4 апреля).

О доверии деятельности чиновников участники дискуссий также высказывались по-разному. И косвенно затронули следующий вопрос, который касался влияния СМИ на мнение о государственных и муниципальных служащих.

– Я считаю, что люди в большей степени не доверяют чиновникам. Вот так сложилось. И мне кажется, значительную роль в таком предвзятом отношении к чиновникам сыграли СМИ. Мы слушаем радио, смотрим телевизор, где показывают различные истории о равнодушии и безразличии чиновников к проблемам других, показывают, насколько они коррумпированы. Да, я считаю, что не надо верить всему, что передают нам СМИ, но и игнорировать это тоже не стоит (реплика участника А., дискуссия от 6 апреля).

– Я также полагаю, что наше негативное отношение к представителям власти навязано в какой-то мере СМИ. С помощью СМИ у нас и формируется тот самый образ чиновника. Ну, и конечно он формируется у некоторых людей благодаря личному взаимодействию с ними. У меня есть знакомые, которые непосредственно сталкивались с представителями власти, и они рассказывали мне разные вещи. Кто-то остался доволен встречей с чиновником, а кто-то настолько разочарован, что лишний раз убедился, что чиновники – это коррумпированные, хамоватые и равнодушные люди (реплика участника И., дискуссия от 6 апреля).

Об изменении уровня коррумпированности чиновников в течение года участники бесед затруднились ответить. Они считают, что коррупция – это своего рода скрытый процесс, который тяжело отследить, невзирая на

существующие официальные статистические данные, и неизвестно изменился ли он или остался прежним.

И в заключении участникам фокус-групп были заданы вопросы «На Ваш взгляд, считает ли население, что социальный портрет современного чиновника изменится со временем? Если да, то в какую сторону?»

– Я полагаю, что ничего не изменится. У населения все время будет ощущение, что чиновники ничего не делают для людей, что они забирают нужные для развития общества средства себе в карман. Мне кажется так было, так есть и так будет всегда (реплика участника И., дискуссия от 4 апреля).

– Скорее всего все останется без изменений, если совсем хуже не станет. Да, хотелось бы, чтобы в органах власти работали честные, порядочные, профессиональные люди, но, к сожалению, власть портит людей, по моему мнению. Безусловно, что-то будет делаться для населения, но в основном, чиновники все будут делать для своей личной выгоды (реплика участника И., дискуссия от 6 апреля).

Таким образом, исходя из результатов, полученных в ходе проведения фокус-групп, можно сделать вывод, что участники дискуссий выделили основные личностные и профессиональные качества, которыми должен обладать представитель власти – это честность, порядочность, умение общаться с людьми, желание помочь людям и знание своего дела. Но далеко не все чиновники обладают этими качествами, по мнению участников бесед. Кто-то затруднился ответить на этот вопрос, а кто-то считает, что чиновники были, есть и будут равнодушными и непрофессиональными людьми, которые ищут только свою выгоду. Следует добавить, что основным негативным качеством представителей власти участники фокус-групп выделили высокий уровень коррумпированности и нежелание помогать людям. Что касается изменения социального портрета чиновника в течение времени, то опрашиваемые отметили, что есть высокая вероятность того, что все останется на прежнем уровне. Люди не станут лучше относиться к

представителям власти, а некоторые участники бесед и вовсе предположили, что портрет чиновника будет приобретать еще больше негативных черт.

Далее рассмотрим результаты, полученные в ходе проведения экспертного интервью. Интервью проводилось с 15 по 21 апреля 2018 года.

Длительность всех 3-х интервью составило, в целом, 70 минут.

Интервью было начато с простого вопроса о том, что такое социальный портрет современного чиновника. На что были получены следующие ответы:

– По моему мнению, этот портрет формируется, как было выше сказано из личных и профессиональных качеств. А именно, личные качества чиновника должны отвечать общепринятым нормам чести и морали, такие как доброта, честность, принципиальность, отзывчивость. И в профессиональном плане, человек должен быть компетентен в том, чем занимается, инициативен, аккуратен и дисциплинирован.

– Это тот образ, который формируется у населения в силу влияния СМИ, общественного мнения или личного опыта.

Далее участникам интервью был задан вопрос о том, с помощью каких технологий формируется портрет чиновника в сознании населения.

– В современном обществе этот портрет формируется преимущественно через СМИ. Интернет у молодежи, телевидение у более взрослого поколения. Ну и личный опыт, который чаще негативен, в основном из-за бюрократии, ставшей «общепринятой нормой».

– Каждый из элементов, несомненно, оказывает влияние на его формирование. В наибольшей степени портрет рисует, конечно же, СМИ, поскольку оно, ни для кого не секрет, и формирует общественное мнение. Кроме того, ресурсы СМИ многомасштабные, а богатый личный опыт общения с государственными служащими имеют, отнюдь, не все граждане.

Что касается личных качеств, которые необходимы представителю органов власти, то эксперты выделили следующие:

– К этим качествам относятся все, общепринятые человеческие качества. Главными я считаю, честность, отзывчивость, желание менять мир в лучшую сторону.

– Нравственность и исполнительская дисциплина – это основа нашей работы. Ведь от нас, государственных служащих порой зависит и жизнь человека, так как в нашу профессиональную работу входит оформление документов на человека с момента его рождения. Он должен иметь твердые гражданские позиции, высокие моральные качества, ответственно относиться к порученному делу, добиваться согласования общегосударственных интересов и интересов каждого гражданина в частности, быть готовым отстаивать истину, законность и правопорядок, быть не пораженным угодливостью, лицемерием и корыстолюбием.

По поводу профессиональных качеств сами представители власти высказались следующим образом:

– Прежде всего представитель власти, должен быть компетентным в том, чем он занимается. Например, если это человек из прокуратуры, он должен отличаться безупречными познаниями в юриспруденции, если человек работает в сельском хозяйстве, то соответственно отлично ориентироваться в этой отрасли и т. д. Отсутствие нужных компетенций, может порой приводить к плачевным результатам. Так же такой человек должен проявлять инициативу в своей работе, делая больше, чем обязан.

– Представитель органов власти должен быть компетентен. Я подразумеваю то, что он должен соединять широкую фундаментальную научную и практическую подготовку, в совершенстве владеть своей специальностью, постоянно совершенствовать свои знания и распространять общественно-политический кругозор. А также должен уметь на практике применять принципы научной организации труда, владеть современными передовыми методами работы, нести знание у массы, пропагандировать необходимость утверждения демократических

основ, законности и правопорядка в обществе, соблюдения законов на всех уровнях.

Далее был задан вопрос о том, соответствуют ли перечисленным качествам представители власти в России и Белгородской области. Были получены следующие ответы:

– За редким исключением, не соответствует. Такое мнение сложилось в результате большого количества инцидентов, которые можно перечислять бесконечно. Начиная от пресловутого «Проекта Яровой», и заканчивая вопросом студентки «Темирязевки» министру Сельского хозяйства, об отличии сахарной свеклы от кормовой. И во всех этих событиях не видно совершенно никакой компетенции. И это самые яркие примеры на гос. уровне, на местах порой еще более печальная ситуация. Позитивной стороной наших чиновников является то, что некоторые из них даже в условиях дефицита бюджета, грамотно и честно исполняют свои обязанности, в основном, такие ситуации можно наблюдать на местах. К негативным, часто отсутствие компетенций, содействие бюрократии, коррупции, безответственное отношение к своей работе.

– Думаю – да, соответствует. Считаю, что современные чиновники стали ближе к людям, создаются много интернет порталов, сайтов, где люди могут оставить свои жалобы и она не останется без внимания.

Несмотря на то, что эксперты считают, что представители власти в целом соответствуют ранее перечисленным качествам, они также отметили, что население не доверяет чиновникам. Это может быть связано с тем, что у населения сложился негативный образ под влиянием СМИ, рассказов друзей, знакомых, личный опыт общения с госслужащими.

И в заключение, следует отметить, что эксперты считают, что социальный портрет современного чиновника изменится в лучшую сторону, приобретет еще больше положительных черт и население поменяет свое негативное отношение к представителям власти на позитивное.

3.2. Корреляционный анализ данных исследования «Социальный портрет современного чиновника»

После окончания первого этапа анализа статистических данных, необходимо провести корреляционный анализ данных результатов. Суть корреляционного анализа заключается в поиске связи между двумя или более переменными. Следует отметить, что наличие такой связи характеризуется тем, насколько она выражена.

