

## ИЗУЧЕНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ И РЫНКА В РОССИИ. ПРОШЛОЕ И НАСТОЯЩЕЕ

---

DOI: 10.14515/monitoring.2015.5.14  
УДК 316.653(470+571)

**Правильная ссылка на статью:**

Докторов Б.З. Интервью с Цыплёнковым С.Ю.: «Я стал офицером Балтийского флота с двумя дипломами о социологическом образовании» // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2015. № 5. С. 215-226

**For citation:**

Doktorov B.Z. Interview with Tsyplenkov S. Yu.: "I became a Baltic fleet officer with two diplomas in Sociology" // Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes. 2015. № 5. P. 215-226

### ЦЫПЛЁНКОВ С. Ю.: «Я СТАЛ ОФИЦЕРОМ БАЛТИЙСКОГО ФЛОТА С ДВУМЯ ДИПЛОМАМИ О СОЦИОЛОГИЧЕСКОМ ОБРАЗОВАНИИ»



*В начале 1990-х, после 22 лет службы на флоте, Сергей Цыплёнков был демобилизован... и сразу же пустился в новое плавание. Морская душа «искала бури». Исследования рынка в «лихие 90-е» позволили ему проверить свою устойчивость к качкам и найти способы ходить под парусами при полном штиле. И он все выдержал... Рассказанное им интересно с той точки зрения, что открывает нам малоизвестные страницы процесса становления исследований рынка в России.*

*Сергей, что Вы знаете о происхождении своей фамилии и насколько знакомы с прошлым Вашей родительской семьи?*

Фамилия действительно несколько необычная. Первый раз задумался, почему у меня такая фамилия, еще в детстве, когда на улице меня называли не иначе как «цыпа», и понял: а как еще могли называть маленького белобрысого очкарика с такой фамилией? Перестал обижаться и стал свою фамилию «пропагандировать». Заодно занялся спортом, чтобы не быть маленьким очкариком, «цыпой». Потом меня уже никто так не называл. А еще я стал использовать ее в своих интересах. Например, в школе, когда меня ругали за плохой почерк, посмеиваясь, отвечал: «Это курица лапой пишет, а я еще только цыпленок».

С годами обыгрывание фамилии стало профессиональным приемом. Например, чтобы снять первое напряжение у участников фокус-группы, представляюсь: «Я социолог с простой фамилией Цыплёнков. Заметьте, не Курочкин, не Петухов, а еще только Цыплёнков». Как правило, люди улыбаются, и напряжение уходит.

Да и вообще, шутить над фамилиями у нас всегда умели. Выпустившись лейтенантом из военного училища, я попал в бригаду, где начальником штаба был Куроедов. А корабль, на котором я служил, был сплошь «птичьим»: среди офицеров были Орлов, Курочкин, Соколов и т.д., – поэтому лейтенант с фамилией Цыплёнков, по мнению кадровиков, мог служить только на этом корабле. Кстати, соседний корабль назывался «зверинцем» – фамилии у офицеров были Львов, Рысинов, Медведев и т.д.

Ну, а если серьезно, свою родословную могу проследить только до дедушек и бабушек. Ниже, «в века», опуститься не удалось. Пока были живы дедушка с бабушкой, спросить не удосужился, а папа об этом особо распространяться не хочет (или не может). Говорит, что его отец об этом старался не говорить – время было такое. Но по косвенным намекам я догадываюсь, что это было как-то связано с ссылкой. Так что биографию дедов и бабушек знаю с момента войны. Вот такой парадокс.

#### *Теперь – немного о родителях...*

Моя мама – Мельникова Нина Ильинична (фамилию не меняла, она говорила, смеясь: «Мельников на цыплят не меняю») родилась в 1932 г. в селе Житные Дворы Орловской губернии. В 1954 г. окончила Киевский государственный университет (факультет философии), вышла замуж и с мужем (моим отцом) переехала в Севастополь. Работала экскурсоводом, инструктором горкома партии. В 1970 г. вместе с папой вернулась в Киев (перевод по работе). Работала научным сотрудником (преподавала в аспирантуре) Академии наук УССР. Кандидат философских наук. В 1993 г. вышла на пенсию. Живет в Киеве. Мама – образец пунктуальности и организованности. У нее все разложено по полочкам, все распределено по времени, все как положено. Несмотря на пошатнувшееся здоровье, продолжает читать свою философскую литературу, что-то рецензирует. К ней часто приезжают ее коллеги по академии, о чем-то советуются. В общем, как всегда при деле.

