

**А.Ю. ГОЛОБОРОДЬКО,**  
кандидат економічних наук, старший викладач  
Донецького національного університету  
економіки і торгівлі  
імені Михайла Туган-Барановського

## ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ ТА ТЕНДЕНЦІЇ ФОРМУВАННЯ ПОПИТУ НА ПОБУТОВІ ПОСЛУГИ В УКРАЇНІ

*У статті сформовано та досліджено загальні та специфічні фактори впливу на споживання побутових послуг. Проведено аналіз рівня задоволеності попиту на побутові послуги. Визначено тенденції споживання побутових послуг та встановлено основні причини, що їх обмежують.*

**Ключові слова:** побутова послуга, попит, тенденції споживання, фактори впливу.

**Актуальність.** В умовах сучасної економічної кризи для кожного суб'єкта господарювання особливо важливим аспектом ефективного управління для забезпечення стабільності та подальшого розвитку є вивчення попиту на продукцію, що виробляється. Безперечно, це стосується і сфери побутового обслуговування, оскільки побутові послуги надаються індивідуально і тільки на замовлення конкретного споживача, тобто тільки після того, як на певну побутову послугу заявлено попит.

**Огляд літератури. Постановка проблеми.** Питанням формування попиту на побутові послуги займалися багато українських та російських науковців: Г.В. Белов, Т. Булах, О.А. Іщенко, Л. Масловська, І.І. Олексин та ін., але більшість цих праць стосуються розвитку побутових послуг у плановій економіці. Виходячи з цього, аналіз сучасного стану та тенденцій формування попиту на побутові послуги не є достатніми.

**Мета і завдання.** Метою статті є дослідження стану, тенденцій та особливостей формування попиту на побутові послуги в Україні.

**Основна частина.** Дослідження спеціальної літератури [1–7] та ринку споживання побутових послуг дозволило нам визначити за допомогою експертного методу загальні і специфічні фактори впливу на формування попиту на побутові послуги. Визначені фактори були оцінені за рангом важливості та ступенем впливу на формування попиту кількістю балів від 1 до 3. Результати цієї оцінки за специфічними факторами впливу на формування попиту у розрізі окремих видів побутових послуг наведено у табл. 1.

*Таблиця 1*

**Бальна оцінка специфічних факторів впливу на формування попиту населення України на побутові послуги, балів**

Фактори впливу на попит побутових послуг	Ранг важливості	Ступінь впливу на попит	Результат впливу
<b>1. Технічне обслуговування та ремонт транспортних засобів</b>			
1.1. Якісні характеристики транспортного засобу	3	3	9
1.2. Кількість ДТП	1	2	2
1.3. Частота і термін використання транспортного засобу	2	2	4

Продовження табл. 1

Фактори впливу на попит побутових послуг	Ранг важливості	Ступінь впливу на попит	Результат впливу
1.4. Якість покриття дорожнього полотна	2	2	4
1.5. Потреба у вдосконаленні транспортного засобу	1	1	1
1.6. Кількість потенційних предметів обслуговування	2	3	6
1.7. Якість використання і обслуговування власником транспортного засобу	3	3	9
<b>Разом</b>			<b>35</b>
<b>2. Ремонт побутових виробів та предметів особистого вжитку</b>			
2.1. Якісні характеристики побутових виробів та предметів особистого вжитку	3	3	9
2.2. Частота і термін використання побутових виробів та предметів особистого вжитку	2	1	2
2.3. Первинна необхідність цих предметів побуту	2	2	4
2.4. Кількість потенційних предметів обслуговування	1	2	2
2.5. Якість використання і обслуговування власником побутових виробів та предметів особистого вжитку	3	3	9
<b>Разом</b>			<b>26</b>
<b>3. Прокат побутових виробів і предметів особистого вжитку</b>			
3.1. Якісні характеристики побутових виробів та предметів особистого вжитку, які надаються у прокат	3	3	9
3.2. Умови прокату побутових виробів та предметів особистого вжитку	3	2	6
3.3. Мобільність населення	1	1	1
3.4. Первинна необхідність побутових виробів та предметів особистого вжитку у побутовій діяльності населення	2	3	6
3.5. Оновлення та удосконалення пропозиції побутових виробів та предметів особистого вжитку на ринку	1	1	1
<b>Разом</b>			<b>23</b>
<b>4. Ремонт і технічне обслуговування офісної та електронно-обчислювальної техніки</b>			
4.1. Якісні характеристики офісної та електронно-обчислювальної техніки	3	3	9
4.2. Частота і термін використання офісної та електронно-обчислювальної техніки	2	2	4
4.3. Якість обслуговування і використання власником офісної та електронно-обчислювальної техніки	3	3	9
4.4. Потреба у вдосконаленні офісної та електронно-обчислювальної техніки	2	1	2
4.5. Зовнішні фактори впливу на офісну та електронно-обчислювальну техніку	2	2	4
4.6. Кількість потенційних предметів обслуговування	1	1	1
<b>Разом</b>			<b>29</b>
<b>5. Діяльність у сфері фотографії</b>			
5.1. Обов'язковість фото при оформленні документів	3	2	6
5.2. Спосіб зберігання спогадів на пам'ять	3	2	6
<b>Разом</b>			<b>12</b>

