

# Перспективы использования электронных опросных методов в условиях цифровой трансформации белорусского общества

УДК 316.42:303.62-028.27(476)



**Евгений ПОКЛАД,**  
магистр  
социологических наук

Евгений ПОКЛАД. Перспективы использования электронных опросных методов в условиях цифровой трансформации белорусского общества. В статье рассматриваются методико-методологические особенности, перспективы применения цифровых методов исследований и онлайн-опросов в эпоху цифровизации. Анализируются возможности обеспечения репрезентативности онлайн-опросов. Показано, что инфраструктура и технические возможности в нашей стране позволяют развивать цифровые опросные методы и формировать информационную систему, которая повысит эффективность опросов населения и задаст новые, более широкие методологические рамки.

**Ключевые слова:** цифровая трансформация, цифровые технологии, интернет, социологические исследования, онлайн-опросы, онлайн-панели, методология, Институт социологии НАН Беларуси.

Yevgeny POKLAD. Prospects of using electronic survey methods amidst digital transformation of the Belarusian society. The article discusses methods and techniques, as well as prospects for the use of digital research methods and online surveys in the era of digitalization. The author analyzes whether online surveys are representative enough. The author proves that our country has the necessary infrastructure and technical capabilities to develop digital survey methods and to create an information system that will increase the effectiveness of population surveys and set new, broader methodological frameworks.

**Keywords:** digital transformation, digital technologies, internet, opinion polls, online surveys, online panels, methodology, Institute of Sociology of the National Academy of Sciences of Belarus.

Особенностью развития современного общества является его информатизация и цифровизация, а неизменным спутником этого развития – технологический прогресс. Цифровые технологии делают жизнь современного человека комфортнее, позволяя разрешить ряд сложностей, связанных с ростом социально-экономических показателей (увеличение числа рабочих мест, повышение качества услуг и т. д.), экологическими проблемами (появление новых технологий по контролю экологической ситуации, переход на цифровые носители и т. д.) и многим другим. Вопрос цифровизации занимает ведущую позицию в повестке концепций устойчивого развития.

Для комплексного и всестороннего развития цифровой и информационно-коммуникативной инфраструктуры разрабатываются национальные и международные программы и стратегии, определяющие вектор прогресса стран и общества в целом. Например, проект «Цифровая экономика РФ» в России, Society 5.0 в Японии, High-Tech Strategy 2025 в Германии, Industrial Internet в США и т. д. Беларусь не исключение. Одним из центральных приоритетов развития страны является внедрение цифровых и информационных технологий в общество. У нас ведется активная работа по совершенствованию правового поля в данной области. Действует декрет Президента Республики Беларусь от 21 декабря 2017 года № 8 «О развитии

цифровой экономики» [1]. Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 2 февраля 2021 года № 66 была принята Государственная программа «Цифровое развитие Беларуси» на 2021–2025 годы, сформированная с учетом Стратегии развития информатизации в Республике Беларусь на 2016–2022 годы. Главная цель данной программы – «обеспечение внедрения информационно-коммуникационных и передовых производственных технологий в отрасли национальной экономики и сферы жизнедеятельности общества» [2].

Международное коммерческое креативное агентство We are Social, работающее над исследованиями в области социальных медиа, в своем ежегодном отчете Digital 2022 Global Overview Report опубликовало данные, согласно которым на начало 2022 года из 7,91 млрд человек населения Земли, пользователями мобильных телефонов являлись 5,31 млрд (67,1 %), интернет-пользователями – 4,95 млрд человек (62,5 %), причем число пользователей различных социальных сетей составило 4,62 млрд человек (58,4 %) [3]. В отдельном отчете Digital 2022: Belarus можно найти информацию, что на начало 2022 года в Беларуси было 11,64 млн подключенных к сотовой связи абонентов (123,3 % от общей численности населения). Это свидетельствует не только о впечатляющем охвате, но и о том, что многие граждане используют более одного номера мобильного телефона. Из 9,44 млн жителей нашей страны интернетом пользуются около 8,03 млн [4]. Согласно этим показателям, уровень его проникновения составляет 85,1 %. Официальные данные Национального статистического комитета Республики Беларусь в целом подтверждают цифры, полученные We are Social. На конец 2021 года в стране насчитывалось 11,76 млн абонентов сотовой подвижной электросвязи и 13,44 млн абонентов интернета, подавляющее число которых являются физическими лицами [5]. Представленная выше информация свидетельствует о достаточно широком охвате населения нашей страны как сотовой подвижной связью, так и интернетом, что в свою очередь подтверждает вовлеченность большинства людей в использование информационно-коммуникационных технологий.

