

УДК 330

DOI 10.26118/2782-4586.2026.27.41.056

Корнилова Екатерина Васильевна

Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики

Кустова Марина Николаевна

Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики

**Качественные и количественные методы исследования
социальной удовлетворенности населения**

Аннотация. В статье рассматриваются качественные и количественные методы исследования, механизмы исследований, выбор методики, применение этих методов, а также будут подробно рассмотрены теоретические концепции социальной удовлетворённости, включая современные модели её измерения и основные методологические подходы. Внимание будет уделено описанию характеристик качественных методов — таких как глубинные интервью, наблюдение, анализ документов, а также количественных методов, представленных анкетированием, телефонным опросом, телефонным интервью с компьютерной поддержкой, онлайн опросом, опросом через SMS и MMS, экспериментом, и статистическим анализом. Это поможет понять преимущества и ограничения каждого из подходов. Проведённое исследование позволяет сделать вывод о взаимодополняемости качественных и количественных подходов, подчёркивая необходимость комплексного подхода к оценке социальных настроений населения.

Ключевые слова: качественный метод, количественный метод, методы исследования, социальная удовлетворённость, качество жизни, анализ.

Kornilova Ekaterina Vasilievna

Volga State University of Telecommunications and Informatics

Kustova Marina Nikolaevna

Volga State University of Telecommunications and Informatics

Qualitative and quantitative methods for studying social satisfaction among the population

Abstract. The article discusses qualitative and quantitative research methods, research mechanisms, the choice of methodology, the application of these methods, and provides a detailed review of theoretical concepts of social satisfaction, including modern models for measuring it and the main methodological approaches. Attention will be paid to describing the characteristics of qualitative methods, such as in-depth interviews, observation, and document analysis, as well as quantitative methods, such as questionnaires, telephone surveys, computer-assisted telephone interviews, online surveys, SMS and MMS surveys, experiments, and statistical analysis. This will help to understand the advantages and limitations of each approach. The study concludes that qualitative and quantitative approaches are complementary, emphasizing the need for a comprehensive approach to assessing public opinion.

Keywords: qualitative method, quantitative method, research methods, social satisfaction, quality of life, analysis.

Современные вызовы социального развития общества, в виде его стремительной глобализации и цифровизации, а также введения других форм технологического прогресса, предъявляют повышенные требования к системе оценки общественного мнения, как источнику информации о субъективном и общественном восприятии окружающей действительности.

Проводимая в настоящее время оценка общественного мнения имеет разнообразные

формы исследований и опросов для изучения мнений, предпочтений и потребностей населения. Основная их цель заключается в получении объективной картины восприятия обществом текущих проблем, инициатив и решений государственных органов и бизнеса.

Наиболее частые типы проводимых исследований затрагивают сферы политики, экономики, социального развития, а также специального тематического толка. Сбор общественного мнения осуществляется с использованием различных технологий и методов, каждый из которых имеет свои преимущества и ограничения. В рамках данной статьи рассмотрим качественные и количественные методы оценки применительно к социальной сфере исследования.

Социальные исследования направлены на изучение социальной сферы и общественного самочувствия населения. Они позволяют измерять разнообразные аспекты человеческой жизнедеятельности и помогают оценивать уровень развития региона или государства. Акцент в социальных исследованиях делается на выявление уровня доступности социальных благ (здравоохранение, образование); оценку уровня стрессоустойчивости и эмоционального комфорта граждан; обнаружение социально значимых проблем, касающихся семьи, досуга и культуры населения. В совокупности все указанные компоненты (индикаторы качества жизни) представляют объективную оценку данных о степени удовлетворенности населения различными аспектами своей жизни.

Качественный анализ играет важную роль в раскрытии глубинных смыслов и индивидуальных восприятий человека, которые невозможно свести к однозначным числовым показателям. Поэтому качественные методы исследования направлены на выявление субъективного опыта, личностных оценок и образов, которые формируют отношение индивидуума к социальной среде и услугам.

Количественные методы исследования, напротив, предполагают систематизацию и обобщение выявленных качественными способами аспектов социальной удовлетворенности, формирование гипотез и ключевых переменных для измерения[1].

Таким образом, информация, полученная путем качественного анализа, позволяет спроектировать анкеты, опросники и шкалы таким образом, чтобы они отражали реальный опыт и проблематику исследуемых групп. В этом смысле качественный этап исследования выполняет функцию генератора понимания и детального контекста данных, который в дальнейшем трансформируется в количественные показатели, поддающиеся статистическому анализу и сравнительному рассмотрению.

Рассмотрим более детально распространенные механизмы получения качественных и количественных оценок, представленные в таблице.

