

## Практичні аспекти підвищення ступеня задоволеності споживачів взуття для дітей дошкільного віку

*Feasible ways of increase of satisfaction degree of footwear consumers for children of pre-school age are demonstrated.*

У формуванні терміну «*Ступінь задоволеності споживача*» пріоритет слід віддати Пилипу Котлеру. В одній з його самих відомих робіт з маркетингу [1] зазначено: «*Ступінь задоволеності споживача товаром визначається співвідношенням його очікувань із реальними показниками якості придбаного товару*».

Взагалі кажучи, задоволеність — це відчуття задоволення або почуття зневіри, що виникає у споживача, який порівнює завчасні очікування та реальну якість придбаного товару (або результату). Якщо реальні показники функціональних властивостей товару виявилися нижчими за завчасні очікування, споживач відчуває розчарування. Якщо ж характеристики товару збігаються з очікуваннями споживача, він є задоволений. У випадку, коли характеристики товару перевершують ті, що за думкою споживача можуть бути, ступінь його задоволеності є ще вищою, тобто він цілком задоволений.

За низкою обставин сьогодні, як ніколи раніш, велику увагу приділяють питанню підвищення ступеня задоволеності споживачів якістю та безпечністю товарів, у тому числі й взуття для дітей дошкільного віку.

Відомо, що впродовж останніх років відкритість внутрішнього ринку дитячого взуття до світового ринкового середовища зумовила його помітну експансію іноземними виробниками. Дитяче взуття, що надходить на ринок України, за своїми конструктивними характеристиками, розмірно-повнотним асортиментом не завжди відповідає анатомо-морфологічному стану стоп дітей та вимогам чинних національних стандартів, що підтверджено й результатами наших досліджень [2,3].

Відсоток патологій стоп у дітей в ранньому віці виріс, що може бути пов'язано передусім з носінням взуття, яке не є раціональним за конструкцією, що залежить від внутрішніх розмірів і форми взуття. Створення раціональних конструкцій взуття для дітей вимагає від фахівців глибоких знань анатомії та фізіології стопи дитини, закономірностей зміни її розмірів, основ біомеханіки тощо [4].

Згідно зі стандартом [5] взуття за статево-віковою ознакою поділяється на групи. До кожної з них належить певна кількість розмірів (номерів) і повнот, з якими пов'язані усі останні розміри взуття.

На жаль, мало хто із споживачів, купуючи взуття дітям, замислюється над значенням для здоров'я дитини правильно підбраного взуття за розміром і повнотою. Проте, для дітей дошкільного віку від цього залежить правильна будова стопи дитини, її опорно-рухомого апарату, хребта і, як наслідок, всієї нервової системи. Спеціалісти визнають [6], що взуття для дітей дошкільного віку, вироблене з урахуванням ортопедичних вимог, надає стопі дитини необхідної фіксації, що сприяє правильному формуванню її, допомагає уникнути травмувань; ситуацій, коли дитина може неправильно ставити ногу під час руху; сформувати правильну ходу тощо.

Крім того, у зв'язку з прийняттям України членом Світової організації торгівлі (СОТ) без перебільшення можна стверджувати, що глобальний світ потребує глобальних підходів до розв'язання проблем якості та безпечності товарів.

Так, стратегія державної промислової політики України в легкій промисловості, зокрема взуттєвій, передбачає підвищення якості та ефективності виробництва, спрямованого на забезпечення широкого спектра потреб внутрішнього ринку і нарощування експортного потенціалу.

Досвід вступу до СОТ інших країн свідчить, що приєднання до СОТ спрощує доступ підприємств до сучасних технологій, сприяє підвищенню здатності конкурувати з імпортними товарами, що є надто важливим для ухвалення відповідних рішень щодо підвищення ступеня задоволеності споживачів. Однак, без об'єктивного оцінювання ступеня задоволеності споживачів (батьків дитини) не може бути результативних зусиль як з боку торговельних, так і промислових підприємств, у вирішенні питань щодо підвищення якості та безпечності взуття для дітей дошкільного віку. Помітна активізація робіт з визначення ступеня задоволеності споживачів товарів призвела до накопичення та цілеспрямованого аналізу інформації з визначення переваг і побажань певних груп споживачів, що сприяло розвитку інформаційного обміну між виробниками взуття для дітей дошкільного віку та споживачами і, як наслідок, більш оперативному забезпеченню умов для підвищення ступеня задоволеності останніх.