Для того, чтобы определить наличие корреляционных связей и их выраженность, необходимо построить таблицы сопряженности, которые позволяют получить представление о совместном распределении двух переменных.

Обычно силу связи описывают с помощью следующих понятий:

1. От 0 до 0,3 – слабая связь;
2. От 0,3 до 0,5 – средняя связь;
3. От 0,5 до 0,8 – сильная связь;
4. От 0,8 до 1 – очень сильная связь.

В первую очередь построим таблицы сопряженности между вопросами социально-демографического блока и вопросами, в ходе которых необходимо было проверить достоверность или ошибочность основных гипотез. Первая переменная-основание – это пол. Теперь построим таблицу сопряженности между полом и вопросом «Доверяете ли Вы деятельности муниципальных служащих Белгородской области?»

Вариант ответа «Да, доверяю в полной мере» никто не выбрал; вариант «Доверяю частично» выбрали 37,4% мужчин и 62,6% женщин, совсем не доверяют 34,5% мужчин и 65,5% женщин, затруднились ответить 32,7% мужчин и 67,3% женщин (см. Таблицу 30).

Переменная-основание: пол

4. Доверяете ли Вы деятельности муниципальных служащих Белгородской области?	16. Укажите Ваш пол:		
	1) Мужской;	2) Женский	Итого:
1) Да, доверяю в полной мере;	0,0	0,0	0,0
2) Доверяю частично;	37,4	62,6	100,0
3) Абсолютно не доверяю;	34,5	65,5	100,0
4) Затрудняюсь ответить	32,7	67,3	100,0
Итого:	36,0	64,0	100,0

Аналогичным образом рассмотрим другие таблицы сопряженности.

На вопрос «Насколько Вы информированы о деятельности муниципальных служащих?» 35,9% мужчин ответили «Частично информирован», в то время как такой вариант ответа выбрало большее количество женщин (64,1%). 36,2% мужчин и 63,8% женщин совсем не информированы о деятельности представителей власти. Никто из респондентов не выбрал вариант ответа «Полностью информирован» (см. Таблицу 31).

Таблица 31

Переменная-основание: пол

7. Насколько Вы информированы о деятельности муниципальных служащих?	16. Укажите Ваш пол:		
	1) Мужской;	2) Женский	Итого:
1) Полностью информирован(а);	0,0	0,0	0,0
2) Частично информирован(а);	35,9	64,1	100,0
3) Совсем не информирован(а)	36,2	63,8	100,0
Итого:	36,0	64,0	100,0

На вопрос «Как Вы считаете, какие первоочередные проблемы необходимо решить чиновникам?» 36,4% мужчин и 63,6% женщин ответили, что необходимо понизить уровень коррумпированности; 35,9% мужчин и 64,1% женщин указали на проблемы в медицинском обслуживании; 36,1% мужчин и 63,9% женщин решили, что представителям власти должны решить проблемы в сфере жилищно-коммунального хозяйства и 34,1% мужчин и 65,9% мужчин выбрали вариант ответа «Проблемы с

дорогами». 63,7% женщин и 36,3% мужчин выбрали свой вариант ответа, указав, что представителям власти нужно решать проблемы во всех сферах, ни одну не игнорируя (см. Таблицу 32).

Таблица 32

Переменная-основание: пол

13. Как Вы считаете, какие первоочередные проблемы необходимо решить чиновникам?	16. Укажите Ваш пол:		
	1) Мужской;	2) Женский	Итого:
1) Понизить уровень коррумпированности;	36,4	63,6	100,0
2) Проблемы в медицинском обслуживании;	35,9	64,1	100,0
3) Проблемы в ЖКХ;	36,1	63,9	100,0
4) Проблемы с дорогами;	34,1	65,9	100,0
5) Проблемы в образовании и науке;	34,1	65,9	0,0
6) свой вариант	36,3	63,7	100,0
Итого:	36,0	64,0	100,0

Что касается вопроса «Как Вы полагаете, насколько изменился уровень коррумпированности современного чиновника в течение года?», то 67,9% женщин и 32,1% мужчин полагают, что уровень коррумпированности представителей власти значительно изменился и стал выше; 36,7% мужчин и 63,3% женщин считают, что уровень коррумпированности изменился незначительно, немного увеличился; 35,5% мужчин и 64,5% женщин уверены в том, что уровень коррумпированности чиновников совсем не изменился, а 35,9% мужчин и 64,1% женщин затруднились при ответе на этот вопрос (см. Таблицу 33).

Таблица 33

Переменная-основание: пол

14. Как Вы полагаете, насколько изменился уровень коррумпированности современного чиновника в течение года?	16. Укажите Ваш пол:		
	1) Мужской;	2) Женский	Итого:
1) Изменился значительно, уровень коррумпированности стал ниже;	0,0	0,0	0,0
2) Изменился значительно, уровень коррумпированности стал выше;	32,1	67,9	100,0
3) Изменился незначительно, немного уменьшился;	0,0	0,0	0,0
4) Изменился незначительно, немного увеличился;	36,7	63,3	100,0

Продолжение табл. 33

5) Совсем не изменился;	35,5	64,5	100,0
6) Затрудняюсь ответить	35,9	64,1	100,0
Итого:	36,0	64,0	100,0

Теперь рассмотрим сопряжение данных вопросов с возрастом. На вопрос о доверии представителям власти были получены результаты, представленные ниже (см. Таблицу 34).

Таблица 34

Переменная-основание: возраст

4. Доверяете ли Вы деятельности муниципальных служащих Белгородской области?	17. Укажите Ваш возраст:					
	1) 20-29 лет;	2) 30-39 лет;	3) 40-49 лет;	4) 50-59 лет;	5) 60 и старше;	Итого:
1) Да, доверяю в полной мере;	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2) Доверяю частично;	17,5	21,6	15,8	18,1	27,0	100,0
3) Абсолютно не доверяю;	18,8	18,8	16,2	19,3	26,9	100,0
4) Затрудняюсь ответить	18,2	21,8	12,7	16,4	30,9	100,0
Итого:	18,0	20,7	15,7	18,3	27,3	100,0

На следующий вопрос «Насколько Вы информированы о деятельности муниципальных служащих?» вариант ответа «Частично информирован» выбрали респонденты от 60 лет и старше (27,2%); среди выбравших вариант ответа «Совсем не информирован» наблюдается большинство респондентов такой же возрастной группы (27,7%), никто не выбрал вариант ответа «Полностью информирован» (см. Таблицу 35).

Таблица 35

Переменная-основание: возраст

7. Насколько Вы информированы о деятельности муниципальных служащих?	17. Укажите Ваш возраст:					
	1) 20-29 лет;	2) 30-39 лет;	3) 40-49 лет;	4) 50-59 лет;	5) 60 и старше;	Итого:
1) Полностью информирован(а);	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2) Частично информирован(а);	18,3	19,8	15,7	19,0	27,2	100,0
3) Совсем не информирован(а)	17,0	23,4	15,6	16,3	27,7	100,0
Итого:	18,0	20,7	15,7	18,3	27,3	100,0

На вопрос «Как Вы считаете, какие первоочередные проблемы необходимо решить чиновникам?», в целом, ответы всех возрастных категорий респондентов распределились одинаково, что свидетельствует о том, что для населения важен не только низкий уровень коррупции, но и эффективное решение других проблем (см. Таблицу 36).

Таблица 36

Переменная-основание: возраст

13. Как Вы считаете, какие первоочередные проблемы необходимо решить чиновникам?	17. Укажите Ваш возраст:					
	1) 20-29 лет;	2) 30-39 лет;	3) 40-49 лет;	4) 50-59 лет;	5) 60 и старше;	Итого:
1) Понизить уровень коррумпированности;	18,2	22,6	15,5	17,1	26,6	100,0
2) Проблемы в медицинском обслуживании;	18,8	22,4	14,8	17,9	26,0	100,0
3) Проблемы в ЖКХ;	17,5	22,1	15,7	18,2	26,4	100,0
4) Проблемы с дорогами;	18,5	21,5	14,8	18,5	26,7	100,0
5) Проблемы в образовании и науке:	17,5	22,1	15,7	18,2	26,4	0,0
6) свой вариант	17,9	17,3	16,2	20,1	28,5	100,0
Итого:	18,0	20,7	15,7	18,3	27,3	100,0

На вопрос об изменении уровня коррумпированности современного чиновника были получены следующие данные (см. Таблицу 37).

