

Национальный исследовательский университет  
Высшая школа экономики

---

МЕТОДЫ И ПРОЦЕДУРЫ  
СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ:  
ТРАДИЦИИ И ИННОВАЦИИ

Сборник статей, посвященный памяти  
первого декана факультета социологии НИУ ВШЭ  
А.О. Крыштановского



ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ  
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Москва 2017

УДК 3160:167/168(06)

ББК 66.5

М54

Редакционный совет:

Н.Д. Воронина, Г.В. Градосельская, И.К. Зангиева,  
И.М. Козина (председатель), Е.В. Полухина,  
О.Б. Савинская, А.В. Стрельникова, Ю.Н. Толстова

**Методы и процедуры социологических исследований:**

М54 **Традиции и инновации.** Сборник статей, посвященный памяти первого декана ф-та социологии НИУ ВШЭ А.О. Крыштановского [Электронный ресурс] / отв. ред. и вступит. ст. О.А. Оберемко; Нац. исслед. у-нт «Высшая школа экономики». — М.: НИУ ВШЭ, 2017. — 225 с.; 7,29 Мб. — ISBN 978-5-7598-1630-0 (e-book).

Сборник содержит статьи, подготовленные на основе докладов, сделанных на VII научно-практической конференции «Социологические методы в современной исследовательской практике: традиции и инновации» (г. Москва, 23–24 сентября 2016 г.), посвященной памяти первого декана факультета социологии НИУ ВШЭ Александра Олеговича Крыштановского.

Сборник рассчитан на тех, кто интересуется методологией, методикой и современной практикой проведения социологических исследований.

**УДК 3160:167/168(06)**

**ББК 66.5**

**ISBN 978-5-7598-1630-0**

© Коллектив авторов, 2017

© Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», 2017

## Содержание

Содержание	3
Вступительное слово	5
<b>I. ОПЫТЫ</b>	
<i>Ильин В.И.</i> Данные в полевом визуальном исследовании	7
<i>Климова С.Г., Михеенкова М.А.</i> Опыт использования ДСМ-метода в типологическом анализе	20
<i>Озерова М.В.</i> Достижимость респондентов национального панельного лонгитюда «Траектории в образовании и профессии»: методический опыт ФОМа	32
<i>Сабурова М.И., Майсурадзе А.И.</i> Контент-анализ в небольших социологических исследованиях	45
<i>Семина М.В.</i> Сравнительный анализ эффективности онлайн и офлайн опросных технологий	59
<i>Сендерович Н.Л., Майсурадзе А.И.</i> Автоматизация кодирования открытых вопросов	77
<i>Шрадер Х.</i> Домохозяйства в Центральной Азии: методологические размышления об одном эмпирическом исследовании (2012–2015 гг.)	94
<i>Герасимова К.Г.</i> Объективные показатели степени самореализованности личности: к постановке проблемы социологического измерения	107

## **II. ОБРАЗЦЫ**

*Демин П.В.* 115  
Корпоративная культура предпринимательского университета:  
опыт измерения

*Мытиль А.В., Дудченко А.Н., Савинская О.Б.* 131  
Независимая оценка качества: движение к эффективной  
институционализации или к институциональной ловушке?

*Соболева Н.Э.* 146  
Влияние трудовых ценностей на взаимосвязь между  
удовлетворенностью работой и удовлетворенностью жизнью (по  
данным European Values Study)

*Шведовский В.А., Стандрик А.С.* 160  
Диахронный подход к построению индекса культурной  
идентичности Востока и Запада

*Алтунина Е.С., Беспалова-Милек О.В., Шмерлинг Д.С.* 167  
Новая математика неравенства

## **III. ЭТЮДЫ**

*Андреев И.С., Баранов И.С., Подорина Ю.А.* 183  
Образы Президента РФ В.В. Путина в среде студенческой  
молодежи г. Москвы

*Мифтахутдинова К.И., Михайлова О.Р.* 196  
Образ политической партии «Единая Россия» (на конформной  
выборке студентов-бакалавров г. Москвы)

*Соколова А.А., Лещенко О.В.* 213  
Институциональное и личностное доверие  
к здравоохранению: опрос в Москве

## **Независимая оценка качества: движение к эффективной институционализации или к институциональной ловушке?**

Анна Владимировна Мытиль  
старший научный сотрудник

Отдела теоретического анализа социальных трансформаций  
Института социологии РАН  
e-mail: [awmytil@gmail.com](mailto:awmytil@gmail.com)

Ольга Николаевна Дудченко

кандидат экономических наук, старший научный сотрудник  
Отдела теоретического анализа социальных трансформаций  
Института социологии РАН  
e-mail: [odoudchenko@gmail.com](mailto:odoudchenko@gmail.com)

Ольга Борисовна Савинская

кандидат социологических наук, доцент кафедры методов сбора и анализа  
социологической информации  
Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики»  
e-mail: [osavinskaya@hse.ru](mailto:osavinskaya@hse.ru)

Анализируется опыт внедрения новой формы обратной связи с потребителями услуг социальной сферы — независимой оценки качества (НОК) работы социальных организаций. Представлен краткий обзор региональных проектов НОК, рассмотрен кейс независимой оценки качества работы социальных организаций Москвы (2015 г.), в котором авторы принимали непосредственное участие. Собранный массив данных анализируется с точки зрения его использования, как в практике управления, так и в развитии методологии оценочных исследований. Специальное внимание уделено истории нормативной базы НОК как основы для дальнейшего становления НОК как социального института.

