

Моніторинг задоволеності споживачів камвольними тканинами

In article the results of research of satisfaction of the consumers by worsted fabrics are given. It is established, that the satisfaction of the manufacturers of sewing clothes by worsted fabrics of foreign manufacture is higher, than satisfaction by fabrics made domestic textile enterprises.

Згідно з міжнародними стандартами серії ISO 9000 вперше у світовій практиці розроблено модель системи управління якістю, до якої увійшли вимоги споживачів (замовників) та рівень їхньої задоволеності. Для забезпечення результативності системи управління якістю на текстильних підприємствах, як зазначалося в попередніх публікаціях [3, 4], необхідно систематично провадити моніторинг задоволеності споживачів, аналізувати отриману інформацію та використовувати її для постійного удосконалювання продукції.

В європейських країнах існують певні напруження щодо визначення задоволеності споживачів товарами та послугами. Так, в Швеції, Німеччині успішно використовують індекси задоволеності споживача, запроваджені в цих країнах ще в 1989—1992 рр. [5]. Європейський досвід свідчить, що визначення та опублікування індексів задоволеності споживачів сприяє підвищенню конкуренції між компаніями та призводить до зростання зацікавленості підприємств у поліпшенні якості продукції.

На підготовчому етапі щодо вступу України до Європейського Союзу та Світової Організації Торгівлі перед вітчизняними підприємствами текстильної та швейної промисловості гостро стоїть проблема підвищення якості продукції. Розв'язанню цього завдання сприятиме з'ясування вимог споживачів до текстильних матеріалів та визначення рівня їхньої задоволеності.

Мета даної роботи полягала у дослідженні задоволеності споживачів камвольними тканинами вітчизняного та іноземного виробництва.

Відомо, що основними споживачами камвольних тканин є швейні підприємства, які традиційно використовують їх для виготовлення різноманітного одягу — костюмів, суконь, спідниць, брюк, пальт, плащів. На жаль, останніми роками виробництво швейного одягу в Україні суттєво скоротилося, а в загальному обсязі випуску значно зросла частка виробів з синтетичних тканин. За даними Держкомстату України, в 2002 р. підприємствами галузі з камвольних тканин (здебільшого іноземного виробництва) пошито всього 3,2 млн. брюк, 1 млн. костюмів, 453,2 тис. спідниць, 28,5 тис. суконь.

Для з'ясування задоволеності потреб швейних підприємств у камвольних тканинах вітчизняного та іноземного виробництва проведено анкетування. Анкети було надіслано п'ятдесяти трьом підприємствам, або кожному шостому з 300 діючих в Україні великих продуцентів [6], на яких, за попередньою інформацією Мінпромполітики України, ймовірно виготовлення швейних виробів з камвольних тканин.

Отримано двадцять шість анкет, вісім з яких — незаповнені через те, що підприємства останнім часом не використовують камвольні тканини для виробництва одягу. На запитання анкети відповіли спеціалісти вісімнадцяти підприємств*, розташованих у Вінниці, Вознесенську (Миколаївська обл.), Донецьку, Івано-Франківську, Києві, Львові, Миколаєві, Одесі, Переяслав-Хмельницькому (Київська обл.), Севастополі, Чернігові, Чернівцях. Підприємства, які надіслали відповіді на запитання анкети, є провідними в галузі, мають великий досвід роботи з виробництва одягу [2] і можуть виступати експертами в оцінюванні асортименту камвольних тканин.

Аналіз наслідків анкетування свідчить, що швейні підприємства використовують камвольні тканини костюмні (94,4% від опитаних), пальтові (50), костюмно-платтяні (38,9) та платтяні (11,1%) для пошиття виробів побутового та форменого одягу (відповідно 100 і 50% від опитаних) різної сезонності — демісезонних (100%), зимових (72,2) і літніх (33,3%). Перевага надається камвольним тканинам вовняним, до складу яких входить не менш ніж 70% вовняних волокон, та напіввовняним з вмістом вовняних волокон від 20 до 69% (по 42,3% від загальної кількості відповідей). Лише у 15,6% відповідей зазначено перевагу чистововняним тканинам. Поміж сумішей волокон у камвольних тканинах, яким надається перевага, найчастіше відмічені двокомпонентні суміші вовни з такими волокнами, як поліефірні (26,8% відповідей), еластанові (17), поліамідні (14,6); трикомпонентні — з поліефірними та еластановими волокнами (17%), поліефірними та целюлозними (9,8%); чотирикомпонентні — з поліефірними, целюлозними та еластановими волокнами (9,8%), поліефірними, поліамідними та еластановими волокнами (4,9%).

З результатів опитування випливає, що переваги виробників швейного одягу щодо камвольних тканин змінюються під впливом моди:

72,2% з них зазначили, що надають перевагу тканинам, які відповідають останнім напрямкам моди, а 27,8% — рівною мірою надають перевагу як модним тканинам, так і тим, які не відповідають останнім напрямкам моди.