Таблица 37

Переменная-основание: возраст

14. Как Вы полагаете, насколько изменился уровень коррумпированности современного чиновника в течение года?	17. Укажите Ваш возраст:					
	1) 20-29 лет;	2) 30-39 лет;	3) 40-49 лет;	4) 50-59 лет;	5) 60 и старше;	Итого:
1) Изменился значительно, уровень коррумпированности стал ниже;	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2) Изменился значительно, уровень коррумпированности стал выше;	17,0	18,9	15,1	20,8	28,3	100,0
3) Изменился незначительно, немного уменьшился;	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4) Изменился незначительно, немного увеличился;	17,9	22,6	15,8	16,8	26,9	100,0
5) Совсем не изменился;	19,4	12,9	19,4	21,0	27,4	100,0
6) Затрудняюсь ответить	17,9	19,7	13,7	20,5	28,2	100,0
Итого:	18,0	20,7	15,7	18,3	27,3	100,0

Также в ходе обработки статистических данных было решено проверить наличие корреляции между вопросами основного блока анкеты «Как Вы думаете, в полном ли объеме СМИ предоставляют информацию о деятельности муниципальных служащих?» и «Испытываете ли Вы потребность в дополнительных, исчерпывающих знаниях о деятельности служащих органов власти Белгородской области?». Таким образом, мы получили $K=0,678$, что говорит о том, что существует сильная связь между данными двумя вопросами. Население считает, что СМИ не в полном объеме предоставляет информацию о деятельности госслужащих и испытывает некоторую потребность в дополнительных знаниях.

Также есть средняя взаимосвязь между вопросами «Доверяете ли Вы деятельности муниципальных служащих Белгородской области?» и «Насколько Вы информированы о деятельности муниципальных служащих?». В этом случае $K=0,632$, что может свидетельствовать о том, что если у населения есть достоверная информация о деятельности представителей власти, то они могут либо им доверять, либо не доверять, таким образом формируя свой собственный социальный портрет госслужащего.

Итак, можно сделать вывод о том, что социально-демографические характеристики, в целом, не коррелируют с основными вопросами, в ходе которых необходимо было проверить достоверность или ошибочность гипотез исследования. Проблемные вопросы основного блока анкеты взаимосвязаны в средней степени.

Таким образом, полученные в ходе исследования коэффициенты корреляции позволили проанализировать наличие или отсутствие статистических связей между переменными. Но корреляционный анализ не является заменой специальных социологических знаний, а лишь способствует углублению социологического мышления, так как позволяет отбросить несуществующие связи и очертить круг исследовательских поисков.

3.3. Выводы и рекомендации по результатам проведенного исследования

По окончании проведения исследования, было выявлено, что подтвердились три основные гипотезы исследования.

По мнению респондентов, чиновники в России и в Белгородской области не соответствуют основным качествам, которыми должны обладать представители власти. Согласно результатам исследования, в глазах населения чиновники – это коррумпированные, непрофессиональные и невнимательные к проблемам граждан люди. Также было определено, что СМИ влияет на формирование социального портрета современного чиновника, но проанализировав ответы респондентов, можно сделать вывод о том, что СМИ либо искажает информацию о деятельности госслужащих, либо предоставляет мало информации, что не позволяет в полной мере сформировать наиболее объективный портрет чиновника. Не все респонденты имели возможность лично взаимодействовать с представителями власти, что тоже играет свою роль в формировании социального портрета госслужащих в глазах населения. Участники исследования полагают, что представителям власти следует решать не только проблему понижения уровня коррумпированности, но и существующие проблемы в основных сферах: в образовании, здравоохранении, по состоянию дорог, в культуре и т.д.

Исходя из результатов, полученных в ходе проведения фокус-групп, можно сделать вывод, что участники дискуссий выделили основные личностные и профессиональные качества, которыми должен обладать представитель власти – это честность, порядочность, умение общаться с людьми, желание помочь людям и знание своего дела. Но далеко не все чиновники обладают этими качествами, по мнению участников бесед. Кто-то затруднился ответить на этот вопрос, а кто-то считает, что чиновники были, есть и будут равнодушными и непрофессиональными людьми, которые ищут только свою выгоду. Следует добавить, что основным негативным качеством

представителей власти участники фокус-групп выделили высокий уровень коррумпированности и нежелание помогать людям. Что касается изменения социального портрета чиновника в течение времени, то опрашиваемые отметили, что есть высокая вероятность того, что все останется на прежнем уровне. Люди не станут лучше относиться к представителям власти, а некоторые участники бесед и вовсе предположили, что портрет чиновника будет приобретать еще больше негативных черт.

Участники экспертного интервью согласились с тем, что у населения сложился негативный образ современного чиновника, но они более позитивно оценивают его формирование в ближайшем будущем и уверены, что портрет госслужащего приобретет положительные черты в глазах граждан.

Ситуация, при которой население в ежедневном режиме сталкивается с усложнением тех или иных проблем, долгами очередями на приемах, грубостью и некомпетентностью отдельных представителей власти, коррупционными явлениями и т. д., действительно продолжает усугубляться и вносить свой вклад в формирование негативного обобщенного образа российского чиновничества.

Нельзя не отметить, что поддержанием нелицеприятного образа госслужащих в массовом сознании в большей степени заинтересованы оппозиционные действующей власти партии и политики. Чиновники являются удобным объектом для приписывания им причин всех народных бед и несчастий. Спекуляции на этой теме стали привычным явлением. Большую роль оказывают и «разоблачительные» или критические материалы СМИ, удовлетворяющие запросы читательской и телевизионной аудитории на скандальные факты.

Государство должно стремиться разрушить сложившийся стереотип о чиновниках. Вернее, сами чиновники должны позаботиться о своем имидже в общественном сознании. Например, в правительстве Кировской области это понимают, и поэтому глава департамента информационно-

аналитической работы и связей с общественностью правительства Кировской области предложила снизить размеры премий работникам восьми областных департаментов, управлений и служб на основании недостаточного «процента исполнения информационной деятельности», так как эти департаменты и службы в наименьшем объеме ознакомили граждан Кировской области с информацией о своей деятельности. Успешность деятельности чиновников сейчас оценивается не только по тому, сколько пользы они принесли вятской экономике и вятскому народу, а еще и по тому, сколько они «предоставили информационных поводов», провели пресс-конференций и как часто «проявляли инициативу в освещении того или иного события»¹.

Тем не менее, необходимо понимать, что формирование положительного образа чиновника – это довольно непростая задача. Образ типичного чиновника не может в короткий промежуток времени стать олицетворением порядочности, честности, ответственности, справедливости, компетентности, образом человека, для которого рабочий день заканчивается не по часам, а после приема последнего посетителя и решения его конкретной проблемы. Изменить эту ситуацию можно, действуя в двух направлениях: путем решения общих социально-экономических задач, стоящих перед страной, областью, городом, поселком и направленных на повышение общего уровня жизни населения, а также путем преодоления чуждости и оторванности госслужащих от населения, повышения прозрачности работы органов власти всех уровней.

Для предотвращения формирования негативного социального портрета современного чиновника необходимо дать следующие рекомендации:

1) стремление к контролю над деятельностью чиновников должно быть связано с внедрением должностных регламентов, что должно расширить представление населения о чиновниках, их обязанностях и качестве работы,

¹ Современное чиновничество: анализ прессы. URL: <http://book-science.ru/humanities/journalmmediacomm/sovremennoe-chinovnichestvo-analiz-pressy.html?page=2> (дата обращения: 19.05.2018).

более открытое освещение СМИ деятельности госслужащих для того, чтобы население понимало, какие основные процессы происходят в работе чиновников;

2) активное освещение средствами массовой информации конкурсов на замещение должностей гражданской службы, формирующих прозрачность данного процесса, исключение возможности получить работу благодаря личным связям;

3) популяризация и повышение престижа государственной службы, особенно среди молодого поколения за счет формирования положительного образа современного чиновника, который действует в первую очередь в интересах общества и рядовых граждан, компетентен, ответственен и энергичен и обладает другими, не менее важными профессиональными качествами. Следует хотя бы раз в месяц проводить личные встречи граждан с госслужащими и назвать такие встречи, например, «Диалог на равных».

Также, в качестве рекомендаций можно предложить следующие мероприятия:

1. Преодоление чуждости и маргинальности государственных служащих и, как следствие, улучшение отношения к ним, повышения престижа государственной службы за счет мероприятий, повышающих открытость государственной службы. К такого рода мероприятиям можно отнести: круглые столы, рабочие совещания, открытые заседания, проводимые с участием граждан. Их активная информационная поддержка со стороны СМИ.