Папа – Цыплёнков Юрий Николаевич, москвич, родился в 1930 г. В 1954 г. окончил Киевский автодорожный институт и по распределению переехал в Севастополь. Работал прорабом, мастером, главным инженером строительно-монтажного управления СМУ № 4 г. Севастополя. С 1963 по 1970 г. был заместителем председателя Севастопольского горисполкома. В 1970 г. его пригласили на работу в Киев начальником республиканского объединения УКРДОРСТРОЙ, далее стал заместителем министра дорожного строительства УССР. В 1995 г. вышел на пенсию, но продолжал подрабатывать, где только мог. Сейчас он живет в Киеве. У бати золотые руки – может сделать все, золотая голова – огромное количество

свидетельств о рацпредложениях, изобретениях и неумная энергия. В свои 84 года он не сидит на месте, все время что-то делает, усовершенствует. Нас у родителей двое. Я, старший, и брат Алексей (1962 г.р.). Мы – севастопольцы.

***Вы все школьные годы провели в Севастополе? Как шла учеба? Какие были интересы в школе и вне ее?***

Севастополь, детство, школа... Пожалуй, именно в таком порядке нужно описывать те годы (1955–1969). Севастополь определил мое детство, да и всю последующую жизнь. Севастопольский мальчишка тех лет – это сорванец, постоянно лазающий по развалинам укреплений времен Второй мировой войны, бастионам периода первой обороны Севастополя, слушающий рассказы фронтовиков, играющий в «наших и немцев», имеющий в своем личном арсенале, как минимум, пару действующих «стволов» и другой, вполне себе «рабочий» арсенал, причем не только со времен войны. У меня, например, был морской офицерский палаш еще времен первой обороны Севастополя.

Мама, работая экскурсоводом, часто брала меня с собой на экскурсии – некуда было девать. И я, бродя по развалинам Херсонеса, сидя на пушках Малахова кургана или на Сапун-Горе, слушая рассказы о греческих героях, крещении князя Владимира, подвиге брига «Меркурий», про матроса Кошку, Дашу Севастопольскую, Пирогова, пятерых краснофлотцев, легших под немецкие танки, штурм Сапун-Горы, впитывал в себя живую историю города и его людей.

На памятнике А.И. Казарскому (командиру брига «Меркурий») выбиты замечательные слова: «Потомству в пример». Вот эти-то слова вместе с «завещанием» умирающего адмирала Корнилова: «Отстаивайте же Севастополь!» – наверное, и определили мою судьбу и судьбу большинства севастопольских мальчишек моего поколения. Из нашего класса после окончания школы все ребята поступили в военные училища (хотя детей военных у нас было немного), кроме одного, который не прошел по здоровью, поэтому поступил в Военно-медицинскую академию. И сейчас, когда мне говорят про аннексию Крыма Россией, я всегда отвечаю: севастопольцы просто выполнили завет своего адмирала – отстояли Севастополь.

Учился я в специализированной школе с английским уклоном. Сказать, что средне, – ничего не сказать. Скорее, не очень, но это касалось тех предметов, которые были «не для меня». С языками у меня всегда было плохо, как, впрочем, и сейчас: ну, нет слуха на языки! А вот математика, история, география – это мое. Очень увлекался историей. Перечитал все доступные книги про войну, вообще всю историческую литературу, естественно, все «подростковые» книги. Обожал «Два капитана» Каверина, Дюма (кстати, перечитывал несколько раз уже во взрослом возрасте и каждый раз находил что-то новое), О'Генри, Байрона, Катаева, Ильфа и Петрова. Одно время Лермонтов был моим кумиром; позже увлекся В. Пикулем; Л. Толстой с его «Севастопольскими рассказами»; «Маленький принц» А. Экзюпери. В общем, обычный набор для ребят моего возраста. Фантастика тоже была, но как-то не очень увлекался ею. Скорее, читал то, что читали и обсуждали сверстники. Это касается и музыки: «Роллинг Стоунз», «Битлы», – вот, что зазвучало для меня именно в Севастополе наряду с песнями А. Пахмутовой, Л. Зыкиной, В. Высоцкого. Но если советские песни мне были понятны, и я даже пытался повторять их, то «Битлы» – скорее, «за компанию», как некая взрослость и приобщенность к «понимающим». Хотя нет, скорее, как танцевальные мелодии тех лет (это называлось «шейк»). А танцевать я любил. Оказалось, что при отсутствии слуха у

меня неплохие пластика и чувство ритма. Так что я с удовольствием ходил в танцевальный кружок и даже выступал на каких-то конкурсах. И еще спорт... Чем только ни занимался: плаванием (батя говорит, что я сначала поплыл, а потом только пошел), гимнастикой, боксом, подводным плаванием. Но главным видом спорта в Севастополе для меня стала легкая атлетика – хорошо бегал на средние дистанции. Вот тогда, пожалуй, и научился терпеть и добегать свою дистанцию, даже если уже нет сил. Во всяком случае закалка, полученная тогда, до сих пор дает возможность доделывать даже то, что мне не нравится.

