

## Измерение удовлетворенности съемным жильем: методические аспекты<sup>1</sup>

Мария Миронова\*, Анастасия Кожевникова\*\*

В статье обсуждаются возможности и ограничения измерения удовлетворенности съемным жильем. Авторы исходят из предположения, что на удовлетворенность объективными и субъективными характеристиками съемного жилья влияют статусные характеристики нанимателя, а также текущие условия на жилищном рынке (изменения требований к арендному жилью, использование интернет-сервисов по поиску арендного жилья). Авторы полагают, что наниматели квартир и комнат в г. Москве имеют различия в определенных характеристиках (главным образом в профессионально-должностном, образовательном статусах, а также в доходе и социально-демографических характеристиках), что может определять дифференциацию ожиданий относительно жилья с точки зрения возможностей для удовлетворения повседневных нужд. Поскольку «удовлетворенность» является по своей сути субъективным показателем, в ходе пилотного исследования использовались различные способы ее измерения: посредством конкретизации параметров измерения при помощи двух сконструированных индексов и посредством традиционного вопроса об общей удовлетворенности съемным жильем. По результатам проведенного исследования авторы приходят к выводу, что удовлетворенность съемным жильем выступает интегральным показателем усложнившихся потребительских предпочтений на рынке арендной недвижимости. В качестве одного из методических выводов исследователи предлагают тезис об ограниченной валидности прямого вопроса об удовлетворенности своим жилищем. В ходе анализа данных было обнаружено, что переменную, репрезентирующую общую удовлетворенность, лучше исключить из дальнейшего анализа, поскольку она не отражает связи между социальным статусом (или его компонентами) и удовлетворенностью съемным жильем. Авторы предполагают, что тема удовлетворенности жилищными условиями (в рассматриваемом случае — съемным жильем) может являться сензитивной. Авторы приходят к выводу о необходимости дальнейшей разработки эмпирических моделей измерения удовлетворенности как многомерного концепта.

**Ключевые слова:** удовлетворенность съемным жильем, социальный статус, изменение удовлетворенности, многомерные концепты, удовлетворенность по различным характеристикам съемного жилья, функциональность домашней среды

### Введение

Среди современных жителей г. Москвы, как среди приезжих, так и среди постоянно проживающих, распространено явление проживания в комнате или квартире другого

---

<sup>1</sup> Авторы выражают благодарность Стрельниковой Анне Владимировне за помощь в проведении исследования и подготовке текста данной статьи.

\* Миронова Мария, студент департамента социологии НИУ ВШЭ. mvmironova@edu.hse.ru.

\*\* Кожевникова Анастасия, студент департамента социологии НИУ ВШЭ, лаборант Лаборатории экономико-социологических исследований НИУ ВШЭ. akozhevnikova@hse.ru.



собственника за определенную плату, т. е. наем (аренда) жилья. Это явление может быть обусловлено различными причинами: нехваткой средств на приобретение собственного жилья, повышенной географической мобильностью и т. д. Оценка численности нанимателей жилья в г. Москве является крайне затруднительной, что вызывает трудности в описании их социально-демографического профиля. Имеются лишь некоторые экспертные мнения, которые могут противоречить друг другу, а теневой характер сдачи жилья усугубляет трудности, связанные с оценкой численности этой группы: «в столице сдаются в аренду около 400 тыс. квартир, или больше 10% жилого фонда... причем официально оформлено около 30 тыс. сделок» (Дерябина, 2015).

При этом в последние годы усложняется сам процесс выбора жилья, удовлетворяющего требованиям потенциального жильца (Стрельникова, 2012, с. 175–185; Требования к квартире..., 2015). Несмотря на то, что жилью не находится в собственности жильцов, в настоящее время оно выбирается не только по определенным объективным параметрам (стоимость аренды, размер предоставляемой жилищной площади, район расположения сдаваемого в аренду жилья), но также по ряду дополнительных критериев (качество ремонта, наличие необходимых предметов обихода, наличие возможностей по преобразованию интерьера). Помимо растущих базовых, универсальных для всех арендаторов требований к съемному жилью, появляются новые компоненты для изучения. Усложнение предпочтений в выборе жилья мы наблюдаем даже в модернизации интернет-сервисов по поиску арендного жилья: поиск включает несколько фильтров по площади, этажности, наполнению жилья, стилю интерьера, качеству отделки.

