

УДК 316.4

ИННОВАЦИИ И РИСКИ МОНИТОРИНГА УРОВНЯ И КАЧЕСТВА ЖИЗНИ ПОЖИЛЫХ МОСКВИЧЕЙ: АНАЛИЗ МАТЕРИАЛОВ ФОКУС-ДИСКУССИИ

М.В. Корнилова

Институт дополнительного профессионального образования
работников социальной сферы, Институт социологии РАН
E-mail: mmrr@mail.ru

Статья имеет методическую направленность. Автор анализирует материалы фокус-дискуссии, содержанием которой были проблемы и перспективы организации и проведения нового этапа мониторинга уровня и качества жизни пожилых москвичей. Анализируются, оцениваются, обобщаются мнения специалистов о целесообразности изменения выборки, периодичности проведения, доработки инструментария, внесения изменений в организационную структуру мониторинга. Оценки специалистов, участвующих в фокус-дискуссии, и модератора (автора статьи) основаны на их личном 5-летнем опыте участия в исследованиях. Предложив собственные идеи и обсудив нововведения, инициированные организаторами, участники дискуссии обозначили и некоторые риски, которые могут возникнуть при обновлении инструментария, поиске респондентов по заданным параметрам, привлечении новых категорий интервьюеров. В статье обобщаются и комментируются типы методических рисков, которые могут проявиться в процессе внедрения нововведений в организационную структуру мониторинга, социальных показателей уровня и качества жизни пожилых москвичей.

Ключевые слова: повторные трендовые исследования, методика мониторингов, фокус-дискуссия, показатели уровня и качества жизни, выборочная совокупность, пожилые москвичи, социальная защита, социальное обслуживание, риски, пожилые группы «риска».

INNOVATIONS AND RISKS IN MONITORING OF LEVEL AND QUALITY OF LIFE OF OLDER MUSCOVITES: ANALYSIS OF MATERIALS FOCUS-GROUP DISCUSSION

M.V. Kornilova

Institute of Additional Professional Education Social Workers,
Institute of Sociology of Russian Academy of Science
E-mail: mmrr@mail.ru

The article has a methodological focus. The author analyzes problems and prospects of the organization and conduct of a new phase of monitoring the level and quality of life of older residents. The opinions of specialists on the appropriateness of changing the sample, the frequency of the completion, the completion of the toolkit, the introduction of changes in the organizational structure of monitoring are analyzed, evaluated, summarized in the work. Estimates of specialists involved in the focus discussion, and the moderator (the author) based on their personal 5-year experience of participation in research. Participants in the discussion offered their own ideas and discussed the innovations. They also identified some of the risks that may arise when updating the toolkit, searching for respondents according to specified parameters, attracting new categories of interviewers. Types of methodological risks that can manifest themselves in the process of introducing innovations

into the organizational structure of monitoring, social indicators of the level and quality of life of elderly Muscovites, are summarized and are commented in the article.

Keywords: re-trend studies, methods of monitoring, focus-group discussion, indicators of level and quality of life, the aggregate sample, elderly Muscovites, social protection, social services, the risks, the elderly «at risk» groups.

Несмотря на имеющийся опыт и объективную необходимость в проведении исследований по уровню и качеству жизни населения в целом, конкретные исследования пожилых граждан по заданной тематике в лучшем случае представляют собой разовые срезы мнений пожилого населения России или отдельных ее субъектов в период проведения реформ или в сравнении с более молодыми группами населения.

Исследований, где целевой аудиторией являются только граждане пожилого возраста, немного. Индикаторы уровня и качества жизни старшего поколения рассматриваются с точки зрения состояния здоровья и медицинского обслуживания, трудовой активности и форм проведения досуга, материального и пенсионного обеспечения [4, 10]. Представляют интерес особенности адаптации пожилых к трансформациям, происходящим в социальной, политической и экономической сферах [12, 15]. Встречаются аналитические обзоры, раскрывающие актуальные социально-психологические проблемы пожилых, например, безопасность [1] и насилие [11]. Публикуются материалы [3, 5, 13, 14, 16] по качеству жизни, социальному обслуживанию и социальной поддержке граждан пожилого возраста, проживающих в Москве и регионах России.

Мониторинг уровня и качества жизни граждан пожилого возраста г. Москвы проводится каждые полгода, охватывая по 5 тыс. респондентов. Формат мониторинга соответствует одному из видов повторных и сравнительных эмпирических исследований, а именно повторным трендовым исследованиям, которые «проводятся на аналогичных выборках или в рамках единой генеральной совокупности с интервалом во времени и с соблюдением относительно единой системы процедур для того, чтобы установить тенденции (тренды) социальных изменений» [17, с. 330].

Серьезной методической проблемой в повторных сравнительных исследованиях является обеспечение сопоставимости результатов. Понятно, что со временем происходят определенные изменения, формируются социальные проблемы и обстоятельства, которые не учитывались на предыдущих этапах. Вполне логично возникает необходимость корректировки базового инструментария. Однако основные вопросы для обеспечения сопоставимости должны быть сохранены в первоначальном варианте; корректировку целесообразнее производить через включение новых блоков вопросов. Как отмечает В.А. Ядов, «все пункты информации, копирующие базовую методику, должны располагаться в начале опросного листа повторного обследования, а новые – следом за ними. Таким путем сохраняется возможность прямого сопоставления данных, фиксированных единой процедурой» [17, с. 334].

