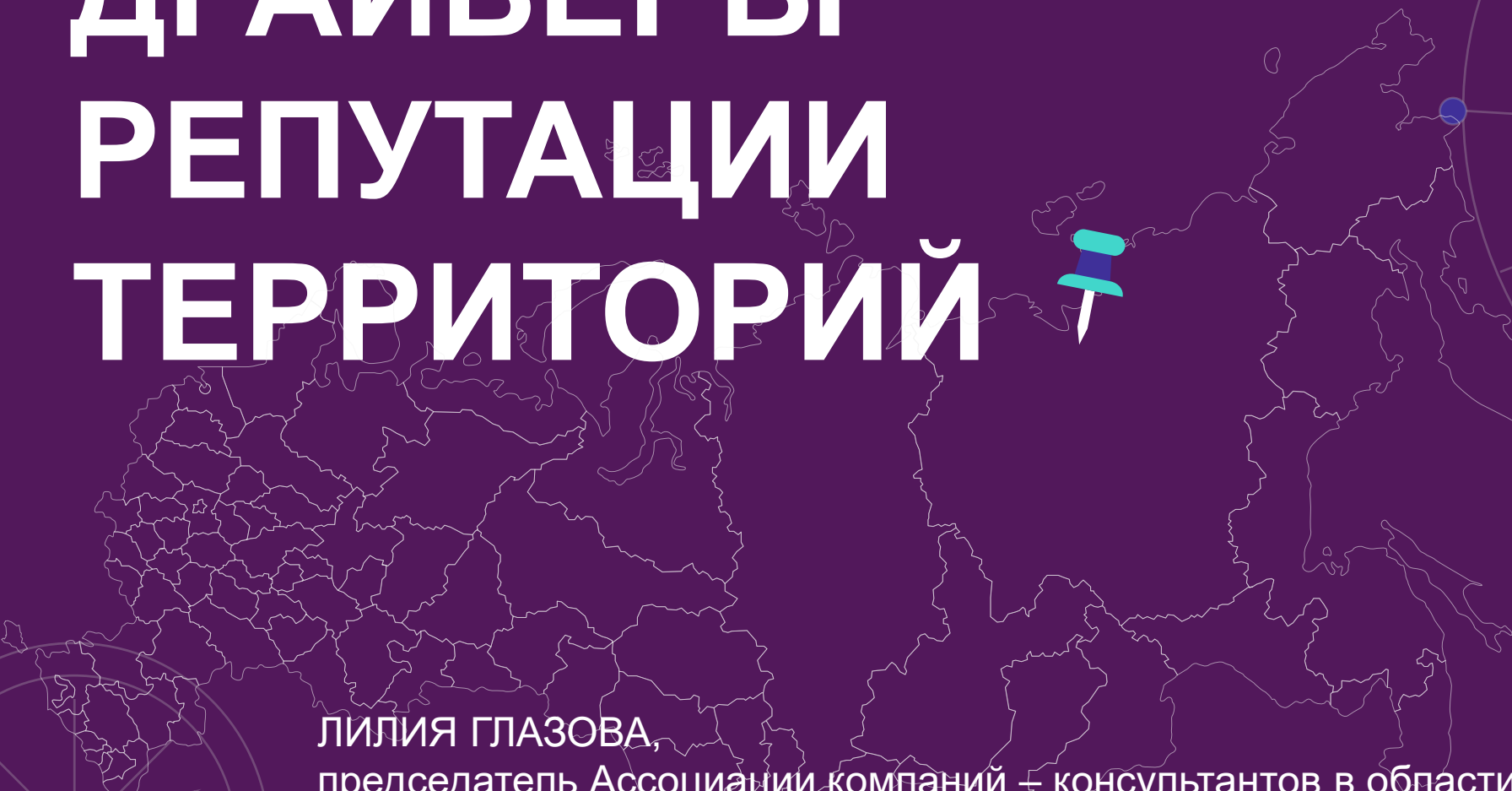


ДРАЙВЕРЫ РЕПУТАЦИИ ТЕРРИТОРИЙ



ЛИЛИЯ ГЛАЗОВА,
председатель Ассоциации компаний – консультантов в области связей
с общественностью (АКОС)
генеральный директор исследовательской компании PR News



