

**Аудит системы измерения телевизионной
аудитории исследовательской организации
«TNS Россия» — 2012**

ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ

Составители:

**Т. Сайфрет
Р. Рууд
Р. Халкс
Х. Харрисон**

Аудит системы измерения телевизионной аудитории в России — 2012: Основные положения

Общий вывод

Проект TV Index — хорошо организованная система измерения телевизионной аудитории с использованием телевизионной панели, соответствующая международным стандартам. Этот вывод основан на результатах детального анализа имеющейся документации, дополнительной информации, представленной по мере необходимости компанией «TNS Россия», выводов по результатам подробных обсуждений в ходе встреч с представителями TNS и посещения 110 отобранных случайным образом панельных домохозяйств, а также анализа данных о телесмотрении с использованием ПО Infosys.

Анализ данных о телесмотрении по 20 крупнейшим национальным телеканалам говорит, в целом, об устойчивости аудиторных трендов. Постепенное снижение долей аудитории каналов, обусловленное ростом числа «многоканальных» домохозяйств и сокращением среднего объема телесмотрения более молодой аудитории, в целом согласуется с наблюдаемыми в других странах тенденциями. Однако, результаты анализа данных о телесмотрении на более детальном, «городском» уровне демонстрируют заметное увеличение степени изменчивости, что может объясняться не только малым размером выборок, но и определенными особенностями дизайна панели, которых в основном и касаются рекомендации аудиторов. Главная цель рекомендаций — обеспечить повышение эффективности панели TNS и достоверности предоставляемых ею данных в соответствии с потребностями пользователей-участников рынка.

Ниже в обобщенном виде представлены основные рекомендации аудиторов. Рекомендации 1—5 были озвучены на прошедших в декабре 2012 года в Москве презентациях, а Рекомендации 6 и 7 были добавлены позже. В случае Рекомендации 7, конкретный запрос на ее составление был направлен Рабочей группой по проведению аудита в апреле 2013 года, после представления Итогового отчета, и она касается требований к построению эталонной выборки в саморепрезентирующихся городах (СРГ) III группы. В этом смысле Рекомендация 1 касается неотложной необходимости в повышении объема и репрезентативности всей плановой выборки, а также улучшении качества данных о телевизионных аудиториях всех СРГ III группы, в то время как Рекомендация 7 в значительной мере развивает положения указанной рекомендации, рассматривая эталонные требования к отчетным выборкам СРГ III группы. По мнению аудиторов, это основной, требующий решения Группы пользователей данных и компании «TNS Россия» вопрос.

Рекомендация 1 — Увеличение размера панели: Самая важная рекомендация по результатам аудита — увеличение общего размера панели до примерно 5 000—5 500 домохозяйств. Это даст участникам рынка возможность пользоваться более стабильными и менее изменчивыми данными на более детальном уровне. Аудиторы

рекомендуют при указанном расширении панели сделать основной акцент на несаморепрезентирующихся городах (НСРГ), увеличив их число примерно до 122 из 162 городов с населением от 100 тыс. человек — с целью снижения диспропорциональности выборки; однако дополнительное увеличение панели может потребоваться и для удовлетворения потребности отрасли в повышении стабильности данных измерений на уровне саморепрезентирующихся городов (СРГ) III группы.

Рекомендация 2 — Установочное исследование — анкета и размер выборки СРГ: Аудиторы пришли к заключению, что Установочное исследование (УИ) проводится в соответствии с международными стандартами и дает стабильные результаты, которые в целом соответствуют используемым отраслью статистическим данным из официальных источников. По мнению аудиторов, переход с личных интервью на используемый в настоящее время метод телефонных интервью на базе системы CATI — правильный вектор развития системы, обеспечивший значительное улучшение метода сбора информации, хотя и не исключая смещений. Однако аудиторы рекомендуют сократить объем анкеты УИ и сделать ее более узконаправленной — с целью повышения общих результатов УИ и коэффициентов участия при рекрутировании в панель.

Рекомендация 3 — Поддержание работы панельной выборки — контрольные параметры панельной матрицы, срок работы панели и качество сотрудничества респондентов: Аудиторы пришли к заключению, что построение матрицы панельной выборки по контрольным параметрам выполнено на высоком уровне, однако рекомендуют ввести дополнительные, вторичные контрольные параметры для основных социально-демографических характеристик домохозяйств с целью снижения изменчивости весовых коэффициентов и улучшения сопоставимости данных по городам.

