Л.А.Кривоносова,
кандидат социологических наук, доцент

ВОЗМОЖНОСТИ СОЦИАЛЬНОГО ПРОЕКТИРОВАНИЯ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ЖИЗНИ

Важнейшими для проектной деятельности в области управления качеством жизни являются три особенности современной социальной организации: 1) трансформация традиции и ее регулирующая роль; 2) фрагментарность воспринимаемого мира; 3) высокая скорость и слабая предсказуемость социальных изменений[1].

Из этого следует, что, во-первых, в системе государственного и муниципального управления приемлемы такие планируемые социальные изменения, которые ограничены в масштабе, ресурсах, времени и соответствуют принятым в сообществе ценностно-нормативным требованиям; во-вторых, при проектировании в области управления качеством жизни имеет значение не только результат, но и сам процесс разработки проекта и его реализации; в-третьих, во фрагментарном и хаотичном социальном мире целостность общественно значимых действий обеспечивается тезаурусами активной части общества.

Социальный проект как тип организации жизненного пространства наилучшим образом соответствует ограничениям и требованиям внедрения в управление категории «качество жизни»[2]. Оценка качества жизни управления имеет смысл в том случае, когда его результаты используются в управлении социальными процессами; субъекты управления вносят определенные коррективы в проводимую социальную политику; пересматриваются размеры затрат по статьям расходов – одним словом, когда качество жизни становится элементом социального менеджмента. В этом случае измерение качества жизни выполняет функцию обратной связи, замыкающей контур управления. Замеры проводятся с определенной периодичностью и завершаются стандартизированными управленческими решениями. Эту задачу должна обеспечить система управления качеством жизни.

---

[1] См.: *Горлов В.М., Животкевич И.Н.* Предпосылки создания системы качества в региональных органах исполнительной власти // Стандарты и качество. 2002. № 2. С. 70–71.

[2] См.: Прогнозное социальное проектирование: Теоретико-методологические и методические проблемы / Отв. ред. Т.М.Дридзе. М., 1994. С. 55–58.

Такая система может состоять из двух подсистем: первой, позволяющей получать объективную оценку качества жизни в динамике, и подсистемы механизмов деятельности подразделений органов власти и муниципального управления, обеспечивающих поддержание или улучшение качества жизни населения территориального сообщества на заданном уровне. Автор предлагает назвать данный проект мониторингом качества жизни, под которым понимается как результативная (информационная) система, так и организационная совокупность управленческих действий[1]. Мониторинг качества жизни как способ получения социальной информации и ее преобразования зависит от того, в каком режиме функционирует социальная система – в условиях стабильности или разбалансированности ее структур и элементов. С этим связаны и особенности измерения исследуемой категории.

Информационная часть мониторинга должна учитывать, что:

– наиболее значимой частью мониторинга должна быть система показателей развития страны, региона и т.д., выявление динамики ценностей, их трансформации и зависимости от материального благосостояния различных социальных групп;

– максимально дробному съему информации должны подвергаться процессы девиации и маргинализации общества, масштабы и направления трансформации нормативного ядра социума, его правового, социального и политического пространства;

– динамические ряды должны строиться с учетом оценки общественным мнением качества жизни предшествующих периодов, отраженных как в интегральных показателях, так и в отдельных индикаторах;

– с учетом динамичности кризисного общества число замеров качества жизни и его различных сфер должно быть частым и определяться складывающейся динамикой и тенденциями;

– с учетом неравновесности функционирования социальных институтов России и ее территориальных субъектов различного уровня, непредсказуемости последствий решений требуется глубокое исследование взаимоотношений между территориальной системой и внешней средой;

– информационная система должна строиться по принципам открытости, гибкости, иерархичности, с фиксацией каждого уровня управления от государства до муниципальных образований.

Создание мониторинга как подсистемы управленческих воздействий предполагает определение базовых принципов, на которых может строиться система управления качеством. Любые направлен-

---

[1] См.: *Мильман В.Э.* Цель как способ проектирования деятельности // Системные исследования. М., 2001. С. 105.

ные преобразования, в том числе управление процессами, могут быть успешными, когда предусматривают следущее: целевую установку управления (выполнение задания); ресурсы (регулирующие механизмы); оценку качества управления (затраты на управление); обратную связь (возможность воздействия и изменение программ); измерение управления и результатов (социальные индикаторы). Социальные индикаторы здесь служат депозитарием информации, средством анализа и прогнозирования, тогда как концепция качества жизни – ретранслятором социальных индикаторов.

Преобразование ценностей – это потоки со все более увеличивающимися дисперсиями значений, приводящими при неграмотном управлении обществом к значительному его расслоению. Например, если мы заинтересованы в проекте лучшего проживания городского населения, то что мы думаем относительно бомжей? Если мы заинтересованы в здоровой пище, то что мы думаем относительно достаточного ее количества и доступности для каждого?