Лилия Глазова

владелец и генеральный
директор аналитической
компании PR News



Ваш проводник в сфере оценки эффективности коммуникаций



Эксперт по
коммуникационным
исследованиям и оценке
эффективности коммуникаций



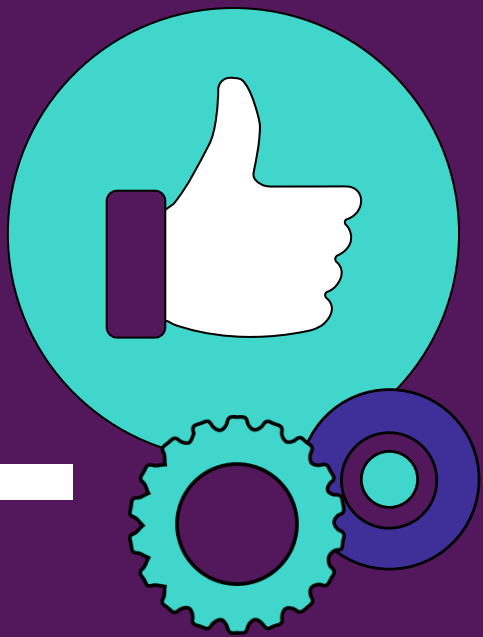
Председатель АКООС
(Ассоциация компаний-
консультантов в области связей с
общественностью)



Член жюри профессиональных
конкурсов и спикер
международных и российских
профессиональных конференций

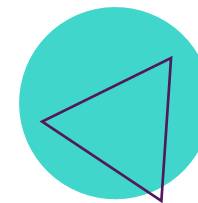


Katz School of Business, University
of Pittsburgh, Executive MBA
МГУ им. М.В. Ломоносова,
Социологический факультет



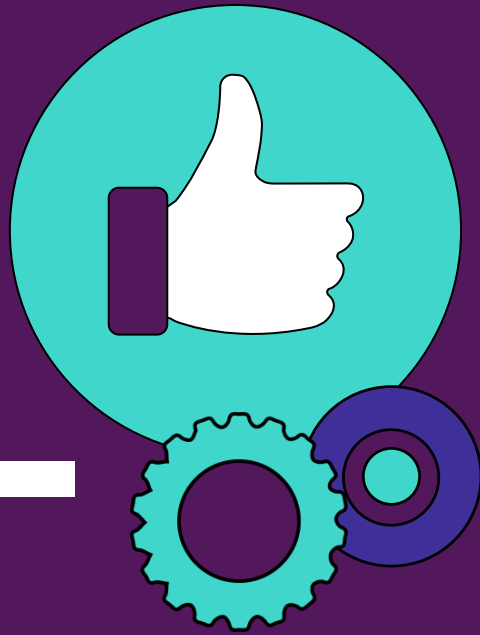
Репутация — ключевой управленческий инструмент, который крайне важен с точки зрения увеличения культурной, туристической, финансово-инвестиционной привлекательности территории.

К РЕПУТАЦИИ ТЕРРИТОРИИ МОЖНО ПОДОЙТИ ТАК ЖЕ, КАК И К ОЦЕНКЕ РЕПУТАЦИИ ЛЮБОГО БИЗНЕСА



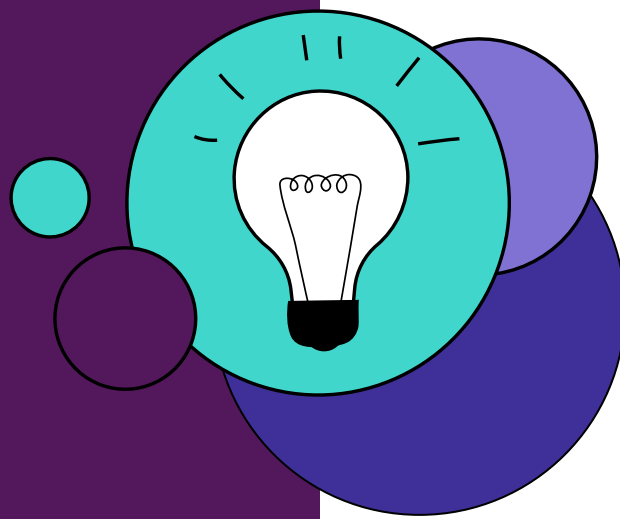
Репутацию территории можно детально изучить, применяя привычные механики и бизнес-инструментарий, а на основе полученных данных, выбрать верные управленческие решения, которые помогут системно преодолеть болевые точки.

КЛАССИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ ИЗ 7 ДРАЙВЕРОВ БЫЛА АДАПТИРОВАНА ДЛЯ ИЗУЧЕНИЯ РЕПУТАЦИИ ТЕРРИТОРИЙ



**Индекс репутации страны – адаптированная версия коэффициента репутации Харриса-Фомбруна, используемого для измерения корпоративной репутации.*

ЧТО МОЖНО ИЗУЧАТЬ С ПОМОЩЬЮ МЕТОДИКИ?



**РЕПУТАЦИЮ
СТРАНЫ**



**РЕПУТАЦИЮ
РЕГИОНА**



**РЕПУТАЦИЮ
ГОРОДА И ДРУГИХ
ТЕРРИТОРИЙ**

1

РЕПУТАЦИОННЫЙ ПОТЕНЦИАЛ АРМЕНИИ, ГРУЗИИ, КАЗАХСТАНА И УЗБЕКИСТАНА



Пилотажное исследование 2022 год



МАССОВАЯ АУДИТОРИЯ

мнения, оценки, отношения, которые
опираются на повседневный,
обыденный опыт

**УЧАСТНИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ,
ЖИТЕЛИ РФ:** россияне из 6 федеральных
округов и 15 городов РФ. Аудитория в
возрасте от 25 до 54 лет, с высшим или
неоконченным высшим образованием.

МЕТОД СБОРА ДАННЫХ: онлайн-
анкетирование

КОМПЛЕКСНЫЙ
ПОДХОД



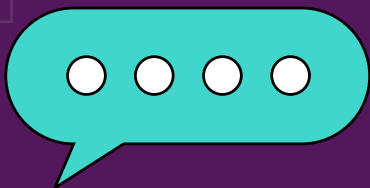
ДЕЛОВАЯ СРЕДА

мнения, оценки, прогнозы, которые
базируются на профессиональном опыте,
экспертизе

**УЧАСТНИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ –
ЭКСПЕРТЫ, СПЕЦИАЛИСТЫ ИЗ
СЛЕДУЮЩИХ НАПРАВЛЕНИЙ
БИЗНЕСА:** стратегические коммуникации,
маркетинг, территориальный брендинг,
строительный бизнес, логистика и
менеджмент

МЕТОД СБОРА ДАННЫХ: глубинное
полуструктурированное интервью

ФАКТОРЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ОЖИДАНИЯ БИЗНЕС- СООБЩЕСТВА



Наиболее важные факторы, влияющие на восприятие страны:

- **Стабильность** (как политическая, так и экономическая; предсказуемость валюты; отсутствие рисков)
- **Политическая конъюнктура**
- **Отношение** жителей страны к гостям

Страна с **идеальной репутацией**:

- Много возможностей/большой потенциал
- Интеграция высоких технологий

ОЦЕНКИ СТРАН БИЗНЕС-СООБЩЕСТВОМ



ФИНАНСОВАЯ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬ



Страны с высоким потенциалом развития, хорошим инвестиционным климатом



Непривлекательные из-за геополитической повестки



СОЦИАЛЬНОЕ БЛАГОПОЛУЧИЕ



Средний уровень



Низкий уровень



ПОЛИТИЧЕСКАЯ ОБСТАНОВКА



Адекватный политический курс, ориентир на экономические интересы + лояльность к крупному российскому бизнесу



Нестабильная политическая обстановка



КУЛЬТУРА И ТУРИСТИЧЕСКАЯ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬ



«Новодел»



Исторический туризм для ценителей



Туристическая страна



Исторический туризм



НАИБОЛЕЕ ВАЖНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ:

- Личная симпатия
- Условия для жизни
- Стабильная политическая обстановка

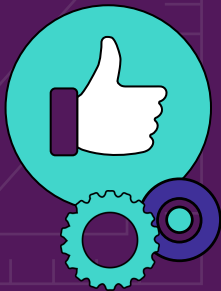
НАИМЕНЕЕ ВАЖНЫЕ:

- Харизматичные лидеры
- Главенство международного права
- Вовлеченность в мировое сообщество

СТРАНА МЕЧТЫ В ПРЕДСТАВЛЕНИЯХ МАССОВОЙ АУДИТОРИИ

■ высокосзначимые характеристики ■ среднезначимые ■ низкосзначимые



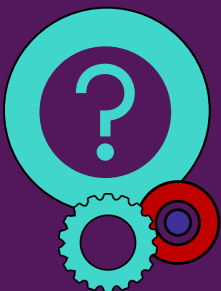


СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ:

- Природа
- Эмоциональная связь
- Культура и историческое наследие

ПОТЕНЦИАЛ ДЛЯ РОСТА:

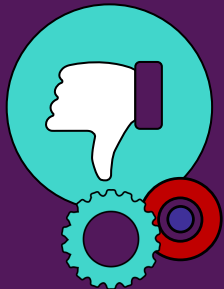
- Стабильная политическая обстановка
- Социальное благополучие
- Эффективность руководства



РЕПУТАЦИОННЫЙ ПРОФИЛЬ КАЗАХСТАНА

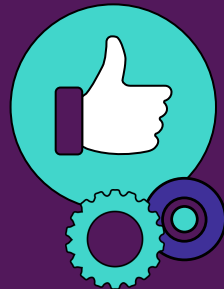


СРАВНЕНИЕ ПРОФИЛЕЙ



Наибольшие разрывы у всех стран по 4 драйверам:

- Привлекательность правительства
- Политическая привлекательность
- Социальная привлекательность
- Финансовая привлекательность



Наименьший разрыв у всех стран – по культурной привлекательности

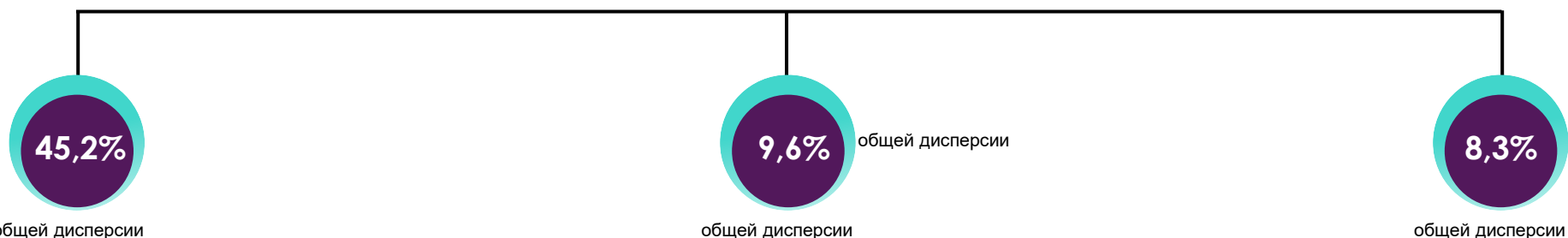
По 6 из 7 драйверов, Армения, Грузия и Казахстан имеют приблизительно одинаковые показатели

Узбекистан имеет худшие показатели по всем драйверам с отрывом от остальной тройцы



МОДЕЛИ ОЦЕНОК РЕПУТАЦИИ

Для изучения взаимосвязей между критериями использован факторный анализ*. В результате обработки оценок «идеально» страны выделены четыре фактора: группы взаимосвязанных критериев. Каждый из факторов статически объединяет те или иные характеристики репутации, раскрывает логику оценок стран: категории, сгруппированные в одном факторе, являются ассоциативно связанными по принципу «если..., то...».