Таблица

Механизмы качественных и количественных методов исследования

Методы исследования	Качественные	Количественные
1	Интервью	Опрос
2	Наблюдение	Анкета
3	Анализ документов	Эксперимент

Одним из основных качественных методов проведения социологических исследований является глубинное (или личное) интервью – традиционный способ общения исследователей непосредственно с респондентами дома или в специально организованных местах (например, торговых центрах). Интервью проходит в формате неформального разговора, в ходе которого исследователь получает возможность задать уточняющие вопросы и разгрузить типовые шаблоны ответов. Преимущества метода заключаются в высоком уровне детализации полученной информации и возможности визуального контакта, помогающего оценить правдивость ответов. Он способствует выявлению мотиваций, ценностей и эмоциональных реакций информантов по отношению к различным аспектам социальной жизни. Интервью позволяет фиксировать тонкости и нюансы

восприятия, которые часто скрыты за формальными показателями, включая особенности взаимодействия с социальными институтами и ощущение социальной справедливости в их работе.

Наблюдение – не менее важный инструментом проведения качественного анализа, предоставляет возможность изучать поведение и взаимодействие людей в естественной среде, фиксируя реальные реакции и практики без прямого вмешательства исследователя. В контексте изучения социальной удовлетворенности населения могут применяться как пассивное фиксирование событий и ситуаций при получении социальных услуг (пассивное наблюдение), так и метод «включенного» (или активного) наблюдения, когда исследователь непосредственно участвует в процессах, чтобы глубже понять социальный контекст и паттерны поведения респондентов. Такой подход позволяет выявить скрытые барьеры и механизмы, формирующие уровень удовлетворенности, которые могут не осознаваться самими участниками событий.

Анализ хронологии получения социальных услуг представляет собой уникальный метод качественного исследования, направленный на изучение последовательности взаимодействий клиента с социальными институтами. Выстраивание временной линии обращений, решений и последующих реакций позволяет проанализировать накопленные впечатления людей и выявить ключевые моменты их удовлетворенности или, наоборот, разочарований. Этот метод раскрывает динамику оценки социальной удовлетворенности в целом, включая периоды ожидания, качество консультирования и полноту предоставленной помощи, что невозможно адекватно оценить с помощью одноразовых опросов.

Применение качественных методов в их совокупности обеспечивает более целостное восприятие предмета исследования, позволяя понять, каким образом конкретные социальные, психологические и институциональные факторы формируют субъективную оценку восприятия качества жизни и социальных услуг. Они помогают выявить скрытые проблемы, локальные особенности и эмоциональные реакции жителей, формируя базу данных для более детального и чувствительного к контексту количественного анализа[4].

Основой для получения объективной и достоверной количественной информации о социальной удовлетворенности населения служат репрезентативность сведений, собранных на основе правильно организованной выборки. Для социальных исследований важно сформировать выборку данных, точно отражающую распределение ее основных социально-демографических характеристик, таких как возраст, пол, уровень образования, сфера занятости и место проживания (город или сельская местность). Репрезентативность позволяет делать обоснованные обобщения о состоянии удовлетворенности жителей всего региона, минимизируя систематические ошибки и искажения, что является необходимым условием социального мониторинга и оценки эффективности социальных программ[5].

Выбор методики сбора данных в количественных исследованиях разнообразен и включает разнообразные опросы: от классических с применением бумажных и электронных анкет, до использования современных технологий, таких как:

- телефонные опросы – один из популярных способов опроса, особенно в крупных масштабах. Сегодня телефонные опросы чаще всего осуществляются посредством мобильных телефонов, но может использоваться и стационарная связь. Достоинства метода включают оперативность и возможность быстро собрать большое количество данных. Недостатком служит невозможность видеть реакцию респондента лично;

- телефонные интервью с компьютерной поддержкой или CATI (Computer Assisted Telephone Interviews). Этот метод предполагает использование специализированных компьютерных программ для управления процессом интервьюирования, что ускоряет процесс обработки данных и минимизирует вероятность ошибок ввода вручную;

- онлайн-опросы через веб-платформы, социальные сети, мобильные приложения. Онлайн-технологии набирают популярность среди количественных методов исследования благодаря удобству пользователей и низкой стоимости их организации (респондентам

предлагается заполнить анкеты на специальных веб-сайтах или платформах). Интернет-опросы могут проводиться массово и оперативно, однако здесь важно учитывать возможное смещение выборки (те, кто активно пользуется интернетом, могут отличаться от тех, кто предпочитает традиционные формы коммуникации);

- SMS и MMS опросы. Преимущественно технология отправки коротких сообщений используется для быстрых и простых опросов, особенно там, где важна скорость обратной связи. Часто такая форма применяется для мгновенной оценки потребителей продукции или сервисов и т.д.;

Использование в опросах и анкетировании информационных технологий позволяет оптимизировать процесс сбора информации, охватить широкий круг респондентов и повысить уровень их вовлеченности за счет элементов геймификации и интерактивных форматов участия[2].

