

© 2001 г.

Е.И. БАШКИРОВА, Н.В. ЛАЙДИНЕН

ИМИДЖ МОСКВЫ ГЛАЗАМИ РОССИЯН

БАШКИРОВА Елена Ивановна — доктор философских наук, генеральный директор независимого исследовательского центра "Ромир". ЛАЙДИНЕН Наталья Валерьевна - аспирантка социологического факультета МГУ, менеджер по PR данного центра.

Все чаще сегодня звучат слова: "имидж региона", "имидж города", "имидж России". Именно от имиджа во многом зависит процесс привлечения инвестиций, туристов, реализация перспективных бизнес-проектов, положение в государстве и в мире. Требуется его всестороннее глубокое изучение, различные аспекты которого закрепляются в массовом сознании в виде эмоционально окрашенных стереотипов, в глазах различных референтных групп (населения, бизнесменов, представителей государственных институтов, СМИ, иностранных граждан и т.д.). Такого рода исследования имиджей городов и целых регионов осуществляются ведущими российским исследовательскими центрами.

Независимый исследовательский центр РОМИР уже много лет работает над изучением и коррекцией имиджей, но тем более приятно, что в последнее время преимущественными заказчиками в данной сфере становятся российские клиенты. Поэтому наши специалисты приветствовали приглашение к участию в программе Правительства Москвы "Имидж Москвы-2000". Совместно с Управлением внешних связей Правительства Москвы была разработана специальная программа по исследованию существующего имиджа города в восприятии россиян и иностранных граждан. Стремление московского руководства к изучению и коррекции столичного имиджа можно рассматривать как шаг к формированию достойного образа современной столицы одного из ведущих государств мира, укреплению не только авторитета Москвы, но и России в целом.

В данной статье РОМИР представляет обзор некоторых данных, полученных в ходе работы по изучению имиджа российской столицы в нашей стране и за рубежом. На очередной конференции Международной Ассоциации ведущих исследовательских компаний Gallup International было согласовано участие в проекте компаний-членов GI в различных странах мира. Данные получены 27-28 мая 2000 г. в ходе специального всероссийского опроса по репрезентативной выборке ($N = 1500$, 40 субъектов РФ, 160 точек опроса) в ходе специального опроса РОМИР, посвященного изучению имиджа Москвы в глазах россиян.

Исследование позволило выявить некоторые характерные для нынешнего состояния восприятия российской столицы факторы, а также развенчать некоторые существующие в обыденном сознании мифы. В частности, несостоятельным оказался миф о полном противопоставлении Москвы регионам: дескать, столица аккумулировала все ресурсы, ей столько не нужно, надо поделить поровну. Наоборот, для россиян очень важным оказался именно позитивный образ столицы - благоустроенной, с благополучными гражданами, развитой инфраструктурой для бизнеса и отдыха, безопасной и культурно богатой, чтобы именно имидж Москвы являлся визитной карточкой России в мировом сообществе.

Поэтому взаимосвязь образов Москвы и государства в целом не только существует на уровне стереотипа в сознании россиян, но и является для большей части из них действительно важной. В частности, около половины россиян (51,6%) считают, что образ столицы очень важен для формирования и поддержания образа сильного, процветающего государства. Еще 29,7% респондентов полагают, что образ столицы скорее важен для образа государства, чем нет. Ни да, ни нет - ответили 5,6% опрошенных. Скорее не важным считают образ столицы только 6,7% россиян, а совсем не важным - 3,4%. Затруднились с ответом 3% граждан.

Одновременно 75,4% россиян полагают, что Москва в качестве столицы Российской Федерации способна достойно представлять Россию в мире, что также развенчивает миф о весьма негативном отношении к ней в российской провинции. По-другому считают лишь 14,1% опрошенных. 10,5% респондентов затруднились дать ответ на этот вопрос.

Образ столицы состоит из множества штрихов, подчас парадоксально взаимоисключающих. Интересной исследовательской задачей здесь является изучение их совокупности и рассмотрение важнейших из них по отдельности в общем контексте. РОМИР постарался выяснить, какие именно из составляющих имиджа столицы имеют для россиян преимущественное значение при восприятии имиджа города, какие требования существуют у россиян к образу столицы государства.

