

Итоги анкетирования по потребительским предпочтениям

Анкета по потребительским предпочтениям (анонимная) была разработана сектором по развитию предпринимательства МКУ «Управление по обеспечению деятельности администрации Печенгского района» и планово-экономическим отделом администрации муниципального образования Печенгский район.

Цель исследования – определить потребительские предпочтения жителей Печенгского района для более эффективного социального и экономического эффекта по предоставлению грантов начинающим предпринимателям.

Предмет исследования – объективное мнение населения по услугам.

Объект исследования – жители Печенгского района.

Задачи:

- сбор информации по результатам анкетирования;
- изучение общественного мнения об услугах, оказываемых в Печенгском районе субъектами малого и среднего предпринимательства (далее - МСП);
- использование полученной информации для анализа потребительских предпочтений жителей Печенгского района;
- выявление тенденций для развития услуг МСП.

Анкетирование проводилось с 30 мая по 23 июня 2013 г. Распространено было 626 анкет, из них возвращено и обработано 504 анкеты (257 – г. Заполярный, 247 – п. Никель), 122 анкеты (86 – п. Никель, 36 – г. Заполярный) – не возвращены.

Жители Печенгского района оставили 7145 различных отзывов и предложений:

	До 25 лет	От 25 до 35 лет	От 35 до 50 лет	Старше 50 лет
п. Никель (3816 отзывов)	402	959	1625	830
г. Заполярный (3329 отзывов)	310	1172	1229	618

Как видно из таблицы, наиболее активной возрастной группой явилась группа от 35 до 50 лет – оставила 2854 отзыва. Данная группа, по п. Никель, по каждому вопросу оставила больше отзывов, чем другие группы. По г. Заполярный ситуация немного иная, о чем будет отмечено ниже.

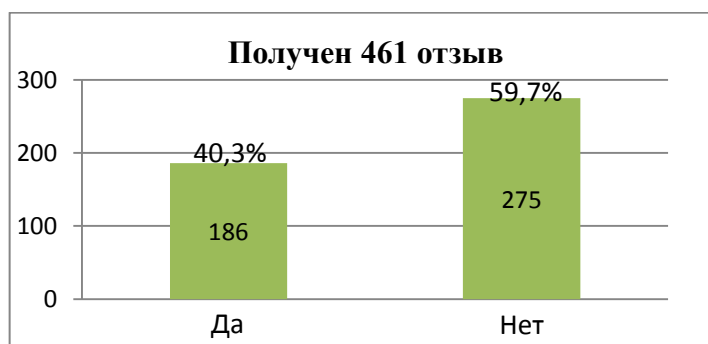
По обработанным анкетам получены следующие результаты (показаны на рисунках отзывы, которые отметили респонденты 10 и более раз):

1. Достаточен ли спектр бытовых услуг, оказываемых в районе?

- Да

- Нет. Обозначьте, пожалуйста, какие услуги нужно развивать?

Рисунок 1

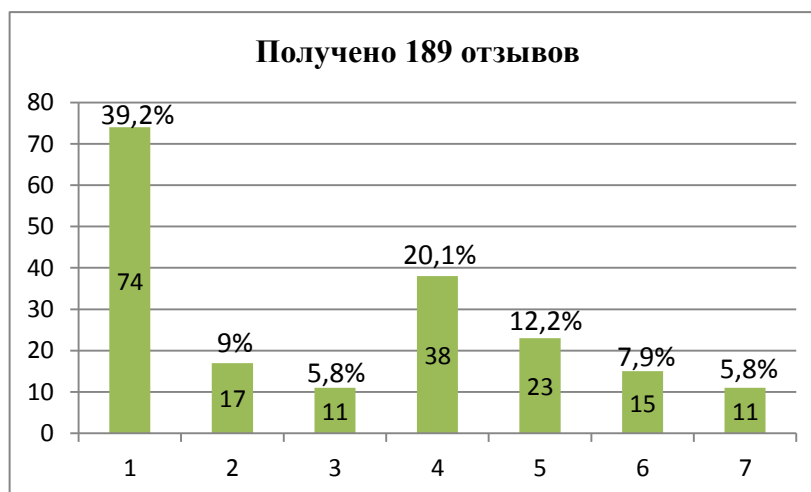


«Да» ответили 82 респондента из п. Никель и 104 из г. Заполярный. Больше всех считают достаточным спектром бытовых услуг возрастные группы от 25 до 35 лет и от 35 до 50 лет в п. Никель – по 28 отзывов, в г. Заполярный так считает возрастная группа от 25 до 35 лет – 48.