Фактор 1: СТРАНА ДЛЯ БИЗНЕСА

Важный член мирового сообщества	0,78
Ответственная экологическая политика	0,74
Благоприятные условия для ведения бизнеса	0,70
Харизматичные лидеры	0,68
Безопасное место для инвестиций	0,64
Развитая промышленность	0,63
Жители страны хорошо образованы	0,61

Фактор 2: СТРАНА ДЛЯ ЖИЗНИ

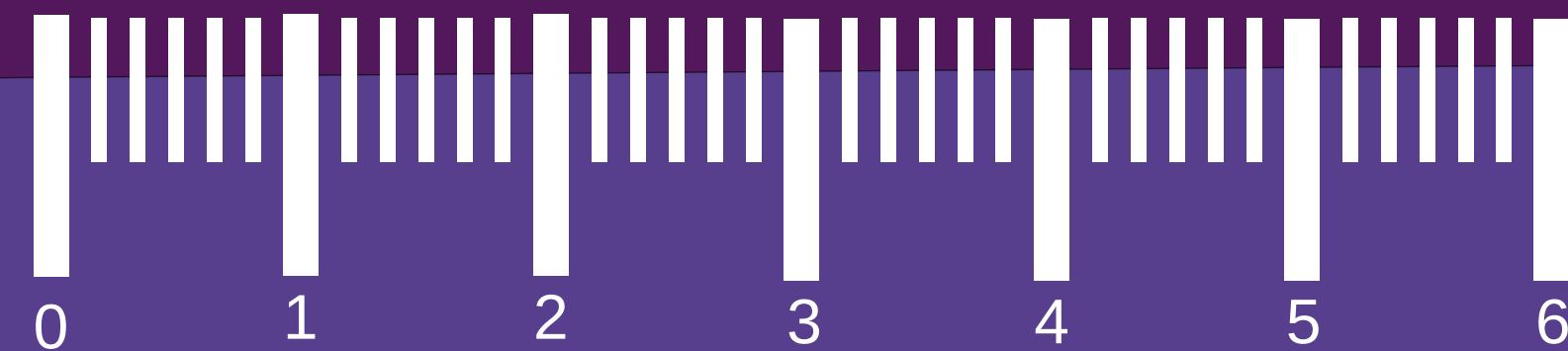
В стране имеется хорошая инфраструктура	0,77
В первую очередь я должен доверять стране	0,77
В первую очередь страна должна мне нравиться	0,73
В первую очередь я должен уважать страну	0,72
Высокий уровень социального благополучия	0,66
Эффективное руководство страны	0,65
Стабильная политическая обстановка	0,64

Фактор 3: СТРАНА ДЛЯ ОТПУСКА

Привлекательные туристические достопримечательности	0,86
Уникальная культура	0,79
Богатое историческое наследие	0,75
Красивая природа	0,63

2

РЕПУТАЦИЯ РЕГИОНОВ РОССИИ

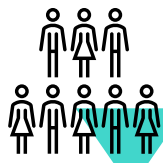


Массовый опрос 2023 год



МЕТОД

анкетирование,
формализованный
онлайн-опрос



ВЫБОРКА 3000

респондентов,
жители городов 500+



ПЕРИОД

май – сентябрь 2023 года



СБОР ДАННЫХ



Анкетолог

МЕТОДОЛОГИЯ

Для оценки использовались 15 характеристик, которые детализируют 7 драйверов:



10
бальная
шкала



ФИЗИЧЕСКАЯ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬ

- Красивая природа
- Комфортный климат
- Большие возможности для образования
- Развитая инфраструктура дорог, жилья, сервисных услуг, здравоохранения и связи



ФИНАНСОВАЯ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬ

- Благоприятные условия для бизнеса, инвестиций
- Развитая промышленность



КУЛЬТУРНАЯ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬ

- Уникальные культура и богатая история
- Привлекательные туристические достопримечательности
- Возможности для досуга, отдыха



ПОЛИТИЧЕСКАЯ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬ

- Стабильная политическая обстановка



ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬ

- Нравится регион, считаю регион лучшим



ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬ ПРАВИТЕЛЬСТВА

- Яркие, сильные руководители
- Эффективное руководство региона



СОЦИАЛЬНОЕ БЛАГОПОЛУЧИЕ

- Высокий уровень социального благополучия
- Хорошая экология

- Рейтинг строился на основе оценок региона жителями других территорий по набору характеристик: респондентам предлагали выбрать лучший регион России (кроме своего) и оценить его
- Отдельно опрошенные оценивали по аналогичным характеристикам свой регион проживания
- Разрывы в оценках стали основанием для выводов о лояльности населения к своей территории