В Беларуси в рамках развития системы «электронного правительства» на базе Национального центра электронных услуг функционирует единый интернет-портал электронных услуг, позволяющий гражданам воспользоваться преимуществами цифровизации в области оказания государственных услуг и административных процедур при помощи простого и эффективного способа их получения [6]. Еще одним ярким примером удачного внедрения информационно-коммуникационных технологий в повседневную жизнь белорусов является республиканский интернет-портал «115.бел – Моя республика», разработанный Центром информационных технологий Мингорисполкома [7]. Свое мобильное приложение позволило ему стать эффективным инструментом для удобной коммуникации с жилищно-коммунальными хозяйствами, значительно упрощая решение проблем, касающихся жилищно-коммунальных услуг. Портал насчитывает около 3 млн участников (что по охвату составляет практически треть населения Беларуси), обрабатывает более 200 тыс. заявок ежемесячно. За это относительно недолгое время было решено более 11,5 млн жилищно-коммунальных проблем [8].

#### [ ОБ АВТОРЕ ]

ПОКЛАД Евгений Андреевич.

Родился в 1992 году в г. Минске. Окончил Белорусский государственный университет (2017), магистратуру этого вуза (2019).

Работал интервьюером и руководителем опросной сети в ведущих социологических организациях. С 2019 года – младший научный сотрудник Института социологии НАН Беларуси.

Автор 17 научных работ.

Сфера научных интересов: социология потребления, цифровое потребление и цифровая грамотность, социология массовых коммуникаций, традиционные и новые медиа, методология и методика прикладных социологических исследований, социология истории, экономическая социология.

Развитие новых технологий способствует совершенствованию программного обеспечения, которое существенно упрощает все исследовательские процессы: от подготовки и сбора данных до их последующей обработки и анализа. В социологии и маркетинге на протяжении последних десятилетий активно внедряются и развиваются цифровые опросные методы. Они реализуются как в формате опросов face-to-face с помощью электронных средств (CAPI от англ. Computer Assisted Personal Interviewing), так и в онлайн-формате (CAWI от англ. Computer Assisted WEB Interviewing, фокус-групповые онлайн-исследования, онлайн-интервью и др.). Отдельно стоят телефонные опросы, которые в основном перешли к формату CATI (от англ. Computer Assisted Telephone Interviewing) и чаще всего благодаря программному обеспечению представляют собой полуавтоматизированные системы.

Несмотря на широкое распространение интернета и стремительное развитие цифровых методов как в маркетинговой, так и в научной социологической отрасли на Западе еще с конца 90-х годов XX века, на постсоветском пространстве относительно массовое использование цифровых онлайн-методов в маркетинговых исследованиях началось только в 2006–2007 годах. На рынки стран СНГ пришли крупные иностранные компании, а такие исследовательские компании, как «TNS Россия», GfK Rus, Ipsos, MASMI, КОМКОН и другие, стали создавать и внедрять в исследовательскую деятельность свои онлайн-панели [9].

Сами по себе онлайн-панели «представляют собой сообщества людей, давших согласие на регулярное участие в онлайн-исследованиях. Каждый респондент сознательно регистрируется в панели на специальном интернет-портале, предоставляя о себе различные социально-демографические и потребительские данные, а также получает компенсацию за участие в виде денежного вознаграждения или призов» [10].

