11.2. ПОТЕНЦИАЛ МЕТОДОВ МАРКЕТИНГОВЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ РЕГИОНА КАК ЭКОЛОГО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ[1]

Булетова Н.Е., к.э.н., доцент, кафедра «Государственное управление и политология», Волгоградский филиал, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, г. Волгоград;
Евстифеева О.Г., к.соц.н., доцент, кафедра «Торговое дело», Волгоградский филиал, Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, г. Волгоград;
Кособокова Е.В., к.э.н., доцент, кафедра «Экономика и менеджмент», Волгоградский филиал, Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, г. Волгоград;
Шаркевич И.В., к.ф.-м.н., доцент, кафедра «Социально-гуманитарные и математические дисциплины», Волгоградский филиал, Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, г. Волгоград

Перейти на ГЛАВНОЕ МЕНЮ

Особенности развития региона как эколого-экономической системы требуют со стороны государства, бизнеса и общества как ключевых элементов системы применения различных методов оценки достигнутого состояния и результатов развития для обеспечения эффективного стратегического управления траекторией развития. Применение не только традиционных методов стратегического анализа, но и присущих предпринимательской среде методов, позволяющих принимать своевременные и результативные решения, направленные на достижение поставленных стратегических целей с наименьшими затратами финансовых, материальных и человеческих ресурсов. Алгоритм применения методов маркетинговых и социальных исследований региона как эколого-экономической системы для повышения эффективности управления его развитием позволит реализовывать весь потенциал применяемых в бизнесе методов принятия управленческих решений, направленных на повышение экономической выгоды, а в случае государственного стратегического управления – и социальной выгоды в том числе.

Актуальность использования методов исследования объектов управления в коммерческой среде для цели повышения эффективности государственного стратегического управления (ГСУ) обращает наше исследование к вопросу использования методов маркетингового и социального исследования для получения полной информации о состоянии и перспективах развития объекта управления в будущем в соответствии с целями развития.

Если объект управления – регион, то его характеристика имеет следующие особенности, принятие которых к учету необходимо.

Первое – стратегическое управление российскими регионами требует учитывать как объективные факторы, влияющие на траекторию развития территории (природно-климатические, исторически определенные условия и направления экономической деятельности и состава трудовых ресурсов), так и субъективные, содержание которых определяется условиями текущего социально-экономического развития регионов и тем человеческим потенциалом, который поддается управлению и может одновременно влиять на варианты траектории развития [1, с. 22].

Второе – существующие стратегии развития российских регионов слабо учитывают системный подход как к плановым, целевым индикаторам развития, так и к реализации конкретных шагов, этапов реализации стратегии развития в единстве всех компонентов региона как системы, обладающей такими свойствами сложной системы, как открытость, высокая детерминированность от внешнего воздействия и стадии цивилизационного витка или локального «жизненного цикла» региона. Однако, на наш взгляд, все эти свойства находятся в зависимости от мета-свойства, определяющего как особенности, так и универсальность процесса управления любой системой, в том числе и регионом. Речь идет о двойственности, трактовка которой применительно к живым и организованным человеком объектам управления идет от Платона [8] и до наших дней, и значимость, актуальность применения которой в системе ГСУ регионом только возрастает в условиях растущей неопределенности или зависимости от принимаемых государством решений по распределению и перераспределению большой доли ресурсов, обращающихся в системе [15, с. 9].

Третье – действующие стратегии развития регионов как правило слабо учитывают потенциал человеческого и научно-технического развития, взаимосвязь с другими территориями, решение проблем экологического характера, происходит это, в том числе, из-за того, что в применяемых системах статистического учета, мониторинга и диагностики результатов социально-экономического развития данные компоненты слабо отражены, либо применяемые критерии измерения и оценки не соответствуют международным системам [7, с. 31].

Обозначив двойственность региона как системы и объекта стратегического управления со стороны государства, дадим следующие характеристики этого свойства и результата его влияния на регион как таковой.

Первое – сущность двойственности может проявляться через такие понятия, как «дуализм», «диада», «дихотомия», «бинарная оппозиция», «противоположность» и «полярность».

Все перечисленные термины отражают, на наш взгляд, природу двойственности в тех или иных аспектах, в том числе и социально-экономическом, наиболее практическом для реализации в управлении регионом (рис. 1). Двойственность существенно шире дуализма, так как признает с самого начала естественным наличие единого, выраженного в двойной мере понятий. И только два термина – дихотомия и противоположность – в наибольшей степени дополняют и расшифровывают варианты выражения раздвоения единства, что в полной мере относится к системе; раз-

[1] Исследование выполнено при финансовой поддержке Российского фонда фундаментальных исследований (РФФИ) в рамках гранта №16-06-00027 А «Закономерности эколого-экономического развития и их влияние на государственное стратегическое управление регионом».

витие научной мысли шло по пути доказательства устойчивости двойственного мировоззрения, источник мира, согласно древним воззрениям, лежит в проявлении порядка внутри бесформенного основания-хаоса, как только порядок устанавливается из хаоса, тогда начинают проявляться различные структуры и картины мира.

Действительная порождающая сила, которая лежит в основе различных проявлений мира, может быть найдена во внешних движениях двойственности, в то время как дуальности объединены в союз, они имеют неопределенную (потенциальную) энергию, но разделены как чистые полярности.

После погружения в бесформенное основание, обладающее неограниченной энергией источника, эта неопределенная энергия преобразуется в активный потенциал, который способен произвести изменения [16], именно на таких постулатах основываются элементы современных теорий (порядок, хаос, дифференциация, поток, колебания, взаимосвязи и др.), которые имеют прямое отношение к двойственности [9].