Продовження табл. 1

Фактори впливу на попит побутових послуг	Ранг важливості	Ступінь впливу на попит	Результат впливу
<b>6. Надання індивідуальних послуг</b>			
<i>Ремонт ювелірних виробів та годинників; ремонт взуття; ремонт та перероблення одягу; ремонт виробів із шкіри та інших матеріалів; послуги з прання, оброблення білизни та інших текстильних виробів, чищення та фарбування текстильних та хутряних виробів</i>			
1. Якісні характеристики предмету обслуговування	2	3	6
2. Якість обслуговування і використання власником	2	3	6
3. Зміни у моді	3	2	6
4. Частота і термін використання	3	2	6
5. Первинна необхідність цих предметів побуту	2	2	4
6. Кількість потенційних предметів обслуговування	1	1	1
Разом			<b>29</b>
<i>Послуги перукарень, салонів краси і послуги із забезпечення фізичного комфорту</i>			
1. Менталітет населення (бажання добре виглядати)	3	3	9
2. Первинна необхідність цих послуг	2	3	6
Разом			<b>15</b>
<i>Обрядові (ритуальні) послуги</i>			
1. Суспільна необхідність цих послуг	3	3	9
2. Традиції населення	2	3	6
Разом			15

За експертними оцінками визначено результат впливу як кожного фактора окремого виду побутового обслуговування, так і за всіма факторами разом. Встановлено, що найбільше впливають на формування загального попиту на побутові послуги фактори технічного обслуговування та ремонту автомобілів і мотоциклів. За проведеними дослідженнями, найбільший вплив на споживання побутових послуг здійснюють практично на всі види побутового обслуговування якісні характеристики послуг та якість використання і обслуговування власником предметів побутового вжитку.

При оцінці попиту необхідно визначити та дослідити загальні фактори, що впливають на формування попиту на всі побутові послуги (табл. 2).

До загальних факторів нами віднесені соціальний стан населення, якість послуг, що надані, ціна побутової послуги, індивідуальний підхід до споживача побутової послуги, рівень обслуговування споживача, статеві-вікова структура населення (питома вага економічно активного населення, питома вага жінок), рівень урбанізації населення (питома вага міського населення), рівень споживання побутових послуг за регіонами країни, збільшення вільного часу населення. Оцінка загальних факторів впливу на формування попиту на побутові послуги показала, що серед цих факторів найбільший вплив мають якість послуг, що надані, соціальний стан населення і рівень обслуговування споживача. Найменший вплив має статево-вікова структура населення. У розрізі окремих послуг найбільший вплив загальні фактори здійснюють на формування попиту на послуги зі створення добробуту у побуті населення і на індивідуальні послуги.

Результати анкетування дозволили встановити рівень задоволеного і незадоволеного попиту на побутові послуги. Дослідження отриманих результатів показало, що найбільш задоволено попит з ремонту і технічного обслуговування офісної та електронно-обчислювальної техніки на 59-61% у міського насе-

лення і 22-25% у сільського. Населення від 56 до 70 років цим видом побутового обслуговування практично не користується. Достатньо високий рівень задоволеності попиту і на послуги з фотографування та ремонту побутових приладів і предметів особистого вжитку від 50 до 55% у міського населення, та 16-22% у сільського населення регіону. Однак треба відзначити, що причиною неповного задоволення попиту з ремонту побутових приладів і предметів особистого є нерациональний територіальний розподіл цих підприємств та тривалий термін надання послуги. Попит у технічному обслуговуванні та ремонті автомобілів задоволено на 34-52% у міського населення і 4-8% у сільського, причиною цього є відсутність, перш за все, диференціації спеціалізованих підприємств за прожитковим рівнем населення. Попит на послуги зі створення добробуту у побуті населення задоволено у міського населення на 10-17%, у сільського – на 2-6% з причини невеликої загальної кількості підприємств з цим видом побутового обслуговування, оскільки цей вид побутових послуг знаходиться ще на стадії розвитку. З цієї ж причини проведене анкетування показало низький ступінь задоволеності попиту міського і сільського населення і у послугах з прокату побутових виробів та предметів особистого вжитку (9-15% та 2-3% відповідно). Недостатньо задоволено і попит населення у індивідуальних послугах, оскільки підприємства цього виду побутових послуг практично не диференціюють обслуговування залежно від прожиткового рівня населення. Треба відзначити, що найменше задоволено попит у побутових послугах у населення віком від 56 до 70 років. Такий результат пояснюється перш за все низьким прожитковим рівнем цієї верстви населення і достатньою кількістю вільного часу, який може бути спрямовано на задоволення побутових потреб шляхом самообслуговування.