Ну, а в остальном – как все севастопольские ребята: прыгал со скал, ходил в походы, играл в хоккей. Странно, конечно, звучит: хоккей в Севастополе в те годы. Но это же было в то время, когда наши канадцев начали «нагибать». Так что все мы мастерили клюшки, вместо шайбы – консервная банка, какие-то самодельные роликовые коньки. И разбитые носы, содранные об асфальт колени, но зато – «мы их сделали». Конечно, в меру хулиганил, в меру дрался (хотя, кто знает, где эта мера), но точно никогда просто так. Всегда – за дело или защищая кого-то. Вообще, мне кажется, защитник – это ключевое понятие в Севастополе тех лет. Как туляки – «государевы люди» (на государя работали и от государя получали), так севастопольцы в большинстве своем – защитники. По истории и по духу. Даже гимн Севастополя – гимн защитников. Так что обычное детство, первые влюбленности. Тогда же научился шить, готовить, что-то мастерить. Родители всегда были заняты, поэтому обслуживать себя приходилось самому, а потом и за младшим братом ухаживать. Так и окончил семь классов. Троечником, но вполне самостоятельным.

В 1968 г. бату перевели в Киев. Пришлось переезжать в непонятный мне город, где не было ни моря, ни бастионов, ни друзей. В день приезда отправился за хлебом – в «перукарню». Оказалось, что это не булочная, а парикмахерская. Ну, не мой это был город, непонятный мне. И вообще, там люди были другие. Вернее, такие же, но другие. Все нужно было начинать с чистого листа. Пожалуй, с этого и началась моя самостоятельная жизнь. Я решил, раз я севастополец, значит, должен быть первым во всем. «Тройка» в учебе стала невозможной оценкой, поэтому окончил школу, хоть и без медали, но с вполне приличным аттестатом. Изжил из речи южный говор, стал комсоргом школы. Увлёкся регби (пригодились навыки быстро бегать, терпеть боль и умение драться). Не стеснялся доказывать свое мнение, в том числе и в силовом варианте. Авторитет учителя – только если он авторитет. На первом же уроке английского поправил учительницу (у нее было жуткое произношение) и был выгнан из класса до конца школы, правда, с отличной оценкой. Слабенькая «троечка» в севастопольской спецшколе давала отличный результат в киевской обычной школе. В общем, пыжился и пытался быть впереди. Не всегда по делу, как сейчас понимаю, но старался доказать себе и окружающим, что могу: могу хорошо учиться, могу делать хорошие фотографии, могу строить. А потом стал от этого получать удовольствие – удовольствие от того, что получается сделать хорошо какое-то дело. Наверное, это вошло в привычку.

Тогда же выбрал себе жену. Смешно, наверное, звучит, но, придя первый раз в новую школу, сам выбрал девочку, с которой «буду сидеть за одной партой». С тех пор вот уже почти 40 лет мы вместе. У нас был замечательный, дружный класс. Что мы только вместе ни делали: в театр – вместе, на лыжах – вместе, Новый год, преферанс, танцы, колхоз, даже первый алкоголь – все вместе. А еще у нас был замечательный классный руководитель – Аркадий Захарович Гендель, историк. Думаю, во многом именно он повлиял на судьбу большинства

своих учеников: интеллигент, фронтовик, Человек и Учитель. В общем, мне повезло. И с друзьями, и с учителем, и с городом. Я влюбился в Киев. Здесь другая история, другой дух города – и все же это тоже мой город. Как два пальца на одной руке – Севастополь и Киев: какой ни отрежь – больно. Так, в 1972 г. окончились мое детство и юность. Последнее, правда – не в смысле возраста, а в смысле беззаботной жизни.

**P.S.** Перечитал эти строки и еще раз подумал, что Севастополь во многом определил всю мою жизнь, он меня воспитал. Он, если можно так сказать, меня сделал.

***Могу допустить, что, думая о будущем, Вы выбирали между «севастопольским путем», т.е. военно-морским училищем, и «киевским», скажем, техническим, инженерным. Что в действительности произошло?***

Я был нацелен на военно-морское училище, причем на штурманский факультет (Севастополь, Питер, в крайнем случае – Владивосток). Хотя мама меня видела, как минимум, историком, а батя – строителем. А по натуре, как я сейчас понимаю, я был, скорее, общественник. Если такое слово можно использовать.

