

# 消费者视角下的传统菜市场满意度评价研究

## ——以肇庆市中心市场为例

陈丽敏

广东理工学院

DOI:10.12238/ej.v7i3.1401

**[摘要]** 以肇庆市中心市场为研究对象,采用问卷调查和统计分析方法,对中心市场内的消费群体进行满意度评价调查研究。研究结果显示:消费群体对中心市场空间的总体满意度普遍较高;影响消费群体总体满意度评价的最重要因素为环境质量要素;消费群体所关注的评价因素各有侧重,其中安全感受要素是消费群体最为关注的,这就需要中心市场的管理者与经营者共同把控好,提高经营人员对食品卫生安全的认知与责任感,让消费者安心购买的同时,也能提升消费者对肇庆市中心市场的满意度与认可度。

**[关键词]** 满意度评价; 传统菜市场; 消费者群体; 评价因子

**中图分类号:** F063.2 **文献标识码:** A

### A Study on Satisfaction Evaluation of Traditional Vegetable Market from the Perspective of Consumers

——Taking the Central Market of Zhaoqing as an Example

Limin Chen

Guangdong Technology College

**[Abstract]** Taking the central market of Zhaoqing as the research object, a survey and statistical analysis method were used to evaluate the satisfaction of consumer groups in the central market. The research results show that the overall satisfaction of consumer groups with the central market space is generally high; The most important factor affecting the overall satisfaction evaluation of consumer groups is environmental quality factors; The evaluation factors that consumer groups are concerned about each have their own emphasis, among which the factor of safety perception is the most important. This requires the managers and operators of the central market to jointly control it, improve the awareness and sense of responsibility of operators for food hygiene and safety, and enable consumers to purchase with peace of mind. At the same time, it can also enhance consumer satisfaction and recognition of the central market in Zhaoqing.

**[Key words]** satisfaction evaluation; Traditional vegetable markets; Consumer group; Evaluation factors

满意度评价是消费者对评价客体做出整体及综合的评价判断,是消费者与环境之间,人的期望与实际使用之间的一种平衡状态<sup>[1]</sup>。早期的满意度评价来源于西方的居住环境评价研究,我国的满意度评价研究最早是以西方评价研究为基础,大多集中在金融领域的经济层面和服务体系层面,较少研究公共空间的满意度评价方面<sup>[2-4]</sup>。

菜市场是社区重要的商业公共空间,与大型的连锁商超相比,烟火气的传统菜市场更加贴近居民的生活。但随着现代社会的发展,消费者不断追求更高层次的物质与精神水平,更加注重消费所带来的体验感。传统菜市场主要消费人群及其消费

行为活动的单一化,加上人们对购物方式、消费需求的转变以及物流方式的变革等影响,使得传统菜市场的购物环境及低下的服务氛围已不能满足现如今消费者的消费需求,使得菜市场的消费力度逐渐下降<sup>[5]</sup>。因此,本研究运用满意度评价方法对肇庆市中心市场进行研究,希望能够为传统菜市场满意度评价的理论研究和具体实践提供参考。

#### 1 研究方案

通过对肇庆市中心市场进行走访调研,采用问卷调查和统计分析方法考察消费群体对中心市场的满意度评价及需求差异。本研究首先根据先导性研究建立恰当的评价因子模型,通过

可比性指标的选择从多个侧面构建评价要素,以期获得具有可操作性的需求信息;其次,抽取合适的样本进行问卷发放和数据收集,通过统计分析获取所需的消费者主观评价信息;最后,采用统计分析软件对采集的数据进行均值分析、相关性分析和因子分析,求取定量结果,探索消费者对肇庆市中心菜市场满意度的相关因素<sup>[6]</sup>。