Для повышения объективности данных, организацию количественных методов оценки (опросов и анкетирования) следует вести с позиций постановки научного эксперимента. При этом важно задать цель и выдвинуть рабочие гипотезы исследования, касающиеся факторов, влияющих на социальную удовлетворенность. При сборе данных важно обеспечить репрезентативность выборки, чтобы полученные результаты могли быть обобщены на всю исследуемую группу. Массовый сбор данных среди представителей изучаемого сообщества следует проводить посредством выбранных методов исследования, а предшествовать этому может пилотный эксперимент для проверки надежности инструментов измерения и выявления возможных ошибок.

После сбора данных осуществляется комплексный анализ результатов исследования статистическими методами, такими как корреляционный анализ, регрессия, факторный анализ и др., для выявления связей, закономерностей и зависимостей между социальными переменными.

Полученные результаты интерпретируются в контексте выдвинутых гипотез и целей исследования, а затем формулируются выводы и рекомендации. Проверка гипотез осуществляется с применением критериев значимости, что позволяет определить степень влияния тех или иных факторов на уровень удовлетворенности населения. При этом важной составляющей количественного анализа служит построение комплексных индексов, агрегирующих несколько показателей, что облегчает интерпретацию качественных характеристик в количественной форме и позволяет сравнивать различные социальные группы и территории.

Ключевыми индикаторами эффективности в сфере социальной удовлетворенности населения выступают: уровень удовлетворенности отдельными социальными услугами (медицинскими, образовательными, коммунальными, жилищными и т.д.); общее субъективное благополучие, удовлетворенность условиями труда и досуга, дохода и культурными возможностями; безопасность и правопорядок, экологическая обстановка в регионе; политическая стабильность и участие граждан в управлении обществом, а также доверие к социальным институтам и органам власти[3].

Мониторинг этих параметров во времени создает возможность проследить динамику изменений и своевременно выявлять проблемные зоны. Кроме того, количественные методы позволяют проводить сравнительные исследования между разными возрастными и социальными группами, а также между городскими и сельскими районами региона, что важно для адаптации социальной политики.

При всей значимости количественных методов важно понимать их ограничения, связанные с формализацией вопросов и ограничением глубины получаемой информации в рамках стандартизированных опросов. Именно поэтому сочетаемость количественных и качественных методов при постановке социального эксперимента дает наиболее полное и адекватное представление о социальной удовлетворенности населения.

Качественные методики обогащают сухие статистические выводы эмоциональным и мотивационным контекстами, а количественные данные обеспечивают требуемый объем

и возможность масштабного анализа.

Таким образом, объединение количественных и качественных методов исследования формирует комплексную методологическую основу для анализа социальной удовлетворенности населения и позволяет не только оценить статистическую тенденцию, но и понять внутренние механизмы и причины, лежащие в основе восприятия социальной среды населением. Все это способствует разработке более эффективных социальных программ и инициатив с учетом реальных нужд и ожиданий граждан по улучшению качества жизни.

Список источников

1. Бернгард Г. Качественные и количественные методы исследования в психологии // Социол.исслед. – 2001. – №1.
2. Вайсбург А. В. Обзор современных электронных количественных опросных методов социологических исследований // Вестник Томского государственного университета. Философия. Социология. Политология. – 2020 г.
3. Ромашкина Г. Ф., Ушакова Ю. В. Взаимосвязь социальных факторов и удовлетворенности условиями работы // Вестник Омского университета. «Экономика». – 2018. – №1.
4. Страусс А., Корбин Дж. Основы качественного исследования: обоснованная теория, процедуры и техники / Пер. с англ. и послесловие Т. С. Васильевой. - М.: Эдиториал УРСС, – 2001. – 256 с.
5. Шуметов В. Г., Лясковская О. В. О применении количественных методов анализа в прикладных социологических исследованиях: проблемы и пути их решения // Среднерусский вестник общественных наук. – 2014. – №2 (32).

Сведения об авторах

Корнилова Екатерина Васильевна, магистр, ФГБОУ ВО «Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики», Самара, Россия

Кустова Марина Николаевна, к.т.н, доцент, доцент кафедры «Цифровая экономика», ФГБОУ ВО «Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики», Самара, Россия.

Information about the author

Kornilova Ekaterina Vasilievna, Master's Student, Volga State University of Telecommunications and Informatics, Samara, Russia

Kustova Marina Nikolaevna, Associate Professor of the Department of Digital Economics Volga Region State University of Telecommunications and Informatics, Samara, Russia.