



National Bank  
of Ukraine

# Мобільні опитування – тренд чи мода?

Національний банк України  
Департамент статистики та звітності  
Київ, 2021



# Історія розвитку функції опитувань в НБУ



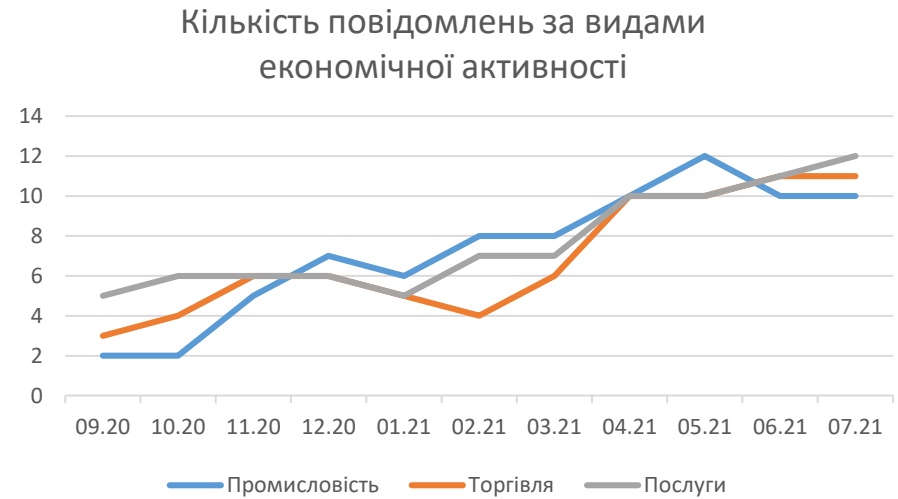
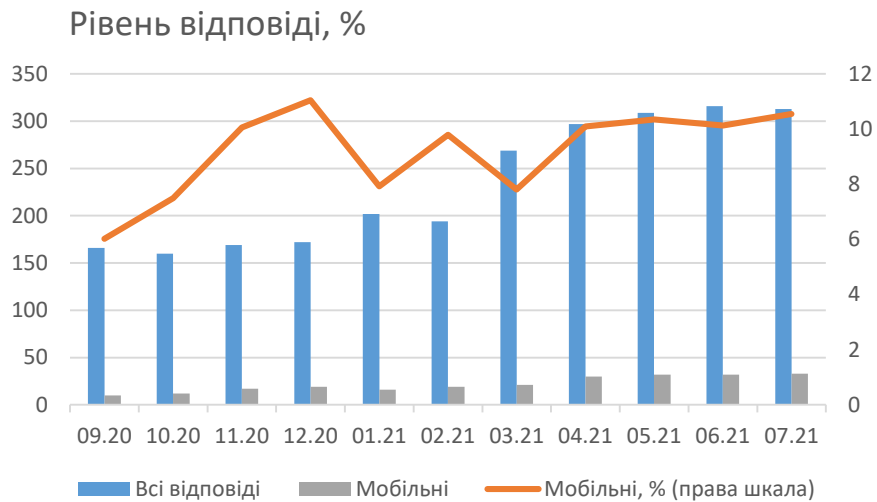
Персонал	Кількість Опитувань
Близько 48	1
10	2
10	3
12	5
13	5
15	6

## WEB vs Mobile APP

---

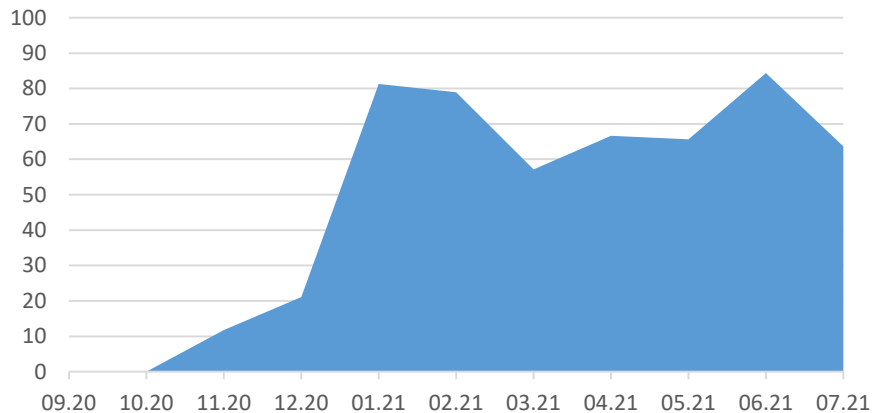
	WEB	Mobile APP
Нагудування	Голосом, e-mail	Push повідомлення, голос, e-mail
Auto Login	+	+
Тип опитування	Всі	Тільки помісячні
Легкість застосування (від 1 до 5)	3	5
Сервіси	Історія (6 точок)	Історія, новини, корисні посилання, ключові показники, інтерактивні графіки, зворотній зв'язок, запит на участь в конференції тощо
Єдина база	+	+

