

Посилання на статтю

Ігнатова О.В. Статистичний інструментарій як складова системи дослідження процесу формування позитивної громадської думки / О.В. Ігнатова, Г.О. Овчинникова, О.М. Михальова // Управління проектами та Розвиток виробництва: Зб.наук.пр. - Луганськ: вид-во СЛУ ім. В.Даля, 2010. - № 2 (34). - С. 13-23. - Режим доступу: <http://www.pmdp.org.ua/images/Journal/34/10iovpd.pdf>

УДК 311.3:316.4

О.В. Ігнатова, Г.О. Овчинникова, О.М. Михальова

СТАТИСТИЧНИЙ ІНСТРУМЕНТАРІЙ ЯК СКЛАДОВА СИСТЕМИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСА ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОЇ ГРОМАДСЬКОЇ ДУМКИ

Розроблено інструментарій реалізації процесу дослідження громадської думки. Рис. 1, табл. 8, дж. 8.

Ключові слова: система, статистичні методи, моделювання, громадська думка.

Е.В. Игнатова, Г.А. Овчинникова, А.Н. Михалева

СТАТИСТИЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ КАК СОСТАВНАЯ СИСТЕМЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОЦЕССА ФОРМИРОВАНИЯ ПОЗИТИВНОГО ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ

Разработан инструментарий реализации процесса исследования общественного мнения.

E.V. Ignatova, G.O. Ovchinnikova, A.N. Mikhaleva

STATISTICAL TOOLS AS A PART OF POSITIVE PUBLIC OPINION FORMING RESEARCH SYSTEM

The tool for implementation the public opinion research process is developed.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими та практичними завданнями. На сучасному етапі принципово важливе значення мають процеси демократизації суспільства, що відбуваються у нашій країні, у зв'язку з чим посилюється роль громадської думки як соціального інституту і активно діючого об'єкта соціального управління. Як показують соціологічні дослідження, сила громадської думки, її здатність регулювати суспільні відносини використовуються ще не повністю. Органи управління не турбуються про реальне включення громадської думки у процес прийняття політичних, економічних та ін. рішень [1]. Це по-перше, стосується органів державної служби (далі – ДС), які є організаціями цільового призначення для виконання функцій держави, зокрема контрольних.

Для вирішення проблеми розроблена Програма запровадження системи управління якістю (далі – СУЯ) в органах виконавчої влади, яка затверджена Постановою КМУ від 11 травня 2006 року №614 [2], та спрямована на задоволення потреб споживача.

В органах державної податкової служби України (далі – ДПС), з метою запровадження СУЯ схвалено перелік ключових процесів, у складі яких є такі як обслуговування платників податків та зв'язки з громадськістю. Саме їх реалізація забезпечує досягнення цілі формування позитивної громадської думки щодо діяльності органів ДПС.

Основна мета соціально-інформаційної діяльності податкової служби – створити в громадській думці сприятливе, доброзичливе або хоча б толерантне ставлення до служби. На початковому етапі створення СУЯ в органах ДПС України впроваджене анкетування споживачів для визначення оцінки якості надання послуг органами ДПС України [3]. Однак, на сьогодні керівники регіонального рівня не мають дієвого інструментарію, який би дозволяв приймати системні управлінські рішення на основі вивчення громадської думки. Практикуючим фахівцям бракує методично-інструктивного забезпечення та спеціальних теоретичних знань [4], які би надали можливість забезпечити процедури проведення збору інформації та обробки її результатів до рівня підготовки якісних управлінських рішень.

Аналіз останніх досліджень та публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спирається автор. Питання пошуку методів збору інформації та обробки результатів є постійною темою обговорювання для соціологів та статистиків [3]. Актуальним залишається «регулярне виявлення громадської думки державними органами, громадськими організаціями, науковими центрами тощо, вільний вираз громадянами в найрізноманітніших формах своїх оцінок, суджень (референдуми, ..., вибіркові опитування, обстеження, ..., та ін.), позиції з різних питань громадського життя, ставлення до подій і фактів соціальної дійсності, постійне використання громадської думки державними органами і громадськими організаціями...» [1].

У роботі [1] визначається: «практика показує, що громадська думка має великий пізнавальний потенціал, тобто здатність адекватно відбивати сутність дійсності. Досвід має, який виражається в їхній колективній думці, як правило, точно фіксує ті чи інші явища, процеси дійсності. Саме тому, вивчення громадської думки є певним чином дослідженням існуючої реальності».

Реформування суспільства та модернізація державних систем вказує на те, що актуальність питання впровадження процесів формування позитивної громадської думки щодо діяльності органів державної служби не втрачає своєї актуальності по сей час [2].

Дослідження громадської думки передбачає комплексний характер досліджень. Використання статистичних і соціологічних методів дозволяє забезпечити репрезентативність громадської думки, змін її стану; циклічність отримання інформації у часі; оперативність обробки даних і аналізу результатів; зіставлення даних про громадську думку, отриманих у різний час і різними способами; достатньо високу надійність інформації; задану глибину відбиття тощо.

Формування цілей статті. Однак, залишається недостатньо дослідженим питання розробки та апробації інструментарію, який потрібен для реалізації процесів формування позитивної громадської думки щодо діяльності органів державної служби, зокрема органів ДПС. Тому **ціллю статті** є розробка інструментарію визначення рівня реалізації процесу формування позитивної громадської думки щодо діяльності органів ДПС, який базується на системному підході та враховує використання методів статистичного моделювання.