Результати анкетування дозволили виявити такі тенденції.

1. Населення віком до 30 років з рівнем доходу до 750 грн найбільше користуються послугами з ремонту та перероблення одягу і головних уборів, ремонту взуття та послугами перукарень. Населення цієї вікової категорії з рівнем доходу від 751 до 2000 грн надає перевагу послугам з ремонту та перероблення одягу і головних уборів, ремонту взуття, ремонту годинників та ювелірних виробів, ремонту та технічного обслуговування офісної та електронно-обчислювальної техніки, а також послугам перукарень, лазень. Такими ж видами послуг користуються і населення цієї вікової категорії з рівнем доходу від 2001 до 2999 грн. Молодь віком до 30 років з рівнем доходу понад 3000 грн поряд з переліченими видами побутових послуг користуються також і послугами з технічного обслуговування автомобілів.

2. Населення віком від 31 до 55 років з рівнем доходу до 750 грн найбільше також користуються послугами з ремонту та перероблення одягу і головних уборів, ремонту взуття та послугами перукарень.

3. Населення цієї вікової категорії з рівнем доходу від 751 до 2000 грн надає перевагу послугам з ремонту та перероблення одягу і головних уборів, ремонту взуття, ремонту годинників та ювелірних виробів, ремонту та технічного обслуговування офісної та електронно-обчислювальної техніки, ремонту та технічного обслуговування побутових виробів та предметів особистого вжитку, а також послугам перукарень. Такими ж видами послуг користується і населення цієї вікової категорії з рівнем доходу від 2001 до 2999 грн.

4. Населення віком від 31 до 55 років з рівнем доходу понад 3000 грн поряд з переліченими видами побутових послуг користуються також послугами з хімічності та з ремонту та технічного обслуговування автомобілів.

5. Пенсіонери від 56 років з рівнем доходу до 750 грн найбільше користуються послугами з ремонту взуття та послугами перукарень. З рівнем доходу від 751 до 2000 грн – послугами з ремонту та перероблення одягу і головних уборів, ремонту взуття, ремонту та технічного обслуговування побутових виробів та предметів особистого вжитку.

Таблиця 2

## Оцінка загальних факторів впливу на формування попиту на побутові послуги, балів

Види побутових послуг	Соціальний стан населення	Якість побутових послуг, що надані	Ціна побутової послуги	Індивідуальний підхід до споживача	Рівень обслуговування	Статеві-вікова структура населення	Територіальний розподіл населення	Збільшення вільного часу і зайнятість населення	Загальний результат впливу всіх факторів на побутову послугу
Технічне обслуговування та ремонт транспортних засобів і мотоциклів	2	3	3	1	2	1	2	1	32
	2	3	2	3	3	1	1	1	
Ремонт побутових виробів та предметів особистого вжитку	3	3	2	1	3	1	2	1	34
	3	3	2	2	2	1	1	1	
Прокат побутових виробів і предметів особистого вжитку	3	2	3	1	2	1	3	1	35
	3	2	3	2	3	1	1	1	
Ремонт і технічне обслуговування офісної та електронно-обчислювальної техніки	2	3	3	2	3	1	2	1	36
	2	3	2	2	3	1	1	1	
Послуги зі створення добробуту у побуті населення	3	3	2	1	4	1	2	3	44
	3	3	2	2	2	1	1	3	
Діяльність у сфері фотографії	2	3	3	2	2	1	2	1	36
	2	3	3	3	2	1	1	1	
Надання індивідуальних послуг	2	3	3	3	2	1	2	1	39
	2	3	3	3	2	1	1	1	
Загальний результат впливу кожного фактора на побутову послугу	43	58	47	28	43	7	15	15	

■ — Ступінь впливу    ■ — Ранг важливості

6. За результатами анкетування було встановлено, що на споживання побутових послуг також впливає і сімейний стан населення, оскільки, наприклад, неодружені чоловіки більш активно користуються послугами пралень та хімчисток. Треба відзначити, що на сільських територіях споживання за всіма групами населення істотно нижче, ніж у містах.