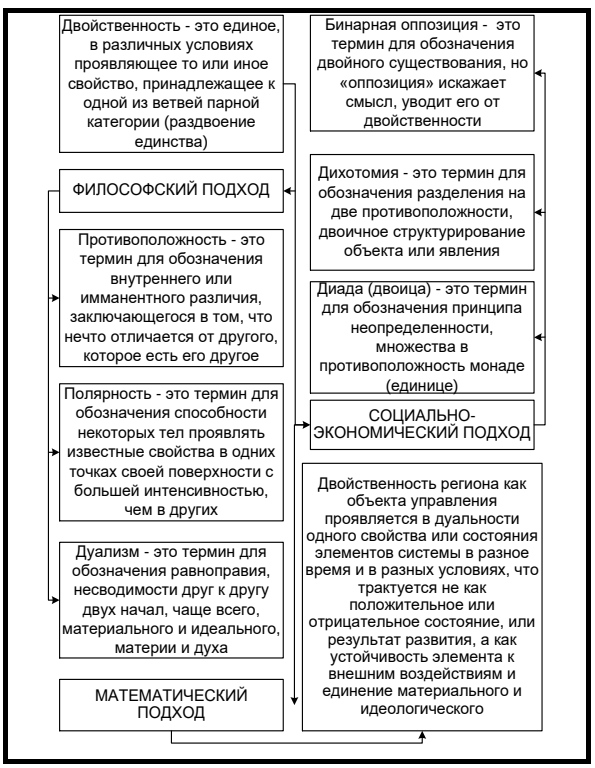

Рис. 1. Основные характеристики двойственности и альтернативных понятий

Второе – если регион рассматривать как сложную систему, для которой свойство двойственность – мета-свойство, влияющее на все остальные трактовки и классификации свойств системы, то представим следующую актуальную классификацию региона, учитывающую двойственность и допустимость одновременного или динамичного проявления противоположных свойств в одной системе, но в разных ситуациях, когда система как сложный, но развивающийся организм способна на выбор наиболее подходящего свойства в различных ситуациях как в процессе саморазвития, самоуправления, так и в процессе стратегического управления государством как ключевым субъектом системы.

В табл. 1 (составлена по [7]) даны примеры подобных соотношений противоположных видов систем; данные свойства либо одновременно проявляются в системе у разных элементов, либо в разное время у одного элемента как способ повышения устойчивости по отношению к агрессивным внешним воздействиям или способ перехода от одной стадии развития (например, аттрактора) к другой через каскад бифуркаций.

Следующий шаг в рассмотрении региона как объекта ГСУ и определении возможностей применения методов маркетинговых исследований для повышения результативности и эффективности такого управления – это определение региона как эколого-экономической системы (ЭЭС), когда двойственность и состояния, и траектории развития, и управления реализуется в полной мере и включается в алгоритм стратегического управления регионом.

Основываясь на мнении Г.Б. Клейнера и его трактовке системы в рамках новой системности (Ерохина Е.А., Корнаи Я., Клейнер Г.Б.), будем говорить об экзогенной трактовке системы, которая объединяет нормативные и дескриптивные подходы, когда под системой понимается относительно устойчивая в пространстве и во времени целостная часть окружающего мира, выделяемая из него наблюдателем по пространственным или функциональным признакам (экзогенное определение) [5, с. 39].

Определим регион как ЭЭС или близкие по смыслу понятия (биоэкономическая система, природно-экономическая система):

- это интеграция экономики и природы, представляющая собой взаимосвязанное функционирование общественного производства и протекание естественных процессов в природе и в биосфере в особенности (Лемешев М.Я.);
- это ограниченная определенной территорией часть ноосферы, в которой природные, социальные и производственные структуры и процессы связаны взаимоподдерживающими потоками вещества, энергии и информации (Моисеенкова Т.А.);
- это сложные территориальные образования, причиной формирования которых является «взаимодействие природных и хозяйственных территориальных комплексов в процессе природопользования». Это взаимодействие определяет целостность указанных систем (Разумовский В.М.).

Если учитывать, что ЭЭС (понятие применяется, начиная с 1970-х гг.) обладает новыми, эмерджентными свойствами, не сводимыми к сумме свойств элементов совместно функционирующих экологической и экономической систем, то к этим свойствам следует отнести следующие:

- достижение эколого-экономической безопасности гарантирует функционирование эколого-экономической системы (ЭЭС) и сохранение связей между ее элементами;
- сбалансированность интересов и устойчивость элементов системы в рамках одного аттрактора;
- стабильный спрос на инновационные зеленые технологии как со стороны бизнеса, так и со стороны государства в интересах общества и окружающей среды.

Определение региона как ЭЭС – это признание того, что система развивается и выходит на более вы-

сокий и сложный в эволюции уровень развития, что не противоречит современным потребностям общества, государства и требует трансформаций тех институтов, которые закладывают в этом обществе формальные и неформальные «правила игры».