1.1 先导性研究。通过对文献资料的详细阅读与整理,本文将菜市场建筑学理论与经济学理论相结合,对肇庆市中心菜市场在空间设计、运营管理、食品卫生、服务质量等进行研究<sup>[7-8]</sup>。这些成果在研究方法或研究过程方面具有可供类比、借鉴或引用的价值。除此之外,作者还走访了肇庆市中心菜市场,并对若干名消费者进行现场调研。通过实地调研可以发现,价格质量要素、环境质量要素、食品安全要素、服务质量要素、管理体系要素是消费者对肇庆市中心菜市场最为关注的问题。因此,本研究拟从这些影响要素入手,探索消费者对肇庆市中心菜市场的满意度评价。

1.2 问卷设计与数据采集。在先导研究的基础上,运用语义差异量表(SD量表)设计针对消费者满意度的标准结构化问卷(见表1)。以价格质量要素、环境质量要素、食品安全要素、服务质量要素、管理体系要素这五个方面构建具体评价要素。评价尺度分为5个等级,如图1所示。受访者根据对对象的使用感受,就每个评价指标做出等级判断。

本调研是针对消费者对肇庆市中心菜市场的主观评价,因此选择正在中心菜市场内活动的消费者作为评价主体。此次问卷调查结合了线上和线下这两种形式,线上以通过网络微信公众平台的形式发送问卷,线下针对中心菜市场出入口进行实地派发问卷为主要考察途径,保证问卷的有效性 with 真实性。

## 2 调查结果的统计与分析

2.1 评价主体背景信息。本次调研总共累计派发200份问卷,其中有效问卷达到了191份。评价主体以青年及中年人为主,且都是到此菜市场消费体验过的,对于评价对象具有一定的消费体验及主观感受。因此,评价主体的构成符合研究的需求。

表1 消费者对肇庆市中心菜市场满意度评价调查表

项 目	评 价 因 素
A 价格质量要素	1. 该菜市场的商品价格是否合理
	2. 该菜市场的商品质量如何
B 环境质量要素	3. 该菜市场的空间布局是否合理
	4. 该菜市场的商品摆放是否合理
	5. 该菜市场的过道宽度是否合适
	6. 该菜市场的卫生状况如何
	7. 该菜市场的标识系统是否完善
	8. 该菜市场的基础设施是否完善
C 食品安全要素	9. 该菜市场的支付方式是否健全
	10. 该菜市场的购物氛围如何
	11. 该菜市场的商品信息来源是否明确
D 服务质量要素	12. 该菜市场的经营者的信用度如何
	13. 该菜市场的服务意识如何
E 管理体系要素	14. 该菜市场的监管制度是否完善
	15. 该菜市场的运营时间是否合理
您对该菜市场的总体满意度评价	

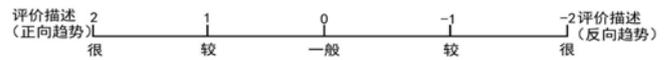


图1 语义差异量表评价尺度(图片来源:作者自绘)

2.2 均值分析。以消费者人群为自变量做均值分析,以肇庆市中心市场为研究样本统计各因素主观评分的总体趋势和平均水平,如图2所示。从平均值统计来看,消费者对各个因素满意度评价为一般至较好水平,其中消费者对肇庆市中心市场的商品质量满意度评价最高(平均值为0.9),消费者对肇庆市中心市场的卫生情况满意度评价最低(平均值为0.1)。

2.3 相关性分析。为了测验各个评价因素之间的关联性及各评价因素之间联系的紧密程度,以问卷的6个一级指标为变量进行斯皮尔曼相关系数检验,如表2所示。从问卷变量相关分析可知,各个变量指标呈正相关关系,且显著性水平高;其中,环境质量要素与服务质量要素之间的相关性最强( $p=0.781$ ),表明在对肇庆市中心市场的建设过程中,需同时考虑两者之间的关系,菜市场环境的质量会影响菜市场经营者在服务过程中的质量。此外,环境质量要素在消费者满意度总体评价中相关性最强( $p=0.548$ ),表明环境质量要素在消费者满意度总体评价中尤为重要,需协同处理好两者之间的关系。

