



2010 Edelman Trust Barometer

«Барометр доверия Эдельман»
26 февраля, 2010

Результаты для России

Краткая справка об исследовании Edelman Trust Barometer 2010

Десятое ежегодное исследование уровня доверия, проводимое компанией Edelman

Опрошено 4 875 респондентов из 22 стран, в том числе 1800 – из стран Евросоюза

Возраст респондентов: 25-64 года

Уровень образования: высшее

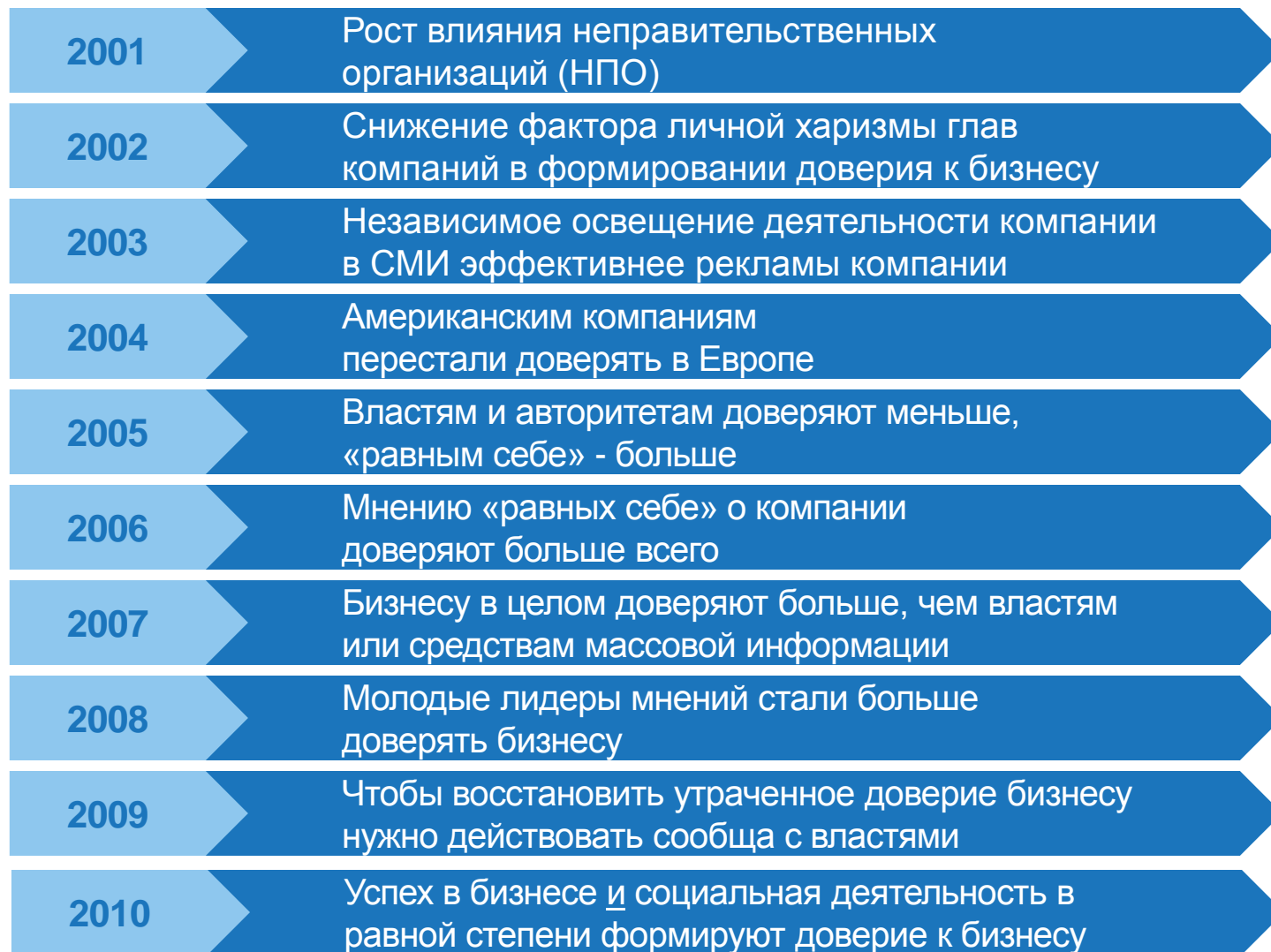
Уровень дохода: в верхней четверти пирамиды доходов своей возрастной группы

Активно интересуются новостями бизнеса и политики

Респонденты из стран Евросоюза: Великобритания, Франция, Германия, Италия, Испания, Голландия, Швеция, Ирландия, Польша и Россия (для каждой страны N=200, в возрасте 25-64)



Ключевые выводы Trust Barometer за последние десять лет



Доверие растет, но остается нестабильным и качественно отличается от докризисного.

Доверие – ключевой элемент бизнеса

- Доверие растет в ряде стран: США, Италии, Испании и Голландии, но до докризисных показателей еще далеко
- В странах Евросоюза (главным образом, во Франции и Германии) опасаются, что после кризиса бизнес вновь вернется к «старым привычкам»
- Доверие и прозрачность влияют на репутацию не меньше, чем качество продукции
- Бизнес должен учитывать интересы не только собственных акционеров, но и всех заинтересованных сторон

Доверие растёт

“Финансовые рынки растут на первых признаках восстановления экономики, в надежде, что дно кризиса пройдено”

Кен Утрест, экономист, BNP Paribas
Апрель 2009

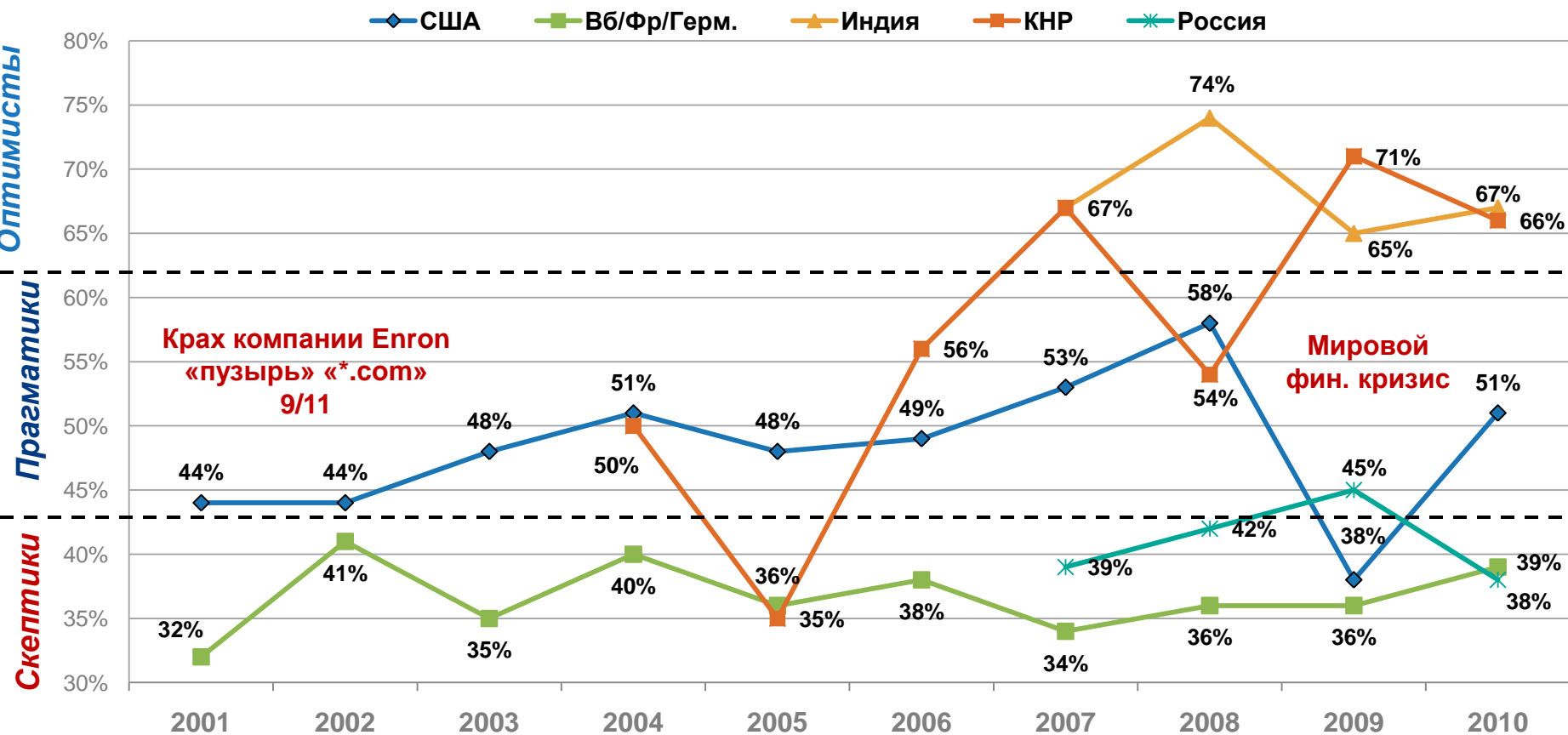


Уровень доверия восстанавливается в США, а в Китае остается на высоком уровне

В ведущих европейских странах доверие немного возросло, но остается на низком уровне

Доверие к бизнесу

Информированная общественность в возрасте 35-64 лет



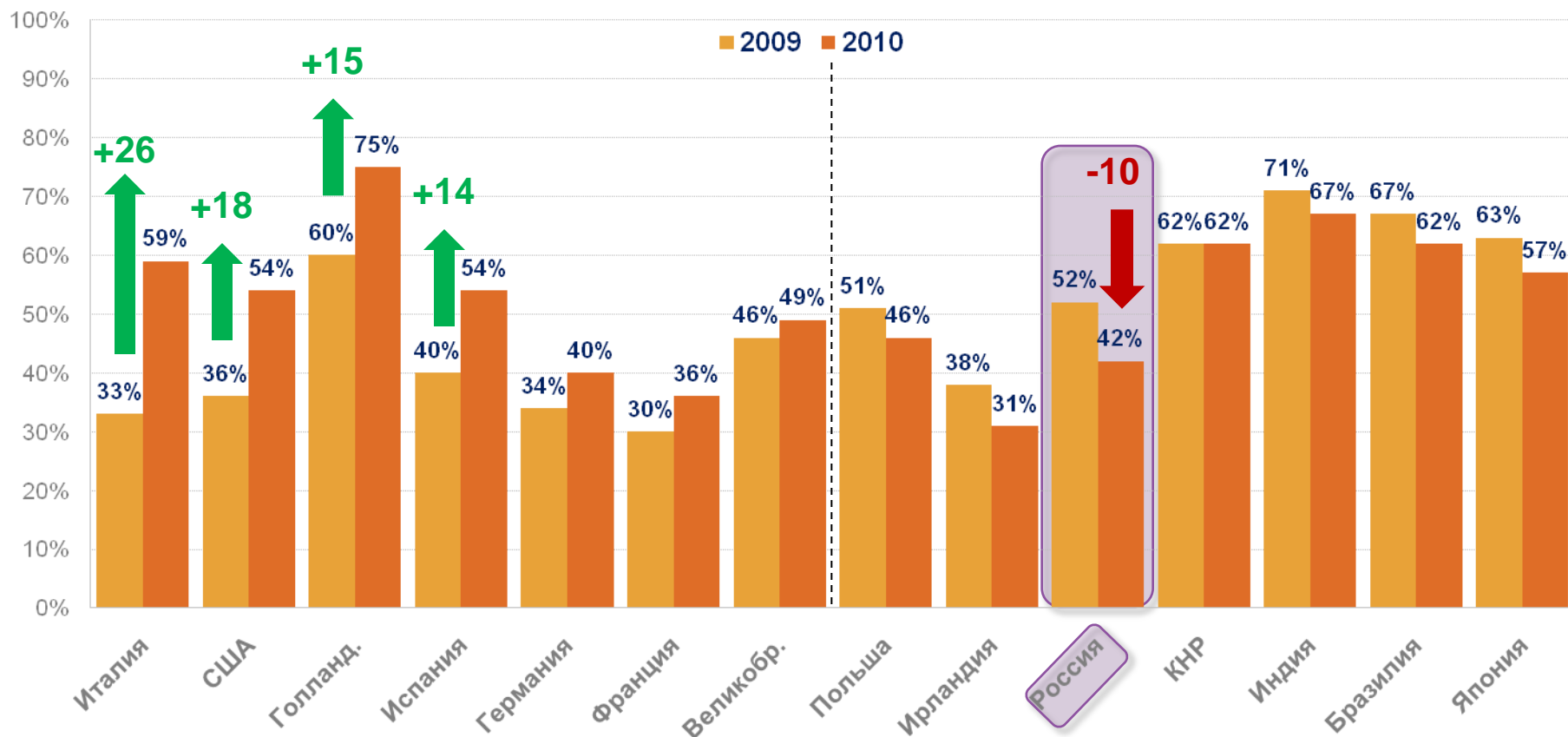
A9. Оцените уровень своего доверия к следующим общественным институтам по 9-бальной шкале (1 – совсем не доверяю, 9 – очень доверяю).

