

ИССЛЕДОВАНИЕ СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ МИКРОРАЙОНА АРБЕКОВО РАЗВИТИЕМ СФЕРЫ УСЛУГ

Е.В. Балахонова, Д.В. Демидов

*ФГБОУ ВПО «Пензенский государственный университет»
г. Пенза, Россия*

В статье приведены результаты исследования степени удовлетворённости населения одного из микрорайонов г. Пенза развитием сферы услуг.

Ключевые слова: удовлетворённость потребителя, сфера услуг.

Базовым принципом маркетинга взаимодействия является индивидуализация отношений с потребителем с целью наиболее полного удовлетворения его потребностей. В рамках данной концепции управления маркетингом проблема удовлетворённости потребителя (как её достижения, так и оценки) становится центральной. Всё большее количество предпринимателей, в том числе и работающих в сфере услуг, прибегают к регулярным исследованиям в этой области.

Однако пока далеко не все из них осознают важность проведения подобных исследований до момента своего выхода на рынок, теряя при этом возможность найти не только не занятую, но и наиболее оптимальную для себя нишу рынка. Открытие и развитие бизнеса зачастую строится предпринимателями, исходя из собственной интуиции и довольно поверхностного знания рыночных тенденций и характеристик потенциальных потребителей, что нередко приводит к скорому краху предприятия.

Одно из таких исследований было проведено нами в г. Пенза в апреле 2015 г. Его целью стало определение степени удовлетворённости населения микрорайона Арбеково развитием в нём сферы услуг, а также выявление неудовлетворённых потребностей его жителей и нахождение незанятых потенциально прибыльных ниш в бизнесе.

Главным критерием при составлении выборки стало место жительства, в неё вошли жители улиц: Кронштадтская, Одесская, Минская, Ульяновская д.14-30, а также проспекта Победы д. 89-138. В ходе исследования было опрошено 300 человек в возрасте от 18 лет.

Большинство респондентов (40 %) оценили состояние развития сферы услуг в микрорайоне как хорошее, 28 % считают его очень хорошим, 24 % находят его удовлетворительным, и всего 8 % считают неудовлетворительным.

При обработке ответов на вопрос: «Работой каких из имеющих в микрорайоне предприятий сферы услуг Вы не удовлетворены?» выяснилось следующее. 9 % респондентов указали, что их не устраивает работа

магазинов строительных и отделочных материалов, а главная причина этого состоит в уровне цен на представленные в них товары (50 % давших этот ответ). По 7 % набрали магазины продуктов питания (также неудовлетворённость уровнем цен – 100 %), магазин одежды и обуви (неудовлетворённость представленным ассортиментом – 56 %), магазин электротоваров (неудовлетворённость ассортиментом – 43 %). В данном микрорайоне нет больших торговых центров, поэтому его жителям приходится часто ездить за покупками промышленных товаров в центр города или другие микрорайоны, что особо отмечалось респондентами. Следующими в этом антирейтинге оказались парикмахерские и салоны красоты, их отметили 5 % респондентов, указав в качестве основной проблемы предоставляемый им уровень обслуживания (62 %). Завершают список, набрав по 4 %, аптеки и оптика (неудовлетворённость уровнем цен – 87 %), а также магазин автозапчастей (также неудовлетворённость ценами – 58 %).

Следующим важным моментом было выявление мнения жителей Арбекова относительно того, каких предприятий сферы услуг им не хватает в своём микрорайоне. Большинство (14 %) респондентов отметило необходимость семейного кафе, меню и обслуживание в котором были бы ориентированы на посетителей разных возрастов и вкусов. Далее по убыванию: 11 % опрошенных считают важным наличие в микрорайоне кондитерской, ещё 10 % – клуба дошкольного развития, по 7 % набрали СПА-салон и суши-бар.

Проанализировав полученные результаты и сопоставив их с потенциалом компании, в интересах которой проводилось исследование, мы остановили свой выбор на семейном кафе и кондитерской. Эти ниши оказались для нас наиболее привлекательными не только в силу набранных ими при опросе потенциальных потребителей показателей, но и потому, что они как нельзя лучше подходят для инициировавшей проведение исследования компании, уже имеющей немалый опыт в сфере пищевого производства.

Далее было проведёно дополнительное исследование, позволившее выявить характеристики целевой аудитории и проанализировать конкурентную среду на рынке услуг предприятий общественного питания. С учётом его результатов была разработана концепция семейного кафе для микрорайона Арбеково и сделано экономическое обоснование его открытия.

Таким образом, проведённое нами исследование, в ходе которого были выявлены уровень развития сферы услуг микрорайона Арбеково и степень удовлетворённости им населения этого микрорайона, позволило обозначить неудовлетворённые потребности жителей, найти незанятую потенциально прибыльную нишу в бизнесе и новое перспективное направление развития для одной из пензенских компаний.

**STUDY OF THE DEGREE OF SATISFACTION
OF THE POPULATION OF THE NEIGHBORHOOD ARBEKOVO
THE DEVELOPMENT OF SERVICE INDUSTRY**

E.V. Balakhonova, D.V. Demidov

*FSBEI HPE «Penza state University»,
Penza, Russia*

In article results of research of degree of satisfaction of the population in one of the districts of Penza the development of service industry.

Keywords: customer satisfaction, services.