Виклад основного матеріалу дослідження. Під інструментарієм в даній статті розуміємо «впорядковану сукупність, комплекс засобів цілеспрямованих впливів і методів їх застосування» [5, с. 292]. Логіка розробки інструментарію визначення рівня реалізації процесу формування позитивної громадської думки

щодо діяльності органів державної служби вимагає розподілити дослідження на дві частини: системну та статистичну. В статті використано: фактичний зміст анкети для визначення рівня формування позитивної громадської думки щодо діяльності органів ДПС та територіальний поділ Луганського регіону, але для наведеного розрахунку використані умовні дані.

Системна частина дослідження наведено у виді моделі дослідження діяльності, яку пропонується у роботі [6], та включає: об'єкт, суб'єкт, завдання, ресурси та середовище моделювання. На рис. 1 наведено модель дослідження процесу формування позитивної громадської думки щодо діяльності організації, яку розроблено на прикладі органів ДПС.

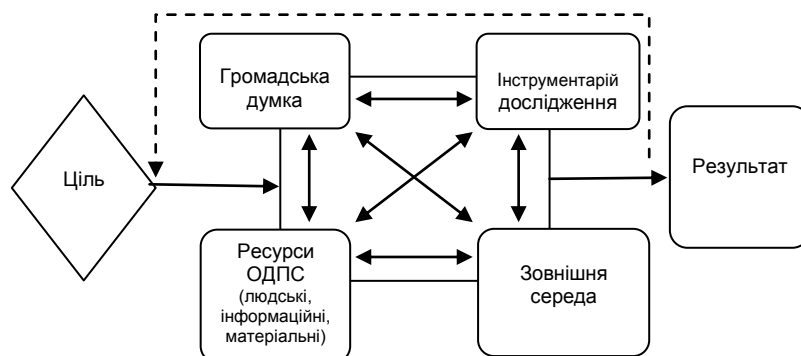


Рис. 1. Модель дослідження процесу формування позитивної громадської думки щодо діяльності організації

Модель наглядно демонструє інструментарій визначення рівня реалізації процесу формування позитивної громадської думки щодо діяльності органів ДПС як систему.

Ціль дослідження: визначення рівня реалізації процесу формування позитивної громадської думки щодо діяльності органів ДПС.

Елемент системи «Зовнішня середа ОДПС» вказує на те, що досліджується думки у зовнішнього споживача послуг органів ДПС. Елемент «Ресурси ОДПС» акцентують увагу на реалізацію питання, що досліджується, «власними силами» організації. Найбільш обмеженими елементами системи вважаються елементи «Ресурси ОДПС» та «Інструментарій дослідження». Перший є законодавчо та нормативно обмежений, а другий – недостатньо розроблений. Саме тому найбільш доступним для впливу визначений другий елемент системи «Інструментарій дослідження».

В результаті впровадження розробленого інструментарію дослідження очікується підвищення рівня позитивної громадської думки щодо діяльності органів ДПС.

В роботах [2, 4] започатковане вирішення статистичної частини інструментарію шляхом впровадження метода визначення рейтингової оцінки, який є підґрунтям для прийняття управлінського рішення, та базується на результатах визначеного для органів ДПС анкетування. У даній статті пропонується його поширення шляхом деталізації алгоритму та наведеного розрахунку на прикладі.

Запропонований метод визначення рейтингової оцінки роботи органів ДПС можлив до практичного використання в рамках проведення програм моніторингу громадської думки. Оцінку розроблено для впровадження на регіональному рівні. Алгоритм дій при проведенні розрахунку рейтингової оцінки наведений як

приклад за кварталним результатом опитування по 27 територіальним угрупованням, що фактично прийняли участь у опитуванні.

До уваги респондентів були запропоновані наступні питання та варіанти відповідей (табл.1).