Кроме того, расширяется и спектр социальных групп, которые становятся квартиросъемщиками в реалиях современного мегаполиса (Шомина, 2010, с. 38–39). Таким образом, исследовательский интерес представляет изучение проблемы удовлетворенности съемным жильем у людей с различным социальным статусом в условиях меняющегося жилищного рынка (на примере Москвы). В свою очередь, рассмотрение данной проблемы невозможно без решения методической задачи, связанной с выбором стратегии измерения удовлетворенности съемным жильем.

### **Используемые данные**

Для изучения поставленной проблемы нами было проведено исследование методом онлайн-опроса. Генеральная совокупность (реальная и достигаемая) состоит из нанимателей квартир и комнат в г. Москве. Поскольку мы не знаем точное количество людей в генеральной совокупности, мы сталкиваемся с невозможностью оценки точной доли, которую репрезентирует наша выборочная совокупность. География исследования ограничивается Москвой: мы предположили, что именно здесь будет представлено самое большое скопление нанимателей жилья с различным социальным статусом, которые будут разнородными по интересующим нас характеристикам. Мы обратились к онлайн-опросу как методу, позволяющему в наиболее мобильных условиях собирать данные о скоплениях квартиросъемщиков в объединяющих их по интересам тематических группах на различных онлайн-платформах, в социальных сетях, а также — запускать поиск столь редкой и достаточно специфичной для поиска категории респондентов посредством метода «снежного кома» с допущением, что выбранный наниматель-эксперт наверняка знает хотя бы несколько знакомых, относящихся к той же группе. Так как нам неизвестно достоверное число индивидов в генеральной совокупности (а также их социально-демографические параметры), то наш отбор является неслучайным. По итогам сбора данных выборка составила 210 индивидов, снимающих квартиру или комнату в г. Москве.

С помощью иерархического кластерного анализа мы попытались построить классификацию нанимателей жилья из нашей выборки по группам при помощи кластерного

анализа. Рассмотрение разных моделей кластеризации показало, что устойчивой является только модель с использованием одной группирующей переменной — «длительность найма жилья», которая обосновала внешнюю схожесть полученных форм кластеров. В результате были выделены следующие группы квартиросъемщиков:

1. **«Новоселы»** — 59% из этой группы снимали жилье ранее, 9% делали ремонт в нынешнем съемном жилье, длительность проживания в нынешнем жилье — менее полугода.
2. **«Обживающиеся»** — 43% из этой группы снимали жилье раньше, 8% делали ремонт в нынешнем съемном жилье, длительность проживания в нынешнем жилье — от полугода до 1,5 лет.
3. **«Среднесрочные»** — 43% из этой группы снимали жилье ранее, 5% делали ремонт в нынешнем съемном жилье, длительность проживания в нынешнем жилье — от 1,5 до 3 лет.
4. **«Стабильные»** — 42% из этой группы снимали жилье ранее, никто не делал ремонт, длительность проживания в нынешнем жилье — от 3 до 5 лет.
5. **«Долгожители»** — 71% из этой группы снимали жилье раньше, 10% из них делали ремонт в нынешнем съемном жилье, длительность проживания — от 5 лет.

### **Удовлетворенность съемным жильем: сущность и параметры измерения**

Удовлетворенность — это субъективный показатель, отражающий оценку объекта как приносящего счастье и положительные эмоции. При этом исследователями отмечается, что удовлетворенность и неудовлетворенность — понятия не противоположные, а имеющие разный смысл: удовлетворенность имеет различные степени проявления, а неудовлетворенность возникает параллельно и тоже имеет свою градацию (Аистов, Якунчева, 2010, с. 3). Важной особенностью этого концепта является неопределенность в предмете оценки — в том, что именно удовлетворяет или не удовлетворяет отвечающего, поэтому необходимо конкретизировать параметры удовлетворенности, относительно которых задаются вопросы (в нашем случае — отдельные аспекты удовлетворенности съемным жильем).