Таблица 1

КЛАССИФИКАЦИЯ СИСТЕМ ПО ДВОЙСТВЕННЫМ (ДУАЛЬНЫМ) СВОЙСТВАМ

№	Виды систем	
1	Простые – системы, которые состоят из одного элемента или элементов одного типа и обладают однородными связями между ними	Сложные – системы, которые состоят из элементов разных типов и обладают разнородными связями между ними
2	Открытые – незавершенные системы, которые не только находятся в постоянном взаимодействии со средой, но само их существование не может продолжаться без всякого взаимодействия	Закрытые – незавершенные системы, которые не взаимодействуют ни с какими другими системами (как теоретическая модель)
3	Стационарные – системы, в которых при изменении свойств элементов или самих элементов сохраняются системные характеристики	Нестационарные – системы, в которых при изменении свойств элементов или самих элементов системные характеристики не сохраняются
4	Цикличные – системы, в которых происходят изменения свойств элементов, которые подчиняются определенному периодическому закону; при цикличности связей по циклическому закону происходят изменения отношений между элементами	Нецикличные – системы, в которых изменения свойств элементов не подчиняются циклическому закону
5	Детерминированные – системы, в которых знание связей одного элемента достаточно, чтобы определить все другие элементы и их свойства	Недетерминированные – системы, в которых знание связей одного элемента не позволяет определить все другие элементы и их свойства
6	Стабильные – системы, которые допускают те или иные изменения структуры системы без разрушения системы в целом	Нестабильные – системы, которые не допускают каких-либо изменений структуры системы без разрушения целого
7	Равновесные – системы, в которых происходят взаимно противоположные процессы, способные взаимно нейтрализовать друг друга. В таких системах имеет место подвижное равновесие изменений, каждое из возникающих изменений уравновешивается другим ему противоположным. Система находится в подвижном равновесии, имеет место динамически устойчивое сохранение системы	Неравновесные – системы, в которых одна из групп изменений, направления которых противоположны, преобладает над другой. Система преобразуется в сторону преобладающего изменения, т.е. равновесие в таких системах нарушается
8	Упорядоченные – для них существенен порядок их элементов	Неупорядоченные – порядок элементов не является существенным
9	Системы с опосредованием – каждый элемент опосредованно, через другие элементы системы. участвует в системообразующем отношении	Системы без опосредования – каждый элемент непосредственно участвует в системообразующем отношении
10	Всецелонадежные – системы, которые сохраняют свой характер, даже если будет уничтожено любое количество их подсистем, за исключением одной	Невсецелонадежные – системы, в которых существует некоторое количество элементов, удаление которых приведет к гибели системы
11	Элементарные – системы, в которых ни одна из ее подсистем не является системой в том же смысле, в каком является сама система	Неэлементарные – системы, которые состоят из элементов, которые в свою очередь являются системами такого же типа, т.е. подсистемами
12	Центрированные – системы, имеющие центральный элемент системы, такой, что отношение между любыми другими элементами системы устанавливается только с помощью отношения к центральному элементу	Нецентрированные – системы, у которых существует несколько центральных элементов
13	Гетерогенные – системы, которые состоят из разнородных элементов, не обладающих свойством взаимозаменяемости. Гетерогенная система в свою очередь может состоять из элементов, являющихся гомогенными системами	Гомогенные – системы, элементы которых однородные и взаимозаменяемые
14	Завершенные – системы, которые не допускают присоединения новых подсистем без того чтобы система превратилась в другую систему	Незавершенные – системы, к которым возможно присоединение каких-либо дополнительных подсистем
15	Системы фиксированных ограничений – наличие некоторых специфических связей элементов системы, определяющих возможность одних изменений и невозможность других	Системы вероятностных ограничений – наличие неупорядоченных связей, элементы под влиянием каких-либо факторов свободно изменяют свои отношения друг с другом
16	Имманентные – открытые системы, у которых системообразующее отношение охватывает элементы только данной системы	Неимманентные – открытые системы, у которых системообразующее отношение охватывает также элементы, выходящие за рамки данной системы

Наличие двойственности, заложенной в природе региональной ЭЭС, подтверждает гипотезу Я. Корнаи и Г. Б. Клейнера об одновременном существовании экзогенной и эндогенной трактовки указанной системы. С одной стороны, региональная эколого-экономическая система в рамках эндогенной трактовки есть совокупность природных, экономических и социальных элементов – институтов, процессов, связанных между собой потоками энергии, ресурсов, в том числе информационных и закономерностями своего развития. С другой – региональная ЭЭС в рамках экзогенной трактовки есть достаточно устойчивая по свое-

му месторасположению и времени жизненного цикла целостная часть окружающего мира, выделяемая из него учеными, экспертами по следующим признакам:

- занимает часть ноосферы – биосферы, т.е. пространства, на котором коэволюционно развиваются экономические и экологические участники системы;
- государством, обществом на заданной территории создаются (или возможны к созданию) условия, при которых обеспечиваются интересы природной среды и отдельной личности;
- элементами системы полноценно выполняются информационные и духовно-этические функции;
- взаимоподдержание структуры и функций природной и производственной подсистем.

Парадоксально, но такое двоякое понимание системы помогает раскрыть еще одну характеристику системы – ее целостность. Целостность исследуемой системы возможна только при согласовании мотивов и поведения разумных субъектов системы, для чего необходимо достижение консенсуса этих мотивов и слаженности политики управления, поведения, защиты и экономической деятельности.

Регион как ЭЭС в своем развитии ориентирован на достижение полезного результата, который отражает действие, приводящее к изменению состояния системы или ее окружения, продуцированному этим действием. Необходимость получения определенного желаемого результата (в случае с развитием региона таким стратегически определенным результатом будет рост качества и безопасности жизни населения) обуславливает формирование системы. Желаемый результат, который можно достичь в будущем путем целенаправленных действий, и формирует цель: «…целью является необходимость в чем-то для чего-то внешнего, а данная система только лишь выполняет это, обслуживая это внешнее. Следовательно, цель системе ставится извне, а от системы требуется только способность выполнять эту цель. Этим внешним является другая система или системы, потому что Мир заполнен только системами» [7, с. 33].

Если брать регион, у которого определены стратегические цели его развития, то для него данные цели одновременно определяются другой системой извне – системой другого масштаба и сложности (речь идет о федеральном уровне управления, принятия решений, финансирования), а также той средой, в которой данный регион как ЭЭС функционирует и развивается по выбранной и управляемой траектории. Поэтому определим цель развития региона как ЭЭС следующим образом: это сохранение видового разнообразия биосферы при условии поддержания необходимого уровня рентабельности и безопасности экономической деятельности человека, а также того качества жизни, которое гарантирует выполнение всех социальных и экономических норм жизнедеятельности, не завышенных и не заниженных искусственно со стороны государства или бизнеса в своих интересах.