Таблиця 1

Анкета для дослідження громадської думки щодо діяльності органів ДПС

1. Як Ви оцінюєте діяльність органів податкової служби щодо налагодження партнерських відносин з платниками податків?
1.1. як задовільну
1.2. як добру
1.3. дуже добру
1.4. незадовільну
2. Чи виникають у Вас певні проблеми (труднощі) під час виконання податкових зобов'язань (забезпечення своєчасної сплати податків, заповнення та надання податкової звітності тощо)?
2.1. жодних проблем немає
2.2. іноді виникають окремі питання
2.3. проблеми виникають постійно
2.4. Не можу відповісти (не стикаюсь з цими питаннями)
3. Чи повідомляв(а) Вам у податкових органах стикаєт(я)ся з випадками тяганини, грубості, неухважності, стояти в чергах?
3.1. так, постійно
3.2. так, досить часто
3.3. іноді
3.4. ніколи
3.5. не можу відповісти (ніколи там не був(а))
4. Як Ви оцінюєте рівень розуміння звернень громадян, платників податків органами податкової служби?
4.1. запити завжди розглядаються своєчасно та ясно
4.2. зазвичай, але в окремих випадках несвоєчасно або не повністю
4.3. відповіді на запитання носять формальний характер та не вирішують питання по суті звернення
4.4. відповіді на запитання змушують звертатися повторно або звертатися за допомогою до органів податкової служби вищого рівня
4.5. не можу відповісти (ніколи не звертався)
5. Чи задоволені Ви послугами з роз'яснення податкового законодавства, що надаються працівниками податкових органів?
5.1. послуги з роз'яснення податкового законодавства надаються завжди своєчасно та на високому професійному рівні.
5.2. послуги податкових органів щодо роз'яснення податкового законодавства скоріше задовольняють, ніж ні
5.3. такі послуги мене зовсім не задовольняють
5.4. важко відповісти (такими послугами не користуюсь)
6. Які чинники, на Вашу думку, негативно впливають на авторитет податкових органів?
6.1. Нестабільність та недосконалість податкового законодавства
6.2. Коруption
6.3. Бюрократизм
6.4. Спорочення штатної чисельності працівників органів ДПС, текучість кадрів
6.5. Часті зміни в законодавстві
6.6. Значні штрафні санкції
6.7. Неоднозначне тлумачення законодавчих вимог
6.8. Висока ставка податків
6.9. Відсутність Податкового кодексу
6.10. Розбіжність із законодавчими актами інших установ
6.11. Важка і запутана податкова звітність
6.12. Не можу відповісти
6.13. Інше
7. Як Ви можете оцінити рівень виконання податківцями своїх функціональних обов'язків?
7.1. відмінно
7.2. добре
7.3. задовільно
7.4. дуже погано
8. Назвіть, будь ласка, Ваш вік
8.1. від 18 до 25
8.2. 25-35
8.3. 35-50
8.4. 50-60
8.5. більше 60
9. Яка у Вас освіта?
9.1. середня
9.2. середня спеціальна
9.3. вища
10. Ми можемо записати Вашу думку, як думку
10.1. робітника
10.2. службовця
10.3. безробітного
10.4. студента
10.5. військовослужбовця
10.6. підприємця
10.7. пенсіонера

На першому етапі статистичної частини дослідження необхідно провести попередні узагальнення одержаних даних для формування ознакової множини.

По-перше, в зв'язку з тим, що питання моніторингу визначені на рівні ДПА України і органи ДПС не можуть впливати на варіанти відповідей на питання, необхідно провести якісний аналіз суті явищ, що винесені на контроль моніторингу, а саме:

– у першому питанні відповідь 1.3. "дуже добру" об'єднати з відповіддю 1.2. "як добру", тому що вони несуть тотожні позитивні оцінки;

– у третьому питанні об'єднати відповіді 3.1. "так, постійно" та 3.2. "так, досить часто", тому що вони несуть тотожні негативні оцінки;

– у четвертому питанні об'єднати відповіді 4.3 та 4.4, тому що вони несуть тотожні негативні оцінки;

– у шостому питанні провести групування відповідей у залежності від зовнішніх та внутрішніх чинників. До зовнішніх чинників віднести: нестабільність та недосконалість податкового законодавства; часті зміни в законодавстві; недостатнє тлумачення законодавчих вимог; високі ставки податків; відсутність Податкового кодексу; розбіжності із законодавчими актами інших установ. До внутрішніх чинників віднести: корупцію; бюрократизм; скорочення штатної чисельності працівників органів ДПС, плінність кадрів; значні штрафні санкції; важка і заплутана податкова звітність.

Результати узагальнення наведено у табл.2.