Однако была детская мечта! Так что путь был один, а вот выбор вынужденный. В военкомате при прохождении медицинской комиссии выяснилось, что по зрению я не годен. Стали искать, куда с моими 0,8 могу поступать. Выяснилось, по словам военкома, – только в военно-строительное в Питере. Пришлось согласиться (все-таки военное), но обязательно на факультет гидростроительства. Думал, что так буду ближе к морю. Поехал в Питер, сдал две математики и физику на отлично, а перед сочинением (тогда оно было обязательным) еще раз прошел медкомиссию. Беседуя с окулистом, вдруг выяснил, что с моим зрением вполне можно поступать в Киевское высшее военно-морское политическое училище (КВВМПУ). Забрал документы и под причитания командира роты абитуриентов (отличник смывается) улетел в Киев. В тот же день подал документы в КВВМПУ. Это был последний день подачи документов. Был принят как абитуриент и уже на следующий день практически без подготовки сдавал историю. Вот такой кульбит. В общем, все четыре экзамена на «пять» – зачислен. И тут выяснилось, что в дипломе выпускника пишется «штурман-политработник» – так что не только флот, но еще и штурман, хоть и политработник. В общем, судьба распорядилась так, как я хотел. С небольшой корректурой, но все же. И я не пожалел – и штурманскому делу хорошо учили, и политработником, говорят, был неплохим. Съездил я потом к тому военкому, спрашиваю: как же так, почему сразу не сказали. А он мне в ответ: в КВВМПУ и так был конкурс огромный (действительно – 7,5 человек на место), а в военно-строительное – недобор, а у меня – разнарядка. Тогда в первый раз я понял, что такое разнарядка в советские времена: великая вещь, оказывается, – командует людьми, как хочет.

Окончил училище с красным дипломом. Медаль не дали, так как по разнарядке на училище полагалась всего одна медаль (опять разнарядка вмешалась в судьбу). Из двух выпускников, отвечающих требованиям медали, у моего сослуживца в багаже еще парторговский довесок оказался. Конечно, дали парторгу, а не его заму. Так без медали и поехал служить. Кстати, тут тоже Ее Величество разнарядка сыграла свою роль. Дело в том, что выпускник с красным дипломом имел право выбрать флот. Я выбрал Северный. Но в разнарядке на выпускников значилось: такое-то количество «краснодипломников» отправить на Тихоокеанский флот. Старая армейская притча гласит: «Сын полковника не может быть генералом, потому что у генерала есть свой сын». А у меня даже лейтенанта среди живых



родственников не нашлось. Так что понятно, из кого и как разнарядку выполняли. Так и попал на Дальний Восток. И сейчас об этом вспоминаю с теплотой, хотя по сегодняшним меркам то, что там было, вспоминать с теплотой нельзя: условий для жизни практически никаких, но зато служба была интересная. Моря попробовал так, что иные и мечтать не могли.

***Сколько лет Вы прослужили на Дальнем Востоке? А потом что – демобилизовались или продолжили службу в других краях?***

Постараюсь быть краток (без флотской лирики).

1976–1984 гг. – служба на Дальнем Востоке в разных должностях и различных соединениях Тихоокеанского флота. Большую часть из этих 8 лет провел в море, на боевой службе, в боевом дежурстве.

В 1984 г. поступил в Военно-политическую академию в Москве.

В 1987 г. окончил академию с красным дипломом и для дальнейшей службы выбрал Балтийский флот. Служил в боевом соединении в Балтийске.

С 1988 г. офицер политуправления Балтийского флота в Калининграде.

В 1994 г. уволился по сокращению штата с должности начальника военно-социологической службы флота. Капитан 2-го ранга запаса.

Вот и вся военная карьера – уместилась в несколько строк. Все 22 года календарной службы.

***Среди Ваших коллег по социологическим и маркетинговым исследованиям есть Ваш одноклассник Петр Залесский, тоже отличник Военно-политической академии.***

***Не могу не попросить Вас развернуть строчку со словами «уволился с должности начальника военно-социологической службы флота». Когда и как происходило Ваше знакомство с социологией? Еще в академии или позже? Когда Вы возглавили социологическую службу? И что это такое – типа лаборатории в институтах?***

Ждал подобного вопроса. В несколько другой формулировке, но суть была очевидна. Не сразу и не вдруг стал социологом. Хотя вся предыдущая служба была связана с работой с людьми: приходилось быть и психологом, и, как я теперь понимаю, социологом. Только тот период можно было назвать стихийный психолог-социолог, по наитию. Пожалуй, она (служба) и готовила меня к этому увлечению, переросшему в болезнь. Конечно, в академии кое-что давали по социологии, но тогда это было что-то, отвлеченное от реальной жизни, поэтому интересовало мало. Во время работы в политуправлении флота у меня проявилась склонность к анализу и обобщениям. Стал писать аналитические записки, анализируя факты, события, происшествия. Тогда же стал искать какую-то базу для анализа. Тут и вспомнилась социология. Нашел несколько книг, в том числе «Военно-социологические исследования» (М., 1987). Но все это было оторвано от повседневной жизни.