Корректировка базового инструментария повторных исследований проводится на базе всестороннего анализа опыта предыдущих этапов.

Автор статьи, являясь практикующим методистом, предложил использовать метод фокус-групп в процессе обсуждения необходимых нововведений в организацию и проведение мониторинга качества жизни пожилых москвичей. Этот метод, как показывает опыт, эффективен на этапах апробации, «применяется для пилотажной проверки гипотез, касающихся новых явлений в обществе ... отработки методического инструментария массового сбора первичной социологической информации» [2, с. 183].

Мониторинг уровня и качества жизни пожилых москвичей Департаментом социальной защиты проводится 2 раза в год на протяжении уже 5 лет. Периодичность и количество респондентов с течением времени не пересматривались. Но результаты 10 этапов мониторинга показывают, что опрашивать одних и тех респондентов каждые полгода по одним и тем же вопросам не имеет смысла и практической значимости: динамика ответов – незначительна, а затраты на проведение такого масштабного исследования 2 раза в год – очень велики.

Чтобы определить, какие изменения необходимо внести в организацию и проведение мониторинга, было решено провести фокус-дискуссию с исполнителями: окружными и территориальными специалистами (супервайзерами), ответственными за заполнение, сбор и передачу анкет организаторам. Сценарий фокус-дискуссии, транскрипт и аналитический отчет были подготовлены автором статьи. Модератором фокус-группы также выступал автор.

В дискуссии принимали участие 11 экспертов (по одному от каждого административного округа г. Москвы). Такое число информантов обусловлено оптимальным количеством малой группы, которое составляет от 8 до 10 человек [2, с.185].

Цель групповой работы формулировалась как определение оптимальных решений по организации и проведению Комплексного мониторинга уровня и качества жизни пожилых москвичей в новых условиях с учетом предыдущего опыта. Для реализации этой цели предполагалось выполнить ряд задач:

- 1) обсудить периодичность проведения мониторинга;
- 2) проанализировать оптимальность выборочной совокупности исследования (размер, категории опрашиваемых и т.д.);
- 3) обсудить показатели уровня и качества жизни, актуальные на данный момент времени для включения/исключения из анкеты мониторинга;
- 4) проработать организационно-структурные моменты проведения мониторинга.

Метод фокус-групп относится к числу так называемых «гибких» или «качественных» подходов к социологическому исследованию. Несмотря на то, что фокус-группа является искусственной моделью общества, но все же групповое взаимодействие обязывает участников, выражая свои мнения, отвечать при этом на мнения других.

Любая ассоциация одного из участников фокус-дискуссии позволяет другим лучше раскрыться и подталкивает поделиться своим, личным опытом. При возникновении разных точек зрения участники подкрепляют их собственными доводами, выражая личное мнение и мотивацию.

Участники отбирались методом целевого отбора и представляют собой экспертное сообщество в области проведения мониторинга «на местах». Все участники фокус-группы являются окружными/территориальным супервайзерами с момента его запуска и несут ответственность за заполнение, сбор и передачу анкет организаторам исследования.

Проведение фокус-дискуссии было условно разделено модератором на 2 этапа: подготовительный и основной. В рамках подготовительного этапа модератор ознакомил участников со спецификой метода, целями, задачами, правилами ведения дискуссии. На основном этапе участники групповой работы отвечали на вопросы ведущего, делились мнениями, задавали вопросы модератору. Для наглядности и удобства обсуждаемая информация представлялась на слайдах. Длительность работы составила 2 ч 35 мин.

СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЕ ИТОГИ ФОКУС-ДИСКУССИИ

Периодичность мониторинга и квотирование выборочной совокупности. Поскольку численность генеральной совокупности ежегодно возрастает, размер выборки планируется увеличить с 5000 до 7000 респондентов в год, при этом за счет включения в структуру Департамента социальной защиты блока по труду, 2000 респондентов из 7000 «уйдет» для опроса Центрам занятости, т.е. фактически Учреждения социального обслуживания будут опрашивать то же самое количество респондентов, но уже не 2 раза в год, а 1 раз в год.

Решение об изменении общего размера выборочной совокупности обусловило необходимость пересчета объемов квот внутри выборки. Обсуждение и анализ предыдущего опыта выявил методический и организационный риск: сотрудники «на местах» требуемое количество респондентов определенного пола и возраста распределяли поровну между округами, не учитывая реальное распределение этих признаков в генеральной совокупности. Как нововведение методистом была осуществлена процедура пересчета квот в абсолютных числах. Для ознакомления участникам на слайде демонстрировалась таблица с перерасчетом квот по половозрастному и территориальному признакам в абсолютных числах, показывающая, сколько и какого возраста мужчин и женщин требуется опросить сотрудникам учреждений социального обслуживания в каждом административном округе г. Москвы. Это нововведение, по мнению участников дискуссии, значительно облегчает их работу и одновременно повышает надежность и уровень сопоставимости генеральной и выборочной совокупности.

Обсуждались дополнительные к уже использованным критерии квотирования: «работает – не работает», «получает – не получает социальные услуги». Наибольшие споры вызвала категория «не получающие социальные услуги и не работающие»: как и где искать подходящих под эту категорию респондентов.