Рекомендация 4 — Снижение срока пребывания в панели путем введения обязательной ротации: Аудиторы пришли к заключению, что качество сотрудничества участников панели проекта TV Index является высоким — о чем говорят результаты программы посещения домохозяйств, невысокие уровни постановки на контроль домохозяйств в отчетах по контролю качества работы панели и подтверждающие данные регулярно проводимых выборочных исследований (coincidental studies). Тем не менее, аудиторы пришли к заключению, что средний срок пребывания в панели ее участников является, по международным стандартам, высоким. Хотя аудиторы согласны с тем, что свидетельства какого-либо воздействия этого фактора на качество сотрудничества участников панели отсутствуют, они рекомендуют постепенное введение обязательной ротации с конечной целью довести процентную долю участников со сроком пребывания в панели более восьми лет до примерно 10% (в настоящее время этот показатель — на уровне около 30%). Это необходимо для устранения любого прочего возможного смещения выборки вследствие воздействия внешних факторов.

Рекомендация 5 — Проект TV Index Plus — показатель 30-дневного охвата: Аудиторы удовлетворены процедурами сбора и предоставления дополнительных данных о телевизионной аудитории, предоставляемых в рамках проекта TV Index Plus, и уровнем их согласованности с основными данными о телесмотрении проекта TV Index. Вместе с тем аудиторы

рекомендуют ввести в качестве критерия показатель 30-дневного охвата, что, по их мнению, позволит повысить степень дифференциации между специализированными каналами с более широкой аудиторией.

Рекомендация 6 — Увеличение размера выборки УИ по СРГ III группы: Размер текущей выборки УИ по СРГ III группы далеко не является оптимальным для обеспечения точности оценки характеристик генеральной совокупности с целью определения контрольных параметров панельной матрицы. Аудиторы рекомендуют увеличить выборку по каждому СРГ III группы до примерно 1 000 домохозяйств. Точный размер выборки будет определен путем анализа ошибок выборки в рамках текущей выборки.

Рекомендация 7 — измерение телевизионных аудиторий СРГ и обоснование необходимости дальнейшего увеличения размера панельной выборки: размеры текущей выборки в СРГ существенно не дотягивают до рекомендованного международным стандартом GGТAM — как на национальном уровне, так и по отдельным городам — минимума в 300 домохозяйств. Кроме того, в стандарте GGТAM высказывается предположение о том, в отношении каких плановых аудиторий необходимо получение устойчивых оценок. Соответственно, аудиторы рекомендуют Рабочей группе по проведению аудита проведение восходящего анализа в отношении требований к построению выборки в СРГ и их влияния на общий размер плановой выборки.

Примечание: Аудиторы признают, что некоторые из этих рекомендаций, в особенности рекомендация об увеличении размера панели, неизбежно будут подразумевать существенные финансовые расходы при их реализации, оценка которых выходит за рамки аудита.

Прочие замечания аудиторов

Помимо представления общих результатов аудита и рекомендаций аудиторы также сделали следующие заключения:

- *Документация* — действующая спецификация проекта TV Index 2012 и приложения к ней отличаются высоким уровнем исполнения и полнотой; однако в качестве рекомендации по их улучшению можно предложить дополнить разделы, относящиеся к измерительному оборудованию и контролю качества полевых работ
- *Сбалансированность панели* — аудиторы отмечают улучшения в сбалансированности панели с января 2012 года и переход с метода личных интервью на телефонные интервью с использованием системы CATI при проведении УИ, а также последующие изменения в массивах данных
- *Поддержание работы панельной выборки* — фиксирование информации, относящееся к поддержанию работы панельной выборки, отличается высоким уровнем исполнения и согласованностью; система поощрения участников исследования адекватна и функционирует на должном уровне, соответствуя

международным стандартам; то же можно сказать и в отношении механизмов контроля качества

- *Измерительное оборудование* — измерительное оборудование работает хорошо и обеспечивает правильную идентификацию каналов, при этом функциональные характеристики пиплметра TNS 5000 позволяют ему в полной мере выполнять свои функции после перехода на цифровое вещание. По мере развития телевизионного рынка, с появлением новых платформ и устройств приема телесигнала, это измерительное оборудование может потребовать доработки с целью регистрации отложенного телесмотра и просмотра телепередач в режиме catch-up и т. д.
- *Качество производства данных* — стабильно и высоко по международным стандартам, что свидетельствует о высоких уровнях «дисциплинированности» участников панели, а также ИТ-коммуникаций и полноты данных «опроса» пиплметров
- *Выборочные исследования Coincidental Studies* — результаты проводимых дважды в год выборочных исследований подтверждают высокий уровень соблюдения инструкций участниками панели всех возрастных групп. Возможно, было бы целесообразным переместить вопросы о присутствии зрителей в комнате с включенным телевизором в начало опросника — с целью снижения потенциального искажения вследствие наличия у респондентов большего времени для обдумывания ожидаемых от них «правильных» ответов, хотя это никоим образом не делает недействительными основные результаты исследований
- *Кoeffициенты взвешивания данных* — помимо высокой вариативности весовых коэффициентов панели вследствие диспропорционального построения выборки аудиторы обнаружили наличие существенных расхождений между фактическими и идеальными значениями, используемыми для взвешивания отобранных социально-демографических подгрупп на национальном уровне, а также еще больший дисбаланс на уровне отдельных саморепрезентирующихся городов. Показатели соотношения фактических и идеальных значений зачастую выходят за рамки рекомендуемого аудиторам диапазона 90—110 (соотношение «идеальный»—«фактический»), однако это во многом объясняется малым размером выборок и ограниченностью контрольных параметров панели. Указанная проблема отражена в рекомендациях по результатам аудита
- *Обработка данных* — аудиторы пришли к заключению, что процедуры «национального» и «локального» мэппинга TNS, необходимого для представления результатов измерений участникам рынка на национальном и локальном уровнях, а также мониторинг телевизионного вещания и рекламы на отличающемся крайне высокой сложностью российском телевизионном рынке организованы хорошо и, в целом, осуществляются на высоком уровне
- *Защищенность системы измерения и данных* — меры по

