чимости $\alpha = 0{,}05$ показывает, что совпадение мнений опрошенных специалистов не является случайным.

Таким образом, в результате проведенных исследований разработана и оценена развернутая номенклатура гигиенических свойств и показателей качества обуви. Она может быть использована для оценки уровня качества при разработке оптимальных требований к качеству конкретных изделий, выдаче заданий на создание нового ассортимента обуви и уточнении нормативно-технической документации.

Литература

1. Экспертиза качества товаров / М.В. Федоров и др.– М., 1984. 2. ГОСТ 23554.0–79. Экспертные методы оценки качества промышленной продукции. Основные положения. 3. ГОСТ 23554.1–79. Экспертные методы оценки качества промышленной продукции. Организация и проведение экспертной оценки качества продукции. 4. ГОСТ 23554.2–81. Экспертные методы оценки качества промышленной продукции. Обработка значений экспертных оценок качества продукции.

УДК 685.312.232

К.Д. ДЕМИДЕНКО

Роль потребительских оценок в повышении и сохранении качества обуви

В решении проблемы повышения качества обуви все более возрастает роль потребительских оценок. В значительной мере это связано с тем, что действующие на обувь стандарты не являются надежной гарантией ее высокого качества и успеха у потребителей, поскольку они содержат ограниченный круг объективных показателей, не учитывают комплексные показатели, определяющие комфортность обуви, ее эстетический уровень, и не ориентированы на конкретные группы потребителей и климатические условия, в которых будет эксплуатироваться обувь.

Проведение социологических исследований дает возможность не только выявить мнение потребителей о качестве готовой обуви, но и изучить ряд вопросов, связанных с поведением обуви в процессе ее эксплуатации (виды повреждений и причины их возникновения, срок службы обуви, состояние информационного обеспечения потребителей и др.). Полученная информация может быть использована для оптимизации номенклатуры показателей качества, повышения обоснованности нормируемых параметров обуви и обувных материалов в соответствии с их конкретным назначением, выявления стадий технологического процесса, на которых происходит потеря качества продукции и др.

Проведенный нами в различных городах Белоруссии анкетный опрос потребителей (3,7 тыс. чел.) позволил выявить основные повреждения

Табл. 1. **Структура повреждений обуви с верхом из натуральных кож в процессе эксплуатации**

Виды повреждений	Распределение удельных частот повреждений, %					
	Группы обуви по половозрастному назначению			Группы обуви по сезону использования		
	мужская	женская	детская	зимняя	весенне-осенняя	летняя
Повреждения деталей верха и фурнитуры:	50,4	41,8	57,2	56,8	46,6	40,6
потертости, морщины, деформация верха	18,2	13,1	20,9	17,0	15,4	15,5
механические повреждения	8,0	5,1	10,8	5,7	8,2	10,2
трещины, осыпание покровной пленки	10,0	7,4	10,3	9,6	9,2	8,2
разрыв материала верха	5,1	4,2	5,2	6,5	4,9	5,0
повреждение застежки „молния"	6,4	10,9	8,2	17,2	7,5	–
прочие	2,7	1,1	1,8	0,8	1,4	1,7
Повреждения деталей низа:	20,4	29,7	14,0	20,6	23,3	27,6
износ, перелом подошвы	10,1	5,1	8,0	9,4	8,2	7,5
износ набойки (каблука)	9,7	20,8	5,9	9,4	13,1	17,0
перелом каблука	–	1,6	–	0,5	0,7	1,3
перелом геленка	–	2,0	–	0,8	1,1	1,5
прочие	0,6	0,2	0,1	0,4	0,2	0,3
Нарушение целостности скреплений:	29,3	28,4	28,8	22,6	30,1	31,8
разрушение ниточных швов	10,8	8,1	10,1	7,9	9,1	9,8
отрыв подошвы	12,2	12,6	11,9	11,5	13,9	9,7
отрыв ремней, фурнитуры, ранта	3,6	2,8	5,2	0,8	3,6	6,6
отрыв каблука	1,1	4,3	0,9	1,0	2,0	3,4
прочие	1,6	0,6	0,7	1,4	1,5	2,3

обуви в процессе эксплуатации и рассчитать их структуру в зависимости от материала верха обуви, половозрастного назначения и сезона использования.