Ключевые слова: независимая оценка качества, социальная инновация, социальный институт, институциональная ловушка, взаимодействие.

### **Введение**

Независимая оценка качества (НОК) — это социальная инновация, предназначенная для оценки работы государственных организаций в социальной сфере. Она впервые была заявлена в середине 2012 г.<sup>1</sup>, со-  
держательно раскрыта в конце 2013 г. как «форма общественного кон-  
троля», целью которого является «предоставление получателям соци-

---

<sup>1</sup> Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. №597.

альных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания»<sup>2</sup>, полностью формализована в конце 2014 г.<sup>3</sup>. По сути, независимая оценка качества (НОК) — это исследовательская процедура, методология которой строится вокруг законодательно утвержденных критериев оценки. Она нацелена на сбор информации, на основе которой рассчитывается итоговый рейтинг для каждой организации, попавшей в выборку исследования.

Основные акторы, вовлеченные в эту процедуру, тоже законодательно определены. Во-первых, это общественные советы, которые либо уже существуют при органах исполнительной власти разных уровней (от федерального до местного самоуправления), либо создаются при них специально под проект НОК. При этом определение «орган исполнительной власти» (ОИВ) — это общее название вышестоящего по отношению к оцениваемым организациям органа власти. Так, например, для московских Центров социальной помощи семье и детям, а именно их исследование в 2015 г. стало эмпирической основой этого материала, вышестоящей организацией, тем самым ОИВ, является Департамент труда и социальной защиты населения города Москвы. А в Самарской области, например, — Министерство социально-демографической и семейной политики, в Сыктывкаре — Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми. Поскольку общественный совет существует при ОИВ и подает именно ему результаты НОК со своими рекомендациями, то и сам этот орган тоже является актором процедуры НОК.

Так же очевидно, что в перечень акторов, непосредственно связанных с НОК, должны быть включены руководители (представители) и сотрудники социальных организаций, являющихся объектом оценки. Помимо этого актором НОК, естественно, является индивидуальный потребитель социальных услуг и общественные организации, представляющие его интересы. Возможность учета мнений последних также закреплена на уровне законодательства.

Как видно из нашего первичного описания НОК, акторы и их роли, казалось бы расписаны и не вызывают сомнений. Однако детальное погружение в практику проведения НОК и его последующее осмысление рождает множество вопросов относительно дальнейшего развития этой законодательно закреплённой, но еще не устоявшейся, еще не «опривыченной» практики. Смыслы, процедуры, взаимодействие стали для нас

---

<sup>2</sup> Федеральный закон № 442 «Об основах социального обслуживания граждан РФ» от 20.12.2013 г. (вступил в силу 01.01.2015 г.).

<sup>3</sup> Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ № 995н от 08.12.2014 г.

ключевыми понятиями при анализе перспектив НОК как социальной инновации. Разовьется ли она в эффективный социальный институт или, наоборот, увязнет в институциональной ловушке еще раньше, чем станет социальным институтом?

### **К рефлексии понятия НОК и ситуации институционализации**

Некоторые авторы [Рагозина, Цацура, 2015] уже называют НОК «социальным институтом». По нашему мнению, такая оценка преждевременна. Ориентируясь на типологию, разработанную Е.В. Поповым и соавторами [Попов и др., 2015: 840–841], независимую оценку качества можно отнести к социальным инновациям, спущенным «сверху», реализуемым на общенациональном уровне с частичным государственным участием. Именно такое определение на данный момент нам представляется более точным. Рассмотрение независимой оценки качества как социальной инновации позволяет сконцентрировать внимание не только на новизне этой оценочной процедуры и складывающейся системе взаимодействия вовлеченных в нее акторов, но и на социальном эффекте, возникающем в ходе ее реализации и после нее. Теоретически этот эффект заключается в создании новых или улучшении имеющихся систем взаимодействия, способствующих эффективному использованию имеющихся ресурсов и расширению социальных возможностей [Bund et al., 2013].

Почему мы предлагаем не торопиться с приданием НОК статуса социального института? В первую очередь потому, что эта процедура пока находится в стадии адаптации с точки зрения методологии исследования, оценки полезности результатов, алгоритмов взаимодействия.