обеспечению защищенности данных TNS хорошо продуманы и адекватны; аудиторы могут лишь предложить включение дополнительных видов анализа, которые могут помочь TNS в усовершенствовании механизмов идентификации возможных случаев нарушения защищенности информации

И последнее замечание: на различных встречах в Москве представители конкретных телевизионных каналов подняли ряд других вопросов; аудиторы пообещали отреагировать на все обозначенные проблемы: их ответы и комментарии приведены в тексте основного отчета по результатам аудита.

1. Цели, основные выводы и рекомендации Аудита 2012

1.1 Цели

В настоящем отчете представлены основные результаты аудита системы измерения телевизионной аудитории в России компании «TNS Россия» (далее — TNS).

Проведение аудита было предложено Группой пользователей данных — отраслевым объединением, представляющим интересы телевизионных каналов / продавцов эфирного времени, рекламных агентств / покупателей эфирного времени и рекламодателей. Впоследствии был размещен заказ на проведение аудита — после получения поддержки соответствующих национальных ассоциаций, представляющих все указанные сектора. В рамках этой инициативы из представителей членов Группы пользователей данных была сформирована Рабочая группа по проведению аудита (далее — РГПА). Функции РГПА заключались в согласовании технического задания и аспектов, требующих аудита, а также в наблюдении за ходом проведения аудита.

Время проведения Аудита 2012: сентябрь—декабрь 2012 года. Система TNS получает данные измерений телевизионной аудитории от пиплметровой панели с регистрацией просмотра телепрограмм, в работе которой принимает участие около 3 830 домохозяйств. Панель TNS измеряет телесмотрение круглосуточно в течение всего года. Кроме того, TNS проводит масштабное установочное исследование (УИ). УИ позволяет получить характеристики населения по основным социально-демографическим параметрам и наличию телевизионной техники, к уровню которых приводятся поступающие от панели данные. Выборка УИ дает также базу адресов, используемую TNS для рекрутирования домохозяйств в свою панель. Указанная база может периодически дополняться путем проведения дополнительных интервью в рамках Исследования для дополнительного рекрутирования (ИДР) — когда возникает необходимость в увеличении базы данных для рекрутирования в целях поддержания репрезентативности панельной выборки по выбранным целевым параметрам.

Система измерения телевизионной аудитории TNS известна под названием TV Index. Дополнительно TNS поставляет данные измерения в рамках отдельного проекта, носящего название TV Index Plus. Аудиторов попросили включить указанный проект в сферу охвата Аудита 2012. В рамках проекта TV Index Plus для представления данных измерений телеаудитории тематическим каналам комбинируются массивы данных, поступающих от телевизионной пиплметровой панели, и получаемых в ходе телефонных интервью с использованием системы CATI и онлайн-интервью. Сбор данных в рамках проекта TV Index Plus производится двумя волнами в год.

Основные цели Аудита 2012:

- Представление системного описания и оценки системы измерения телевизионной аудитории TNS
- Оценка точности параметров классификации и данных о телесмотрении, собираемых системой измерения проекта TV Index, а также степени следования заявленным TNS процедурам рекрутирования в панель и установки оборудования

- Анализ обозначенных представителями участников Группы пользователей данных проблем и аспектов, вызывающих озабоченность
- Анализ непротиворечивости долгосрочных тенденций изменения аудитории
- Представление рекомендаций по изменению процедур измерения телевизионной аудитории, необходимых или желательных с точки зрения аудиторов

При выполнении указанных целей аудиторы собирали подробную информацию о процедурах измерения телевизионной аудитории из целого ряда различных источников — производя отбор справочной документации, проводя интервью и собирая ответы на представленные в письменном виде вопросы. Одним из основных компонентов Аудита 2012 стала программа посещения 110 панельных домохозяйств, позволившая оценить качество параметров классификации, точность измерений и степень следования TNS заявленным процедурам исследований. Полные результаты указанной программы подробно представлены в отдельном отчете, в то время как в Отчете по результатам аудита системы TNS 2012 суммированы основные результаты, выводы и рекомендации.