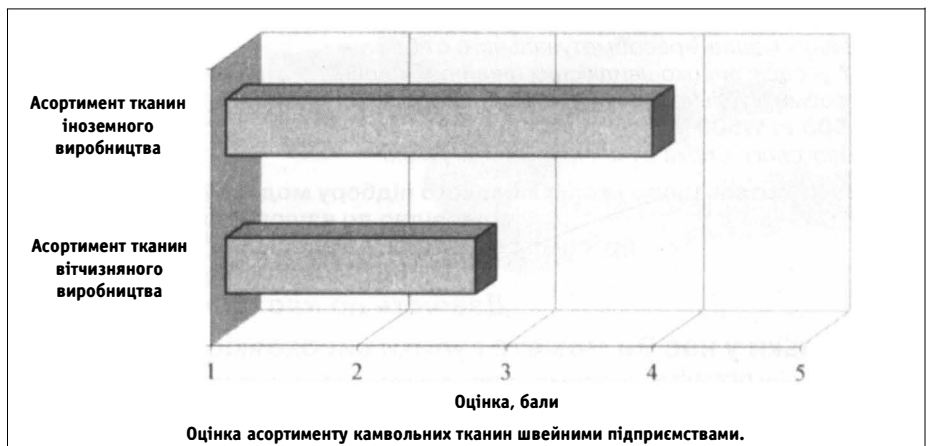
З урахуванням того, що ринок камвольних тканин в Україні формується переважно завдяки надходженням з-за кордону і меншою мірою — від вітчизняних текстильних підприємств [3], виробникам швейного одягу було запропоновано, спираючись на свій досвід, дати оцінку асортименту цих тканин за п'ятибальною шкалою (1 — «погано», 2 — «незадовільно», 3 — «задовільно», 4 — «добре», 5 — «відмінно»).

Дані загального оцінювання асортименту, наведені на рисунку, свідчать, що вищу оцінку, близьку до оцінки «добре», отримав асортимент камвольних тканин іноземного виробництва. Оцінка асортименту тканин вітчизняного виробництва дорівнює 2,7 бала й наближується до оцінки «задовільно».

Під час з'ясування, наскільки близьку до ідеалу (досконалої в усіх відношеннях тканини) швейні підприємства відносять наявні на ринку камвольні тканини вітчизняного та іноземного виробництва, встановлено, що тканини, які надходять з-за кордону, виявилися кращими за ті, що виготовлені вітчизняними виробниками. Камвольні тканини іноземного і вітчизняного виробництва отримали відповідно оцінку 3,7 та 2,6 бала.

Швейні підприємства, як зазначено у відповідях на запитання анкети, використовують камвольні тканини як вітчизняного, так і іноземного виробництва. Проте перевага надається імпортним тканинам. Для пошиття одягу їх використовують 88,9% респондентів через те, що вони відповідають моді (27,7% відповідей), технологічні (25,5%). Через гігієнічність та прийнятні ціни (по 21% відповідей) тканини вітчизняного виробництва застосовують 55,6% опитаних підприємств.

У разі вибору камвольних тканин для виготовлення швейного одягу підприємства керуються різними факторами, найзначущішим поміж яких є волокнистий склад (коефіцієнт вагомості j_{10} , визначений за формулою (3), дорівнює 0,23), кольорове оформлення (0,21), ціна (0,21), відповідність моді (0,18) та привабливість фактури (0,17). Меншу значимість для опитаних підприємств мають такі фактори, як спосіб обробки тканин, їх технологічність,



* Висловлюємо щирю подяку кожному з цих підприємств і сподіваємося на подальшу співпрацю.

Таблиця 1. Індеси задоволеності виробників швейного одягу камвольними тканинами

Властивості	Коефіцієнти вагомості	Кількість опитаних, що поставили оцінку					Оцінка		Індекс задоволеності
		5	4	3	2	1	бали	частка, %	
Фактура	0,19	38353	41671	38422	2/—	1/—	3/3,9	50/73	38385
Колористичне оформлення	0,25	—/7	38535	38451	4/—	2/—	2,7/4,2	43/80	38413
Відповідність моді	0,21	—/6	38627	38391	6/—	1/—	2,7/4,2	43/80	38413
Гігієнічність	0,11	—/1	38605	38539	38353	—	3,5/3,6	63/65	38385
Зносостійкість	0,07	—/1	38626	38480	38360	—	2,6/3,7	40/68	38385
Технологічність	0,17	—/1	38664	38510	2/—	—	3,4/3,7	60/68	38385
Разом	1	42736	25/61	49/27	38406	4/—	38445	50/75	38413

Примітка. В чисельнику умовного дробу наведено характеристики тканин вітчизняного виробництва, в знаменнику — іноземного.

гігієнічність, зносостійкість та престижність. Слід зазначити, що під час ранжування десяти факторів більшість підприємств волокнистий склад, як найзначущий фактор, позначили рангами 1 та 2 (72% від опитаних), гігієнічність — рангами 5 та 6 (61%), а зносостійкість — рангами 6, 7, 8 (72%). Очевидно, що, надаючи волокнистому складу тканин вищі ранги, виробники швейного одягу вважали, що цей фактор є вагомішим, ніж гігієнічність та зносостійкість тканин.