Респонденты: информированная общественность из Великобритании, Франции, Германии, Индии и Китая в возрасте 35-64 лет



Доверие к власти в европейских странах возросло В России – одно из самых глубоких падений доверия

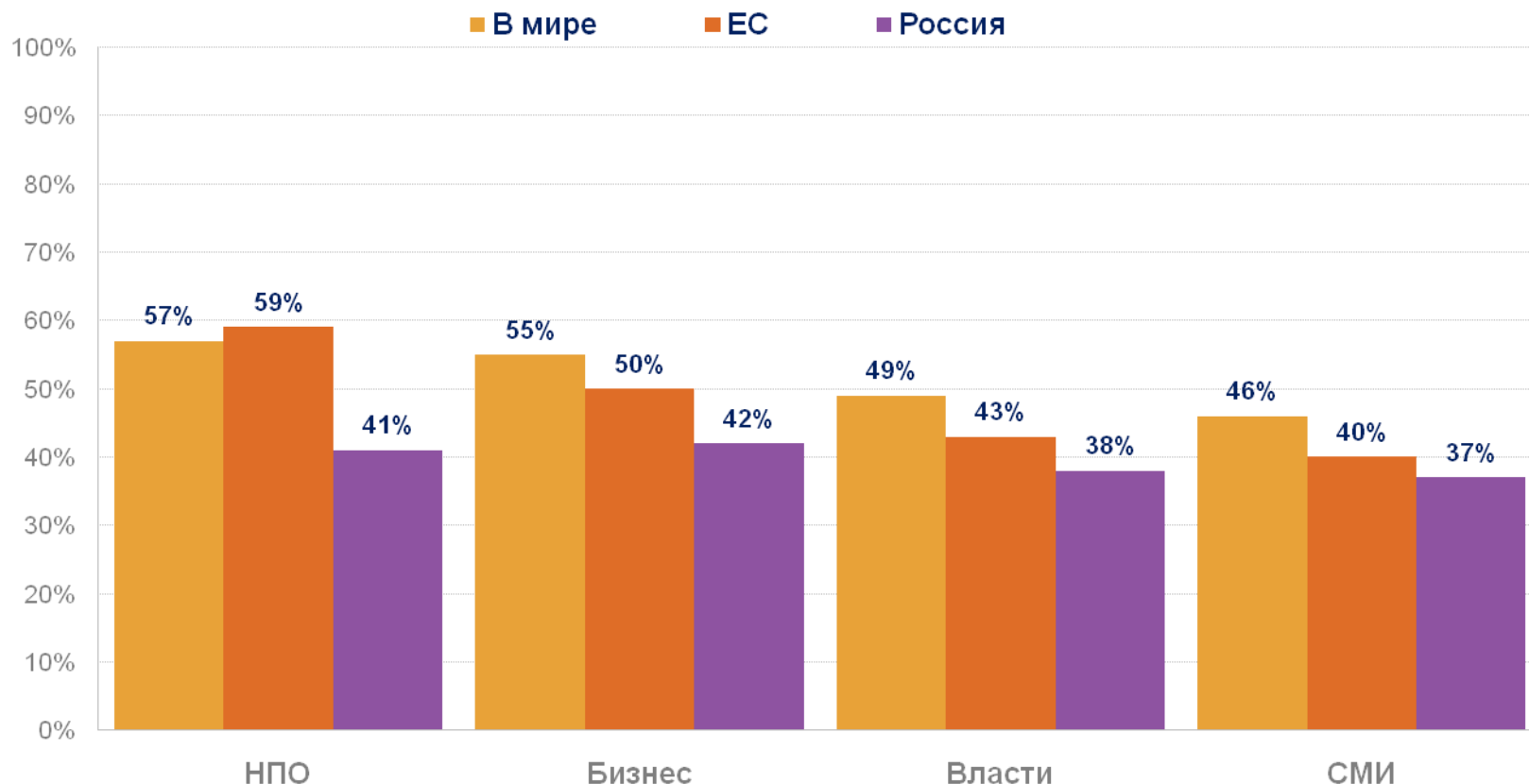
Доверие к бизнесу в мире



A9. Оцените уровень своего доверия к следующим общественным институтам по 9-бальной шкале (1 – совсем не доверяю, 9 – очень доверяю).
Респонденты: информированная общественность из Великобритании, Франции, Германии, Индии и Китая в возрасте 25-64 лет

Уровень доверия к общественным институтам в России остается низким

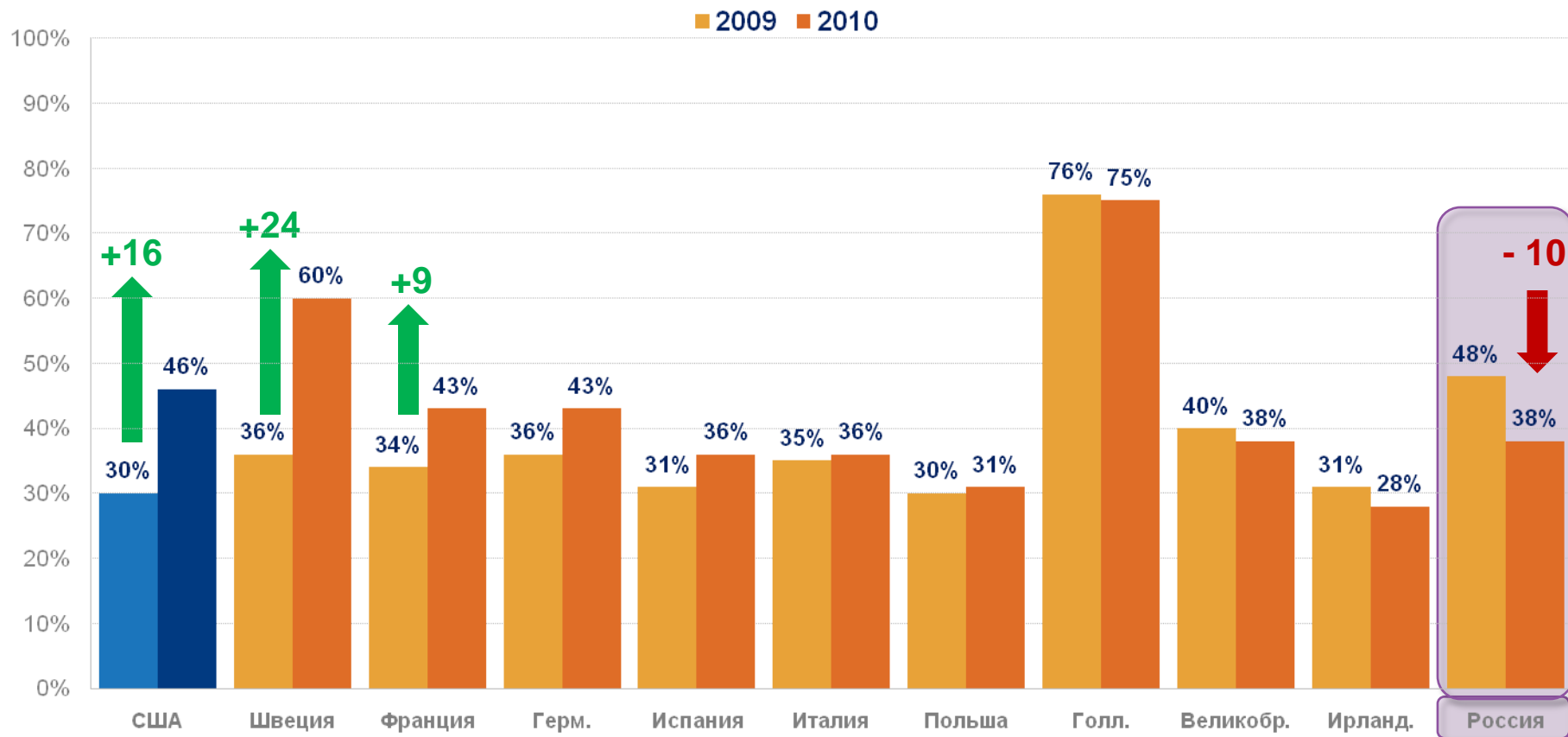
Уровень доверия к общественным институтам



A7. Оцените уровень своего доверия к следующим общественным институтам по 9-бальной шкале (1 – совсем не доверяю, 9 – очень доверяю). Респонденты: информированная общественность из 22 стран, в том числе, из России и стран Евросоюза в возрасте 25-64 лет.