На данный момент в Российской Федерации онлайн-опросы с помощью панелей предлагают как исследовательские центры, так и множество организаций-подрядчиков, связанных с IT-сферой и онлайн-маркетингом. В Республике Беларусь онлайн-панели представлены преимущественно российскими подрядчиками, имеющими собственные панели в Беларуси, например Online Market Intelligence, Online Interviewer, Oprossio и т. д. Единственной заявленной белорусской онлайн-панелью сегодня является платформа merkavanne.by, запущенная центром системных бизнес-технологий SATIO.

В целом онлайн-методы в социологии – это использование цифровых технологий и инструментов для изучения социальных явлений и процессов. Такие методы позволяют собирать, обрабатывать и анализировать большие объемы данных, которые могут применяться для выявления закономерностей в поведении людей и социальных групп.

Одним из наиболее распространенных цифровых методов является сбор данных через онлайн-опросы, которые позволяют получить ответы от широкой аудитории и быстро обработать результаты. Такие опросы могут проводиться



как на открытых ресурсах, так и на собственных сайтах в социальных сетях, мобильных приложениях и охватывать различные темы: от уровня удовлетворенности клиентов до политических предпочтений и образа жизни.

Другим распространенным методом является анализ социальных сетей. Такой анализ позволяет изучать связи и взаимодействия между людьми и группами, определять ключевых участников и лидеров мнений. Важным аспектом анализа является учет контекста, так как социальные связи могут отличаться в зависимости от социального окружения и общественных условий.

Используются также методы машинного обучения, которые позволяют автоматически обрабатывать большие объемы данных (Big data). Выборка может быть очень разнообразной: от фотографий и видео до текстов и звуковых файлов. Данный подход позволяет получать не только количественные данные, но и качественные, выявляя скрытые закономерности и даже прогнозируя будущие события.

При этом стоит подчеркнуть, что цифровые методы не лишены недостатков и имеют ряд ограничений. Научное сообщество восприняло онлайн-опросы и онлайн-панели настороженно и критично. Несмотря на активное использование онлайн-методов в маркетинге и маркетинговых исследованиях, в которых зачастую в качестве генеральной совокупности выступают конкретные целевые группы потребителей, в научных социологических исследованиях остро стоит вопрос репрезентативности, достигаемый в основном за счет формирования выборок вероятностным (случайным) способом. «Цель случайного отбора – обеспечить для всех элементов генеральной совокупности одинаковую вероятность попадания в выборку» [11, с. 196].

Среди преимуществ онлайн-панелей выделяют следующие:

- быстрый доступ к большому количеству людей;
- возможность проведения исследования в режиме реального времени;
- низкая стоимость сбора данных;
- простота и удобство использования;
- множество доступных функциональных возможностей;
- интеграция социальных сетей и мобильных устройств и т. д.

При этом они не лишены недостатков, таких как высокая вероятность ошибок и проблем с выборкой; невозможность контроля за процессом сбора данных; риск получения ложных ответов и мошенничества; невозможность получения информации о фоне и качестве ответов; ограниченный доступ к ответам на некоторые вопросы. Стоит отметить, что многие из недостатков онлайн-панели разрешаются дополнительным контролем с помощью новых технических средств и дополнительного программного обеспечения (запись экрана, запись разговора, отслеживание геолокации и т. д.).

Использование онлайн-панелей актуализирует вопрос поиска вариантов обеспечения их репрезентативности. Социологи могут обеспечить репрезентативность цифровых выборок в исследованиях, используя вероятностные методы, подтверждая репрезентативность выборки и учитывая возможные отклонения. При смещении массивов данных исследователи зачастую применяют апостериорное перевзвешивание выборочных результатов по ключевым социально-демографическим характеристикам, которое способно компенсировать неравномерный отбор потенциальных респондентов и отказы от участия.