При таком подходе к рассматриваемой проблеме мы попадем в ситуацию необходимости обеспечения шансов доступности тех или иных благ для каждого. Высокий уровень качества жизни предполагает следующее: возможность выбора; существование альтернатив, чтобы было из чего выбирать; возобновление ресурсов, материальных и человеческих; окружающих среду, ценимую, как она есть, т.е. за ее собственную пользу; ненасильственные способы разрешения конфликтов; открытость (например, в профессиональных деловых отношениях); уважение к правам меньшинства; персональную безопасность и т.д. Эти и другие показатели – результат признания потребности жить вместе, преуспевая. Они отличаются от классических ценностей, обусловленных персональной этикой или балансированием прав индивидуума и государства.

Если такая постановка вопроса станет приоритетной, то это будет *первым* принципом новой системы управления: способствовать улучшению качества жизни. *Второй* принцип – качественное мышление против количественного. *Третий* принцип – для развития необходимо наличие диапазона перспектив от простейших до глобальных.

Социальный проект мониторинга оценки качества жизни может состоять из следующих компонентов: 1) характеристика типологии проекта; 2) цель и задачи; 3) структура этапов и последовательность решения задач; 4) требования к написанию работ, которые должны быть выполнены в рамках проекта; 5) нормативно-правовая база; 6) кадровое, финансовое и материально-техническое обеспечение; 7) этапы внедрения проекта; 8) риски, организационно-методические трудности (перспективные направления реализации проекта).

По *характеру* проектируемых изменений данный проект относится к инновационным, главной задачей которого является внедрение принципиально новой разработки, обеспечивающей определение объективной оценки и управление процессами качества жизни населения. По *направлению* деятельности проектный образец относится к управленческим, охватывает область государственного и муниципального управления. В качестве способа финансового обеспечения избирается смешанное финансирование. По *масштабам* проективный образец относится к мегапроектам. Оценка масштаба основывается на следующих показателях: а) количество людей, которые могут воспользоваться результатами проекта; б) кадровые ресурсы и суммарное время; в) объем финансовых и материальных ресурсов; г) структура, формы организации проекта; д) распространенность проекта на систему управления конкретной территорией.

Моделируемый проект основывается на проблемно-ориентированном (прогнозном) и субъектно-ориентированном (тезаурусном) подходах. Для первого характерны: 1) рассмотрение объективных и субъективных факторов социального воспроизводства в качестве равноправных; 2) понимание проектирования как органичного и завершающего этапа социально-диагностической работы; 3) упор на обратную связь между диагностической и конструктивной стадиями процесса выработки решения. Эти обстоятельства позволяют видеть специфику рассматриваемого подхода в его проблемной (целевой, прогнозной) ориентации.

Субъектно-ориентированный подход позволяет теоретически обобщить опыт социального проектирования на уровне использования в нем механизма социальной и культурной ориентации, основанного на различии и сходстве тезаурусов индивидов*. Для различных индивидов тезаурусы различны, поскольку неодинаковы как их личностные свойства, так и среда их жизнедеятельности.

Проектный замысел предполагает необходимость использования системного подхода. Проектируемый объект признается сложной подсистемой более широкой социальной системы, отличающейся спецификой поведения в пространстве и времени; проектная деятельность направляется на решение определенной проблемной ситуации, что открывает возможность дальнейшего развития системы. Значение системного подхода в социальном проектировании подчеркива-

---

* Под тезаурусом здесь понимается систематизированный состав информации (знаний) и установок в области оценочных определений показателей качества жизни и установок в той или иной области жизнедеятельности, предоставляющий возможность в ней ориентироваться.

ется комплексностью, многоразмерностью и многосторонностью проектируемого объекта[1].

Одним из основных используемых методов является квалиметрия – количественное оценивание качественных характеристик проектируемого объекта. Здесь мы опираемся на модификацию, разработанную Г.Г.Азгильдовым, А.А.Глигевой, Э.П.Райхмановым, М.В.Федоровым, согласно которым качество любого объекта существует только с позиции «потребителя» – человека или группы лиц, предъявляющих к объекту потребления одинаковые требования[2]. Эта позиция позволяет: определить способы формирования системы показателей, характеризующих качество жизни в подлежащих оцениванию объектах; установить способы назначения оценок весомости (значимости) этих показателей в зависимости от места и времени их оценивания; разработать методику анализа динамики и прогнозирования значений количественных и качественных показателей учета, а главное – разработать способы предвидения возможных изменений учитываемых показателей; обосновать способы выбора экспертов, формирования и управления экспертными группами, способными провести требуемое оценивание; разработать программу информационного обеспечения и обработки получаемой от экспертов информации.

Цель проекта – конструирование технологии оценки качества жизни территориального сообщества, создание систем управления функционирования инновационного объекта на основе определения его актуальности и особой общественной значимости с использованием мониторингового типа исследования.

Определение цели позволяет конкретизировать задачи, которые предстоит решить в рамках проекта: а) максимально конкретизировать результатирующие положения проектируемого образца, характеризующие степень его значимости для системы государственного и муниципального управления; б) перевести в социальную технологию основные элементы проектируемой модели, связанные с оценкой качества жизни, ее встроенности в структуру управления; в) создать систему управления качеством жизни населения территории в рамках организационно-управленческой структуры субъектов государственно-муниципальных органов власти; г) на основе пилотажных замеров произвести экспертизу и оценку проектного образца (технологии оценки качества жизни).