Через це подальші розробки теоретичних і практичних аспектів дослідження факторів, які суттєвіше впливають на ступінь задоволеності споживачів взуття для дітей дошкільного віку та концептуальні засади підвищення ступеня їх задоволеності, набувають все більшої актуальності.

Мета роботи — висвітлити можливі шляхи підвищення ступеня задоволеності споживачів (батьків дитини) взуття для дітей дошкільного віку.

Узагальнюючи викладене вище та враховуючи результати наших досліджень [7] реальної задоволеності споживачів взуття для дітей дошкільного віку з їхньою можливою задоволеністю (табл.1), дійшли висновку, що реальна задоволеність споживачів взуття для дітей дошкільного віку помітно відрізняється від їхньої можливої задоволеності.

ТАБЛИЦЯ 1 — Результати порівняння вибірок за допомогою t-тестів

Значення	Середнє	Середнє квадратичне відхилення	Кількість факторів	Коефіцієнт Стьюдента, t	Рівень значущості, p
Ідеальне	16,19873	8,848830	21	-6,34011	0,000003
Реальне	11,43667	5,542984			

**Примітка.** Розрахунки здійснювали за допомогою t-тестів пакету «Statistica for Windows» та пакету «Microsoft Excel».

Серед факторів, які впливають на задоволеність споживачів за коефіцієнтом значущості найсуттєвішими є наявність взуття необхідного розміру та повноти під час його купівлі.

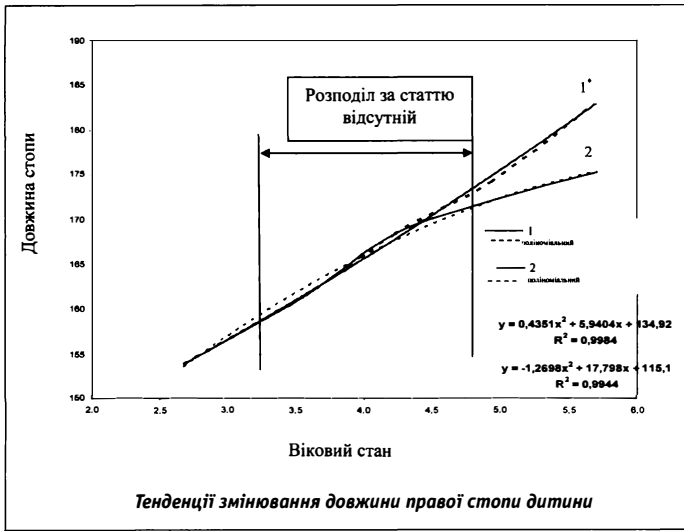
З метою вдосконалення розмірного асортименту взуття для дітей дошкільного віку свого часу на кафедрі Товарознавства, митної справи та експертизи непродовольчих товарів Донецького національного університету економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського; кафедрі Конструювання та технології виробів із шкіри Київського національного університету технологій та дизайну, а також в Інституті гігієни і медичної екології імені М.О. Марзєєва АМН України проведено антропометричні дослідження стоп дітей цієї вікової категорії.

Дослідження провадили з урахуванням рекомендацій Ю.П.Зибіна щодо виконання робіт з цього напрямку, тобто за типовою методикою обміру стоп.

Характер розподілу антропометричних ознак стоп, у тому числі довжини, під час об'єднання в одну групу дітей різних за віком, значно відрізняється від нормального розподілу. Сукупність дітей з великим віковим діапазоном не може бути достатньо точно описана статистичними параметрами.

Методами математичної статистики встановлено, що приріст довжини правої стопи помітно залежить від вікового стану дитини.

Така залежність з високим ступенем апроксимації для хлопчиків і дівчаток описується поліномом другого ступеня. Характерні залежності приросту довжини стоп дітей дошкільного віку від їх вікового стану та типові лінії тренду показано на рисунку, а рівняння, що їх описують, наведено в табл. 2.



ТАБЛИЦЯ 2 — Вид математичних моделей, що описують залежність приросту довжини правих стоп (y) хлопчиків та дівчаток від їх вікового стану (x)

Стать	Вид математичної моделі	Коефіцієнт апроксимації, R <sup>2</sup>
Хлопчики	$y = 0,4351x^2 + 5,9404x + 134,92$	> 0,98
Дівчатка	$y = -1,2698x^2 + 17,798x + 115,1$	

Аналіз динаміки приросту довжини правої стопи дітей дошкільного віку підтвердив, що на розмір приросту помітно впливає віковий стан дитини.