Помимо выполнения предусматриваемых аудитом стандартных задач аудиторы провели пять встреч с представителями участников Группы пользователей данных и телеканалов в офисах трех телекомпаний (РЕН ТВ, ЮТВ Холдинг и СТС). На указанных встречах был поднят ряд различных проблем и вопросов, вызывающих озабоченность. Этот список проблемных аспектов можно в целом разделить на проблемы методики и проблемы, относящиеся к поставляемым данным о телевизионной аудитории.

В отношении методики аудиторы отмечают следующие аспекты:

- Соответствие характеристик генеральной совокупности УИ и ИДР статистическим данным из официальных источников
- Выбор вопросов анкеты УИ
- Правильность методики УИ, делающей акцент на выборках индивидуальных респондентов, а не домохозяйств
- Определения наличия в домохозяйстве телевизоров
- Согласованность характеристик генеральной совокупности, полученных с помощью УИ
- Дизайн панельной выборки в плане выбора городов и размер выборки по «саморепрезентирующимся» и «несаморепрезентирующимся» городам
- Сбалансированность панели, в том числе выбор ее контрольных параметров и весовых коэффициентов
- Следование заявленным TNS процедурам рекрутирования
- Воздействие на данные о телесмотрении системы поощрения участников исследования призами
- Защита и защищенность данных

В отношении поставляемых данных о телевизионной аудитории был также составлен длинный список вопросов, вызывающих беспокойство:

- Изменчивость рейтингов и долей аудитории, в особенности в августе, что поднимает вопросы в отношении непротиворечивости данных
- Вариативность показателей измеряемой аудитории между Москвой и другими городами

- Завышенная репрезентативность телесмотрения «многоканальных» домохозяйств
- Гостевое смотрение (в настоящее время не измеряется)
- Соблюдение инструкций матерями в панельных домохозяйствах с маленькими детьми
- Потенциальная неточность измерений вследствие функциональных ограничений ТВ-метров TNS
- Отсутствие измерений телесмотрения вне дома
- Точность и дополнительная ценность измерений проекта TV Index Plus
- Способность измерительной системы TNS Index выполнять свои функции в контексте изменений в телевизионной среде и появления новых типов телесмотрения, в особенности с переходом с аналогового на цифровое вещание, ширящимся распространением цифровых видеорекордеров и ростом объемов просмотра контента IPTV, предоставляемого через интернет-платформы

Пожалуй, основная проблема, лежащая в основе опасений представителей телеканалов, связана с предсказуемостью или, скорее, относительной непредсказуемостью результатов УИ и измерений телевизионной аудитории, а также снижением показателей долей аудитории основных телеканалов. При проведении Аудита 2012 аудиторы попытались помимо пунктов, перечисленных в техническом задании на аудит, проанализировать проблемы, поднятые в ходе вышеупомянутых встреч.

В заключение, аудиторы попросили представить свое мнение в отношении соответствия используемых TNS процедур общемировому стандарту измерения телевизионной аудитории (GGTAM¹) в части следования передовой практике и принципам.

¹ GGTAM — «Общемировой стандарт измерения телевизионной аудитории» (Global Guidelines for Television Audience Measurement). Составитель документа — Группа по методам исследования аудитории (Audience Research Methods (ARM) Group); спонсор и издатель — Европейский вещательный союз (European Broadcasting Union, EBU). Состав Группы ARM: Американский фонд исследований в области рекламы (Advertising Research Foundation, ARF), Канадский фонд исследований в области рекламы (Canadian Advertising Research Foundation, CARF), Европейская ассоциация рекламных агентств (European Association of Advertising Agencies, EAAA; переименована в Европейскую ассоциацию коммуникационных агентств (European Association of Communications Agencies, EACA), Европейская группа телевизионной рекламы (European Group of Television Advertising, EGTA), Ассоциация европейских организаций по медиа исследованиям (European Media Research Organization, EMRO), Европейское общество исследований общественного мнения и маркетинга (European Society for Opinion and Marketing Research, ESOMAR), Группа европейских исследователей аудитории (Group of European Audience Researchers, GEAR), Всеобщеевропейская группа исследований телевидения (Pan-European Television Research Group, PETV), Всемирная федерация рекламодателей (World Federation of Advertisers, WFA).