Далее эксперты очень живо обсуждали и делились собственным опытом, кого можно включить в данную группу, какими характеристиками должны обладать респонденты данной категории, как найти таких респондентов, используя ресурсы Центров социального обслуживания. Звучали совершенно разные предложения: от включения тех, кто когда-то давно

приходил за услугами и больше не появлялся в ЦСО в течение 5–10 лет, до тех, которые пришли за услугами и помощью, но в свете нового 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», их не признали нуждающимися и им было отказано. Высказывались мнения также об опросе пожилых москвичей «группы риска» в рамках данной категории респондентов.

Включение респондентов, состоящих на учете в «группе риска», в состав выборки для изучения уровня и качества жизни пожилых граждан г. Москвы, более чем оправданно, поскольку именно наличие инвалидности, пожилой возраст и фактор одиночества как прямого, так и косвенного характера определяет принадлежность человека к «группе риска», помощь и опека которой – одна из функций системы социальной защиты. Кроме того, за счет включения таких подгрупп пожилых москвичей в выборку мониторинга появляется возможность оценить долю одиноких стариков в общей структуре граждан пожилого возраста, определить потребности этой наиболее социально незащищенной и уязвимой группы пожилых, а также провести сравнительный анализ их уровня и качества жизни с пенсионерами, проживающими в семьях.

Участники также отметили, что в поиске неработающих пожилых москвичей, не получающих социальные услуги, им помогали районные управления социальной защиты населения (РУСЗН), в настоящее время районные отделы. Достаточно отправить им запрос с указанием возраста и характеристик людей, которые нужны для участия в опросе.

Обсуждались и способы поиска респондентов категории «иные получатели социальных услуг». Ответ на этот вопрос не вызвал трудностей. Эксперты сразу назвали Мобильную социальную службу, Отделение реабилитации и дневного пребывания.

Оценка приемлемости базовых показателей инструментария мониторинга. Участникам предлагалось обсудить базовые показатели с точки зрения их возможной актуализации и обновления, внесения необходимых изменений. Первый из актуальных блоков показателей: «*Место проживания и доступность среды проживания*».

Описания мест проживания респондентов были получены в ходе 10 этапов проведения мониторинга. Однако степень комфортности, оценка того, как пожилому человеку живется в данных условиях, не измерялась. Как нововведение вопросы о месте проживания респондента было решено переформулировать и переориентировать именно на тему доступности среды проживания. Данная идея была поддержана и участниками в ходе группового обсуждения.

Помимо уже обозначенных модератором вопросов о наличии пандусов, лифтов, широких холлов, участники отметили, что респондентов можно было бы спросить о наличии звуковых сигналов, ребристых поверхностей на тротуарах, нескользящих спусков и подъемов не только непосредственно на территории проживания, но и в учреждениях инфраструктуры (магазинах, аптеках, поликлиниках, социальных учреждениях).

Участники также предлагали выяснить удовлетворенность респондентов удобством учреждений и инфраструктуры для пожилого человека, тер-

риториальной доступностью поликлиник и Центров социальной защиты. Предложения о нововведениях коснулись также целей обращения в Центры социального обслуживания, источников информации об услугах учреждений социальной защиты населения, частоты обращений в МФЦ и в ЦСО и типологии проблем.

Вторым актуальным блоком показателей базового инструментария, вынесенным на обсуждение участников фокус-дискуссии, был блок *«социальная защищенность и социальные риски»*.

Обсуждение выявило методическую проблему неполноты и нечеткости индикаторов, замеряющих удовлетворенность социальным самочувствием и ощущение личной безопасности респондентов. В ходе дискуссии была сформулирована рекомендация о включении индикаторов, направленных на измерение ориентации, степени удовлетворенности респондентов поддержкой государства, направлений развития социальных услуг, мер, способствующих снижению уязвимости. Кроме того, измерить защищенность, по мнению специалистов, помог бы и вопрос о поддержке пожилых родственниками, заботе и уходе со стороны родных и близких.

Бурное обсуждение развернулось вокруг вопроса, содержавшего перечень ситуаций, степень уязвимости относительно которых респондентам предлагалось оценить, определить, чего пожилые москвичи более всего опасаются. Методическим нововведением здесь стало обоснование целесообразности смягчения формулировок жизненных ситуаций и снятие излишней детализации, укрупнение показателей.

Кроме того, участники сочли необходимым учесть не только страх перед перечисленными в инструментарии угрозами, но и доверчивость пожилых, обусловленную возрастными особенностями. Поэтому участники предложили в соответствующий блок включить фактор информированности пожилого человека о возможности стать жертвой мошенничества, обмана и т.д. и потребности в информации такого рода.

Обоснование и оценка инновационной значимости дополнительных содержательных блоков инструментария. Жилищная политика государственного и городского масштаба – один из важнейших аспектов, влияющих на качество жизни любого человека, вне зависимости от пола, возраста и социального статуса. Особая чувствительность к каким-либо изменениям чаще всего наблюдается у социально незащищенных и уязвимых категорий населения: пожилых, инвалидов, одиноких матерей, многодетных семей и т.д.

Любые изменения в столичной жилищной политике воспринимаются особенно остро. В условиях повышения стоимости жизни в столице и не всегда успевающим за ней уровнем пенсионного обеспечения пожилые москвичи являются более уязвимыми перед проблемой бедности и материального неблагополучия [7, с. 17], которая во многом обуславливается повышением цен на продукты питания и тарифы ЖКХ.