«Нет» ответили 151 респондент из п. Никель и 124 из г. Заполярный. Больше всех не удовлетворена возрастная группа от 35 до 50 лет – 64 в п. Никель и 47 в г. Заполярный.

Предложения респондентов по развитию услуг:

Рисунок 2



1 – Химчистка; 2 – Прокат товаров (ролики, велосипеды, лодки); 3 – Прачечная; 4 – Ремонт бытовой техники; 5 – Пошив одежды; 6 – Услуги бани, сауны; 7 – Улучшить качество имеющихся услуг.

Как видно из Рис. 2, предложения по услугам химчистки (39,2%) набрали большее количество отзывов. 26 отзывов оставила возрастная группа от 35 до 50 лет из п. Никель и по 5 отзывов возрастные группы от 35 до 50 лет и старше 50 лет из г. Заполярный.

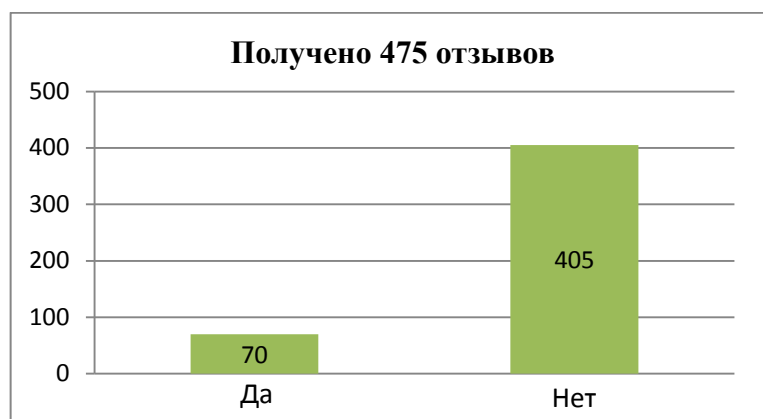
Прокат товаров носит сезонный характер и возрастной ценз. Такая услуга может быть востребованной и успешной только в развитии инфраструктуры (велосипедные/роликовые дорожки, спортивные площадки или территории для катания на роликах и скейтах и др.), которая сыграет большую роль в оздоровлении населения, занятости детей и подростков, а так же и взрослых.

Услугами ремонта бытовой техники пользуется порядка трети населения Печенгского района. В районе имеется около 10 единиц по ремонту бытовой техники, но большее количество из них работает по вызову на дом и производит ремонт крупной бытовой техники. У таких мастеров не всегда имеются нужные запчасти. Более мелкие бытовые электроприборы ремонтировать негде. Респонденты видят потребность в открытии мастерских, где учитывались бы все их нужды.

2. Удовлетворены ли Вы спектром медицинских услуг?

- Да

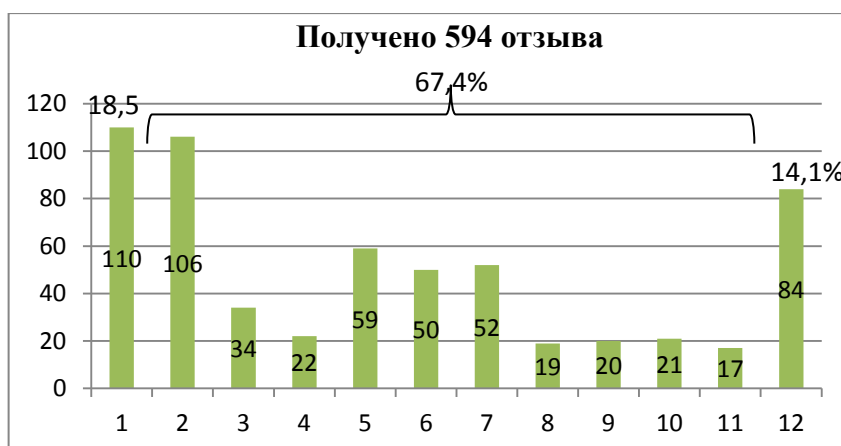
- Нет. Какие услуги необходимы? Необходимо ли развивать частные медицинские услуги?



