



300
ЛЕТ СПбГУ

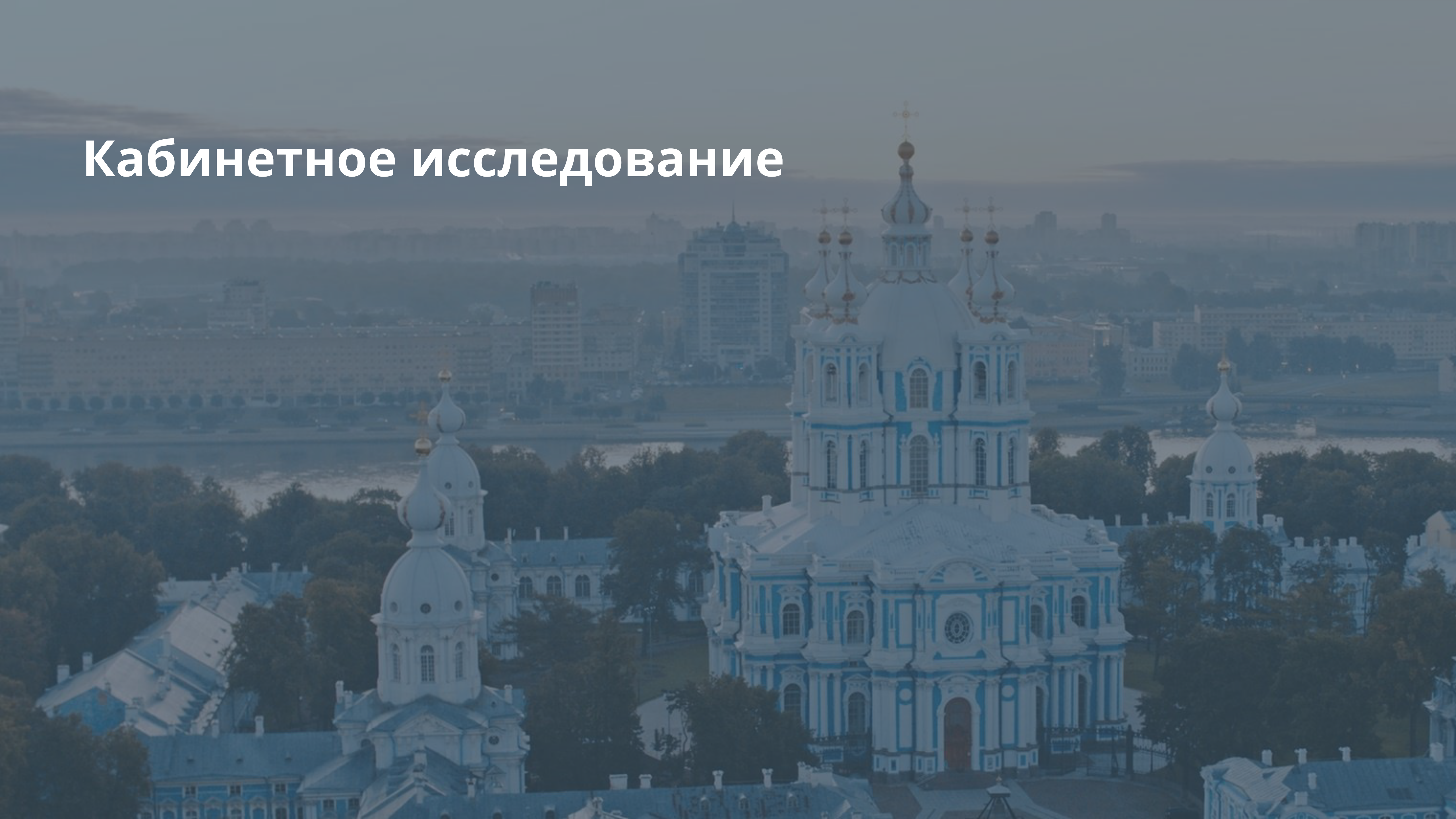


**ЦЕНТР
ПРИКЛАДНОЙ
СОЦИОЛОГИИ**
Санкт-Петербургский
государственный университет

ИССЛЕДОВАНИЕ ПО ВЫЯВЛЕНИЮ ПЕРСПЕКТИВНЫХ НИШ РЫНКА ДЛЯ РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА В ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

02.12.2024 – 15.12.2024

Кабинетное исследование



Цели исследования



- Анализ демографической структуры Ленинградской области
- Характеристика предложения социальных услуг в регионе по основным видам деятельности (ОКВЭД 85, 88, 86, 93, 96, 94.99, раздел R)
- Анализ спроса и предложения услуг в выделенных сферах
- Представление данных, характеризующих доступность и плотность социальной инфраструктуры с разделением на частные и государственные учреждения
- Оценка влияния социально-демографических факторов в регионе на спрос и предложение социальных услуг.

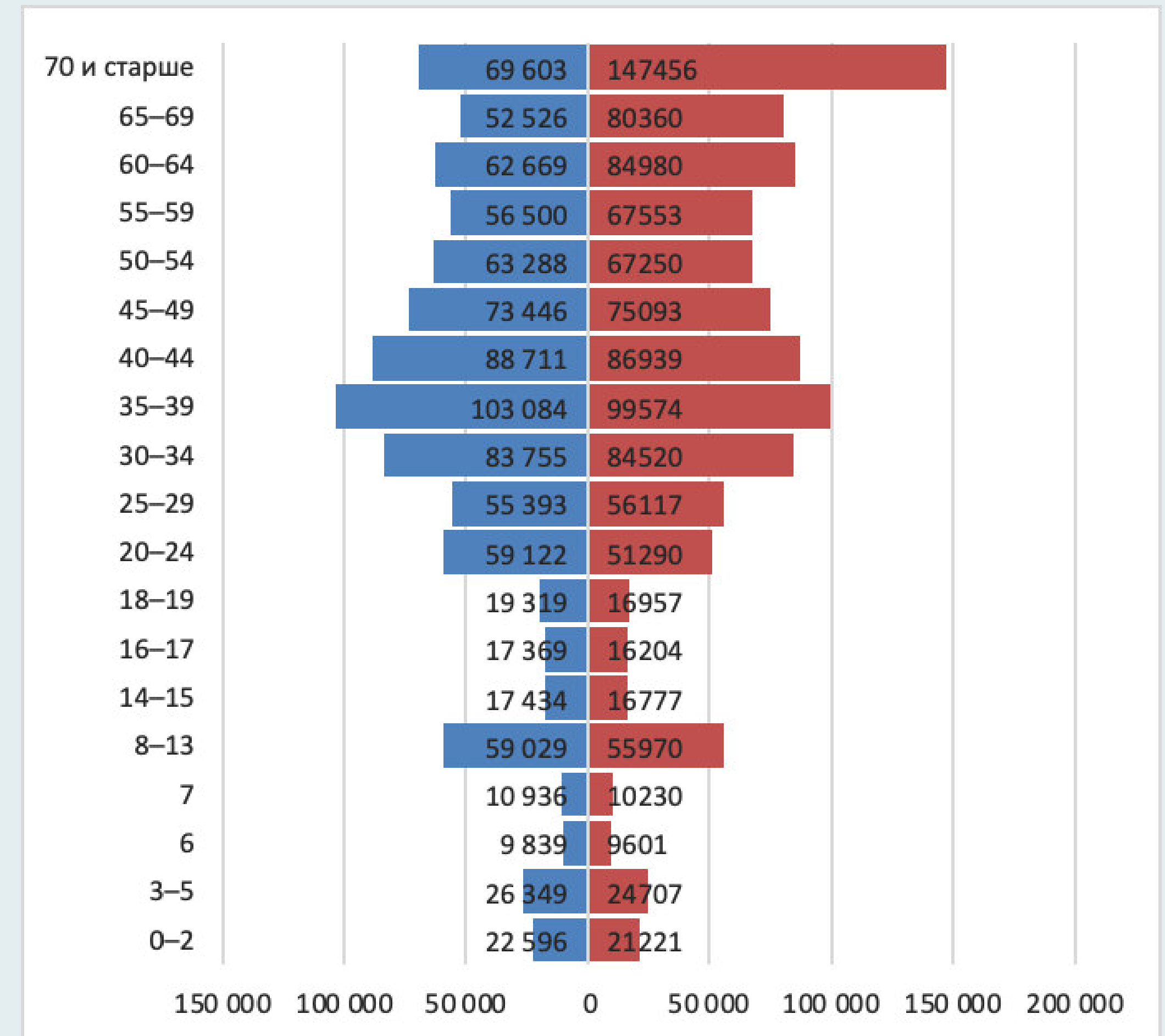
Общая демографическая картина Ленинградской области



300
ЛЕТ СПбГУ



- численность населения ЛО – 2 035 762 человек (2023)
- один из самых населенных субъектов в СЗФО
- наблюдается умеренный рост населения (миграция и естественный прирост)
- 66,7% населения проживают в городских округах (2024)
- 33,3% населения проживают в сельской местности (2024)
- область урбанизирована, хотя уровень урбанизации немного ниже, чем в целом по России (67% против 73%)



Возрастно-половая пирамида Ленинградской области (на 01.01.2024)
По данным Петростата

Соотношение трудоспособного и нетрудоспособного населения ЛО



300
ЛЕТ СПбГУ



- доля трудоспособного населения в районах ЛО превалирует над долей нетрудоспособного возраста
- на одного трудоспособного жителя в среднем приходится 0,74 нетрудоспособного жителя

- во всех районах, кроме Всеволожского, данный показатель превышает 0,5
- максимальная нагрузка на трудоспособных граждан наблюдается в Подпорожском, Тихвинском, Приозерском и Лужском районах (0,9; 0,84; 0,83; 0,82 соответственно)



Численность населения муниципальных районов и городского округа Ленинградской области по основным возрастным группам

По данным Петростата

Численность инвалидов в муниципальных образованиях ЛО



300
ЛЕТ СПБГУ



Численность инвалидов в муниципальных образованиях ЛО
По данным Комитета по социальной защите населения Ленинградской области

Численность безработных граждан в Ленинградской области

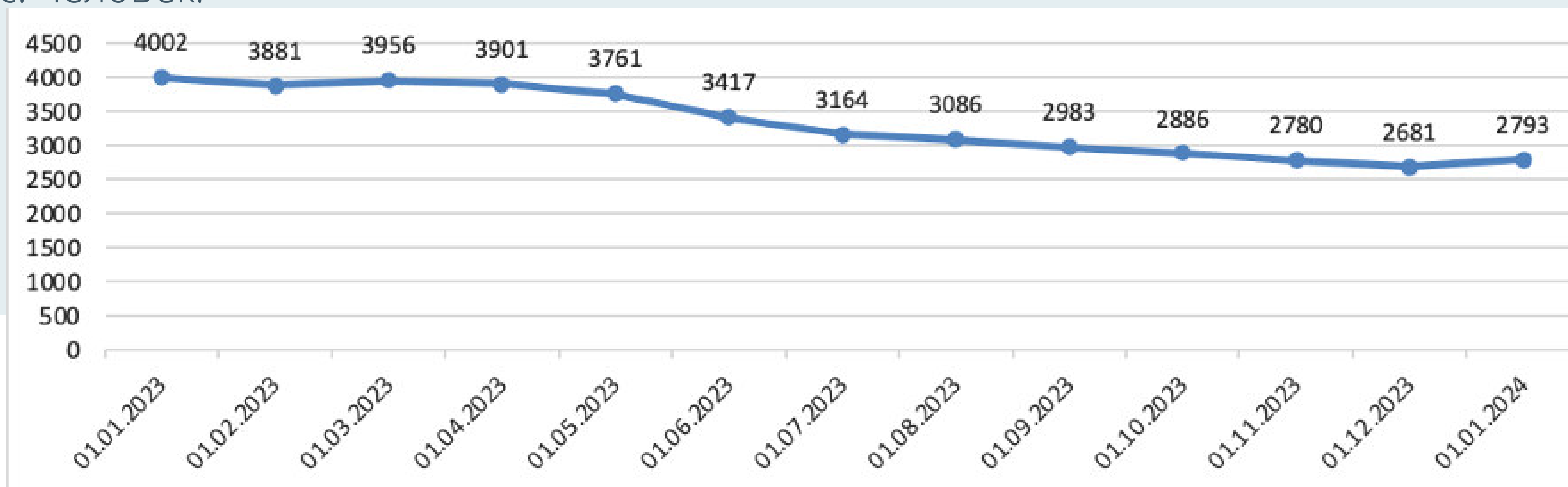


300
ЛЕТ СПбГУ



- показатели безработицы стабильно снижаются за последние 4 года
- в 2023 г. насчитывалось 2,8 тыс. безработных, в том числе из них 2,1 тыс. человек получают пособие по безработице (75%)
- в 2020 году только 44% безработных получали пособие по безработице, а безработных насчитывалось более 30 тыс. человек.

- Из 2793 безработных граждан: по возрасту:
 - 16-17 лет – 7 чел. (0,3%);
 - 18-19 лет – 29 чел. (1%);
 - 20-24 года – 134 чел. (4,8%);
 - 25-29 лет – 146 чел. (5,2%);
 - 30-34 года – 980 чел. (35,1%);
 - 35-49 лет – 1169 чел. (41,9%);
 - 50 лет и старше – 980 чел. (35,1%).



По данным Комитета по труду и занятости населения Ленинградской области за 2023 г.