2. Увеличение денежного содержания государственных служащих должно соответствовать стремлению населения к социальной справедливости. Граждане могут быть широко вовлечены в открытые обсуждения того, что может быть результатом труда государственного служащего, и как в таком случае будет учитываться мнение людей.

3. Стремление к контролю над деятельностью чиновников должно быть связано с внедрением должностных регламентов, что должно расширить представление населения о чиновниках, их обязанностях и качестве работы.

Таким образом, подводя итоги данной главы можно сделать следующие выводы:

1. Было проведено авторское исследование на тему «Социальный портрет современного чиновника» с помощью трех методов – массовый опрос, фокус-группа и экспертное интервью.

2. Результаты социологического исследования показали, что большинство населения негативно относится к чиновникам и к их деятельности, считает их коррумпированными и непрофессиональными людьми, чуждыми к проблеме населения.

3. Респонденты считают, что госслужащие должны быть более внимательными к проблемам граждан, уделять одинаковое количество времени и ресурсов для решения проблем, существующих в здравоохранении, культуре, образовании и т.д.

4. По мнению опрошенных, социальный портрет современного чиновника в ближайшие 2-3 года также будет иметь преобладающее число негативных характеристик, чем позитивных, ничего не изменится.

5. По итогам авторского исследования были разработаны практические рекомендации по формированию позитивного образа чиновника в Белгородской области. Первая и вторая рекомендации были направлены на более открытое освещение работы представителей власти и конкурсов на замещение должностей государственной службы, а третья была направлена на непосредственное взаимодействие населения с чиновниками, посредством организуемых личных встреч.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение следует отметить, выделяя тенденции и противоречия, влияющие на формирование имиджа чиновника, нельзя утверждать, что они останутся неизменными в течение длительного времени.

На данный момент, современными тенденциями, которые препятствуют формированию положительного имиджа государственных и муниципальных служащих в России, являются:

- коррумпированность чиновников;
- падение уровня доверия граждан к властным структурам и служащим в том числе;
- СМИ являются одним из основных источников формирования имиджа в глазах общественности и могут сконструировать как положительный, так и отрицательный имидж муниципального служащего.

Проблемы, связанные с имиджем муниципальных служащих, обсуждаются не так активно, как имидж политиков, депутатов и имидж президента страны. Использование возможностей социологического анализа применительно к имиджу муниципального служащего является достаточно продуктивным и в то же время конструктивным способом его осмысления.

В местных администрациях, где нет явных критериев измерения результатов деятельности, многие выборные и назначаемые должностные лица работают в полном неведении о понятиях «отличительный облик» и «имидж» и о том, зачем и как его измерять и улучшать.

Используя в комплексе три метода при проведении исследования, мы проверили достоверность гипотез. В ходе исследования было выявлено, что население все также сформировало в своем сознании негативный социальный портрет современного чиновника. Это обусловлено рядом факторов: СМИ предоставляют мало информации об их деятельности, отсутствие личного опыта общения с чиновниками, мнение о том, что представители власти коррумпированы и непрофессиональны.

На основании социологических исследований, в том числе и проведенных автором выпускной квалификационной работы, можно сделать следующие выводы:

1. Российский чиновник является лицом федеральной и региональной власти, и восприятие его в общественном мнении населения показывает степень доверия, легитимность его действий в глазах граждан. Именно поэтому важно контролировать формирование позитивного образа чиновника и при необходимости разрабатывать необходимые рекомендации по его улучшению.

2. Актуальность исследования определяется реально существующими противоречиями между личностными качествами государственного служащего и теми ролевыми требованиями, которые предъявляются к ним обществом, противоречием между реальным имиджем и «идеальным образом», уже сформированным в общественном мнении (сознании), а также необходимостью определения методов, которые будут способствовать снятию этих противоречий. Типологическими особенностями чиновничества, по мнению населения, являются традиционное злоупотребление своими возможностями и нечестное выполнение своих должностных обязанностей. Жители Белгородской области считают, что чиновники должны быть образованными, коммуникабельными, приветливыми и т.д.

3. В ходе авторского исследования было выявлено, что в сознании населения крепко закрепился негативный образ чиновника, который необходимо изменить в лучшую сторону, и в связи с этим были разработаны некоторые рекомендации по укреплению позитивного портрета госслужащего. Первая и вторая рекомендации были направлены на более открытое освещение работы представителей власти и конкурсов на замещение должностей государственной службы, а третья была направлена на непосредственное взаимодействие населения с чиновниками, посредством организуемых личных встреч.

В первую очередь, следует обратить внимание на контроль над деятельностью чиновников. Этот контроль должен быть связан с внедрением должностных регламентов, что должно расширить представление населения о чиновниках, их обязанностях и качестве работы. Также необходимо более открытое освещение СМИ деятельности госслужащих для того, чтобы население понимало, какие основные процессы происходят в работе чиновников.

Далее необходимо активное освещение средствами массовой информации конкурсов на замещение должностей гражданской службы, формирующих прозрачность данного процесса, исключение возможности получить работу благодаря личным связям, для того, чтобы население минимизировало наличие в своем представлении феномена кумовства в работе госслужащих.

И, наконец, стоит популяризировать и повысить престиж государственной службы, особенно среди молодого поколения за счет формирования положительного образа современного чиновника, который действует в первую очередь в интересах общества и рядовых граждан, компетентен, ответственен и энергичен и обладает другими, не менее важными профессиональными качествами. Следует хотя бы раз в месяц проводить личные встречи граждан с госслужащими и называть такие встречи, например, «Диалог на равных».

В целом, современный социальный портрет чиновника содержит в себе негативные социальные характеристики, которые подрывают доверие граждан к органам государственной власти и другим государственным структурам. Чиновничество в России и Белгородской области является особой группой людей, обладающих рядом преимуществ и привилегий, однако само по себе чиновничество не вызывает у людей доверия и не подтверждает свою компетентность и с этим необходимо бороться.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абрамов, Р. Н. Связи с общественностью [Текст] / Р. Н. Абрамов, Э. Г. Кондратьев. – М. : Альфа-книга, 2012. – 112 с.
2. Акимова, И. А. Социология. Курс лекций [Текст] / И. А. Акимова – М. : изд-во МГТУ им. Н.Э. Баумана, 2010. – 97 с.
3. Аналитический доклад «Бюрократия и власть в новой России : позиции населения и оценки экспертов» [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : http://www.isras.ru/analytical_report_bureaucracy.html. – Систем. требования : IBM PC, Internet Explorer.
4. Артамонова, О. Е. Разработка программы прикладного социологического исследования [Текст] : учеб. пособие / О. Е. Артамонова. – Великий Новгород: Новгородский государственный университет им. Ярослава Мудрого, 2012. – 32 с.
5. Архипов, И. Л. Российская политическая элита в феврале 1917 : психология надежды и отчаяния [Текст] / И. Л. Архипов. – Спб. : Питер, 2010. – 234 с.
6. Архипова, Л. И. Имидж муниципальных органов власти как инструмент манипулирования [Текст] / Л. И. Архипова, Р.С. Рафикова // Актуальные проблемы образования, науки и производства. – 2006. – № 5. – С. 32-35.
7. Атаманчук, Г. В. Государственное управление : Организационно-функциональные вопросы [Текст] / Г. В. Атаманчук. – М. : Инфра-М, 2011. – 256 с.
8. Атаманчук, Г. В. Теория государственного управления [Текст] / Г. В. Атаманчук. – М. : Полиграф сервис, 2007. – 288 с.
9. Бабинцев, В. П. Неформальные практики в муниципальном управлении [Текст] / В. П. Бабинцев, О. Н. Юркова // Среднерусский вестник общественных наук. – 2016. – № 2. – С. 79-84.