Возможен и вариант использования нескольких источников данных, т. е. метод триангуляции, способствующий повышению достоверности полученных выводов. Белорусские исследователи, проводя анализ подходов к рассмотрению феномена триангуляции у различных авторов, выделяют два основных подхода к пониманию этого метода по функциональному критерию:

- «триангуляция рассматривается как средство повышения валидности результатов и эффективности исследования;

– триангуляция рассматривается как средство для достижения наиболее полного, разностороннего и глубокого понимания изучаемых особенностей объекта» [12].

Согласно концепции триангуляции, комбинирование методов позволяет сравнить данные, полученные разными способами, и сделать выводы касательно надежности данной информации, а также анализировать объект более обстоятельно и глубоко. Результаты различных исследований, в основе которых комбинирование методов, говорят о незначительных расхождениях в данных, полученных способом личного интервью, телефонным и онлайн-опросом [13]. Подобные подходы наиболее актуальны в фундаментальных и крупных международных исследованиях и проектах. Как, например, в совместных исследованиях World Values Survey Association (WVSA) [14] и European Values Study (EVS) [15], проведенных в 2017–2021 годах в 90 странах (в том числе в Беларуси). Были применены пять различных методов сбора информации: личные интервью с помощью электронной анкеты на планшете (CAPI); личные интервью с помощью бумажной анкеты или бланка интервью (PAPI); компьютерные web-интервью (CAWI); личные телефонные интервью с помощью компьютера (CATI); почтовый опрос. В качестве примера можно рассмотреть частотное распределение ответов на вопрос о степени важности семьи в жизни респондента по группе стран. Позицию «очень важна» в традиционных методах выбрали: CAPI – 90,1 %, PAPI – 86,6 %, CATI – 90,5 %, почтовый опрос – 87,2 %, CAWI – 84,8 % (табл. [13, с. 153–154]. Стоит отметить, что в целом данные, полученные в результате сбора ответов респондентов с помощью онлайн-опроса, отличаются от традиционных способов незначительно, что может свидетельствовать о эффективности комбинированных методов.

#### Частотное распределение ответов на вопрос о степени важности семьи в жизни респондента по группе стран, %

Источник: Матрица современной социологии / А.Н. Данилов [и др.]; под общ. ред. А.Н. Данилова. – Минск: БГУ, 2022. – 183 с.

Метод сбора информации	Ответ			
	Очень важна	Довольно важна	Не очень важна	Не важна
CAPI	90,1	8,4	1,2	0,2
PAPI	86,6	12,3	0,9	0,2
CAWI	84,8	12,5	2,2	0,5
Mail/Post	87,2	11,0	1,4	0,3
CATI	90,5	5,4	2,7	1,4

Несмотря на маркетинговую направленность многих онлайн-панелей и критику в их адрес, данный инструмент повсеместно используется для научных, социально-политических и социально-экономических исследований, в том числе академической направленности. Примером является интернет-панель Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ). По данным организации, представленным на их официальном сайте, панель насчитывает 88 000 россиян, которые рекрутируются в ходе телефонных опросов по вероятностной, случайной выборке. В данном случае рекрутинг потенциальных участников онлайн-панели с помощью телефонных звонков по номерам заданных генератором случайных чисел существенно повышает валидность данных онлайн-панели. Это позволяет формировать из случайно набранных респондентов репрезентативную вероятностную выборку по заданным квотам в соответствии