В ходе работы над составлением анкеты, пилотажем и интервьюированием экспертов нами была рассмотрена идея об использовании элементов концепта «удовлетворенность жилищными условиями» (описание объективных характеристик текущих жилищных условий и их субъективная оценка со стороны респондента) и концепта «функциональность домашней среды» как отдельных составляющих удовлетворенности, позволяющих измерять ее различными способами.

Объективные характеристики жилья — это совокупность количественных показателей (количество квадратных метров на одного человека, количество комнат, которое приходится на каждого из проживающих, год постройки дома и др.) и качественных параметров (месторасположение жилья, наличие и качество ремонта и др.), определяющих в совокупности уровень комфорта проживающих. Объективные характеристики жилья подробно рассматривались Караваевой и Черкашиной (Караваева, Черкашина, 2015), которые предположили, что имеются статусные различия между нанимателями коммерческого и муниципального жилья. При этом для нанимателей коммерческого жилья (квартиросъемщиков) одним из основополагающих критериев при выборе является состояние жилья (стен, потолка, пола, окон), т. е. субъективная оценка данных параметров.

В качестве примера предлагаем иллюстрацию из двух предложений по аренде жилища (см. рис. 1 и рис. 2). В обоих случаях это небольшая двухкомнатная квартира в г. Москве, примерно одинаковой площади (40–45 кв. метров) и в примерно одинаковых панельных домах. Однако внутреннее наполнение этих двух квартир отличается: одна из них не имеет ремонта и обладает атрибутами «советского» интерьера (ковер



на стене, старая мебель), вторая имеет современный ремонт и предлагает минимализм в свежих предметах интерьера. Наше исследование показало, что, несмотря на более низкую стоимость, квартира с «советским» интерьером интересует значительно меньшее число квартиросъемщиков, нежели квартира с современным ремонтом. Соответственно, предложение квартир первого типа (с «советским» интерьером) в настоящее время падает, в то время как предложение квартир второго типа — растет.



**Рис. 1.** Предложение об аренде квартиры с «советским» интерьером<sup>2</sup>



**Рис. 2.** Предложение об аренде квартиры с современным интерьером<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Объявление № 657224299 // Электронная доска объявлений Avito. URL: (дата обращения: 20.12.2016).

<sup>3</sup> Объявление № 902010772 // Электронная доска объявлений Avito. URL: (дата обращения: 20.12.2016).

Удовлетворенность съемным жильем в нашем исследовании является многомерным понятием, составленным из трех компонент: индекса удовлетворенности различными характеристиками жилья (индекса удовлетворенности объективными характеристиками), индекса функциональности домашней среды в съемном жилье (индекса удовлетворенности субъективными характеристиками домашней среды в съемном жилье) и удовлетворенности, измеренной ранговой шкалой (ответ на вопрос «Как бы Вы оценили свои текущие жилищные условия?»). Таким образом, методический аспект исследования состоял в представлении метода анализа удовлетворенности, измеренной как прямую, так и посредством подробного рассмотрения удовлетворенности отдельными объектами, чтобы определить, насколько общий уровень удовлетворенности сопоставим с оценкой состояния отдельных характеристик жилища.

### **Три стратегии измерения удовлетворенности съемным жильем**

В нашем исследовании использовались три стратегии, или способа, измерения удовлетворенности съемным жильем. Рассмотрим их по порядку.

Первый способ измерения удовлетворенности съемным жильем является традиционным и наиболее часто используемым в прикладных исследованиях. Это заданный напрямую вопрос об оценке жилищных условий: «Как бы Вы оценили свои текущие жилищные условия?». Для простоты дальнейшего анализа мы назвали этот способ измерения *«ранговая удовлетворенность»*.

Вторым способом измерения удовлетворенности является вычисленный нами как отдельная переменная индекс удовлетворенности по различным характеристикам съемного жилья — *«индекс удовлетворенности объективными характеристиками»*. Он рассчитан как сумма оценок по 14 характеристикам жилья (оценка стен в квартире, потолков, напольного покрытия и т. д.) от 1 до 5 баллов за каждую из компонент, затем полученная сумма была разделена на 70 (максимальная сумма по всем оценкам) и умножена на 100.