Доверие к власти в США, Швеции, и Франции значительно возросло Россия движется в противоположном направлении

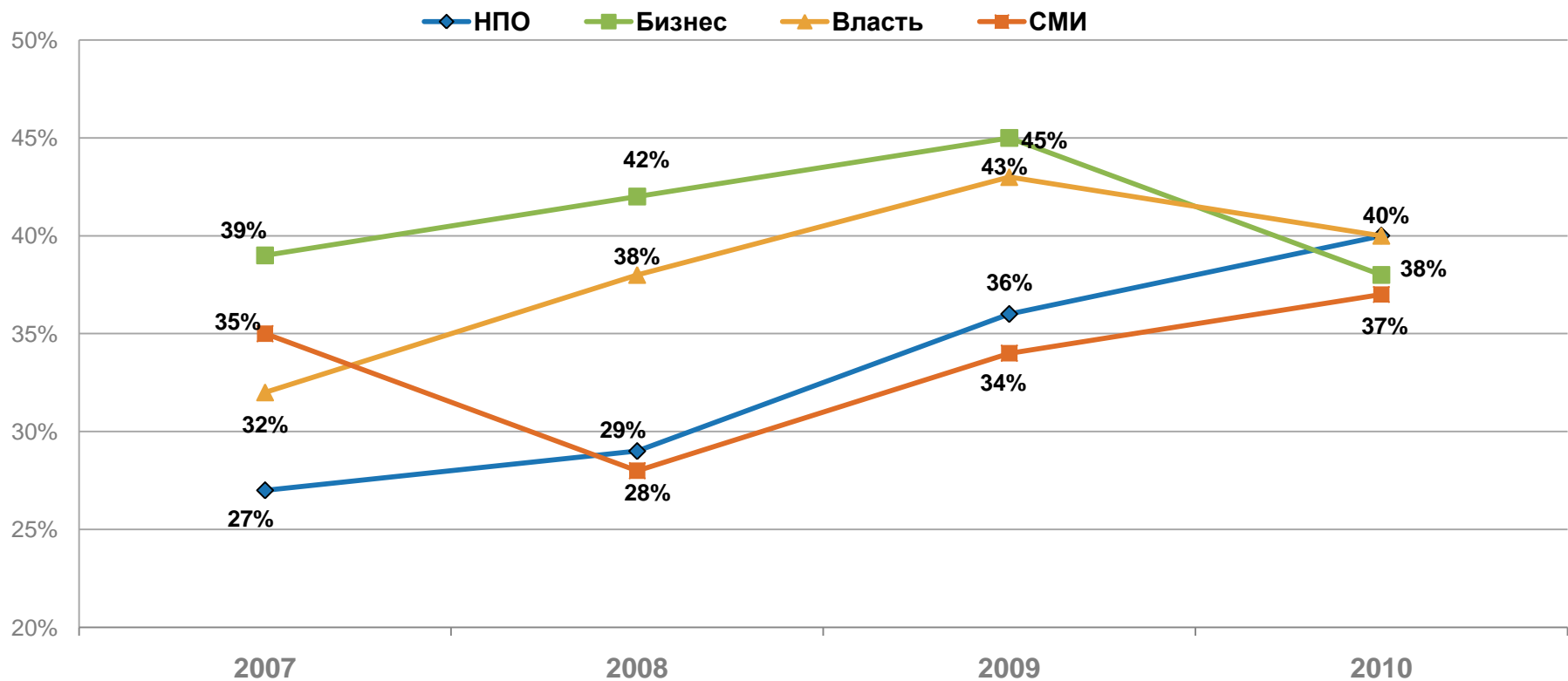
Доверие к властям – страны ЕС



A7. Оцените уровень своего доверия к следующим общественным институтам по 9-бальной шкале (1 – совсем не доверяю, 9 – очень доверяю).
Респонденты: информированная общественность из США и стран Евросоюза в возрасте 25-64 лет.

Уровень доверия к бизнесу в России падает Уровень доверия к НПО и СМИ растет уже два года

Доверие к общественным институтам в России Информированная общественность в возрасте 35-64 лет

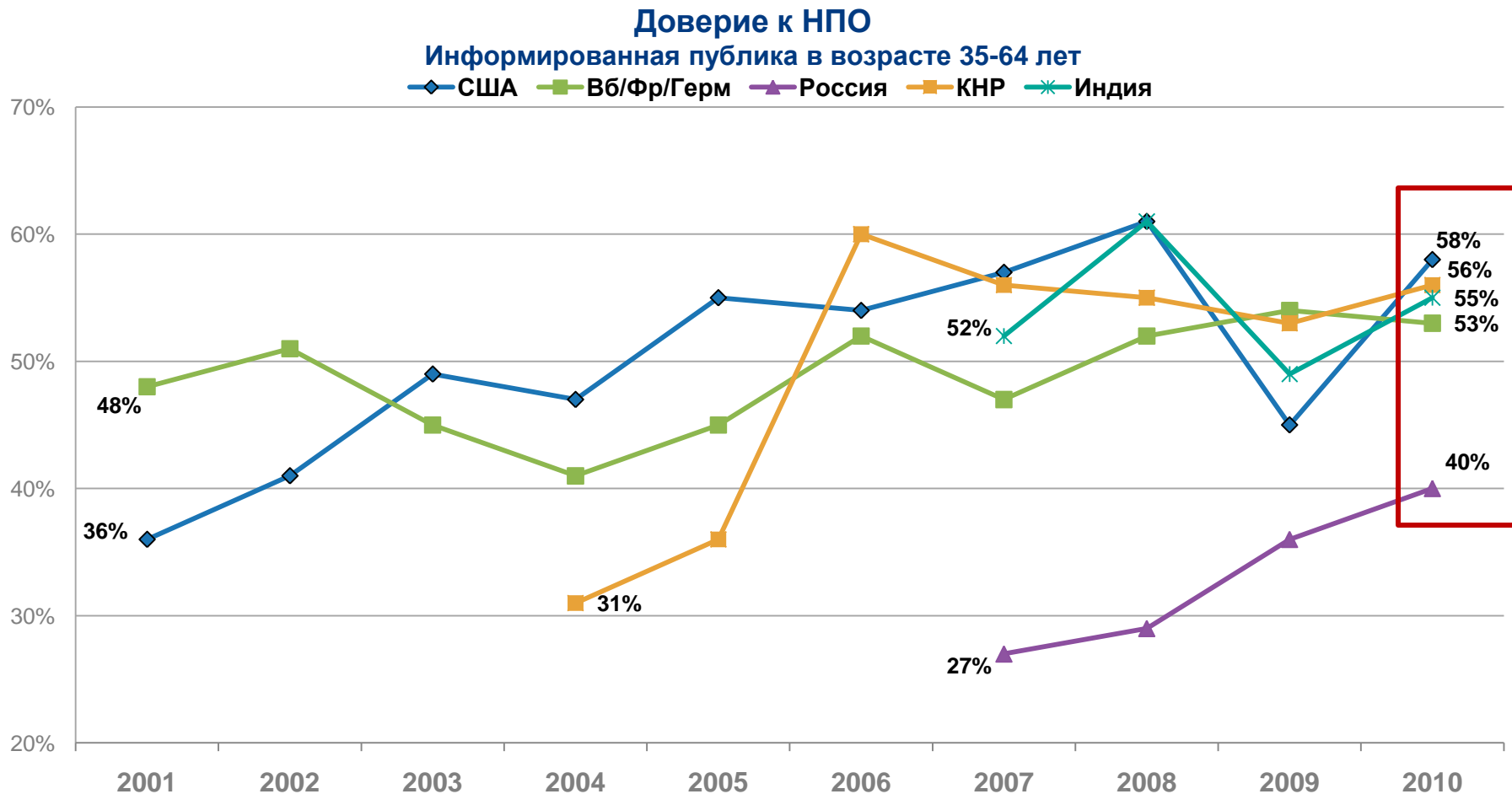


A7-A10. Оцените уровень своего доверия к следующим общественным институтам по 9-бальной шкале (1 – совсем не доверяю, 9 – очень доверяю).

Респонденты: информированная общественность из России в возрасте 25-64 лет.

Влияние НПО в мире растет

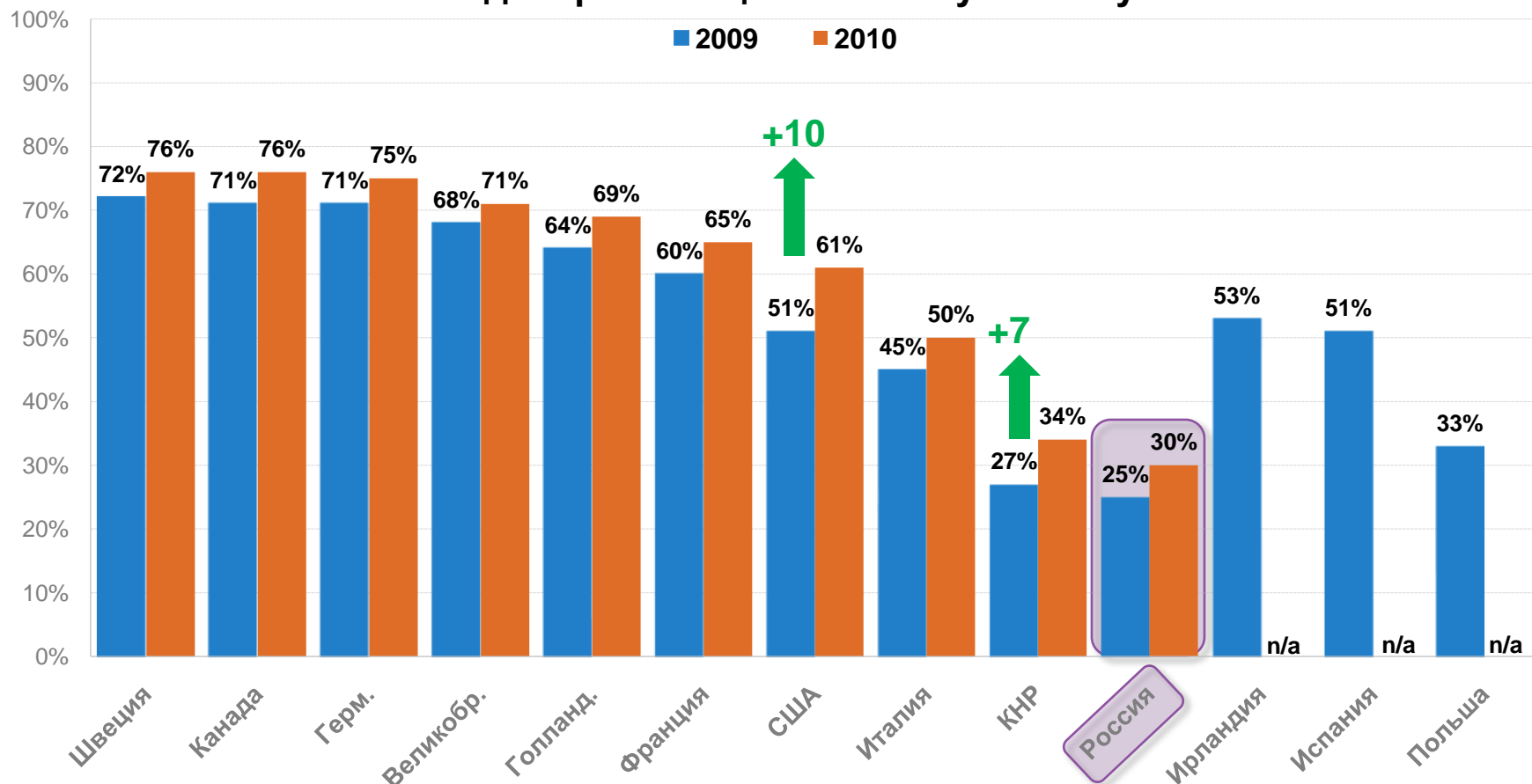
В России – заметный рост доверия к НПО за последние три года



A10. Оцените уровень своего доверия к следующим общественным институтам по 9-бальной шкале (1 – совсем не доверяю, 9 – очень доверяю).
Респонденты: информированная общественность в возрасте 35-64 лет из США, Великобритании, Франции, Германии, Индии, Китая и России

Американские компании пользуются наибольшим доверием, российские – наименьшим

доверие к национальному бизнесу



A13-25 Оцените по 9-бальной шкале уровень вашего доверия к компаниям, головные офисы которых расположены в следующих странах ... Респонденты: информированная общественность в возрасте 25-64 лет из 20 стран