Одним из самых спорных нововведений в области жилищной политики является включение взноса на капитальный ремонт дома в платежные документы по оплате жилого помещения. Такой фактор жизненной ситуации должен быть включен в инструментарий мониторинга. Методическая про-

блема состоит в том, что прямой вопрос спровоцирует волну негатива у респондента, испортит настроение и в конечном итоге повлияет на направленность ответов на все дальнейшие вопросы. Рассуждения о том, что формулировка должна быть очень аккуратной, корректной и даже завуалированной, привели к предложению о включении соответствующего вопроса в блок по экологии или материальному положению. К примеру, предложить оценку динамики материального положения в связи с принятием таких мер или в связи с загрязненностью мусором, отходами, воздействующими на окружающую среду, спросить про капитальный ремонт.

При обсуждении блока вопросов по жилищной политике участниками также высказывались мнения по другим вопросам, косвенно касающимся капитального ремонта. Предлагалось показать респонденту, что при наличии имущественных прав (на приватизированную квартиру) у собственника должны появляться и обязанности.

Несмотря на резонность и логичность данного вопроса, некоторые участники отметили, что обсуждение данной темы может спровоцировать негативную реакцию респондента и увеличить риск полного отказа от заполнения анкеты, поскольку пожилые люди характеризуются излишней мнительностью и повышенным уровнем тревожности, особенно в вопросах собственности и накоплений.

Негативная реакция респондентов, особенно пожилых, на такие вопросы объясняется просто: риск мошеннических действий с жилплощадью особенно высок именно среди пенсионеров, поэтому отвечать на вопросы о форме собственности занимаемой жилплощади они опасаются даже социальным работникам.

Несмотря на то, что вопрос о количестве комнат в квартире респондента организаторы решили исключить из анкеты мониторинга на XI этапе его проведения в силу отсутствия динамики ответов на него, некоторые участники дискуссии высказывались за сохранение данного вопроса в анкете, при сокращении количества вариантов ответов для того, чтобы понять, с уборкой какой площади справляется пожилой человек, а не для того чтобы посчитать, из скольких комнат состоит его квартира.

Принимая во внимание полезность данного вопроса с точки зрения определения потребностей в социальных услугах, его рискованность очевидна. Интерес исследователя к количеству комнат в квартире респондента может быть расценен пожилым человеком как попытка завладеть его имуществом. Риск полного отказа от заполнения анкеты достаточно велик.

Материальное положение. Блок показателей материального положения предлагалось дополнить вопросом о потребности пожилых людей в получении дополнительного дохода помимо пенсии. Несмотря на то, что в анкете уже присутствует вопрос об источниках дохода респондентов, вопрос о желании и возможностях респондентов получать дополнительный доход очень важен, поскольку блок по трудоузанности теперь входит в компетенцию Департамента труда и социальной защиты населения г. Москвы.

Тем не менее участники довольно резко отвергли саму возможность задавать такой вопрос респондентам категории официально неработающих пожилых москвичей. Это связано с изменениями, произошедшими в систе-

ме оказания социальных услуг, вступлением в силу уже упоминавшегося 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и новой процедуре признания нуждающимися.

Риск лишиться мер социальной поддержки и социального обслуживания не позволяет респондентам раскрыть свои реальные источники дохода и сообщить сведения о трудовой активности.

Но поскольку в структуру системы социальной защиты населения г. Москвы теперь входит блок по трудоустройству, ответы пожилых на вопросы о труде и трудовой активности представляют особый интерес. Поэтому участниками фокус-группы предлагалось обсудить целесообразность включения в анкету вопроса о сферах занятости пожилых категории «работающие пенсионеры»: бюджетная сфера, коммерческий сектор, общественная организация. Сообщив сферу занятости, респондент ничем не рискует, исследователи получают данные только для изучения доходов пожилых жителей столицы.

Экология и экологические риски. Участники дискуссии отметили, что респонденты с удовольствием будут отвечать на вопросы о качестве потребляемой воды, воздуха, воздействии шумового фона и о чистоте придомовой территории.

В настоящее время много пишется и говорится о проблемах рационального природопользования в целом и экологии места проживания в частности. Эта тема очень волнует не только жителей отдельных регионов России [6, 8], но и пожилых жителей столицы. Предлагалось включить в анкету общие вопросы о том, устраивает или нет экологическая обстановка, наличие парковой зоны рядом с домом.

Поскольку наличие парков и скверов свидетельствует не только об экологичности места проживания, но и косвенно позволяет сделать некоторые выводы о способах проведения свободного времени, возможности не только подышать свежим воздухом, но и прогуляться, отдохнуть от суеты и шума мегаполиса, участники предлагали вопросы на эту тему включать в блок анкеты «досуг и отдых».

Включение вопросов по качеству уборки придомовой территории в блок показателей по экологии и экологическим рискам тоже достаточно актуально, особенно в связи с сокращением численности учреждений, занимающихся обслуживанием домов и придомовых территорий. Специалисты также предлагали опросить респондентов об их отношении к внедрению платных парковок и точечной застройки. Активно предлагались вопросы по проблемам мусора, в частности по утилизации батареек и лампочек.