1.2 Основные выводы

По результатам Аудита 2012 сделан вывод о том, что панель TNS отличается хорошей организацией и имеет свои сильные стороны. Однако ее дизайн и определенные аспекты методики вызывают ряд вопросов; в рекомендациях аудиторов содержатся предложения по изменениям.

Если начинать с положительных аспектов, можно констатировать наличие у панели TNS следующих плюсов:

- В целом хорошая организация работы панели, за которую отвечают команды опытных специалистов по полевым работам и контролю качества, а также технический персонал
- Точность параметров классификации панели
- Высокий уровень соответствия фактических процедур заявленным
- Высокий уровень качества производства данных и сотрудничества респондентов
- Соответствие большинства аспектов полевых работ международным стандартам передовой практики
- Очень точная и хорошо продуманная система мониторинга национальной и региональных (городских) аудиторий
- Высокие стандарты точности измерения благодаря использованию самой современной технологии измерения на основе распознавания контента по аудио-сигналу, способной обеспечивать выполнение основных задач в контексте перехода с аналогового на цифровое вещание
- Эффективные системы безопасности, предотвращающие хищение и/или потерю данных
- В целом высокий уровень ведения сопутствующей документации
- Соответствие аудиторных трендов в национальных данных о телесмотрении изменениям в аудиовизуальной среде

Аудиторы также отмечают, что сотрудники TNS неизменно оперативно и с готовностью реагировали на запросы аудиторов о предоставлении информации и данных и были всегда открыты к обсуждению и обмену мнениями в отношении проблем и трудностей, связанных с работой действующей панели. Что касается документации по системе измерения, аудиторы убедились, что составленное TNS «Справочное руководство» является достаточно полным и содержит целый ряд подробных технических приложений. В плане улучшения можно было бы предложить дополнить раздел, касающийся контроля качества полевых работ УИ, и раздел с описанием измерительного оборудования.

Вместе с тем, безусловно, присутствуют вопросы, требующие решения. В ходе встреч с представителями каналов и рекламной отрасли аудиторы слышали немало жалоб и вопросов в отношении изменчивости и достоверности данных о телесмотрении, в особенности на уровне СРГ. При проведении аудита они также выявили несколько других аспектов, к которым хотят привлечь внимание Рабочей группы по проведению аудита.

Вкратце, главная и неизбежная проблема заключается в том, что размеры выборок в 29 саморепрезентирующихся городах, за единственным исключением Большой Москвы и Санкт-Петербурга, слишком малы для предоставления данных, которые можно было бы считать достоверными для большинства целей — за исключением лишь, возможно, данных по аудитории

«Все 4+», однако не по аудитории 18—54, составляющей ядро баинговых аудиторий. Проблема недостаточности размера выборки наиболее заметна на уровне отдельных городов. Однако вынужденно высокий уровень диспропорциональности построения выборки при формировании текущих выборок в СРГ III группы снижает эффективный размер российской выборки.

Изменчивость основных демографических характеристик (пол и возраст), выявленная аудиторами в выборках СРГ, отражает также выбор контрольных параметров панели (к которым относятся размер домохозяйства, количество телевизоров и наличие DVD/видеомагнитофона), — используемых для построения матрицы с 13 ячейками. Указанная матрица обеспечивает лишь косвенный контроль основных демографических характеристик. Вместе с тем, аудиторы ставят под сомнение достаточность ежегодной выборки УИ по СРГ для получения стабильных оценок проникновения параметров, отраженных в различных ячейках. Также вызывает сомнение целесообразность использования в качестве параметра матрицы такой характеристики, как наличие DVD/видеомагнитофона, — она отличается динамичностью и снижением распространенности.

Помимо двух основных проблем — размер выборки и контрольные параметры панели — аудиторы также обращают внимание на следующие проблемные аспекты, в отношении которых ниже представлены рекомендации:

- Длина и релевантность некоторых вопросов в анкете УИ
- Низкие коэффициенты участия (response rate) в панели и относительно низкие коэффициенты участия в УИ по результатам анализа на уровне домохозяйства
- Высокий средний срок пребывания ДХ в панели, что особенно заметно в городах, которые первыми вошли в панель
- Неоднозначность результатов Coincidental Studies
- Данные, поставляемые в рамках проекта TV Index Plus

1.3 Рекомендации

На прошедших в декабре 2012 года в Москве презентациях результатов аудита было представлено пять основных рекомендаций. Указанные рекомендации по-прежнему остаются в силе.