В одной командировке встретил своего товарища по академии. Он окончил факультет психологии. Вот он-то мне первым и показал, что такое социометрия, какие анкеты и как он составляет, как обрабатывает. И я заболел, увидев прикладной характер социологии. Стал искать всю возможную литературу. Тогда, правда, это была в основном советская «заводская социология» – во всяком случае то, что было доступно мне. Провел первые «исследования» (беру в кавычки, потому что по сегодняшним меркам это исследованиями назвать нельзя).

Хочу напомнить: это были годы (конец 1980-х), когда в стране все бурлило. И исследование «Социально-психологическое состояние офицерского состава флота» тогда

наделало много шума. И оказалось востребовано. А я наконец нашел то, на что можно было опираться, делая выводы и предложения, которые, как я чувствовал, назрели. Это были несколько лет замечательного освоения нового, но чувствовал, что базы не хватает. И тут опять Его Величество случай: в академии из числа бывших выпускников набирали курс по специальности «военный социолог». Опять Москва, опять академия, причем я уже представлял (в отличие от многих сокурсников), что мне нужно, поэтому мучил преподавателей вполне прикладными вещами. А вот теории не хватало. И опять Его Величество случай: как раз в это время Институт социологии РАН совместно с Институтом молодежи организовал Высшие социологические курсы как второе высшее образование. Я не мог не пойти на эти курсы, пришлось совмещать два учебных процесса. А преподавали кто? В. Ядов, Ю. Левада, Т. Заславская, Ю. Давыдов и моя «социологическая мама» Ольга Михайловна Маслова. И еще много-много достойных людей. Владимир Александрович Ядов собственноручно вклеил мне «четверку» на защите дипломной работы, чем я горжусь по сей день. Кстати, двухтомник «Методы сбора информации в социологических исследованиях», соавтором которого были и Вы, у меня до сих пор стоит на полке, как один из первоисточников моих социологических знаний.

Вот так я и стал офицером Балтийского флота с двумя дипломами о социологическом образовании: «военный социолог-исследователь» (так это называлось у военных) и «преподаватель с правом преподавания социологии» (так это звучало у гражданских). В армии и на флоте как раз пошла мода на психологов и социологов, так что должность начальника военно-социологической службы флота почти автоматически закрепилась за мной.

**P.S.** Что-то много «Я» в этом тексте. Нехорошо.

*Нет, Сергей, здесь много не бывает. Ведь Вы написали одну из страниц нашей истории; если о Высших социологических курсах уже рассказали несколько человек, то о распространении социологии в армии и на флоте пока сказано мало.*

*Вы уволились в Калининграде, будучи старшим офицером; Вам не было и 40. Что по части трудоустройства Вам предлагали флотские структуры? Как Вы сами распорядились своей судьбой?*

Время было такое, страшное – «лихие 90-е». Все разваливалось. Флот тоже. Офицерам месяцами не платили денежное содержание, кормить семьи было нечем. Офицеры ушли на «подножный корм». Кто чем перебивался. Кто-то торговал (тогда все торговали), кто-то пытался где-то подрабатывать. Приходилось и вагоны разгружать, и гаражи строить. А потом я нашел свою нишу (теперь бы это назвали фриланс): как социолог стал подрабатывать в только что образовавшемся Калининградском социологическом центре. Считал и обосновывал выборки, составлял анкеты, писал отчеты. Одновременно преподавал социологию в Европейской бизнес-школе. Участвовал в подготовке программ социального развития города. Помогал в становлении центра занятости в Калининграде. В общем, окунулся в другую жизнь.

Но, пожалуй, не это было главным в решении уйти с флота. Предлагали остаться, тем более звание вышло: документы на присвоение звания капитана 1-го ранга уже были в Москве. Но для этого нужно было остаться служить. А служить не хотелось, вернее – не хотелось так служить. Никому мои работы стали не нужны, начальство их складывало в стол – страшно было представить командованию тогдашние настроения военнослужащих. А работать «в стол» я не мог. Да и участвовать в развале флота не хотел. Поэтому решение было однозначно:

увольняться, хотя и страшно было после 22 лет службы резко менять судьбу. Но почему-то был уверен – не пропаду.

К тому времени и в городе, и в областном правительстве многие уже знали фамилию Цыплёнков (благо, запоминается). Так что предлагали должности и в центре занятости и еще в ряде структур власти. Но я уже был болен социологией. Так что принял приглашение в социологический центр, а буквально через пару месяцев возглавил его. Структура полностью коммерческая: что заработал, то и съел. А я не умел зарабатывать. Офицеры – все-таки «государевы люди». Бухгалтерия, заказчики, налоговая и т.п. – для меня тогда это был темный лес. Пришлось учиться и этому. Вот уже 20 лет учусь. Как говорила моя бабушка – «выдурился» (выучился, вырос, поумнел). Начинали с того, что из собственности в центре был только телефон. Все остальное: пара столов, 286-й компьютер, матричный принтер и маленькая комнатка (вернее чуланчик), – все арендованное.

