

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ КАК ПОКАЗАТЕЛЬ ЭФФЕКТИВНОСТИ МАРКЕТИНГА ТЕРРИТОРИЙ (НА ПРИМЕРЕ ТАМБОВСКОГО РАЙОНА)

Р. Р. Толстяков, К. Г. Кравченко

*ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный
технический университет», Тамбов, Россия*

Ключевые слова: качество жизни; критерии качества жизни; маркетинг территорий; маркетинговое исследование; удовлетворенность потребителя.

Аннотация: Представлены результаты маркетингового исследования среди населения города Тамбова и близлежащих территорий по вопросу удовлетворенности условиями жизни и действующей городской и социальной инфраструктурой. Проведена многокритериальная оценка удовлетворенности населения с территориальной привязкой к районам проживания. Выявлены ключевые проблемные места, устранение которых повысит привлекательность Тамбова и Тамбовского района как территории удобной для жизни и привлечения туристического потока.

Введение

Степень удовлетворенности жизнью населения территории является многоаспектным показателем, который основан на совокупности факторов, отражающих уровень жизни – степень удовлетворения материальных и духовных нужд и потребностей людей за определенный промежуток времени [1]. Таким образом, можно сказать о взаимосвязи и взаимозависимости показателей удовлетворенности, качества и уровня жизни населения.

В настоящее время существует множество подходов к определению критериев уровня и качества жизни населения. Основываясь на анализе данных критериев, разработанных в 1992 г. Центром экономической конъюнктуры и прогнозирования при Министерстве экономики России, а также указанных в Методических рекомендациях по подготовке докладов о результатах и основных направлениях деятельности субъектов бюджетного планирования, принятых в 2004 г. [2], сформулированы следующие

Толстяков Роман Рашидович – доктор экономических наук, профессор, директор Института экономики и качества жизни, e-mail: tolstyakoff@mail.ru; Кравченко Кристина Геннадьевна – магистрант, ТамбГТУ, Тамбов, Россия.

щие критерии, на основании которых будет проводиться исследование степени удовлетворенности жизнью населения в г. Тамбове и Тамбовском районе:

- доходы населения;
- занятость населения;
- уровень здравоохранения;
- уровень образования;
- уровень реализации духовных потребностей (искусство, религия, самореализация);
- развитость инфраструктуры;
- качество и доступность жилья;
- уровень безопасности.

Методика исследования

В качестве основного источника первичных данных выступает анкета, созданная в Google Forms. Структура анкеты представлена следующими разделами:

1. Половозрастное деление. В рамках анкеты содержатся стандартные вопросы о поле и возрасте респондентов для группировки анкет по демографическим критериям.

2. Территориальное деление. Предполагается двухуровневое деление территорий г. Тамбова и ближайших к нему населенных пунктов Тамбовского района. Респондент указывает район, в котором он проживает: Октябрьский, Советский, Ленинский, Донское / Красненькая, Майский / Слобода / Крутые Выселки, Покрово-Пригородное / Строитель / Бокино.

3. Удовлетворенность районом. После выбора территории проживания, респонденту следует оценить по пятибалльной шкале степень удовлетворенности жизнью в своем районе по следующим критериям (где 1 – не удовлетворен, 5 – полностью удовлетворен):

- качество жилья, дорог, воды, работы управляющих компаний, городских служб и органов муниципального управления/местного самоуправления;

- доступность магазинов продовольственных и хозяйственных товаров; услуг красоты, фитнеса; медицинских учреждений; детских садов, школ и учреждений высшего и среднего профессионального образования;

- регулярность общественного транспорта;

- наличие спортивных объектов, культурных объектов (музеи, театры), объектов развлечений (кинотеатры, кафе, рестораны), религиозных учреждений;

- близость дома от места работы.

4. Удовлетворенность городом. Для того чтобы выяснить, как степень удовлетворенности районом влияет на отношение респондентов к г. Тамбову в целом, составлен блок обобщающих показателей, которые респондент должен оценить по пятибалльной шкале (где 1 – не удовлетворен, 5 – полностью удовлетворен):

- медицина;

- образование;

- безопасность;
- доходы;
- транспорт;
- возможность самореализации;
- досуг;
- экология;
- социальная защищенность;
- жилье;
- трудоустройство.