Таблиця 2

Узагальнені результати даних для формування ознакової множини

Коды питань та варіантів відповідей	Умовні позначення територіальних складових регіону																											Всього	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27		
1.	50	50	35	50	50	50	55	50	50	101	54	50	100	150	50	52	55	52	50	70	30	35	55	50	50	50	67	1561	
1.1.	5	28	2	5	32	38	16	0	18	21	8	15	23	16	30	0	21	21	6	50	4	1	26	30	32	20	39	507	
1.2.	45	22	33	45	18	12	36	50	20	80	46	35	77	134	20	52	34	31	44	20	26	34	29	20	18	30	28	1039	
1.3.	0	0	0	0	0	0	3	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	
2.	48	50	35	50	50	40	46	50	49	76	54	48	93	150	45	50	45	43	45	70	25	35	43	50	50	48	63	1442	
2.1.	43	2	8	18	9	38	10	16	21	75	23	26	42	129	25	37	31	24	30	31	10	28	30	37	32	13	18	806	
2.2.	5	48	22	32	35	2	26	33	24	1	26	22	33	21	20	13	14	19	15	39	15	7	13	13	18	33	45	594	
2.3.	0	0	5	0	6	0	2	0	4	0	5	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	42	
3.	48	50	35	50	50	40	46	50	50	90	54	48	95	140	50	50	45	43	50	25	30	35	43	50	50	48	67	1432	
3.1.	0	0	0	0	13	0	0	0	6	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5	24	54
3.2.	1	38	1	3	34	6	12	8	6	0	16	11	5	3	33	0	10	5	9	10	0	2	7	35	5	22	43	325	
3.3.	47	12	34	47	3	34	34	42	38	90	37	37	88	137	17	50	35	38	41	15	30	33	36	15	42	21	0	1053	
4.	45	41	26	37	12	40	45	45	42	3	47	41	82	130	50	42	45	40	27	40	16	34	43	50	17	33	61	1134	
4.1.	43	41	26	36	12	34	37	45	18	3	27	40	81	120	50	42	36	32	27	40	16	34	34	35	14	25	42	990	
4.2.	2	0	0	1	0	0	4	0	16	0	20	1	1	0	0	0	9	8	0	0	0	0	9	0	2	8	19	100	
4.3.	0	0	0	0	0	6	4	0	8	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	1	0	0	44
5.	47	50	26	37	38	40	46	33	45	90	51	48	83	141	32	43	45	43	27	70	22	34	43	50	17	48	58	1307	
5.1.	42	35	26	37	31	27	25	33	25	62	39	46	49	119	21	38	35	26	27	45	22	34	38	35	14	24	35	990	
5.2.	5	15	0	0	7	13	21	0	17	28	12	2	26	22	11	5	10	17	0	25	0	0	5	15	2	24	23	305	
5.3.	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	12	
6.	47	45	35	50	50	50	48	43	50	90	54	46	100	150	50	42	45	43	45	70	30	35	43	50	43	50	67	1471	
6.1.	10	41	14	16	19	9	11	23	16	40	21	22	17	26	9	15	15	19	20	30	4	8	11	29	9	7	10	471	
6.2.	0	0	0	0	0	10	1	0	0	2	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	26
6.3.	0	0	0	0	0	7	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	1	0	0	0	0	1	0	8	0	0	24	
6.4.	0	4	0	0	4	8	7	4	3	2	0	3	0	39	0	8	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	7	94
6.5.	10	0	0	16	9	4	7	2	12	17	5	4	9	28	21	9	10	12	0	30	6	27	6	11	6	11	8	280	
6.6.	0	0	14	0	0	0	2	4	4	2	14	2	9	0	0	2	2	1	5	0	5	0	3	3	2	5	5	84	
6.7.	4	0	7	11	5	4	6	0	7	4	7	8	40	40	0	1	13	5	0	0	5	0	10	0	9	3	7	196	
6.8.	3	0	0	0	1	5	3	8	0	5	0	0	9	0	0	3	0	2	10	0	4	0	1	0		11	9	74	
6.9.	20	0	0	2	12	0	3	2	0	12	3	0	4	14	20	1	0	0	0	10	3	0	1	7	2	0	3	119	
6.10.	0	0	0	5	0	3	5	0	0	2	0	0	8	3	0	3	0	0	0	0	0	0	8	0	2	3	4	46	
6.11.	0	0	0	0	0	0	2	8	4	4	5	0	0	0	0	1	3	5	0	3	0	2	0	5	10	5	57		
7.	50	50	35	50	50	50	55	50	50	101	54	51	100	149	50	52	55	52	50	70	30	35	55	50	50	50	67	1561	
7.1.	47	42	33	48	37	18	52	50	35	80	43	39	82	112	45	50	40	41	48	70	30	34	52	40	41	40	29	1278	
7.2.	3	8	2	2	13	32	3	0	14	21	11	12	18	37	5	2	15	11	2	0	0	1	3	10	9	10	38	282	
7.3.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	

По-друге, виключити залежність отриманих результатів від абсолютної кількості регіональних респондентів, що взяли участь у опитуванні, та провести порівняти оцінки громадської думки у регіонах, різних за обсягом опитаних, тобто перейти від абсолютних величин кількості респондентів, що дали відповідь на кожне питання, до відносних величин.

Для цього необхідно визначивши питому вагу відповідей на кожний підпункт питання у кількості опитаних (за виключенням респондентів, що не змогли дати відповіді на питання). Це дозволить найбільш точно визначити структуру респондентів, що мають певну думку з питань моніторингу.

На другому етапі статистичної частини дослідження необхідно визначити узагальнюючу оцінку за кожним питанням опитування, використавши для цього середній центрований бал $\overline{R_0}$ [7, с.51].

Для цього необхідно проранжувати варіанти відповідей таким чином, щоб центральна позиція (нейтральна за змістом) набула нульове значення, і визначити середній ранг як арифметичну зважену:

$$\overline{R_0} = \frac{\sum_{j=1}^m R_j f_j}{\sum_{j=1}^m f_j},$$

де R_j – рангова оцінка j -го варіанта відповіді,

f_j – відносні величини структури респондентів, що дали відповідь на питання.

На прикладі відповідей респондентів на друге питання моніторингу "Чи виникають у Вас певні проблеми під час виконання податкових зобов'язань?" та запропонованих респондентам варіантів відповідей: „жодних проблем немає” (ранг «1»), „іноді виникають окремі питання” (ранг «0»), „проблеми виникають постійно” (ранг «-1») розрахуємо середній центрований бал (табл. 3).

Таблиця 3

Приклад розрахунку середнього центрованого балу для окремого питання

Варіанти відповідей	Питома вага респондентів, що дали відповідь, %	Рангова оцінка
"Чи виникають у Вас певні проблеми під час виконання податкових зобов'язань?"	100,0	
- жодних проблем немає	53,6	1
- іноді виникають окремі питання	42,1	0
- проблеми виникають постійно	4,3	-1

Середній центрований бал суб'єктивних оцінок респондентів складає:

$$\overline{R_0} = \frac{1 \cdot 53,6 + 0 \cdot 42,1 + (-1) \cdot 4,3}{100} = 0,493.$$

Розрахований середній центрований бал відповіді можна використовувати при аналізі змін, що сталися за всі періоди проведення моніторингу.