с целями и задачами исследования [16]. Панель ВЦИОМ является примером обеспечения репрезентативности исследований за счет двойного рекрутинга и комбинирования телефонных и онлайн-опросов. Данная методология схожа с одним из комбинированных онлайн методов – CATI2web, набирающего в последнее время популярность, однако имеет более сложную структуру вероятностного отбора. CATI2web чаще всего используется для трекинговых или лонгитюдных исследований. Суть метода заключается в рекруте респондентов по телефону с последующим приглашением к участию в онлайн-анкетировании. Персональная анкета высылается респонденту с помощью e-mail, SMS-рассылки или другими удобными способами для дальнейшего самостоятельного заполнения. При этом большим преимуществом является возможность демонстрации изображений, видеоматериалов или воспроизведения аудиодорожки. Такие анкеты чаще всего имеют разветвленную структуру, контрольные-вопросы и вопросы-ловушки. Заполнение анкет контролируется на предмет «механического заполнения», времени прохождения и т. д., а телефонные переговоры записываются для дальнейшего выборочного контроля [9].

Цифровые методы открывают новые возможности для социологических исследований. Однако их применение требует не только знания методологии и методики проведения социальных исследований, но и умения работать с программным обеспечением, большими объемами данных. Правильное использование цифровых методов поможет социологам получить более точные и релевантные закономерности для анализа и выработки практических рекомендаций. Мировой опыт и созданные в Республике Беларусь условия – инфраструктура, доступность и уровень проникновения интернета, позволяют говорить о благоприятной среде для развития цифровых опросных методов, как в формате традиционных методов, опосредованных цифровыми технологиями (CAPI, CATI и т. д.), так и методов онлайн-формата посредством использования потенциала интернета.

Институт социологии Национальной академии наук Беларуси уже сейчас применяет электронные опросные методы для реализации оперативных исследований со «стихийной выборкой». Так, 22 марта 2023 года был проведен оперативный онлайн-опрос посетителей XXX Минской международной книжной выставки-ярмарки с использованием методики CAPI. Было опрошено 294 посетителя, а результаты опубликованы на сайте и в ведущих республиканских СМИ [17].

В связи с вышесказанным, актуальным представляется цифровизация уже имеющихся инструментов и создание информационной системы проведения онлайн-опросов, которая позволит повысить эффективность опросов общественного мнения среди населения за счет автоматизации и оптимизации таких методов, как анкетный опрос и интервью. В условиях, когда проникновение интернета в Беларуси находится на столь высоком уровне, а возможность его подключения имеется практически у каждого белоруса, система проведения онлайн-опросов теоретически позволит охватить все социально-демографические группы населения.

Помимо очевидного прикладного эффекта от создания системы онлайн-опросов, данная разработка будет иметь большое методологическое значение. Такой инструмент, как онлайн-исследования, способен существенно увеличить прирост научного знания, упростив процедуру изучения многих проблемных вопросов и областей. Кроме того, более технологичные опросные методы, такие как Computer Assisted Personal Interviewing (CAPI), Computer Assisted Web Interviewing (CAWI), и их роль в проведении фундаментальных комплексных исследований являются очевидным драйвером в развитии научного знания в области методологии проведения социальных исследований. Комбинирование различных методов, а также проведение комплексных исследований полного цикла позволит не только получать данные по исследуемым вопросам, но и проектировать исследовательские стратегии в области методологии. Благодаря возможностям компьютерных систем будет снижена роль интервьюера и его влияние на респондента, а это одна из важнейших проблем. Кроме того, современные технические средства помогут по-новому взглянуть на проблематику искренности респондента. Комбинируя методы, глубоко изучая актуальные проблемы общества, исследователи будут

иметь возможность получения эмпирического материала нового качества для апробации в публикациях, на научных мероприятиях, при участии в дискуссионных собраниях, круглых столах, семинарах, тем самым обеспечат прирост нового знания.