Третьим способом измерения удовлетворенности является адаптированный к условиям нашего исследования индекс функциональности домашней среды в съемном жилье (Нартова-Бочавер и др., 2015, с. 71–83). Ему мы присвоили название *«индекс удовлетворенности субъективными характеристиками»* для обозначения контрастности измеряемых признаков (удовлетворенности по субъективным и объективным характеристикам жилья), который был рассчитан как сумма всех оценок функциональности домашней среды, умноженных на балл значимости выполнения функций жилья по приоритету (12 за наиболее значимую и 1 за наименее значимую функцию), нормированный к 100. Отметим, что эмпирическая модель «функциональности домашней среды» в ее изначальном варианте измерялась шкалой, состоящей из 55 суждений, оцениваемых по степени согласия с необходимостью функций от «совсем не нужно» до «необходимо». В ходе исследования авторами этой методики было выделено 4 показателя, репрезентирующих суждения: «прагматичность, развитие, стабильность и защищенность». Ввиду необходимости ограничения количества суждений, представляемых для оценки респондентом в анкете, в нашей работе при пилотажном исследовании было отобрано 12 суждений, в наилучшей степени репрезентирующих представленные показатели (коэффициент альфа Кронбаха равен 0,857, что говорит о высокой надежности шкалы в анкете, адаптированной к нашим условиям). Таким образом, каждый из 4 показателей в итоге был представлен тремя суждениями. Сама формулировка суждений была изменена в ходе пилотажа с «Мой дом должен/может» на «Мое жилье может» для снижения противоречивости между идеальными и реальными представлениями о жилье, не изменяя при этом нацеленности на измерение функциональности домашней среды.



Отметим, что представленные способы измерения дают возможность считать удовлетворенность жилищными условиями многомерным концептом.

### Результаты измерения удовлетворенности съемным жильем и взаимосвязь с другими показателями

В ходе анализа данных было выявлено, что индекс удовлетворенности объективными характеристиками связан с ранговой удовлетворенностью обратной связью, поэтому был сделан вывод о том, что заданный напрямую вопрос является непоказательным с аналитической точки зрения. Согласно полученным результатам, он может быть причислен к категории *вопросов-ловушек*, так как фиксирует степень социальной желательности ответов об уровне удовлетворенности съемным жильем, но не саму удовлетворенность. Также мы выявили, что оценки индекса функциональности и оценки удовлетворенности, измеренной напрямую, не совпадают, что говорит о различиях в восприятии их компонентов.

Что касается *связи между индексами удовлетворенности*, вычисленными на основании оценки различных по своей направленности суждений, из расчета объективных характеристик жилья и субъективных оценок функциональности домашней среды, то она оказалась положительной и слабовыраженной (коэффициент корреляции Пирсона равен 0,208 на уровне доверительной вероятности 0,99). Наличие положительной связи можно трактовать как общую направленность измерения: оба индекса, измеряющие удовлетворенность «с разных сторон», можно считать частями одного целого.

Между индексом объективной удовлетворенности и «ранговой удовлетворенностью» присутствует сильно выраженная *отрицательная связь*, (коэффициент корреляции Спирмена равен  $-0,709$  на уровне доверительной вероятности 0,99). В то время как между индексом субъективной удовлетворенности съемным жильем и «ранговой» удовлетворенностью *статистически значимой связи не было обнаружено* на уровне доверительной вероятности 95%.

Таблица 1

#### Взаимосвязь между разными способами измерения удовлетворенности съемным жильем

			Индекс удовлетворенности объективными характеристиками съемного жилья	«Ранговая удовлетворенность»
Коэффициент ранговой корреляции Спирмена	Индекс удовлетворенности объективными характеристиками съемного жилья	Коэффициент	1,000	-,709**
		Значимость	-	,000
		N	212	212
	«Ранговая удовлетворенность»	Коэффициент	-,709**	1,000
		Значимость	,000	-
		N	210	210

\*\* Корреляция значима на уровне 0.01 (2-сторонняя)