Основными составляющими имиджа столицы оказались в первую очередь благополучие граждан (66,9%), гарантия личной безопасности (66,5%) и чистота на столичных улицах (58,7%). Далее следуют хорошее состояние экологии (46,9%) и низкий уровень коррупции и преступности (44,9%). Примерно одинаково значимы для россиян богатая культурная жизнь (30,5%) и сохранение городских достопримечательностей (30,1%). Несколько меньшее значение имеют: большое количество зеленых насаждений (24,8%), современные постройки (23,5%), а также респектабельное столичное руководство (20,4%). Также имеют значение такие факторы, как возможность для проведения спортивных мероприятий (14,6%), наличие удобной современной инфраструктуры (14,5%), обеспечение эффективной работы и безопасности бизнеса (12,1%), возможности для привлечения иностранных туристов (10,3%), возможность отдыха в ночных клубах, ресторанах, казино (7,3%).

Таким образом, имидж столицы россиянами воспринимается преимущественно через гарантии личного благополучия и безопасности граждан - т.е. субъективно. Этот феномен не является исключительной тенденцией для восприятия Москвы, но общей характеристикой современного российского массового сознания, например - ключевым требованием к политическим лидерам. Именно поэтому и позитивный имидж столицы в первую очередь связывается общественным мнением с заботой о благополучии и

безопасности граждан. Обращает на себя внимание и то, что достаточно не важными для восприятия желаемого образа столицы оказались такие объективные и важные для жизнедеятельности города характеристики, как наличие удобной современной инфраструктуры, обеспечение эффективной работы и безопасности бизнеса, а также респектабельность руководства.

Итак, рассмотрим подробно реальное восприятие соответствия Москвы данным критериям. Очевидно, что требованию благополучия граждан столица полностью соответствует только по мнению 13,5% респондентов, а скорее соответствует - по мнению 29,7%. То есть менее половины респондентов в большей или меньшей степени удовлетворены тем, как обстоят дела с благополучием граждан в городе. То есть можно говорить о том, что россияне достаточно трезво оценивают ситуацию в столице, не предполагая, что Москва является исключительно столицей олигархов. Ни да, ни нет, - ответили 19,3% опрошенных. 16,5% респондентов полагают, что Москва скорее не соответствует данному критерию, а 7,3% считают, что столица России вообще не обеспечивает благополучия граждан. Затруднились с ответом 13,5% участников опроса.

Еще меньше число тех, кто считает, что Москва полностью соответствует критерию личной безопасности граждан (5,5%). Еще 9,7% респондентов полагают, что она скорее соответствует этому показателю. Данный результат также является весьма показательным. К сожалению, в последние годы, особенно после сентябрьских взрывов в Москве, образ столицы преимущественно воспринимается, как образ достаточно опасного для проживания города, где не существует никаких гарантий личной безопасности. К сожалению, такие настроения являются очень распространенными, имеющими характер стереотипа. Это одна из самых серьезных негативных сторон имиджа Москвы, которая подлежит тщательной коррекции. Ни да, ни нет, - ответили 18,5% россиян. Скорее не соответствует российская столица критерию личной безопасности граждан по мнению 31,3% опрошенных, а полностью не соответствует - по мнению 19,9%. Затруднились с ответом 15,1% граждан.

При анализе следующих критериев также очевидны некоторые тенденции. Как свидетельствуют результаты опроса, чистота на улицах является неперменной характеристикой современной столицы в глазах россиян. Российская столица полностью удовлетворяет критерию чистоты на улицах по мнению 13,5% респондентов. Скорее соответствующей идеальному предстанию Москва находят 29,7% опрошенных. То есть менее половины россиян полагают, что Москва отвечает требованиям чистоты, предъявляемым к столице. Трудно сказать, какой эффект срабатывает в данном случае: стереотип восприятия, соотносящий нынешнюю Москву и Москву двадцатилетней давности, или эффект подобия, связывающий восприятие столицы и ситуации в родном провинциальном городе. Скорее, данный компонент имиджа можно корректировать, более подробно информируя общественность о шагах, предпринимаемых руководством города в данном направлении, и их конкретных результатах. Ни да, ни нет, - ответили на этот вопрос 17,9% россиян. 13,3% граждан полагают, что Москва скорее, а 7,5% - полностью не соответствует этому критерию. Затруднились с ответом 18% респондентов.