Знак (+) свідчить про зростання позитивної оцінки населенням роботи органів ДПС, від'ємне середнє значення (-) свідчить про негативну оцінку.

Результати розрахунків середніх центрованих балів наведено у табл.4.

Таблиця 4

Розрахунок середніх центрованих балів

Код питання та варіантів відповіді	Бал	Умовні позначення територіальних складових регіону																										Середній центрованої бали по області	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		27
1.		0,90	0,44	0,94	0,90	0,36	0,24	0,60	1,00	0,16	0,79	0,85	0,70	0,77	0,89	0,40	1,00	0,62	0,60	0,88	0,29	0,87	0,97	0,53	0,40	0,36	0,60	0,42	0,66
1.1.	1	0,90	0,44	0,94	0,90	0,36	0,24	0,65	1,00	0,40	0,79	0,85	0,70	0,77	0,89	0,40	1,00	0,62	0,60	0,88	0,29	0,87	0,97	0,53	0,40	0,36	0,60	0,42	0,67
1.2.	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1.3.	-1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,05	0,00	-0,24	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,01
2.		0,90	0,84	0,89	0,36	0,06	0,95	0,21	0,33	0,35	0,99	0,33	0,54	0,26	0,86	0,56	0,74	0,69	0,56	0,67	0,44	0,40	0,80	0,70	0,74	0,64	0,23	0,29	0,53
2.1.	1	0,90	0,84	0,89	0,36	0,18	0,95	0,26	0,33	0,43	0,99	0,43	0,54	0,45	0,86	0,56	0,74	0,69	0,56	0,67	0,44	0,40	0,80	0,70	0,74	0,64	0,27	0,29	0,56
2.2.	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2.3.	-1	0,00	0,00	-0,14	0,00	-0,12	0,00	-0,05	0,00	-0,08	0,00	-0,09	0,00	-0,19	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,04	0,00	-0,03
3.		0,98	0,24	0,97	0,94	-0,20	0,85	0,74	0,84	0,64	1,00	0,67	0,77	0,91	0,98	0,34	1,00	0,78	0,88	0,82	0,60	1,00	0,94	0,84	0,30	0,78	0,33	-0,36	0,70
3.1.	-1	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,26	0,00	0,00	0,00	-0,12	0,00	-0,02	0,00	-0,02	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,06	-0,10	-0,36	-0,04
3.2.	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.3.	1	0,98	0,24	0,97	0,94	0,06	0,85	0,74	0,84	0,76	1,00	0,69	0,77	0,93	0,98	0,34	1,00	0,78	0,88	0,82	0,60	1,00	0,94	0,84	0,30	0,84	0,44	0,00	0,74
4.		0,96	1,00	1,00	0,97	1,00	0,70	0,73	1,00	0,24	1,00	0,57	0,98	0,99	0,85	1,00	1,00	0,80	0,80	1,00	1,00	1,00	1,00	0,79	0,40	0,76	0,76	0,69	0,83
4.1.	1	0,96	1,00	1,00	0,97	1,00	0,85	0,82	1,00	0,43	1,00	0,57	0,98	0,99	0,92	1,00	1,00	0,80	0,80	1,00	1,00	1,00	1,00	0,79	0,70	0,82	0,76	0,69	0,87
4.2.	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4.3.	-1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,15	-0,09	0,00	-0,19	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,08	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,30	-0,06	0,00	0,00	-0,04
5.		0,89	0,70	1,00	1,00	0,82	0,68	0,54	1,00	0,49	0,69	0,76	0,96	0,49	0,84	0,66	0,88	0,78	0,60	1,00	0,64	1,00	1,00	0,88	0,70	0,76	0,50	0,60	0,75
5.1.	1	0,89	0,70	1,00	1,00	0,82	0,68	0,54	1,00	0,56	0,69	0,76	0,96	0,59	0,84	0,66	0,88	0,78	0,60	1,00	0,64	1,00	1,00	0,88	0,70	0,82	0,50	0,60	0,76
5.2.	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.3.	-1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,07	0,00	0,00	0,00	-0,10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,06	0,00	0,00	-0,01
6.		1,00	0,82	0,20	1,00	0,84	0,80	0,46	0,63	0,40	0,78	0,33	0,48	0,74	0,48	1,00	0,52	0,69	0,77	0,33	1,00	0,47	1,00	0,72	0,88	0,30	0,40	0,22	0,61
6.1.	1	0,21	0,91	0,40	0,32	0,38	0,18	0,23	0,53	0,32	0,44	0,39	0,48	0,17	0,17	0,18	0,36	0,33	0,44	0,44	0,43	0,13	0,23	0,26	0,58	0,21	0,14	0,15	0,32
6.2.	-1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,20	-0,02	0,00	0,00	-0,02	0,00	-0,04	-0,02	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,13	-0,02
6.3.	-1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,14	-0,02	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,02	0,00	0,00	0,00	-0,09	-0,02	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,02	0,00	-0,19	0,00	0,00	-0,02
6.4.	-1	0,00	-0,09	0,00	0,00	-0,08	-0,16	-0,15	-0,09	-0,06	-0,02	0,00	-0,07	0,00	-0,26	0,00	-0,19	0,00	0,00	-0,11	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,10	-0,06
6.5.	1	0,21	0,91	0,40	0,32	0,38	0,18	0,15	0,05	0,24	0,19	0,09	0,09	0,09	0,19	0,42	0,21	0,22	0,28	0,00	0,43	0,20	0,77	0,14	0,22	0,14	0,22	0,12	0,19
6.6.	-1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,04	-0,09	-0,08	-0,02	-0,26	-0,04	-0,09	0,00	0,00	-0,05	-0,04	-0,02	-0,11	0,00	-0,17	0,00	-0,07	-0,06	-0,05	-0,10	-0,07	-0,06
6.7.	1	0,09	0,00	0,20	0,22	0,10	0,08	0,13	0,00	0,14	0,04	0,13	0,17	0,40	0,27	0,00	0,02	0,29	0,12	0,00	0,00	0,17	0,00	0,23	0,00	0,21	0,06	0,10	0,13
6.8.	1	0,06	0,00	0,00	0,00	0,02	0,10	0,06	0,19	0,00	0,06	0,00	0,00	0,09	0,00	0,00	0,07	0,00	0,05	0,22	0,00	0,13	0,00	0,02	0,00	0,00	0,22	0,13	0,05
6.9.	1	0,43	0,00	0,00	0,04	0,24	0,00	0,06	0,05	0,00	0,13	0,06	0,00	0,04	0,09	0,40	0,02	0,00	0,00	0,00	0,14	0,10	0,00	0,02	0,14	0,05	0,00	0,04	0,08
6.10.	1	0,00	0,00	0,00	0,10	0,00	0,06	0,10	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00	0,08	0,02	0,00	0,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,19	0,00	0,05	0,06	0,06	0,03
6.11.	-1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,04	0,00	-0,16	-0,04	-0,07	-0,11	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,02	-0,07	-0,11	0,00	-0,10	0,00	-0,05	0,00	-0,12	-0,20	-0,07	-0,04
7.		0,94	0,84	0,94	0,96	0,74	0,36	0,95	1,00	0,68	0,79	0,80	0,76	0,82	0,75	0,90	0,96	0,73	0,79	0,96	1,00	1,00	0,97	0,95	0,80	0,82	0,80	0,43	0,82
7.1.	1	0,94	0,84	0,94	0,96	0,74	0,36	0,95	1,00	0,70	0,79	0,80	0,76	0,82	0,75	0,90	0,96	0,73	0,79	0,96	1,00	1,00	0,97	0,95	0,80	0,82	0,80	0,43	0,82
7.2.	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
7.3.	-1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,02	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