10. Батыгин, Г. С. Лекции по методологии социологических исследований [Текст] : учеб. пособие / Г. С. Батыгин. – М. : РУДН, 2008. – 276 с.
11. Бекетов, Н. В. Проблемы государственной инновационной политики и охраны интеллектуальной собственности [Текст] / Н. В. Бекетов // Проблемы современной экономики. – 2004. – № 1-2. – С. 35-37.
12. Бурдые, П. Социальное пространство и генезис «классов» [Текст] / П. Бурдые // Вопросы социологии. – Т.1. – 1992. – № 1. – С. 17-36.
13. Бюрократия и власть в новой России : позиции населения и оценки экспертов [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : http://www.isras.ru/analytical_report_bureaucracy_6.html. – Систем. требования : IBM PC, Internet Explorer.
14. Васищева, А. В. Имидж : определение центрального понятия имиджеологии [Текст] / А. В. Васищева // Социально-гуманитарные знания. – 2005. – № 4. – С. 313-316.
15. Вилер, К. Без эффективной коммуникации нет эффективного управления. Отличительный облик и имидж местной администрации [Текст] / К. Вилер. – Обнинск : Оптима-пресс, 2002. – 222 с.
16. Голосенко, И. А. Социальная идентификация рядового чиновничества в России начала XX века : историко-социологический очерк [Текст] / И. А. Голосенко // Журнал социологии и социальной антропологии. – 2000. – № 3. – С. 130-140.
17. Горчакова, В. Г. Внутренний образ экспресс-методика глубинного имиджирования [Текст] / В. Г. Горчакова // Управление персоналом. – 2005. – № 20. – С. 64-70.
18. Горчакова В. Г. Подходы изучения имиджа в контексте социального управления [Текст] / В. Г. Горчакова // Вестник РУДН. – 2008. – № 2. – С. 141-147.

19. Горшков, М. К. Прикладная социология : методология и методы [Текст] : учеб. пособие / М. К. Горшков, Ф. Э. Шереги. – М. : Инфра-М, 2009. – 416 с.
20. Государственные служащие : тенденции развития кадрового состава федеральной гражданской службы [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : <http://sisupr.mrsu.ru/20114/Alyamkina.pdf>. – Систем. требования : IBM PC, Internet Explorer.
21. Данилина, М. В. Портрет государственного служащего : социальные и психологические аспекты [Текст] / М. В. Данилина // Теория и практика современной науки. – 2015. – № 1. – С. 32-34.
22. Добреньков, В. И. Методология и методика социологического исследования [Текст] : учебник / В. И. Добреньков, А. И. Кравченко. – М. : Инфра-М, 2009. – 354 с.
23. Еремина, В. А. Социальный портрет чиновника глазами современной молодежи [Текст] / В. А. Еремина // Теория и практика современной науки. – 2017. – № 2 (20). – С. 12-20.
24. Закиров, М. А. Актуальные проблемы современной науки : сборник научных работ и сообщений [Текст] / М. А. Закиров. – Казань : издательство Казанского государственного технологического университета, 2008. – 272 с.
25. Зотов, В. Б. Система муниципального управления [Текст] / В. Б. Зотов. – М. : Пресс-бук, 2005. – 314 с.
26. Жабрев, А. А. Современный российский чиновник (наброски к социологическому портрету) [Текст] / А. А. Жабрев // Социологические исследования. – 1996. – № 8. – С. 48-51.
27. Казначевская, Г. Б. Менеджмент [Текст] / Г. Б. Казначевская. – М. : Просвещение, 2016. – 276 с.
28. Калачева, Т. Г. Социологический подход к анализу профессионализма государственных служащих [Текст] / Т. Г. Калачева. – М. : РАГС, 2007. – 179 с.

29. Козбаненко, В. А. Общее и особенное в правовом статусе государственных и муниципальных служащих [Текст] / В. А. Козбаненко // Проблемы местного самоуправления. – 2013. – № 1. – С. 65-68.
30. Кокшарова, Е. С. Дисциплинарная ответственность государственных служащих [Текст] / Е. С. Кокшарова // Вестник Удмуртского университета. – 2006. – № 6. – С. 189-191.
31. Комаровский, В. С. Государственная служба и средства массовой информации [Текст] / В. С. Комаровский. – Воронеж : Издат-Черноземье, 2003. – 244 с.
32. Колчинская, В. Ю. Анализ данных в социологии [Текст] : учеб. пособие / В. Ю. Колчинская. – Челябинск : ЮУрГУ, 2006. – 84 с.
33. Кравченко, В. И. Власть и коммуникация : проблемы взаимодействия в информационном обществе [Текст] / В. И. Кравченко. – СПб. : СПбГУЭФ, 2003. – 272 с.
34. Левинсон, А. Г. Термин «бюрократия» в российских контекстах [Текст] / А. Г. Левинсон // Вопросы философия. – 2004. – № 7, 8. – С. 241-248.
35. Мальцев, В. А. Государственный служащий современного типа [Текст] / В. А. Мальцев. – М. : Инфра-М, 2005. – 254 с.
36. Мальцев, В. А. Социологический подход к анализу проблем профессионализма государственных служащих [Текст] / В. А. Мальцев. – М. : Дрофа, 2007. – 232 с.
37. Митрошенков, О. В. Культура и управление [Текст] / О. В. Митрошенков // Социально-гуманитарные знания. – 2014. – № 5. – С. 3-19.
38. Михеева, В. В. Необходимость развития ПР-служб в муниципальных органах власти на современном этапе [Текст] / В. В. Михеева // Социально-гуманитарные знания. – 2007. – № 5. – С. 337-341.
39. Немчинов, А. А. Государственная и муниципальная служба [Текст] / А. А. Немчинов. – М. : Эксмо, 2010. – 266 с.

40. Оболонский, А. В. Государственная служба [Текст] / А. В. Оболонский. – М. : Инфра-М, 2010. – 234 с.
41. Оболонский, А. В. Этические аспекты регулирования государственной службы [Текст] / А. В. Оболонский // Общественные науки и современность. – 2004. – № 5. – С. 53-64.
42. Пищева, Т. Н. Образ идеального политического лидера в массовом сознании [Текст] / Т.Н. Пищева, Н.П. Шелекасова // Вестник Московского университета, политические науки. – 2004. – № 4. – С. 81-93.
43. Пищева, Т. Н. Политические образы : проблемы исследования и интерпретации [Текст] / Т. Н. Пищева // Политические исследования. – 2011. – № 2. – С. 47-52.
44. Портрет государственного служащего : социальные и психологические аспекты [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : https://vuzlit.ru/128037/portret_gosudarstvennogo_sluzhaschego_sotsialnye_i_psihologicheskie_aspekty. – Систем. требования : IBM PC, Internet Explorer.
45. После «эффективных менеджеров» : новый образ российского чиновника [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : https://yarnovosti.com/rus/news/society/obraz_rossiyskogo_chinovnika. – Систем. требования : IBM PC, Internet Explorer.
46. Россия и чиновники : семь откровений опроса ВЦИОМ [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд. : <https://centerforpoliticsanalysis.ru/position/read/id/rossiya-i-chinovniki-sem-otkroveni-y-oprosa-vciom>. – Систем. требования : IBM PC, Internet Explorer.
47. Семенов, И. С. Образы и имиджи в дискурсе национальной идентичности [Текст] / И. С. Семенов // Политические исследования. – 2008. – № 5. – С. 7-12.
48. Соловьев, Э. Г. Международный имидж современной России : дефицит привлекательности или дефицит идей? [Текст] / Э. Г. Соловьев // Полис. – 2008. – № 5. – С. 19-33.

49. Сулакшин, С. С. Проблемная повестка современной России [Текст] / А. А. Гаганов, Д. В. Новиков, А. И. Хвыля-Олинтер, С. С. Сулакшин // Наука и политика. – 2015. – № 3. – С. 111-114.

50. Тавокин, Е. П. Основы методики социологического исследования [Текст] : учеб. пособие / Е. П. Тавокин. – М. : Инфра-М, 2009. – 239 с.

51. Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Белгородской области [Электронный ресурс] // Режим доступа к изд.: <http://www.bel.gks.ru>. – Систем. требования : IBM PC, Internet Explorer.

52. Уледов, А. К. Партийное руководство изучением и формированием общественного мнения [Текст] / А. К. Уледов. – М. : Пресс-бук, 2004. – 301 с.

53. Ушаков, Б. Г. Государственный служащий : социальный портрет : обретение статуса и обретение имиджа [Текст] / Б. Г. Ушаков. – Екатеринбург : Абак-Пресс, 1996. – 61 с.

54. Федотова, Л. Н. Контент-аналитическое исследование средств массовой информации и пропаганды [Текст] / Л. Н. Федотова. – М. : Инфра-М, 2008. – 157 с.

55. Филатова, О. В. Профессиональная деятельность и социально-психологические особенности бюрократии [Текст] / О. В. Филатова // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. – 2013. – № 6. – С. 196-199.

56. Фомин, О. Н. Социологический портрет муниципального служащего [Текст] / О. В. Байдалова, О. Н. Фомин // Власть. – 2012. – № 4. – С. 1-5.

57. Фролов, С. С. Социология [Текст] : учеб. пособие / С. С. Фролов. – М. : Просвещение, 2003. – 194 с.