Что касается хорошего состояния экологии, то при анализе ответов россиян также бросается в глаза необходимость коррекции данного аспекта имиджа города. Только 5,2% опрошенных полагают, что Москва полностью удовлетворяет данному критерию. Скорее соответствует ему российская столица по мнению 12,5% опрошенных. Ни да, ни нет, - ответили 19,2% граждан. Скорее не соответствует идеальному состоянию хорошей экологии - 28,3% граждан, а полностью не соответствует - по мнению 20,2%. То есть значительная часть граждан России видит Москву как город с достаточно сложной экологической ситуацией. Затруднились с ответом 14,5% респондентов.

И в развитие данного сюжета: только 17,2% граждан полагают, что Москва полностью соответствует критерию количества зеленых насаждений. Еще 32,2% опрошенных считают, что Москва скорее соответствует данной характеристике. Это весьма

позитивные результаты, которые вполне позволяют эффективно развивать имидж Москвы, как "зеленого" города, несколько ретушируя негативное восприятие экологической обстановки. Ни да, ни нет, - сказали 20,3% граждан. Скорее не соответствует желаемому россиянами количеству зеленых насаждений - 10,3%, а полностью не соответствует - по мнению 3,7%. Затруднились с ответом 14,5% участников опроса.

Уровень преступности, коррупции и обеспечение эффективной работы и безопасности бизнеса являются чрезвычайно важными объективными характеристиками имиджа города, а также имеют специфическое наполнение в контексте современных ожиданий россиян. Обеспечение порядка, борьба с коррупцией и преступностью — одни из ключевых требований к власти в стране, и как следствие - к столичной власти. Поэтому им необходимо уделить особое внимание. При анализе критерия соответствующего политике низкого уровня коррупции и преступности, обусловленного соответствующей политикой власти в данном направлении, обращают на себя внимание наиболее выпуклые расхождения между желательным представлением о данной характеристике и реальным восприятием ситуации в Москве. Полностью соответствует должному низкому уровню коррупции и преступности российская столица по мнению лишь 4,4% россиян, а скорее соответствует - по мнению еще 5,3%. Это очень низкий показатель, связанный также с неуверенностью граждан в личном благополучии и безопасности, о которых говорилось выше. Данные исследования подтверждают сложившийся стереотип имиджа Москвы как города с высоким уровнем коррупции и преступности на разных уровнях. Ни да, ни нет, - позиция 9,3% граждан. Большинство же опрошенных считает, что Москва скорее (28,8%) или полностью (40,1%) не соответствует ожидаемому низкому уровню коррупции и преступности. Затруднились с ответом 12% граждан.

При этом полное соответствие критерию обеспечения эффективной работы и безопасности бизнеса признают 10,9% опрошенных. 24,7% респондентов признают, что Москва скорее соответствует данному критерию, чем нет. Ни да, ни нет - позиция 15,7% россиян. Скорее не соответствует необходимому для имиджа столицы уровню обеспечения эффективной работы и безопасности бизнеса по мнению 13,1% граждан, а совсем не соответствует - по мнению 5,9%. Обращает на себя внимание большое число тех, кто затруднился с ответом на данный вопрос - 29,6% россиян, чуть меньше трети всех опрошенных. Вероятно, в данном случае респонденты просто не владели информацией о том, что включает в себя понятие эффективности и безопасности бизнеса.

Как показывают данные этого и других исследований, проводимых РОМИР, важную составляющую в имидже столицы традиционно составляет культурная жизнь. В комплексе различных характеристик столичного имиджа она оказывается чуть менее значимой для россиян, чем личное благополучие и безопасность граждан, коррупция и преступность, а также чистота и хорошая экологическая ситуация, однако, она более важна, чем, к примеру, современность построек, респектабельность руководства или рекреационные ресурсы. По мнению 44,5% наших соотечественников, Москва полностью соответствует критерию наличия в столице богатой культурной жизни. Еще 27,2% граждан считают, что российская столица скорее соответствует данному критерию. Это достаточно высокий результат, характеризующий имидж Москвы в глазах соотечественников как столицы культурной жизни страны. Ни да, ни нет, - ответили 9,8% респондентов. Полностью или частично считают не соответствующей критерию богатой культурной жизни только 8,1% граждан. Затруднились с ответом 10,3% опрошенных.