Абсолютное распределение предприятий в муниципальных районах ЛО по ОКВЭД



300
ЛЕТ СПбГУ



Район/ОКВЭД	85	86	88	90	91	93	94	96	Население, чел.
Бокситогорский район	32	2	2	2	5	4	5	5	50977
Волосовский район	38	5	1	6	6	1	7	1	50211
Волховский район	47	13	1	5	13	3	9	4	79417
Всеволожский район	116	89	19	16	9	19	23	24	554288
Выборгский район	76	41	9	17	9	14	6	15	195374
Гатчинский район	112	51	7	19	11	17	18	14	261898
Кингисеппский район	52	20	2	13	1	4	7	6	83838
Киришский район	33	9	1	0	1	3	3	4	59877
Кировский район	55	21	2	11	3	6	1	1	108460
Лодейнопольский район	20	9	0	3	3	4	0	1	27548
Ломоносовский район	48	4	3	9	7	9	6	5	85329
Лужский район	54	10	1	3	12	4	4	2	75307
Подпорожский район	22	4	1	2	4	2	3	0	25508
Приозерский район	51	7	2	5	11	7	4	6	57047
Сланцевский район	23	4	0	2	1	3	4	3	45192
Сосновоборский г. о.	33	19	1	8	2	9	8	6	64121
Тихвинский район	34	14	1	5	6	6	2	4	66266
Тосненский район	69	24	1	7	3	4	8	3	133109

По базе данных «Спарк»

Соотношение нуждающихся и предложения услуг по ОКВЭД в районах ЛО



300
ЛЕТ СПбГУ



ОКВЭД	Ситуация	Район
R.85	Наибольшее количество нуждающихся на 1 организацию (1167 человек), конкуренция за места	Всеволожский
Q.88	Высокое количество нуждающихся на 1 организацию: 21 878, 17 531, 14 780 человек соответственно	Тосненский, Волховский, Лужский
Q.88	Отсутствие организаций	Лодейнопольский, Сланцевский
Q.86	Высокое количество на 1 организацию: 25 и 21 тыс. человек	Бокситогорский, Ломоносовский
R.91	Падение показателя нуждающихся	Гатчинский, Кингисеппский, Тосненский
R.91	Рост охвата библиотечным обслуживанием	Бокситогорский, Тихвинский
R.91	Низкий охват библиотечным обслуживанием	Всеволожский
R.93	Наибольшее количество нуждающихся в спортивных организациях: 26,1 и 17,3 тыс. человек	Волосовский, Тосненский
R.93	Наилучшие показатели: 3,6; 4,2; и 3,7 тыс. человек	Лодейнопольский, Приозерский, Сосновоборский
S.96*	Спрос на ритуальные услуги (анализ по смертности: 23 001 умерших в 2023 г., снижение на 5,32%)	Ленинградская область
94.99*	Острая проблема безнадзорных животных (около 1000 особей в каждом районе)	Всеволожский, Кировский, Тихвинский

*- проведение анализа по ОКВЭД S.96 и 94.99 затруднено в связи со сложностью выявления категорий нуждающихся, за основу взяты примеры с возможностью расчета

Анализ доступности услуг государственных и частных предприятий по районам ЛО



300
ЛЕТ СПбГУ



- Доступность услуг зависит от факторов, наиболее важным из которых является форма собственности (государственная или частная).
- При анализе учитывался принцип, что районы с малой долей частных предприятий требуют большей поддержки предпринимательства, чем районы с высокой долей частных

компаний.

- Это стимулирует развитие частного социального предпринимательства, что вместе с государственными предприятиями повышает доступность социальных услуг.
- В исследовании были определены доли частных предприятий по районам ЛО и ОКВЭД.

Доля частных предприятий (по МО ЛО и ОКВЭД)

Район ОКВЭД	85	86	88	90	91	93	94	96
Бокситогорский район	3,13	50,00	0,00	0,00	0,00	25,00	20,00	80,00
Волосовский район	2,63	80,00	0,00	50,00	0,00	0,00	14,29	100,00
Волховский район	0,00	84,62	0,00	0,00	0,00	33,33	22,22	75,00
Всеволожский район	22,41	89,89	94,74	18,75	22,22	47,37	17,39	70,83
Выборгский район	9,21	70,73	55,56	17,65	0,00	42,86	0,00	86,67
Гатчинский район	10,71	86,27	71,43	15,79	0,00	23,53	16,67	85,71
Кингисеппский район	5,77	90,00	50,00	7,69	0,00	25,00	0,00	83,33
Киришский район	6,06	77,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	25,00
Кировский район	1,82	95,24	50,00	9,09	0,00	33,33	0,00	100,00
Лодейнопольский район	5,00	77,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ломоносовский район	4,17	75,00	100,00	11,11	0,00	77,78	33,33	80,00
Лужский район	7,41	80,00	0,00	0,00	0,00	50,00	0,00	50,00
Подпорожский район	9,09	75,00	100,00	0,00	0,00	50,00	0,00	0,00
Приозерский район	1,96	85,71	0,00	0,00	0,00	57,14	0,00	83,33
Сланцевский район	0,00	50,00	0,00	0,00	0,00	33,33	0,00	66,67
Сосновоборский г.о.	6,06	89,47	0,00	12,50	0,00	55,56	50,00	100,00
Тихвинский район	5,88	78,57	100,00	20,00	0,00	16,67	0,00	75,00
Тосненский район	4,35	87,50	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	33,33

Выводы по доступности услуг по районам и статьям ОКВЭД

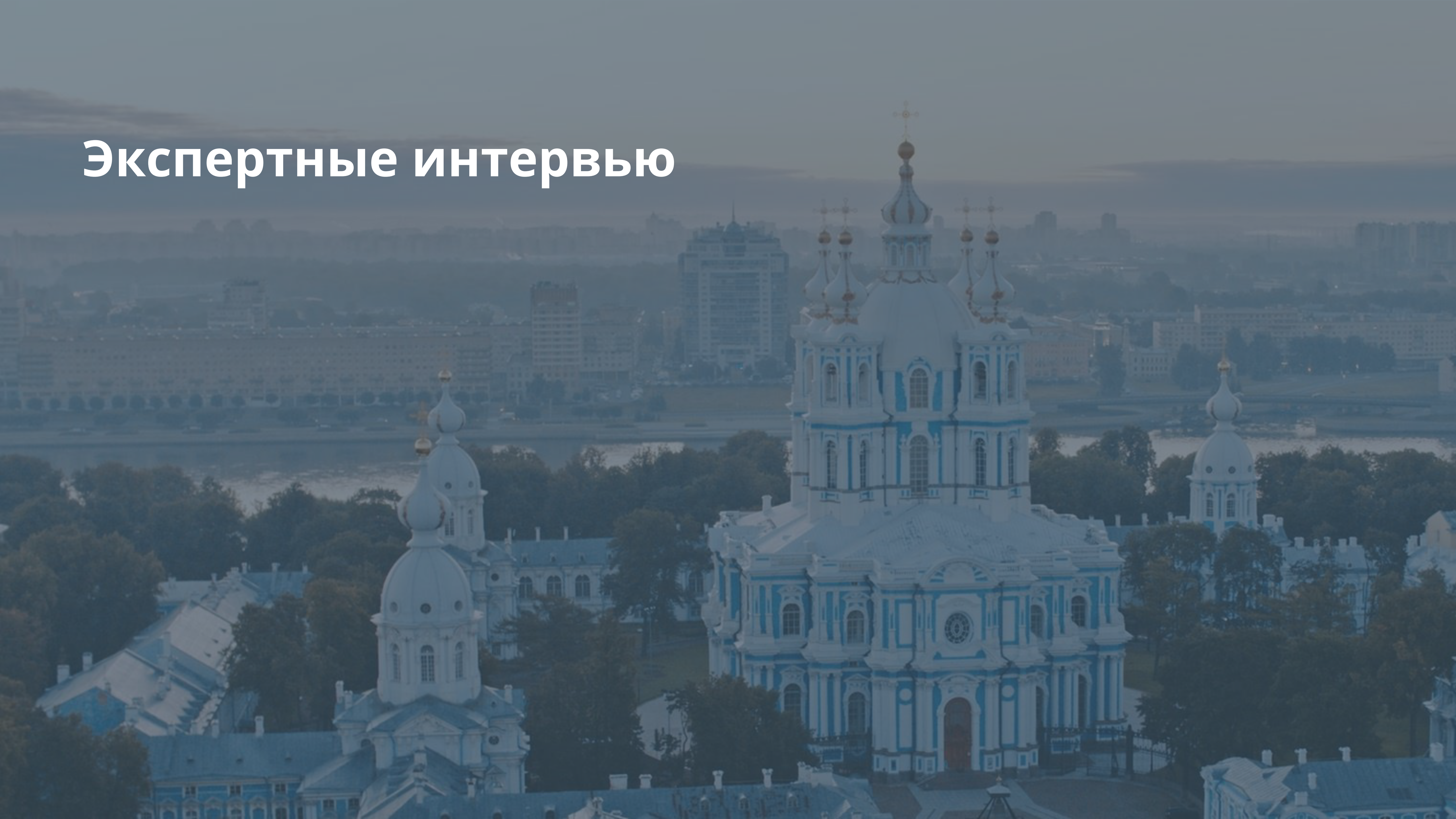


300
ЛЕТ СПбГУ



ОКВЭД	Вывод	Районы
85. Образование	Зависят от государственных учреждений, что ограничивает доступность и качество образовательных услуг	Волховский, Сланцевский, Киришский, Лодейнопольский, Лужский, Приозерский, Тосненский
86. Здравоохранение	Низкая доля частных медицинских учреждений в некоторых районах ограничивает доступ к медицинским услугам	Кировский, Кингисеппский, Бокситогорский, Сланцевский
88. Предоставление социальных услуг	Отсутствие частных предприятий создаёт пробелы в социальной поддержке уязвимых групп населения	Бокситогорский, Волосовский, Волховский, Киришский, Лодейнопольский, Лужский, Приозерский, Сланцевский
90. Творческая и развлекательная деятельность	Отсутствие частных предприятий ограничивает культурное развитие и доступ к развлекательным мероприятиям	Все районы, кроме Волосовского (50% частных предприятий)
93. Деятельность в области спорта и отдыха	Минимальное количество или отсутствие частных предприятий снижает возможности для активного отдыха и спорта	Волосовский, Киришский, Лодейнопольский, Тосненский
94. Деятельность общественных и некоммерческих организаций	Низкая или нулевая доля частных некоммерческих организаций ограничивает общественную активность	Большинство районов
96. Прочие персональные услуги	Полное отсутствие частных предприятий ограничивает доступность персональных услуг	Лодейнопольский, Подпорожский

Экспертные интервью



Цель и задачи исследования



Цель исследования – получение экспертных оценок тенденций развития, потребительских трендов и перспективных направлений развития социального предпринимательства в Ленинградской области.

Задачи исследования:

- Характеристика основных тенденций на рынке социальных услуг в Ленинградской области;
- Анализ потребительских трендов в сферах социального предпринимательства, включенных в настоящее исследование, включая изменения ожиданий потребителей;
- Выявление ключевых проблем и вызовов, с которыми сталкиваются социальные предприниматели при предоставлении услуг населению;
- Характеристика взаимодействия с государственными организациями: доступной поддержки, опыта ее получения и трудностей в сотрудничестве;
- Прогноз развития потребительских трендов;
- Определение возможностей для расширения сфер социального предпринимательства.

Методология исследования (1)



Характеристика выборочной совокупности

Критерии включения экспертов в выборку:

1. наличие профессионального опыта (не менее 7 лет) в сфере бизнес-консалтинга
2. занятие руководящей должности в организации, предоставляющей аналитику по потребительским трендам современного российского рынка
3. наличие опыта руководства бизнесом в социальной сфере (соответствие деятельности основным кодам ОКВЭД 85, 88, 86, 93, 96, 94.99) не менее 5 лет
4. обладание опытом общественной деятельности: членство в экспертных советах, рабочих группах, отраслевых сообществах в сфере регулирования социальной сферы не менее 3 лет

Проведены 13 экспертных интервью:

- 9 с социальными предпринимателями
- 4 с экспертами в сфере развития социального предпринимательства

Социальные предприниматели представляли сферы образования, здравоохранения, персональных услуг. Среди них представлены руководители сети предприятий и индивидуальные предприниматели (ИП).

Средняя продолжительность интервью – 1 час 9 минут.

Методология исследования (2)



Методы анализа данных

Была разработана книга кодов, которая включала 22 кода. Кодирование данных осуществлялось с использованием программного обеспечения Atlas.ti. Наряду с кодированием данных применялась техника фреймворк анализа – данные по ключевым исследовательским вопросам фиксировались в матрице по отдельным интервью с экспертами.

Ограничения исследования

Экспертные интервью как метод нацелены на представление общих тенденций, проблем, возможностей их решения или прогнозов. Результаты не могут быть обобщены на все сферы и организации в области социального предпринимательства, а также на все районы ЛО с учетом особенностей метода сбора данных и возможного существования трендов на локальном уровне или в узкоспециализированных сферах услуг.

