

# Лояльность – нюансы и ловушки «статистического» восприятия с точки зрения социальных наук



# О чём говорим? Статистическая природа – это как?

## Количественные опросы

Позитивистское отношение к процентам обратной связи как к объективным данным, которые отражают объективный замер мнений целевой группы



В погоне за «объективностью» теряем важные нюансы



Нужно переосмысление?

# Неочевидная специфика «очевидного» социального восприятия

# Опросные данные – почему это не статистика?

Что мы видим в результатах опроса?



# Подавляющему большинству респондентов не интересна так интересующая вас тема

Большинство даже крайне «жизненных» тем респондентам не интересны (кейс онкологии)

«Фреймирующая» ситуация опроса, которая застает «врасплох»

Тема вне «жизненного мира» человека



«Затрудняюсь ответить»

Имитация (ответить хоть что-то или отработать панельные деньги)

Первое, что пришло на ум

«Доступные» образы, стереотипы, мнения ЛОМов

# Даже при обдуманном и осмысленном ответе мы получаем много «шума»

**Восприятие происходит в широком контексте,  
в него подмешивается текущий «фон».**

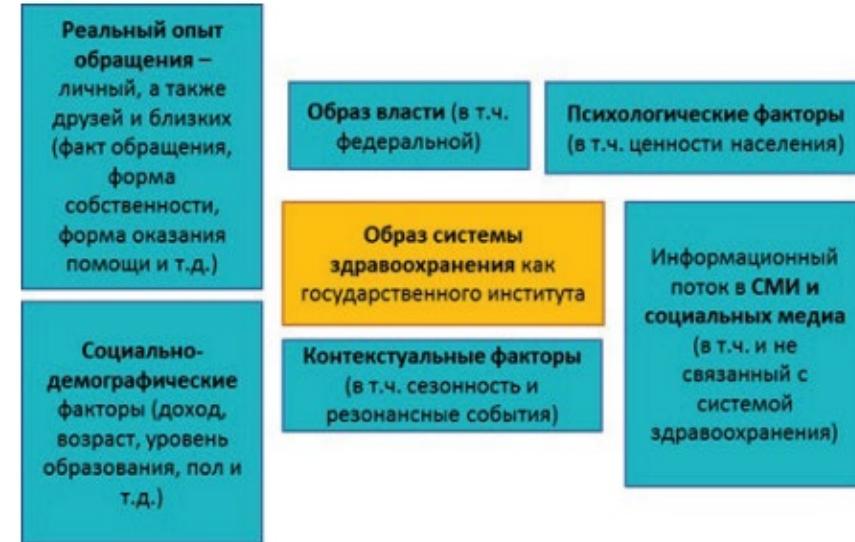
**Кейс «Зимней вишни»  
Кейс Киргизии**

**Даже если мы говорим об ОПЫТЕ:**

**Кейс системы здравоохранения:**

1. Оценка любой службы выше общей оценки
2. Факторы идентичны, а у не имеющих личного опыта удовлетворенность ниже