2.4 因子分析。(1) 因子提取。通过主成分分析法对数据进行因子提取,指定提取3个具有代表性的表征根进行因子分析,变量显示的共同度较高,则因子提取的整体效果就相对理想。因子荷载矩阵显示,所有变量在第一个因子的荷载中都普遍偏高,表明变量与第一个因子的相关程度较高,该因子很重要。其余因子与各变量的相关性逐渐减弱,则因子的重要性程度也逐渐减少。(2) 因子命名。以具有Kaiser标准化的正交旋转法对消费者问卷数据的因子荷载矩阵进行正交旋转,使因子具有命名解释性。因子荷载矩阵正交旋转可以使得不同因素之间相互独立,并且更好地解释数据结构和特征。指定按第一个因子荷载降序的顺序输出旋转后的因子荷载矩阵,如表3所示。

表3 旋转后的因子荷载矩阵

公共因子名称	变量	1	2	3
1. 安全感因子	X1菜市场商品价格合理性	0.93*	-0.16	0.81
	X2菜市场商品质量	0.89*	0.29	0.13
	X11菜市场商品信息明确度	0.91*	-0.17	0.23
	X3菜市场空间布局合理性	-0.25	0.73*	0.55
	X4菜市场商品摆放合理性	0.49	0.75*	0.19
2. 空间感受因子	X5菜市场过道宽度	-0.13	0.73*	0.40
	X6菜市场卫生情况	0.55	0.73*	-0.12
	X7菜市场标识系统明确度	0.49	0.69*	-0.29
	X8菜市场基础设施完善度	-0.24	0.63*	0.47
	X9菜市场支付方式完善度	-0.16	0.89*	0.31
3. 购物氛围因子	X10菜市场购物氛围	0.35	0.45	0.78*
	X12菜市场经营者信用度	0.24	0.15	0.89*
	X13菜市场经营者服务意识	0.14	0.41	0.82*
	X14菜市场监管制度	0.43	-0.11	0.71*
	X15菜市场运营时间合理性	0.12	-0.14	0.67*
特征值		1.53	1.03	1.43
方差贡献/%		11.07	10.51	7.41
累计方差贡献率/%		19.32	11.27	14.04

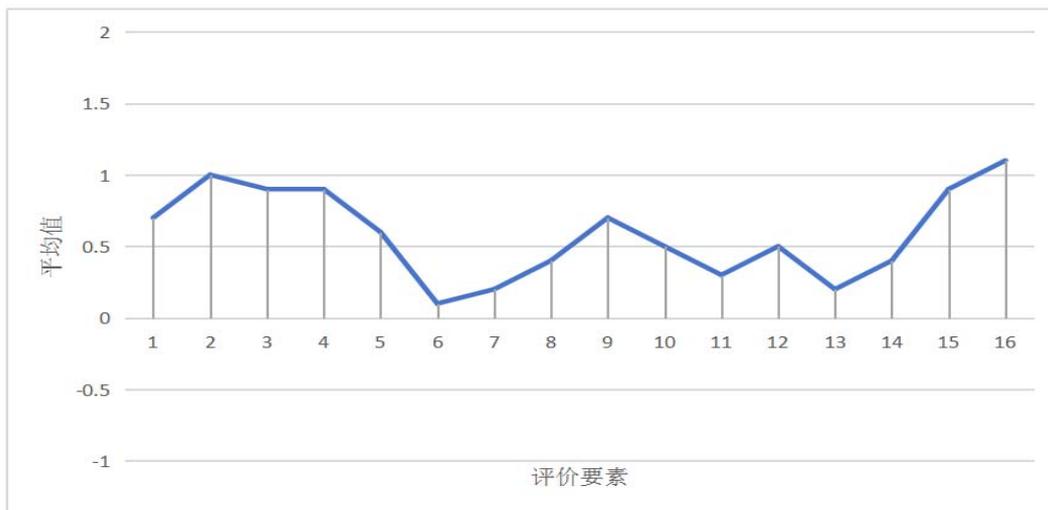
注:①提取方法:主成分分析法;②旋转方法:具有 Kaiser 标准化的正交旋转法。旋转在8次迭代后收敛。\*表示荷载较高。