Тогда к функциям региона следует отнести следующие:

- обеспечение коэволюции человечества и биосферы (по терминологии Н.Н. Моисеева);
- создание условий, при которых интересы природной среды и отдельной личности ставятся на один уровень с интересами государств и бизнес-структур (по принципу приоритеты через паритеты);
- информационные и духовно-этические функции, в соответствии с которыми трансформируются идеологические институты, приводятся в соответствие с целями и потребностями современного общества;
- взаимоподдержание структуры и функций экологической и экономической подсистем.

В завершении характеристики региона как ЭЭС и сложного объекта ГСУ, для чего и расширяется спектр и возможности применения традиционных методов и форм исследования предпринимательской среды и объектов управления, представим характеристику региона по двойственным видам, уточнив, что это описание дается по текущему состоянию регионов в РФ, которое может или должно трансформироваться, изменяться, усложняться, делая систему результативнее и совершеннее как объект управления и развития:

- ЭЭС должны быть упорядоченными, так как это требование обеспечения налаженной структуры системы и ее элементов;
- отсутствие или наличие опосредования во взаимодействии и работе элементов системы может, на наш взгляд, одновременно присутствовать и варьироваться в зависимости от цели функционирования системы, заданной извне;
- характеристика системы как не всецело надежной является одной из проблем, на решение которой должно быть направлено стратегическое управление регионом, так как только конкретные управленческие действия, направленные на сохранение элементов, их выживаемость как вида (в том числе и человечества в условиях усиливающегося глобального экологического кризиса) позволят сделать любую стратегию развития региона актуальной и эффективной;
- то, что ЭЭС в настоящее время является неэлементарной, говорит нам о том, что возможны варианты развития такой системы: либо со временем она перестроится в элементарную, когда экологическая и экономическая подсистемы не будут рассматриваться как системы такого же типа, либо в ходе дальнейшего эволюционного развития и перехода от одной точки бифуркации к другой по фазам жизненного цикла системы она преобразуется в новый тип системы, в которой сама ЭЭС будет выступать подсистемой;
- отнесение ЭЭС к детерминированной или недетерминированной не может быть однозначным, в данном случае полноценно проявляется дуализм системы не в динамике, а по существующему состоянию, когда именно одновременное существование двух противоположностей в одной системе показывает ее многоликость и сложность управления при наличии нелинейных связей между элементами. Здесь также актуален вопрос прогнозируемости поведения системы и ее элементов средствами математики, статистики, экономико-математического моделирования;
- деление на гетерогенные и гомогенные позволяет утверждать о наличии смешанного вида ЭЭС, ибо объясняется это отнесением данной системы к виду сложных, следовательно, наличие в одной системе элементов разных типов, поведение и мотивы которых зачастую могут вступать в конфликт интересов и угрожать безопасности их жизнедеятельности, позволяет утверждать, что при разных целях развития, при меняющемся составе и состоянии внешних факторов, влияющих на систему и ее элементы, двойственность может проявляться как в динамике, так и в настоящем состоянии;
- при сопоставлении двух видов систем – открытых и закрытых – необходимо констатировать, что, хотя двойственность проявляется и здесь (сущность которой проявляется в противопоставлении двух состояний системы), однако так как закрытая система выступает как модель,

имеющая теоретические основы, то ЭЭС на практике может восприниматься только как открытая система, направления и характер взаимодействий с внешней средой для которой имеет важное значение – выход на уровень всей природной среды, окружающей среды, включающей кроме природных объектов и природно-антропогенные и антропогенные объекты;

- равновесные – неравновесные – самый сложный вариант сопоставления, но и самый важный с точки зрения характеристики свойств и поведения анализируемой ЭЭС, когда формируется восприятие неравновесности, ведущей не только к порядку и беспорядку, но открывающей также возможность для возникновения уникальных событий, ибо спектр возможных способов существования объектов в этом случае значительно расширяется (в сравнении с образом равновесного мира);
- стабильные – нестабильные – одно из актуальных сопоставлений во всей теории самоорганизации (синергетике), требующих детального анализа в применении к ЭЭС. Привлекает в этом сопоставлении именно трактовка нестабильности как многовариантности путей эволюции (т.е. развития) природных и не только природных объектов, а значит, возможности выбора человеком наиболее подходящего направления развитии системы;
- цикличные – нецикличные – спорные моменты в определении и прогнозировании траектории развития систем в современном мире формируют важный вопрос управления системой – в соответствии с признанием природы и окружающего нас мира не детерминированным, а динамичным и нестабильным, доказуема ли цикличность систем, их развития, имеют ли теория экономического развития Й.А. Шумпетера, цикличная теория Н.Д. Кондратьева основания для актуализации в XXI в. в управлении регионом, как ЭЭС.

При этом важно учесть, что и здесь проявление дуализма заставляет анализировать взаимосвязь таких проявлений развития и состояния системы, как цикличные-нецикличные, равновесные-неравновесные, по Ю.А. Урманцеву, в соответствии с его законами системной симметрии и асимметрии, – для диагностики, в каких отношениях они проявляются в заданных пространственных и временных рамках.