На третьому етапі статистичної частини дослідження необхідно визначити рейтингову інтегральну оцінку роботи місцевих органів ДПС в рамках моніторингу громадської думки на основі перших сімох питань.

Для розрахунку рейтингової оцінки можна використати багатовимірні середні, які дозволяють стандартизувати відповіді, звівши їх до одного виду [8, с. 29]. В основі розрахунку багатовимірної середньої лежить порівняння j-го районного (міського) органів ДПС з "еталоном", в якості якого можуть виступати середні центровані бали, що одержані за узагальненими відповідями респондентів по області або в цілому по Україні. Значення показників середніх центрованих балів для районних органів ДПС наведено у табл.5.

У результаті порівняння індивідуальних значень середніх центрованих балів

\bar{R}_{ij} з "еталоном" a_i , отримаємо відносні величини $P_{ij} = \frac{\bar{R}_{ij}}{a_i}$, де і –

порядковий номер запитання моніторингу.

Чим ближче j-ий районний (міський) ОДПС до "еталону", тим ближче відношення P_{ij} до одиниці.

Таблиця 5

Середній центрований бал питань моніторингу громадської думки стосовно діяльності органів ДПС регіону за квартал

Код за територіальним поділом	Середній центрований бал						
	перше питання	друге питання	третє питання	четверте питання	п'яте питання	шосте питання	сьоме питання
	x_1	x_2	x_3	x_4	x_5	x_6	x_7
Область	0,656	0,530	0,698	0,834	0,748	0,613	0,818
1	0,900	0,360	0,940	0,973	1,000	1,000	0,960
2	0,440	0,040	0,240	1,000	0,700	0,822	0,840
3	0,943	0,086	0,971	1,000	1,000	0,200	0,943
4	0,360	0,060	-0,200	1,000	0,816	0,840	0,740
5	0,240	0,950	0,850	0,700	0,675	0,000	0,360
6	0,600	0,211	0,739	0,733	0,543	0,458	0,945
7	0,900	0,896	0,979	0,956	0,894	1,000	0,940
8	0,360	0,640	0,780	0,765	0,765	0,302	0,820
9	0,600	0,229	0,333	0,758	0,500	0,400	0,800
10	0,418	0,286	-0,358	0,689	0,603	0,224	0,433
11	1,000	0,327	0,840	1,000	1,000	0,628	1,000
12	0,160	0,347	0,640	0,238	0,489	0,400	0,680
13	0,792	0,987	1,000	1,000	0,689	0,778	0,792
14	0,852	0,333	0,667	0,574	0,765	0,333	0,796
15	0,700	0,542	0,771	0,976	0,958	0,478	0,765
16	0,770	0,258	0,905	0,988	0,494	0,740	0,820
17	0,893	0,860	0,979	0,846	0,844	0,480	0,752
18	0,400	0,556	0,340	1,000	0,656	1,000	0,900
19	1,000	0,740	1,000	1,000	0,884	0,524	0,962
20	0,618	0,689	0,778	0,800	0,778	0,689	0,727
21	0,596	0,558	0,884	0,800	0,605	0,767	0,788
22	0,880	0,667	0,820	1,000	1,000	0,333	0,960
23	0,286	0,443	0,600	1,000	0,643	1,000	1,000
24	0,867	0,400	1,000	1,000	1,000	0,467	1,000
25	0,971	0,800	0,943	1,000	1,000	1,000	0,971
26	0,527	0,698	0,837	0,791	0,884	0,721	0,945
27	0,400	0,740	0,300	0,400	0,700	0,880	0,800

Значення "еталонних" показників середніх центрованих балів наведено у табл.6.