Предложение по включению вопроса по сортировке бытовых отходов обсуждалось как с точки зрения полезности и нужности, так и с точки зрения наличия физической возможности у пожилого человека раскладывать разные виды мусора в отдельные пакеты, а потом еще и выносить их самостоятельно на улицу.

Участники также предлагали включить вопросы о наличии площадок для выгула собак, об освещении, озеленении придомовой территории.

Высказывалось мнение о целесообразности показателя наличия желания участвовать в улучшении экологической ситуации в месте проживания, например, каждому посадить по дереву около дома, что позволит оценить

готовность пожилых людей вносить свой вклад в минимизацию экологических рисков и благоустройство территории проживания.

Такие вопросы позволят не только оценить ряд показателей, характеризующих экологическое самосознание респондентов, приемлемость экологического ущерба и экологических рисков, но и сделать выводы по активности жизненной позиции и степени социализации респондентов.

ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ МОНИТОРИНГА

Обсуждение предыдущего опыта проведения мониторинга выявило необходимость разработки специального документа – Приказа или Порядка разграничения полномочий и функциональных обязанностей по организации и проведению нового этапа мониторинга между Учреждениями социального обслуживания и Центрами занятости. Основной аргумент: чтобы количество работающих респондентов, опросом которых будут заниматься Службы занятости, в последний момент не было переложено на Центры социального обслуживания.

Методически такой документ нужен не столько для того, чтобы разъяснить, как проводить мониторинг, а для того, чтобы минимизировать возможные риски, связанные либо с привлечением интервьюеров социальных служб для работы «в паре» и/или обучать специалистов службы занятости, либо с полным переключением ответственности по опросу работающих респондентов.

Дискуссия выявила и основные риски передачи полномочий по анкетированию сторонним интервьюерам, которые автор сгруппировал следующим образом:

1. Некорректность заполнения самой анкеты:

- неаккуратность, технические ошибки заполнения анкет;
- некорректность интонации в озвучивании вопросов и ответов, под-сказки, пропуски, которые могут исказить данные опроса.

2. Риски завладения и разглашения конфиденциальной информации о наиболее уязвимых категориях пожилых москвичей:

- состоящих на надомном обслуживании;
- состоящих в группе «риска» [9].

3. Риск мошеннических действий, проблема безопасности «надомников» и группы «риска».

Обосновано, что опрос категорий «надомников» и группы «риска» независимым интервьюерам передать нельзя, другие категории опрашиваемых, например, работающие пожилые москвичи и иные получатели услуг, которые приходят в ЦСО самостоятельно, можно передать для проведения анкетирования сторонними интервьюерами. Опрос данных категорий населения без участия интервьюеров системы социальной защиты населения г. Москвы в целом не должен привести новых рисков и проблем в организацию и проведение мониторинга.

Обсуждался и вопрос о возможной оплате работы интервьюера на примере социального работника. Участникам было предложено порассуждать, в каком размере мог бы быть минимально оплачен один выход социального работника к клиенту для заполнения анкеты, при условии, что анкета

будет заполнена полностью. При обсуждении данного вопроса эксперты сразу углубились в детали:

– искали, к какой услуге можно приравнять заполнение анкет (проведение беседы, написание письма);

– оценивали дальность проживания респондента, его возможность прийти в ЦСО для опроса.

Предлагалось также взять среднюю зарплату социального работника и посчитать, как оплачивается час работы социального работника. И это, по словам самих участников, могло бы привести к тому, что социальным работникам гораздо выгоднее было бы приходиться к получателю услуг и заполнять анкеты, нежели выполнять свои прямые функциональные обязанности по покупке и доставке продуктов питания и товаров первой необходимости.

Таким образом, риск отказа социальных работников и специалистов по социальной работе от выполнения каждодневных обязанностей в пользу проведения опроса и выполнения функций интервьюера, повышается при наличии оплаты за участие в опросе получателей услуг.

Поскольку в результате обсуждения было отмечено, что на заполнение анкеты уходит от 40 до 60 мин, участники уже высказывали самые разные мнения о том, как рассчитать стоимость заполненной анкеты. Например, исходя из того, что одна минута рабочего времени, затраченного на выполнение услуги, согласно новой системе нормирования труда социального работника стоит 5,22 руб., стоимость заполненной анкеты может составлять от 208,8 до 313,2 руб.

Так как данный вопрос породил массу самых разных и даже противоречивых мнений по расчету оплаты заполненных анкет, далее участниками высказывались мнения, что раз количество надомников для участия в опросе сократилось, снизится и количество социальных работников, задействованных в качестве интервьюеров, поэтому на XI этапе мониторинга в основной массе в качестве интервьюеров будут выступать специалисты отделений, в функциональные обязанности которых уже входит анализ и прогнозирование ситуации в системе социальной защиты.

Кроме того, в условиях введения новой системы нормирования труда социальных работников с 01 декабря 2015 г. нет физической возможности на выполнение других поручений, не связанных с непосредственным обслуживанием клиентов, нет категории единиц трудоемкости (ЕТ), звучащих как «заполнение анкет мониторинга».