Як видно з рисунку, у дітей віком до 4,5 років швидкість змін довжини правих стоп (як у дівчаток, так і у хлопчиків) майже однакова. А після 4,5 років зростання правої стопи дівчаток помітно зменшується порівнянно із зростанням правої стопи хлопчиків [8].

Слід зазначити, що у дітей віком старше 4,5 років відбувається розподіл за статтю, що помітно впливає на приріст довжини стоп. Це також підтверджується результатами, які отримано раніше [9]. Під час розроблення раціонального розмірного асортименту взуття з метою підвищення ступеня задоволеності споживачів (батьків дитини) взуття для дітей дошкільного віку доцільно звертати увагу на ці обставини.

Важливим етапом подальшої роботи щодо підвищення ступеня задоволеності споживачів (батьків дитини) взуття для дітей дошкільного віку стане проведення досліджень та аналізу існуючих проблем, пов'язаних із вибором і купівлею зручного та комфортного взуття для дітей цієї вікової групи.

**ВИСНОВКИ**

Доведено, що тема статті безсумнівно відповідає актуальним проблемам сьогодення. Аналіз факторів, які впливають на задоволеність споживачів взуття для дітей дошкільного віку, дав змогу виявити найзначущіші поміж них — розмір та повнота взуття.

Виявлено, що приріст довжини стоп дітей дошкільного віку відбувається досить інтенсивно. За результатами статистичного аналізу встановлено, що приріст довжини правої стопи для дівчаток і хлопчиків віком до 4,5 років приблизно однаковий.

Для підвищення ступеня задоволеності споживачів взуття для дітей певного вікового стану за таким фактором, як розмір взуття, необхідно під час його конструювання враховувати особливості приросту довжини стоп хлопчиків і дівчаток віком старше 4,5 роки.

**СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ**

1. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент 11-е издание. — СПб.: Питер, 2004. — 800 с.
2. Прохоров В.Т., Нарожная И.Г., Никуличева Н.Г., Осадская Н.В. Пути насыщения рынка отечественной детской обувью // Кожевенно-обувная промышленность. — 2002. — №1. — С. 23-24.
3. Катрич В.М. Рациональное дитяче взуття у профілактиці деформації стопи // Легка промисловість. — 2007. — №2. — С. 52-53.
4. Бедняк В.І. Основи конструювання і проектування виробів із шкіри: Навчальний посібник. — Хмельницький: ТУП, 2002. — 259 с.
5. ГОСТ 3927-88 Колодки обувные. — М.: Издательство стандартов, 1988.
6. Дитяче взуття - нелегкий вибір! Але вибір завжди є! Незабаром! Антилопа у Києві! // Твое здоровье (приложение к журналу Единственная). — 2008. — №3. — С.109.
7. Катрич В.М. Оцінка задоволеності споживачів взуття для дітей дошкільного віку // Легка промисловість. — 2007. — №4. — С. 36-37.
8. Катрич В.М., Полька Н.С. Особливості змінювання довжини стоп дітей дошкільного віку // Гігієна населених місць: Зб. наук. праць. Київ, 2007. — Вип. 49. — С. 385—388.
9. Катрич В.М. Удосконалення методу розрахунку розмірного асортименту взуття для дітей дошкільного віку // Вісник ДонДУЕТ. Серія: Техн. науки. — 2007. — 1 (33). — С. 81—87.

Одержано 21.04.2008

**БЮЛЕТЕНЬ** ВИЩОЇ АТЕСТАЦІЙНОЇ КОМІСІЇ УКРАЇНИ

№6, 2000 стор. 7

**ПРО ЗАРАХУВАННЯ ПУБЛІКАЦІЙ ЯК ФАХОВИХ**  
**(З постанови президії ВАК України від 11.10.2000 р. №2-03/8)**

У зв'язку зі зверненням до ВАК України редакцій журналів і збірників наукових праць та, враховуючи особливий характер цих видань, президія Вищої атестаційної комісії України

**ПОСТАНОВЛЯЄ:**

... 2. Зараховувати наукові статті, опубліковані в журналі «Легка промисловість» (Державний комітет промислової політики України, Державне центральне бюро технічної інформації з легкої та текстильної промисловості, Київський державний університет технологій та дизайну) на підставі висновку експертної ради ВАК України з технологій харчової та легкої промисловості та експертної ради ВАК України з економічних наук, окремо у кожному конкретному випадку за поданням спеціалізованих вчених рад, як фахові в галузі технічних та економічних наук...