Для удобства анализа все основные повреждения обуви в процессе эксплуатации сведены в три группы: повреждения деталей верха и фурнитуры; повреждения деталей низа; нарушение целостности скреплений.

Соотношение между ними в разных классификационных группах обуви неодинаково, однако во всех случаях отмечено преобладание повреждений деталей верха и фурнитуры – 41,8 . . . 63,4 %. Наиболее высок процент этих повреждений в группах обуви: с верхом из текстильных ма-

териалов по сравнению с верхом из натуральных и искусственных кож; в детской обуви по сравнению с мужской и женской; в обуви зимнего сезона носки в сравнении с обувью весенне-осеннего и летнего сезонов.

Большое место в этой группе занимают повреждения, обусловленные в основном изнашиванием и влияющие преимущественно на эстетический уровень обуви (потертости, морщины, деформация верха, механические повреждения) (табл. 1). Другие же повреждения, как и повреждения деталей низа и нарушение целостности скреплений, во многом определяют долговечность обуви и вызывают необходимость ее ремонта. Структура их в разных группах обуви также неодинакова. Износ подошвы и разрушение ниточных швов в большей степени характерны для мужской и детской обуви и в меньшей – для женской, в которой преобладающим повреждением (особенно в летней) является износ набойки. Отрыв ремней, фурнитуры, ранта чаще всего встречается в детской обуви. В обуви с верхом из текстильных материалов доля таких повреждений, как разрыв материала верха и разрушение ниточных швов, значительно выше, чем в обуви других групп. В обуви с верхом из натуральных кож высока доля осыпания покрывной пленки, в сапожках – повреждение застежки „молния".

Все это свидетельствует о необходимости дифференцированного подхода к определению нормативных показателей для обуви различных групп, повышения требований к качеству обувных материалов в соответствии с их назначением (износостойкости материалов для набоек, адгезии покрывной пленки в кожах для верха обуви и др.), повышения надежности в эксплуатации обувной фурнитуры. По мнению опрошенных, причинами, ускоряющими изнашивание обуви, являются низкое качество материалов (включая фурнитуру) и низкое качество изготовления. Последнее в первую очередь относится к прочности клеевых и ниточных швов.

Помимо социологических исследований, источником информации о поведении обуви в процессе эксплуатации может служить изучение причин возврата обуви покупателями в течение гарантийных сроков носки, а также причин поступления обуви в ремонтные мастерские. Обувные предприятия ведут учет причин возврата обуви, однако по очень узкому кругу показателей. Торговые же предприятия, осуществляющие приемку обуви от населения, не занимаются анализом причин возврата обуви и не доводят эту информацию до изготовителей. Предприятия Министерства бытового обслуживания, осуществляющие ремонт обуви, учитывают в основном лишь расход материалов для замены отдельных деталей обуви.

Проведенное нами изучение причин возврата обуви в течение гарантийных сроков эксплуатации (16,8 тыс. пар) и причин поступления обуви в ремонтные мастерские (21,4 тыс. пар) дало возможность сопоставить структуры повреждений обуви, рассчитанные по данным источникам (табл. 2) и по результатам социологического исследования (без учета повреждений в виде потертостей, морщин, механических). Выявлена высокая

степень связи ($r = 0,869$) между показателями, полученными по результатам анкетирования и по поступлению обуви в ремонтные мастерские, и более слабая связь ($r = 0,501$) между данными, рассчитанными по результатам анкетирования и по возврату обуви в течение гарантийных сроков эксплуатации.