Что касается должного для столицы сохранения городских достопримечательностей, полностью соответствует данному критерию Москва по мнению 32,4% респондентов, а скорее соответствует - по мнению 37%. Это также очень хороший показатель, подтверждающий, что по мнению россиян московские власти активно заботятся о должном сохранении памятников культуры в столице. Ни да, ни нет, — сказали 11,4% граждан. Скорее и полностью не соответствует наша столица ожидаемому уровню

сохранения городских достопримечательностей только по мнению 7,7% опрошенных. 11,5% респондентов затруднились с ответом. Таким образом, постоянно развивая позитивные характеристики имиджа Москвы как столицы культурной жизни России, бережно хранящей достопримечательности, можно еще более улучшить восприятие россиянами города. Эти характеристики также могут стать основными удачными отличительными чертами образа, постепенно вытесняя негативные характеристики и подчеркивая своеобразие столицы России как в глазах россиян, так и иностранных граждан.

Восприятие россиянами современных построек российской столицы очень позитивно. По мнению 42,2% россиян, постройки Москвы полностью соответствуют их представлению о современных столичных постройках. Еще 31,8% респондентов полагают, что скорее соответствуют данному критерию. Таким образом, данные результаты также можно использовать для развития имиджа современного, активно развивающегося города. Ни да, ни нет, - ответили 9,3% респондентов. Только 6,1% опрошенных полагают, что скорее или полностью не соответствуют данной характеристике столицы.

Что касается современной и удобной городской инфраструктуры, то, по мнению 14,1%, Москва полностью удовлетворяет всем необходимым требованиям. 31,6% респондентов считают, что российская столица скорее удовлетворяет условиям удобства и современности инфраструктуры. Ни да, ни нет, - позиция 17,2% респондентов. Скорее или полностью не соответствует критерию удобства и современности инфраструктуры по мнению 9,9% участников опроса. Затруднились с оценкой критерия более четверти россиян - 27,1%. В целом, данный показатель также позитивен, а большое число затруднившихся с ответом, как и в случае с обеспечением эффективной работы и безопасности бизнеса скорее всего связано с недостаточной осведомленностью россиян о том, что именно включает в себя понятие "современная городская инфраструктура".

Как показывают данные других опросов, фигура лидера в целом является немаловажной характеристикой власти для россиян. Это во многом связано с тем, что долгое время руководство страной было персонифицированным (царь, Генеральный секретарь, Президент). Однако для имиджа столицы главную роль играет вовсе не фигура градоначальника. Имидж мэра города, Правительства Москвы, вероятно, нуждается в дополнительном развитии для повышения веса этого критерия в глазах россиян. Как считают 11,9% опрошенных, в настоящее время столица России имеет достойное столичные, respectable руководство. Еще 26,8% респондентов ответили, что по их мнению московское руководство скорее удовлетворяет критерию respectable, чем нет. Ни да, ни нет - считают 20,3% участников опроса. Скорее не соответствует критерию respectable московское руководство по мнению 10,6% россиян, а 5,5% считают, что оно совсем не соответствует данному критерию. Затруднились с ответом около четверти россиян - 24,9%. При анализе данных результатов обращает на себя внимание большое количество тех, кто ответил "ни да, ни нет", и тех, кто затруднился с ответом. В общей сложности это около половины россиян. Во многом подобная ситуация в момент проведения опроса может быть связана с последствиями изнурительной предвыборной кампании в Государственную Думу, в ходе которой большое количество россиян было серьезно дезориентировано относительно реальной ситуации в Правительстве Москвы. В любом случае, данный компонент имиджа города является отдельным, серьезным направлением дальнейшей работы.