Но самое главное, что ни власть, ни, тем более, бизнес в то время даже не и представляли, что такое социологические или маркетинговые исследования. Как заказчики тогда они были «полный ноль». Кстати, что такое маркетинговые исследования, и я тогда тоже плохо представлял. Пришлось учиться и этому, а заодно учить своих потенциальных заказчиков. Думаю, что через это прошли многие региональные центры, начинавшие свою работу в те годы. Было очень трудно, но очень интересно. Последнее как раз и было мощным стимулом двигаться вперед, самому осваивать новое, учиться и предлагать заказчикам. Повторю любимое слово бабушки – «выдурились».

***Социологии Вас дважды учили, а как Вы осваивали философию и технологии маркетинговых исследований? Какие ниши рынка Вы тогда изучали?***

Не считаю себя специалистом в маркетинговых исследованиях. Хотя, конечно, определенные навыки, опыт и знания приобрел (именно в такой последовательности оцениваю свою подготовку в этой области). Как это происходило?

С одной стороны, мы делали полевые работы практически для всех московских исследовательских компаний. С точки зрения инструментария это была полезная практика. Во всяком случае, тогда я пытался понять, что измеряет тот или иной индикатор, почему так, а не иначе сформулирован вопрос. Кроме того, часто бывал в Москве и приставал к коллегам – что и как. Это был такой внешний контур.

С другой стороны – много читал. Помню, первыми книгами тогда были «Основы маркетинга» (Ф. Котлера), «Академия рынка – маркетинг» (перевод французских авторов).

С третьей стороны, изучал калининградский рынок: какие ошибки делают местные предприниматели, – и уже с конкретными предложениями шел к ним. Мы даже проводили собственные исследования: опрашивали предпринимателей, пытались понять востребованность наших услуг, проблемы бизнеса. Это оказалось полезно. После этого исследования более плотно занялся изучением качественных методов, фокус-группами. Вернее, достал всю доступную тогда литературу, читал и проводил собственные группы (не под заказ, а в качестве тренировки на кошках).

Очень помог грант, который получил тогда ВЦИОМ – грант на подготовку социологов из регионов России. Были две опции – для полевых менеджеров (организация опросов) и для будущих модераторов. Так что мы (всего 8 человек) целый месяц провели в пансионате под Москвой: учились, тренировались.



Алексей Левинсон очень здорово нам вправлял мозги. И тут тоже оказалось полезно, что у меня к этому времени был уже собственный опыт – учился не на пустом месте. И меня, кроме теории, очень интересовали практические вопросы. Так что Левинсона я тоже помучил.

Потом, читая работы Сергея Белановского, в чем-то даже готов был с ним поспорить. Вернее, предложить свое видение – не с точки зрения теории, а как прикладник.

Со временем проведение групп стало чуть ли не моей специализацией. Во всяком случае я очень много езжу по стране (приглашают). Даже в Монголии пришлось проводить группы. Правда, там была политика.

Но по-прежнему не считаю себя специалистом в маркетинговых исследованиях. Вообще, в таких центрах, как наш (я имею в виду небольшие региональные центры), мы – скорее специалисты широкого профиля. Здесь и социально-политические, и культурологические, и маркетинговые исследования, и изучение аудиторий СМИ, и много еще чего.

*Таким путем все развивались и все идут – лишь самые крупные центры постепенно специализируются, – иначе не прожить. Сергей, пожалуйста, приведите один-два примера Ваших удачных маркетинговых исследований для локального бизнеса.*

Их было достаточно много. Пожалуй, два из первых (именно потому что первые). Это было еще в 1990-х... Обратился ко мне бизнесмен, который разливал и продавал минеральную воду. Разливал в обычную стеклянную бутылку, традиционная калининградская вода (вернее, еще немецкая скважина), но бренд «Калининградская» был хорошо известен в городе. Будучи в Англии, он увидел там необычную бутылку: черную пластиковую литровую. Почему-то решил, что такая оригинальная упаковка поможет ему развивать свой бизнес. Закупил небольшую партию и договорился о контракте – поставке линии по производству таких бутылок. Но в последний момент засомневался и решил обратиться ко мне. Мы тогда придумали следующий ход: разлили одинаковую воду в три разные бутылки: традиционную (стекло, 0,5 л), черную литровую и прозрачную литровую, – и провели серию холл-тестов: респонденты не только выбирали на витрине то, что они купили бы, объясняя мотив своей покупки, но и пробовали якобы разную воду, описывая свои ощущения от вкуса.