**Люди думают, что «объективно» говорят  
об опыте, но в значительной степени – нет.**

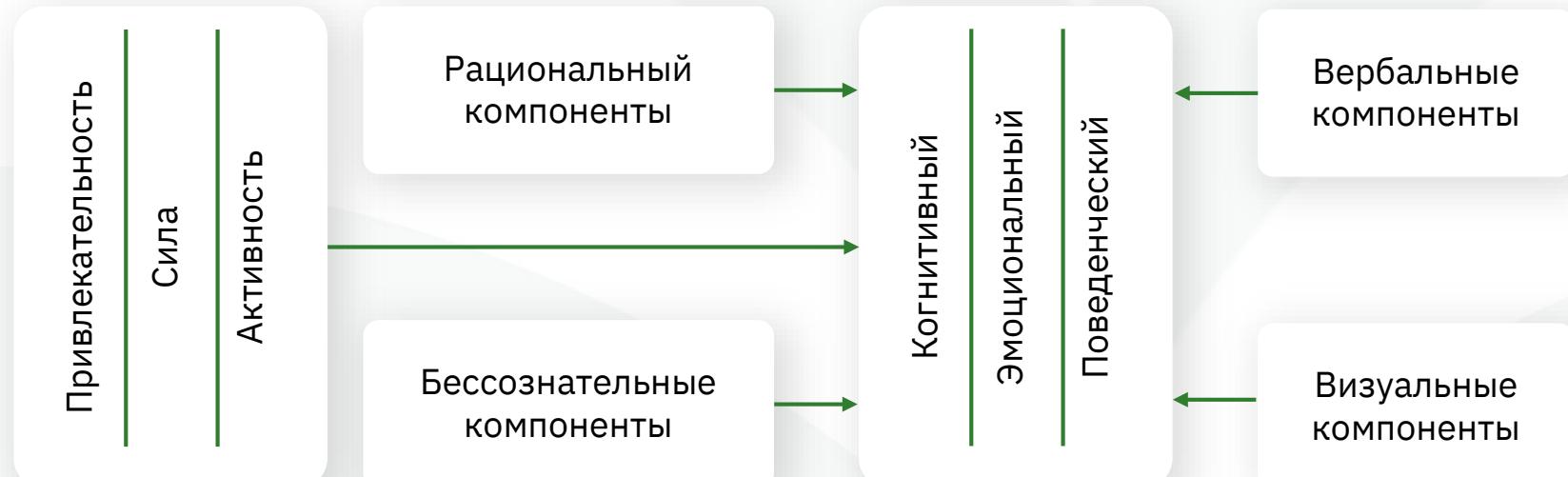


«Экспресс» схема политического восприятия системы здравоохранения:  
Богдан И.В., Гурылина М.В., Зверев А. Л., Чистякова Дарья Павловна  
Политическое восприятие системы здравоохранения населением: опыт мониторинговых исследований // Вестн. Том. гос. ун-та. Философия. Социология. Политология. 2020. №55. С. 225.

# Люди не говорят на языке заказчиков, хотя будут делать вид, что говорят



# Причины противоречий социального восприятия в т. ч. в его сложной многокомпонентной природе

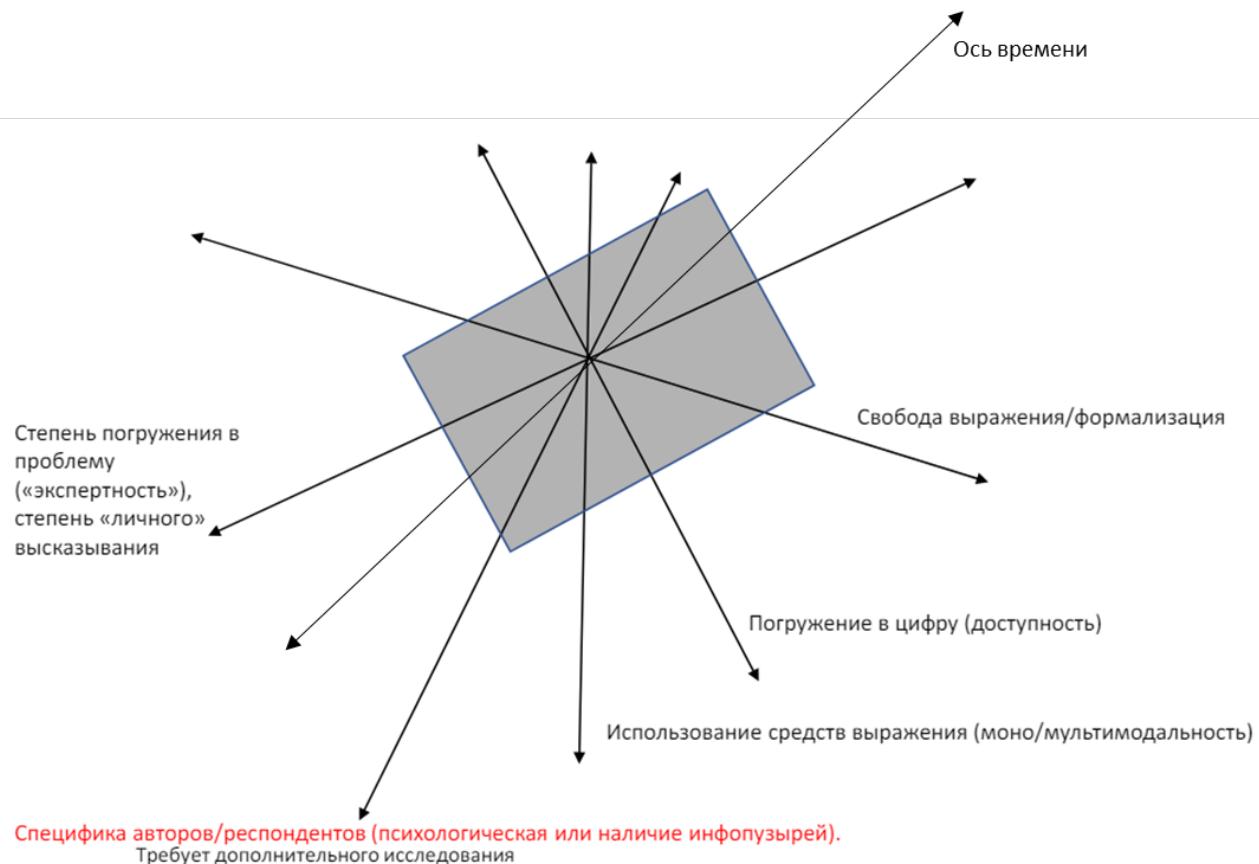


Психология политического восприятия в современной России / под ред. Е.Б. Шестопалю  
М., 2012. С. 20.