Удовлетворены спектром медицинских услуг в п. Никель – 29 респондентов и 41 – в г. Заполярный.

Не удовлетворены спектром медицинских услуг в п. Никель – 198 респондентов и 207 – в г. Заполярный. Большая часть отзывов принадлежит возрастной группе от 35 до 50 лет – 88 в п. Никель и 84 в г. Заполярный.

Предложения респондентов по медицине:



- 1 - Необходимо повысить профессиональный уровень государственных медицинских работников, сделать нормальную качественную медицину;
- 2 – Нехватка узких специалистов и оборудования, трудно попасть на прием;
- 3 – Стоматологические услуги;
- 4 – Детский стоматолог;
- 5 – Хирург;
- 6 – Гинеколог;
- 7 – Окулист, офтальмолог;
- 8 – УЗИ;
- 9 – Невролог;
- 10 – Лабораторные исследования, анализы;
- 11 – Диагностический медицинский центр с комплексным обследованием и лечением;
- 12 – Необходимы частные медицинские услуги, при условии квалифицированных специалистов и доступности (цены).

Как видно из Рис. 3 подавляющее большинство жителей Печенгского района не довольны современными медицинскими услугами, которые могут предложить государственные учреждения. Рис. 4 показывает, что многие респонденты, конечно же, хотят,

чтобы медицина в районе была государственной, а не частной, о чем свидетельствуют данные столбцов 1 и 2 Рис. 4. Необходимо отметить, что респонденты выделяют, помимо представленных на Рис. 4, таких врачей как: детский врач, эндокринолог, дерматолог и отоларинголог – набрали менее 10 отзывов. Так же, отмечают респонденты, крайне неудобно ездить в соседнее поселение на прием к врачу или посещать больных, особенно лежачих и требующих постоянного ухода. Кроме того, на сегодняшний день большинство врачей Печенгской ЦБР и поликлиники не только не квалифицированы и зачастую встречается хамство, а «опасны для пациентов» – считает около трети респондентов.

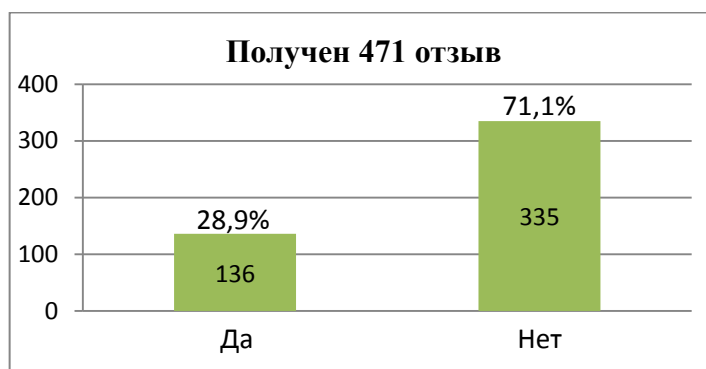
В силу того, что государственные учреждения не могут обеспечить всем спектром и качеством медицинских услуг, 14,1% граждан готовы платить деньги за частные медицинские услуги, при условии квалифицированных специалистов, современного оборудования и доступных цен (26 отзывов в п. Никель и 58 отзывов в г. Заполярный). И, конечно же, для удобства, считают респонденты, необходим медицинский центр с комплексным обследованием и лечением.

3. Как Вы считаете, достаточен ли спектр услуг культурно-развлекательного характера?

- Да

- Нет. Укажите, пожалуйста, какие услуги необходимы?