---

[1] См.: *Бестужев-Лада И.В.* Прогнозное обоснование социальных нововведений. М., 1993. С. 45.

[2] См.: *Лукин В.А.* Социальное проектирование. М., 2003. С. 31.

В рамках организационно-методических задач следует обеспечить: 1) направленность проектируемой социальной системы на личность, на повышение качества жизни населения; 2) функциональность проектируемого социального объекта; 3) всесторонний учет субъективных компонентов проектируемой социальной системы, влияющих на различные стороны деятельности личности; 4) совместимость элементов проектируемого объекта; 5) придание каждому элементу системы функционального назначения; 6) проективность результатов, изменяющих социальную систему, исходя из реальных возможностей системы; 7) придание социальному проекту простоты, гибкости, надежности; 8) придание приоритетности эффективности социальных инноваций, а не минимизации инвестиций.

Объектом социального проектирования являются качественные признаки социальных систем, связанных с жизнеобеспечением, а также процессы организации социальных взаимодействий, включенных в проектную деятельность. В поле социального проектирования попадают различные объекты: а) системы материального и духовного воспроизводства (социальные технологии, духовная культура, социальная деятельность и т.д.); б) индивид как субъект исторического процесса социальных отношений с его потребностями, ценностными ориентациями, установками, социальным статусом, ролями в системе отношений территории; в) элементы и подсистемы социальной структуры общества (коллективы, регионы, социальные группы и т.д.); г) различные социальные отношения (политические, идеологические, управленческие, нравственные); д) элементы качества жизни.

Предметом проекта является целенаправленное воздействия на социальные процессы путем оптимизации социального пространства как объекта управления.

Субъектом социального проектирования являются различные носители управленческой деятельности: как отдельные личности, так и организации, социальные институты, которые ставят своей целью организационное, целенаправленное повышение качества жизни населения конкретной территории, где главенствующая роль отводится органам государственной власти и муниципального управления.

Выбор эмпирических методов и методик связан со следующими этапами проекта: проективные исследования; разработка проективной программы; формирование проективного образца; реализация проектного образца. На различных этапах проектирования возможно применение следующих методик: социологическое исследование; определение содержания и структуры проектной проблемы; многофакторный анализ; факторная систематизация; социальный отбор; экспертиза и оценка.

Главной задачей административных органов является эффективное использование выделенных на социальные нужды денежных ресурсов, а также точное и правильное их распределение между сферами жизни населения.

В настоящее время администрации территории при разработке социальных программ руководствуются статистической информацией о состоянии той или иной сферы жизни данной территории. При этом слабо учитываются восприятие и удовлетворенность качеством жизни населением региона, что приводит в итоге к неверной «адресации» и неэффективному использованию средств и осложняет ситуацию. Подобное поведение власти вызывает недовольство, недоверие и недопонимание населения.

Суть проектируемой технологии состоит в сопоставлении объективных и субъективных оценок качества жизни населения (под объективной оценкой понимаются значимые показатели жизнеобеспечения населения, под субъективной – их оценка населением), что позволит определить приоритетные направления для программ социально-экономического развития территорий и позволит избежать следующих проблем: неэффективного использования бюджетных средств; неправильной расстановки приоритетов при разработке программ социального развития; планирование экономических и социальных мероприятий на основе неполных и устаревших данных о качестве жизни населения отдельной территории.

Предлагаемая технология предлагает получение итоговых показателей на основе: а) расчета отдельных статистических показателей (объективная оценка); б) социологических исследований (субъективная оценка); в) статистических показателей с использованием данных социологических исследований.

Оценка качества жизни населения отдельной территории определяется при использовании в равной степени как объективных, так и субъективных оценок. В основе данного подхода лежит сопоставление объективных и субъективных оценок по отдельным критериям качества жизни. Это позволяет, во-первых, выявить, насколько мнение администрации расходится с мнением жителей территории по поводу «адресации» средств на программы, во-вторых, выделить приоритетные направления социального развития территории.

Оптимальный расчет оценки качества жизни в контексте проектируемой технологии состоит из нескольких этапов.

I. Определение статистических показателей и результирующего комплексного показателя качества жизни.

II. Проведение социологического исследования и определение оценки удовлетворенности населения качеством жизни.

III. Проведение сравнительного анализа результатов объективно-

го и субъективного подходов с целью минимизации расхождений в полученных оценках и определения целевых направлений программы социально-экономического развития территории.

Реализация этапов социального проекта позволит качеству жизни быть главным критерием развития экономического, научно-технического и человеческого потенциалов региона, его социально-экономической безопасности, определения уровня социально-экономического развития. Обеспечение достойного качества жизни населения должно стать безусловным приоритетом не только региональной, но и всей государственной политики, а приближение качества жизни россиян к параметрам, достигнутым развитыми странами – ее важнейшей задачей.