Для визначення узгодженості думок виробників швейного одягу щодо вибору камвольних тканин за формулою (1) розраховано коефіцієнт конкордації W, який дорівнює 0,42 і за критерієм χ^2 є значущим з ймовірністю не менше 0,99 ($\chi^2_{розр.} = 67,8 > \chi^2_{табл.0,01} = 21,7$).

$$W = \frac{\sum_{i=1}^n (S_i - \bar{S})^2}{\frac{1}{12} m^2 (n^3 - n) - m \sum_{j=1}^m T_j} \quad (1)$$

де $\bar{S} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n S_i = 0,5m(n+1)$ — середня сума рангів для усіх факторів;

m — кількість експертів;
 n — число факторів;

$$T_j = 1/12 \sum_{i=1}^n (r_i^2 - r_i),$$

де u — число рангів з однаковими оцінками у j -го експерта,
 t_j — число оцінок з однаковим рангом у j -го експерта.

Коефіцієнти вагомості кожного фактора (j_i) визначали за формулою (2), а суттєво значущі (j_{i0}), для яких $j_i > 1/n$ — за формулою (3):

$$j_i = \frac{mn - S_i}{0,5mn(n-1)} \quad (2)$$

$$j_{i0} = j_i / \sum j_i \quad (3)$$

Для визначення ступеня задоволеності виробників швейного одягу камвольними тканинами вітчизняного та іноземного виробництва використовували індеси споживчої задоволеності [1], які підраховували за результатами оцінювання споживачами певних властивостей за п'ятибальною системою (див. табл. 1).

Таблиця 2. Шкала для оцінювання задоволеності споживачів

Ступінь задоволеності споживачів	Оцінка			Індекс задоволеності споживачів
	загальна	бали	частка, %	
Повна незадоволеність	„погано”	1	0	1
Незадоволеність	„незадовільно”	2	25	
Нейтральність	„задовільно”	3	50	2
Задоволеність	„добре”	4	75	
Повна задоволеність	„дуже добре”	5	100	3

Ступінь задоволеності виробників швейного одягу оцінювали за допомогою трьох індесів (табл. 2): 1 — «погано» і «незадовільно»; 2 — «задовільно»; 3 — «добре» і «дуже добре».

Оцінювання задоволеності потреб опитаних підприємств показало, що виробники одягу більше задоволені камвольними тканинами іноземного виробництва, ніж виготовленими вітчизняними підприємствами. На загальну оцінку тканин вітчизняного виробництва суттєво вплинула низька задоволеність споживачів тканинами щодо колористичного оформлення, невідповідності моді, а також високого пілінгування та низької формостійкості. За шкалою, наведеною в табл. 2, індекс задоволеності споживачів тканинами вітчизняного виробництва дорівнює двом і відповідає оцінці «задовільно», а індекс задоволеності імпортованими тканинами — трьом з відповідною оцінкою «добре». Вищий показник задоволеності камвольними тканинами іноземного виробництва зумовлений їх вищою оцінкою за усіма властивостями і особливо за колористичним оформленням та відповідністю моді.

Таким чином, за результатами проведення моніторингу задоволеності споживачів камвольними тканинами можна зробити такі висновки:

- ◆ Встановлено, що виробники швейного одягу по-різному оцінили асортимент камвольних тканин вітчизняного та іноземного виробництва, представлений на ринку України: за п'ятибальною системою вищу оцінку, близьку до оцінки «добре», отримав асортимент імпортованих тканин порівняно з оцінкою «задовільно», яку експерти надали асортименту тканин, виготовлених вітчизняними підприємствами. Близькими до ідеалу виявилися камвольні тканини також іноземного виробництва
- ◆ Вивчення ступеня задоволеності потреб виробників швейного одягу у камвольних тканинах показало, що індекс задоволеності тканинами іноземного виробництва вищий, ніж індекс задоволеності тканинами вітчизняних підприємств
- ◆ Інформація, отримана в ході моніторингу задоволеності виробників швейного одягу камвольними тканинами, може бути використана текстильними та торговельними підприємствами для поліпшення формування асортименту та якості камвольних полотен

Список літератури

1. Глудкин О.П. Всеобщее управление качеством (TQM) / Глудкин О.П., Горбунов Н.М., Гуров А.И., Зорин Ю.В. — М.: Горячая линия — Телеком, 2001. — 600 с.
2. Інфраструктура товарного ринку / Під ред. О.О.Шубіна. — К.: НМЦВО МОІН України; Студцентр, 2004. — 816 с.
3. Осипенко Н.І., Пугачевський Г.Ф. Методологічні підходи до формування асортименту камвольних тканин // Легка пром-сть. — 2003. — №3. — С. 56.
4. Осипенко Н.І., Пугачевський Г.Ф. Інформаційна база як основа формування асортименту камвольних тканин // Легка пром-сть. — 2004. — №4. — С. 53.
5. Садовникова О.М. Європейський досвід щодо задоволення вимог споживачів // Легка пром-сть. — 1998. — №2. — С. 55.
6. Фролова В. Швейний позовнок — 2003 // Бизнес. — 2003. — №22(541). — С. 85—91.