

1. Галик І.С., Семак Б.Д. Особливості маркування, складання та пакування текстильних, швейних і трикотажних товарів вітчизняного та зарубіжного виробництва. Львів, 2002. 2. Галик І.С., Семак Б.Д. Сучасні підходи до кодування текстильних матеріалів і виробів вітчизняного та зарубіжного виробництва. Львів, 2002. 3. Галик І.С., Семак Б.Д. Шляхи поліпшення підготовки товарознавців в Україні // Вісн. Львівської комерційної академії. Серія товарознавча. Вип. 6. Львів, 2004. 4. Семак Б.Б., Галик І.С., Семак Б.Д., Концевич О.Б. Товарознавство у формуванні та оцінці екологічної безпеки непродовольчих товарів // Вісн. Львівської комерційної академії. Серія товарознавча. Вип. 6. Львів, 2004. 5. Семак Б.Д. Проблеми формування асортименту, якості та ринку текстильних матеріалів // Вісн. Львівської комерційної академії. Серія товарознавча. Вип. 4. Львів, 2001. 6. Шумський О.В., Беднарчук М.С., Полікарпов І.С. Товарознавство непродовольчих товарів: товарна інформація, біржові товари. Львів, 2003.

УДК 686.12:655.3.022.51

С. Ф. Гавенко

ТОВАРОЗНАВЧІ АСПЕКТИ КЕРУВАННЯ ЯКІСТЮ КНИЖКОВОЇ ПРОДУКЦІЇ

Розглядаються новітні підходи до оцінювання якості книжкових видань, в основу яких покладено принципи квалілогії. На підставі системно-технічного аналізу розроблена класифікація кваліметричних показників книги. Визначено чинники, які забезпечують взаємозв'язок між такими поняттями, як якість, корисність і ціна книжкових видань, що обумовлюють сучасні товарознавчі аспекти керування якістю продукції.

Considered newest approaches to the evolution of quality of book, in the basis of which the fixed principles of qualiloqy. On the basis of system-technical analysis the classification of qualimetrical indexes of book is developed. Factors, which provide correlation between such notions as quality and cost of book editions which stipulate the modern commodity expert aspects of quality management of production, are certain.

Сучасне книговидання характеризується рядом новітніх нетрадиційних підходів до якості книги, які поглиблюють її сприйняття, сприяють ширшому розповсюдженню в умовах швидкого розвитку ринкових відносин. Така тенденція зумовлена корінними змінами вимог до технологічних, соціально-економічних і естетичних показників якості книжкових видань, до створення та реалізації в книжковій індустрії систем якості. Слід зауважити, що на всіх етапах функціонування систем виникали протиріччя між вимогами до якості продукції й можливостями її забезпечення. Розв'язання їх привело до диференціації функцій забезпечення якості, інтегрування їх у цілісну систему контролінгу на державних і приватних підприємствах, у компаніях, які тією чи іншою мірою враховують системний характер проблеми якості.

Тому основні принципи і напрямки удосконалення систем якості можна сформулювати наступним чином.

1. Система якості як органічна частина поліграфічного підприємства (фірми) повинна проектуватись, виходячи з її призначення, цільової орієнтації та умов функціонування, а не лише еволюційним шляхом за допомогою окремих часткових нововведень.

2. Удосконалення всіх основних елементів системи якості (об'єктів керування, показників діяльності, функціональної й організаційної структур, документації, технологій керування тощо) повинно базуватись на єдиних системних засадах, орієнтованих на зовнішні завдання видавничо-поліграфічного комплексу. При цьому слід зауважити, що ускладнення основних елементів, пов'язаних з розширенням різноманітності їх складових із-за зміни зовнішніх і внутрішньовиробничих чинників та умов, не повинно призвести до зростання складності організаційної структури системи.

3. Складність організаційної структури, функцій і технології керування якістю повинні визначатися, виходячи з вимог читача й інших зацікавлених сторін, регулюватися шляхом своєчасної і взаємоузгодженої децентралізації ієрархічних рівнів та введення самоуправління в діяльність підприємства.