ОЦЕНКА МЕТОДИЧЕСКОЙ И СОДЕРЖАТЕЛЬНОЙ ЦЕННОСТИ ФОКУС-ДИСКУССИИ: НЕКОТОРЫЕ ВЫВОДЫ

Обращение организаторов и исполнителей мониторинга уровня и качества жизни пожилых граждан г. Москвы к методу фокус-дискуссии в методических целях осуществлено впервые и вполне себя оправдало: результативность превзошла все ожидания. Участники не только проявили живой интерес к вопросам, предлагаемым модератором для обсуждения, но и задавали собственные, проявляли инициативу и заинтересованность, уточняли все непонятные моменты по нововведениям мониторинга. За 2,5 ч дискус-

сии было предложено большое количество альтернатив и новшеств как по организации и проведению мониторинга, так и по его методологии.

На основании анализа результатов фокус-дискуссии автором статьи, методистом-социологом были разработаны и обоснованы основные положения новой Концепции организации и проведения мониторинга уровня и качества жизни пожилых москвичей.

Дискуссия также показала, что результаты мониторинга используются не только организаторами исследования для обоснования рекомендаций заказчику, но и самими исполнителями при планировании, анализе и прогнозировании востребованности социальных услуг для разных категорий пожилых клиентов.

Нововведения, инициированные организаторами, были положительно восприняты самими исполнителями. Наибольший резонанс и положительную реакцию участников получила рекомендация организаторов по включению в инструментарий блоков вопросов по экологии места проживания пожилого человека, положительно были восприняты и вопросы по изучению приспособленности места проживания для жизни пожилых москвичей, а также по определению сферы деятельности работающих пожилых граждан г. Москвы. В то же время вопросы об уплате взносов на капитальный ремонт и о желании поучаствовать в предстоящих выборах показали участникам рискованными в том плане, что респонденты могут просто отказаться от дальнейшего заполнения анкеты. Поэтому в качестве совета специалисты предложили обсуждать социально острые и опасные темы осторожно, завуалированно.

Изменение периодичности проведения мониторинга также было одобрено участниками группы. Среди основных причин целесообразности, снижения периодичности мониторинга с 2-х до 1-го раза в год специалисты называли: отсутствие динамики в ответах респондентов; снижение риска отказа от полного заполнения анкеты, вследствие негативной реакции на слишком частый опрос по одной и той же теме; недостаточность количества сотрудников, которых в связи с сокращением не хватает даже для выполнения каждодневной работы.

Участники с пониманием и одобрением отнеслись к увеличению общего размера выборочной совокупности мониторинга, пересчету квот внутри выборки и детализации респондентов по категориальному признаку.

Обсуждая новые возможности мониторинга, участники также высказались и относительно возможных рисков озвученных нововведений.

Проанализировав ответы экспертов, автор пришел к выводу, что наибольшую концентрацию рисков участники видят в организации и проведении мониторинга «на местах»: поиске респондентов, подходящих под категории опрашиваемых, привлечении сторонних интервьюеров, снятии обязательств с учреждений социального обслуживания по опросу работающих пожилых москвичей, оплате социального работника и «независимого» интервьюера.

Анализ материалов обсуждения организационно-структурных моментов исследования позволил сгруппировать риски:

– *Риск увеличения количества неправильно заполненных анкет.* Поскольку опрашивать работающих пенсионеров на XI этапе мониторинга

будут специалисты, которые никогда ранее этим не занимались, качество заполнения анкет может пострадать.

– *Риск противоправного использования информации о респондентах:*

а) состоящих на надомном социальном обслуживании. Являясь наиболее старыми возрастными категориями обслуживаемых, средний возраст которых 80 лет, граждане, состоящие на надомном социальном обслуживании, имеют также проблемы со здоровьем: плохо видят, слышат, с трудом передвигаются. Если с ними что-то случается: грабеж, воровство, мошенничество, первыми подозреваемыми становятся сотрудники учреждений социального обслуживания, на учете в котором состоят «надомники». Несмотря на то, что возможность передачи таких респондентов сторонним интервьюерам была сразу исключена участниками фокус-дискуссии, окончательное решение еще не принято; б) состоящих на учете в группе «риска». Одиноким пожилые москвичи и инвалиды, входящие в группу «риска», также являются объектом пристального внимания со стороны системы социальной защиты населения г. Москвы. И даже несмотря на то, что участники беседы наотрез отказались передавать данные категории клиентов для опроса сторонним интервьюерам, кто реально на практике их будет опрашивать, еще не ясно.

– *Риск отказа респондента от опроса.* Если вышеуказанным категориям респондентов объявят, что к ним будут приходить незнакомые люди («независимые» интервьюеры) для проведения анкетирования, то респонденты точно будут отказываться от заполнения анкет. Кроме того, прямые вопросы на социально опасные и острые темы, «устрашающие» формулировки у опрашиваемых формирует общее негативное восприятие анкеты. По мере усиления негативного чувства желание заполнять такую анкету теряется: методически необходимо, например, переориентировать формулировки вопросов с обсуждения наличия той или иной угрозы на обсуждение информированности о существующих угрозах и рисках.