Нам могут возразить, что отдельные регионы начали реализацию НОК еще в 2014-м, а то и в 2013-м годах. Некоторые из них, например Ханты-Мансийский автономный округ [Методика..., 2014], Архангельская область [Кудрина Ю.В. и др., 2015] уже издали сборники методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества. Более того, ряд организаций (например, Фонд «Центр гражданского анализа и независимых исследований «ГРАНИ») активно продвигают аналитическую продукцию [Грищукова, 2014], обучающие семинары [Формирование независимой..., 2014], основанные на обобщении регионального опыта реализации НОК, содержащие пошаговые рекомендации.

Можно только приветствовать усилия коллег, направленные на некое подведение региональных итогов, распространение опыта реализации НОК. Однако есть одно «но». В методико-методологическом плане исследования НОК, проведенные до 2015 г. (а большинство материалов подготовлено именно на опыте проведения НОК в 2013–2014 гг.) и после него — это принципиально разные сюжеты. Это связано с выходом в де-

кабре 2014 г. Приказа Минтруда России №995н, который полностью регламентировал показатели независимой оценки качества. Иными словами, было жестко предписано, что именно необходимо измерять, каким образом это измерение должно быть осуществлено, и как подсчитывать итоговый результат.

До этого регионы имели больше возможности наполнить НОК своими смыслами, которые шли от непосредственной практики развития социальной сферы. Если сделать обзор сайтов региональных уполномоченных органов исполнительной власти, на которых, согласно законодательству, размещена информация о ходе независимой оценки качества, то можно отметить два существенных момента.

Первый момент состоит в том, что в течение 2013–2014 гг. (отчасти и 2015 г., если процедура НОК проводилась в начале года) исследования были более компактными. Их центральным элементом были различного рода опросные методы: анкетный опрос потребителей социальных услуг, экспертные опросы представителей общественных организаций, сотрудников социальных учреждений. Также использовался метод наблюдения, в котором принимало участие локальное экспертное сообщество из числа научных работников, специализирующихся на разработке данной тематики. Так обеспечивалось представительство оценок всех основных акторов, заинтересованных в развитии социальной сферы, не имеющих конфликта интересов, на всех этапах реализации НОК. И смысл независимой оценки качества, отличающий ее от иных способов оценки со стороны гражданского общества и контролирующих органов, заключался в комплексном анализе мнений всех заинтересованных сторон относительно перспектив развития социальной сферы и необходимых шагов, которые нужно предпринять для нивелирования выявленных проблем.

Второй момент, который тоже связан с активным осмыслением полезности процедуры НОК, касается не самой процедуры оценки, а применения ее результатов. Он заключается в поиске наиболее эффективного использования результатов этой процедуры и в практической (администрирование, управление) области, и в исследовательской сфере.

С учетом того, что законодательство априори утверждало НОК в качестве регионального инструмента, дающего возможность проявления локальных «форм общественного контроля», очевидно, что регионы были ориентированы на поиск дополнительных возможностей, которые может дать процедура НОК в данных, конкретных условиях. Так, например, в Самарской области после проведения НОК было принято решение выделять одну социальную проблему для более глубокого изучения [До-



клад по итогам..., 2013]. В нескольких регионах (например, в Вологодской области и Республике Крым) проведение НОК дало импульс к тому, чтобы учитывать мнение потребителей и других, заинтересованных в НОК акторов в режиме мониторинга с помощью онлайн анкеты, выложенной на официальных правительственных сайтах.

Иными словами, до полной формализации и регламентации НОК, следовавшей вслед за выходом Приказа Минтруда России №995н, шел живой конструктивный процесс освоения и доработки инструмента регионами, в том числе, связанный с поисками своих смыслов и полезных свойств данных, полученных на основе пяти критериев оценки, содержащихся в ФЗ-442:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления социальной услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Каждый из этих критериев является универсальным. И их дальнейшая операционализация могла бы иметь свой региональные особенности, различаясь от региона к региону, хотя внутри региона сохранялась бы возможность сопоставления итоговых результатов оценки социальных учреждений, предоставляющих различный набор услуг.

Что означал этот Приказ для регионов, уже имевших опыт реализации НОК? В первую очередь, необходимость перекройки всей методико-методологической базы. Согласно Приказу Минтруда России №995н, НОК должна строиться на сборе информации по 22-м основным и 30-ти вспомогательным показателям. В табл. 1 эти нормативные показатели сведены в исходные пять критериев оценки.

Однако вопрос о необходимости столь тщательного описания показателей НОК остается открытым. Если бы не в ведомственных приказах, а в федеральном законодательстве (442-ФЗ) ставилась задача сравнения качества оказания социальных услуг в регионах России, тогда бы применение единой методологии было бы не только уместным, но и необходимым. Если же в федеральном законодательстве НОК определена как региональная процедура, общественным советам даны полномочия по расширению списка показателей, то регламентация Минтруда выглядит неоправданно избыточной. Трактовка НОК именно как регионального инструмента социальной политики, а не как универсальной процедуры,

направленной на сравнение всех со всеми, является, по нашему мнению, наиболее соответствующей и духу НОК как внешнего гражданского контроля, и логике практического применения результатов. Бюджеты на социальную сферу формируются в регионах, и они являются основным субъектом разработки стратегии и корректировки проблемных аспектов социального развития региона.