5. Доходы населения. Данный критерий является основополагающим в системе оценки качества жизни населения и оказывает значительное влияние на показатель удовлетворенности жизнью. В рамках данного блока респонденту необходимо ответить на 2 вопроса: оценить уровень доходов в целом по г. Тамбову и указать какую долю семейного дохода он тратит на продукты питания и коммунальные услуги. Для оценки уровня доходов респондента его выбор в вопросе о доле семейного дохода квалифицируется как:

- до 25 % – высокий;
- 25 – 50 % – средний;
- 50 – 75 % – низкий;
- более 75 % – крайне низкий.

6. Миграция. Оценка предполагаемого уровня миграции и ее зависимость от качества маркетинга территорий включает вопрос, в ответе на который респондент должен указать свои намерения о переезде в другой регион. Данный пункт показывает отношение жителей г. Тамбова к общему состоянию развития города, в том числе объектов социальной инфраструктуры.

7. Оценка удовлетворенности жизнью и качеством территориального маркетинга. В рамках данного блока в анкете представлены два вопроса, которые предполагают оценку улучшения качества жизни в г. Тамбове за последние 5 лет, а также факт роста или снижения удовлетворенности жизнью респондента за аналогичный период времени. Данный показатель отражает наличие или отсутствие развития региона за последние годы, который оказывает значительное влияние на удовлетворенность граждан социальной инфраструктурой города.

Результаты исследования

Социальный портрет респондентов. В исследовании приняли участие 130 жителей г. Тамбова и Тамбовского района, из них 67,7 % – женщины, а 32,3% – мужчины.

Возраст респондентов представлен на рис. 1.

Среди всех респондентов значительно преобладает доля людей от 18 до 55 лет. Причем группы 3 – 5 респондентов распределены практически равными долями, то есть в исследовании приняло участие в основном трудоспособное население г. Тамбова и Тамбовского района.

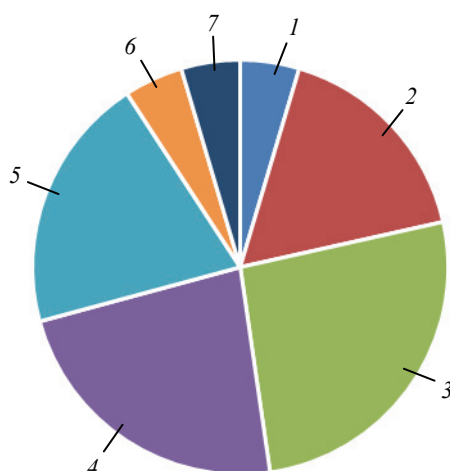


Рис. 1. Частотное распределение возраста респондентов, лет (%):
 1 – до 18 (4,6); 2 – 18 – 25 (16,9); 3 – 26 – 35 (26,2); 4 – 36 – 45 (23,1);
 5 – 46 – 55 (20); 6 – 56 – 65 (4,6); 7 – старше 66 (4,6)

Для выявления уровня благосостояния респондентов, им был задан вопрос о доли трат на продукты и коммунальные услуги их семейного бюджета. В результате опроса получены следующие сведения.

Число респондентов, %	11,7	41,4	32	14,8
Доля траты бюджета, %	до 25	25 – 50	50 – 75	более 75

Основываясь на полученных данных, можно сказать, что большинство респондентов имеет средний и низкий уровень благосостояния. Данный показатель обусловлен уровнем доходов населения, а также уровнем цен на продукты питания и коммунальные услуги. Показатели доходов населения г. Тамбова рассмотрены ранее.

Как было указано в предыдущем разделе, в опросе принимали участие жители трех районов г. Тамбова и восьми территорий Тамбовского района. Количество респондентов по отдельным территориям Тамбовского района имело неоднородный характер, поэтому все они были объединены в группу Тамбовского района. Стоит отметить, что в данной группе абсолютное большинство составляла доля респондентов из п. Строитель.

Доли респондентов по районам г. Тамбова и Тамбовскому району составляют, %: Октябрьский – 44,6; Советский – 22,3; Ленинский – 18,5; Тамбовский р-н – 14,6. Большинство респондентов проживало на территории Октябрьского района, имеющего наибольшую площадь с большим количеством населения города.

Характеристика районов. Вторая группа вопросов направлена на выявления степени удовлетворенности жизнью жителей трех районов г. Тамбова и нескольких территорий Тамбовского района. Респонденты по пятибалльной шкале оценили критерии качества жизни, характерные, по их мнению, для района их проживания. Для получения более объектив-

ного сравнения районов определены средние баллы по каждому критерию отдельно для каждого района и по всем районам в общем.

Интерпретация полученных результатов осуществляется следующим образом:

- 4 – 5 – отлично;
- 3,5 – 3,9 – хорошо;
- 3 – 3,4 – удовлетворительно;
- 0 – 2,9 – неудовлетворительно.