– *Риск деформации функций социального работника.* Несмотря на то, что работа интервьюера должна оплачиваться, социальные работники выполняли данную функцию в течение пяти лет бесплатно. Но в связи с изменением законодательства и введением системы нормирования оплаты труда социальных работников возложить на них функцию интервьюирования будет проблематично, так как количество выходов к клиенту и количество оказанных услуг жестко регламентировано, и возможность проведения опроса в перечне услуг не значится. Кроме того, даже если подвести данный вид работы под какую-то услугу, например, «написание писем» или «проведение беседы», и начать оплачивать социальному работнику заполнение анкет, может сложиться ситуация, что большинство социальных работников предпочтут проведение анкетирования вместо выполнения своих прямых обязанностей, поскольку заполнять анкеты гораздо легче, чем выполнять функции по доставке продуктов питания и товаров первой необходимости.

В связи с этим участники опроса предложили функцию проведения опроса возложить на заведующих отделениями дневного пребывания, в должностных обязанностях которых прописано ежеквартально навещать каждого «надомника» и интересоваться его жизнью, здоровьем, качеством социального обслуживания и т.д.

– *Риск перекладывания ответственности и парного проведения анкетирования работающих пожилых москвичей.* Поскольку опрашивать пожилых работающих респондентов Центры занятости будут впервые, участники беседы выразили опасение, что им придется учить своих коллег и/или даже сопровождать их во время анкетирования.

– *Риск снятия полной ответственности за проведение опроса работающих граждан пожилого возраста с Центров занятости.* Имея 5-летний опыт проведения мониторинга, специалисты выразили опасение, что опрос пожилых работающих москвичей, вопреки всем обещаниям, в последний момент ляжет на плечи сотрудников учреждений социального обслуживания. Для того чтобы этого избежать, участники согласились, что необходим Порядок организации и проведения мониторинга, четко разграничивающий сферу ответственности и категории опрашиваемых.

– *Риск потери контролирующей функции окружных управлений социальной защиты и как следствие – снижение качества заполненных анкет.* Даже при передаче анкет на независимое заполнение студентам социологам, волонтерам, общественным организациям участники предложили сохранить курирующую функцию окружных супервайзеров для минимизации вышеперечисленных рисков некачественного заполнения анкет. Участников (окружных/территориальных супервайзеров) волнует не только соблюдение сроков, но еще и техничность заполнения анкеты, они чувствуют персональную ответственность за качество заполненных анкет и за безопасность своих подопечных.

Подводя итоги фокус-дискуссии хотелось бы также отметить, что все участники высоко оценили методическую продуктивность такого формата работы и высказались за необходимость проведения групповых встреч на регулярной основе.

Литература

1. Безопасная жизнедеятельность: учебно-методическое пособие для слушателей. Екатеринбург: ИД «Ажур», 2011. 84 с.
2. Горшков М.К., Шереги Ф.Э. Прикладная социология: методология и методы: учеб. пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. 416 с.
3. Дудченко О.Н., Мытиль А.В. Как живет пожилой москвичам. Социально-психологическое исследование, 2014 // Зрелый возраст – теория и опыт. АНО Совет по вопросам управления и развития. М.: Издательство ООО «Акварель», 2015. С. 9–18.
4. Козлова Т.З. Мониторинг удовлетворенности пенсионеров материальным положением в 2000-е годы // Социологические исследования. 2006. № 5. С. 134–136.
5. Комарова Н.Ю. Общественное мнение граждан пожилого возраста по вопросам эффективности работы учреждений социального обслуживания населения // Социальное обслуживание. 2014. № 3. С. 26–30.
6. Корнилова М.В. Допустимость экологического риска на территории проживания в восприятии населения (по материалам исследования, проведенного в одном из регионов России) // Риски в изменяющейся социальной реальности: проблема прогнозирования и управления: мат. междунар. науч.-практ. конф. (г. Белгород, 19–20 ноября 2015 г.) / отв. ред. Ю.А. Зубок. Воронеж: ООО «ПТ», 2015. С. 220–225.
7. Корнилова М.В. Институт социальной защиты населения в условиях усиления социальных рисков (на примере социального обслуживания пожилых граждан г. Москвы): автореф. дис. ... канд. социол. наук. Москва, 2012. 22 с.

8. *Корнилова М.В.* Риск: приемлемость, защищенность, социальное распределение // Социологическая наука и социальная практика. 2015. № 3 (11). С. 115–127.
9. *Корнилова М.В.* Пожилые люди «группы риска»: понятие, особенности жизненной ситуации и социального обслуживания // Риск: исследования и социальная практика / отв. ред. А.В. Мозговая. М.: Издательство Института социологии РАН, 2011. С. 144–182.
10. *Лежнина Ю.П.* Российские пенсионеры: уровень жизни, здоровье, занятость // Россия реформирующаяся. Ежегодник / отв. ред. М.К. Горшков. Вып. 7. М.: Институт социологии РАН, 2008. С. 178–195.
11. *Пучков П.В.* Вы чье, старичье? Опыт анализа геронтологического насилия // Социологические исследования. 2005. № 10. С. 35–41.
12. *Савинов Л.И., Герасимова Н.В.* Социальная адаптация пожилых людей к современной ситуации. Саранск: Изд-во Мордов. ун-та, 2002. 103 с.
13. Старшее поколение москвичей: качество жизни и условия для активного долголетия / [Н.М. Римащевская, В.Г. Доброхлеб, О.Н. Дудченко и др.; под ред. Е.А. Савостиной]; АНО «Совет по вопросам управления и развития». М.: ООО «Деловые и юридические услуги “ЛексПраксис”», 2015. 75 с.
14. *Холостова Е.И., Малофеев И.В.* Система социального обслуживания населения: исторический ракурс и современный взгляд: монография. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2016. 368 с.
15. *Шилова Л.С.* Факторы социальной адаптации пожилых в условиях реформ // Психология зрелости и старения. 1998. № 3. С. 60–74.
16. Энциклопедия социальных практик поддержки пожилых людей в Российской Федерации / под ред. Е.И. Холостовой, Г.И. Климантовой. М.: ИТК Дашков и К, 2015. 552 с.
17. *Ядов В.А.* Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности / 3-е изд., испр. М.: Омега-Л, 2007. 567 с.