Тот факт, что в живой природе одновременно сосуществуют симметрия и асимметрия, обеспечивает, как считают ученые, возможность организмов активно приспосабливаться к окружающей среде, разнообразить свои функции с целью выживания. Признание одновременного присутствия свойств симметрии-асимметрии в разных отношениях одной системы (Ю.А. Урманцев) свидетельствует о поведении ЭЭС как живого организма. Вывод Ю.А. Урманцева учитывает результаты работ Уёмова А.И. о том, что в соответствии с одним из выведенных им общесистемных законов – законом системной асимметрии, любая симметричная система должна быть, тем не менее, асимметричной в бесконечном ряде отношений, как будет справедливым и противоположное утверждение (в соответствии с законом системной симметрии), заставляет еще раз убедиться в двойственной природе ЭЭС [12]. В результате развитие системы предстает как бесконечно симметричный в одних и бесконечно, глубоко, разносторонне асимметричный в других отношениях, тонко и глубоко диалектичный процесс [13].

Оставшиеся примеры классификации (стационарные-нестационарные, завершенные-незавершенные, фиксированных ограничений – вероятностных ограничений, имманентные – не имманентные) позволяют утверждать, что признак двойственности, выражаемый посредством дихотомии, дуализма или противопоставления, будет проявляться в ЭЭС по таким видам либо в динамике (динамический принцип двойственности), либо перманентно присутствовать у разных элементов такой сложной и активно эволюционирующей системы, как эколого-экономическая.

Обращаясь к классическому содержанию маркетингового исследования и набору тех методов, которые традиционно рассматриваются и применяются в целях получения максимально достоверной и актуальной для принимаемых решений информации, отметим, что востребованность в таких методах и результатах их применения возможна на любой стадии процесса ГСУ регионом – от стратегического планирования и до контроля, к которому добавим инструменты диагностики и аудита. Представление маркетингового и социального исследования как систематического сбора, учета и анализа данных по маркетинговым проблемам (проблемам сбыта продукции, работ, услуг) для совершенствования качества процедур принятия решений и контроля в маркетинговой среде позволяет нам спроецировать эту трактовку на среду принятия решений в системе ГСУ.

В соответствии с Международным кодексом Международной торговой палаты и Европейского общества по опросам общественного мнения и маркетинговым исследованиям (***ICC/ESOMAR***) по практике проведения маркетинговых и социальных исследований [6] с учетом тех тенденций по развитию интернет-технологий, расширению возможностей интерактивных СМИ современному обществу необходима эффективная коммуникация между поставщиками и потребителями любых товаров и услуг (государственных и муниципальных услуг в том числе). И одним из важнейших методов сбора информации являются маркетинговые исследования – в Международном кодексе по практике проведения маркетинговых и социальных исследований они также включают в себя социальные исследования и исследования общественного мнения. На чем основываются такие исследования?

- На доверии общественности (граждане должны быть уверены, что они проводятся честно, объективно, без причиняющего неудобства вмешательства в жизнь респондентов.
- На соблюдении исследователями этических и профессиональных принципов, к которым относятся добросовестность (недопустимы ложные заявления о своих навыках, опыте или проводимом исследовании), профессиональная ответственность (только добровольное участие респондентов, их защита от любого нежелательного воздействия, которое может возникнуть в результате их участие в исследовании, недопустимость критики других исследователей).

В соответствии с указанным кодексом маркетинговые исследования, включающие в себя социальные исследования и изучение общественного мнения, – это систематический сбор и обработка информации о частных лицах или организациях с использовани-

ем статистических и аналитических методов и подходов, применяемых прикладными общественными науками. Целью проведения маркетинговых исследований является получение глубинных данных и содействие в процессе принятия обоснованных решений.

Первый шаг в обосновании того, каковы возможности, перспективы использования методов маркетингового и социального исследования в системе ГСУ – это характеристика процесса исследования с точки зрения не только выполнения государственных функций и целевого характера государственных расходов, но и с позиций принятия абсолютно рыночного решения – получение объективной картины – условий, факторов, возможностей и рисков – по осведомленности государства (органов исполнительной власти на федеральном и региональном уровнях) об изменениях основных факторов, определяющих спрос (отношение получателей государственных услуг) и готовности соответствующим образом видоизменять свою политику. Подобную работу государственные ведомства проводят в рамках сбора и обработки статистических данных, мониторингов, прогнозов и т.п., однако такая информация, как правило, носит обобщенный характер и не может удовлетворять специфические требования по обоснованности принимаемых решений по конкретному направлению управления.

В результате можно сталкиваться либо с дефицитом, недостаточностью, устареванием доступной информации, либо необходимо нести дополнительную нагрузку для индивидуального решения возникающих проблем, что носит несистемный характер и не гарантирует высокий результат и качество принимаемых решений. В ситуации решения проблемы повышения именно экономической эффективности принимаемых государственных решений, оказываемых бюджетных «бесплатных» услуг обоснование алгоритма решения проблем планирования, мотивации, организации, контроля в системе ГСУ с допустимым (экономически обоснованным) уровнем затрат и возможными вариантами ожидаемого результата делают универсальным процесс управления на любом уровне и стадии управления.

Представим процесс маркетингового исследования, уже адаптированный к стадиям и функциям ГСУ (рис. 2), когда становится понятным достаточность или дефицит исходных данных для принятия решений, когда определяется потребность в регулярном или эпизодическом порядке исследования, когда прозрачен алгоритм принятия решений, так как он обоснован привязанными к нему результатами исследования.

Если цель маркетинга в предпринимательской среде – достижение согласия между производителями продуктов (работ, услуг) и их покупателями, то для бюджетной среды или сферы государственного управления и реализации государственных (муниципальных) услуг корректируются прямые участники – ими становятся государство (муниципальное образование) и потребители государственных (муниципальных) услуг, т.е. в целом общество.