Табл. 2. **Структура повреждений, по которым обувь возвращалась потребителями в течение гарантийных сроков эксплуатации или поступала в ремонтные мастерские**

Виды повреждений	Распределение удельных частот повреждений, %, рассчитанных	
	по возврату обуви в течение гарантийных сроков эксплуатаций	по поступлению обуви в ремонтные мастерские
Повреждения деталей верха и фурнитуры:	20,0	26,3
трещины, осыпание покрывной пленки	9,6	4,7
разрыв материала верха	3,4	3,0
повреждение застежки „молния"	4,4	18,2
прочие	2,6	0,4
Повреждения деталей низа:	14,2	41,7
износ, перелом, трещины, деформация подошвы	8,3	14,4
перелом, деформация, трещины каблука	2,2	1,0
перелом геленка (неустойчивый геленок)	2,8	2,7
износ набойки (каблука)	0,4	23,0
прочие	0,5	0,6
Нарушение целостности скреплений:	65,8	32,0
разрыв ниточных швов заготовки	9,7	10,0
отрыв ремней, фурнитуры, ранта, канта	3,5	2,5
отрыв (отклеивание) подошв	45,9	14,2
отрыв (отставание) каблука	4,0	4,7
выползание затяжной кромки	1,4	0,3
прочие	1,3	0,3

По данным социологического исследования, средний срок службы обуви различных групп 1,05–2,74 года. Более низкие сроки службы различных видов женской модельной обуви в сравнении с мужской связаны, очевидно, с ее более быстрым моральным износом (табл. 3).

Проведенное социологическое исследование позволило выявить еще один аспект, связанный с эксплуатацией обуви. При явном превышении на рынке спроса на обувь над ее предложением значительная часть обуви у населения практически не используется. Дефицит на многие виды обуви, неуверенность покупателей в возможности приобретения в ближайшем

будущем обуви, в полной мере отвечающей их требованиям, приводят нередко к тому, что покупка обуви совершается импульсивно, впрок при некоторой неудовлетворенности ее качественными характеристиками. Это в сочетании с другими негативными причинами (затруднения с ремонтом и др.) ведет к образованию пассивного гардероба. По имеющимся данным [1], в 1985 г. он составил 64 % от общего объема производства обуви в стране.

Проведенное нами анкетирование потребителей в Минске, Витебске, Могилеве и других городах БССР показало, что пассивный гардероб основных видов обуви составляет в среднем: у мужчин – 2,81, у женщин – 3,26, у детей – 3,97 пары. Основной причиной, по которой эта обувь не используется, названа потеря внешнего вида (табл. 4), что вполне согласуется с рассмотренной выше структурой повреждений обуви в процессе эксплуатации. Причинами сравнительно быстрого ухудшения внешнего вида обуви могут быть низкое качество материалов, несоблюдение оптимальных условий эксплуатации и ухода за обувью и неудовлетворительная организация торговли средствами по уходу за ней.

Табл. 3. **Средние сроки службы обуви, лет**

Группа и виды обуви	Мужская		Женская		Детская
	модельная	повседневная	модельная	повседневная	
С верхом из хромовых кож:					
сапожки	2,74	2,11	2,67	2,39	1,23
ботинки, полуботинки, туфли	2,63	1,96	2,37	2,09	1,14
туфли летние, сандалеты	2,28	1,72	2,07	1,65	1,05
С верхом из искусственных материалов	1,47		1,57		1,42
С верхом из текстильных материалов	1,46		1,48		1,39

Одной из причин, по которой обувь не используется, в группе модельной обуви, особенно женской, является то, что она вышла из моды, в детской – стала неудобна (мала по размеру). Обращает на себя внимание сравнительно высокая доля причин, связанных с ремонтом обуви (более 20 %), что свидетельствует о необходимости улучшения работы предприятий бытового обслуживания.