Bibliography

1. Bezopasnaja zhiznedejatel'nost': uchebno-metodicheskoe posobie dlja slushatelej. Ekaterinburg: ID «Azbur», 2011. 84 p.
2. *Gorshkov M.K., Sheregi F.Je.* Prikladnaja sociologija: metodologija i metody: ucheb. posobie. M.: Al'fa-M: INFRA-M, 2009. 416 p.
3. *Dudchenko O.N., Mytil' A.V.* Kak zhivetsja pozhilym moskvicham. Social'no-psihiologicheskoe issledovanie, 2014 // Zrelyj vozrast – teorija i opyt. ANO Sovet po voprosam upravlenija i razvitija. M.: Izdatel'stvo ООО «Акварель», 2015. P. 9–18.
4. *Kozlova T.Z.* Monitoring udovletvorennosti pensionerov material'nym polozheniem v 2000-e gody // Sociologicheskie issledovanija. 2006. № 5. P. 134–136.
5. *Komarova N.Ju.* Obshhestvennoe mnenie grazhdan pozhilogo vozrasta po voprosam jeffektivnosti raboty uchrezhdenij social'nogo obsluzhivanija naselenija // Social'noe obsluzhivanie. 2014. № 3. P. 26–30.
6. *Kornilova M.V.* Dopustimost' jekologicheskogo riska na territorii prozhivanija v vosprijatii naselenija (po materialam issledovanija, provedennogo v odnom iz regionov Rossii) // Riski v izmenjajushhejsja social'noj real'nosti: problema prognozirovanija i upravlenija: mat. mezhdunar. nauch.-prakt. konf. (g. Belgorod, 19–20 nojabrja 2015 g.) / отв. ред. Ju.A. Zubok. Voronezh: ООО «РТ», 2015. P. 220–225.
7. *Kornilova M.V.* Institut social'noj zashhity naselenija v uslovijah usilenija social'nyh riskov (na primere social'nogo obsluzhivanija pozhilyh grazhdan g. Moskvy): avto-ref. dis. ... kand. sociol. nauk. Moskva, 2012. 22 p.
8. *Kornilova M.V.* Risk: priemlemost', zashhishhjonnost', social'noe raspredelenie // Sociologicheskaja nauka i social'naja praktika. 2015. № 3 (11). P. 115–127.

9. Kornilova M.V. Pozhilye ljudi «gruppy riska»: ponjatje, osobnosti zhiznenoj situacii i social'nogo obsluzhivanija // Risk: issledovanija i social'naja praktika / otv. red. A.V. Mozgovaja. M.: Izdatel'stvo Instituta sociologii RAN, 2011. P. 144–182.
10. Lezhnina Ju.P. Rossijskie pensionery: uroven' zhizni, zdorov'e, zanjatost' // Rossija reformirujushhajasja. Ezhegodnik / otv. red. M. K. Gorshkov. Vyp. 7. M.: Institut sociologii RAN, 2008. P. 178–195.
11. Puchkov P.V. Vy ch'jo, starich'jo? Opyt analiza gerontologicheskogo nasilija // Sociologicheskie issledovanija. 2005. № 10. P. 35–41.
12. Savinov L.I., Gerasimova N.V. Social'naja adaptacija pozhilyh ljudej k sovremennoj situacii. Saransk: Izd-vo Mordov. un-ta, 2002. 103 p.
13. Starshee pokolenie moskvichej: kachestvo zhizni i uslovija dlja aktivnogo dolgoletija / [N.M. Rimashevskaja, V.G. Dobrohleb, O.N. Dudchenko i dr.; pod red. E.A. Savostinonj]; ANO «Sovet po voprosam upravlenija i razvitija». M.: OOO «Delovye i juridicheskie uslugi “LeksPraksis”», 2015. 75 p.
14. Holostova E.I., Malofeev I.V. Sistema social'nogo obsluzhivanija naselenija: istoricheskij rakurs i sovremennyj vzgljad: monografija. M.: Izdatel'sko-torgovaja korporacija «Dashkov i K», 2016. 368 p.
15. Shilova L.S. Faktory social'noj adaptacii pozhilyh v uslovijah reform // Psihologija zrelosti i starenija. 1998. № 3. P. 60–74.
16. Jenciklopedija social'nyh praktik podderzhki pozhilyh ljudej v Rossijskoj Federacii / pod red. E.I. Holostovoj, G.I. Klimantovoj. M.: ITK Dashkov i K, 2015. 552 p.
17. Jadov V.A. Strategija sociologicheskogo issledovanija. Opisanie, ob#jasnenie, ponimanie social'noj real'nosti / 3-e izd., ispr. M.: Omega-L, 2007. 567 p.