			<b>«Ранговая удовлетворенность»</b>	<b>Индекс функциональности домашней среды</b>
Коэффициент ранговой корреляции Спирмена	<b>«Ранговая удовлетворенность»</b>	Коэффициент	1,000	-,085
		Значимость	-	,221
		N	210	210
	<b>Индекс функциональности домашней среды</b>	Коэффициент	-,085	1,000
		Значимость	,221	-
		N	210	210
			<b>Индекс удовлетворенности по средним оценкам</b>	<b>Индекс функциональности</b>
Коэффициент корреляции Пирсона	<b>Индекс удовлетворенности по средним оценкам</b>	Коэффициент	1	,208**
		Значимость	-	,002
		N	210	210
	<b>Индекс функциональности</b>	Коэффициент	,208**	1
		Значимость	,002	-
		N	210	210
** Корреляция значима на уровне 0.01 (2-сторонняя)				

В ходе исследования было выявлено, что социальный статус «работающих нанимателей жилья» (обеспечивающих себя самостоятельно) не может влиять ни на результаты по индексу удовлетворенности по объективным характеристикам жилья, ни на результаты по индексу удовлетворенности по субъективным характеристикам. Предварительно было произведено разделение «работающих» нанимателей жилья на социальные классы согласно методике ESOMAR (A System..., 1997, p. 10): при помощи команды Compute были созданы новые переменные классов A, B, C1, C2, D, E согласно матрице классов для работающих членов домохозяйств, приносящих основной доход, затем объединены в одну. Поскольку группы различных классов представлены в нашей выборке неравномерно (есть сдвиг в сторону студентов, составляющих 44,8% из всех профессионально-должностных категорий), мы приняли решение использовать непараметрический дисперсионный анализ Краскла-Уоллиса. В обоих случаях асимптотическая значимость (0,329 для удовлетворенности субъективными характеристиками и 0,455 для удовлетворенности объективными характеристиками жилья среди нанимателей) <  $\alpha$ , что дает нам основания принять нулевую гипотезу об отсутствии связи на уровне вероятности 95%.

Нами было также рассмотрено четыре варианта взаимосвязи профессионально-должностного статуса и образования, как двух отдельных компонент социального статуса, измеренного нами по выбранной методике ESOMAR (A System..., 1997, p. 10), с субъективной и объективной удовлетворенностью. В результате было выявлено две взаимосвязи, имеющие высокий уровень доверительной вероятности: профессионально-должностная компонента оказывает влияние только на удовлетворенность субъективными



характеристиками съемного жилья, в то время как компонента образования оказывает влияние лишь на индекс объективной удовлетворенности съемным жильем.

Таким образом, компоненты социального статуса оказывают совершенно разное влияние на удовлетворенность объективными и субъективными характеристиками жилья. Более того, можно пронаблюдать обратную зависимость влияния компонент социального статуса на два указанных типа удовлетворенности съемным жильем. Использование методики ESOMAR позволяет сделать вывод о невозможности ограничения лишь одной моделью измерения в ходе изучения взаимосвязей таких комплексных и многомерных концептов, как социальный статус и удовлетворенность.

## Заключение

Измерение удовлетворенности двумя индексами, отражающими разные аспекты съемного жилья, его объективные показатели (состояние стен, потолков, уровня шумоизоляции и прочего) и субъективные характеристики создали хорошую базу для проведения дальнейшего анализа влияния социального статуса на удовлетворенность, осуществлявшегося в определенной логической последовательности. Присвоив предметам оценки удовлетворенности «объективный» и «субъективный» характер (респонденты оценивали объективные характеристики жилища и субъективные показатели функциональности жилья), а также сформулировав прямой вопрос с просьбой оценки удовлетворенности жилищными условиями, мы получили возможность моделирования удовлетворенности как многомерного концепта, состоящего из нескольких компонент.

Одним из наших методических выводов является констатация ограниченной валидности прямого вопроса об удовлетворенности. В ходе анализа данных стало понятно, что «ранговую» удовлетворенность лучше исключить из дальнейшего анализа, поскольку она не отражает связи между социальным статусом (или его компонентами) и удовлетворенностью съемным жильем. Иными словами, данный вид измерения удовлетворенности сыграл роль вопроса-ловушки, который помог задуматься над тем, что тема удовлетворенности жилищными условиями (в нашем случае — съемным жильем) может являться сензитивной (это — возможное объяснение феномена отрицательной корреляции, приведенной выше). Мы полагаем, что это дает возможность задуматься над другими способами повышения качества получаемых данных и подталкивает к дальнейшей разработке эмпирических моделей измерения удовлетворенности.