ТОП 20 ЛУЧШИХ РЕГИОНОВ ПО МНЕНИЮ РОССИЯН

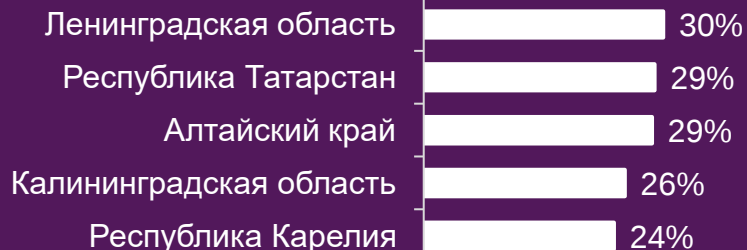
% от общего числа респондентов

1 ЭШЕЛОН



30-50%

2 ЭШЕЛОН



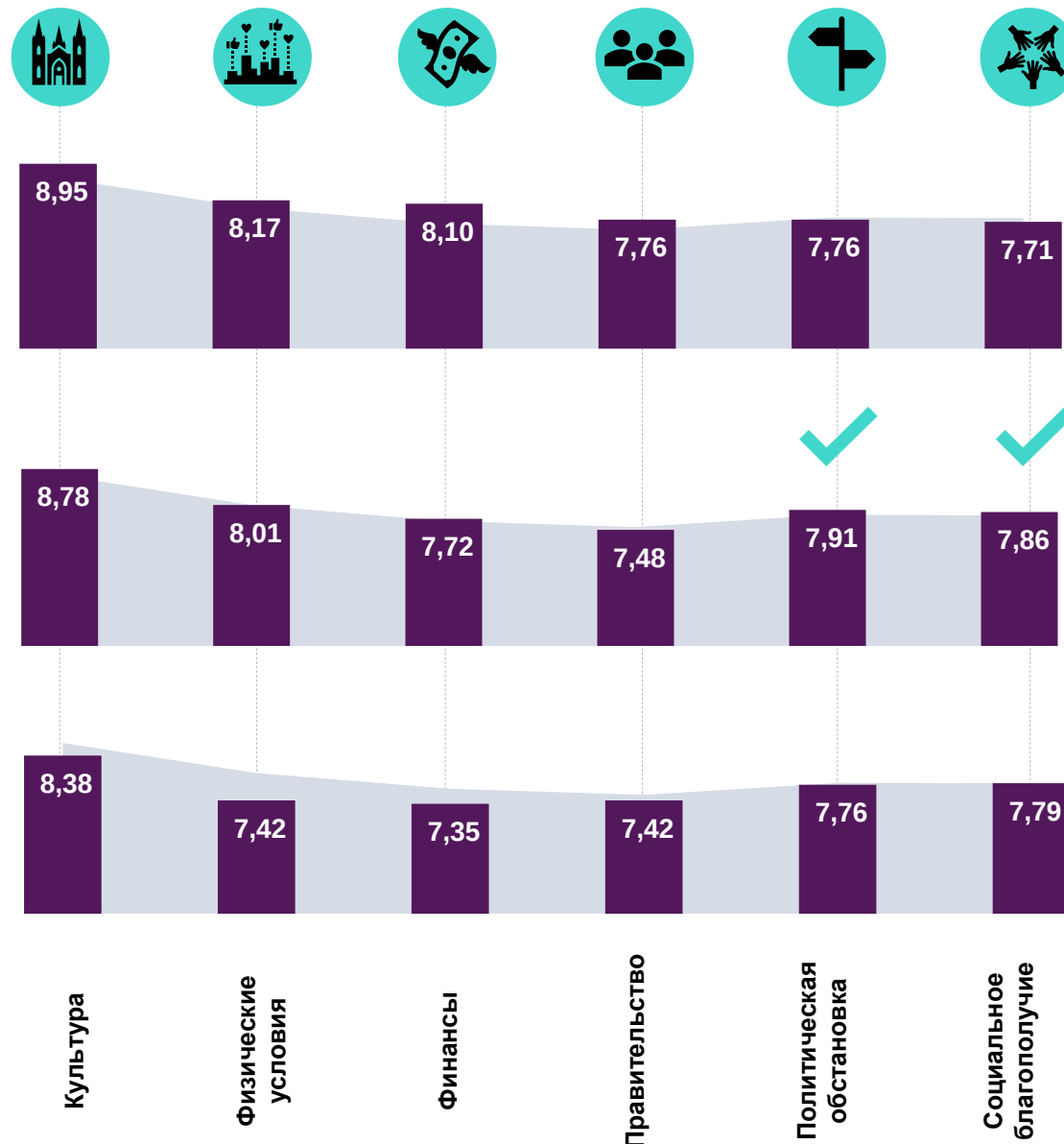
20-30%

3 ЭШЕЛОН



10-20%

СИСТЕМА ДРАЙВЕРОВ



КАРТА ДРАЙВЕРОВ ОЦЕНКИ РЕПУТАЦИИ РЕГИОНА*

ДРАЙВЕРЫ

Характеристики

8,65

КУЛЬТУРНАЯ
ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬ

8,69

Привлекательные туристические достопримечательности

8,65

Уникальные культура и богатая история

8,60

Возможности для досуга, отдыха

8,01

ФИЗИЧЕСКАЯ
ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬ

8,81

Красивая природа

8,22

Комфортный климат

7,45

Развитая инфраструктура дорог, жилья, сервисных услуг, здравоохранения и связи

7,11

Большие возможности для образования

7,80

ПОЛИТИЧЕСКАЯ
ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬ

7,80

Стабильная политическая обстановка

7,79

СОЦИАЛЬНОЕ
БЛАГОПОЛУЧИЕ

7,97

Хорошая экология

7,60

Высокий уровень социального благополучия

7,67

ФИНАНСОВАЯ
ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬ

7,91