На основі оброблення отриманих у анкетах даних було відібрано найбільш поширені причини обмеженості споживання побутових послуг як у місті, так і на селі (рис. 1).

З рис. 1 видно, що найбільш впливовим, як і за експертною оцінкою, фактором на формування попиту споживання побутових послуг у місті є висока ціна. У селі ж головною причиною обмеженості споживання побутових послуг є територіальна віддаленість підприємств побутового обслуговування. Окрім таких факторів, як висока ціна, територіальна віддаленість необхідних підприємств побутового обслуговування, низький рівень якості окремих послуг, істотну вагу має фактор надання переваги самообслуговування у побуті населення.

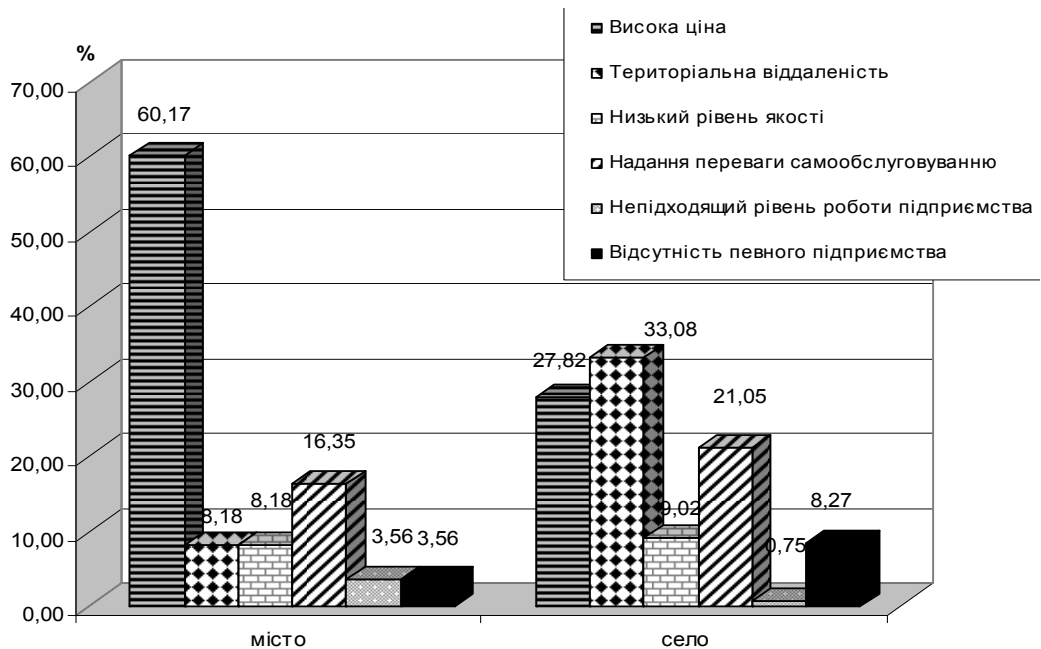


Рис. 1. Фактори обмеженості споживання населенням України побутових послуг

Треба зазначити, що споживачі, за результатами проведеного опитування, відзначили, що у разі усунення причин обмеження споживання ними побутових послуг, вони будуть значно частіше користуватись практично всіма видами побутових послуг. Особливо збільшиться споживання послуг хімчисток, пралень, лазень, перукарень, послуг зі створення добробуту у побуті населення. Отже, через існуючих потенційних споживачів та незадоволений попит ринок побутового обслуговування повинен розвиватися, а підприємства цієї сфери мають об'єктивні причини розширювати спектр своєї діяльності.

Проведене анкетування показало, що у місті більшість споживачів (53,95%) отримують побутові послуги на спеціалізованих підприємствах, у селі ж така більшість (41,54%) припадає на обслуговування у приватних осіб. З рис. 2 також

видно, що істотна вага побутових потреб задовольняється шляхом самообслуговування, на селі цей показник значно більший (40%).