Рисунок 5

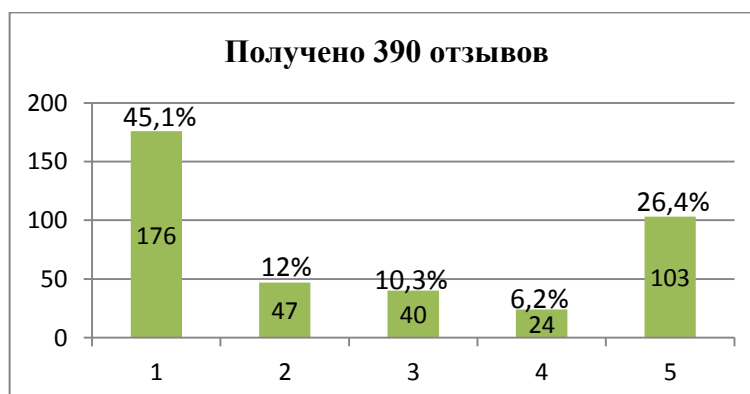


«Да» ответили 59 респондентов в п. Никель и 77 в г. Заполярный, причем 35 респондентов в возрастной группе от 25 до 35 лет в г. Заполярный.

«Нет» ответили практически поровну респондентов – 167 в п. Никель и 168 в г. Заполярный. Больше всех отзывы оставила возрастная группа от 35 до 50 лет – 77 и 66 соответственно.

Предложения респондентов по услугам культурно-развлекательного характера

Рисунок 6



1 – Кинотеатр/театр; 2 – Центр досуга и развлечений; 3 – Концерты (приезжие артисты), выставки, различные мероприятия; 4 – Боулинг; 5 – Детские развлечения (кафе с комнатой для игр, комплексы, батуты).

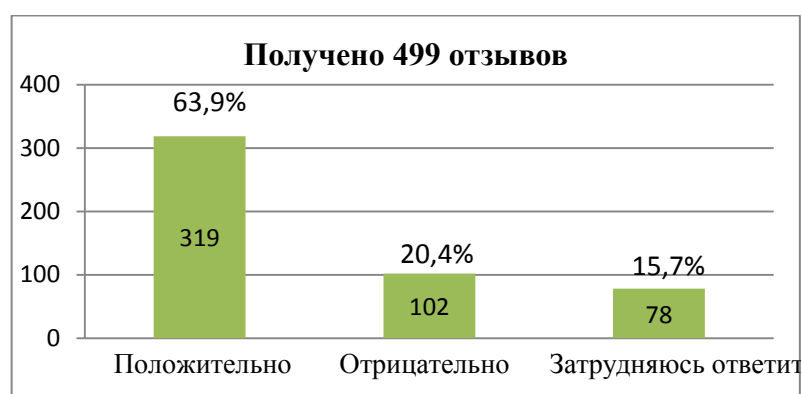
В Печенгском районе практически нет мест для отдыха не только для взрослых и для детей, но и отсутствует сфера услуг для семейного отдыха – отмечают респонденты. Для решения данной проблемы стало бы спасением создание нового развлекательного центра с развитой инфраструктурой (парковка, кинотеатр, детская развлекательная зона, уютное кафе, зал для боулинга и др.), где могли бы отдохнуть все желающие, не зависимо от возраста и семейного положения. Следует отметить, что 42 респондента из детских развлечений предпочитают детское кафе, а 54 – предлагают создать детский развлекательный комплекс.

Респонденты (97 в п. Никель и 79 в г. Заполярный) отдают свое предпочтение больше кинотеатру, так как ближайший кинотеатр находится в г. Мурманск и не каждый может себе позволить выезжать в областной центр на просмотр нового фильма.

Так же респонденты отмечают в районе редкие выступления артистов (местных и приезжих), выставки и различные культурные мероприятия, что указывает на недостаточную работу имеющихся дворцов культуры.