**Таблица 1. Методики, применявшиеся при реализации НОК в г. Москве в 2015 г.**

Критерии оценки НОК	Методики
<b>I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>	Контент-анализ сайтов; Телефонный опрос; Наблюдение; Опрос потребителей услуг
<b>II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>	Наблюдение; Опрос потребителей услуг; Нормативная документация, данные ведомственной статистики
<b>III. Время ожидания предоставления социальной услуги</b>	Опрос потребителей услуг Наблюдение
<b>IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>	Опрос потребителей услуг; Нормативная документация, данные ведомственной статистики
<b>V. Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>	Опрос потребителей услуг; Нормативная документация, данные ведомственной статистики

В дополнение к этому введение новых показателей означает необходимость введения новых методов и процедур исследования, утяжеление исследовательского арсенала. Мы уже говорили выше, что Приказ Минтруда №995н не только утвердил обширный перечень показателей, но и снабдил их комментариями в отношении методов, которые должны быть применены для получения информации. Здесь уже одними опросами – сколь бы хорошо они ни освещали проблему независимой оценки для конкретного региона – не обойтись. Так, например, в г. Москве при проведении НОК социальных учреждений, оказывающих помощь семье и детям (ЦСПСиД), в 2015 г. применялось пять различных методик [Савинская и др., 2017].

### **Измеряют ли показатели НОК качество работы организаций?**

Несмотря на то, что показатели в Приказе Минтруда №995н также сгруппированы вокруг пяти критериев, они, однако, не одинаково полезны для оценки качества работы организации. Часть из них несут в се-

бе ряд методических и смысловых ошибок, которые снижают или даже нивелируют полезность НОК.

Во-первых, некоторые показатели скорее отражают не гражданский контроль за деятельностью организаций, а желание разработчика за счет НОК изучить соответствие деятельности социального учреждения требованиям законодательства и Национальных стандартов деятельности в социальной сфере. Сюда относятся как показатели, в которых необходимо соотнести данные ведомственной статистики с нормативами по повышению квалификации или зафиксировать факт наличия стандартного сайта у организации и его типичного официозного наполнения. Мы насчитали, что таковыми являются 28% показателей, содержащихся в Приказе. Создается такое впечатление, что сам предмет НОК расплывается, все в большей степени скатывается в область проверок. Это первое наблюдение, которое бросается в глаза при заинтересованном ознакомлении с перечнем показателей, обозначенным в Приказе.

В-вторых, ряд показателей, а это 10% из всего перечня, вообще не связан с компетенцией деятельности социальной организации. Например, один из показателей звучит следующим образом: «Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания». То же самое можно сказать в отношении показателя «Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"». Какое отношение имеют эти показатели к оценке работы социального учреждения? Если речь идет о том, чтобы оценивать работу социального учреждения, исходя из того, насколько подробно оно информирует потребителей социальных услуг о возможности направления жалобы в вышестоящую организацию, то стоило именно так и обозначить критерий. При той степени детализации, которая заложена в Приказ, это бы выглядело логично. Но включение оценки работы вышестоящей организации в качестве критерия для социального учреждения выглядит абсурдно.

К аналогичным показателям относятся и те, которые характеризуют удобство здания и прилегающей к нему территории. На их улучшение социальные учреждения влиять не могут, поскольку размещение учреждений находится в ведении вышестоящей организации.

**Таблица 2. Суммарные средние баллы «важности» показателей, входящих в блоки, и возможности социальных учреждений «влиять» на их изменение (шкала измерения о «1» до «10», средние баллы)**

Интегральные показатели, блоки показателей НОК	Важность	Влияние
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	9,3	9,2
1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	8,2	8,8
5. Удовлетворённость качеством оказания услуг	8,8	8,0
3. Время ожидания предоставления социальной услуги	6,3	8,3
2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	7,4	5,6

Источник информации: Экспертный опрос, 2016.

Если бы независимая оценка качества была предназначена для характеристики работы не только отдельно взятой социальной организации, но и вышестоящего органа исполнительной власти или положения дел в социальной сфере в целом, тогда могла бы и должна была бы идти речь о включении таких и подобных им показателей. Но законодательством определено, что оценивается только качество предоставления социальных услуг конкретной социальной организацией. И логично было бы оставить в НОК только те показатели, которые связаны с компетенцией именно социальной организации, ее реальными возможностями влиять на изменение каждого из показателей.