Потребительские тренды



1) Индивидуализация и кастомизация услуг

стремление предложить уникальную услугу и создать комфортные условия для клиентов

2) Повышение физической доступности услуг

Услуги рядом с местами проживания и работы, локальность

3) Цифровизация

Взаимодействие с клиентами, продвижение, услуги онлайн

4) Инклюзивность

услуги для пожилых людей, детей, людей с ОВЗ

5) Экологическая повестка

Как конкурентное преимущество во многих сферах

6) Развитие спорта, отдыха и развлечений

Рост числа арт-кластеров, запрос на организованный культурный досуг, массовизация непрофессионального спорта

Изменения ожиданий потребителей



- 1) Большая избирательность в выборе услуг
- 2) Запрос на индивидуальный подход и обучение детей в малых группах, в том числе детей с особенностями развития
- 3) Приоритетная сфера – образовательные услуги для детей.**
Потребители могут отказываться от платных услуг сфере здравоохранения, физкультурно-оздоровительного комплекса, спорта, отдыха и развлечений, некоторых персональных услуг
- 4) Откладывание принятия решения в услугах коррекционной работы с детьми

Барьеры при предоставлении услуг



Ключевые проблемы:

- 1) Кадровый дефицит: сложности с поиском преподавателей, врачей, администраторов и др.
- 2) Высокая арендная плата и недостаток помещений
- 3) Услуги не востребованы, если потребитель не понимает пользу для себя и требуются усилия для результата

Трудности во взаимодействии социальных предпринимателей с государством



300
ЛЕТ СПбГУ



- 1) Бюрократизация процессов работы
- 2) Излишняя отчетность, дублирование, сложная система отчетности
- 3) Негативное отношение и нежелание идти на контакт со стороны организаций, предоставляющих услуги на бюджетной основе (отказ размещать рекламу)
- 4) Опасение обращаться за мерами поддержки

Взаимодействие с государством и крупным бизнесом



Потребность в развитии диалога и сотрудничества

Возможные варианты:

- СП как исполнители заказов – требуется помощь в продвижении, представлении предпринимателей крупному бизнесу, участие в закупках
- Грантовая поддержка СП со стороны государства и крупного бизнеса
- Поддержка в рамках программ КСО и политик ESG
- Государственные меры стимулирования закупки у СП



- 1) Больше разнообразие услуг в сферах образования, культуры, спорта, отдыха и развлечений. Развитие арт-кластеров и креативных пространств
- 2) Частные школы и дополнительное образование для детей
- 3) Социальные услуги для пожилых людей, детей, в т.ч. с особенностями развития
- 4) Услуги по реабилитации, протезированию, психологической и социальной помощи участникам СВО и членам их семей
- 5) Внутренний туризм в ЛО

1. Необходимо **развитие навыков продвижения своих услуг, маркетинга, повышение видимости своих услуг** в социальных сетях и на других доступных площадках. Для этого необходимы вложения в дизайн, продвижение, навыки самопрезентации. Для микропредприятий многое сфокусировано именно на **личности предпринимателя**, важно эмоциональное вовлечение целевой аудитории.
2. Рассмотрение **различных инструментов привлечения ресурсов**, в том числе использование инструментов фандрайзинга.
3. Для эффективной кастомизации услуг важно **изучение целевой аудитории/потенциальных клиентов**. Сбор обратной связи от клиентов после предоставления услуг позволяет понять, какие аспекты требуют доработки.

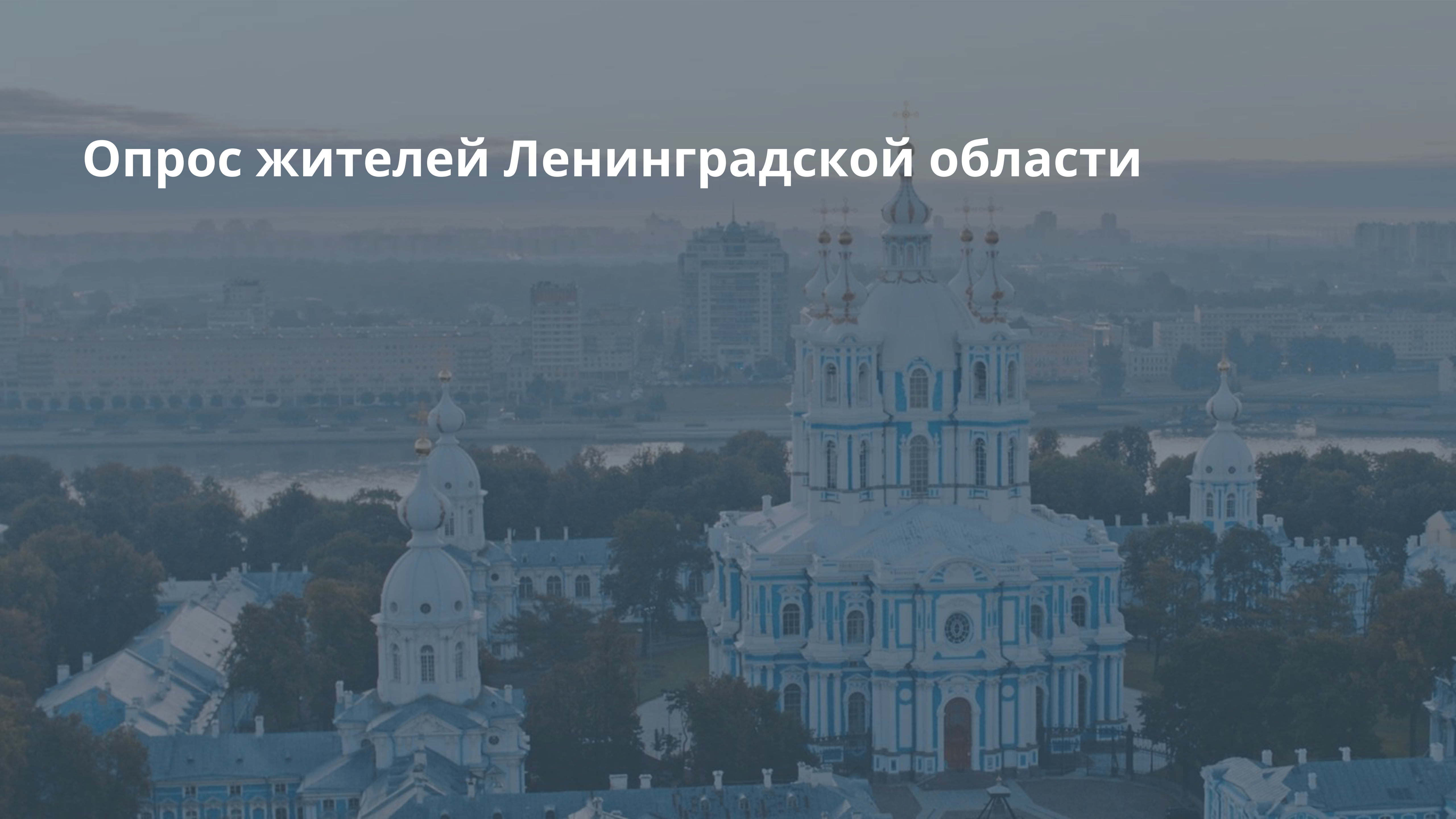
4. Постоянный **мониторинг спроса**, обращение к аналитическим данным при принятии решений в ведении бизнеса.

«...если там что-то начинает происходить, я обращаюсь в таблицу с цифрами. Я смотрю аналитику, я анализирую, я решаю, просчитываю. Вот эти все моменты, они прям должны быть. Поэтому ту рекомендацию, которую я могу дать социальным предпринимателям, это помнить, что у вас всё-таки бизнес» (социальный предприниматель)

4. **Непрерывное обучение** в своей сфере и развитие навыков организации бизнес-процессов.

5. **Развитие коллаборации с другими компаниями и специалистами**, ориентация на общение и обмен опытом.

Опрос жителей Ленинградской области



Цель и задачи исследования



Цель исследования – характеристика опыта использования услуг в сферах социального предпринимательства и запросов по их улучшению и дополнению.

Задачи исследования:

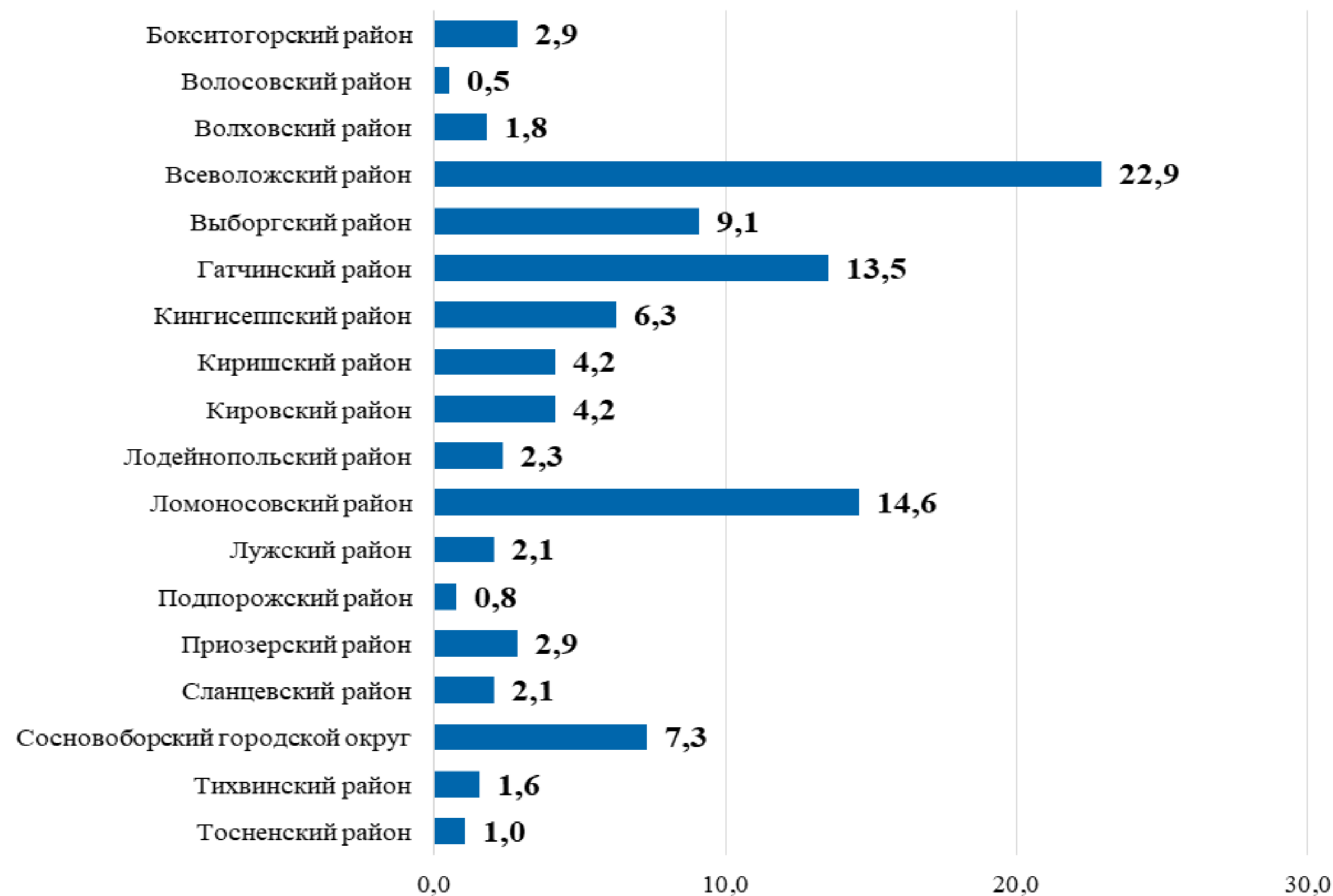
- оценка текущего уровня востребованности различных сфер и ниш рынка услуг среди населения Ленинградской области: наличия опыта использования и частоты использования услуг в различных сферах;
- анализ распределения и особенностей спроса на услуги государственных и частных предприятий в различных сферах социального предпринимательства;
- анализ удовлетворенности жителей Ленинградской области получаемыми услугами в различных сферах социального предпринимательства и оценка готовности продолжать пользоваться ими;
- выявление неудовлетворённого спроса в различных сферах и нишах рынка услуг среди жителей Ленинградской области.