4. Взаємозв'язок елементів системи якості між собою повинен здійснюватися за допомогою інформаційних систем, які забезпечують реалізацію сучасної технології обробки даних і підтримку організаційно-економічних взаємодій структурних ланок та персоналу, а також зв'язок зі споживачами та іншими зацікавленими сторонами [1 – 4].

Кожна система керування якістю повинна виконувати свої певні функції, які охоплюють усі етапи життєвого циклу книжкових видань, починаючи з маркетингу і менеджменту й кінчаючи логістикою та використанням продукції. Схема логістичних взаємозв'язків із забезпечення якості продукції враховує пропозиції та можливості потенційних конкурентів і включає в себе технологічні (кваліметричні) показники друкованих видань; комерційні (економічні) – ціноутворення, попиту, кон'юнктури ринку, ефективності вибраної технології й конструкції, розповсюдження та прибутковості; правові – захисту авторських прав, інформації про видавництва, достовірності інформації (рис. 1).

У зв'язку з тим можна визначити чотири групи чинників, які є головними в забезпеченні якості продукції, зокрема:

якість, обумовлена визначенням потреб ринку в книжкових виданнях;

якість, обумовлена вибором технології та проектуванням конструкції видання;

якість, обумовлена відповідністю керування (контролю) на всіх етапів виготовлення продукції;

якість, обумовлена розповсюдженням видань, їх збереженням і можливістю забезпечення читача необхідною та достовірною інформацією.

Тому наші уявлення про механізм керування якістю книжкової продукції базуються на квалілогії – науці, яка розглядає якість з точки зору філософських, соціально-психологічних, системо-технічних, метрологічних, технологічних, економічних і товарознавчих аспектів. Саме квалілогія дає змогу зіставити такі

поняття, як якість, корисність, інформативність і ціна друкованого видання. З цих міркувань якість книги може бути подана як якість деякого носія інформації та якість деякої технічної моделі, кожна з яких характеризується своєю номенклатурою змістових і фізичних показників.

Разом з тим на передній план виходять властивості, які роблять книгу доброякісною, тобто зручною в користуванні. Серед них можна виділити такі, як надійність, кондиційність, релевантність, дизайн, соціально-ідеологічне значення [5 – 7]. Розглянемо зміст цих показників.



Рис. 1. Фактори впливу на якість книжкових видань

Надійність – це важливий показник якості книги, який визначає її придатність до користування через зручне розкриття сторінок, вдалий вибір шрифтового оформлення.

Кондиційність – відповідність виготовлення книги заданим нормам або стандартам. Критерії кондиційності книги: точність розмірів складових частин книги, повнота і достовірність змісту, які оцінюються методами теорії інформації.

Релевантність – відповідність книги цільовому призначенню, категорії читачів, типу видання, тобто корисність книги. Критерієм оцінки релевантності може бути інформативність книги, а виміром – відношення корисної інформації, що міститься в книзі, до повної інформації або загальної кількості потрібних даних. Крім того, релевантність книги можна оцінювати за допомогою такого показника, як ефективність використання, яка визначається через продуктивність праці, тобто відношенням отриманого обсягу інформації з прочитаної книги до витраченого на читання часу.

Читабельність – це властивість книги, що характеризує її зміст, допомагає повністю відтворити в свідомості читача характеристику твору. Даний показник забезпечує функціонування такої важливої системи як «читач – книга». Існує чотири рівні читабельності книги (зрозумілість, наочність, сприйняття і доступність інформації), які перебувають у тісному взаємозв'язку і можуть бути оцінені як експертними, так і розрахунковими методами. Книжковий дизайн – сукупність художніх методів зовнішнього і внутрішнього оформлення книги, що допомагають підсилити сприйняття її змісту й емоційно впливати на психологію читача, і складається з таких властивостей, як оригінальність і гармонійність текстового та графічного оформлення видання [6].

Крім того, якість книги можна оцінити функціональними і естетичними критеріями. На жаль, ні в теорії, ні на практиці ще достатньо не виявлено співвідношення між цими критеріями та структуру їх взаємозв'язку. Узагальнена концепція системного підходу до оцінювання якості книжкових видань наведена на рис. 2.