Отношение к доверию изменилось



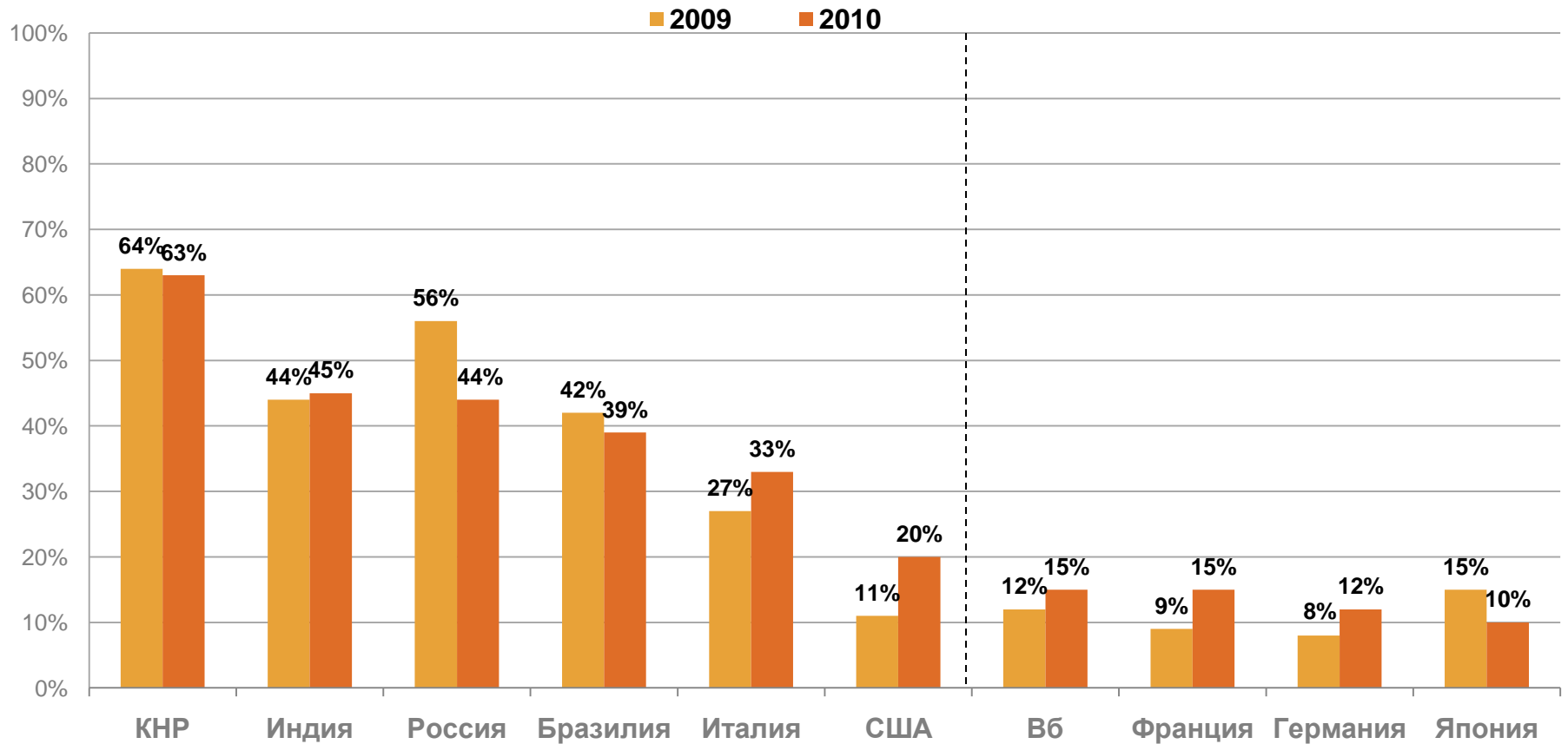
“С самого начала работы в GSK моей главной задачей было улучшение бизнес-показателей компании. Но столь же важно завоевать доверие общества, не просто оправдывая ожидания, но и превосходя их»

Эндрю Витти, генеральный директор компании GlaxoSmithKline, выступление в Нью-Йоркском Совете по Международным Отношениям, 20 января 2010 г.



Российские компании пользуются наибольшим доверием в странах БРИК

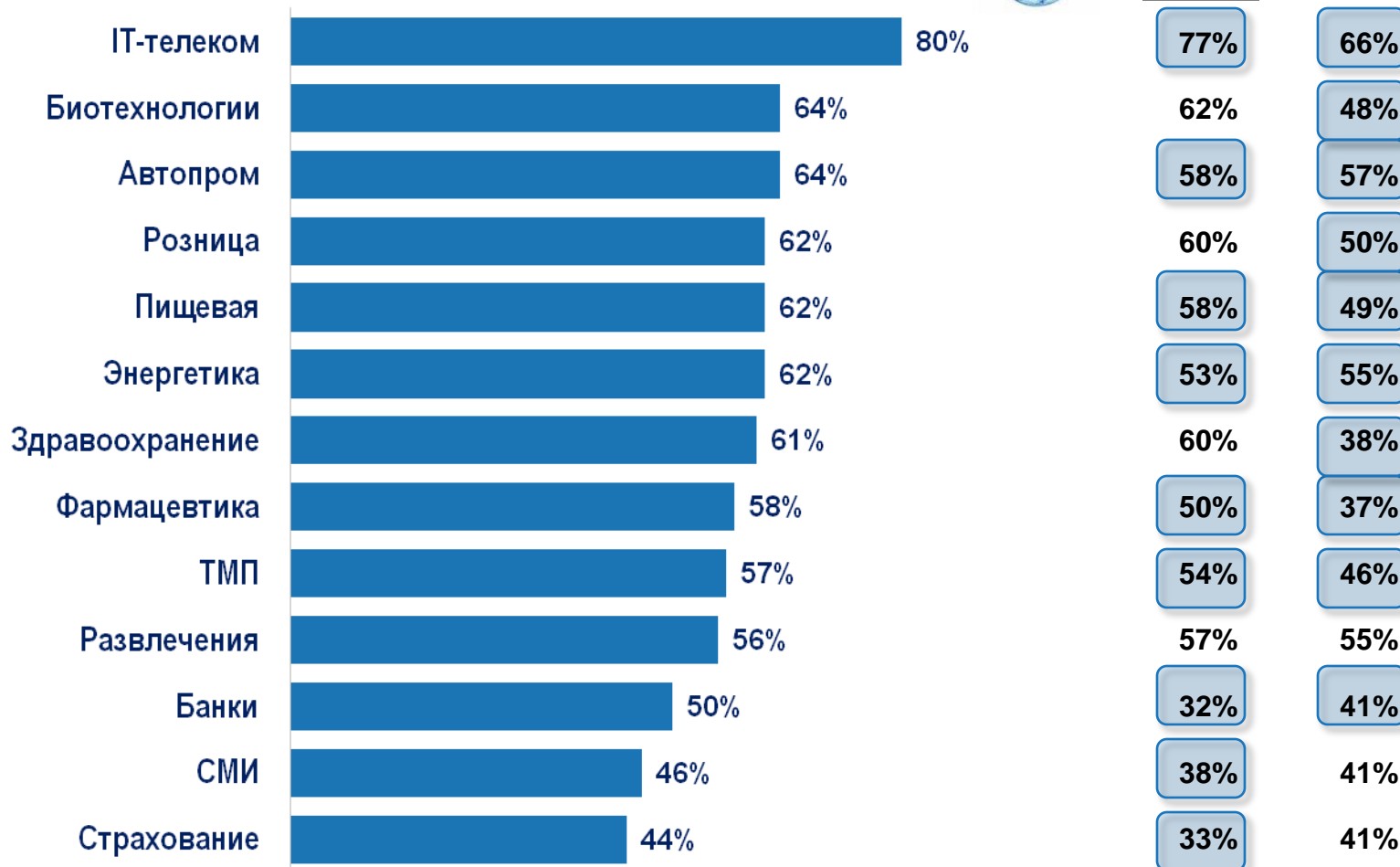
Доверие к компаниям с головным офисом в России



A13-25 Оцените по 9-бальной шкале уровень вашего доверия к компаниям, головные офисы которых расположены в следующих странах ...
Респонденты: информированная общественность в возрасте 25-64 лет из 10 стран-лидеров по ВВП

IT-телеком индустрия остается глобальным лидером доверия

Доверие к большинству отраслей в ЕС ниже, чем в мире



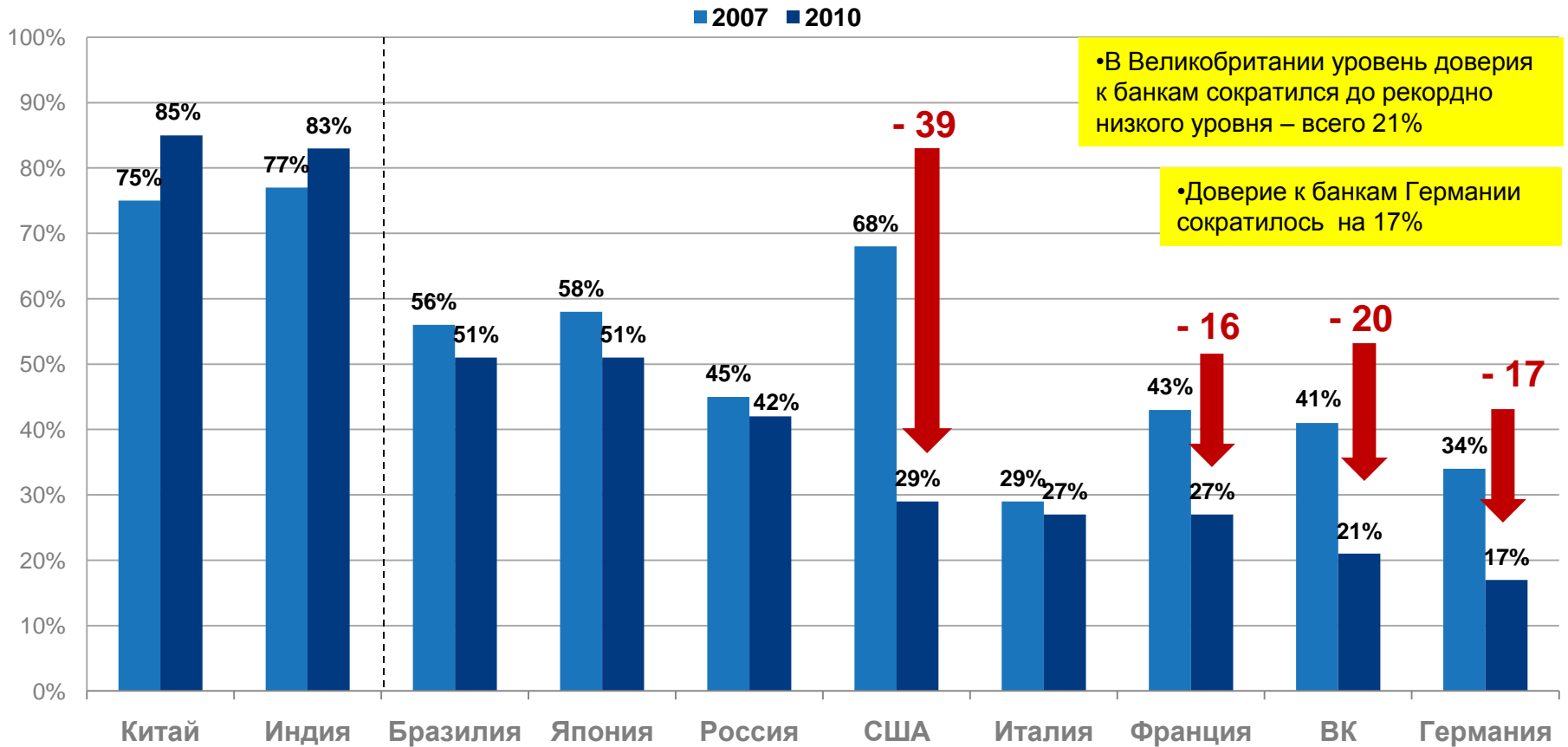
A26-38 Компаниям каких отраслей вы доверяете больше всего? Респонденты: информированная общественность в возрасте 25-64 лет из 22 стран, в т. ч. России и Евросоюза

© Edelman, 2010. All rights reserved.