В таблице 1 приведены результаты опроса по районам города.

Самый высокий итоговый показатель удовлетворенности жизнью населения отмечен в Ленинском районе, а низкий – в Тамбовском. Стоит отметить, что среди всех районов единственный критерий, который получил оценку «отлично», стал критерий «доступность магазинов продовольственных и хозяйственных товаров». Причем респонденты отметили перенасыщенность магазинами федеральных сетей и выразили желание замены некоторых из них на региональные сети.

Наиболее низкие показатели по районам отмечены по критериям качество дорог, воды, работы управляющих компаний и наличие культурных объектов. По мнению респондентов, несмотря на значительное улучшение качества дорог по сравнению с предыдущими годами, состояние дорожного покрытия на значительном количестве участков дорог требует ремонта. Что касается качества воды, то респонденты отмечают следующие проблемы, которые встречаются практически на всех территориях:

- наличие ржавчины в водопроводной воде;
- сильный запах хлора;
- наличие осадка после кипячения воды;
- необходимость длительно сливать горячую воду из-за чего увеличиваются расходы на коммунальные услуги.

Также значительное количество негативных оценок со стороны жителей всех районов было по критерию качества работы управляющих компаний. В качестве основных претензий выявлены:

- нерегулярная уборка домов, дворовой территории и вывоз мусора;
- отсутствие своевременного ремонта домов;
- длительный срок рассмотрения жалоб жителей;
- частое и длительное отключение водо- и электроснабжения.

Что касается доступности учреждений культуры, большинство из них располагается в центральной части города, поэтому жителям города, которые проживают на окраине, необходимо добираться до объектов культуры более получаса.

Рассматривая данные табл. 1 можно отметить, что некоторые показатели, например, наличие спортивных объектов и объектов развлечений, неоднородно распределены по районам города, из-за чего жителям некоторых территорий города приходится добираться до данных объектов в другие районы города.

Таблица 1

**Уровень удовлетворенности жизнью жителей
районов г. Тамбова и территорий Тамбовского района**

Критерий	Октябрьский	Советский	Ленинский	Тамбовский	Среднее
Доступность:					
магазинов продовольственных и хозяйственных товаров	4,3	4,0	4,4	4,4	4,2
школ	3,7	3,6	4,0	3,4	3,7
детских садов	3,7	3,1	4,0	3,6	3,6
услуг красоты и фитнеса	4,0	3,2	3,8	3,1	3,5
медицинских учреждений	3,1	3,3	3,9	3,2	3,3
учреждений среднего специального и высшего образования	3,6	3,0	3,7	2,3	3,1
Качество:					
жилья	3,8	3,6	3,9	3,7	3,7
дорог	3,3	2,6	3,4	2,6	3,0
воды	2,8	2,9	2,9	2,9	2,9
работы городских служб	3,0	2,9	3,1	2,6	2,9
работы органов муниципального управления	2,8	3,0	3,2	3,2	3,1
работы управляющих компаний	2,7	2,5	3,0	2,7	2,7
Регулярность транспорта	3,9	3,4	4,2	2,7	3,5
Наличие:					
религиозных учреждений	3,7	3,1	4,0	3,1	3,5
спортивных объектов	3,7	2,8	3,3	2,9	3,2
объектов развлечений	3,3	2,7	3,8	2,4	3,1
культурных объектов	2,3	2,4	4,0	1,8	2,6
Расположение работы от места проживания	3,2	3,1	3,7	3,1	3,3
Итого	3,4	3,1	3,7	3,0	3,3

Характеристика объектов социальной инфраструктуры в целом по городу. Количество объектов социальной инфраструктуры, существующих в настоящее время в г. Тамбове, представлено в табл. 2.

Таблица 2

Количество объектов социальной инфраструктуры

Объект инфраструктуры	Количество
Образование	
Дошкольные образовательные учреждения	54
Общеобразовательные учреждения	21
Средние специальные образовательные учреждения (колледжи и техникумы)	33
Высшие учебные заведения	6
Учреждения дополнительного образования (детско-юношеские спортивные школы, центр дополнительного образования)	8
Медицина	
Больницы (клинические больницы и перинатальный центр)	9
Взрослые поликлиники	12
Детские поликлиники	6
Платные медицинские центры	19
Стоматология	4
Платные стоматологические центры	48
Культура	
Театры	7
Музеи	13
Развлечение и досуг	
Кинотеатры	9
Кафе и рестораны	более 200
Спортивные комплексы и фитнес-центры	48
Торговые центры	74
Салоны красоты, парикмахерские, барбершопы	около 500
Иные объекты инфраструктуры	37
Торговля	
Магазины продуктов	Более 350
Рынки	10
Религия	
Православные храмы	32
Мечети	2
Католические храмы	1
Протестантские церкви	4

По аналогии с критериями удовлетворенностью жизнью в районах г. Тамбова, в целом по городу оценены показатели качества социальной инфраструктуры и ряд показателей качества жизни населения города и Тамбовского района.