Отже, книга як продукт, що формує розвиток культури, не може стати просто товаром, який має певну ринкову ціну. Оцінка якості книжкових видань повинна базуватися на морфології читацької аудиторії й обліку особистих купівельних критеріїв, здатних індивідуалізувати книгу, та на комплексному понятті якості – від рукопису через поліграфічне відтворення і розмноження до ринку збуту. Незаперечною є думка про те, що книги приносять користь тоді, коли відповідатимуть нагальним потребам та інтересам читачів. Це підтверджують дослідження маркетологів, які схильні вважати, що люди приймають розумні рішення, обумовлені об'єктивним аналізом ціни та якості товару. Проте соціологічні опитування, проведені з читачами щодо вибору того чи іншого видання, виділяють такий перелік відповідей: сподобалась, краще оформлена, була екранізована, десь про неї чув тощо. Звичайно, ці слова виражають почуття читачів і в більшості випадків не дають розумного пояснення стосовно ціни чи якості зробленої покупки.

Безумовно, книга – це товар, і затрати на її виготовлення такі ж реальні, як і на виробництво іншої продукції. А що ж ми продаємо в книгарнях, займаючись книжковим бізнесом? Інтелектуальну власність автора, опрацьовану редактором, художником-графіком, добре віддруковану, оздоблену й упаковану та красиво розкладену на полицках книжкових магазинів. Тому товарна політика щодо видавничої продукції повинна охоплювати всі стадії життєвого циклу