Методология исследования



Описание выборочной совокупности

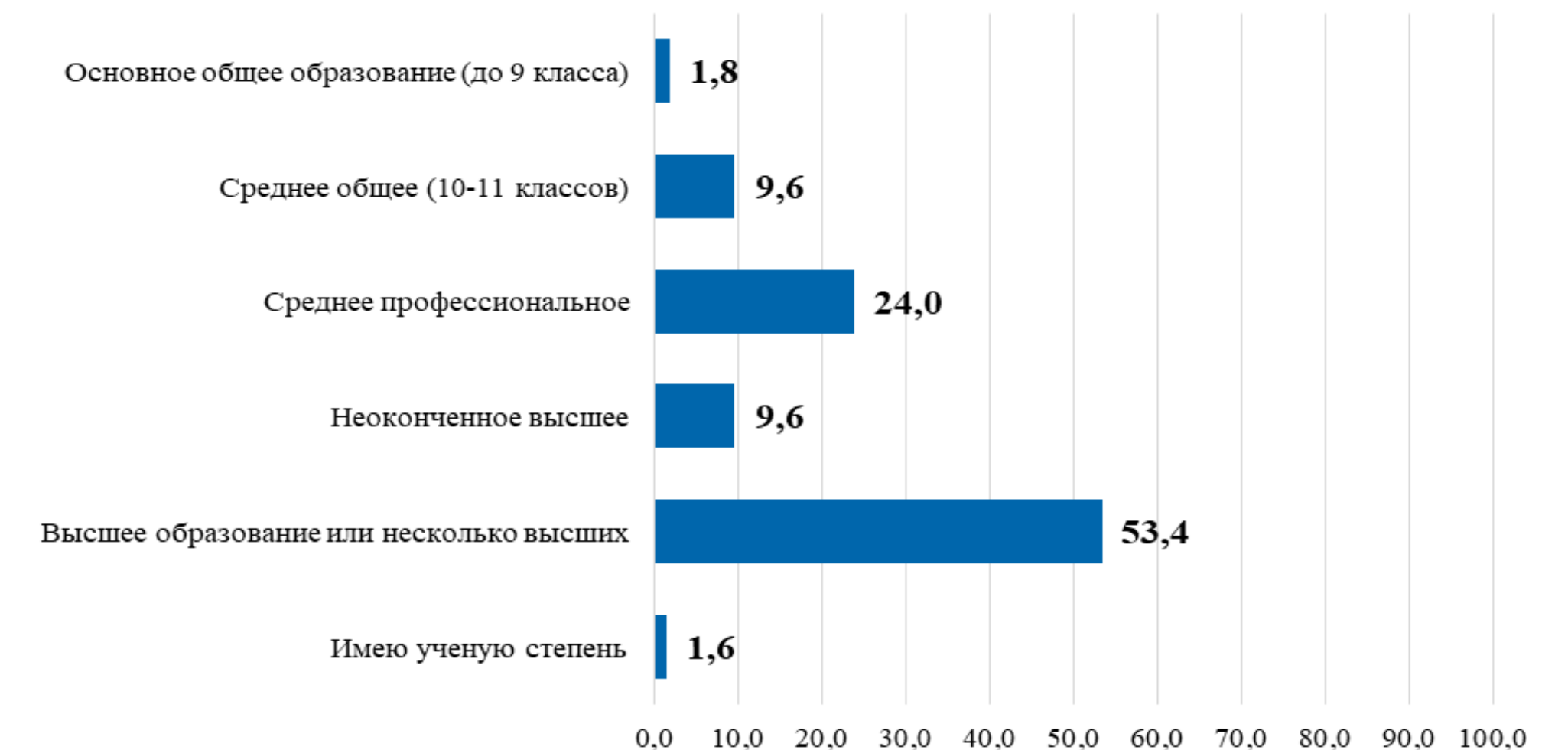
Укажите район Ленинградской области, в котором Вы проживаете:



Распределение по районам проживания, %, n=384

Пол: женщины – 63,3% , мужчины – 36,7%
Возраст: средний возраст – 46,9 лет. Минимальный возраст – 18 лет, максимальный – 84 года.
Наличие несовершеннолетних детей: 41,4%.

Укажите ваш уровень образования



Распределение респондентов по уровню их образования, %, n=384

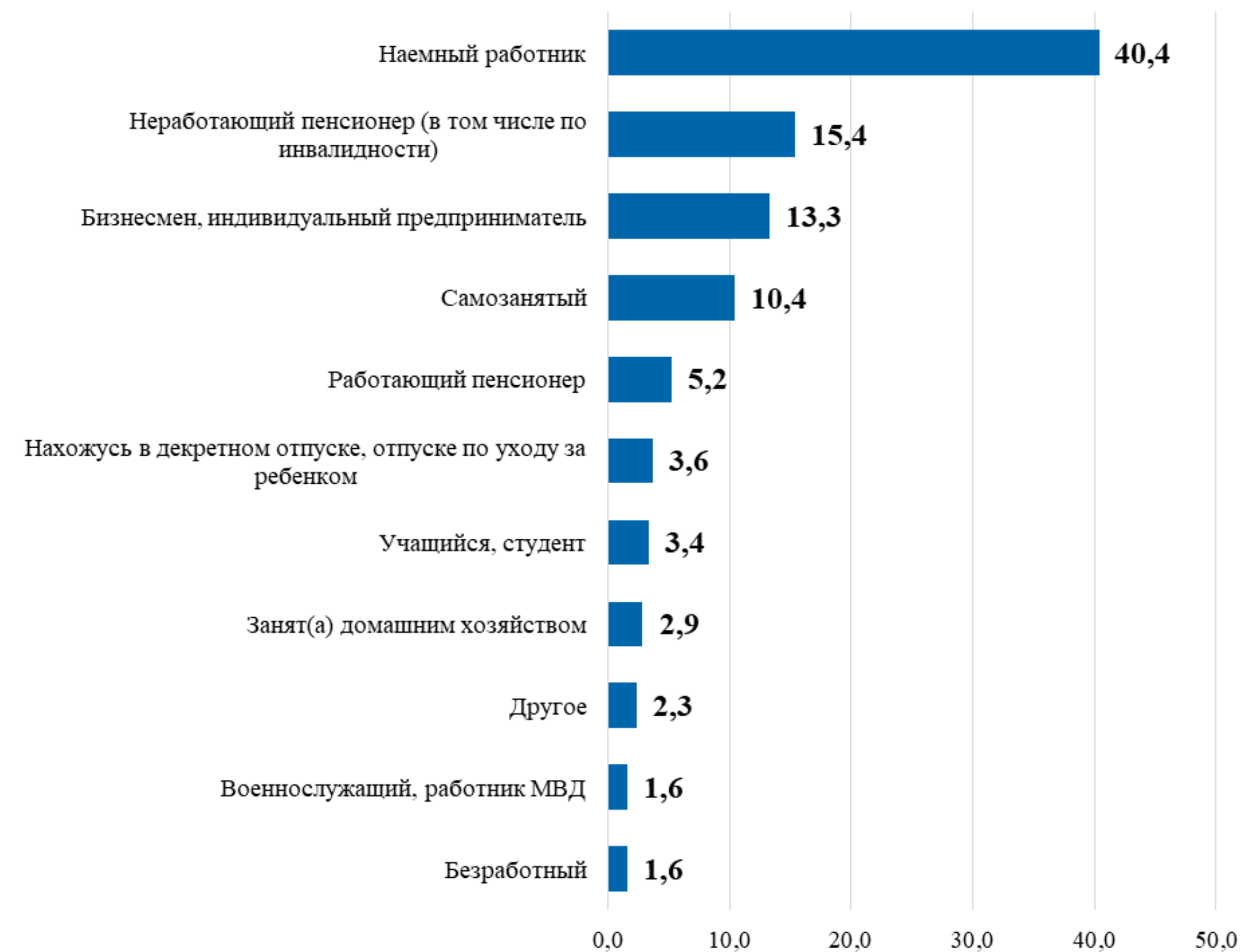
Методология исследования



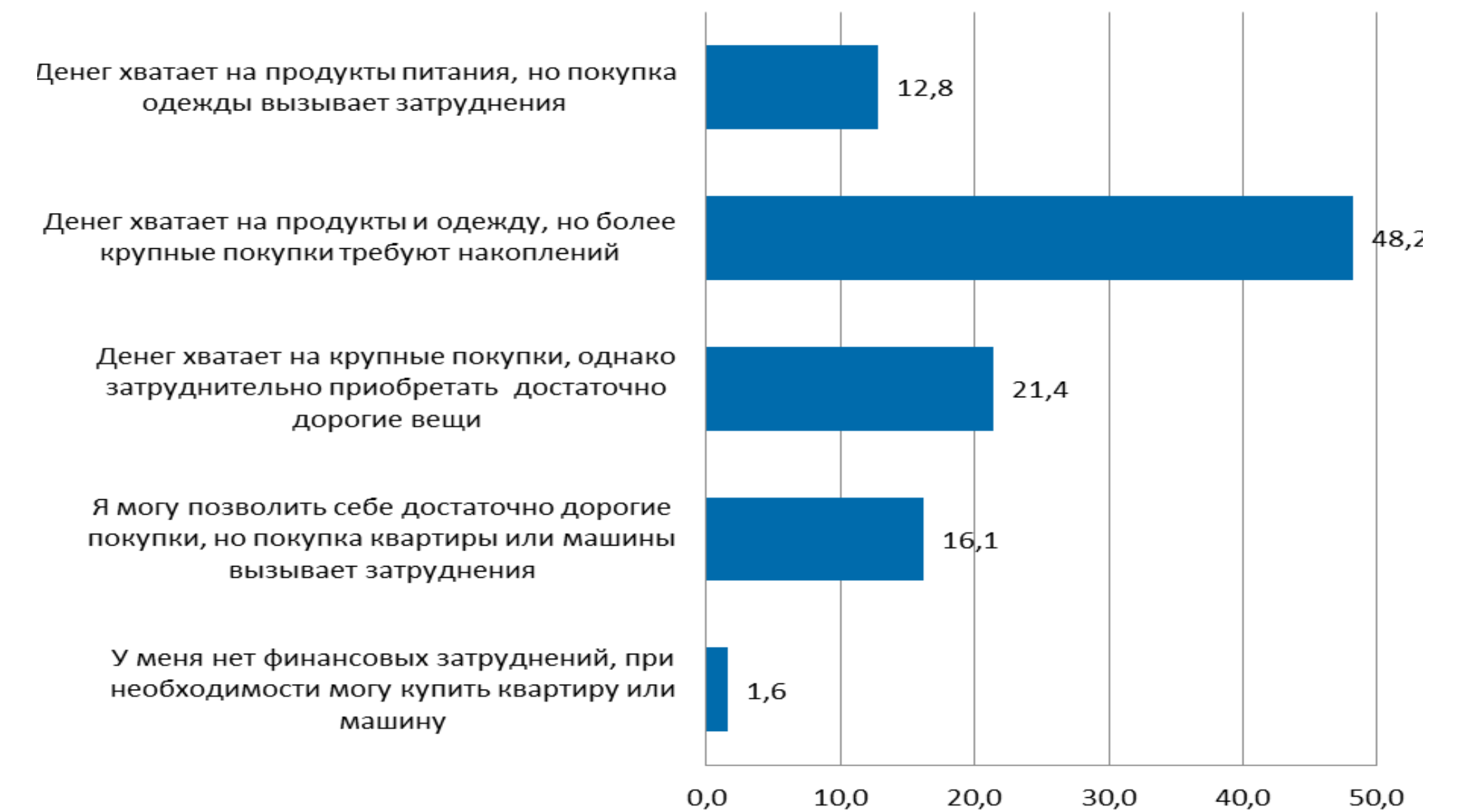
Описание выборочной совокупности

Самооценки респондентов уровня материального благополучия, %, n=384

Укажите ваш основной род занятия в настоящее время



Оцените ваш уровень материального благополучия



Практически у каждого третьего респондента есть знакомые, занимающиеся социальным предпринимательством (31%).

Распределение по основному роду занятий в настоящее время, %, n=384

Результаты исследования



Уровень востребованности различных сфер и ниш рынка услуг среди населения Ленинградской области

Услуги, которые респонденты и члены их семей использовали платно или бесплатно в своем районе проживания в Ленинградской области за последние 3 года, множественный выбор, абсолютные значения и процент наблюдений

Какие услуги вы или члены вашей семьи использовали платно или бесплатно в вашем районе проживания в Ленинградской области за последние 3 года?	n	Процент наблюдений
Здравоохранение (стационары, больницы, санатории, частные медицинские организации и др.)	335	87,2%
Персональные услуги (стирка и химическая чистка, предоставление парикмахерских услуг, косметических услуг, бань и саун)	220	57,3%
Культура (библиотеки, архивы, музеи и прочие объекты культуры)	193	50,3%
Спорт, отдых, развлечения (спортивные мероприятия, клубы, развлекательные и тематические парки, фитнес-центры и др.)	188	49,0%
Образование (дошкольное, школьное, среднее профессиональное, высшее, дополнительное образование: курсы, тренинги и др.)	152	39,6%
Социальные услуги без обеспечения проживанием (уход за детьми, пожилыми, инвалидами, социальное обслуживание, помощь безработным, беженцам)	100	26,0%
Прочие общественные услуги (клубы по интересам, молодежные клубы, музыкальные и художественные клубы)	86	22,4%