# Мобільні користувачі складають приблизно 10% вибірки

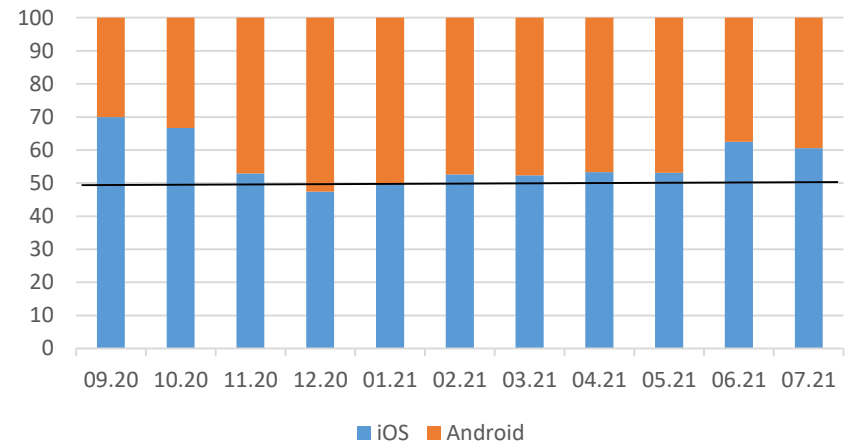


# Продуктивність різко зросла після запровадження PUSH повідомлень

Відповідь на Push повідомлення, %

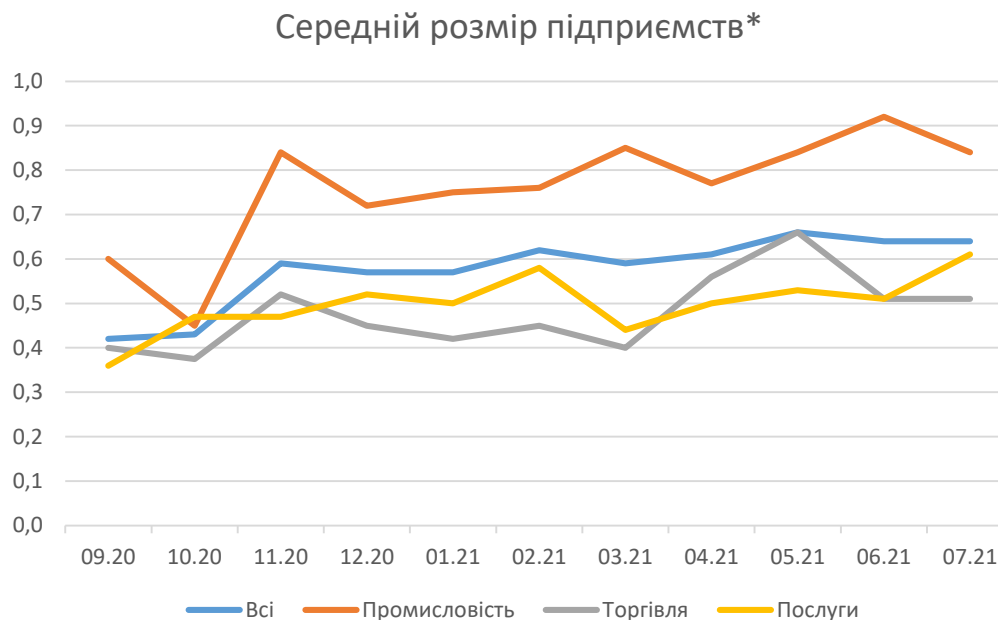


Операційні системи, %



- PUSH повідомлення суттєво допомагають автоматизувати нагадування. Більше 60% користувачів реагують на вхідні повідомлення в день хз надходження
- Користувачі iPhone є найбільш «стабільними» користувачами

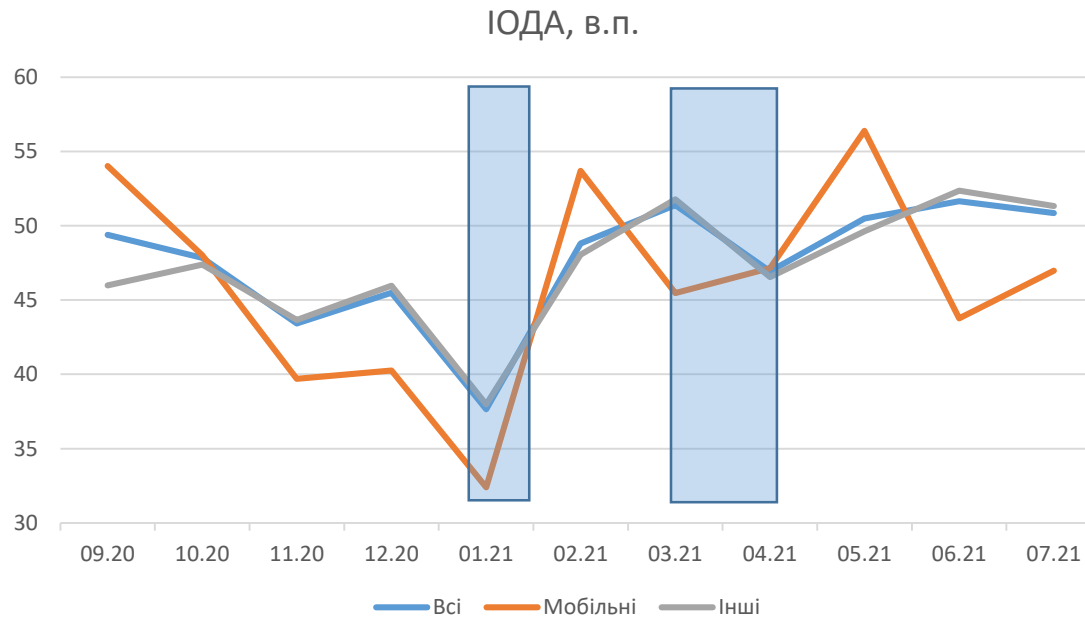
# Великі корпорації поступово проявляють більшу активність в використанні Mobile APP