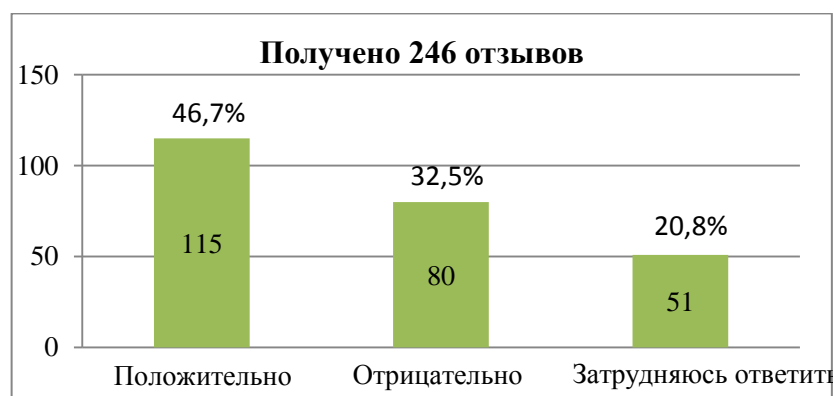
4. Как Вы относитесь к уличным ярмаркам, периодически проводимым в поселке/городе?

Рисунок 7



Отдельно следует выделить данные по п. Никель (Рис. 8), так как большинство положительных ответов (Рис. 7) получено по г. Заполярный:

Рисунок 8



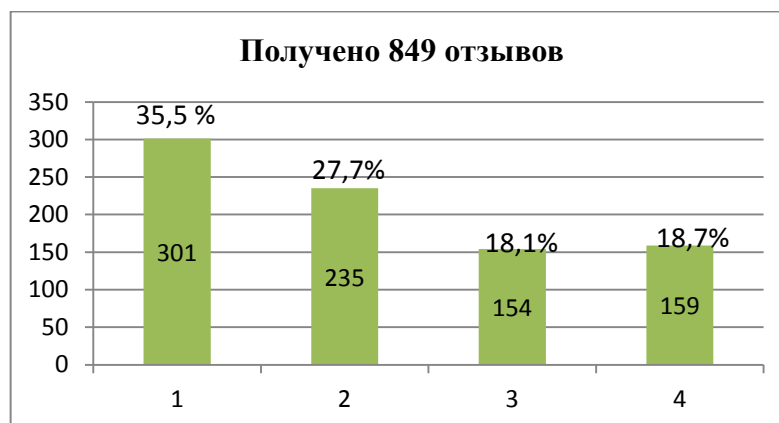
Полученные данные, представленные на Рис. 8, по уличным ярмаркам, проводимым в п. Никель на площади им. Ленина, показывают неоднозначное мнение жителей. 115 человек относятся «Положительно», а ответивших «Отрицательно» и «Затрудняюсь ответить» – 135. Как положительно, так и отрицательно больше всех отмечают респонденты возрастной группы

от 35 до 50 лет (44 и 39 отзывов соответственно). Такие результаты обусловлены тем, что респондентов, в целом, удовлетворяют проведение таких ярмарок, но ввиду того, что в период и по окончании проведения таких мероприятий остается много мусора, товар один и тот же как и в предыдущие ярмарки вызывает у жителей отрицательное отношение. Респонденты отмечают, что реализация товаров осуществляется на пределе срока годности, создается не равная конкуренция для местных предпринимателей в те дни, когда приезжают торгующие из других регионов, так как им предоставляются бесплатные торговые места. В случае, если перенести место проведения уличных ярмарок для приезжих продавцов в другое, более удачное место и организовать на должном уровне контроль срока годности товаров и порядок на торговой зоне, а так же рассмотреть вопрос об арендной плате за место в период проведения таких мероприятий, то результаты изменятся в положительную сторону.

5. В каких магазинах Вы предпочитаете делать покупки и почему?

- Магазины самообслуживания
- Магазины шаговой доступности
- Рынок
- За пределами района

Рисунок 9



Респонденты указали свои предпочтения и причины совершать покупки в следующих магазинах:

1 – Магазины самообслуживания – магазины пользуются большим спросом из-за возможности самостоятельно посмотреть и выбрать необходимый товар, быстрее обслуживание, дешевле и более широкий ассортимент товаров. В п. Никель больше всех оставила отзывов возрастная группа от 35 до 50 лет – 56, 68 – возрастная группа от 25 до 35 лет в г. Заполярный (больше на 3 отзыва, чем возрастная группа от 35 до 50 лет);