Вопрос компетенций — это, по сути, центральный вопрос, который определяет целесообразность оценки и эффективность инструментария исследования. В течение 2016 г. мы провели серию групповых экспертных интервью с руководителями социальных учреждений, где попросили оценить, в чьей компетенции находится тот или иной показатель. По мнению экспертов, ряд показателей, входящих в НОК, не зависит от усилий самой организации (см. табл. 2). Этот вывод подтверждается и другими исследователями [Рагозина, Цацура, 2015: 8].

В третьих, **ряд показателей**, которые, согласно Приказу, должны измеряться с помощью опроса потребителей, **не являются объектом оценки мнений**. Например, показатель 1 из блока «характеристики времени ожидания предоставления социальной услуги»: «Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных». Здесь от респондентов требуется экспертное знание нормативов относительно сроков предоставления социальных услуг, при том, что не все социальные

услуги характеризуются с помощью этих нормативов. Здесь также идет апелляция к прошлому, которое, как хорошо известно, искажается со временем, не может быть объективно оценено методом массового опроса [Ядов, 1999]. Вторым показателем этого блока страдает той же методической ошибкой. Респонденту предлагается оценить «среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)». Здесь идет апелляция к предыдущему опыту, при этом респонденту необходимо вместить свои воспоминания в следующий интервальный ряд: (а) менее 15-ти минут; (б) от 15-ти до 30-ти минут; (в) более 30-ти минут.

На наш взгляд, этой «ученической» ошибки можно было бы избежать консультациями авторов Приказа со специалистами в области социологических исследований. Пренебрежение законодателей и исполнителей закона из числа профильных министерств, ведомств диалогом с экспертным сообществом делает недоразумения, подобные тем, которые мы рассмотрели выше, неизбежными. И чем на более высоком уровне они происходят, тем больше ущерба они причиняют. При этом издержки от социологической некомпетентности авторов нормативных документов измеряются не только и не столько в размере «морального» ущерба профессиональному сообществу, мнением которого пренебрегли, но и во вполне подсчитываемых экономических потерях, связанных с необходимостью адаптации таких показателей для конкретных измерений.

Так или иначе, но Приказ Минтруда РФ №995н, благодаря которому чрезвычайно расширился перечень показателей НОК, обозначил новую веху в апробации методики НОК. Все, что было сделано регионами до этого момента, безусловно, является полезным для налаживания взаимодействия акторов, осмысления полезных эффектов процедуры как таковой. Но то, что непосредственно было связано с методологией и методикой оценки, нуждалось и в переработке, и в переосмыслении.

### **Опыт Москвы**

По сути дела, можно сказать, что, начиная с 2015 г., идет апробационный этап методологии исследования НОК. И мы хотели бы в данном материале показать, как этот апробационный этап проходил в городе Москве в 2015–2016 гг.

В 2015 г. в рамках реализации НОК был произведен комплекс исследовательских процедур, которые были представлены выше (см. табл. 1). В первую очередь, Общественным советом Департаментом труда и со-

циальной защиты населения г. Москвы (ОС ДТСЗН) были выбраны социальные организации, которые являлись объектом оценки. Они репрезентировали практически все административные округа г. Москвы. В результате в перечень объектов оценки были внесены 28 социальных учреждений г. Москвы, оказывающих помощь семьям с детьми, и еще 16 их филиалов. Необходимо отметить, что наряду с Центрами социальной помощи семье и детям, которые предоставляют стандартные социальные услуги, в перечень объектов оценки также были включены «Кризисный центр помощи женщинам и детям» и его филиал «Специализированный дом ребенка» [Савинская и др., 2017].

На наш взгляд, выбор объектов исследования, особенно при такой детализации показателей, которая содержится в Приказе Минтруда РФ №995н, является достаточно сложной процедурой. И основное требование, которое к ней предъявляется, описывается логической формулой: чем более обширен перечень показателей оценки, тем более однородными должны быть услуги организаций, подлежащих этой оценке.

В противном случае мы сталкиваемся с неадекватностью исследовательского инструмента изучаемой ситуации. Первый вопрос, который встает, когда речь идет о включении в перечень объектов оценки социальных учреждений типа «Специализированного дома ребенка»: можно ли на основе одного инструментария собирать мнения добровольных и «вынужденных» потребителей социальной услуги? И если даже мы аккуратно собрали эти мнения, о чем они могут свидетельствовать?

Это был один из тех вопросов, который был вынесен на повестку обсуждения с ОС ДТСЗН по итогам проведения НОК в 2015 г. Общественное обсуждение, которое прошло в декабре 2015 г., показало, что здесь есть много вопросов, которые касаются не только организационно-методологических, но и сущностных вопросов, связанных со спецификой НОК (в отличие от проверок контролирующими органами) и ее использованием для развития социальной сферы в г. Москве.

В чем заключается содержательная польза независимой оценки качества работы социальных учреждений, в чем ее содержание:

- в контроле за соблюдением законодательства и отраслевых стандартов?
- в оценке работы социальной сферы и качества отдельных социальных услуг?
- в проверке работы конкретных организаций в конкретных условиях?