Статистические различия

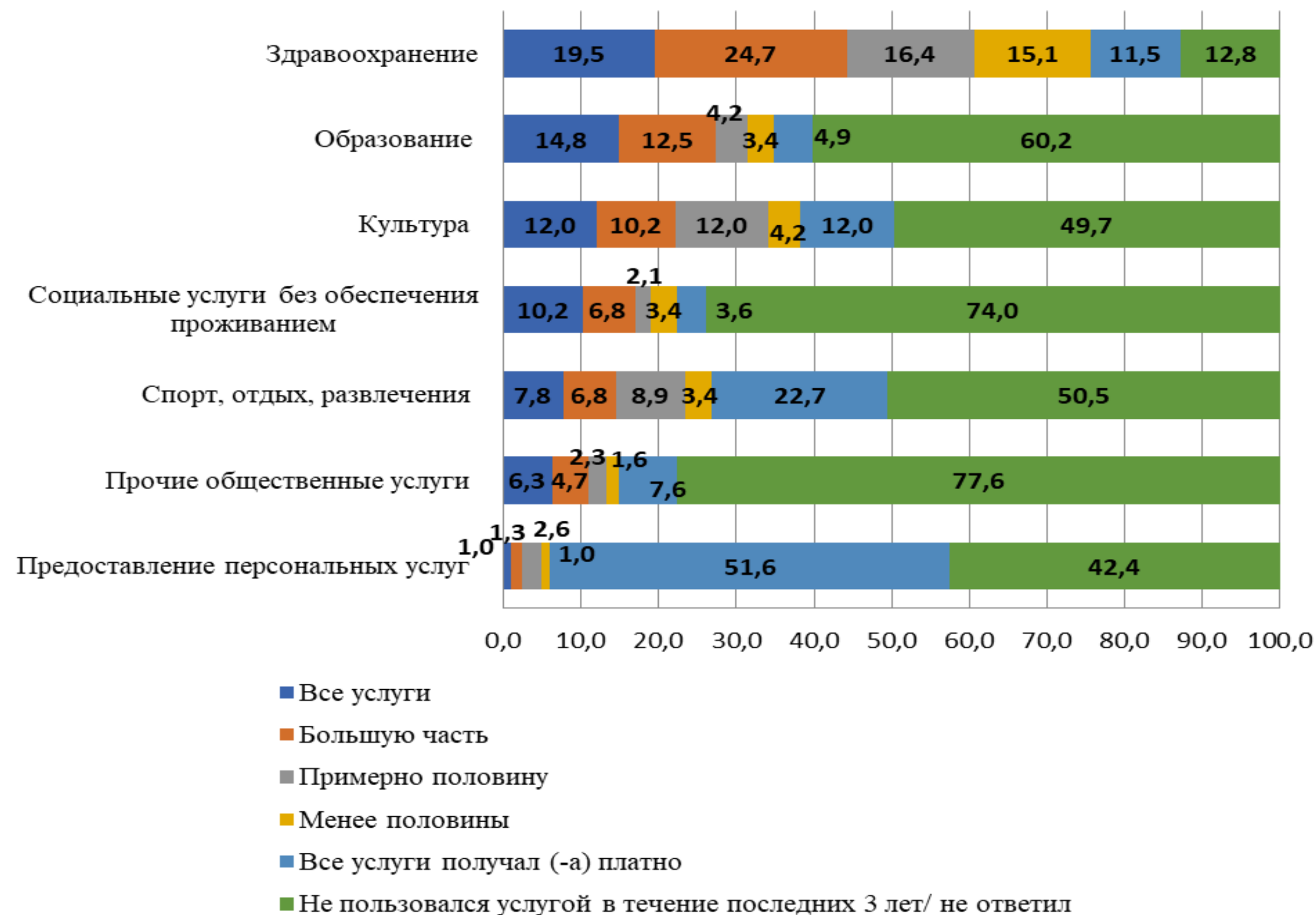
Услугами в сфере культуры чаще пользовались респонденты, проживающие в селе, чем жители городов и районных центров.

Результаты исследования



Особенности спроса на услуги государственных и частных предприятий в различных сферах социального предпринимательства (1)

Доля услуг, получаемая жителями на бюджетной основе



Статистические различия

- Жители сельских районов и ПГТ чаще получали бесплатно в сравнении с городскими жителями все услуги в сфере здравоохранения и в сфере спорта, отдыха и развлечений.
- Чем выше материальное положение жителей ЛО, тем чаще люди получают платные услуги в сфере образования.
- Чем старше жители ЛО, тем чаще они пользуются бесплатными персональными услугами.

Результаты исследования

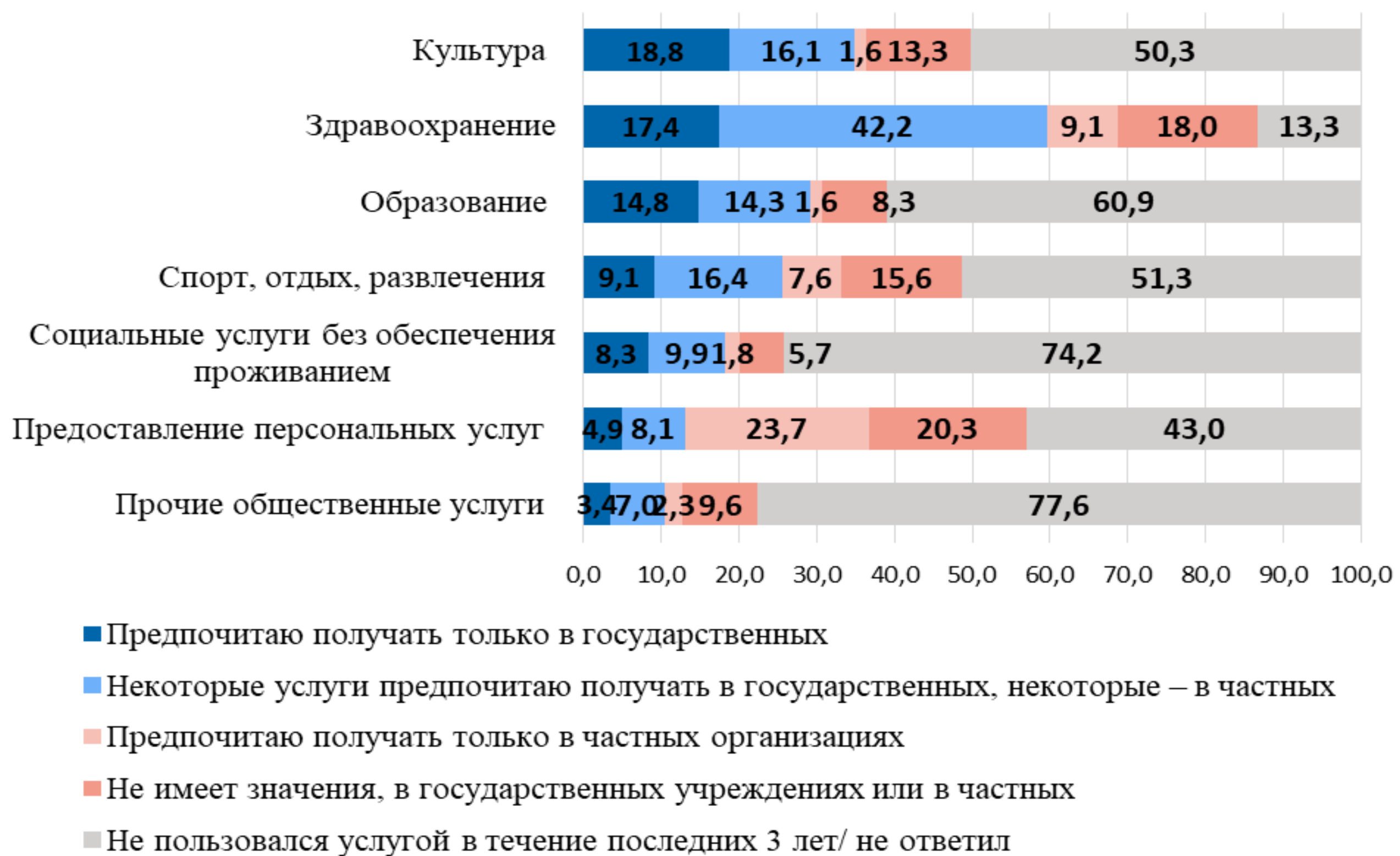


300
ЛЕТ СПбГУ



Особенности спроса на услуги государственных и частных предприятий в различных сферах социального предпринимательства (2)

Предпочтения жителей в получении услуг в государственных и в частных организациях



Предпочтения жителей Ленинградской области в получении услуг в государственных и частных организациях, %, n = 384

Одна сфера социального предпринимательства, где большинство жителей готовы получать услуги как в государственных, так и частных организациях, - здравоохранение.

Статистические различия

- Городские жители чаще, чем жители сельской местности заинтересованы в получении услуг в сфере здравоохранения только в государственных учреждениях.
- Чем выше материальное положение жителей ЛО, тем они более склонны выбирать частные организации или для них не имеет значение тип организации в большинстве сфер: здравоохранение, образование, социальные услуги, спорт, отдых и развлечения, прочие общественные услуги.
- Чем старше жители, тем реже они пользуются услугами частных организаций в сфере здравоохранения, спорта, отдыха и развлечения, персональных услуг или прочих общественных услуг.

Результаты исследования



Особенности спроса на услуги государственных и частных предприятий в различных сферах социального предпринимательства

- Жители выделяли сходные параметры как преимущества государственных и частных организаций вне зависимости от сферы социального предпринимательства.
- Цена и наличие услуги являются главными преимуществами при получении услуг в государственных организациях.
- Индивидуальный подход, быстрота и удобство – преимущества частных организаций.

Результаты исследования

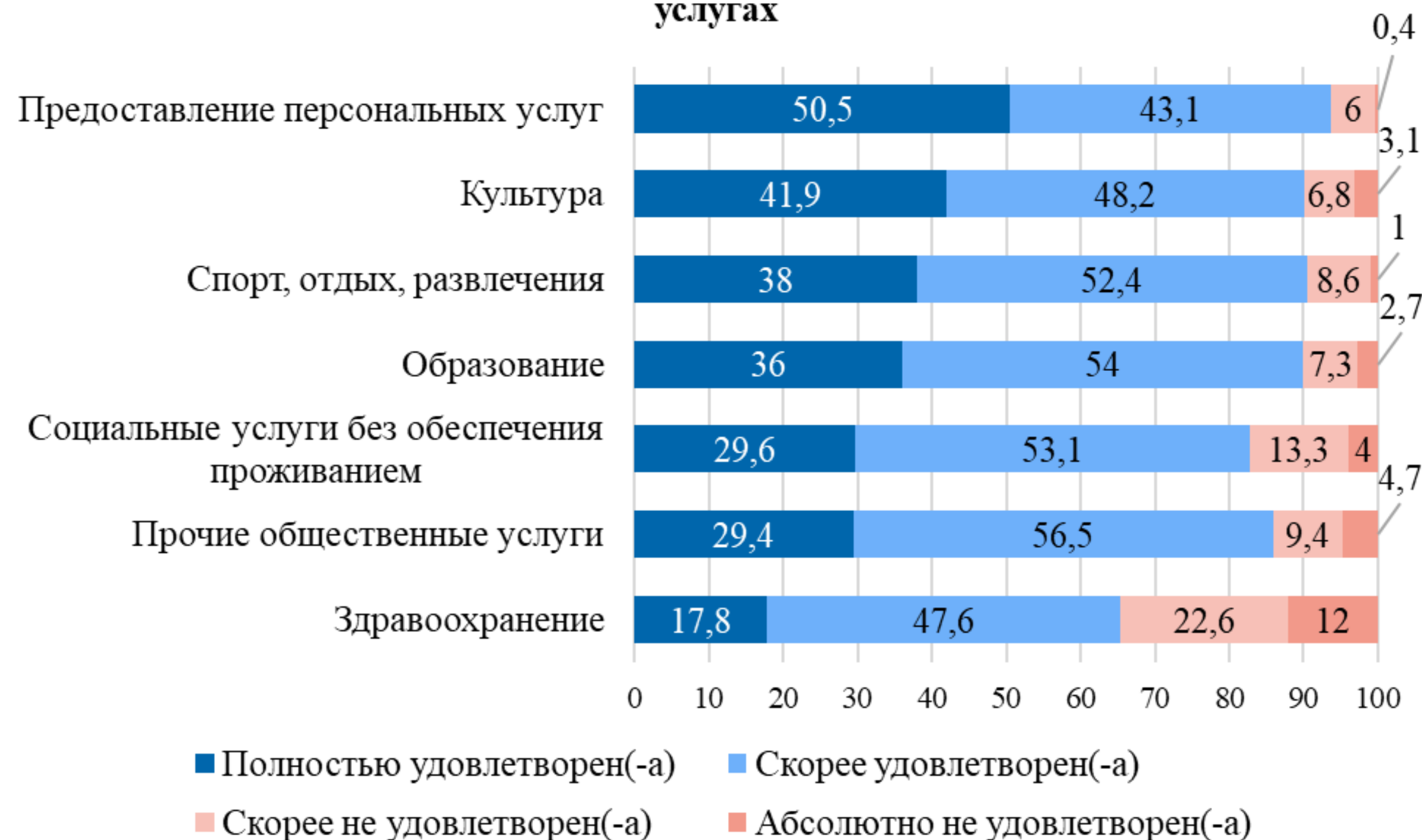


Удовлетворенность получаемыми услугами в различных сферах социального предпринимательства

Ленинградской области (1)

Доступность информации о предоставляемых услугах по сферам, %

Оцените отдельные характеристики услуг, которые Вы или члены Вашей семьи получали в Вашем районе Ленинградской области за последние три года: **Доступность информации о предоставляемых услугах**



Статистические различия

- Жители городов и районных центров преимущественно полностью или скорее удовлетворены доступностью информации о предоставляемых услугах в сфере спорта, отдыха и развлечений.
- Чем выше оценка материального благополучия, тем выше удовлетворенность доступностью информации о персональных услугах. Респонденты более старшего возраста в меньшей степени удовлетворены доступностью информации о персональных услугах.

Результаты исследования



Удовлетворенность получаемыми услугами в различных сферах социального предпринимательства

Ленинградской области (2)

Физическая доступность организаций, предоставляющих услуги, по сферам, %

Оцените отдельные характеристики услуг, которые Вы или члены Вашей семьи получали в Вашем районе Ленинградской области за последние три года: **Физическая доступность организаций, которые предоставляют услуги**



Статистические различия

- Жители городов и районных центров преимущественно остались полностью удовлетворены физической доступностью организаций, предоставляющих персональные услуги, при этом большинство жителей сельских районов остались скорее удовлетворены данным параметром.
- Со снижением самооценки уровня материального благополучия происходило увеличение удовлетворенности физической доступностью организаций здравоохранения.
- С увеличением возраста происходило снижение удовлетворенности физической доступностью организаций, предоставляющих персональные услуги.