С 2007 доверие к банкам в большинстве стран Запада снижается

За последние четыре года, США по уровню доверия к банкам опустились с третьего места в самый низ рейтинга

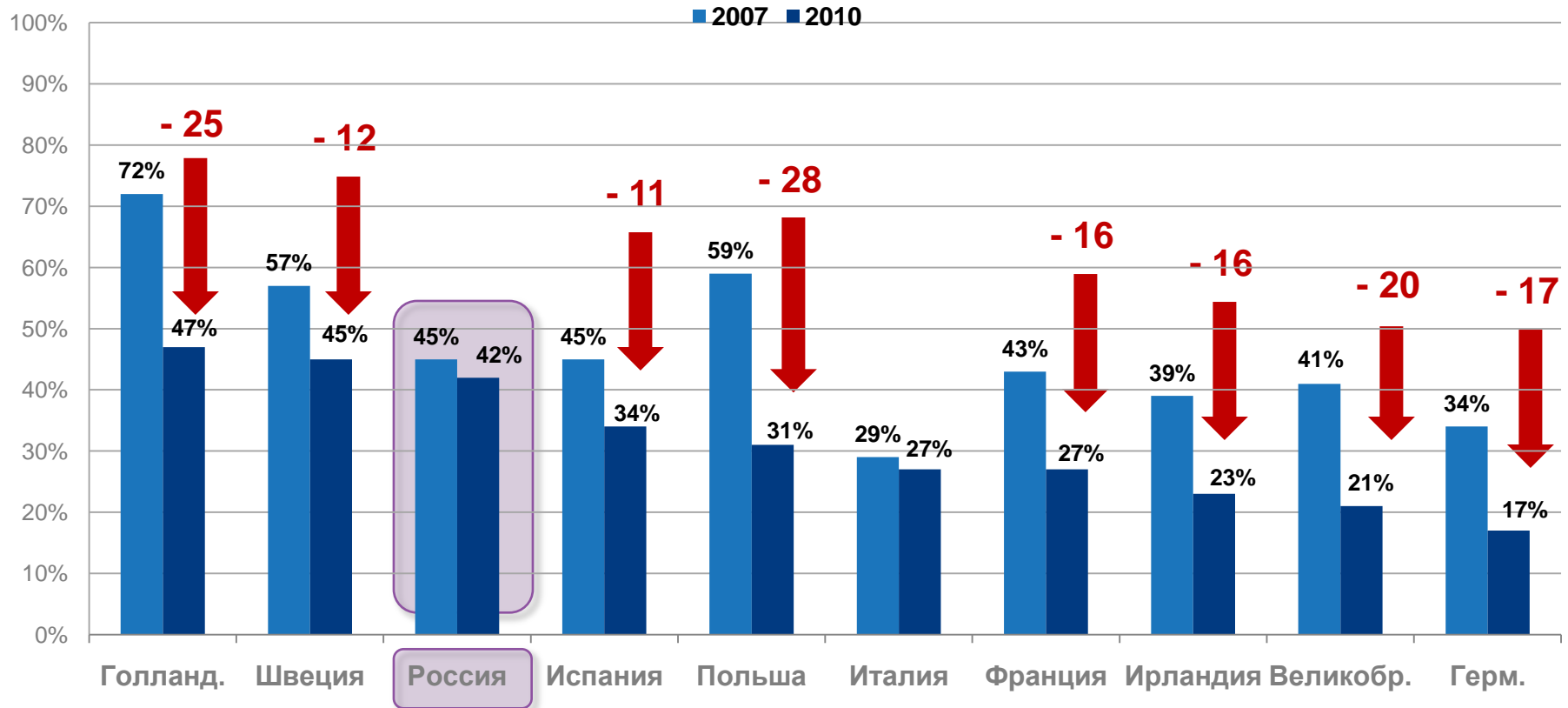
Доверие к банкам – 10 крупнейших стран по величине ВВП
Информированная общественность в возрасте 35-64 лет



A26-38. Компаниям каких отраслей вы доверяете больше всего? Респонденты: информированная общественность в возрасте 35-64 лет из 10 крупнейших стран по величине ВВП

С 2007 года доверие к банкам упало во всех странах ЕС, за исключением России и Италии

Доверие к банкам – страны ЕС
Информированная общественность в возрасте 35-64 лет



A26-38. Компаниям каких отраслей вы доверяете больше всего? Респонденты: информированная общественность в возрасте 35-64 лет из стран Евросоюза

Восстановление доверия может оказаться временным явлением

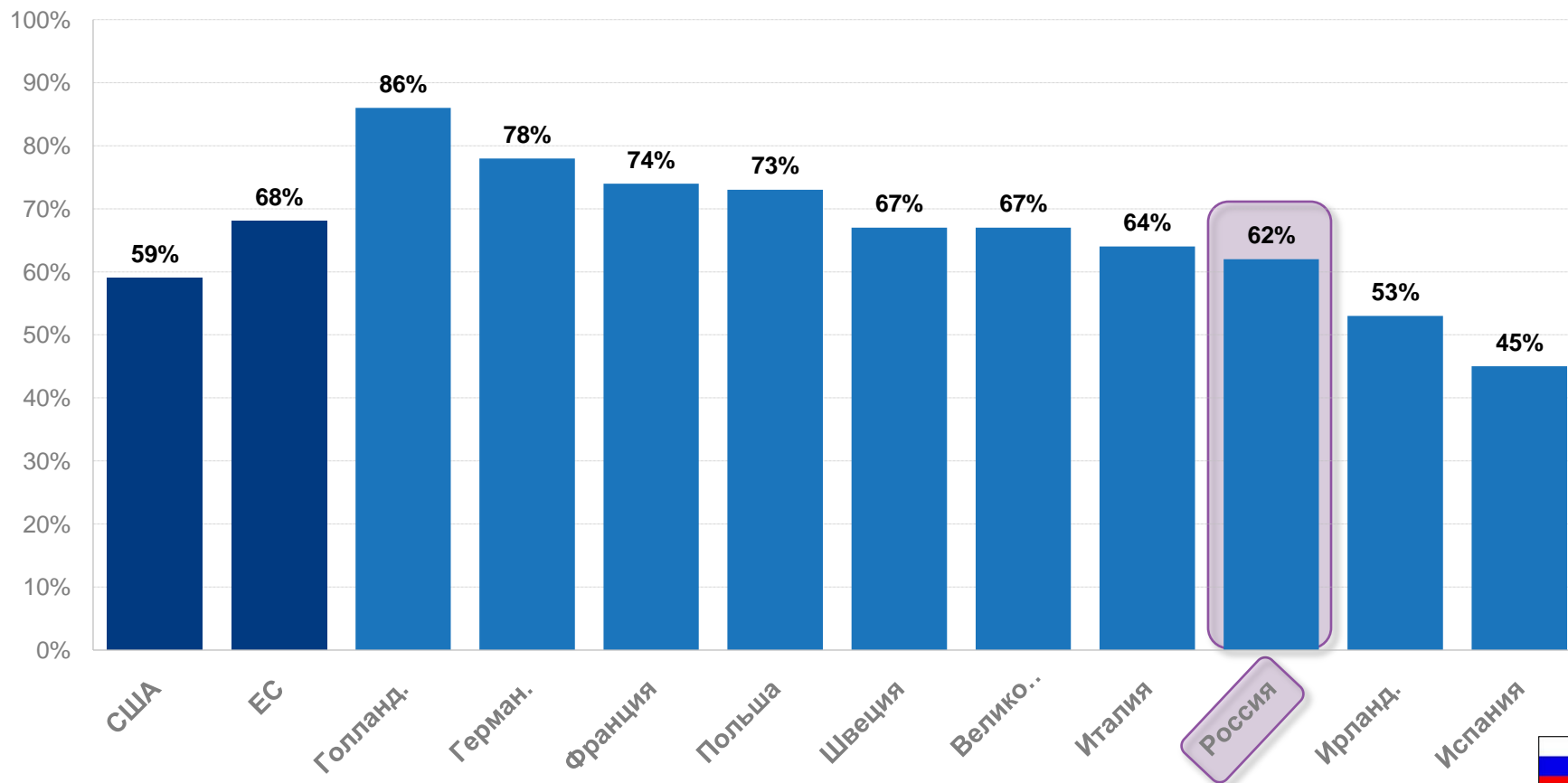
“Мы уже сталкиваемся с опасениями, что наша отрасль скоро восстановится и банки вернутся к докризисным методам ведения бизнеса. Нужно четко понимать, что мы не можем позволить себе пренебречь уроками этого кризиса”

**Джозеф Акерманн,
исполнительный директор Deutsche Bank**



Большинство респондентов ожидают, что компании вернутся к докризисным методам ведения бизнеса

Ожидают возвращения к докризисным методам ведения бизнеса
Страны ЕС



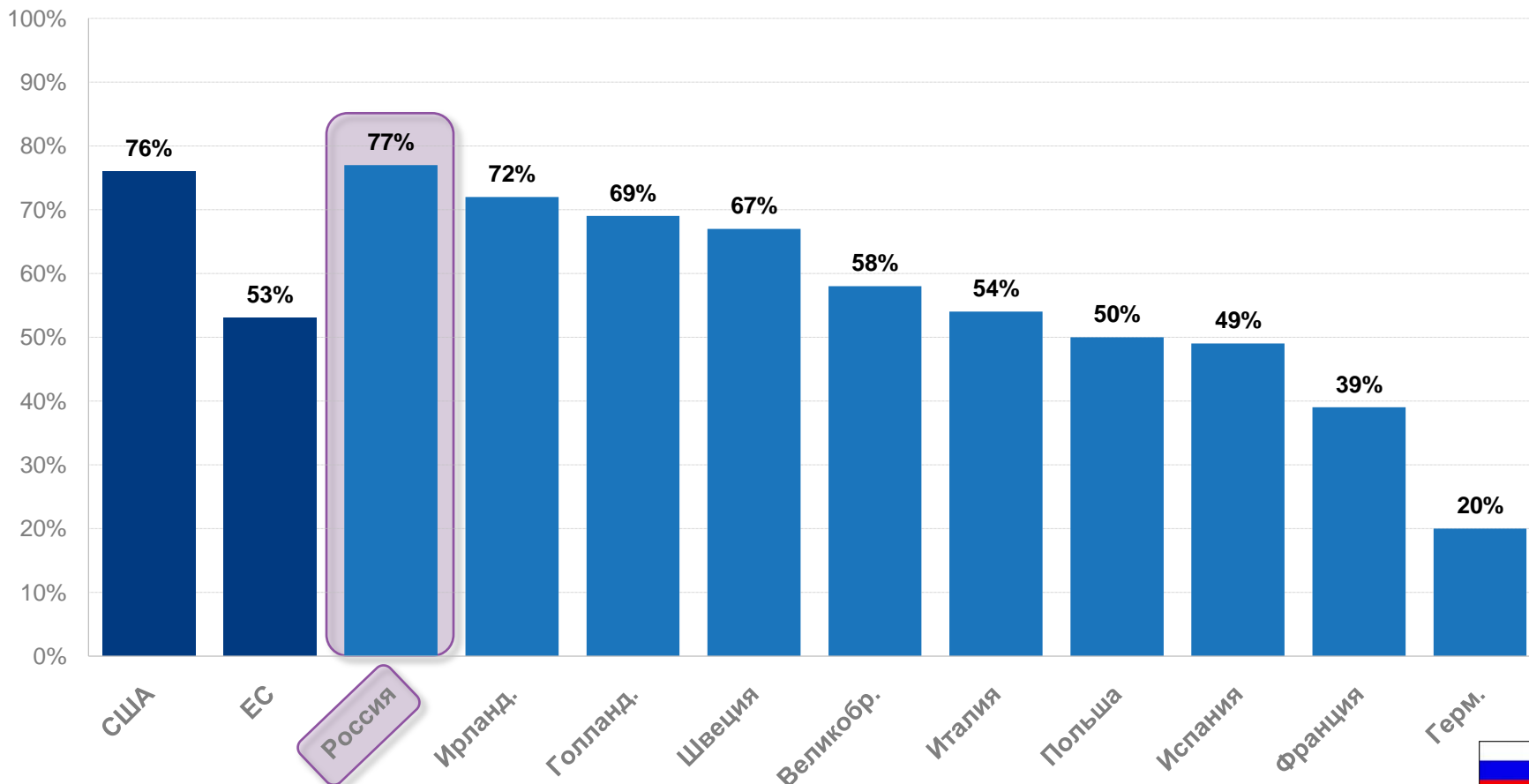
С81. Считаете ли вы, что после завершения кризиса компании вернуться к докризисным методам ведения бизнеса?
Респонденты: информированная общественность в возрасте 25-64 лет из стран Евросоюза и США