Для многих столиц других государств именно возможности для проведения различных спортивных мероприятий, привлечения туристов, рекреационные возможности являются не только тщательно отработываемыми аспектами имиджа города, но и важной статьёй городского бюджета. Поэтому их нельзя оставить без внимания и при анализе образа Москвы. В целом, данные составляющие имиджа города воспринимаются россиянами весьма позитивно. Около половины всех опрошенных (45,6%) уверены, что он располагает всеми необходимыми условиями для проведения спортивных мероприятий. Еще 36,3% полагают, что российская столица скорее соответствует

данному критерию, чем нет. То есть подавляющее большинство россиян видят в Москве не только культурную, но и спортивную столицу. Ни да, ни нет, - сказали 4,9% граждан. Скорее или полностью считают Москву не соответствующей необходимым для столицы условиям проведения спортивных мероприятий только 4,5% россиян. Затруднились с ответом 8,7% опрошенных.

Также значительное число опрошенных (43,6%) полагают, что Москва полностью удовлетворяет критерию наличия хороших возможностей для привлечения иностранных туристов. Скорее соответствует российская столица данному условию по мнению еще 34% граждан. Ни да, ни нет, - ответили 6,4% респондентов. Скорее или полностью не удовлетворяет данному условию позитивного имиджа столицы только по мнению 6,1% россиян. Затруднились с ответом 9,9% опрошенных.

Что касается критерия цивилизованного отдыха в ресторанах, клубах, казино, то столица России полностью соответствует ему по мнению 42,7% граждан. Еще 22,7% респондентов ответили, что Москва скорее удовлетворяет всем необходимым условиям в данном вопросе, чем нет. Ни да, ни нет, - ответили 6,7% респондентов. Скорее не удовлетворяет данной характеристике Москва по мнению 4,6% россиян, а полностью - 4,1%. Затруднились с ответом 19,2% граждан. Все эти показатели, подтверждают, что Москва в глазах россиян имеет позитивный образ столицы спорта, отдыха, располагающей всеми возможностями для привлечения иностранных туристов.

Большинство опрошенных россиян полагают, что главной проблемой Москвы является высокий уровень преступности и коррумпированность. В этом уверены 68,7% респондентов. Высокие цены в российской столице считают самой актуальной проблемой 41,1% опрошенных. Почти столько же - 39,8% участников опроса - в качестве самой животрепещущей московской проблемы назвали нестабильную ситуацию в России, которая оказывает негативное влияние на имидж Москвы, ухудшает его. 33,1% россиян считают, что основной проблемой столицы является низкий уровень жизни граждан. Слабость городской власти назвали в качестве главной московской проблемы 19,2% граждан России. В том, что серьезной проблемой является ее негативный международный имидж, уверены 14,1% россиян. 8,6% респондентов в качестве проблемы обозначили плохие условия для развития бизнеса, привлечения инвестиций. Затруднились с ответом 14,3% граждан. Таким образом, исходя из анализа восприятия россиянами ключевых проблем столицы России, на первом месте все тот же высокий уровень преступности и коррупции, а также неблагополучие граждан. Интересно, что анализ проблем Москвы еще раз выявил непосредственную связь имиджа города и ситуации в России в целом. Как и в предыдущих случаях, развитие бизнеса не является для подавляющего большинства россиян главным, лидирующее место занимают проблемы безопасности и благополучия граждан.

В ходе опроса нами также был задан вопрос, в какой мере власти Москвы способствуют созданию позитивного имиджа города. Четверть опрошенных (25,2%) полагает, что руководство делает все возможное для этого. Еще 39,7% граждан считают, что скорее всего дело обстоит именно так. 17,5% уверены, что московские руководители делают мало, а 3,3% - что ничего не делают для создания позитивного образа собственного города. Затруднились с ответом 14,3% опрошенных. Таким образом, более половины россиян признают значительные усилия руководства в работе по созданию позитивного образа столицы.

Проведенное РОМИР исследование выявило некоторые тенденции, присутствующие в массовом сознании россиян относительно оценки столицы России. Однозначно негативного отношения к Москве, как пытаются убедить граждан некоторые СМИ, нет. Есть острое и болезненное восприятие проблем коррупции, преступности, личной безопасности и благополучия граждан, нестабильности. Однако, это проблемы не только Садового Кольца, но и всей России, что подтверждают данные многочисленных опросов. Поэтому справиться с ними московским властям без поддержки руководства страны просто невозможно.