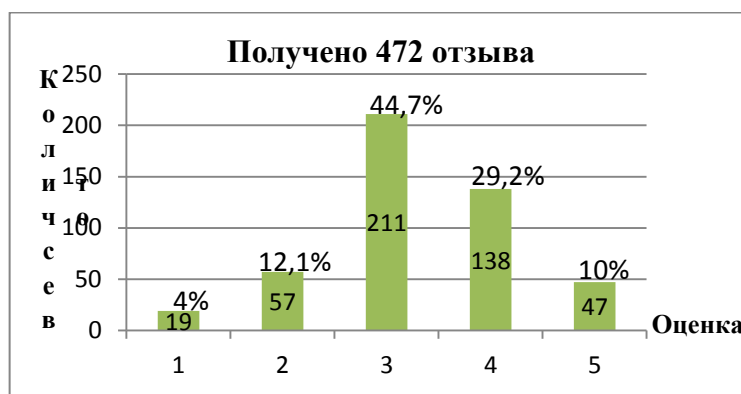
2 – Магазины шаговой доступности – такие магазины более удобны своим месторасположением. Больше всех оставила отзывов возрастная группа от 35 до 50 лет – 54 в п. Никель и 43 в г. Заполярный;

3 – Рынок – предлагается более качественный и широкий ассортимент фруктов, овощей и мясной продукции. В п. Никель больше всех оставила отзывов возрастная группа от 35 до 50 лет – 36, 28 – возрастная группа от 25 до 35 лет в г. Заполярный (больше на 4 отзыва, чем возрастная группа от 35 до 50 лет);

4 – За пределами района – лучше качество, намного шире ассортимент (особенно обуви и одежды), ниже цены. Больше всех оставила отзывов возрастная группа от 35 до 50 лет – 37 в п. Никель и 35 в г. Заполярный

6. Оцените, пожалуйста, уровень обслуживания в магазинах по 5-ти бальной шкале

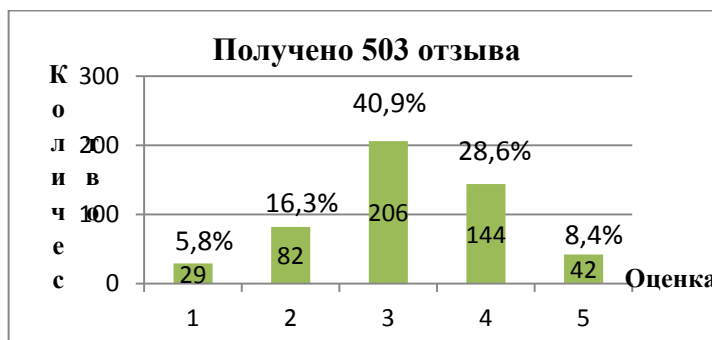
Рисунок 10



Большая часть жителей района оценила уровень обслуживания в магазинах на «удовлетворительно», однако, отмечается положительная тенденция к более качественному обслуживанию. Больше положительных оценок поставила возрастная группа от 25 до 35 лет в г. Заполярный – 48 против 26 аналогичной группы в п. Никель. Отрицательных оценок как в п. Никель, так и в г. Заполярный поставила возрастная группа от 35 до 50 лет – 15 и 18 соответственно.

7. Оцените, пожалуйста, качество оформления магазинов и прилегающей территории по 5-ти бальной шкале

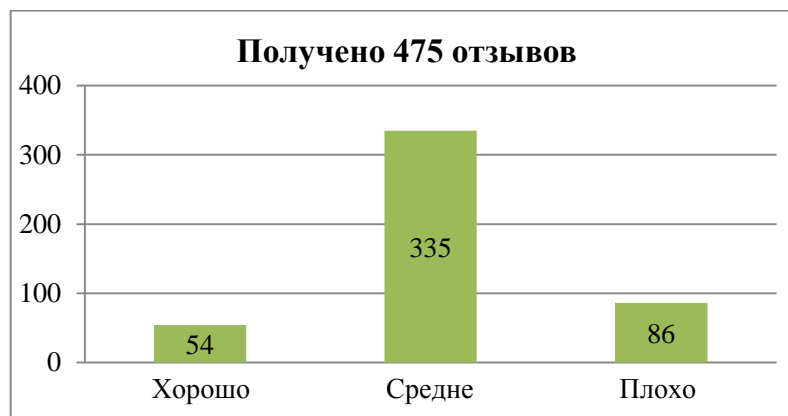
Рисунок 11



На Рис. 11 видно, что жители, в целом, оценивают на «удовлетворительно» оформление магазинов. Что касается прилегающей территории, то отзывы респондентов больше относятся к отрицательной стороне. На данный вопрос как, и на вопрос об уровне обслуживания в магазинах, оценки респонденты по возрастным группам расставили аналогично.