Большинство респондентов ожидает увеличения влияния властей на финансовые учреждения

Наивысший уровень государственного регулирования ожидается в России

Считают что власти будут оказывать влияние на банки и финансовые организации

Страны ЕС

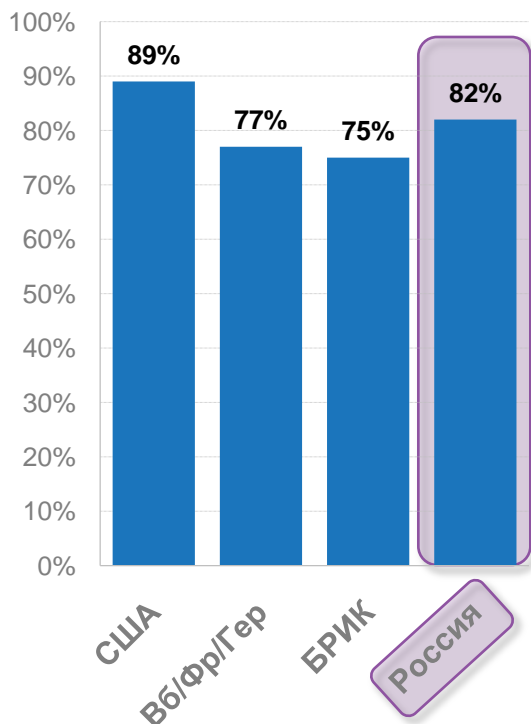


С82. Будут ли власти оказывать влияние на деятельность банков и финансовых организаций в будущем? Если да, то оцените степень влияния? Респонденты: информированная общественность в возрасте 25-64 лет из США и стран Евросоюза

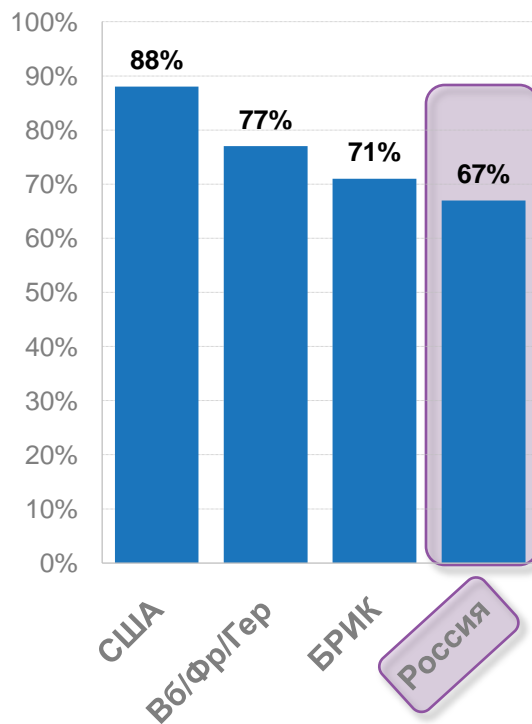
Во время кризиса необходимо принимать меры, направленные на восстановление репутации бизнеса.

Что делать?

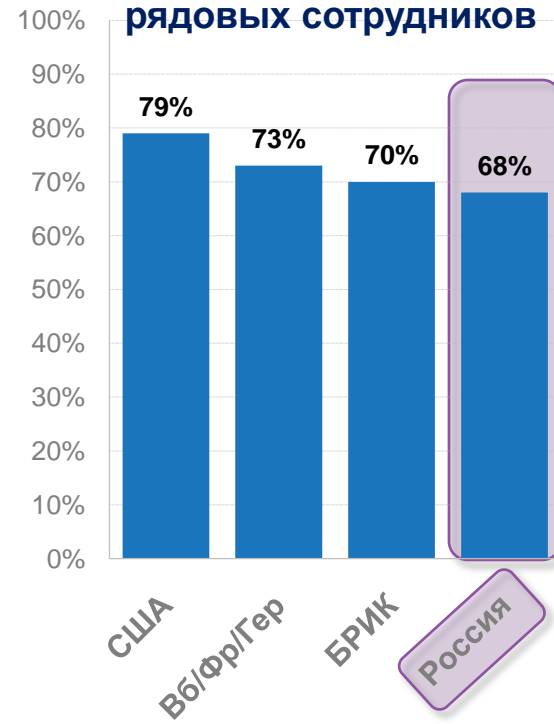
Уволить неэффективных менеджеров



Погасить госкредиты



Сократить разрыв между зарплатами руководителей и рядовых сотрудников



В73-75. Оцените по 9-бальной шкале эффективность следующих действий, направленных на восстановление доверия к компании.
Респонденты: информированная общественность в возрасте 25-64 лет

Доверие стало ключевым фактором бизнеса



“...один из самых важных способов восстановить финансовую систему – это восстановить и укрепить доверие к ней. Чтобы достичь этой цели не нужно принимать никаких дополнительных законов”

Президент США Барак Обама,
обращение к финансовой отрасли,
Федерал-холл, Нью-Йорк, сентябрь 2009



Доверие и прозрачность влияют на корпоративную репутацию не меньше, чем качество производимой продукции

Качество в России все еще имеет значение



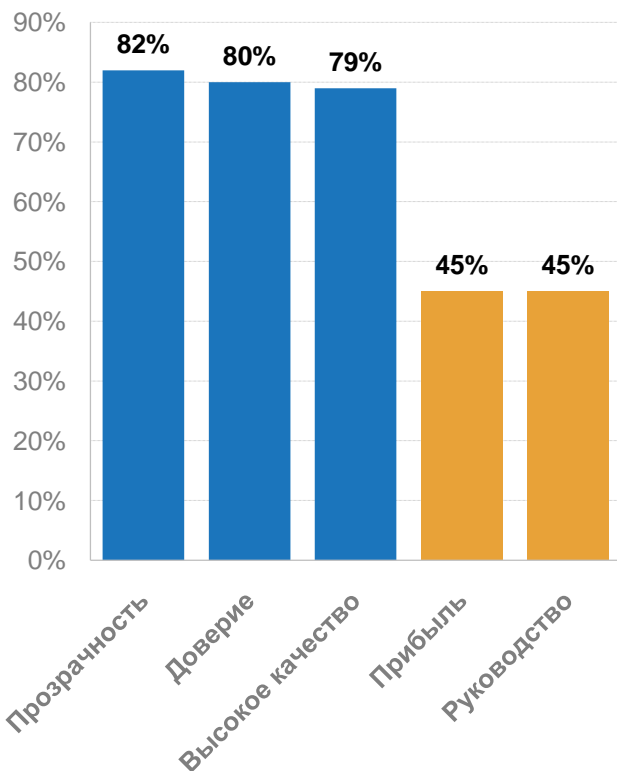
В63.-72. Оцените по 9-бальной шкале влияние следующих факторов на репутацию компании. Респонденты: информированная общественность в возрасте 25-64 лет из 22 стран, в т. ч. России и стран Евросоюза



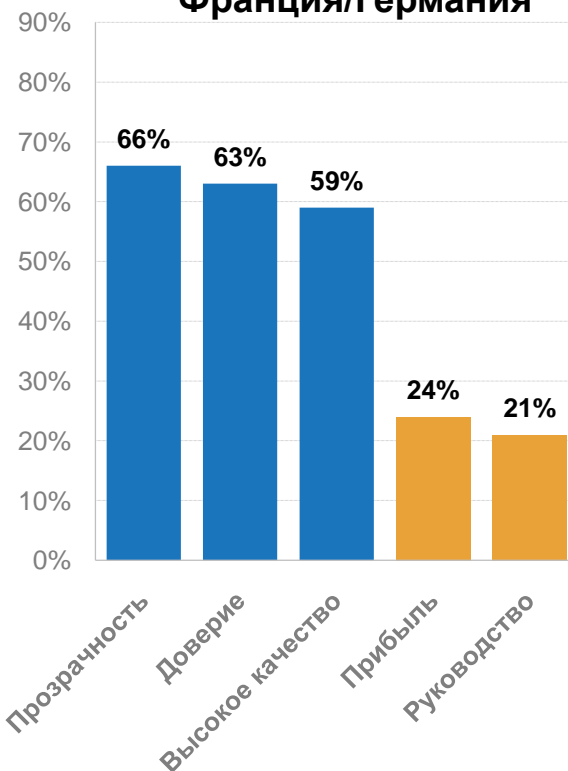
Доверие и прозрачность становятся ключевыми репутационными факторами;
 роль руководства компании и финансовых успехов снижается
В странах ЕС прибыль стала наименее значимым фактором репутации