Результаты исследования

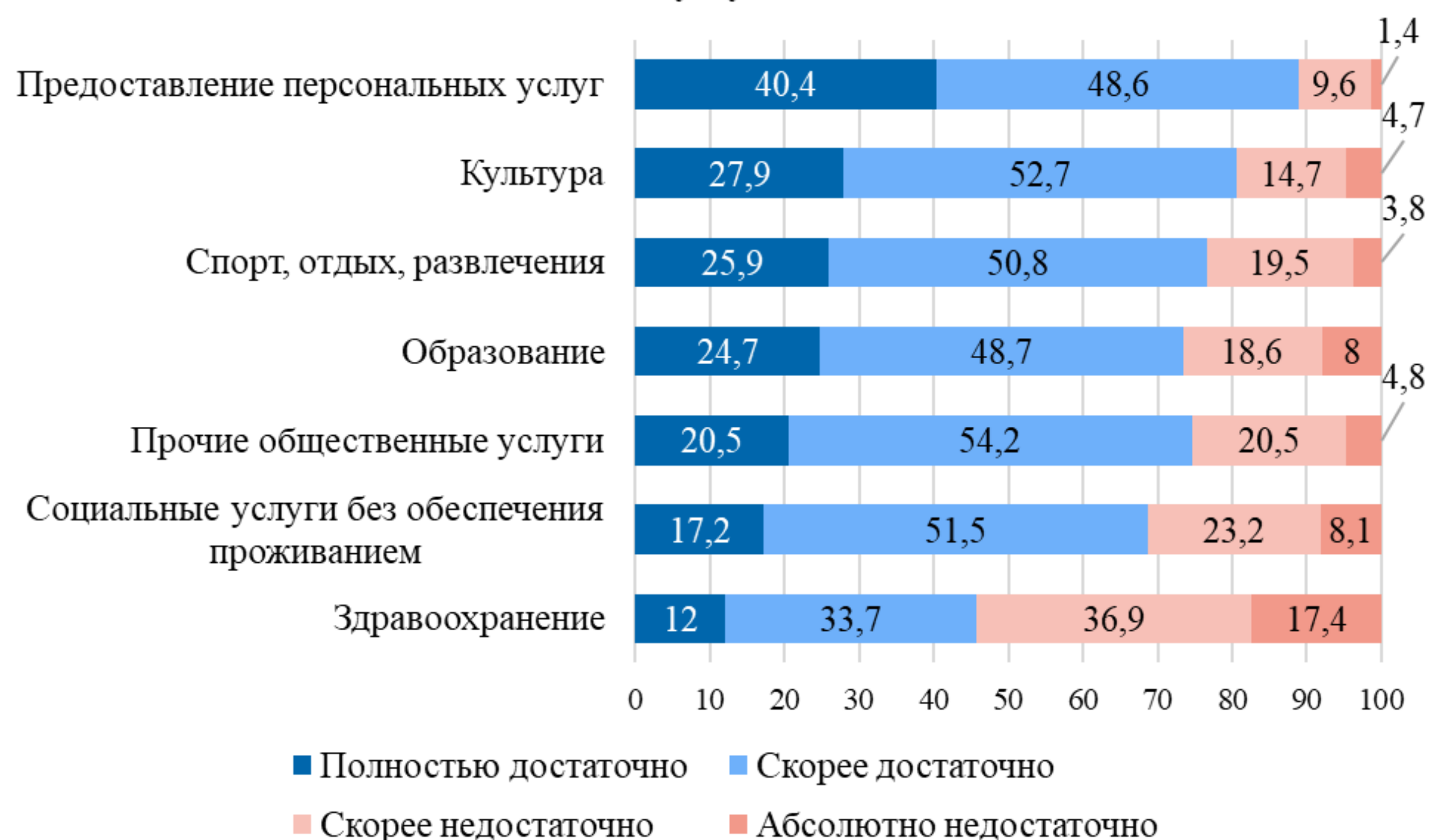


Удовлетворенность получаемыми услугами в различных сферах социального предпринимательства

Ленинградской области (3)

Достаточность количества предоставляемых услуг по сферам, %

Оцените отдельные характеристики услуг, которые Вы или члены Вашей семьи получали в Вашем районе Ленинградской области за последние три года: **Достаточность количества предоставляемых услуг**



Статистические различия

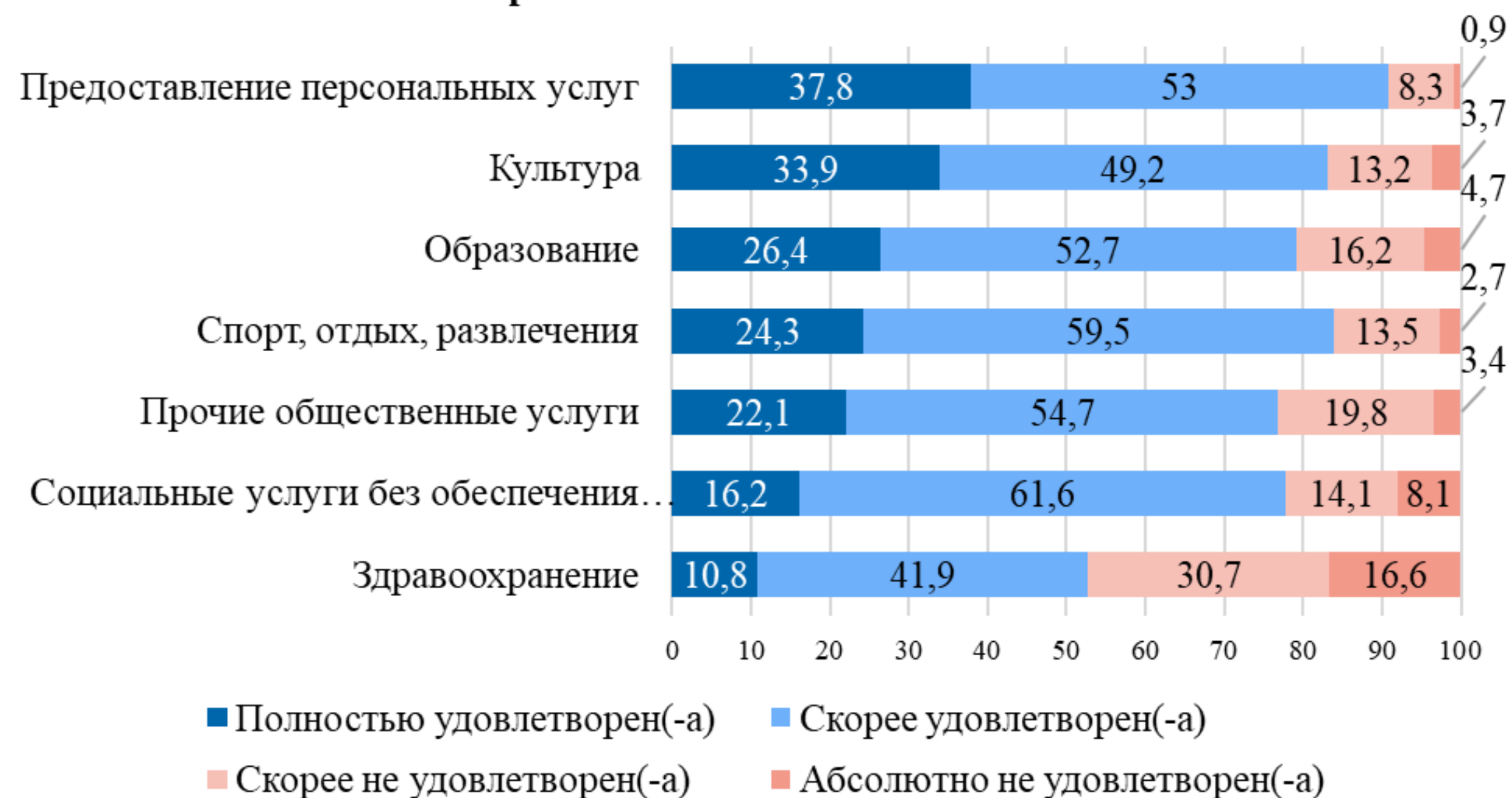
- Жители городов и районных центров преимущественно оценивали социальные услуги без проживания как скорее достаточные.
- Чем выше оценка собственного материального благополучия, тем ниже оценка достаточности услуг в сфере здравоохранения.
- С увеличением уровня материального благополучия наблюдалось увеличение удовлетворенности достаточностью количества персональных услуг, при этом с увеличением возраста удовлетворенность достаточностью количества персональных услуг становилась ниже.

Результаты исследования

Удовлетворенность получаемыми услугами в различных сферах социального предпринимательства Ленинградской области (4)

Соответствие услуг потребностям респондентов и членов их семей по сферам, %

Оцените отдельные характеристики услуг, которые Вы или члены Вашей семьи получали в Вашем районе Ленинградской области за последние три года: **Соответствие услуг Вашим потребностям и потребностям членов Вашей семьи**



Статистические различия

- Респонденты с более высоким уровнем материального благополучия были чаще удовлетворены соответствием персональных услуг собственным потребностям и потребностям членов их семей.
- С увеличением возраста происходило снижение удовлетворенности соответствием персональных услуг и услуг в сфере культуры потребностям респондентов и членов их семей.

Результаты исследования

Удовлетворенность получаемыми услугами в различных сферах социального предпринимательства

Ленинградской области (5)

Удовлетворенность качеством услуг по сферам, %



Статистические различия

- С увеличением уровня материального благополучия наблюдалось увеличение удовлетворенности качеством персональных услуг, при этом с увеличением возраста удовлетворенность качеством персональных услуг становилась ниже.
- С увеличением возраста происходило снижение удовлетворенности качеством услуг в сфере культуры.

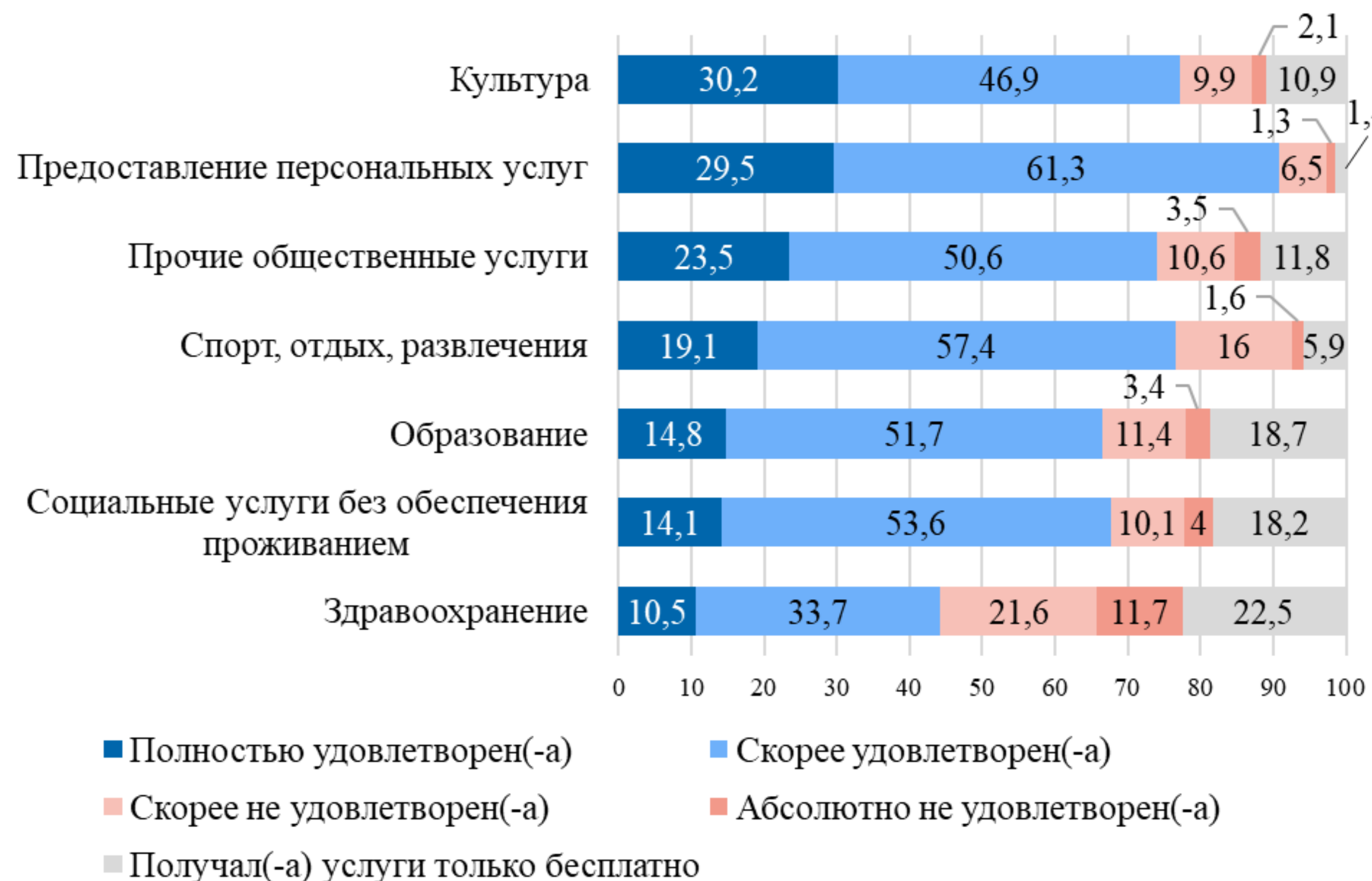
Результаты исследования

Удовлетворенность получаемыми услугами в различных сферах социального предпринимательства

Ленинградской области (6)

Соотношение цены и качества услуг по сферам, %

Оцените отдельные характеристики услуг, которые Вы или члены Вашей семьи получали в Вашем районе Ленинградской области за последние три года: **Соотношение цены и качества услуг**



Статистические различия

С увеличением уровня материального благополучия происходило увеличение удовлетворенности соотношением цены и качества персональных услуг.