## Литература

- Аистов А. В., Якунчева Н. А. Социально-экономические показатели и удовлетворенность жизнью. Препринт Р1/2010/03. Н. Новгород: ГУ–ВШЭ, 2010.
- Дерябина А. Стоимость аренды однокомнатных квартир в Москве упала до 20 тыс. руб. // РБК Бизнес. 2015. URL: <http://www.rbc.ru/business/01/04/2015/551bfd639a79472b2a94007a> (дата обращения: 14.11.2016).
- Караваева Е. Ю., Черкашина Т. Ю. Жилищные отношения, политика и условия // Мониторинг общественного мнения: Экономические и социальные перемены. 2015. № 6. С. 118–135.
- Нартова-Бочавер С. К., Дмитриева Н. С., Резниченко С. И., Кузнецова В. Б., Брагинец Е. И. Метод оценки дружелюбности жилища: опросник «Функциональность домашней среды» // Психологический журнал. 2015. Т. 36. № 4. С. 71–83.
- Стрельникова А. В. Социология города: пространственные практики и жизненные траектории. М.: Тривант, 2012.
- Требования к квартире под сдачу в аренду // RentalHome.ru. Все об аренде квартир в Москве. 2015. URL: <http://www.rentalhome.ru/recomendacii/trebovaniya-k-kvartire-pod-sdachu-v-arendu> (дата обращения: 27.12.2016).



Шомина Е. С. Квартиросъемщики — наше «жилищное меньшинство»: российский и зарубежный опыт развития арендного жилья. М.: ГУ–ВШЭ, 2010. С. 38–39.

A System of International Socio-Economic Classification of Respondents to Survey Research. ESOMAR, 1997.

### **References**

Aistov A. V., Yakuncheva N. A. (2010) *Sotsial'no-ekonomicheskie pokazateli i udovletvorennost' zhizn'yu* [Socio-economic indicators and life satisfaction]. Preprint P1/2010/03, N. Novgorod: HSE.

*A System of International Socio-Economic Classification of Respondents to Survey Research*. ESOMAR (1997).

Deryabina A. (2015) Stoimost' arendy odnokomnatnykh kvartir v Moskve upala do 20 tys. rub. [The cost of renting one-bedroom apartments in Moscow fell to 20000 rubles]. *RBC Business*. URL: <http://www.rbc.ru/business/01/04/2015/551bfd639a79472b2a94007a> (accessed 14.11.2016).

Karavaeva E. Yu., Cherkashina T. Yu. (2015) Zhilishchnye otnosheniya, politika i usloviya [Housing relations, policies and conditions]. *Monitoring obshchestvennogo mneniya: Ekonomicheskie i sotsial'nye peremeny*, no 6, pp. 118–135.

Nartova-Bochaver S. K., Dmitrieva N. S., Reznichenko S. I., Kuznetsova V. B., Braginets E. I. (2015) Metod otsenki druzhestvennosti zhilishcha: oprosnik «Funktsional'nost' domashney sredy» [Evaluation of dwelling friendliness: the questionnaire «functionality of the home environment»]. *Psikhologicheskii zhurnal*, vol. 36, no 4, pp. 71–83.

RentalHome.ru (2015) Trebovaniya k kvartire pod sdachu v arendu [Requirements to the apartment under lease]. URL: <http://www.rentalhome.ru/recomendacii/trebovaniya-k-kvartire-pod-sdachu-v-arendu> (accessed 27.12.2016).

Shomina E. S. (2010) *Kvartiros'emshchiki — nashe «zhilishchnoe men'shinstvo»: rossiyskiy i zarubezhnyy opyt razvitiya arednogo zil'ya* [Tenants as our «housing-minority»: Russian and foreign experience in the development of rental housing], Moscow: HSE, pp. 38–39.

Strel'nikova A. V. (2012) *Sotsiologiya goroda: prostranstvennye praktiki i zhiznennye traektorii* [Sociology of the city: the spatial practices and life trajectories], Moscow: Trovant.