8. Оцените, пожалуйста, уровень информирования о товарах и услугах

Рисунок 12

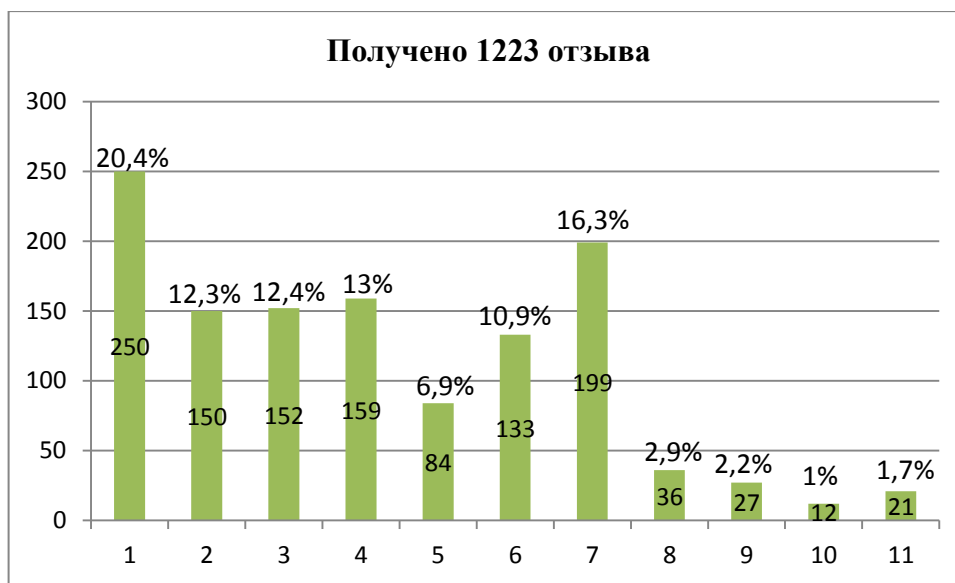


Уровень информирования о товарах определить как «положительный» затруднительно, потому что мало встречается информации на улицах и по телевидению о новых поступлениях, завозах, скидках и т.д. 32 респондента предложили повысить уровень информирования населения следующим образом: реклама на телевидении, радио, стендах, в листовках, газетах и т.п. 8 респондентов считают, что персоналу стоит пройти обучение по маркетингу.

9. Как бы Вы преобразовали облик поселка/города?

Жители Печенгского района распределили свои предпочтения следующим образом:

Рисунок 13



1 – Парки; 2 – Фонтаны; 3 – Детские городки; 4 – Велосипедные дорожки; 5 – Скейт-парк; 6 – Атракционы; 7 – Спортивные площадки; 8 – Ремонт тротуаров; 9 – Автостоянки; 10 – Аквапарк; 11 – Площадки для выгула собак.

Любому жителю хотелось бы в своем поселке или городе видеть как можно больше разных преобразований. На первое место, как видно из Рис. 13, респонденты поставили «Парки», на второе – «Спортивные площадки» и не только для детей, отмечали некоторые отвечающие, третье место (рационально объединить) – «Фонтаны», «Детские городки» и «Велосипедные дорожки».