Благоприятные условия для бизнеса, инвестиций

7,43

Развитая промышленность

7,54

ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬ
ПРАВИТЕЛЬСТВА

7,61

Эффективное руководство региона

7,46

Яркие, сильные руководители

*На данных топ 20 регионов

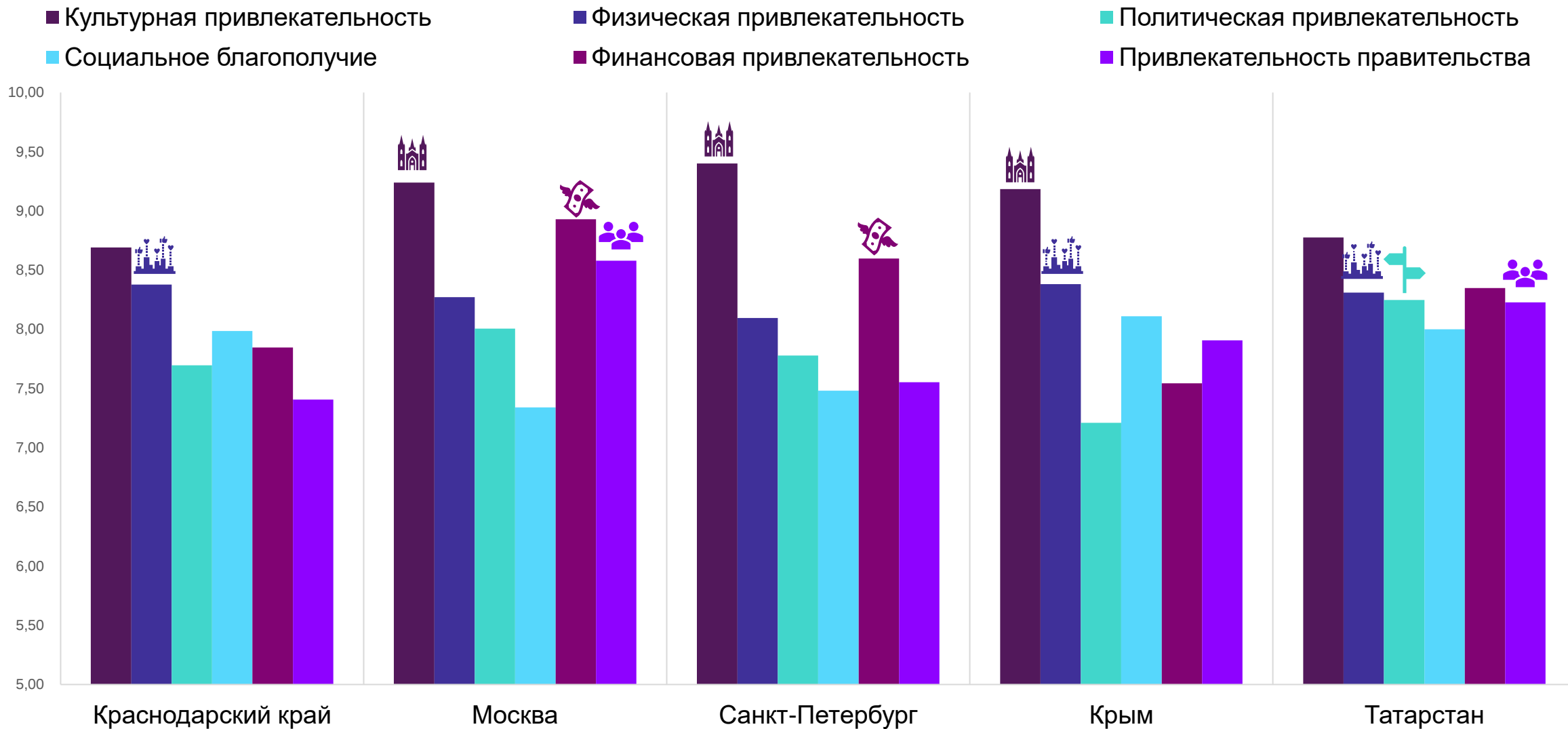
ТОП РЕГИОНОВ ПО РЕПУТАЦИОННОМУ ИНДЕКСУ

Среднее по 7 драйверам

Краснодарский край	8,29
Москва	8,16
Санкт-Петербург	8,10
Республика Крым	7,97
Республика Татарстан	7,86
Московская область	7,83
Чеченская Республика	7,62
Ленинградская область	7,57
Республика Алтай	7,50
Алтайский край	7,43
Калининградская область	7,39
Севастополь	7,34
Республика Карелия	7,32
Ставропольский край	7,05
Республика Дагестан	6,95
Ростовская область	6,94
Приморский край	6,85
Республика Башкортостан	6,83
Камчатский край	6,77
Республика Адыгея	6,51



ДРАЙВЕРЫ РЕПУТАЦИИ РЕГИОНА НА ПРИМЕРЕ ТОП 5



НАСЕЛЕНИЕ РЕГИОНА

ВЗГЛЯД ИЗНУТРИ

7,41

среднее между индексом
регионов лидеров



НАСЕЛЕНИЕ РОССИИ

ВЗГЛЯД СО СТОРОНЫ

8,06

среднее между индексом
регионов лидеров

РАЗРЫВЫ В ВОСПРИЯТИИ, КАК «ТОЧКИ РОСТА» И «ЗОНЫ РЕПУТАЦИОННОГО РИСКА»