Факторы, влияющие на репутацию компаний

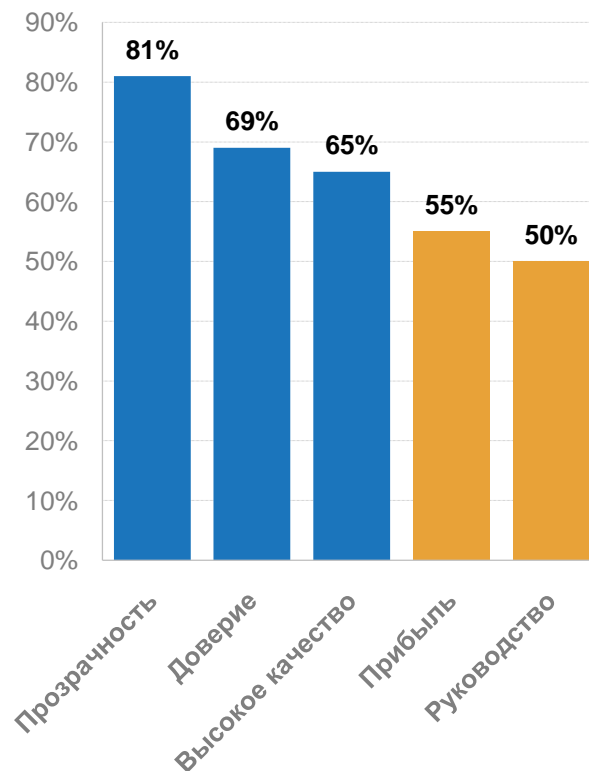
США



**Великобритания/
Франция/Германия**



Россия

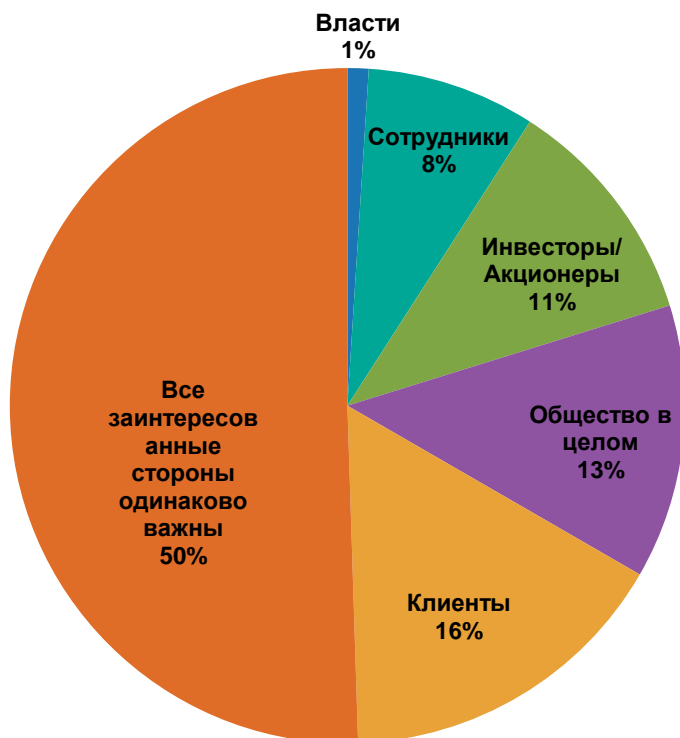


В63.-72. Оцените по 9-балльной шкале влияние следующих факторов на репутацию компании. Респонденты: информированная общественность в возрасте 25-64 лет

Новое для бизнеса - ориентация не только на акционеров, но и все заинтересованные стороны

Чьи интересы должен учитывать глава компании в первую очередь?

Страны ЕС



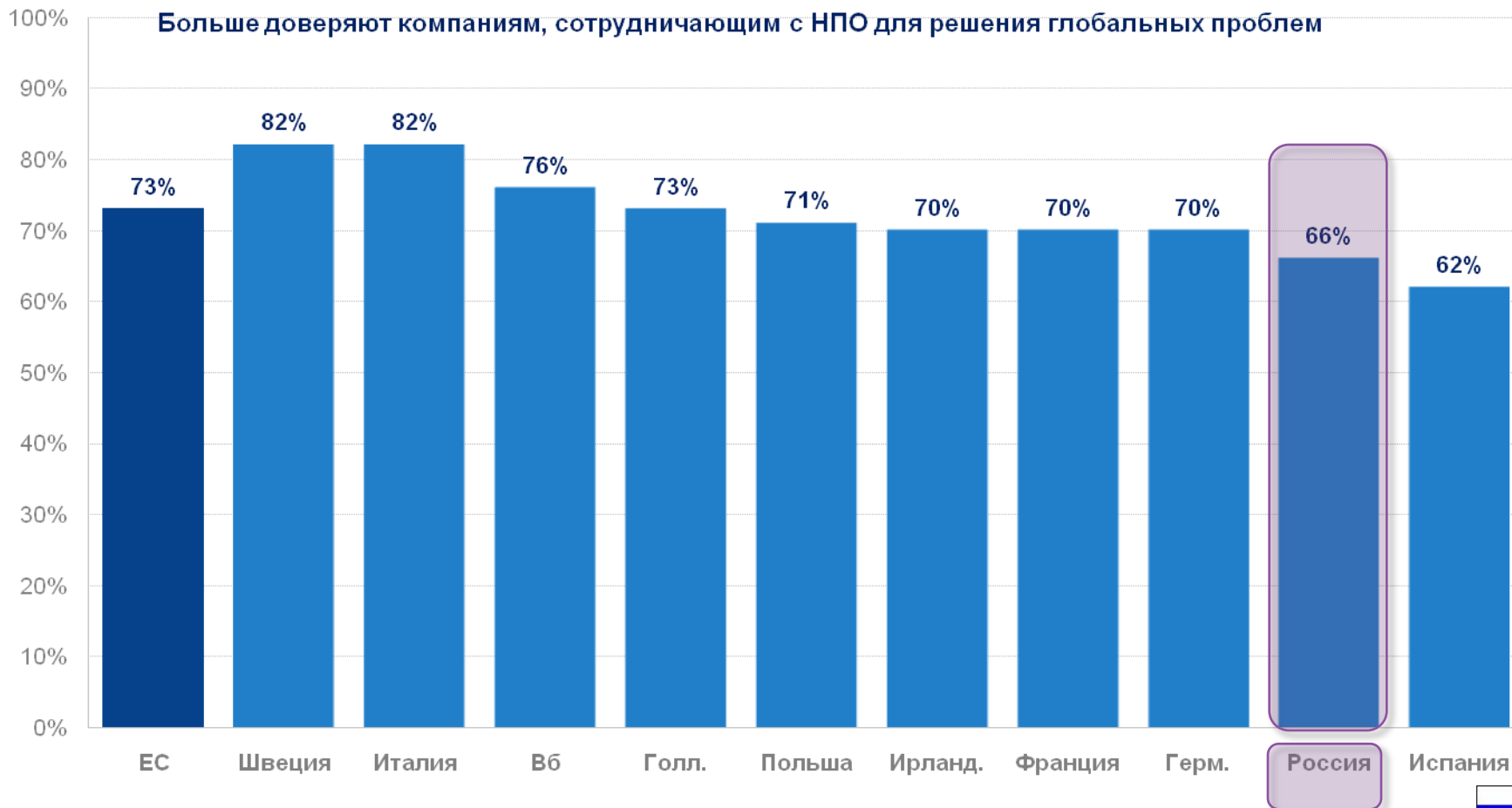
Россия



D83. Принимая коммерческие решения, чьи интересы должен учитывать глава компании в первую очередь? Респонденты: информированная общественность в возрасте 25-64 лет из России и стран Евросоюза

Сотрудничество с НПО способствует росту доверия к компаниям

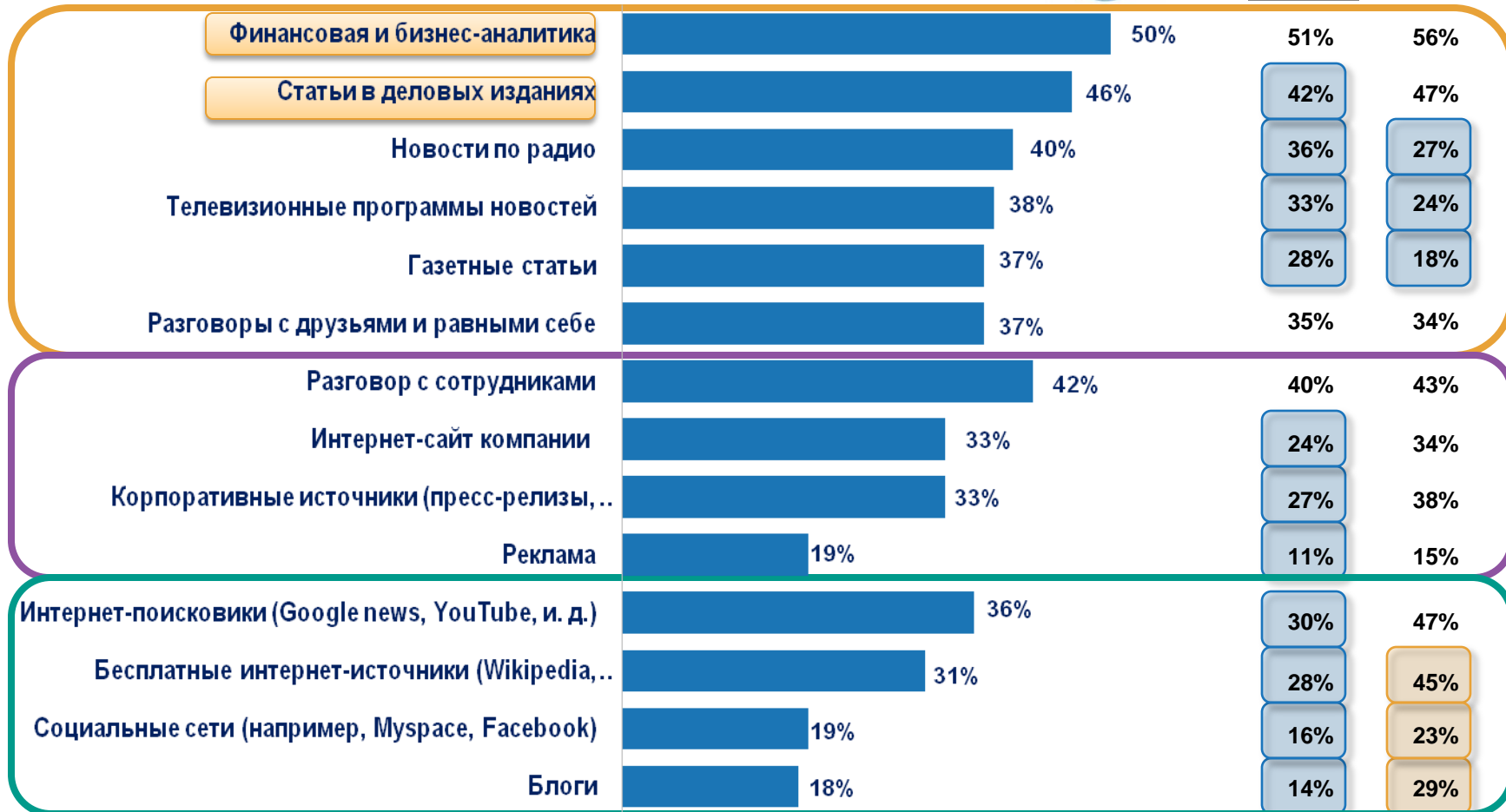
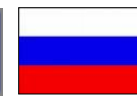
Страны ЕС



S80. Доверяете ли вы компаниям, сотрудничающим с НПО для решения таких глобальных проблем, как изменение климата, борьба с нищетой и заболеваниями, больше, чем компаниям, которые не сотрудничают с общественными организациями? Респонденты: информированная общественность в возрасте 25-64 лет из стран Евросоюза



Экспертное мнение – самый достоверный источник информации



Традиционные

Корпоративные
Социальные



E84-97. Оцените достоверность следующих источников информации. Возможные варианты ответов: очень достоверный, достоверный, частично достоверный, не достоверный. Респонденты: информированная общественность в возрасте 25-64 лет из 22 стран, в т. ч. из России и стран Евросоюза