## Расхождения:

1. Для вынесения решения нужна триангуляция (кейс образа медсестры)
2. Расхождения также могут стать источником важных инсайтов (кейс онкопсихологии)

# Работа без теории – риски негенерализируемого решения



**Найдите или создайте себе хорошую теорию – она рождает хорошие гипотезы**

# Лояльность: между теорией и практикой

# Вопросы измерения лояльности также связаны с восприятием

1. Что измеряем? Лояльность – что это?
2. Лояльность и смежные индикаторы достаточно сильно скоррелированы.  
Почему именно лояльность?  
Кейс «тупых» респондентов.

Объективных определений и смыслов нет. Они конструируются, исходя из целей исследования.

Есть сила беспощадного нейминга и незащищенные диссертации.



Богдан И.В., Дренева А.А., Праведников А.В., Чистякова Д.П. Лояльность персонала медицинских организаций: теория и практика. М.: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2021. С. 25

# Никто не хочет «продавать» плохие результаты

3. Как обоснуйешь значения референтные?  
От статистики, от экспертов, от логики?

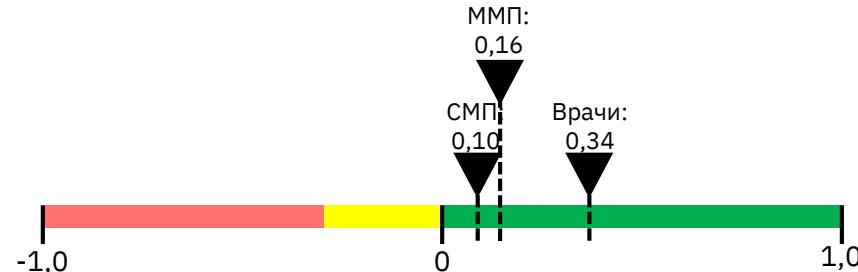


Популярные книги и реклама (включая рекламные статьи, мимикрирующие под науку) могут создавать у управленцев **нереальный образ «нормативных» значений**.

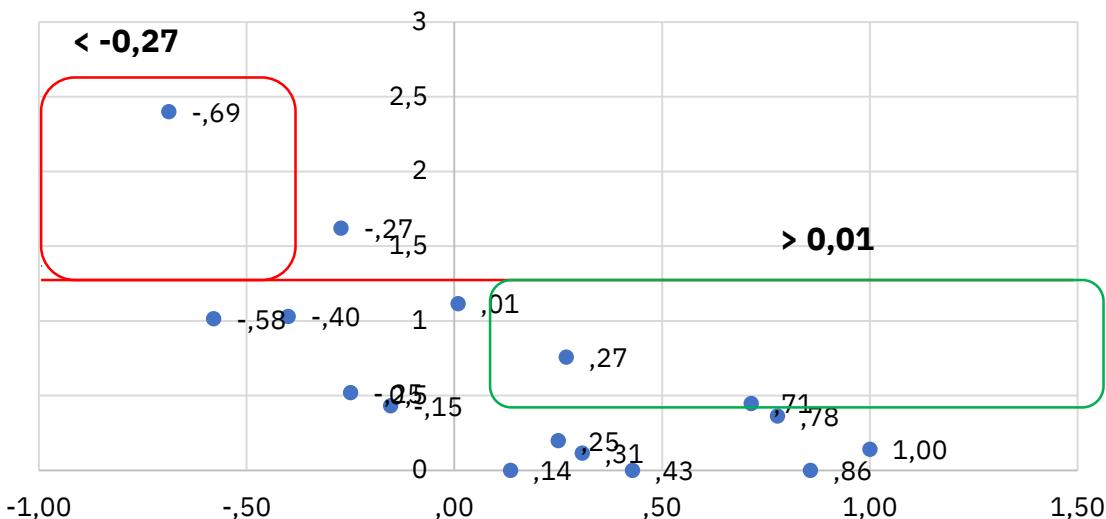
Инфосистема  
[nps.niioz.ru](http://nps.niioz.ru)

# РЕФЕРЕНТНЫЕ ЗНАЧЕНИЯ МОЖНО УСТАНАВЛИВАТЬ И НА УРОВНЕ ОТДЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (ОТ СТАТИСТИКИ)

## Уровень лояльности в среднем по МО



Корреляция между лояльностью СМП и больничной летальностью:  
 $r=-0,7$  (сильная связь)



## Факторы лояльности СМП



хорошая психоэмоциональная обстановка  
( $r=0,821$ )