Что мы понимаем под спросом общества (и окружающей среды) как объекта в процессе управления регионом и какие маркетинговые методы позволяют выявлять и анализировать изменения в основных факторах, этот спрос определяющих. Спрос общества на услуги государства («бесплатные», социально необходимые и доступные, справедливо распределяемые и т.д.) базируется на таких традиционных как для рыночных, так и для государственных услуг категориях, как потребность, желание, обмен, сделка. Как их следует интерпретировать при применении к маркетингу не в рыночной среде, а в бюджетной, государственной среде, имеющей особенности в процессах финансирования и самого принятия решений, в процессах управления доступными ресурсами?

Рис. 2. Характеристика этапов маркетингового исследования факторов, определяющих спрос потребителей на оказываемые государством услуги

Во-первых, потребность в государственных (муниципальных) услугах в рамках философии государственного управления (ориентация сектора нерыночного производства на удовлетворение социальных, культурных и других потребностей граждан, определенных кругом тех функций, которые государство для общества и выполняет) изначально ограничена как сферой реализации, так и кругом потребителей, тем не менее, именно на государстве лежит ответственность за формируемые в обществе надобности культурного и социального развития, адаптации.

Если общество, человек или государство не в состоянии обеспечить удовлетворение такой социально значимой и для многих гарантированной законодательно потребности (или обеспечить надлежащее качество процесса удовлетворения), то

поступить подобно потребителю рыночных товаров не получится – не рассматривается вариант замены потребности (хотя монетизацию ряда социальных услуг государством населению можно привести как такой пример) и снижать уровень запросов в таком роде «товаров» неприемлемо и чревато усилением социального неравенства и снижения управляемости этих процессов со стороны государства.

Если понятие потребностей лежит в основе теорий мотиваций (А. Маслоу, З. Фрейд), то вопрос их формирования, изменения, управления ими по отношению как к потребителям, так и к самим исполнителям государственных (муниципальных) услуг и работ является актуальным, и использование потенциала методов маркетингового и социального исследования для разработки работающей, эффективной по соотношению результат – расходы системы мотивации и управления потребностями общества требует активных мер со стороны научного сообщества.

Во-вторых, желание как потребность, принявшая конкретную форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида (как конкретизированная потребность), имеет территориальные различия в потреблении товаров и услуг в соответствии с культурными, историческими, географическими и другими факторами. Однако для государственных услуг такие различия недопустимы, и их наличие – свидетельство диспропорций, неравенства. При этом трансформация таких желаний, их содержания, направления – вариант «обратной связи», показывающий изменения культурного уровня, следствием чего является смена потребностей и желания получать государственные услуги в том или ином формате с требованиями к качеству и широте ассортимента, с готовностью взаимодействовать и влиять на существующую систему как государственного управления, так и реализации государственных (муниципальных) услуг.

В-третьих, спрос как желание, подкрепленное покупательной способностью, в сфере государственных (муниципальных) услуг имеет свои особенности – вместо покупательной способности на первом месте – право на получение существующего спектра «бесплатных» бюджетных услуг или потребность в получении существующего спектра государственных (муниципальных) услуг, подкрепленная готовностью и безальтернативностью таких услуг (отсутствие коммерческих аналогов). Вопрос формирования или увеличения спроса общества на нерыночные услуги будет находиться в зависимости от ресурсных возможностей граждан удовлетворять свои потребности и желания в предпринимательской среде, предоставляющей аналогичные услуги на платной основе, либо в зависимости от реализуемой политики государства по внедрению инновационных технологий в систему государственного и муниципального управления, когда доступность и востребованность таких услуг имеет растущий спрос, и это не только дополнительная нагрузка на нерыночное производство и систему государственного управления, но и свидетельство роста емкости сферы государственных услуг и необходимости максимально рационального распределения доступных для этих целей ресурсов с максимальной эффективностью [10, с. 57].

В-четвертых, «товар» – все, что можно предложить в рамках нерыночного производства и системы государственного управления, – это все, что может удовлетворять какие-нибудь потребности (физические предметы, услуги, люди, организации, виды деятельности, идеи [2, с. 5], т.е. все те ресурсы, которые необходимы исполнителю для удовлетворения потребностей своих потребителей (в данном случае – выполнения государством взятых на себя социальных и других обязательство в целом перед обществом и перед отдельными социальными и возрастными группами населения, имеющими в соответствии с нормативно-правовым полем право на социальную помощь).

В-пятых, обмен как способ получения желаемого товара путем предложения чего-либо взамен. Что предлагает общество государству взамен на получаемые «бесплатные» услуги? Высокий уровень доверия (по результатам выборов и проводимых социологических опросов), готовность к высокой гражданской активности и защите национальных интересов, к волонтерству и росту ответственности по своим экономическим обязательствам перед государством (налоговые платежи, трудовая активность и рост уровня благосостояния как фактор снижения доли населения, имеющего право на социальную помощь государства).

В-шестых, оформление обмена в форме *сделки*: должны быть согласованы интересы, условия, сроки реализации, а главное – вид сделки, который можно отнести к бартерной – когда согласован процесс обмена нерыночной услуги на высокие положительные оценки и доверие потребителя (общества).

Самым сложным является процесс переноса всех этих характеристик с общества как объекта управления, как потребителя государственных (муниципальных) услуг, на окружающую среду, ее потребности, желания и возможности получения наилучших «товаров» (действий со стороны государства по защите состояния, по гарантиям безопасности и высокой степени выживаемости).

Но и это необходимо исследовать и делать общество тем посредником между государством и окружающей средой, который может заявлять о правах и «желаниях» окружающей среды и контролировать как состояние проблемы, результаты ее анализа, так и выполнение государством своих обязанностей перед всеми пассивными в принимаемых решениях и управляемых ресурсах элементами региона как системы.

