

Анализ удовлетворенности потребителя как условие устойчивого потребления на примере пищевых продуктов

Громова И.А.,
заместитель генерального директора по стандартизации и качеству продуктов питания,
Научно-практический центр Национальной академии наук Беларуси по продовольствию

Analysis of consumer's satisfaction, and conditions for the sustainable consumption on the example of foodstuffs

Gromova I.A.
Deputy General Direction on standardization and quality of foodstuffs,
Scientific-Practical Center for Foodstuffs of National Academy of Sciences of Belarus

Задачи устойчивого потребления в применении к пищевым продуктам можно сформулировать следующим образом:

- *уменьшение непосредственной экологической нагрузки от производства, использования и уничтожения пищевой продукции;*
- *соответствие основным нуждам потребителя – обеспечение безопасности, здоровья;*
- *обеспечение потребления пищевых продуктов для различных социальных групп населения, и, в первую очередь, для беременных женщин и детей;*
- *обеспечение удовлетворения потребностей человека, несвязанных с безопасностью для здоровья пищевых продуктов.*

Для обеспечения устойчивого потребления пищевых продуктов и менеджмента этого процесса необходимо разработать показатели поставляемой на рынок пищевой продукции. В принципе, для любой продукции и услуг, поставляемых на рынок, показатели этой продукции можно разделить на две основные группы:



Нормируемые показатели определяются законодательством Европейского Союза, которое включает целый ряд Регламентов, Директив, Решений комиссий ЕС. Для пищевой и сельскохозяйственной продукции эта нормативная база включает еще Кодекс Алиментариус (Codex Alimentarius) – международные стандарты, методические указания и рекомендации на сельскохозяйственную и пищевую продукцию. Указанные документы направлены на обеспечение безопасности пищевых продуктов для здоровья человека и животных.

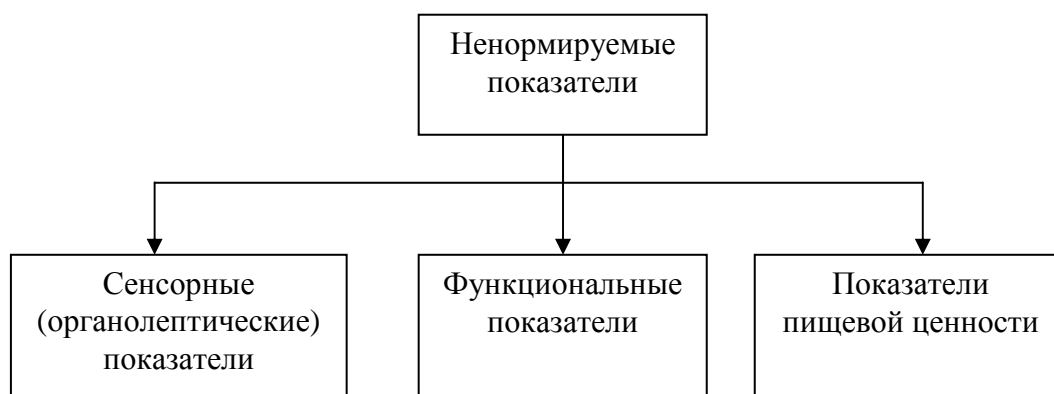
С учетом задач устойчивого потребления пищевых продуктов в части нормируемых показателей, необходимо проводить постоянный мониторинг научных исследований по следующим направлениям:

- поиск новых технологий производства, использования и уничтожения пищевых продуктов, снижающих экологическую нагрузку;
- научное обоснование нормируемых показателей пищевых продуктов, обеспечивающих их безопасное потребление для здоровья человека;
- разработка научно-обоснованных рекомендаций потребления пищевых продуктов для различных социальных групп населения (в первую очередь для беременных женщин и детей).

Таким образом, научные исследования по этим направлениям и основанные на результатах этих исследований законодательные акты, будут являться необходимым условием для обеспечения устойчивого потребления пищевых продуктов (решение первых трех вышеупомянутых задач устойчивого потребления пищевых продуктов).

Однако, пищевые продукты не должны быть только безопасными для здоровья потребителя и не создавать экологическую нагрузку на всех стадиях их производства, использования и уничтожения. Пищевые продукты должны быть вкусными, должны нравиться потребителю и соответствовать его требованиям.

С учетом вышесказанного, ненормируемые показатели пищевых продуктов можно разделить на три группы:



Разработка именно этих ненормируемых показателей вызывает наибольшую трудность у производителей пищевых продуктов. Эти показатели формируются индивидуальными наклонностями потребителя и его пожеланиями в отношении рационального питания.

Определение этих показателей можно сделать путем проведения потребительских исследований и анализа результатов этих исследований.

Задачи, которые надо будет решать на этом этапе обеспечения устойчивого потребления пищевых продуктов, могут быть очень разноплановыми. Можно выделить некоторые из них:

- создание пищевого продукта функционального назначения (детское питание, спортивное питание, диетическое, профилактическое питание и т.д.)
- создание пищевого продукта с востребованными сенсорными характеристиками;

- создание пищевого продукта с востребованными показателями пищевой ценности.

Эти задачи можно решать отдельно друг от друга. Однако оптимальным будет их совместное решение.

Например, для спортсменов, по рекомендациям врачей-диетологов, оптимально употребление спреда низкокалорийного, обогащенного пищевыми волокнами. При этом, потребительские исследования показали, что основная часть спортсменов отдает предпочтения кисло-сладким спредам. Таким образом, можно получить ненормируемые показатели востребованного пищевого продукта.

В связи с этим, возникает серьезный вопрос построения научно-обоснованного алгоритма проведения потребительских исследований с целью обеспечения устойчивого потребления пищевых продуктов.

В направлении решения этой задачи нами была разработана стратегия построения унифицированной математической модели исследования потребительского рынка пищевых продуктов.

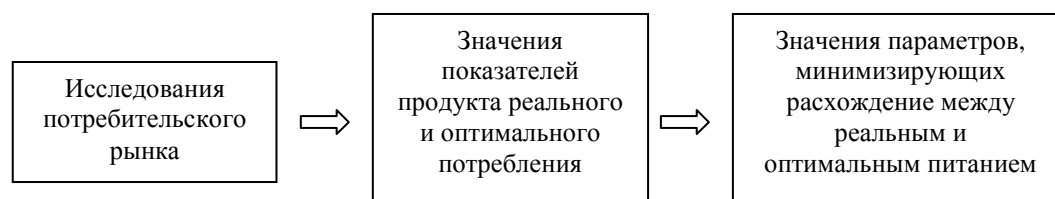
Создание указанной модели предусматривает следующие научные исследования:

- построение единого алгоритма исследования потребительского рынка продуктов питания с учетом социальных групп населения (дети, подростки, взрослые, пожилые люди, люди с определенными заболеваниями, группы людей с различной физической активностью и т.д.);
- разработка единой унифицированной системы показателей качества продуктов питания (включая сенсорные, функциональные свойства продукта и его пищевой ценности) по видам продуктов;
- построение математической зависимости между существующим питанием и оптимальной диеты.

Проведение потребительского исследования, по разработанной модели, и анализ полученных данных позволит:

- определить для различных групп населения факторы, оказывающие влияния на их предпочтения в пищи;
- используя методы математического анализа для установленных зависимостей между существующим питанием и оптимальной диетой, определять параметры, которые будут минимизировать различия между существующим и оптимальным питанием.

Схематично указанная математическая модель работает по схеме:



Таким образом, можно построить следующую модель обеспечения устойчивого потребления пищевых продуктов.