Изучение дальнейшей судьбы пассивного гардероба показало, что некоторая часть обуви, в основном женской, поступает в комиссионные магазины или сдается в мастерские для обновления (табл. 5). Детская обувь чаще всего донашивается другими членами семьи. Незначительная часть обуви (материалов, из которых она изготовлена) используется для

ремонта или для других целей (в основном это относится к мужской обуви). Остальная часть обуви (около 50 %) практически не используется и со временем выбрасывается, далеко не исчерпав заложенный в ней потенциальный запас долговечности. Организация скупки обуви у населения, сбор и восстановление качества ценных обувных материалов могли бы составить поле деятельности для кооперативов, что было бы экономически выгодно.

Табл. 4. **Причины образования пассивного гардероба обуви**

Причина	Распределение мнений потребителей обуви, %				
	мужской		женской		детской
	модельной	повседневной	модельной	повседневной	
Потеряла внешний вид	36,9	42,2	20,5	38,3	41,4
Вышла из моды	24,9	12,4	36,3	18,6	3,9
Стала неудобна	15,4	15,9	18,8	13,5	40,8
Плохо отремонтирована	8,9	11,5	11,6	10,8	2,8
Не берут в ремонт	8,0	13,0	8,3	13,4	6,0
Прочее	5,9	5,0	4,5	5,4	5,1

Табл. 5. **Использование пассивного гардероба обуви**

Область использования	Распределение мнений потребителей обуви, %		
	мужской	женской	детской
Сдача в комиссионный магазин	6,2	12,6	3,0
Сдача в мастерскую для обновления	5,2	9,4	0,2
Продажа (передача) другим лицам	9,0	8,5	22,3
Донашивание другими членами семьи	5,4	6,6	34,0
Использование материала для ремонта	6,9	3,8	1,6
Использование материала для других целей	6,3	3,4	1,2
Не используется (выбрасывается)	52,8	48,4	37,4
Прочая	8,2	7,2	0,3

Проведенное исследование показывает, что успешное решение проблемы повышения качества обуви и продления сроков ее службы может быть достигнуто только совместными усилиями представителей науки, промыш-

ленности, торговли, бытового обслуживания и непосредственных потребителей.

Литература

1. Особенности формирования и использования гардероба одежды и обуви у населения СССР: Экспресс-информ.– М., 1987.– Вып. 2: Отечественный опыт.

УДК 687.646.6 : 620.1 + 677.661.620.1

Н.М. НЕСМЕЛОВ, Г.В. ЖИКИНА,
Г.А. ПОЖАРИЦКАЯ

Условия сохранения качества одежно-обувных товаров на стадии их эксплуатации

Определяющая роль в управлении процессом эксплуатации одежно-обувных товаров принадлежит потребителю. Потребитель может способствовать как сохранению и поддержанию на должном уровне качества эксплуатируемых одежно-обувных товаров, так и ухудшению их качественного состояния с различной степенью интенсивности.

В то же время срок службы одежно-обувных товаров зависит от уровня качества эксплуатационной документации (памяток по уходу, инструкций и др.), а также качества исходных материалов и средств по уходу за товарами (порошков, паст, мыла и др.).

Цель данной работы заключалась в оценке условий сохранения качества одежно-обувных товаров. Она проводилась в предприятиях комиссионной торговли Минска, Гродно, Лиды. Исследование включало как непосредственную экспертизу 360 изделий одежно-обувных товаров (в том числе 188 единиц верхней и легкой одежды), так и социологическое обследование 213 комитентов, осуществляющих сдачу изделий в магазин.

Экспертизе подвергались одежно-обувные товары, находившиеся в эксплуатации от одного месяца до 3–4 лет. По каждому изделию устанавливалась степень потери уровня качества, виды и способы ухода: источники, которыми руководствовались потребители, и обоснованность применения тех или иных способов по уходу. В комплексе это позволило установить степень достоверности, полноты, уровня научности, практической значимости и обоснованности информации по уходу, форме ее представления. Была дана оценка того, как потребители понимают и практически используют информацию по уходу.

При экспертизе одежно-обувных товаров принимались во внимание признаки, влияющие на процесс их эксплуатации: волокнистый состав, конструкция изделий и др.

Выявлено, что наряду с экономическими соображениями, существен-