На рисунке 2 показано процентное соотношение оценок от 1 до 5 по каждому критерию, а в табл. 3 приведена средняя оценка по каждому показателю.

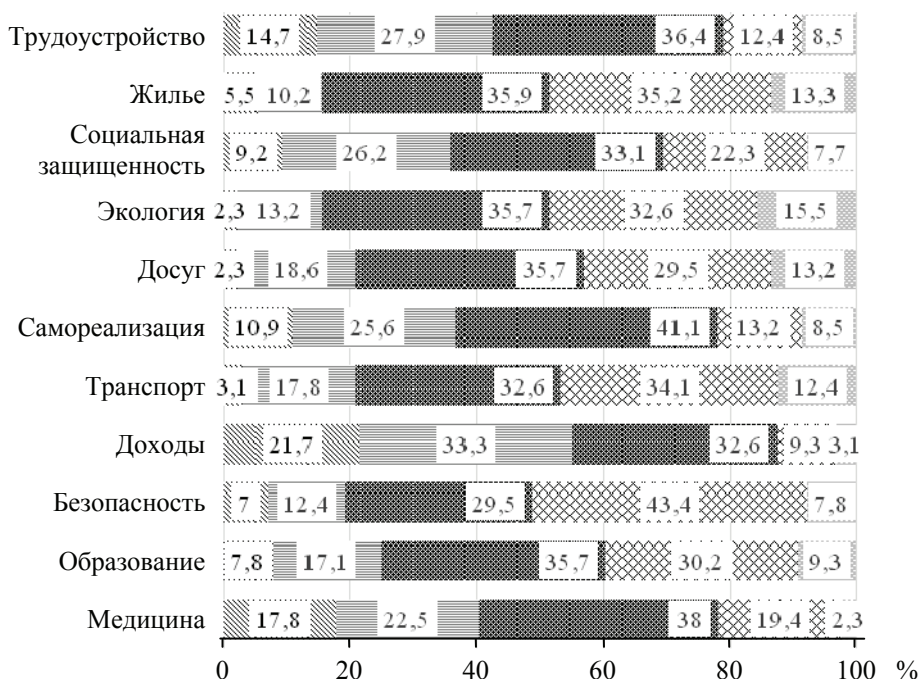


Рис. 2. Данные об оценках показателей качества жизни населения г. Тамбова:

▨ – 1; ▨ – 2; ▨ – 3; ▨ – 4; ▨ – 5

Таблица 3

Оценка критериев качества жизни

Критерий качества жизни	Средний балл
Медицина	2,66
Образование	3,16
Безопасность	3,33
Доходы	2,39
Транспорт	3,35
Самореализация	2,81
Досуг	3,30
Экология	3,43
Социальная защищенность	2,91
Жилье	3,38
Трудоустройство	2,72

Анализируя доли респондентов по районам и данные табл. 3, можно отметить, что все перечисленные критерии качества жизни населения г. Тамбова не превышают оценку «удовлетворительно», что показывает наличие низкой степени удовлетворенности населения данными показателями. Таким образом, органам муниципального управления г. Тамбова необходимо обратить внимание на данные сферы, чтобы повысить качество жизни людей и, следовательно, их уровень удовлетворенности жизнью.

Общие показатели удовлетворенности жизнью населения г. Тамбова. В процессе проведения устного опроса респондентам был задан вопрос об уровне доходов населения в г. Тамбове. Среди всех 130 респондентов ни один из них не ответил, что в г. Тамбове скорее высокий или высокий уровень доходов населения. Так, получены следующие результаты: средний доход – 38,3 %; скорее низкий – 38,3 %; низкий – 23,4 %.

Таким образом, к причинам невысокого уровня удовлетворенности жизнью населения города можно также отнести недовольство уровнем доходов.