Все эти трактовки звучали в ходе общественного обсуждения, но ни одна из них не была единодушно поддержана. Акцент на этом вопросе, на наш взгляд, является совершенно обоснованным, поскольку избега-

ние попадания в институциональную ловушку [Полтерович, 2004] возможно тогда, когда польза процедуры является ощутимой для всех акторов, которые в нее вовлечены.

Следующий вопрос, тоже касающийся снижения рисков попасть в институциональную ловушку, связан с оптимизацией процедур взаимодействия акторов. Здесь речь идет о регламенте взаимодействия общественного совета с другими заинтересованными в реализации НОК субъектами, организациями. Зачастую процедурные вопросы «выпадают» из повестки взаимодействия органов исполнительной власти и общественных советов, с одной стороны, и экспертного сообщества — с другой. Тем не менее они важны, поскольку определяют порядок осуществления процедур, последовательность действий. И если в регламенте записано, что сначала общественный совет утверждает инструментарий НОК, а уже потом выбирает членов научного сообщества, которые будут обеспечивать экспертную поддержку проекта, то подготовка валидного и надежного инструментария может оказаться под вопросом.

Необходимо отметить, что этот вопрос тоже входил в комплекс мер по оптимизации НОК и подготовке нового положения о порядке проведения НОК на 2017 г. Помимо этого в ходе анализа были сформулированы предложения по оптимизации перечня показателей, которые входят в региональный (московский) набор для интегральной оценки НОК, и процедур применения конкретных методов исследования.

Однако, кроме этого нужен поступательный процесс создания позитивной институциональной среды. Для этого требуется ряд последовательных действий, который, при осознании его эффективности, целесообразно определить в виде регламента взаимодействия различных организаций, акторов, вовлеченных в осуществление процесса независимой оценки качества.

1. Создание площадок (в перспективе межрегиональных) для артикуляции, обсуждения и информационного сопровождения общего понимания смысла и целей НОК с привлечением представителей всех заинтересованных сторон: потребителей, социальных работников, общественных организаций, органов исполнительной власти и т.д.

2. Достижение баланса вовлеченности, участия и выражения мнения со стороны всех акторов НОК. Эта задача решается и на этапе целеполагания (определения задач, стоящих перед НОК), и на этапе реализации: выработки конкретных мер на основе полученных в ходе реализации этой процедуры данных. В соответствии с законодательством, обязательными акторами НОК являются: органы исполнительной власти, общественные советы, созданные при этих органах власти, социальные учреждения, получате-

ли социальных услуг и их ассоциированные представители в виде общественных организаций, экспертное сообщество. Также в целях распространения позитивного эффекта НОК к обсуждениям целесообразно привлекать представителей средств массовой информации.

3. Законодательно закреплённая возможность модификации методологии НОК на уровне регионов в соответствии со стоящими перед ней целями и задачами, коррекции перечня ее показателей.

### **Заключение**

В отношении НОК складывается парадоксальная ситуация, даже с учетом того, что она, по сути, являлась социальной инициативой «сверху», подтвержденной всем рискам, связанными с этим. Как ни странно, она была благожелательно воспринята «снизу», т.е. со стороны сотрудников социальных организаций, которые видели в ней возможность «получения стороннего взгляда» на свою работу со стороны потребителей услуг. Мы говорим «как ни странно» потому, что изначально процедура НОК была достаточно неопределенной не только по своей процедурной части, но и по способам учета ее результатов. И, как показывают результаты наблюдений, многие респонденты боялись, что НОК станет инструментом для еще большего сокращения социальной сферы и бесплатных социальных услуг для нуждающихся в них.

Однако со стороны инициаторов НОК, к которым можно отнести Президента России, при анонсировании НОК изначально шла речь об активизации народного обсуждения, его вовлечения в оценку организаций социальной сферы. НОК позиционировалась как «форма общественного контроля». Однако на деле этот принцип не может реализоваться в силу слишком жестких нормативных правил. Если же проследить динамику нормативной базы НОК, то станет очевидным, что возможности народного обсуждения сводятся к «принятию к сведению», а форма общественного контроля все больше скатывается в область привычных проверок и взаимопроверок.

### **Список использованной литературы**

Грищукова Т. (2014) Независимая оценка качества оказания услуг организациями социальной сферы: справочник для некоммерческих организаций / Фонд «Центр гражданского анализа и независимых исследований «ГРАНИ». [Электронный ресурс]. URL: [http://www.kdobru.ru/netcat\\_files/171/143/spravochnik\\_nezavisimaya\\_ocenka\\_kachestva\\_okazaniya\\_uslug\\_organizaciyami\\_socialnoy\\_sfery\\_0.pdf](http://www.kdobru.ru/netcat_files/171/143/spravochnik_nezavisimaya_ocenka_kachestva_okazaniya_uslug_organizaciyami_socialnoy_sfery_0.pdf) (доступ 05.06.2015).