由表3可见,X1、X2和X11在因子1的荷载较高,可将其称为“安全感因子”。X3、X4、X5、X6、X7、X8和X9在因子2的载

表2 相关性分析

	价格质量要素	环境质量要素	食品安全要素	服务质量要素	管理体系要素	满意度总体评价
价格质量要素		.715**	.652**	.610**	.623**	.463**
环境质量要素	.715**		.734**	.781**	.776**	.548**
食品安全要素	.652**	.734**		.620**	.622**	.463**
服务质量要素	.610**	.781**	.620**		.749**	.539**
管理体系要素	.623**	.776**	.622**	.749**		.527**
满意度总体评价	.463**	.548**	.463**	.539**	.527**	

“\*\*”符号表示置信度大于或等于 0.01 时, 评价因素之间的相关性是显著的



注: 1-菜市场商品价格合理性 2-菜市场商品质量 3-菜市场空间布局合理性 4-菜市场商品摆放合理性 5-菜市场过道宽度 6-菜市场卫生情况 7-菜市场标识系统明确度 8-菜市场基础设施完善度 9-菜市场支付方式完善度 10-菜市场购物氛围 11-菜市场商品信息明确度 12-菜市场经营者信用度 13-菜市场经营者服务意识 14-菜市场监管制度 15-菜市场运营时间合理性 16-满意度总体评价

图2 消费者对研究样本的满意度评价平均值(图片来源: 作者自绘)

荷较高,称为“空间感受因子”。因子3在X10、X12、X13、X14、X15上的载荷较高,称为“购物氛围因子”。消费者群体对肇庆市中心菜市场的满意度评价主要涵盖了以上3个相互独立的因子。可以看出,消费者对安全感受要素最为关注,其次是空间感受与购物氛围要素。

### 3 结论

通过对肇庆市中心菜市场的满意度评价研究可知,消费者最为关注的是食品的质量与安全,而这关系着消费群体对肇庆市中心市场的总体满意度评价。基于此,在未来的建设中,中心市场需经营者及市场管理者共同把控商品的安全与质量,同时将商品的价格与信息透明化,进而提高消费者的信任度与满意度。

#### [基金项目]

肇庆市哲学社会科学2023年度规划项目:肇庆市传统菜市场消费者满意度评价研究——以端州区为例(23GJ-155)。

#### [参考文献]

[1] WIESENFELD E. Public Housing Evaluation in Venezuela: A Case Study[J]. Journal of Environmental Psychology, 1992, 12(3): 213-223.

[2] 张永超.绿色商场建筑和普通商场建筑室内环境满意度对比研究[J].建筑节能,2020,48(11):93-97.

[3] 陈柯,张丞韞.大型百货商场建成环境使用后评价综述[J].智能城市,2020,6(13):28-29.

[4] 李龙跃.邻里中心模式下农贸市场建筑设计研究[D].徐州:中国矿业大学,2019.

[5] 陈丽敏.传统菜市场新服务模式的空间设计研究——以黄花菜市场为例[D].广州:广东工业大学,2020.

[6] 郭文智,黄晓丹,赵乘.使用者视角下的集销中心空间满意度评价研究[J].城市建筑,2022,19(15):118-124.

[7] 万晖.城市居住区农贸市场建筑设计研究[D].南昌:南昌大学,2010.

[8] 李敏.肇庆市高要区农贸市场的监管问题研究[D].广州:仲恺农业工程学院,2018.

#### 作者简介:

陈丽敏(1995--),女,汉族,广东陆丰人,硕士研究生,助教,研究方向:环境艺术设计、服务设计。