58. Черданцев, А. Ф. Теория государства и права [Текст] / А. Ф. Черданцев. – М. : Эксмо, 2009. – 376 с.

59. Шампань, И. Делать мнение : новая политическая игра [Текст] / И. Шампань. – М. : Рипол-классик, 1997. – 233 с.

60. Шелекасова, Н. П. Бессознательные аспекты имиджа политического лидера [Текст] / Н. П. Шелекасова // Политические исследования. – 2010. – № 4. – С. 130 -135.

61. Ядов, В. А. Социологическое исследование : методология, программа, методы [Текст] / В. А. Ядов – Самара : издательство «Самарский университет», 2007. – 253 с.

62. Ядов, В. А. Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности / В. А. Ядов – 3-е изд., испр. – М. : Омега-Л, 2007. – 567 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

**ПРОТОКОЛ ПИЛОТАЖНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ
ПО ТЕМЕ «СОЦИАЛЬНЫЙ ПОРТРЕТ СОВРЕМЕННОГО ЧИНОВНИКА»
13.02.2018**

Цель проведения пилотажного исследования:

1. Уточнение формулировок вопросов и ответов опросника.
2. Проверка понимания формулировок опросника у целевой группы.
3. Нормирование опроса (количество респондентов, время одного интервью, количество отказов и т.д.).

Способ проведения пилотажного исследования:

Полевой опрос 30 респондентов, подобранным по квотным признакам: пол, возраст и семейное положение, с участием 2 анкетеров, анализ результатов интервью с последующим обсуждением реакций респондентов с анкетерами.

Основные проблемы, выявленные в ходе пилотажного исследования:

1. Отсутствие необходимых вариантов ответов;
2. Некорректная постановка вопроса;
3. Невозможность однозначно ответить на поставленный вопрос.

Изменение в инструментарии по итогам пилотажного исследования:

1. В вопросе: «На основании каких источников информации Вы сформировали портрет муниципального служащего?» был добавлен вариант ответа «Другое».
2. В 10-ом и 11-ом вопросах о положительных и отрицательных чертах в поведении муниципального служащего добавлен вариант ответа «Другое».
3. Вопрос «Приходилось ли Вам в течение года предлагать взятки представителям органов власти?» был убран из этических соображений.

Анкета для массового опроса

Уважаемый респондент!

В целях написания выпускной квалификационной работы мы проводим исследование по изучению социального портрета современного чиновника в глазах жителей Белгородской области. Внимательно прочитайте вопрос и варианты ответов, отметьте понравившийся ответ. На каждый вопрос, если не указано иное, возможен только один вариант ответа. При необходимости допишите ответ сами на отведенном для этого месте. Анкета является анонимной и все результаты будут представлены в обобщенном виде.

1. Расставьте в порядке их значимости необходимые служащему органов власти личностные качества.

- порядочность;
- равнодушие;
- дипломатичность;
- справедливость;
- надежность;
- отзывчивость;
- приветливость;
- терпимость;
- умение общаться с людьми;
- умение слушать;
- внимательность

2. Расставьте в порядке их значимости необходимые государственному и муниципальному служащему профессиональные качества

- профессионализм;
- ответственность;
- умение общаться с людьми;
- исполнительность;
- мобильность;
- коммуникабельность;
- дисциплинированность;
- организационный талант;
- высокий интеллект, эрудиция;
- точность в работе;
- стремление к нововведениям

3. Соответствуют ли муниципальные служащие тем качествам (параметрам) которые Вы отметили выше?

- 1) Да, в полной мере;
- 2) Скорее да, чем нет;
- 3) Скорее нет, чем да;
- 4) Абсолютно не соответствуют

4. Доверяете ли Вы деятельности муниципальных служащих Белгородской области?

- 1) Да, доверяю в полной мере;
- 2) Доверяю частично;
- 3) Абсолютно не доверяю;
- 4) Затрудняюсь ответить

5. На основании каких источников информации Вы сформировали портрет муниципального служащего?

- 1) СМИ;
- 2) Друзья, знакомые, люди;
- 3) Личный опыт общения;
- 4) Общественное мнение
- 5) Другое (укажите)

6. Как Вы думаете, в полном ли объеме СМИ предоставляют информацию о деятельности муниципальных служащих?

- 1) Да, в полном объеме;
- 2) Не совсем, есть информация, которую СМИ не освещают;
- 3) Нет, СМИ дает совсем мало информации о деятельности служащих органов власти;
- 4) Затрудняюсь ответить

7. Насколько Вы информированы о деятельности муниципальных служащих?

- 1) Полностью информирован(а);
- 2) Частично информирован(а);
- 3) Совсем не информирован(а)

8. Испытываете ли Вы потребность в дополнительных, исчерпывающих знаниях о деятельности служащих органов власти Белгородской области?

- 1) Да, хотелось бы как можно больше знать об их деятельности;
- 2) Мне достаточно той информации, которой я владею на данный момент;
- 3) Мне это не нужно и неинтересно

9. Обращались ли Вы лично к служащим органов власти различного уровня?

- 1) Да;
- 2) Нет

10. Если да, то какие положительные черты Вы обнаружили в поведении (характере, действиях) муниципальных служащих?

- профессионализм;
- ответственность;
- умение общаться с людьми;
- исполнительность;
- мобильность;
- коммуникабельность;
- дисциплинированность;
- организационный талант;
- высокий интеллект, эрудиция;
- точность в работе;
- стремление к инновациям, нововведениям
- другое (укажите)

11. Какие отрицательные черты?

- непрофессионализм;
- безответственность;
- грубое, хамское отношение;
- равнодушие к чужим проблемам;
- высокомерие, наглость;
- коррумпированность;
- низкий уровень эрудированности;
- чрезмерный консерватизм
- другое (укажите)

12. Хотели бы Вы работать в органах государственной и муниципальной власти?

- 1) Да, хотел(а) бы попробовать;
- 2) Не задумывался (-алась) об этом;
- 3) Нет, не хотел бы;

13. Как Вы считаете, какие первоочередные проблемы необходимо решить чиновникам?

- 1) Понизить уровень коррумпированности;
- 2) Проблемы в медицинском обслуживании;
- 3) Проблемы в ЖКХ;
- 4) Проблемы с дорогами;
- 5) Проблемы в образовании и науке;
- 6) Свой вариант _____

14. Как Вы полагаете, насколько изменился уровень коррумпированности современного чиновника в течение года?

- 1) Изменился значительно, уровень коррумпированности стал ниже;
- 2) Изменился значительно, уровень коррумпированности стал выше;
- 3) Изменился незначительно, немного уменьшился;
- 4) Изменился незначительно, немного увеличился;
- 5) Совсем не изменился;
- 6) Затрудняюсь ответить

15. На Ваш взгляд, есть ли шанс, что социальный портрет современного чиновника изменится со временем?

- 1) Да, изменится в лучшую сторону;
- 2) Изменится, в худшую сторону;
- 3) Не изменится, все останется по-прежнему;
- 4) Затрудняюсь ответить

16. Укажите Ваш пол:

- 1) Мужской;
- 2) Женский

17. Укажите Ваш возраст:

- 1) 20-29 лет;
- 2) 30-39 лет;
- 3) 40-49 лет;
- 4) 50-59 лет;
- 5) 60 и старше;

18. Укажите Вашу сферу деятельности:

- 1) Здравоохранение;
- 2) Культура;
- 3) Образование;
- 4) Социальная защита;
- 5) Спорт;
- 6) ЖКХ;
- 7) Общественная безопасность;
- 8) Государственное и муниципальное управление;
- 9) СМИ;
- 10) Экономика и финансы;
- 11) Сельское хозяйство;
- 12) Предпринимательство;
- 13) Пенсионер;
- 14) Другое _____

Спасибо за участие в исследовании!

Статистические таблицы по результатам массового опроса

Таблица 1

Распределение ответов на вопрос: «Соответствуют ли муниципальные служащие тем качествам (параметрам) которые Вы отметили выше?»

Валидные	Значения	Частота	% от ответивших
1	1) Да, в полной мере;	0	0,0
2	2) Скорее да, чем нет;	141	23,5
3	3) Скорее нет, чем да;	260	43,3
4	4) Абсолютно не соответствуют	199	33,2
	Итого ответивших:	600	100,0

* Пропуски: 0 из 600 (0,0%)

Таблица 2

Распределение ответов на вопрос: «Доверяете ли Вы деятельности муниципальных служащих Белгородской области?»