Мы показали заказчику две принципиальные вещи. Первое: покупатель хочет видеть то, что налито внутри. Черная бутылка тогда воспринималась как бутылка для технической жидкости, а следовательно, ее вряд ли будут покупать. Второе: форма бутылки и ее прозрачность влияют на представления покупателей о качестве воды. Этот предприниматель потом всем рассказывал, что я его спас от банкротства (он не стал приобретать дорогостоящую линию), а впоследствии мы еще несколько лет работали с его командой по разработке дизайна, этикеток, рекламы его продукции. Вспомнил об этом эпизоде, потому что смею утверждать: это были первые холл-тесты, проведенные в Калининграде.

Второй предприниматель торговал шинами для машин, но в какой-то момент решил стать ресторатором – открыть пиццерию. У него работал неплохой маркетинголог, который и обратился к нам. Нужно было понять: что такое пицца для калининградцев и в каком виде ее можно продвигать, какой формат заведения нужен. Мы провели серию фокус-групп с разными категориями потенциальных потребителей. И в восприятии людей вылезло много интересного. А это исследование тоже пришлось на конец 1990-х: тогда у людей были несколько иные представления о пицце. Не буду описывать детали, а если по крупному – мы предложили

сделать пиццерию в формате уважаемого кафе, где на глазах у посетителей готовят продукт, и непременно на открытом огне. Идея оказалась удачной – кафе стало модным в городе. Предприниматель теперь стал ресторатором – владеет сетью пиццерий и ресторанов. С ним мы до сих пор поддерживаем деловые отношения. Привожу этот пример просто потому, что это был мой первый опыт маркетингового исследования с использованием фокус-групп.

А вообще приходилось работать и со строителями, и с производителями хлеба, полуфабрикатов из курицы и мяса, мебели, сигарет, директорами автоцентров, птицефабрик, сети магазинов строительных материалов, торговых центров, с местными СМИ. В общем, достаточно широкий спектр местных заказчиков.

***Вы знаете, что меня интересует вопрос эффективности рекламы, т.е. какая реклама и почему лучше продает. Вы проводили исследования по этой тематике? Что удалось найти?***

Рекламой мы особо не занимались. Все-таки я не специалист в этой отрасли. Хотя были работы, когда мы делали контент рекламного рынка Калининграда (очень давно) или тестировали рекламную продукцию. Плотно этим не занимаемся уже давно, хотя иной раз ко мне обращаются за советом. Например, недавно работал в Подмосковье (Красногорский район) по просьбе консалтингового агентства, консультирующего застройщика этой территории. Один из вопросов, которые они мне задали по итогам работы: в каком виде должна быть представлена информация о предстоящем строительстве, чтобы максимально уменьшить отторжение от проекта. Я им предложил вариант – в виде ответов на вопросы, которые звучали у участников фокус-групп, причем в прямой речи.

Во-первых, это действительно то, что волнует людей. Не абстрактное «у вас будет», а вполне конкретное: эта проблема того или иного поселения будет решаться так-то и так-то. Во-вторых, люди увидят, что застройщик интересуется их мнением, их проблемами, а значит, повысится лояльность к нему. Похоже, они согласились с таким подходом.

И второе. Недавно был в Екатеринбурге – предложили интересную работу, связанную с подготовкой города к Чемпионату мира по футболу 2018 г. Представители нашей группы встречались со многими людьми, в том числе с местным музыкантом – все его называли «дедушкой екатеринбургского рока». Так вот, этот «дедушка» высказал забавную мысль: нынешние 20–30-летние, не говоря уже о более молодых согражданах, сейчас в подавляющем большинстве обладают так называемым клиповым мышлением. Они могут воспринимать короткую (не более 30 секунд) информацию в виде клипа или, как он сказал, «всхлипа», после чего их внимание переключается на другие «всхлипы». Мне кажется, он достаточно точно ухватил суть происходящих изменений. Вообще-то этим можно было бы заняться и поизучать, во всяком случае тем, кто занимается рекламой. Я, к сожалению, этим сейчас не занимаюсь. Хотя тестировать рекламную продукцию иной раз приходится, но именно тестировать, а не изучать, что лучше продается.

***Калининград, по многим основаниям, – особая территория, особый мир, в частности население Вашего региона лучше, чем других, знает рынки Германии, Польши, Прибалтики. Принимаете ли Вы во внимание это обстоятельство в своих маркетинговых разработках?***

Обязательно. И не просто принимаю во внимание, без этого ничего не сложится. Поэтому, приезжая в тот или иной город или регион, я начинаю прежде всего с того, что пытаюсь понять особенности его жителей. А они (эти особенности) во многом определяют типовое поведение людей в данном городе.