Рекомендация 1 — Увеличение размера панели: Цель заключается в обеспечении устойчивости данных по телесмотрению. В ходе презентаций в Москве аудиторы обозначили в качестве основного проблемного аспекта качество национальных данных о телесмотрении, которое они нашли приемлемым в контексте более широкой динамики, но, вероятно, менее стабильным и более изменчивым при детальном сопоставлении. Для исправления ситуации аудиторами было рекомендовано:

- Увеличение панельной выборки с примерно 3 830 до 5 000—5 500 домохозяйств
- Расширение охвата панели НСРГ с 72 городов до примерно 122 из общего числа городов с населением от 100 тыс. человек — 162, которыми, согласно УИ, охвачено примерно 90% всего населения генеральной совокупности городов с населением от 100 тыс. человек.

Это также важно для снижения возможных смещений вследствие акцента проникновения некоторых медиакомпаний на городах, охваченных панелью

- Обеспечение основного акцента при увеличении панели на несаморепрезентирующихся городах — с целью снижения диспропорциональности выборки.

Как в ходе декабрьского визита в Москву, так и впоследствии аудиторы получали много вопросов относительно изменчивости панельных данных на уровне СРГ. Этот проблемный аспект подробно обсуждается в разделах, касающихся УИ и размера панельной выборки. Аудиторы считают, что для полного удовлетворения потребностей Группы пользователей данных (ГПД) в стабильных высококачественных данных о телевизионной аудитории по всем 29 СРГ, дающих устойчивые и достоверные оценки целевой аудитории рекламы (определяемой как аудитория 18—54), необходимо дополнительное увеличение выборки, которое, в свою очередь, будет влиять на диспропорциональность на национальном уровне. Минимальный приемлемый объем выборки в каком-либо СРГ — 100, 120 или, скажем, 150 домохозяйств — будет зависеть от критериев ошибки выборки; аудиторы рекомендуют проведение подробного статистического анализа для определения размера выборки, необходимого для представления данных по определенным аудиториям (например, 100 пунктов GRP для аудитории 18—54) в рамках приемлемой предельной ошибки выборки и с учетом таких факторов, как взаимозависимость данных измерений телеаудитории вследствие совместного проживания индивидуальных респондентов в домохозяйствах и вариативности коэффициентов взвешивания. Другими словами, задача заключается в выработке идеальных требований, согласно которым, в свою очередь, будет определяться целевой размер выборки на уровне СРГ. В качестве возможного эффективного первого шага TNS может составить таблицу ошибок выборки в СРГ. В действительности, по имеющейся у аудиторов информации от TNS, в компании существует специальный файл для расчета критериев ошибки, что можно делать и в ПО InfoSys и эта функция уже сейчас доступна всем клиентам для использования. Это могло бы послужить хорошей отправной точкой для обсуждения данного вопроса.

Рекомендация 2 — Корректировка списка контрольных параметров матрицы панельной выборки: Аудиторы по-прежнему придерживаются мнения, высказанного ими в ходе презентаций результатов аудита в Москве, когда ими было рекомендовано:

- добавить к существующим контрольным параметрам панельной матрицы один или несколько вторичных контрольных параметров;
- ввести дополнительный контроль для охвата основных социально-демографических семейных и/или индивидуальных характеристик (например, пол, возраст, занятость, наличие детей);
- подобный дополнительный контроль должен быть рекомендован компанией TNS и согласован с участниками отрасли — с целью обеспечить:
 - снижение вариативности весов (респондентов);
 - улучшение сопоставимости данных по городам на индивидуальном или групповом уровнях.

К вышеперечисленным трем пунктам аудиторы добавляют рекомендацию о пересмотре панельной матрицы с целью сокращения количества ячеек. Они также рекомендуют сделать характеристику «количество телевизоров»

отдельным контрольным параметром (а не объединять ее с характеристикой «наличие DVD/видеомагнитофона» в двух ячейках используемой матрицы). Кроме того, у них есть сомнения в отношении целесообразности дальнейшего использования в качестве контрольного параметра панели характеристики «наличие DVD/видеомагнитофона». Что касается ключевой демографической группы 18—54, аудиторы отмечают, что одним из требующих внимания проблемных аспектов является количество ячеек с возрастными параметрами: например, можно рассмотреть целесообразность сохранения демографической группы 18—54 в одной ячейке или разделения ее на группы более молодых (18—34) и более взрослых (35—54) респондентов.

Рекомендация 3 — Корректировка анкеты Установочного исследования: В ходе вышеупомянутых презентаций в Москве аудиторы обращали внимание на необходимость корректировки анкеты УИ с двойной целью:

- сокращения анкеты, которая представляется неоправданно длинной и, возможно, влияет на коэффициенты участия (response rate) как в УИ, так и в процессе рекрутирования в панель, понижая их;
- пересмотра, в рамках «» сокращения анкеты, вопросов УИ на основе следующего критерия: включаемые в анкету вопросы должны (1) предполагать возможность простого и четкого ответа (2) содействовать выполнению основных целей исследования, а именно:
 - оценке характеристик генеральной совокупности / населения по важным параметрам, не охваченным Росстатом;
 - улучшению понимания основных параметров ТВ-оборудования и прочих характеристиках приема сигнала, имеющих отношение к различиям в телесмотрении.