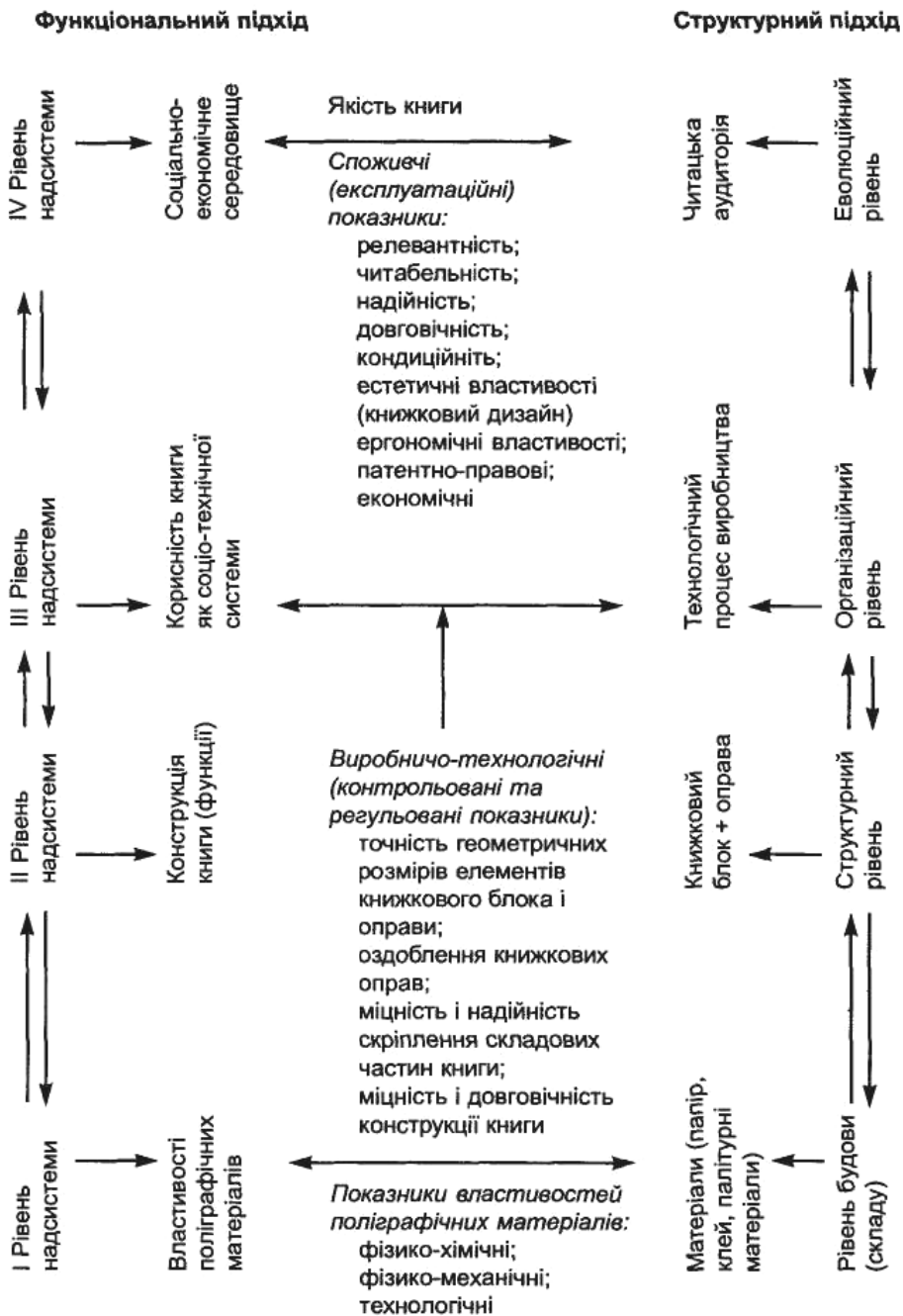


Рис. 2. Узагальнена концепція системного підходу до оцінювання книжкових видань і класифікація показників якості

видання: його зміст як основну споживну вартість, параметри матеріальної конструкції, якість редакційно-художньої підготовки та поліграфічного виконання, популярність автора, видавця й торгової марки, створення відповідних умов товароперевезень завдяки добре сформованим логістичним ланкам книгорозповсюдження, рекламно-інформаційну підтримку на ринку, гарантії та послуги. Звичайно, нас влаштовували б серйозні і детальні рецепти поетапної технології створення книги, її ефективного просування на ринку, задоволення запиту найвибагливіших читачів.

Проте такі технологічні інструкції сьогодні відсутні і, на жаль, непередбачені урядом та відповідними державними структурами. Тому вивчення й дослідження загальнонаукових аспектів квалілогії, зокрема, її техніко-економічного статусу, може визначити товарознавчі аспекти керування якістю книжкової продукції. Техніко-економічний статус квалілогії сформований як напрям на комплексне визначення технічних та економічних показників готових книжкових видань і технологічних процесів поліграфічного виробництва, які відображаються в концепції інтегрального показника якості друкованої продукції. Перехід від споживної якості до інтегрального показника якості книги включає поняття якості економічної придатності та доцільності випуску видань. Адже якісна динаміка потреби в книжкових виданнях є функцією динаміки якості продукції. Саме техніко-економічний статус дозволяє знайти взаємозв'язок між такими поняттями, як якість, корисність і ціна книжкової продукції, які й обумовлюють сучасні товарознавчі аспекти новітніх підходів до оцінювання якості видань.

Гавенко С.Ф. Системні дослідження якості книжкових видань // Вісн. Кн. палати. 1998. №5 (23). С. 14 – 15. 2. Гавенко С.Ф. Моделювання і кваліметричний аналіз конструкції книжкового видання. Львів: УАД. 1997. 3. Гавенко С.Ф. Роль стандартизації в підвищенні якості книжкових книжкових видань // Квалілогія книги: Зб. наук. пр. Львів: УАД. 1998. С. 94 – 95. 4. Гавенко С., Корнілов І., Ничка В. Системний аналіз і методи керування якістю книжкової продукції. Ужгород, 1996. 5. Гавенко С.Ф., Воржева О.В., Конюхова І.І., Мельников О.В. Практикум з оцінки якості поліграфічної продукції. Л., 2001. 6. Гавенко С.Ф. Нормалізація технології незшивного клейового скріплення книг: теоретичні та практичні аспекти: Моногр., Львів, 2002. 7. Круглов М.Г., Сергеев С.К., Такташов В.А. и др. Менеджмент систем качества: Учебное пособие. М., 1995.