А про Калининград и говорить нечего. Жители региона не только хорошо знают рынки Польши, Германии и Литвы. Почти все калининградцы до недавнего времени регулярно, чуть ли не каждую неделю, ездили в Польшу и Литву закупать товары повседневного спроса. Так что их рынки большинство знает досконально. Но не это главное. Особый статус области, то, как формировалось калининградское сообщество, наложило свой отпечаток на типаж калининградца.

Это как в Штатах. Люди из разных стран с различной культурой и разным типом поведения приехали на чужую землю, как в тигле, переплавились и получились американцы. У нас, конечно, не США, но похожие процессы и сейчас продолжаются. А тут еще Европа под боком. Так что гремучая смесь людей с разной культурой, попавшая в уникальное географическое положение, диктует свои законы становления и развития этой общности. Не учитывать этого нельзя.

***Вы начинали деятельность с нуля: маленькая комнатуха, арендованные компьютер и столы, собственный телефон. Где теперь располагается Ваш центр, какой техникой он обладает?***

Сейчас мы расположены на тихой улочке в довольно престижном районе города (так называемый Старый Кёнигсберг). Небольшой немецкий особнячок с придомовой территорией, на которой высажена травка. Люблю косить эту травку – это такой рабочий релакс. Часть этого особнячка с отдельным входом занимает наш центр. Есть все: мини-типография, комната для проведения фокус-групп, компьютеры, планшеты, диктофоны и т.д. В общем, все для автономной работы. И все в собственности, начиная с помещений. Так что с этим проблем нет. Технику постоянно обновляем и за тенденциями развития отрасли следим, стараемся не отставать. В этом плане мы теперь (вернее, уже давно) ни от кого не зависим.

***Сколько человек работает в Вашем центре? Кто по образованию Ваши аналитики рынка? Теперь в стране есть возможность повышать квалификацию в области изучения рынка? Стажируются ли Ваши сотрудники в Германии, Польше, в других странах?***

Всего штатных сотрудников – 7 человек. Аналитиков – 2 человека: я и исполнительный директор Матвеева Оксана Викторовна, социолог по образованию. В 2005 г. она стажировалась в США. А прошлый мой аналитик, Ольга Сезнева, уехала в США и сейчас, насколько я знаю, преподает в Чикагском университете. Так что куем кадры и для США.

Практика обучения, постоянного обмена опытом у нас, на мой взгляд, поставлена неплохо. Наш центр является членом Ассоциации региональных центров «Группа 7/89». В практике работы этой ассоциации – ежегодные съезды с обязательным учебным планом. Приглашают ведущих специалистов – исследователей в нашей области. К тому же ассоциация вот уже несколько лет ведет образовательные вебинары для социологов-практиков и преподавателей из регионов России. Да и мы сами что-то друг другу подсказываем, учимся. В этом году провели съезд – Школу полевых менеджеров – членов ассоциации. Так что пытаемся учиться сами, учить своих аналитиков и даже полевиков.

Кроме того, у нас в ходу практически обязательное посещение всех научных конференций. Например, на последней Грушинской конференции во ВЦИОМе, в том числе, слушал Вас. В марте 2015-го собираюсь на 5-ю конференцию. А сейчас, в январе, члены ассоциации встречаются в Болгарии. На лыжах покататься и заодно поучиться друг у друга.

Мне, например, заказан мастер-класс по проведению фокус-групп. Так что пытаемся соответствовать.

***Есть ли у Вас мониторинговые маркетинговые проекты? Если есть, как Вы их проводите? Кто заинтересован в таких наблюдениях?***

Мониторинговых маркетинговых проектов от местных заказчиков у нас, к сожалению, нет. Как правило, заказчики приходят с проблемой. Другое дело, что уже образовался круг заказчиков, которые обращаются только к нам. Но темы бывают разные.

Для московских исследовательских компаний делаем трекинги (полевую часть), но без аналитики.

***С оптимизмом ли Вы смотрите в 2015 год? С одной стороны, правительство говорит о поддержке малого и среднего бизнеса, возможно некое оживление рынка, могут появиться новые клиенты. С другой стороны – санкции, ослабление рубля, инфляция, угроза кризиса.***

Наступающий год не радует. Явно ощущаются тревожные ожидания в бизнесе.

Но опыт прошлых кризисов показывает, как только бизнесу становится неуютно, предприниматели обращаются к нам. Ищут возможности выжить, ищут новые ниши или своих потребителей. Так что 2015 год встречаю в состоянии тревожной неопределенности с элементами сдержанного оптимизма. Странное сочетание слов, но, как мне кажется, оно достаточно точно отражает мои ощущения и представления о будущем.