Учитывая все вышесказанное, предлагаем следующий алгоритм использования методов маркетингового и социального исследования в процессе реализации государством своих функций, выражаемых в реализации бюджетных услуг и тех государственных (муниципальных) услуг, которые сопровождают процесс взаимодействия государства и общества. На рис. 3 представлен состав тех методов маркетинговых и социальных исследований, которые актуальны и возможны к применению в системе ГСУ как на уровне стратегического планирования, так и государственного

аудита, в первую очередь стратегического аудита, применение которого в системе государственного аудита находится в начальной стадии и требует активного развития методологии (и снова речь идет о примере перевода системы знаний, предпринимательских по содержанию и методам стратегического аудита, в систему знаний государственного управления, государственных финансов и контроля). Подбор методов должен быть ориентирован на доступность их применения в действующей системе государственного управления и невысокий уровень затрат на проведение при условии высокой квалификации тех кадров, которые проводят такие работы.

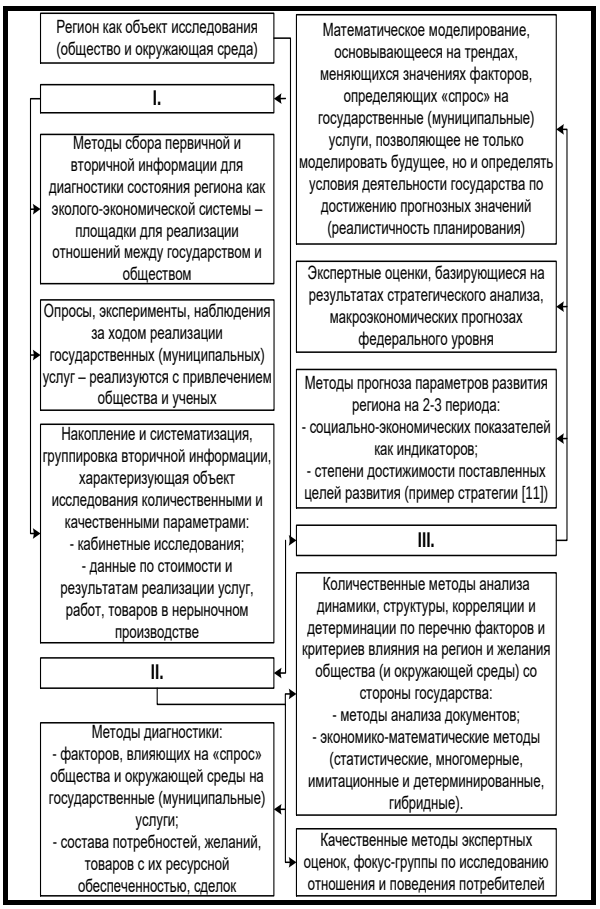

Рис. 3. Основные методы маркетингового и социального исследования, применяемые к региону как ЭЭС (составлено по [2], [3], [14])

Математическое моделирование в маркетинговых и социальных исследованиях затруднено большим значением для принятия решений управляемости человеческого поведения, что технически не оценивается в корреляции или детерминации, каждая анализируемая проблема является индивидуальной, все различно для разных ситуаций и в этом главная проблема реализации потенциала методов маркетингового и социального исследования к региону и целям управления спросом на государственные (муниципальные) услуги, где необходима высокая формализованность и универсальность применяемых технологий анализа и принятия решений. Как пишут специалисты по маркетинговым исследованиям, «…в отличие от эксперта математическая модель не способна к импровизации и не может приспособиться к глубоким изменениям внешней среды...» [2, с. 6].

Еще одна проблема – измерение эластичности спроса общества и окружающей среды на государственные (муниципальные) услуги и те результаты ГСУ, которые необходимо оценивать и контролировать со стороны. Если в общем случае эластичность спроса трактуется как зависимость спроса от какого-либо рыночного фактора, то такие факторы, как цена и доходы потребителей, не могут рассматриваться в данном случае, когда изменение цен (стоимости услуг для бюджетных расходов) никак не влияет ни на спрос, ни на предложение, что и выступает признаком отсутствия рыночных отношений, однако если рассматривать эластичность спроса от таких нерыночных факторов, как качество обслуживания и результаты стратегического развития региона, то можно представить следующие зависимости и результаты:

- изменение качества обслуживания (в лучшую или худшую стороны) может привести к слабому изменению спроса – неэластичный спрос (в условиях высокой зависимости от «бесплатных» услуг и их безальтернативности) или к значительному изменению спроса – эластичный спрос (в условиях высокой активности получателей услуг по требованию высокого уровня обслуживания и влияния политического, общественного на исполнительную власть);
- выполнение заложенных в региональные стратегии развития целевых индикаторов будет не только положительно характеризовать социально-экономические показатели состояния общества (по доходам, продолжительности жизни и экономическому развитию отраслей экономики), но и влиять на спрос (не в его количественном измерении, а в результатах обратной связи с обществом по оценке работы государства), обратная ситуация не только приводит к ухудшению инвестиционного климата в регионе и отрицательном отношении общества к властям, но и делает низкими оценки качества оказываемых услуг.

Широкий диапазон использования методов маркетингового и социального исследования для правильной расстановки акцентов и целей такого исследования – один из способов качественной «обратной связи» между государством и обществом по налаживанию процесса оказания государственных (муниципальных) услуг по критериям экономичности, эффективности, качества и инновативности в соответствии с достижениями информационных технологий и автоматизации как процесса оказания услуг, так и диагностики, исследования по алгоритму принятия решений. Учет окружающей среды как объекта ГСУ требует максимально детализировано и взаимоувязано с обществом рассматривать экологический фактор стратегического развития современных российских регионов, и именно маркетинговое и социальное исследование общества и его желаний позволяет измерять и управлять потребностями ~~и~~ окружающей среды.