Доклад по итогам реализации пилотного проекта по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений социального обслуживания в Самарской области. Протокол №4 от 10.07.2013 [Электронный ресурс]. URL:



<http://minsocdem.samregion.ru/dokumenty/pisma-doklady/doklad-po-itogam-realizacii-pilotnogo-proekta-po-provedeniyu-nezavisimoy> (доступ 05.06.2016).

Кудрина Ю. Н., Руссова О. Н., Шинкарева Е. Ю. (2015) Независимая оценка качества оказания социальных услуг: методическое пособие по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания. Архангельск: Лоция.

Методика проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры / авт.-сост. Г.Г. Фахретдинова, Н.А. Соломеина. Сургут: Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2014.

Полтерович В.М. (2004) Общество и реформы. Институциональные ловушки: есть ли выход? // *Общественные науки и современность*. №3. С. 5–16.

Попов Е.В., Омонов Ж.К., Веретенникова А.Ю. (2015) Многопараметрическая классификация социальных инноваций // *Вестник УрФУ. Серия экономика и управление*. Том 14. №6. С. 836–867.

Рагозина Л.Г., Цацура Е.А. (2015) Независимая оценка качества оказания социальных услуг: первые результаты // *Мониторинг общественного мнения*. №1 (125). С. 3–13.

Савинская О.Б., Дудченко О.Н., Мытиль А.В. (2017) Методический аудит независимой оценки качества в социальной сфере: возможности и ограничения // *Журнал исследований социальной политики*. №1 (в печати).

Формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги (2014) / *Материалы II Школы старших советников-консультантов в рамках программы «Межрегиональный ресурсный центр для поддержки участия СОНКО в повышении качества и доступности социальных услуг и в эффективном публичном управлении в социальной сфере»* (27–28 марта, 2014 г.) [Электронный ресурс]. URL: [http://grany-center.org/sites/default/files/files/page/seminar\\_nezavisimaya\\_ocenka\\_os.pdf](http://grany-center.org/sites/default/files/files/page/seminar_nezavisimaya_ocenka_os.pdf) (доступ 05.06.2015).

Ядов В.А. (1999) *Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности*. М.: Добросвет.

Bund E., Hubrich D.-K., Schmitz B., Mildenerger G., Krlev G. (2013) *Paving the Way to Measurement — A Blueprint for Social Innovation Metrics. A Short Guide to the Research for Policy Makers* (A deliverable of the project: “The theoretical, empirical and policy foundations for building social innovation in Europe” (TEPSIE), European Commission — 7th Framework Programme). Brussels: European Commission, DG Research.

---

## **Independent quality assessment: an effective institutionalization or institutional trap?**

Anna V. Mytil

Senior Researcher, Division of theoretical analysis of social transformations

Institute of Sociology RAS

e-mail: [awmytil@gmail.com](mailto:awmytil@gmail.com)

**Olga V. Doudchenko**  
candidate of economic sciences,  
senior researcher, Division of theoretical analysis of social transformations  
Institute of Sociology, RAS  
e-mail: odoudchenko@gmail.com

**Ol'ga B. Savinskaya**  
candidate of sociological sciences, assistant professor,  
National Research University "Higher School of Economics"  
e-mail: osavinskaya@hse.ru

Experience of implementing a new form of feedback with social services customer — an Independent Quality Assessment (IQA) of the activities of social organizations. A number of regional projects of IQA are reviewed, and the case of Moscow (2015), in which the authors took their parts, is focused. The collected data set is analyzed in terms of its use, both in perspectives of management practices and of elaborating methodology of evaluational research. Special attention is paid to the history of the regulatory framework of the IQA as a basis for the further its establishment as a social institution.

Keywords: independent quality assessment; social innovation; social institution; institutional trap; social interaction.

### **References**

Grishchukova T. (2014) Nezavisimaya otsenka kachestva okazaniya uslug organizatsiyami sotsial'noy sfery: spravochnik dlya nekommercheskikh organizatsiy / Fond «Tsentr grazhdanskogo analiza i nezavisimyykh issledovaniy «GRANI». [Elektronnyy resurs]. URL: [http://www.kdobru.ru/netcat\\_files/171/143/spravochnik\\_nezavisimaya\\_ocenka\\_kachestva\\_okazaniya\\_uslug\\_organizatsiyami\\_socialnoy\\_sfery\\_0.pdf](http://www.kdobru.ru/netcat_files/171/143/spravochnik_nezavisimaya_ocenka_kachestva_okazaniya_uslug_organizatsiyami_socialnoy_sfery_0.pdf) (dostup 05.06.2015). (in Russian)