- Користувачі промислових підприємств в основному представляють великий бізнес
- Поступово зростає вага підприємств в торгівлі
- Компанії, які надають послуги зазвичай відносяться до МСП

\* Пораховано як просте середнє вибірки (0.33 – для малих, 0.66 – для середніх, 1 – для великих підприємств)

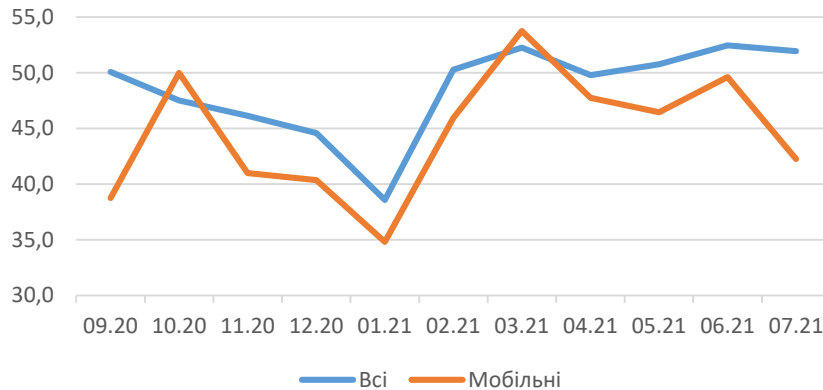
## Хто є песимістами – WEB vs Mobile?



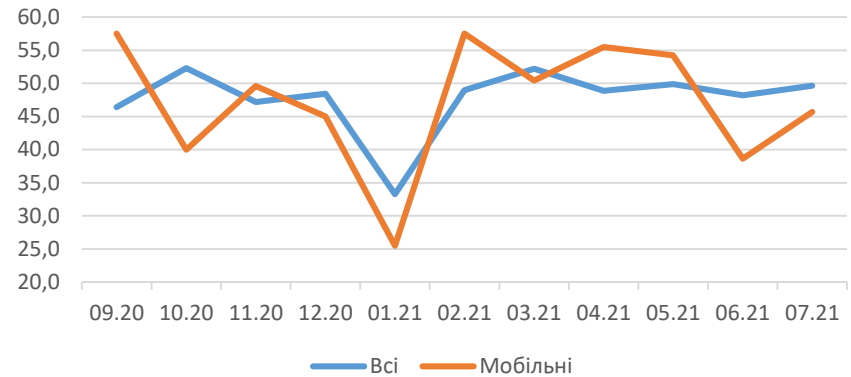
- Мобільні клієнти є песимістами, особливо перед локдаунами
- Після закінчення локдаунів оптимізм просто зашкалює!

# Хто ж оптимісти?

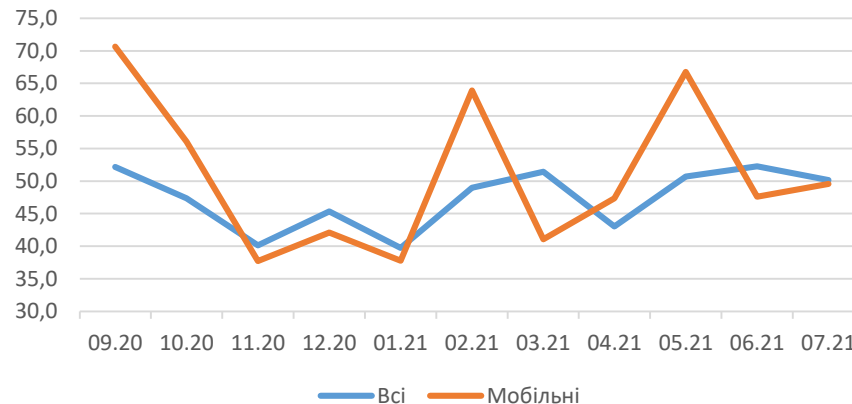
ІОДА промисловості, в.п.



ІОДА торгівлі, в.п.



ІОДА послуг, в.п.



- Клієнти великих корпорацій, які використовують Mobile APP є найбільшими песимістами
- А от підприємства послуг є тими самими «мобільними» оптимістами