Литература

1. Булетова Н.Е. Совершенствование диагностики состояния региональной эколого-экономической системы [Текст] / Н.Е. Булетова // Экономика, предпринимательство и право. – 2013. – №1. – С. 3-15.

2. Голубков Е.П. Маркетинговые исследования: теория, методология, практика [Текст] / Е.П. Голубков. – М. : Финпресс, 1998. – 416 с.
3. Евстифеева О.Г. Социально-территориальные общности в условиях трансформации России: опыт социологического анализа [Текст] : автореф. дисс. … канд. социол. наук ; Волгоградский госуд. ун-т / О.Г. Евстифеева. – Волгоград, 2005.
4. Иншаков О.В. и др. Эволюционный подход к исследованию динамики региональных экономических систем в России [Текст] / О.В. Иншаков, И.В. Шаркевич, А.В. Шевандрин ; Рос. акад. наук, Отд-е обществ. наук, Юж. науч. центр, Юж. секция экономики. – Волгоград, 2006.
5. Клейнер Г.Б. Системная парадигма и системный менеджмент [Текст] / Г.Б. Клейнер // Российский журнал менеджмента. – 2008. – Т. 6 ; №3. – С. 27-50.
6. Международный кодекс ICC/ESOMAR по практике проведения маркетинговых и социальных исследований [Электронный ресурс]. URL: https://www.esomar.org/uploads/public/knowledge-and-standards/codes-and-guidelines/ICCESOMAR_Code_Russian_.pdf.
7. Орлова Е.Р. и др. Двойственность как основополагающий принцип стратегического управления региональной эколого-экономической системой [Текст] / Е.Р. Орлова, Н.Е. Булетова, И.В. Горелова // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. – 2013. – №44. – С.22-35.
8. Платон. Государство. Законы. Политик: нелитературный текст [Текст] / Платон. – М. : Мысль, 1998. – 798 с.
9. Попков В.В. Двойственность: концепция и структура познавательной модели [Текст] / В.В. Попков // Системный подход к современной науке. – М. : Прогресс-Традиция, 2004. – 561 с.
10. Синько Ю.В. и др. Специфика формирования инновационной политики на государственном и региональном уровнях [Текст] / Ю.В. Синько, С.А. Савина, Е.В. Кособокова // Науч. вестн. Волгоградского филиала РАНХиГС ; Сер. : Экономика. – 2014. – №1. – С.56-61.
11. Стратегия социально-экономического развития Волгоградской области до 2020 г. [Электронный ресурс] : проект. URL: http://volgoduma.ru/images/stories/files/strategija_2020.pdf
12. Уёмов А.И. Системный подход и общая теория систем [Текст] / А.И. Уёмов. – М. : Мысль, 1978. – 272 с.
13. Урманцев Ю.А. Симметрия и асимметрия развития [Текст]/ Ю.А. Урманцев // Сознание и физическая реальность. – 1997. – Т. 2 ; №2. – С. 80-83.
14. Хрусталев Е.Ю. Стратегия развития дотационного региона (на примере Карачаево-Черкесской Республики) [Текст] / Е.Ю. Хрусталев, А.С.-Х. Боташева // Региональная экономика: теория и практика. – 2010. – №34. – С. 9-17.
15. Хрусталев Е.Ю. Региональные приоритеты в развитии инновационной инфраструктуры [Текст] / Е.Ю. Хрусталев, С.Н. Ларин // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. – 2011. – №42. – С. 8-15.
16. Peat F.D. Synhronisity: the bridge between matter and mind [Text] / F.D. Peat. – Toronto, Bantam Books, 1987.

Ключевые слова

Регион; эколого-экономическая система; маркетинговое исследование; качественные и количественные методы маркетингового и социального исследования.

Булетова Наталья Евгеньевна

Евстифеева Ольга Геннадьевна

Кособокова Екатерина Вячеславовна

Шаркевич Игорь Вадимович

РЕЦЕНЗИЯ

Актуальность темы обусловлена сложившейся практикой применения, адаптации методов и практик анализа и управления в предпринимательской среде процессами, типичными для коммерческих структур для целей государственного планирования и управления, когда вопросы эффективности и достижения качества оказываемых услуг, выполняемых функций становятся стратегической задачей совершенствования государственной политики по жесткой экономии бюджетных средств и выполнению своих обязанностей перед обществом, окружающей средой как объектами управления.

Научная новизна и практическая значимость. Представленные выводы и предложения авторов по адаптации методов маркетинговых и социальных исследований к региону как объекту управления и характеристики тех параметров исследования, которые позволяют адаптировать технологию исследования коммерческих объектов, обладающих параметрами рыночных отношений, к нерыночному производству товаров, работ, услуг, имеющих социальную значимость и влияние на доверие и отношение общества к власти, к создаваемым условиям для комфорта, качества и безопасности жизни на уровне российских регионов.

Целеполагание в управлении российскими регионами как эколого-экономическими системами, определение двойственности как метасвойства региона, влияющее на состояние и диагностику региона по перечню двойственных свойств системы, алгоритм применения и состав методов, актуальных при исследовании потребностей общества и окружающей среды, переосмысление и новые характеристики факторов, определяющих эластичность спроса населения на государственные и муниципальные услуги – такие результаты, представленные в статье, являются научно значимыми, новыми и перспективными для совершенствования системы государственного стратегического управления территориями в условиях повышения прозрачности и эффективности расходов на выполнение государством своих функций.

Заключение: рецензируемая статья отвечает требованиям, предъявляемым к научным публикациям, и может быть рекомендована к публикации в журнале «Аудит и финансовый анализ».

Гончаров А.И., д.э.н., профессор кафедры «Экономика и менеджмент», Волгоградский филиал Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова, г. Волгоград.

Перейти на ГЛАВНОЕ МЕНЮ