Таблиця 6

Середні центровані бали в цілому по регіону за результатами моніторингу громадської думки за квартал

	Середній центрований бал a_j						
	перше питання a_1	друге питання a_2	третє питання a_3	четверте питання a_4	п'яте питання a_5	шосте питання a_6	сьоме питання a_7
"Еталон"-обласний показник	0,656	0,530	0,698	0,834	0,748	0,613	0,818

Якщо припустити, що значення показників рівновагові, то багатовимірною середньою визначається як середня арифметична проста:

$$\overline{P_j} = \frac{\sum_{i=1}^m P_{ij}}{m},$$

де m – кількість середніх центрованих балів.

Розрахунок багатовимірних середніх наведено у табл. 7.

Таблиця 7

Розрахунок багатовимірних середніх

Код за територіальним поділом	Відносні величини P_j							\overline{P}_j
	\overline{R}_{1j}	\overline{R}_{2j}	\overline{R}_{3j}	\overline{R}_{4j}	\overline{R}_{5j}	\overline{R}_{6j}	\overline{R}_{7j}	
	a_1	a_2	a_3	a_4	a_5	a_6	a_7	
1	1,372	0,679	1,347	1,167	1,337	1,631	1,174	1,244
2	0,671	0,075	0,344	1,199	0,936	1,341	1,027	0,799
3	1,438	0,162	1,391	1,199	1,337	0,326	1,153	1,001
4	0,549	0,113	-0,287	1,199	1,091	1,370	0,905	0,706
5	0,366	1,792	1,218	0,839	0,902	0,000	0,440	0,794
6	0,915	0,398	1,059	0,879	0,726	0,747	1,155	0,840
7	1,372	1,691	1,403	1,146	1,195	1,631	1,149	1,370
8	0,549	1,208	1,117	0,917	1,023	0,493	1,002	0,901
9	0,915	0,432	0,477	0,909	0,668	0,653	0,978	0,719
10	0,637	0,540	-0,513	0,826	0,806	0,365	0,529	0,456
11	1,524	0,617	1,203	1,199	1,337	1,024	1,222	1,161
12	0,244	0,655	0,917	0,285	0,654	0,653	0,831	0,605
13	1,207	1,862	1,433	1,199	0,921	1,269	0,968	1,266
14	1,299	0,628	0,956	0,688	1,023	0,543	0,973	0,873
15	1,067	1,023	1,105	1,170	1,281	0,780	0,935	1,051
16	1,174	0,487	1,297	1,185	0,660	1,207	1,002	1,002
17	1,361	1,623	1,403	1,014	1,128	0,783	0,919	1,176
18	0,610	1,049	0,487	1,199	0,877	1,631	1,100	0,993
19	1,524	1,396	1,433	1,199	1,182	0,855	1,176	1,252
20	0,942	1,300	1,115	0,959	1,040	1,124	0,889	1,053
21	0,909	1,053	1,266	0,959	0,809	1,251	0,963	1,030
22	1,341	1,258	1,175	1,199	1,337	0,543	1,174	1,147
23	0,436	0,836	0,860	1,199	0,860	1,631	1,222	1,006
24	1,322	0,755	1,433	1,199	1,337	0,762	1,222	1,147
25	1,480	1,509	1,351	1,199	1,337	1,631	1,187	1,385
26	0,803	1,317	1,199	0,948	1,182	1,176	1,155	1,112
27	0,610	1,396	0,430	0,480	0,936	1,436	0,978	0,895

При $\overline{P}_j > 1$ рівень громадської думки стосовно діяльності органів державної податкової служби у даному регіоні вищий за середній по Луганської області, а при $\overline{P}_j < 1$ – нижчий. За її значеннями можна провести рейтингову інтегральну оцінку регіонів (табл.8).

Порівнюючи рейтингові інтегральні оцінки по районним органам ДПС, можна за пропозицією работ [7, 8] дійти висновку, що з точки зору питань, що висвітлені в моніторингу, діяльність органів ДПС Станично-Луганського району має вищий рейтинг, ніж діяльність органів ДПС м.Луганська (друга позиція рейтингу), або м.Рубіжне (третя позиція рейтингу).

Принципово відмінною рисою цього підрахунку, за думкою авторів статті, необхідно визначити те, що враховуючи висновки дослідження, які наведені у роботі [2, с. 53] в частині «дослідження загальної структури відповідей, де виявлено повну відповідність структури відповідей майже всіх районів регіону (окрім п'яти із двадцяти одного)» як найбільш привабливими для більш ретельного дослідження вважаємо найбільш віддалені від одиниці значення.