Валидные	Значения	Частота	% от ответивших
1	1) Да, доверяю в полной мере;	0	0,0
2	2) Доверяю частично;	348	58,0
3	3) Абсолютно не доверяю;	197	32,8
4	4) Затрудняюсь ответить	55	9,2
	Итого ответивших:	600	100,0

* Пропуски: 0 из 600 (0,0%)

Таблица 3

Распределение ответов на вопрос: «На основании каких источников информации Вы сформировали портрет муниципального служащего?»

Валидные	Значения	Частота	% от ответивших
1	1) СМИ;	315	52,5
2	2) Друзья, знакомые, люди;	456	76,0
3	3) Личный опыт общения;	254	42,3
4	4) Общественное мнение	141	23,5
5	5) другое	0	0,0
	Сумма:	1166	194,3
	Итого ответивших:	600	100,0

* Пропуски: 0 из 600 (0,0%)

Таблица 4

Распределение ответов на вопрос: «Как Вы думаете, в полном ли объеме СМИ предоставляют информацию о деятельности муниципальных служащих?»

Валидные	Значения	Частота	% от ответивших
1	1) Да, в полном объеме;	0	0,0
2	2) Не совсем, есть информация, которую СМИ не освещают;	342	57,0

3	3) Нет, СМИ дает совсем мало информации о деятельности служащих органов власти;	196	32,7
4	4) Затрудняюсь ответить	62	10,3
	Итого ответивших:	600	100,0

* Пропуски: 0 из 600 (0,0%)

Таблица 5

Распределение ответов на вопрос: «Насколько Вы информированы о деятельности муниципальных служащих?»

Валидные	Значения	Частота	% от ответивших
1	1) Полностью информирован(а);	0	0,0
2	2) Частично информирован(а);	459	76,5
3	3) Совсем не информирован(а)	141	23,5
	Итого ответивших:	600	100,0

* Пропуски: 0 из 600 (0,0%)

Таблица 6

Распределение ответов на вопрос: «Испытываете ли Вы потребность в дополнительных, исчерпывающих знаниях о деятельности служащих органов власти Белгородской области?»

Валидные	Значения	Частота	% от ответивших
1	1) Да, хотелось бы как можно больше знать об их деятельности;	373	62,2
2	2) Мне достаточно той информации, которой я владею на данный момент;	227	37,8
3	3) Мне это не нужно и неинтересно	0	0,0
	Итого ответивших:	600	100,0

* Пропуски: 0 из 600 (0,0%)

Таблица 7

Распределение ответов на вопрос: «Обращались ли Вы лично к служащим органов власти различного уровня?»

Валидные	Значения	Частота	% от ответивших
1	1) Да;	344	57,3
2	2) Нет	256	42,7
	Итого ответивших:	600	100,0

* Пропуски: 0 из 600 (0,0%)

Таблица 8

Распределение ответов на вопрос: «Если да, то какие положительные черты Вы обнаружили в поведении (характере, действиях) муниципальных служащих?»

Валидные	Значения	Частота	% от ответивших
1	- профессионализм;	55	28,1
2	- ответственность;	55	28,1
3	- умение общаться с людьми;	55	28,1

4	- исполнительность;	86	43,9
5	- мобильность;	86	43,9
6	-коммуникабельность;	141	71,9
7	-дисциплинированность;	0	0,0
8	- организационный талант;	0	0,0
9	- высокий интеллект, эрудиция;	0	0,0
10	- точность в работе;	0	0,0
11	- стремление к инновациям, нововведениям	0	0,0
12	- другое	0	0,0
	Сумма:	478	243,9
	Итого ответивших:	196	100,0

* Пропуски: 404 из 600 (67,3%)

Таблица 9

Распределение ответов на вопрос: «Какие отрицательные черты?»

Валидные	Значения	Частота	% от ответивших
1	- непрофессионализм;	62	30,5
2	- безответственность;	62	30,5
3	- грубое, хамское отношение;	0	0,0
4	- равнодушие к чужим проблемам;	148	72,9
5	- высокомерие, наглость;	141	69,5
6	- коррумпированность;	141	69,5
7	- низкий уровень эрудированности;	0	0,0
8	- чрезмерный консерватизм	0	0,0
9	- другое	0	0,0
	Сумма:	554	272,9
	Итого ответивших:	203	100,0

* Пропуски: 397 из 600 (66,2%)

Таблица 10

Распределение ответов на вопрос: «Хотели бы Вы работать в органах государственной и муниципальной власти?»

Валидные	Значения	Частота	% от ответивших
1	1) Да, хотел(а) бы попробовать;	0	0,0
2	2) Не задумывался (-алась) об этом;	121	20,2
3	3) Нет, не хотел бы;	479	79,8
	Итого ответивших:	600	100,0

* Пропуски: 0 из 600 (0,0%)

Таблица 11

Распределение ответов: «Как Вы считаете, какие первоочередные проблемы необходимо решить чиновникам?»

Валидные	Значения	Частота	%от ответивших
1	1) Понизить уровень коррумпированности;	368	61,3
2	2) Проблемы в медицинском обслуживании;	223	37,2
3	3) Проблемы в ЖКХ;	280	46,7
4	4) Проблемы с дорогами;	135	22,5
5	5) Проблемы в образовании и науке:	0	0,0
6	6) свой вариант	179	29,8
	Сумма:	1185	197,5
	Итого ответивших:	600	100,0

* Пропуски: 0 из 600 (0,0%)

Таблица 12

Распределение ответов на вопрос: «Как Вы полагаете, насколько изменился уровень коррумпированности современного чиновника в течение года?»

Валидные	Значения	Частота	% от ответивших
1	1) Изменился значительно, уровень коррумпированности стал ниже;	0	0,0
2	2) Изменился значительно, уровень коррумпированности стал выше;	53	8,8
3	3) Изменился незначительно, немного уменьшился;	0	0,0
4	4) Изменился незначительно, немного увеличился;	368	61,3
5	5) Совсем не изменился;	62	10,3
6	6) Затрудняюсь ответить	117	19,5
	Итого ответивших:	600	100,0

* Пропуски: 0 из 600 (0,0%)

Таблица 13

Распределение ответов на вопрос: «На Ваш взгляд, есть ли шанс, что социальный портрет современного чиновника изменится со временем?»

Валидные	Значения	Частота	% от ответивших
1	1) Да, изменится в лучшую сторону;	0	0,0
2	2) Изменится, в худшую сторону;	283	47,2
3	3) Не изменится, все останется по-прежнему;	262	43,7
4	4) Затрудняюсь ответить	55	9,2
	Итого ответивших:	600	100,0

* Пропуски: 0 из 600 (0,0%)

Таблица 14

Распределение ответов на вопрос: «Укажите Ваш пол»

Валидные	Значения	Частота	% от ответивших
1	1) Мужской;	216	36,0
2	2) Женский	384	64,0
	Итого ответивших:	600	100,0

* Пропуски: 0 из 600 (0,0%)

Таблица 15

Распределение ответов на вопрос: «Укажите Ваш возраст»

Валидные	Значения	Частота	% от ответивших
1	1) 20-29 лет;	108	18,0
2	2) 30-39 лет;	124	20,7
3	3) 40-49 лет;	94	15,7
4	4) 50-59 лет;	110	18,3
5	5) 60 и старше;	164	27,3
	Итого ответивших:	600	100,0

* Пропуски: 0 из 600 (0,0%)

Таблица 16

Распределение ответов на вопрос: «Укажите Вашу сферу деятельности»

Валидные	Значения	Частота	% от ответивших
1	1) здравоохранение;	181	30,2
2	2) Культура;	126	21,0
3	3) Образование;	82	13,7
4	4) Социальная защита;	26	4,3
5	5) Спорт;	9	1,5
6	6) ЖКХ;	19	3,2
7	7) Общественная безопасность;	1	0,2
8	8) Государственное и муниципальное управление;	2	0,3
9	9) СМИ;	0	0,0
10	10) Экономика и финансы;	0	0,0
11	11) Сельское хозяйство;	0	0,0
12	12) Предпринимательство;	0	0,0
13	13) Пенсионер;	150	25,0
14	14) другое	4	0,7
	Итого ответивших:	600	100,0

* Пропуски: 0 из 600 (0,0%)

Распределение ответов на вопрос: «Укажите город»

