

# ТЕЛЕФОННЫЕ ОПРОСЫ СЕГОДНЯ: ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ

**ВЛАДИМИР ПАНИОТТО**  
проф., генеральный директор КМИС,

**АЛЕКСАНДР КРАСНОВСКИЙ**  
руководитель отдела маркетинга КМИС

Согласно статистике и мировым тенденциям, доля метода телефонных опросов с каждым годом уменьшается, и замещается Интернет опросом. В Украине же наблюдается противоположная тенденция. У нас телефонные опросы еще растут. Популярным остается метод face-to-face. Интересно, в Украине телефонные опросы заменят метод face-to-face, или мы сразу перейдем на онлайн?

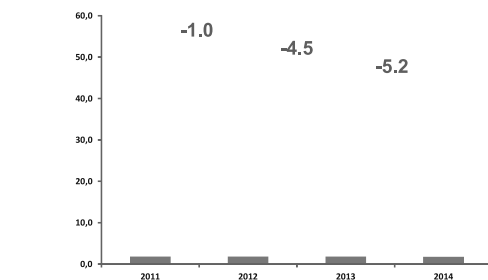
Самый эффективный метод телефонных опросов – это прозвон по стационарным телефонам. Однако, делать это все сложнее, так как у нас есть динамика увеличения количества пользователей мобильной связи и уменьшения использования стационарных телефонов. Те, у кого раньше не было никакого телефона, переходят не на стационарную, а на мобильную связь. Типичное потребление новых продуктов соответствует, так называемой, S-кривой: сначала медленный рост, потом быстрый рост, потом, по мере приближения к насыщению, опять медленный рост. Сейчас медленный рост количества мобильных телефонов связан с приближением к насыщению, но насыщение еще далеко не наступило. Плохо то, что мобильными телефонами больше пользуется молодежь, а стационарными – старшее поколение. К тому же, самые обеспеченные люди не достижимы по стационарным телефонам. В селах ста-

ционарные телефоны есть только у около 25 процентов людей.

Для проведения телефонных опросов в Украине существуют две большие проблемы. Во-первых, как уже указывалось, снижается доля пользователей стационарных телефонов. Во-вторых, номера мобильных телефонов в Украине не привязаны к конкретному региону. К тому же, наблюдается значительная доля отказов от интервью со стороны пользователей мобильных телефонов.

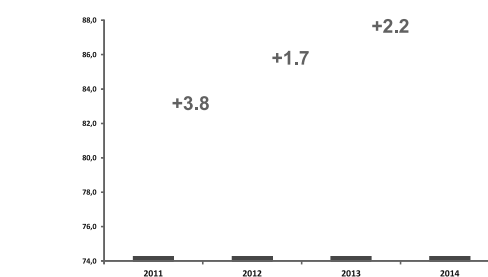
Выход есть. Это использование системы Dual Frame CATI, благодаря которой людей можно опрашивать и по мобильной, и по стационарной связи. При опросах пользователей стационарных телефонов в нужный регион мы попадаем по префиксу (первым цифрам – коду города), затем система случайно генерирует последние 4 цифры номера. Чтобы избежать попадания на несуществующие номера используется метод Митофского-Ваксберга: если мы попали на существующий номер, то при генерации следующих номеров меняются только последние цифры. Обычно коммутаторы стационарной связи устроены так, что подключение происходит сотнями, поэтому если один номер не работает, то вся сотня похожих номеров, отличающихся лишь последними двумя цифрами, тоже не работает. Зато, если этот номер

### Динамика. Домашний телефон



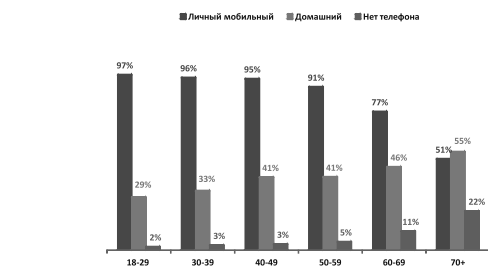
Данные опроса КМИС за 2011-2014гг.

### Динамика. Личный мобильный



Данные опроса КМИС за 2011-2014гг.

### По возрастным группам



Данные опроса КМИС за 2014гг.

работает, то вся остальная сотня — это тоже реальные номера.

Как не попасть в одно и тоже домохозяйство, используя и стационарные, и мобильные телефоны? Для этого у пользователей мобильной связи спрашивают мобильные телефоны. А также зада-

ют дополнительный вопрос: «Если сравнить Ваш номер телефона с номерами телефонов других членов семьи, то совпадают ли они кроме последних цифр?».

SATI также можно совмещать с Интернет опросами и face-to-face исследованиями.