Doklad po itogam realizatsii pilotnogo proekta po provedeniyu nezavisimoy otsenki kachestva raboty gosudarstvennykh (munitsipal'nykh) uchrezhdeniy sotsial'nogo obsluzhivaniya v Samarskoy oblasti. Protokol No. 4 ot 10.07.2013 [Elektronnyy resurs]. URL: <http://minsocdem.samregion.ru/dokumenty/pisma-doklady/doklad-po-itogam-realizatsii-pilotnogo-proekta-po-provedeniyu-nezavisimoy> (dostup 05.06.2016). (in Russian)

Kudrina Yu.N., Russova O.N., Shinkareva E.Yu. (2015) Nezavisimaya otsenka kachestva okazaniya sotsial'nykh uslug: metodicheskoe posobie po provedeniyu nezavisimoy otsenki kachestva okazaniya uslug organizatsiyami sotsial'nogo obsluzhivaniya. Arkhangel'sk: Lotsiya. (in Russian)

Metodika provedeniya nezavisimoy otsenki kachestva raboty organizatsiy sotsial'nogo obsluzhivaniya Khanty-Mansiyskogo avtonomnogo okruga – Yugry / avt.-sost. G.G. Fakhretdinova, N.A. Solomeina. Surgut: Izd-vo byudzhethnogo uchrezhdeniya Khanty-Mansiyskogo avtonomnogo okruga – Yugry «Metodicheskiy tsentr razvitiya sotsial'nogo obsluzhivaniya», 2014. (in Russian)

Polterovich V.M. (2004) Obshchestvo i reformy. Institutsional'nye lovushki: est' li vykhod? // Obshchestvennye nauki i sovremennost'. No. 3. S. 5–16. (in Russian)

Popov E.V., Omonov Zh.K., Veretennikova A.Yu. (2015) Mnogoparametricheskaya klassi-fikatsiya sotsial'nykh innovatsiy // Vestnik UrFU. Seriya ekonomika i upravlenie. Tom 14. No. 6. S. 836–867. (in Russian)

Ragozina L.G., Tsatsura E.A. (2015) Nezavisimaya otsenka kachestva okazaniya sotsial'nykh uslug: pervye rezul'taty // Monitoring obshchestvennogo mneniya No. 1 (125). S. 3–13. (in Russian)

Savinskaya O.B., Dudchenko O.N., Mytil' A.V. (2017) Metodicheskiy audit nezavisimoy otsenki kachestva v sotsial'noy sfere: vozmozhnosti i ogranicheniya // Zhurnal issledovaniy sotsial'noy politiki. No. 1 (in print). (in Russian)

Formirovanie nezavisimoy sistemy otsenki kachestva raboty organizatsiy, okazyvayushchikh sotsial'nye uslugi / Materialy II Shkoly starshikh sovetnikov-konsul'tantov v ramkakh programmy «Mezhregional'nyy resursnyy tsentr dlya podderzhki uchastiya SONKO v povyshenii kachestva i dostupnosti sotsial'nykh uslug i v effektivnom publichnom upravlenii v sotsial'noy sfere» (27–28.03.2014) [El. resurs]. URL: [http://grany-center.org/sites/default/files/files/page/seminar\\_nezavisimaya\\_ocenka\\_os.pdf](http://grany-center.org/sites/default/files/files/page/seminar_nezavisimaya_ocenka_os.pdf) (dostup 05.06.2015). (in Russian)

Yadov V.A. (1999) Strategiya sotsiologicheskogo issledovaniya. Opisanie, obyasnienie, ponimanie sotsial'noy real'nosti. M.: Dobrosvet. (in Russian)

Bund E., Hubrich D.-K., Schmitz B., Mildenerberger G., Krlev G. (2013) Paving the Way to Measurement: A Blueprint for Social Innovation Metrics. A Short Guide to the Research for Policy Makers (A deliverable of the project: “The theoretical, empirical and policy foundations for building social innovation in Europe” (TEPSIE), European Commission, 7th Framework Programme). Brussels: European Commission, DG Research.

### **Правильная ссылка на статью / For citation**

Мытиль А.В., Дудченко О.Н., Савинская О.Б. Независимая оценка качества: движение к эффективной институционализации или к институциональной ловушке? // Методы и процедуры социологических исследований: традиции и инновации. Сб. ст., посвященный памяти первого декана ф-та социологии НИУ ВШЭ А.О. Крыштановского [Электронный ресурс] / отв. ред. и вступит. ст. О.А. Оберемко. М.: НИУ ВШЭ, 2017. С. 131–145.

Mytil A.V., Doudchenko O.N., Savinskaya O.B. Independent quality assessment: an effective institutionalization or institutional trap? // Methods and Procedures of Sociological Research: Traditions and Innovations. Collection of Papers dedicated to the first dean of the Faculty of Sociology, Higher School of Economics, Alexander O. Kryshchanovsky / ed. and introd. by Oleg A. Oberemko. M.: SRU HSE, 2017. P. 131–145.