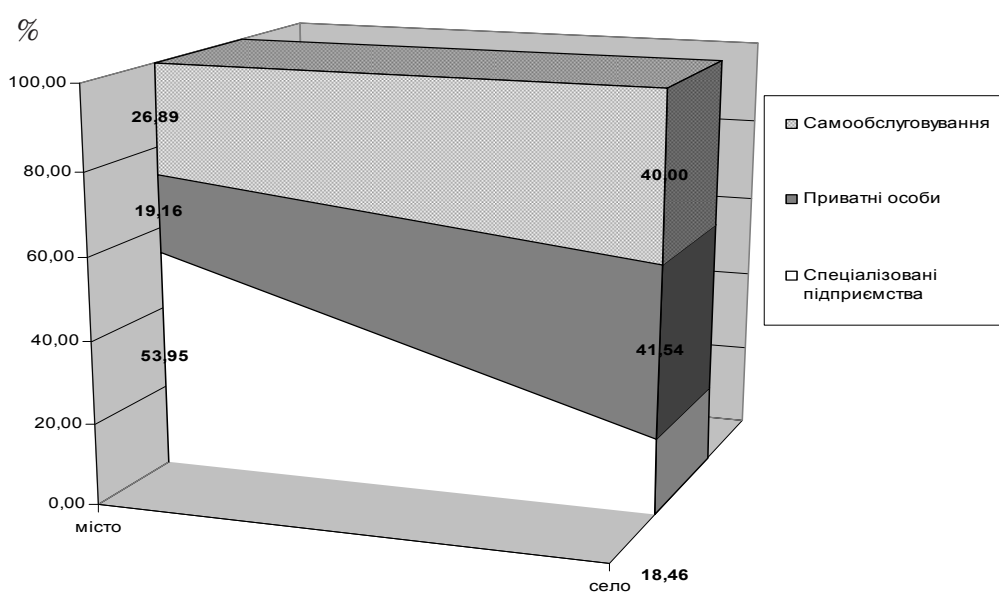


Рис. 2. Розподіл суб'єктів побутового обслуговування населення

На самообслуговування припадає найбільша питома вага послуг у створенні добробуту населення. Дослідження показало, що у місті найбільше у спеціалізованих підприємствах користуються послугами з ремонту та технічного обслуговування транспортних засобів, у приватних осіб – послугами з ремонту.

**Висновки.** Проведене дослідження показало, що ринок побутового обслуговування на сьогодні недостатньо розвинений, а попит споживачів у достатній мірі не задоволений. Це обумовлено значною віддаленістю об'єктів побутового обслуговування від їх споживачів.

#### Список використаної літератури

1. Белов Г.В. Товары и услуги на потребительском рынке / Г.В. Белов, Г.Б. Белова. – М.: ИКЦ «Академкнига», 2003. – 256 с.
2. Булах Т. Регіональні відмінності розвитку підприємництва у сфері послуг та фактори, що їх зумовлюють / Т. Булах // Економіка. – 2008. – Вип. 6. – С. 162–165.
3. Іщенко О.А. Теоретичні основи і механізми реалізації маркетингу послуг: монографія / О.А. Іщенко. – Донецьк: ТОВ «Юго-Восток, Лтд», 2005. – 385 с.
4. Масловська Л. Теоретико-методологічний підхід до оцінки пропорційності і збалансованості регіонального розвитку України / Л. Масловська // Регіональна економіка, 2005. – Вип. 1. – С. 90–95.
5. Мустафаєва З. Потребительские предпочтения на рынке бытовых услуг / З. Мустафаєва, С. Бабаєва // Маркетинг, 2006. – Вип. 3 (88). – С. 14–19.
6. Олексин І.І. Моделювання попиту населення на побутові послуги на основі економко-математичних методів / І.І. Олексин // Вісник Львівської комерційної академії, Серія економічна. – Львів: Видавництво Львівської комерційної академії, 2011.

7. Сосунова Н. Бытовое обслуживание населения: Мнения экспертов и потребителей / Н. Сосунова, Р. Нифантова, В. Селиверстова / Маркетинг, 2002. — Вип. 2 (63). — С. 34–40.

*В статье сформированы и исследованы общие и специфические факторы влияния на потребление бытовых услуг. Проведен анализ уровня удовлетворенности спроса на бытовые услуги. Определены тенденции потребления бытовых услуг и установлены основные причины, которые их ограничивают.*

**Ключевые слова:** бытовая услуга, спрос, тенденции потребления, факторы влияния.

*The article created and investigated general and specific impacts on consumption of household services. The analyses of satisfaction with the level of demand for household services are carried out. Certain trends in household consumption of services and established the basic reason that their limit.*

**Key words:** home service, demand, spending trends, the factors of influence.

*Надійшло до редакції 5.04.2012.*