Результаты исследования



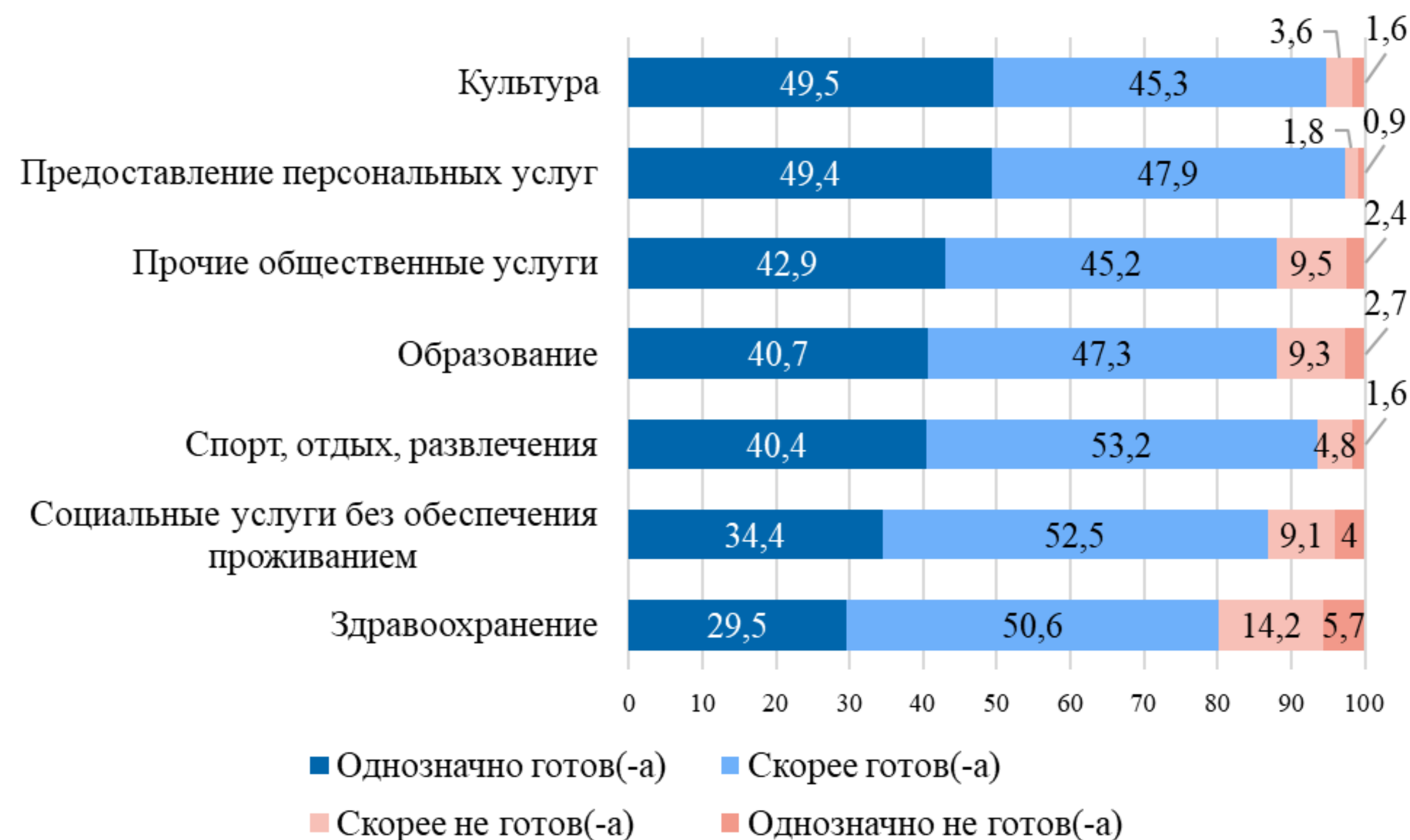
Удовлетворенность получаемыми услугами в различных сферах социального предпринимательства Ленинградской области (7)

Статистические различия

С увеличением уровня материального благополучия наблюдалось увеличение готовности продолжать пользоваться персональным услугами и прочими общественными услугами.

Готовность продолжать пользоваться услугами по сферам социального предпринимательства, %

Вы готовы продолжать пользоваться услугами, которые Вы использовали ранее в Вашем районе Ленинградской области, в следующих сферах?



Результаты исследования

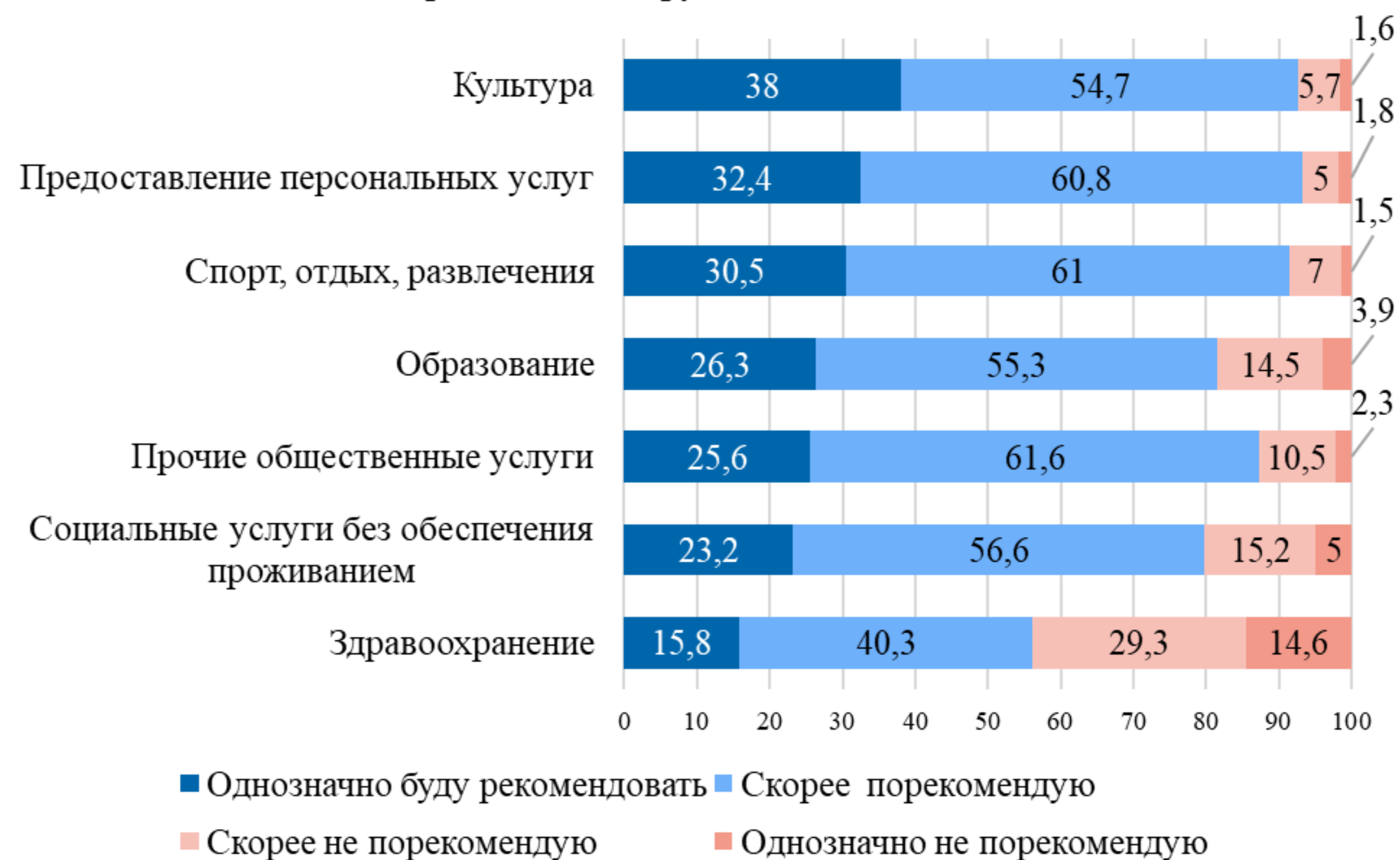


Удовлетворенность получаемыми услугами в различных сферах социального предпринимательства

Ленинградской области (8)

Готовность порекомендовать использование услуг друзьям и знакомым по сферам, %

Насколько вероятно, что Вы порекомендуете воспользоваться услугами в перечисленных сферах, которые Вы использовали ранее, своим друзьям, знакомым?



Статистические различия

- Жители городов и районных центров чаще были в большей степени готовы рекомендовать услуги здравоохранения своим друзьям и знакомым.
- С увеличением уровня материального благополучия наблюдалось увеличение готовности порекомендовать персональные услуги и прочие общественные услуги к использованию друзьям и знакомым.

Результаты исследования



Неудовлетворённый спрос и потребности в услугах в различных сферах и нишах рынка услуг (1)

Статистические различия

- Жители городской местности (городов и районных центров) в сравнении с проживающими в сельских районах и ПГТ чаще подчеркивали высокую стоимость и долгое ожидание.
- Женщины в качестве трудностей при получении услуг чаще выделяли высокую стоимость, долгое ожидание, отсутствие квалифицированных специалистов, удаленность от места проживания
- Люди молодого возраста чаще отмечали недостаточное количество предложений услуг в районах их проживания.

С какими трудностями вы сталкиваетесь при поиске или использовании необходимых услуг в вашем районе Ленинградской области?



Мнение жителей Ленинградской области о трудностях, с которыми они сталкиваются при поиске или использовании необходимых услуг, %, n =384, множественный вопрос

Результаты исследования



Неудовлетворённый спрос и потребности в услугах в различных сферах и нишах рынка услуг (2)

Запросы граждан в сфере здравоохранения:

1. Кадровый дефицит. Недостаток или отсутствие профильных врачей в районах или узкоспециализированных врачей.
2. Недостаток медицинских учреждений или определенных отделений.
3. Повышение качества услуг
4. Расширение перечня и количества бесплатных медицинских услуг.
5. Решение вопросов, связанных с длительным ожиданием приема по причине недостаточного выделения квот, нехватки специалистов, отсутствия цифровизации услуг, в частности, электронной системы записи.
6. Расширение спектра профилактических услуг и углубление диспансеризации.

Запросы граждан в сфере образования:

1. Улучшение качества оказываемых образовательных услуг в Ленинградской области, в том числе повышение качества преподавания и квалификации преподавателей на всех уровнях образования (дошкольное, школьное, среднее профессиональное или высшее).
2. Предоставление возможностей для дошкольного образования и дополнительного образования как для детей, так и для взрослых.
3. Расширение направлений и форматов дополнительного образования: музыкальные, спортивные, художественные школы, курсы, тренинги.
4. Обеспечение возможностей для бесплатного посещения учреждений дополнительного образования.

Результаты исследования



Неудовлетворённый спрос и потребности в услугах в различных сферах и нишах рынка услуг (3)

Запросы граждан в сфере социальных услуг без обеспечения проживанием:

1. Расширение возможностей в регионе для предоставления социальных услуг отдельным категориям граждан: маломобильных граждан, пожилых людей, детей.
2. Развитие инфраструктуры в целом, например, увеличение количества детских садов.
3. Развитие патронажного обслуживания (в первую очередь государственного) и повышение качества оказываемой помощи.

Запросы граждан в сфере спорта, отдыха, развлечений:

1. Расширение спектра бесплатных услуг, инфраструктуры в целом (спортивных площадок, мест отдыха).
2. Создание коворкингов и креативных пространств.
3. Развитие инфраструктуры для занятий разными видами спорта (крытый каток, лыжные трассы, базы для стрелков и др.), в том числе с учетом возможностей для профессионального развития в спорте, включение современных направлений (стретчинг, пилатес и другие).
4. Расширение возможностей для санитарно-курортного отдыха, туристического отдыха для приезжающих в регион туристов.
5. Увеличение количества культурно-развлекательных мероприятий.

Результаты исследования



Неудовлетворённый спрос и потребности в услугах в различных сферах и нишах рынка услуг (4)

Запросы граждан в сфере предоставления персональных услуг:

1. Предоставление персональных услуг в районах, где они в настоящий момент недоступны.
2. Снижение стоимости услуг или введение системы скидок для отдельных категорий граждан (например, пожилых).

Запросы граждан в сфере культуры :

1. Расширение инфраструктуры (новые культурные объекты, театры, музеи), в том числе за счет проведения выездных концертов, спектаклей, музейных выставок, создания детских школ искусств (театральное, музыкальное отделения).
2. Расширение возможностей для бесплатного посещения культурных объектов.
3. Модернизация учреждений культуры, в том числе библиотек, включение в их работу более интерактивных мероприятий, превращение их в коворкинг пространства.
4. Изменение содержания и тем мероприятий с учетом актуальных интересов граждан.
5. Развитие программ по восстановлению культурных объектов.