Еще одним показателем уровня удовлетворенности жизнью населения города являются прогнозируемые показатели эмиграции жителей в другие регионы. Согласно данным исследования, 17,2 % респондентов решили в будущем переехать в другой регион, 32,3 % – задумывались о переезде, но пока не приняли решение, 20 % – не думали о переезде, а 29,2 % – не собираются переезжать. Исходя из представленных данных, можно говорить о прогнозируемом повышении уровне миграции, что также является следствием недостаточно высокого уровня удовлетворенности жизнью населения города.

В конце анкетирования респондентам были заданы вопросы: «За последние 5 лет жить в г. Тамбове стало лучше?» и «Как изменилась Ваша удовлетворенность жизнью в г. Тамбове за последние 5 лет?». Результаты опроса представлены на рис. 3.

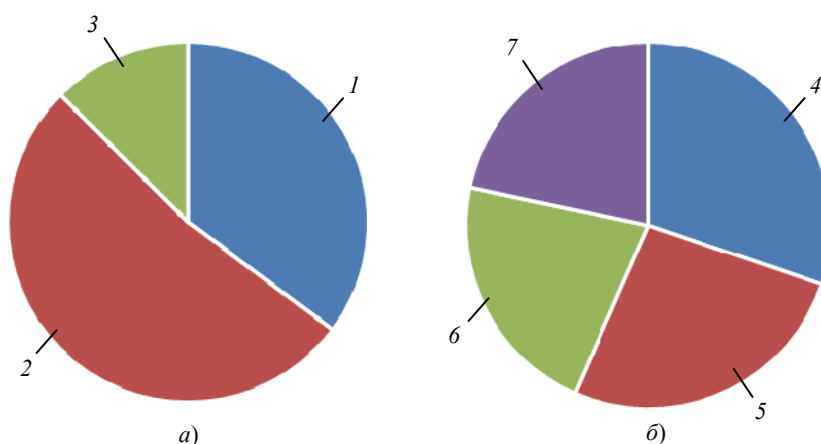


Рис. 3. Ответы респондентов на вопросы: «За последние 5 лет жить в г. Тамбове стало лучше?» (а); «Как изменилась Ваша удовлетворенность жизнью в г. Тамбове за последние 5 лет?» (б), (%):

1 – лучше (35,2); 2 – ничего не изменилось (52,3); 3 – хуже (12,5); 4 – осталась на прежнем уровне (доволен) (30,2); 5 – осталась на прежнем уровне (не доволен) (26,4); 6 – возросла (21,7); 7 – снизилась (21,7)

Заключение

Основываясь на полученных результатах, сделан следующий вывод: динамика повышения качества жизни населения в г. Тамбове за последние 5 лет дала незначительные показатели роста, которые во многом не отразились на показателях удовлетворенности жизнью жителей города. Таким образом, органам муниципального управления следует обратить внимание на улучшение показателей качества жизни населения, в том числе на уровень доходов жителей города, а также на качество и количество объектов социальной инфраструктуры.

Список литературы

1. Тухужева, Л. А. Качество и уровень жизни населения / Л. А. Тухужева, А. А. Джанкулаев // Вопросы науки и образования. – 2018. – № 29 (41). – С. 52 – 54.
2. Методические рекомендации по подготовке Докладов о результатах и основных направлениях деятельности субъектов бюджетного планирования. – Текст : электронный // Российская Бизнес-газета. – 2004. – № 0 (464). – URL : <https://rg.ru/2004/06/22/bydget-doc.html> (дата обращения: 21.01.2022).

References

1. Tukhuzheva L.A., Dzhankulayev A.A. [Quality and standard of living of the population], *Voprosy nauki i obrazovaniya* [Problems of science and education], 2018, no. 29 (41), pp. 52-54. (In Russ.)
2. <https://rg.ru/2004/06/22/bydget-doc.html> (accessed 21 January 2022).

Satisfaction with the Quality of Life as an Indicator of the Efficiency of Marketing Territories (the Example of the Tambov District)

R. R. Tolstyakov, K. G. Kravchenko

Tambov State Technical University, Tambov, Russia

Keywords: quality of life; quality of life criteria; territory marketing; marketing research; customer satisfaction.

Abstract: The results of a marketing research among the population of the city of Tambov and nearby territories on the issue of satisfaction with living conditions and the existing urban and social infrastructure are presented. A multi-criteria assessment of the satisfaction of the population with a territorial reference to the areas of residence was carried out. Key problem areas have been identified, the elimination of which will increase the attractiveness of Tambov and the Tambov region as a territory convenient for life and attracting tourist flow.

© Р. Р. Толстяков, К. Г. Кравченко, 2022