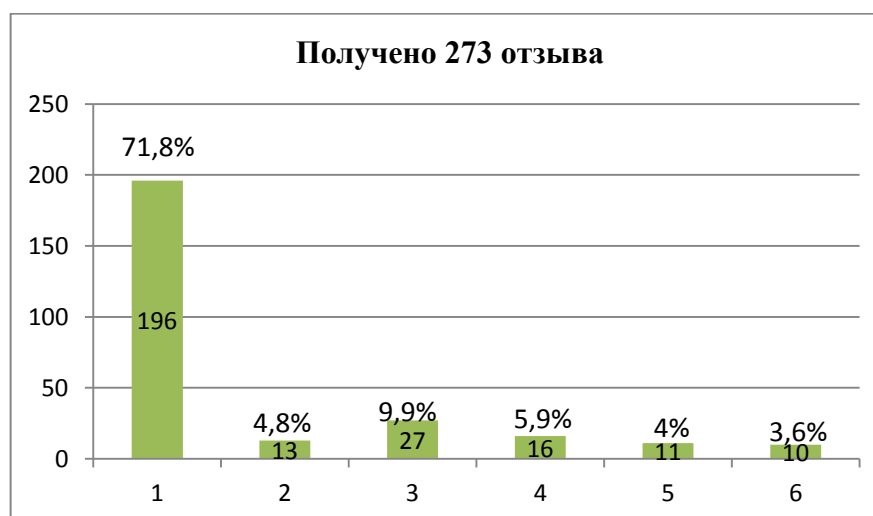
Во всех представленных на Рис. 13 отзывах в п. Никель возрастная группа от 35 до 50 лет больше всех отметила. Результаты в г. Заполярный немного отличаются: «Спортивные площадки» больше отметила возрастная группа от 25 до 35 лет – 25 отзывов, а возрастная группа старше 50 лет больше других оставила отзывы по пункту «Скейт-парк» – 12.

Необходимо особо выделить «Площадки для выгула собак», так как на территории района они отсутствуют, а так же «Автостоянки» – наблюдается рост количества автомобилей, а условия для их стоянки во дворах отсутствуют. Так же в некоторых дворах «стоянки» примыкают к детским площадкам и подъездов домов, что вызывает опасение у родителей (безопасность детей и возможная, непредумышленная порча автомобилей).

Кроме того, респонденты преобразовали бы поселок/город покраской домов в яркие краски – 6 отзывов в п. Никель и 2 в г. Заполярный.

10. Какие иные услуги, не затронутые в анкете, Вы можете предложить?

Рис. 14



1 – Благоустройство поселка/города, дворов (озеленение, урны, скамейки), ремонт автомобильных дорог общего пользования, снос нежилых (пустующих) зданий, установка биотуалетов, вывоз снега, улучшить услуги ЖКХ;

2 – Не хватает хорошей, освещенной лыжни;

3 – Каток, не хоккейная коробка (в п. Никель – стадион), желательнее крытый;

4 – Восстановить профилакторий;

5 – Ремонт/восстановление стадиона, спортивных коробок;

6 – Отдых вне города (Гольфстрим, первый мост).

Большинство респондентов возрастной группы от 35 до 50 лет отметили, что в поселениях очень много мусора, песка, камней, пустующие здания портят вид поселка/города, в местах гуляний отсутствуют биотуалеты, нехватка скамеек в поселениях и т.д.

Не простая ситуация складывается и по вопросу занятий спортом зимой. Раньше, отмечают респонденты, кататься на конках можно было на центральном стадионе в п. Никель, а в нынешний период только на хоккейной коробке около ДС «Металлург», при условии, что нет тренировок у хоккеистов и отсутствуют матчи как регионального, так и международного уровня. Схожая ситуация отмечается и в г. Заполярный. Жители предлагают создать крытый каток, что позволит им кататься круглый год, не зависимо от времени года. Так же, граждане обращают внимание на отсутствие качественной прокладки лыжни и ее освещенности как в п. Никель, так и в г. Заполярный и никельчане обращают внимание на близ расположенную территорию для выгула собак.

Кроме того, необходимо выделить предложения, которые набрали менее 10 отзывов, но, тем не менее, заслуживают внимания:

- оборудование пандусами зданий (государственных и муниципальных учреждений, мест проведения досуга и магазинов) для входа инвалидов;
- проведение субботников;
- спортивный/фитнес центр;
- спортивные секции;
- языковые курсы (общедоступные), в том числе обучение персонала в магазинах и предприятиях общественного питания английскому, норвежскому языкам.