Валидные	Значения	Частота	% от ответивших
1	1-Алексеевка	24	4,0
2	2-Белгород	270	45,0
3	3-Бирюч	6	1,0
4	4-Валуйки	24	4,0
5	5-Грайворон	6	1,0
6	6-Губкин	60	10,0
7	7-Короча	6	1,0
8	8-Новый Оскол	12	2,0
9	9-Старый Оскол	156	26,0
10	10-Строитель	12	2,0
11	11-Шебекино	24	4,0
	Итого ответивших:	600	100,0

* Пропуски: 0 из 600 (0,0%)

Таблица коэффициентов корреляции

	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19
V3	1,000	0,608	0,647	0,603	0,566	0,770	0,529	0,794	0,502	0,575	0,278	0,483	0,578	0,020	0,043	0,086	0,036
V4	0,608	1,000	0,385	0,531	0,632	0,664	0,416	0,557	0,631	0,428	0,394	0,663	0,552	0,035	0,035	0,079	0,052
V5	0,647	0,385	1,000	0,427	0,290	0,484	0,335	0,411	0,417	0,385	0,191	0,333	0,411	0,015	0,024	0,054	0,025
V6	0,603	0,531	0,427	1,000	0,191	0,678	0,459	0,557	0,631	0,218	0,488	0,731	0,315	0,021	0,058	0,119	0,057
V7	0,566	0,632	0,290	0,191	1,000	0,265	0,478	0,557	0,489	0,279	0,421	0,345	0,205	0,002	0,044	0,070	0,047
V8	0,770	0,664	0,484	0,678	0,265	1,000	0,673	0,557	0,502	0,392	0,362	0,619	0,408	0,023	0,050	0,125	0,065
V9	0,529	0,416	0,335	0,459	0,478	0,673	1,000	0,056	0,322	0,583	0,467	0,457	0,274	0,008	0,026	0,132	0,039
V10	0,794	0,557	0,411	0,557	0,557	0,012	0,012	0,450	0,076	0,231	0,577	0,557	1,000	0,034	0,050	0,105	0,056
V11	0,502	0,631	0,417	0,631	0,489	0,502	0,007	0,076	0,357	0,018	0,478	0,631	0,842	0,012	0,050	0,095	0,046
V12	0,575	0,428	0,385	0,218	0,279	0,392	0,583	0,043	0,432	1,000	0,414	0,431	0,571	0,012	0,028	0,123	0,042

V19	V18	V17	V16	V15	V14	V13
0,036	0,086	0,043	0,020	0,578	0,483	0,278
0,052	0,079	0,035	0,035	0,552	0,663	0,394
0,025	0,054	0,024	0,015	0,411	0,333	0,191
0,057	0,119	0,058	0,021	0,315	0,731	0,488
0,047	0,070	0,044	0,002	0,205	0,345	0,421
0,065	0,125	0,050	0,023	0,408	0,619	0,362
0,039	0,132	0,026	0,008	0,274	0,457	0,467
0,056	0,105	0,050	0,034	1,000	0,557	0,577
0,046	0,095	0,050	0,012	0,842	0,631	0,478
0,042	0,123	0,028	0,012	0,571	0,431	0,414
0,039	0,085	0,025	0,015	0,452	0,444	0,529
0,077	0,128	0,051	0,027	0,496	1,000	0,444
0,052	0,108	0,037	0,013	1,000	0,496	0,452
0,249	0,244	0,114	1,000	0,013	0,027	0,015
0,089	0,539	1,000	0,114	0,037	0,051	0,025
0,234	1,000	0,539	0,244	0,108	0,128	0,085
1,000	0,234	0,089	0,249	0,052	0,077	0,039

Инструментарий для фокус-групп по проблеме формирования социального портрета современного чиновника

Введение. *Добрый день! В целях написания выпускной квалификационной работы мы проводим исследование по формированию портрета современного чиновника в общественном мнении населения Белгородской области. Наша беседа будет иметь анонимный характер, поэтому вам необязательно называть свое настоящее имя, все данные, полученные в ходе исследования, будут использованы в обобщенном виде.*

В целом, хотим обратить ваше внимание на то, что необходимо помнить – сколько людей, столько и мнений. Цель нашей встречи и беседы – попытаться выявить разнообразие взглядов и мнений по формированию портрета современного чиновника. Нет правильных и неправильных мнений.

I. Что такое социальный портрет современного чиновника? (Вводная дискуссия; длительность – не более 10-15 минут)

- Что такое социальный портрет современного чиновника? (Попросить дать определение). Как вы сами понимаете этот термин?

- Как вы считаете, из каких компонентов он формируется?

II. Дискуссия по проблемам (50-60 минут)

Эта часть дискуссии посвящена обсуждению конкретных вопросов о формировании портрета чиновников.

1. Как, по-Вашему, с помощью каких технологий он формируется (СМИ, общественное мнение, личный опыт взаимодействия людей с государственными и муниципальными служащими)?

2. Выделите, пожалуйста, основные личностные качества, которыми должен обладать представитель органов власти?

3. Выделите, пожалуйста, основные профессиональные качества, которыми должен обладать представитель органов власти?

4. Как вы считаете, соответствует ли качествам, которые вы назвали выше современный российский чиновник? Почему вы так считаете? Какие основные положительные качества вы можете выделить? Какие отрицательные?

5. Как вы считаете, соответствуют ли качествам, которые вы назвали выше современные представители органов власти Белгородской области? Почему вы так считаете? Какие основные положительные качества вы можете выделить? Какие отрицательные?

6. Доверяете ли вы деятельности муниципальных служащих Белгородской области? Почему?

7. Доверяете ли вы деятельности государственных служащих федерального уровня? Почему?

8. Вы думаете, в полном ли объеме СМИ предоставляют информацию о деятельности органов власти?

9. Хотели бы вы получать более подробную и конкретную информацию о деятельности государственных и муниципальных служащих? Почему?

10. Обращались ли Вы лично к служащим органов власти различного уровня? Остались ли вы довольны? Какие положительные черты Вы обнаружили в поведении (характере, действиях) муниципальных служащих? Какие отрицательные черты?

11. Как Вы полагаете, насколько изменился уровень коррумпированности современного чиновника в течение года?

12. На Ваш взгляд, есть ли шанс, что социальный портрет современного чиновника изменится со временем? Если да, то в какую сторону?

После обсуждения всех вопросов следует дать всем участникам возможность еще раз высказаться в целом по тенденциям формирования социального портрета современного чиновника. После чего поблагодарить за участие в беседе.

Благодарим за участие в дискуссии!

Гайд экспертного интервью о формировании социального портрета современного чиновника

***Введение.** Добрый день! В целях написания выпускной квалификационной работы мы проводим исследование по формированию портрета современного чиновника в общественном мнении населения Белгородской области. Будем признательны, если Вы ответите на несколько вопросов.*

I. Что такое социальный портрет современного чиновника?

- Что такое социальный портрет современного чиновника? (Попросить дать определение). Как вы сами понимаете этот термин?

- Как вы считаете, из каких компонентов он формируется?

II. Дискуссия по проблемам

Эта часть дискуссии посвящена обсуждению конкретных вопросов о формировании портрета чиновников.

1. Как, по-Вашему, с помощью каких технологий он формируется (СМИ, общественное мнение, личный опыт взаимодействия людей с государственными и муниципальными служащими)?

2. Выделите, пожалуйста, основные личностные качества, которыми должен обладать представитель органов власти?

3. Выделите, пожалуйста, основные профессиональные качества, которыми должен обладать представитель органов власти?

4. Как вы считаете, соответствует ли качествам, которые вы назвали выше современный российский чиновник? Почему вы так считаете? Какие основные положительные качества вы можете выделить? Какие отрицательные?

5. Как вы считаете, соответствуют ли качествам, которые вы назвали выше современные представители органов власти Белгородской области? Почему вы так считаете? Какие основные положительные качества вы можете выделить? Какие отрицательные?

6. Доверяют ли обычные граждане чиновникам Белгородской области? Почему?

7. Доверяют ли обычные граждане деятельности государственных служащих федерального уровня? Почему?

8. Как Вы думаете, в полном ли объеме СМИ предоставляют информацию о деятельности органов власти?

9. Как Вы считаете, хотели бы граждане получать более подробную и конкретную информацию о деятельности государственных и муниципальных служащих? Почему?

10. Какие положительные черты могут обнаружить граждане при личном обращении в поведении (характере, действиях) муниципальных служащих? Какие отрицательные черты?

11. Как Вы полагаете, насколько изменился уровень коррумпированности современного чиновника в течение года?

12. На Ваш взгляд, считает ли население, что социальный портрет современного чиновника изменится со временем? Если да, то в какую сторону?

Благодарим за участие в интервью!