Доверие к традиционным источникам информации и «равным себе» снизилось

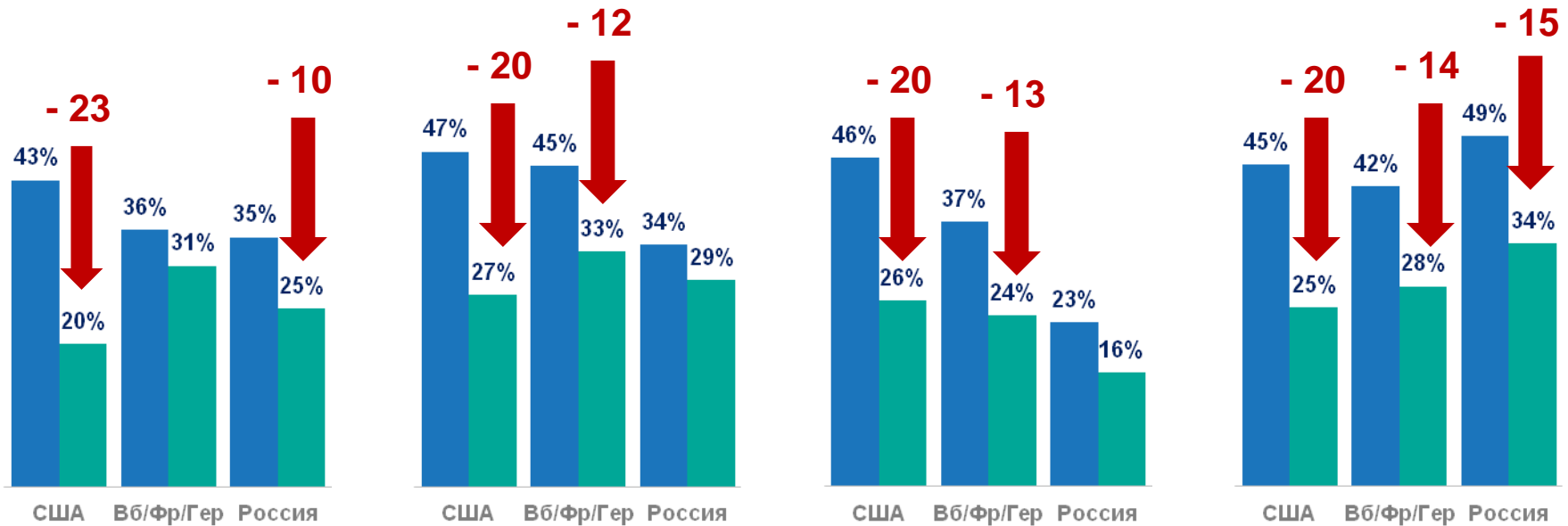
Телевидение

Радио

Газеты

Друзья/ «равные себе»

■ 2008 ■ 2010

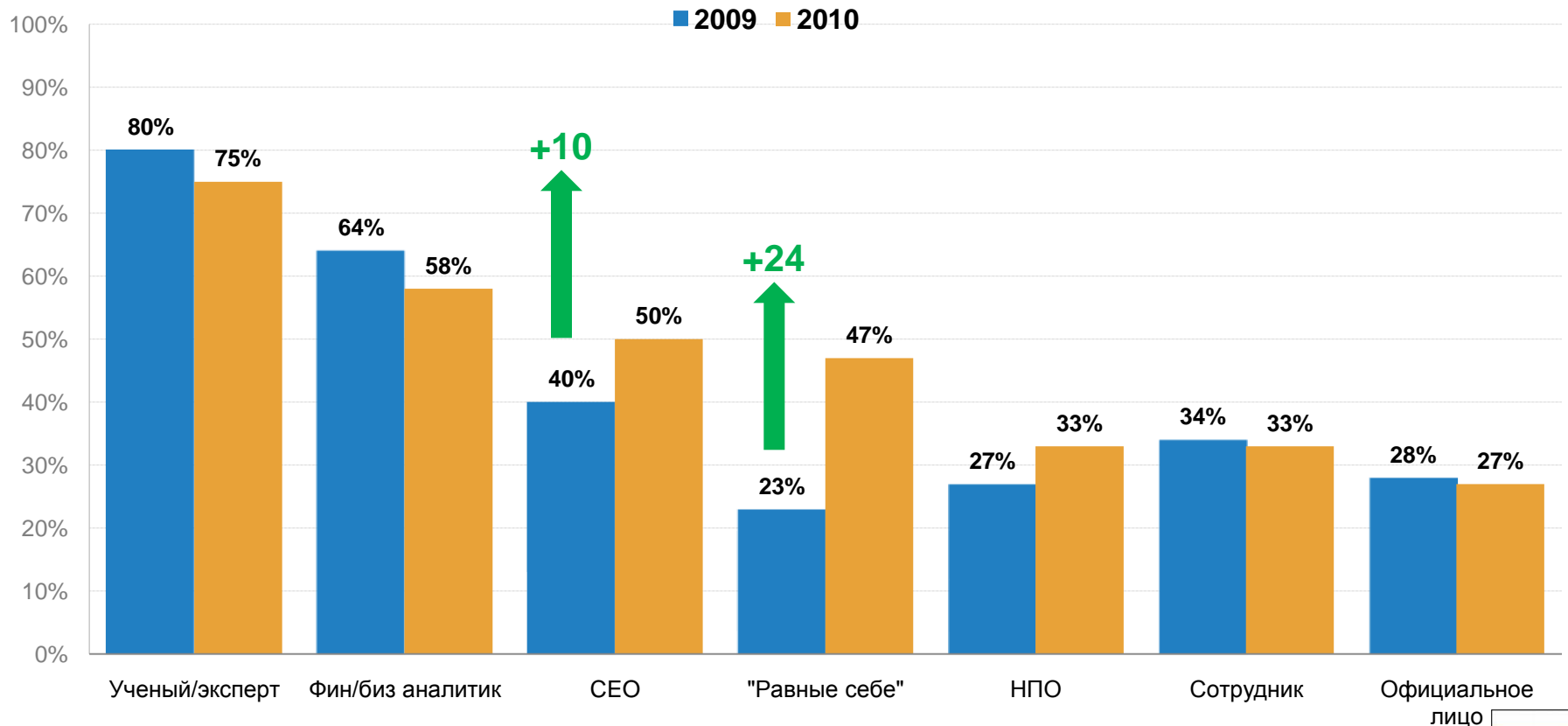


E84-97. Оцените достоверность следующих источников информации. Возможные варианты ответов: очень достоверный, достоверный, частично достоверный, не достоверный. Респонденты: информированная общественность в возрасте 35-64 лет

Ученые и эксперты остаются самыми авторитетными спикерами в России

Россия – одна из немногих стран, где доверие к «равным себе» возросло

Авторитетные спикеры - Россия



F99-105. Насколько достоверной вы считаете информацию, озвученную следующими людьми? Возможные варианты ответов: очень достоверной, достоверной, частично достоверной, не достоверной. Респонденты: информированная общественность в возрасте 25-64 лет из России

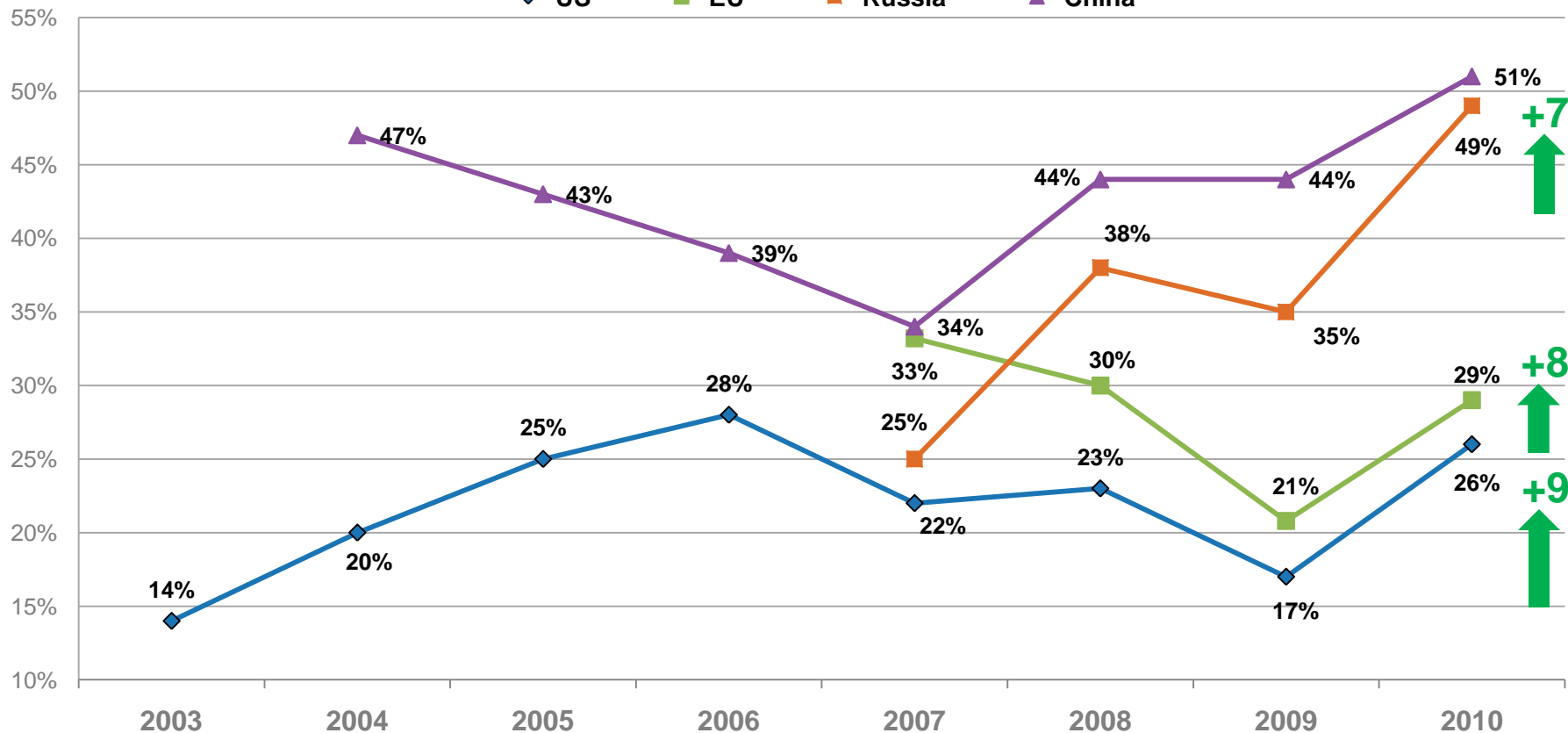
Доверие к главам компаний возросло в большинстве стран

Доверие растет или остается на прежнем уровне

Доверие к спикерам – главам компании

Информированная общественность в возрасте 35-64 лет

US EU Russia China



F99-105. Насколько достоверной вы считаете информацию, озвученную следующими людьми? Возможные варианты ответов: очень достоверной, достоверной, частично достоверной, не достоверной. Респонденты: информированная общественность в возрасте 35-64 лет из США, ЕС, России и Китая

Выводы

- Уровень доверия вырос, однако, остается нестабильным
- Повышение доверия к компаниям стало основным направлением деятельности их руководства
- На корпоративную репутацию наибольшее влияние оказывают успешность бизнеса, общественная деятельность компании и ее прозрачность
- Бизнес должен учитывать интересы не только акционеров, а всех заинтересованных сторон

Edelman Imageland

Тел: + 7 495 785-2255

Факс: + 7 495 787-1062

Проезд Завода «Серп и Молот», д. 6
Москва, Россия 111250

e-mail: moscow@edelman.com

www.edelman.ru

www.interactive-pr.ru

www.edelman.com