Можливо припустити, що найбільш віддалений «+» вказує на вплив працівників органів ДПС району на збір даних дослідження, а найбільш віддалений «-» вказує на наявність проблем діяльності працівників в районі. Тому, найкращими треба відзначити ті райони та міста, які у табл. 8 мають рейтингову інтегральну оцінку найбільш близьку до «1».

Таблиця 8

Рейтингова інтегральна оцінка рівня громадської думки стосовно діяльності органів державної податкової служби за квартал

Рейтинг	Район	Багатовимірна середня
		(рейтингова інтегральна оцінка)
1	Станично-Луганський р-н	1,385
2	м.Луганськ	1,370
3	м.Рубіжне	1,266
4	Лутугінський р-н	1,252
5	м.Алчевськ	1,244
6	Біловодський р-н	1,176
7	м.Первомайськ	1,161
8	Попаснянський р-н	1,147
9	Слов'яносербський р-н	1,147
10	Старобільський р-н	1,112
11	Новоайдарський р-н	1,053
12	м.Северодонецьк	1,051
13	Новопсковський р-н	1,030
14	Сватівський р-н	1,006
15	м.Стаханов	1,002
16	м.Брянка	1,001
17	Білокуракінський р-н	0,993
18	Артемівський р-н м.Луганська	0,901
19	Троїцький р-н	0,895
20	м.Свердловськ	0,873
21	м.Лисичанськ	0,840
22	м.Антрацит	0,799
23	м.Красний Луч	0,794
24	Жовтневий р-н м.Луганська	0,719
25	м.Краснодон	0,706
26	м.Ровеньки	0,605
27	Ленінський р-н м.Луганська	0,456

Таким чином, за наведеною методикою, можливо визначити міста та райони, які мають найбільші та найменші рейтингові інтегральні оцінки, та проводити цілеспрямовану політику щодо їх покращення за пріоритетними напрямками. Це вплине на загальний результат регіону, зокрема встановлення порядку надання державних послуг, вдосконалення та підвищення ефективності управління державною, зокрема податковою службою в Україні.

Висновки. В даній статті запропоновано системно-статистичне вирішення питання розробки інструментарію для визначення рівня реалізації процесу формування позитивної громадської думки щодо діяльності органів державної служби у регіоні, яке надає можливість забезпечення процедури проведення збору інформації та обробки її результатів до рівня підготовки якісних управлінських рішень.

Перспективи подальших розвиток у даному напрямку. Розроблений статистичний інструментарій системного дослідження процесу формування позитивної громадської думки можливо запропонувати для регіонального рівня органів ДС та громадських організацій. Подальші дослідження доцільно продовжити для поглиблення теоретичного обґрунтування розглянутих у статті питань, зокрема удосконалення процедури збору даних громадської думки шляхом виключення «людського» впливу зацікавлених у позитивному результаті дослідження осіб, а також автоматизації процедури розрахунку запропонованого алгоритму.

ЛІТЕРАТУРА

1. Іванов В.Ф. Соціологія громадської думки і журналістики: тема 3 / уклад. В.Ф. Іванов / Електронна бібліотека Інституту журналістики. – [Електронний ресурс]: <http://journalib.univ.kiev.ua/index.php?act=article&article=1276>.
2. Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади: постанова Кабінету Міністрів України від 11 трав. 2006 р. № 614 // Офіц. вісн. України. – 2006. – № 20. – С. 19.
3. Ігнатова О.В. Особливості визначення ефективності діяльності державної податкової служби регіонального рівня на основі результатів громадської думки / О.В. Ігнатова, М.В. Дорошенко // Актуальні проблеми європейської та євроатлантичної інтеграції України: матеріали 7-ї регіон. наук.-практ. конф. 14 трав. 2010 р., м. Дніпропетровськ / за заг. ред. Л.Л. Прокопенка. – Д.: ДРІДУ НАДУ, 2010. – С. 52-54.
4. Овчіннікова Г.О. Системно-статистичне моделювання на основі результатів збору громадської думки / Г.О. Овчіннікова, О.В. Ігнатова, О.М. Міхальова // Актуальні проблеми європейської та євроатлантичної інтеграції України: Актуальні проблеми європейської та євроатлантичної інтеграції України: матеріали 7-ї регіон. наук.-практ. конф. 14 трав. 2010 р., м. Дніпропетровськ / за заг. ред. Л.Л. Прокопенка. – Д.: ДРІДУ НАДУ, 2010. – С. 81-83.
5. Райченко А.В. Прикладная организация / А.В. Райченко. – СПб.: Питер, 2003. – 304 с.
6. Текстові та графічні матеріали. Проект Тасіс EDUK 9605 «Програма підготовки магістрів державної служби» / підготовлена автор. колективом під керівн. Рач В.А. (Copyright © 2000 рік Тасіс, Європейська Комісія).
7. Статистика: [підруч.] / [С.С. Герасименко, А.В. Головач, А.М. Єрина та ін.]; за наук. ред. С.С. Герасименка. – К.: КНЕУ, 2000. – 467 с.
8. Єрина А.М. Статистичне моделювання та прогнозування: [навч. посіб.] / А.М. Єрина. – К.: КНЕУ, 2001. – 170 с.

Стаття надійшла до редакції 11.05.2010 р.