жалобы на неудовлетворительное  
материальное стимулирование  
( $r=-0,658$ )

## Пороговые значения:

- при 0–28,5% СМП, упоминающих о хорошем психоэмоциональном климате, **лояльность СМП снижается до критического уровня** (ниже -0,27), что соответствует **повышению больничной летальности выше среднего по Москве**
- при 55–100% СМП, упоминающих о хорошем психоэмоциональном климате, **лояльность СМП повышается до «положительного» критического уровня** (выше 0,01), что соответствует **снижению больничной летальности**

# Насколько рациональна лояльность?

**4. Лояльность – во многом эмоциональная характеристика, а значит, сильно подвержена упомянутому «контекстному шуму» и лабильна (кейс пандемии и текущей ситуации)**

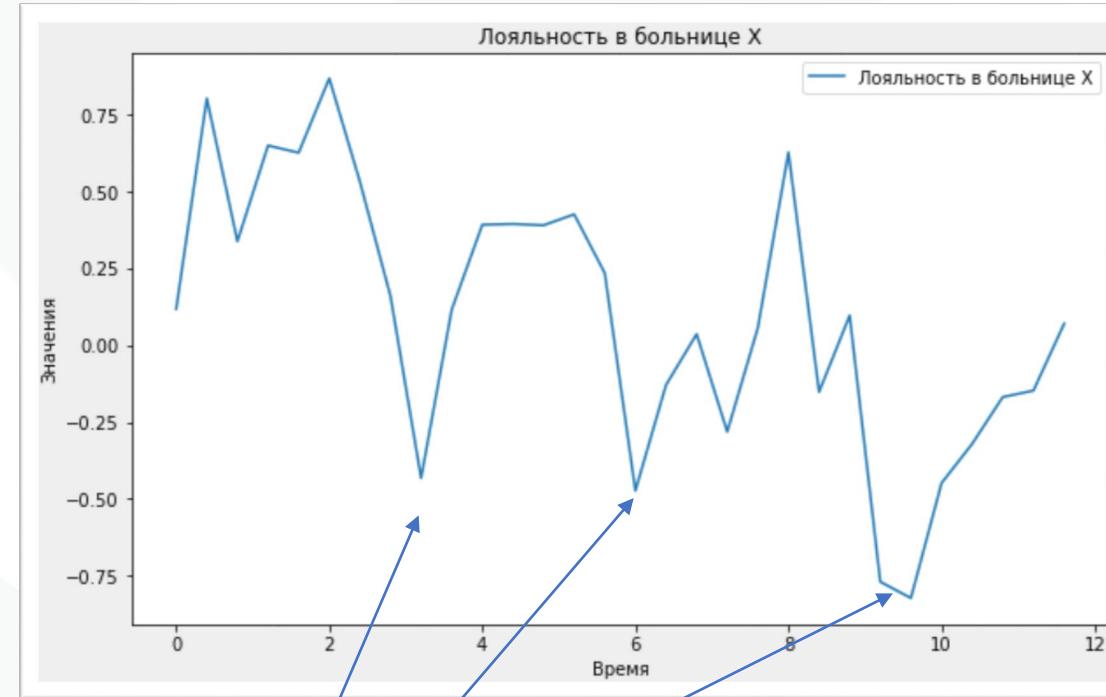


Психологический климат – основная коррелята лояльности сотрудников (eNPS) в здравоохранении.

## 5. Не забываем про методологию сбора данных

**Выборка – это не СКОЛЬКО, а КАК.  
Долой калькулятор выборки!**

Важно не только замерять, но и фиксировать значимость динамики – действительно ли изменения есть?



Маньяки – вахтовики?  
Циклы движения планет?

# Что дает научный подход

# Научный подход к лояльности

## Некоторые плюсы науки:

- 1. Систематизация опыта – исследование встроено в ряд предыдущих исследований**
- 2. На страже качества – рецензирование**
- 3. Более обоснованные методики и их апробация**
- 4. Склонность к выделению сути в рамках теорий – экономия усилий**
- 5. Меньше необходимости «рекламы», все во имя Истины**
- 6. Умение взглянуть на проблему с другой стороны и задать «правильные» вопросы**

## Важность методологической работы, внедрения единых высоких стандартов



## Важность научной работы по наиболее актуальным и сложным тематикам



**Социальная наука не всегда может  
«перевести» свои знания практикам.**

**Но, возможно, стоит начать говорить?**



**Игнат Викторович Богдан,**  
к.п.н., руководитель центра  
цифровой социологии  
и социогуманитарных  
технологий в здравоохранении  
НИИОЗММ ДЗМ

bogdaniv@zdrav.mos.ru



**Спасибо за внимание!**