Эффективная репутация предполагает, что профили относительно совпадают. Значительные «разрывы» по тем или иным репутационным параметрам свидетельствуют о пунктах нуждающихся в корректировке

КРАСНОДАРСКИЙ КРАЙ



жители РФ (взгляд со стороны)



жители региона (взгляд изнутри)



МЕСТНЫЕ ЖИТЕЛИ КАК ЦЕНТР НАПРЯЖЕНИЯ

ЛОЯЛЬНОСТЬ



Вопрос: «Насколько Вам в целом нравится регион, в котором Вы проживаете?. Оцените по шкале от 1 до 10 баллов (где 1 – совершенно не нравится, 10 – очень нравится)»

Аналог традиционного NPS, система расчета:



0-6 баллов

Detractors



7-8 баллов

Passives



9-10 баллов

Promoters

$$NPS = \% \text{ 😊 } - \% \text{ 😞 }$$

71%

МИГРАЦИОННЫЕ НАСТРОЕНИЯ



Вопрос: «Хотели бы Вы переехать в другой регион РФ?»



Нет

РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН



жители региона (взгляд изнутри)



жители РФ (взгляд со стороны)



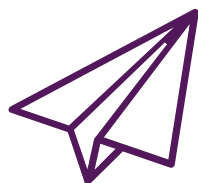
МЕСТНЫЕ ЖИТЕЛИ КАК ПРОМОУТЕРЫ РЕГИОНА

Лилия Глазова

Председатель АКООС
Генеральный директор PR News

 lglazova@prnews.ru

 +7 916 806 4743



@cominsights

КОНТАКТЫ



PR News