Указанные рекомендации остаются в силе без изменений.

Рекомендация 4 — Снижение срока пребывания в панели путем введения принудительной ротации: По мнению аудиторов, средний срок пребывания в панели является очень высоким. Хотя, с учетом высокого качества сотрудничества респондентов, у них нет опасений относительно возможного риска «усталости» панели, тем не менее, у них вызывает беспокойство наличие риска смещения выборки вследствие воздействия внешних факторов, которые влияют на срок пребывания в панели отдельных респондентов. Указанное опасение аудиторов подкрепляется низким процентом рекрута в панель (response rate) респондентов из выборки УИ. Памятуя о том, что слишком быстрая ротация нежелательна вследствие привнесения нестабильности и негативного воздействия на лонгитюдные данные об охвате, аудиторы рекомендуют решать проблему постепенно — путем введения схемы обязательной ротации на уровне примерно 5—7% в год на протяжении нескольких лет. При этом общий уровень ротации все равно останется на уровне рекомендованного стандартом GGТAM диапазона 15—25% (текущий уровень ротации — около 13% в год). Аудиторы предлагают установить итоговый показатель процентной доли домохозяйств, срок пребывания которых в панели TNS составляет более восьми полных лет, на уровне ниже 10% от домохозяйств (в настоящее время этот показатель — на уровне почти 30%).

Рекомендация 5 — Усовершенствование проекта TV Index Plus: По результатам анализа поставляемых в рамках проекта TV Index Plus данных, аудиторы считают, что введение показателя 30-дневного охвата вместо используемого в настоящее время трехмесячного интервала определения охвата позволит повысить степень дифференциации между тематическими каналами с

наибольшей аудиторией для целей планирования. Соответственно, аудиторы рекомендуют:

- TNS составить топ 10—15 тематических каналов, данные по которым поставляются для предоставления возможности планирования с периодичностью 30 дней;
- отбор топовых каналов должен быть согласован между TNS и отраслью.

В дополнение к вышеуказанным пяти рекомендациям, представленным отрасли в декабре 2012 года, аудиторы определили четыре дополнительных пункта, к которым хотят привлечь внимание Рабочей группы по проведению аудита:

- **Размер выборки УИ по СРГ:** Аудиторы считают, что текущая выборка по СРГ III группы для ежегодного УИ (~ 440 ДХ для каждого СРГ в 2012 году) слишком мала для целей определения контрольных параметров панельной матрицы из 13 ячеек, где средний размер ячейки соответствует менее 8% базы выборки.
- **Коэффициент участия (response rate) при рекрутировании в панель:** Аудиторы считают, что низкий коэффициент участия при рекрутировании в панель из удовлетворяющих требованиям выборок УИ частично является следствием использования процедуры двойной фильтрации, предполагающей помещение домохозяйств-респондентов УИ в базу панельного резерва, после чего к отобранной автоматической системой домохозяйствам на третьем, заключительном этапе обращаются с предложением установить оборудование. Аудиторы принимают представленное TNS обоснование процедуры двойной фильтрации, как механизма, призванного обеспечить возможность реализации контрольных параметров панельной матрицы, однако ситуация может измениться, если будет принято решение перейти на альтернативные, нематричные процедуры рекрутирования. В текущей ситуации, высокий уровень отказов после интервью УИ подчеркивает необходимость значительного сокращения анкеты. Это должно стать приоритетной задачей.
- **Выборочные исследования *Coincidental Studies*:** Хотя результаты выборочных исследований говорят о высоком уровне соблюдения участниками панели инструкций, цифры, представленные в сводных таблицах, сложно принять безоговорочно в виду отсутствия записей в ячейке В, предназначенной для отражения случаев регистрации просмотра нажатием кнопки пульта при заявленном отсутствии соответствующих респондентов в комнате с включенным телевизором. Аудиторы отмечают, что в анкете вопросы о присутствии зрителей идут после вопросов о работе пульта дистанционного управления и изменениях в последнее время, если они имели место, в социально-демографических характеристиках домохозяйств и параметрах телевизионной техники. Аудиторы интуитивно предпочли бы видеть сначала вопросы о просмотре телепередач, поскольку это дает респондентам меньше времени на обдумывание ответов, которые, как им кажется, они должны дать — вместо того, чтобы давать на самом деле правильные ответы, отражающие реальную ситуацию. Однако, согласно аргументации TNS, предварение вопросов о просмотре другими вопросами помогает скрыть цель опроса выборочного исследования. Другими словами, можно согласиться с аргументацией обеих сторон, и аудиторы не дают в этой связи никаких рекомендаций,

просто констатируя свое удивление в отношении полного отсутствия в ячейке В записей при регистрации данных примерно 65 000 опросов, проведенных в период с 2010 года по окончание первого полугодия 2012 года.