Результаты исследования

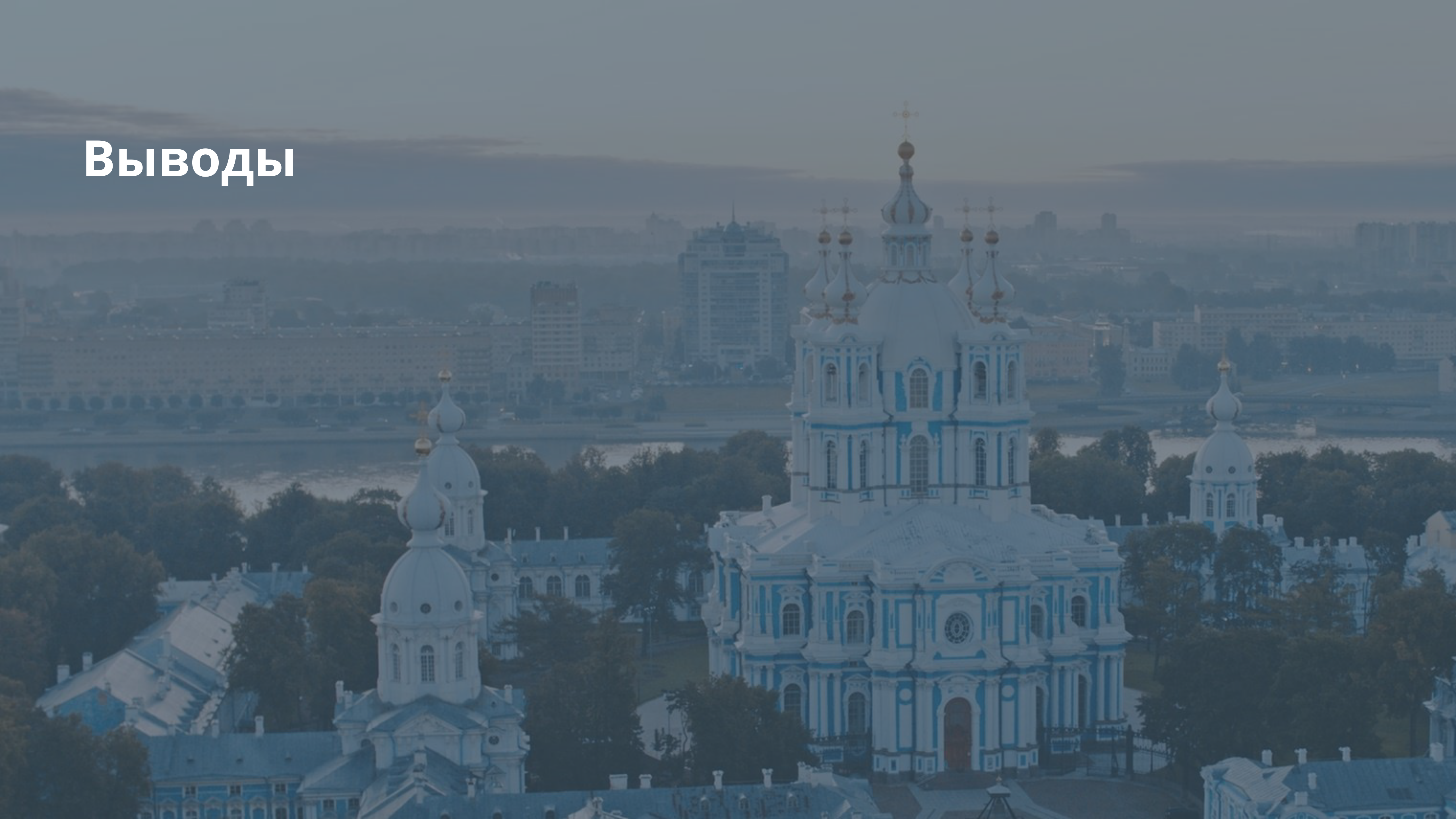


Неудовлетворённый спрос и потребности в услугах в различных сферах и нишах рынка услуг (5)

Запросы граждан в сфере прочих общественных услуг (клубы по интересам, молодежные клубы, музыкальные и художественные клубы)

1. Развитие клубов по интересам для разных целевых групп: детей, молодежи, взрослых, пожилых людей.
 2. Изменение формата мероприятий, учитывая интересы и потребности целевых групп.
 3. Расширение направлений работы клубов, например, развитие кружков, робототехники, игры на гитаре, IT и спортивных секций.
 4. Расширение возможностей для бесплатного посещения клубов по интересам.
- Жители Ленинградской области выражают заинтересованность в улучшении всех изучаемых сфер услуг.
 - Их запрос связан с увеличением количества учреждений во всех сферах, расширением возможностей и типов оказываемых услуг (например, видов спорта, вариантов дополнительного образования).
 - Одновременно их запрос связан и с изменением качества уже доступных услуг (в сфере здравоохранения, образования), содержания мероприятий (в сфере культуры, отдыха и развлечений, прочих общественных услуг) с ориентацией на потребности и интересы конкретных целевых аудиторий (детей, молодежи, взрослых, пожилых).
 - Наибольшее количество запросов относятся к улучшению услуг здравоохранения, при этом они в большей степени, в отличие от пожеланий к другим сферам услуг, относятся к получению бесплатных услуг в государственных организациях.

Выводы



Выводы исследования



300
ЛЕТ СПбГУ



- 1) Анализ демографической структуры Ленинградской области, представленный в разрезе возрастной пирамиды, а также численности различных социальных групп (дети, пожилые люди, инвалиды, малоимущие, пенсионеры, безработные, люди с заболеваниями по отдельным классам болезней), показал неравномерное распределение населения области по плотности, с выраженной урбанизацией. Доля сельского населения составляет примерно одну треть относительно городского и имеет тенденцию к старению. Наибольшее количество людей с ограниченными возможностями здоровья проживают во Всеволожском, Выборгском и Гатчинском районах. Наибольшее число малоимущих граждан также приходится на данные районы. Лидером по числу безработных является Всеволожский район. Положительными факторами являются тенденция к снижению уровня заболеваемости населения Ленинградской области в целом, а также увеличение уровня доходов населения.
- 2) Анализ предложения услуг, проведенный на основе базе данных СПАРК Интерфакс, в контексте количества работающих социальных предприятий по основным видам деятельности (коды ОКВЭД 85, 88, 86, 93, 96, 94.99, коды из раздела R) и их распределения по районам, городским округам и сельским поселениям Ленинградской области, позволил получить следующие результаты: наибольшее количество предприятий классов 85 и 94.99 приходится на Гатчинский, а 86, 88, 93 и 96 – на Всеволожский районы соответственно, с явно выраженным доминированием по городским округам, за исключением ОКВЭД 85 (Образование), по которому просматривается корреляция с численностью населения по городским округам и сельским поселениям. Наименьшее количество предприятий, оказывающих социальные услуги, расположены в Подпорожском, Сланцевском и Лодейнопольском районах.
- 3) Анализ спроса и предложения показал соотношение количества предприятий и организаций, предоставляющих социальные услуги, с потребностями населения в различных районах Ленинградской области, а также плотность социальной инфраструктуры, т.е. среднее количество нуждающихся в услугах каждой категории (коды ОКВЭД 85, 88, 86, 93, 96, 94.99, коды из раздела R) и их распределение по районам Ленинградской области. Максимальная плотность спроса на одну организацию по ОКВЭД 85 (Образование) составила во Всеволожском районе; по ОКВЭД 88 (Социальные услуги) - в Тосненском районе; по ОКВЭД 86 (Здравоохранение) – в Бокситогорском районе; по ОКВЭД 93 (Деятельность в области спорта) – в Волосовском районе соответственно.
- 4) В целом можно отметить, что социально-экономическое положение Ленинградской области оказывает сложное и неоднозначное влияние на спрос и предложение социальных услуг. Экономический рост, снижение уровня безработицы и увеличение доходов населения способствуют повышению доступности и качества услуг, но сохраняются вызовы, связанные с демографическими изменениями и территориальной неоднородностью.

Выводы исследования



300
ЛЕТ СПбГУ



- 5) Востребованность услуг во всех изучаемых в настоящем исследовании сферах в Ленинградской области может быть оценена как высокая. Для большинства жителей характерна готовность продолжать пользоваться услугами во всех сферах услуг, что свидетельствует о стабильном спросе на них.
- 6) Наиболее востребованными сферами социального предпринимательства, согласно результатам опроса жителей Ленинградской области и анализа экспертных интервью, являются образование и здравоохранение. Наибольшее число социальных предприятий относятся к сфере образования. Сохраняется востребованность услуг общего и дополнительного образования для детей, они остаются приоритетными даже в условиях снижения финансовых возможностей.
- 7) Анализ доступности социальной инфраструктуры был представлен в разрезе разделения на частные и государственные предприятия и их распределение по городским округам и сельским поселениям, а также в более подробной классификации по районам Ленинградской области. Наибольшая доля частных предприятий приходится на ОКВЭД 96 (Деятельность по предоставлению прочих персональных услуг). Наименьшая доля частных предприятий по всем группам ОКВЭД расположены в Лодейнопольском, Киришском и Сланцевском районах.
- 8) Спрос на услуги между государственными и частными предприятиями является неравномерным в сферах социального предпринимательства. В таких сферах как образование, культура, социальные услуги без обеспечения проживанием, прочие общественные услуги жители Ленинградской области отдадут предпочтение государственным учреждениям, при этом они рассматривают вариант получения некоторых услуг в частных учреждениях. В таких сферах как персональные услуги, спорт, отдых и развлечения жители Ленинградской области в большей степени отдадут предпочтение частным организациям или для них не имеет значения тип поставщика услуг. Здравоохранение является единственной сферой, в которой большая доля жителей готова получать часть услуг в государственных учреждениях, а часть услуг в частных организациях.
- 9) Жители Ленинградской области выделяют сходные параметры как преимущества государственных и частных организаций вне зависимости от сферы социального предпринимательства. Цена и наличие услуги являются главными преимуществами при получении услуг в государственных организациях. Индивидуальный подход, быстрота и удобство, наличие услуги воспринимаются как преимущества частных организаций. Наличие необходимой услуги часто рассматривается как преимущество обоих типов поставщиков, что свидетельствует о выборе прежде всего исходя из потребности в конкретной услуге.

Выводы исследования



- 10) Уровень удовлетворенности жителей Ленинградской области получаемыми услугами в различных сферах социального предпринимательства в целом высокий. Доступность информации о предоставляемых услугах, физическая доступность организаций, количество предоставляемых услуг, соответствие услуг потребностям респондентов и членов их семей, качество услуг, соотношение цены и качества предоставленных услуг в целом позитивно оценены жителями Ленинградской области.
- 11) Степень удовлетворенности жителей Ленинградской области соответствием услуг их ожиданиям в соотношении цены и качества может быть охарактеризована как высокая во всех сферах за исключением здравоохранения. Для жителей ЛО характерна наибольшая удовлетворенность соотношением цен и качества персональных услуг, услуг в сферах культуры, спорта, отдыха, развлечений и прочих общественных услуг.
- 12) Наиболее проблемной сферой в части удовлетворенности жителей Ленинградской области получаемыми услугами стала сфера здравоохранения. Для существенных долей респондентов были характерны неудовлетворенность доступностью информации по услугам в сфере здравоохранения, а также низкие оценки физической доступности организаций, соответствия услуг потребностям, соотношения цен и качества услуг, неготовность рекомендовать использование услуг в сфере здравоохранения друзьям и знакомым.
- 13) Неудовлетворённый спрос выявлен в сфере здравоохранения: согласно результатам опроса жителей ЛО, количество медицинских услуг оценивается как недостаточное. При этом жители в большей степени, в отличие от пожеланий к другим сферам услуг, выражают запрос на получение бесплатных услуг в государственных организациях.
- 14) Для жителей ЛО актуально расширение перечня и мест оказания социальных услуг без обеспечения проживанием, услуг в сфере образования и прочих общественных услуг. Об этом свидетельствуют результаты опроса жителей региона и экспертные оценки. Эта тенденция связана в том числе со старением населения и повышением спроса на услуги для пожилых людей.

Выводы исследования



300
ЛЕТ СПбГУ



- 15) Жители Ленинградской области выражают заинтересованность в улучшении всех изучаемых сфер услуг. Их запрос связан с увеличением количества учреждений во всех сферах, расширением возможностей и типов оказываемых услуг (например, видов спорта, вариантов дополнительного образования). Одновременно их запрос связан и с изменением качества уже доступных услуг (в сфере здравоохранения, образования), содержания мероприятий (в сфере культуры, отдыха и развлечений, прочих общественных услуг) с ориентацией на потребности и интересы конкретных целевых аудиторий (детей, молодежи, взрослых, пожилых).
- 16) Для сферы образования как самой многочисленной по количеству социальных предприятий характерен спрос на обучение в малых семейных группах, обучение детей в IT-секциях, инклюзивность и работу с детьми с особенностями развития, предоставление услуг онлайн с сохранением запроса на очные занятия (особенно для детей дошкольного и младшего школьного возраста, спортивных занятий), сотрудничество организаций, предоставляющих смежные услуги в сфере образования детей.
- 17) Перспективная ниша развития социального предпринимательства, помимо перечисленных выше сфер, нуждающихся в дополнении и улучшении, — развитие внутреннего туризма и связанных с ним отраслей в сфере культуры, спорта, отдыха и развлечений. Существует запрос на развитие сферы отдыха и развлечений, при этом важна индивидуализация услуг и учет потребностей представителей разных возрастных групп.
- 18) Ключевыми трендами в социальном предпринимательстве являются индивидуализация услуг и адаптация под потребности клиентов. К трендам относятся цифровизация как в части предоставления услуги, так и в процессе привлечения и взаимодействия с клиентами. Повышается доступность услуг, предоставление рядом с местами проживания и работы клиентов. Продолжается тренд на инклюзивность, охват услугами разных групп населения с учетом их особенностей: людей с ОВЗ, детей с особенностями развития, пожилых людей. Прогнозируется продолжение развития этих тенденций.