*Статья поступила в редакцию 01.06.2023 г.*

### [ СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ ]

1. О развитии цифровой экономики [Электронный ресурс]: Декрет Президента Республики Беларусь, 21 дек. 2017 г., № 8 // Интернет-портал Президента Республики Беларусь. – Режим доступа: [http://president.gov.by/ru/official\\_documents\\_ru/view/dekret-8-ot-21-dekabrya-2017-g-17716/](http://president.gov.by/ru/official_documents_ru/view/dekret-8-ot-21-dekabrya-2017-g-17716/). – Дата доступа: 09.04.2023.
2. Государственная программа «Цифровое развитие Беларуси» на 2021–2025 годы [Электронный ресурс] // Министерство связи и информатизации Республики Беларусь. – Режим доступа: <https://mpt.gov.by/ru/gosudarstvennaya-programma-cifrovoe-razvitie-belarusi-na-2021-2025-gody>. – Дата доступа: 09.04.2023.
3. Digital 2022: another year of bumper growth [Electronic resource] // We Are Social Ltd. – Mode of access: <https://wearesocial.com/uk/blog/2022/01/digital-2022-another-year-of-bumper-growth-2/>. – Date of access: 20.03.2023.
4. Digital 2022: Belarus [Electronic resource] // Kepios Pte. Ltd. – Mode of access: <https://datareportal.com/reports/digital-2022-belarus?rq=Digital%202022%3A%20Belarus>. – Date of access: 20.04.2023.
5. Инфографика «Наглядно о деятельности в области телекоммуникаций» 2022 [Электронный ресурс] // Национальный статистический комитет Республики Беларусь. – Режим доступа: [https://www.belstat.gov.by/upload-belstat/upload-belstat\\_pdf/oficial\\_statistika/2022/infographics\\_telecommunication-2022.pdf](https://www.belstat.gov.by/upload-belstat/upload-belstat_pdf/oficial_statistika/2022/infographics_telecommunication-2022.pdf). – Дата доступа: 21.04.2023.
6. Национальный центр электронных услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://nces.by/>. – Дата доступа: 20.04.2023.
7. Центр информационных технологий Мингорисполкома [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://it-minsk.by/by/produkty>. – Дата доступа: 20.03.2023.
8. Интернет-портал «Моя республика 115.бел» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://115.бел/portal/?p=10901:1>. – Дата доступа: 22.03.2023.
9. Вайсбург, А.В. Обзор современных электронных количественных опросных методов социологических исследований / А.В. Вайсбург // Вестник Томского государственного университета. Философия. Социология. Политология. – 2020. – № 55. – С. 185–195.
10. Онлайн-панели и создание анкет [Электронный ресурс] // OMI (Online Market Intelligence). – Режим доступа: <https://www.omirusia.ru/solution/online-panel/>. – Дата доступа: 20.04.2023.
11. Социология: Энциклопедия / сост. А.А. Грицанов [и др.] – Минск: Книжный Дом, 2003. – 1312 с.
12. Кучко, Е.Е. Концептуализация понятия «триангуляция» в социологической методологии / Е.Е. Кучко, Д.О. Урбан // Весці БДПУ. Серыя 2. – 2022. – № 1. – С. 47–53.
13. Матрица современной социологии / А.Н. Данилов [и др.]; под общ. ред. А.Н. Данилова. – Минск: БГУ, 2022. – 183 с.
14. Joint EVS/WVS 2017-2022 data-set [Electronic resource] // World Values Survey. – Mode of access: <https://www.worldvaluessurvey.org/WVSEVJoint2017.jsp/>. – Date of access: 24.04.2023.
15. Joint EVS/WVS 2017–2022 Dataset [Electronic resource] // European Values Study. – Mode of access: <https://europeanvaluesstudy.eu/methodology-data-documentation/survey-2017/joint-evs-wvs/>. – Date of access: 24.03.2023.
16. Вероятностная Интернет-панель «ВЦИОМ-Онлайн» [Электронный ресурс] // Всероссийский центр изучения общественного мнения. – Режим доступа: <https://ok.wciom.ru/research/online-panel#dop>. – Дата доступа: 24.03.2023.
17. Мятникова, И.В. Книжный соцопрос / И.В. Мятникова // Навука. – 2023. – 4 апреля. – С. 8.