- **Защищенность данных:** Аудиторы считают, что реализованные TNS меры по предотвращению потери и хищения данных, а также компрометации (контаминации) панельной выборки хорошо продуманы и адекватны. Тем не менее, риск контаминации выборки полностью исключить нельзя, в связи с чем аудиторы предложили TNS и Рабочей группе по проведению аудита рассмотреть возможность реализации некоторых дополнительных мер предосторожности, в том числе с периодическим использованием процентиля распределения и кластерного анализа. Указанные меры должны рассматриваться не в качестве строгих рекомендаций, а лишь как дополнительные предложения. Что касается оценки текущей ситуации, реализованные TNS меры по обеспечению защищенности данных, в том числе ежедневный мониторинг данных, а также серьезность подхода компании к этому вопросу произвели на аудиторов самое положительное впечатление.

В дополнение к приведенным выше рекомендациям аудиторы дают еще одну, нижеследующую рекомендацию.

Рекомендация 6 — Увеличение размера выборки УИ в СРГ III группы: Размер текущей выборки УИ по СРГ III группы далеко не является оптимальным для обеспечения точности оценки характеристик генеральной совокупности с целью определения контрольных параметров панельной матрицы. Помимо сокращения анкеты УИ аудиторы рекомендуют определить объем минимальной ежегодной выборки для СРГ III группы на уровне 1 000 домохозяйств — пока для каждого СРГ используется своя панельная матрица из 13 ячеек. Точный размер выборки будет определен после анализа соответствующих ошибок выборки и должен быть согласован с ЭС до представления предложений ГПД.

Помимо снижения ошибки выборки дополнительная польза увеличения выборки УИ по III группе будет заключаться в расширении базы панельного резерва, что обеспечит повышение гибкости в привлечении новых домохозяйств для участия в исследовании. Это приобретет более важное значение в случае расширения текущего списка контрольных параметров панельной матрицы за счет включения дополнительных социально-демографических характеристик.

Рекомендация 7 — измерение телевизионных аудиторий СРГ и обоснование необходимости дальнейшего увеличения размера панельной выборки: размеры текущей выборки в СРГ существенно не дотягивают до рекомендованного международным стандартом GGTAM — как на национальном уровне, так и по отдельным городам — минимума в 300 домохозяйств. Кроме того, в стандарте GGTAM высказывается предположение о том, в отношении каких плановых аудиторий необходимо получение устойчивых оценок. Следует отметить, что требования к размеру панельной выборки отличаются от требований к минимальному объему отчетной выборки, в отношении которой стандарт GGTAM рекомендует специально оговаривать данные выборки объемом менее 75 респондентов и не использовать при продаже рекламного времени данные выборки объемом

менее 50 респондентов (см. раздел VII.11). Соответственно, аудиторы рекомендуют РГПА проведение восходящего анализа в отношении требований к построению выборки в СРГ и их влияния на общий размер плановой выборки. При проведении подобного анализа необходимо будет рассмотреть ряд приоритетных вопросов, в том числе

- Требования к представлению данных в плане репрезентирования отобранных социально-демографических групп;
- Критерии эффективности размера выборки;
- Диспропорциональность в пределах III группы СРГ и между самими СРГ и другими основными группами;
- Определение приоритетности требований к построению выборки по СРГ;
- Временные рамки и этапы реализации проекта по увеличению панели.

В виду того, что Рекомендация 7 была добавлена после представления Итогового отчета и выходит за рамки предшествующего анализа, а также Рекомендации 1, аудиторы выделили ее обоснование в отдельный раздел — Приложение 8.

В заключение аудиторы отмечают, что некоторые из представленных ими рекомендаций подразумевают существенные изменения в бюджете проекта — в первую очередь рекомендации касательно проблемных аспектов, относящихся к размеру панельной выборки. Эти вопросы должны решаться компанией TNS и ее клиентами-пользователями данных совместно.

Примечание для читателей: В рамках Аудита 2012 был проведен анализ большого массива данных, отражающих динамику. Для справочных целей, основная информация была по мере возможности выделена из большого массива таблиц Excel, указанных в Приложении 6, и сведена в таблицы Word. В нескольких случаях, когда данные нельзя было корректно отобразить в таблицах Word, просто делаются отсылки к базе табличных данных Excel. В указанных таблицах Excel содержится информация более конфиденциального характера, не предназначенная для публичного просмотра, однако указанные таблицы на усмотрение Рабочей группы по проведению аудита могут быть представлены для анализа в формате pdf.