

А. Пелешин, О. Сопрунок*, О. Тимовчак-Максимець
Національний університет “Львівська політехніка”,
кафедра соціальної комунікації та інформаційної діяльності,
*кафедра прикладної лінгвістики

РОЛЬ ПРОГАЛИН У ДОКУМЕНТАЦІЇ В ПРОЦЕСАХ ВИГОТОВЛЕННЯ ТА ЕКСПЛУАТАЦІЇ ПРОДУКЦІЇ

© Пелешин А., Сопрунок О., Тимовчак-Максимець О., 2011

Розглянуто основні вимоги формування технічної документації, визначено роль словесного наповнення в однозначності трактування рекомендацій і застережень. Запропоновано орієнтовну класифікацію прогалин у документації. Показано залежність іміджу фірм-виробників від рівня якості документації на продукцію.

Ключові слова: інформація, документація, прогалина, фірма-виробник.

This article presents main demands for a production process of technical documentation, the verbal role in definite interpretation of recommendations and precautions, provides classification of documentation gaps and demonstrates a manufacturer-image and the documentation quality level dependence.

Keywords: information, documentation, information gap, manufacturer.

Вступ

На сучасному етапі спостерігається стрімкий розвиток інформаційного суспільства. Послідовне вдосконалення техніки, технології та організації виробництва, підвищення його ефективності кардинально змінюють ціннісні орієнтири [12]. Крім того, постійно зростає об'єм устаткування, що купується за кордоном для різних виробництв.

Цілком зрозуміло, що неабияку роль для виробництва відіграє документація продукції, яка повинна бути якісною, тобто однозначною в трактуванні, та відповідати всім критеріям оформлення, адже є запорукою успіху на всіх етапах життєвого циклу виробу – від задуму створення до утилізації. Лише у цьому випадку можна говорити про високу якість товарів та послуг [11].

Постановка проблеми

Будь-яка документація – технічна, юридична, медична тощо – містить важливе інформаційне наповнення, що створює адекватні умови для задоволення потреб споживачів та забезпечує хорошу рекламу для виробників, постачальників, тих, хто пропонує товари і послуги. Отже, якість документації відіграє провідну роль в організації конкурентоспроможного ефективного виробництва. Будь-які відхилення від норми в оформленні документації можуть спричинити низку проблем.

Тому, аби уникнути розповсюдження неякісної продукції, потрібно здійснювати періодичний моніторинг якості документації, враховуючи новизну, особливості виробництва продукції. Оцінюють переважно на основі розгляду технічного завдання, проекту, технічних умов або стандарту, конструкторської, технологічної та іншої технічної документації.

Створення будь-якої документації передбачає використання стандартизованої термінології, виконання визначених положень та вимог щодо складу і змісту уніфікованих форм документів, а також дотримання порядку їх виконання [8].

Для інформаційного наповнення документації найважливішим є текстове оформлення, оскільки основним реквізитом документації є саме текст, до якого висувують певні вимоги. Мова

обов'язково повинна бути офіційно-діловою, не можна допускати подвійного тлумачення слів та виразів, інакше документ можна вважати недостовірним [1].

Також неабияку роль відіграє повнота інформації та максимальна стислість – все має бути описано коротко і зрозуміло. Дуже важливою для певного роду документації є її переконливість, що може посприяти якомога швидшому прийняттю рішень [3].

Тому питання якості документації сьогодні є надзвичайно актуальним і потребує постійного детального вивчення, оскільки від цього залежить імідж фірми-виробника.

Аналіз останніх досліджень та публікацій

Проблема якості документації сьогодні цікавить багатьох дослідників. Зокрема, є ряд публікацій щодо підходів до формування систем якості продукції [5–7]. У роботі [6] подано тлумачення поняття адекватності документації, а також описано вимоги щодо оформлення, змісту, точності документів. У публікаціях [4] автори описують проблеми, що виникають внаслідок створення і поширення документації неналежної якості. Щоб запобігти цьому компетентні фахівці розробляють методики створення якісної документації [9, 16].

Однак, проблема створення якісної документації ще не зовсім чітко окреслена. Зокрема, немає ґрунтовних досліджень причин появи невідповідної документації, не запропоновано класифікації прогалин за типами, не прослідковано рівень задоволення споживачів документацією на основі їх відгуків в інтернет-форумах.

Цілі статті

Неякісна документація створює безліч проблем. Серед них найвагомішими є непорозуміння між постачальниками та споживачами, незадоволеність користувачів документацією, що своєю чергою, може створити несприятливий імідж для компанії-виробника чи для держави в цілому, компрометуючи законодавство країни загалом. У результаті створюються численні інтернет-форуми, на яких користувачі обговорюють ті чи інші проблеми, неузгодженості, непорозуміння, неточності, так звані прогалини, одним словом – висловлюють рівень свого задоволення чи незадоволення документацією тієї чи іншої продукції, послуги тощо [13].

Завдяки таким форумам можна прослідкувати найпоширеніші причини незадоволення, виявити, що ж бентежить користувачів сьогодні і, можливо, якось виправити ситуацію.

Тому метою роботи є:

- формування орієнтовної класифікації прогалин в інформаційному наповненні документації;
- деталізація зв'язку між якісною документацією та іміджем фірми-виробника.

Виклад основного матеріалу

Серед відхилень від норм оформлення документації найвагомішими є так звані прогалини в інформаційному наповненні. **Прогалини** – це усі види неточностей, невідповідностей, пропусків – все, що спотворює документацію. Таких прогалин є багато, однак на основі прослідкованих гарячих тем в інтернет-форумах можна запропонувати орієнтовну класифікацію, що зображена на рис. 1.

В основу класифікації покладено характерні особливості груп прогалин: за методикою, способом виявлення і за специфікою.

Прогалини можуть виникати з різних причин. Це може бути пов'язано з людським фактором, з технічними, технологічними чи організаційними чинниками або навіть із специфікою формування та оброблення інформації комп'ютерними системами. У будь-якому випадку важливою є методика виникнення прогалин. Вони можуть бути створені як випадково, тобто ненавмисно, так і навмисно.

Навмисні прогалини створюються переважно для того, щоби здобути прибуток шляхом введення споживачів в оману. Це є своєрідним прикладом свідомої фальсифікації інформації. Навмисні прогалини можна класифікувати як обман, який містить невідповідність документації, відхилення від принципів уніфікації, штучне скорочення терміну придатності продукції. Останнє є

результатом порушення технічних умов ще на початкових етапах розроблення, створення наперед неприпустимих для експлуатації конструкцій, що не придатні для ремонту. У результаті споживачам можуть навіть відмовити в гарантійному ремонті.

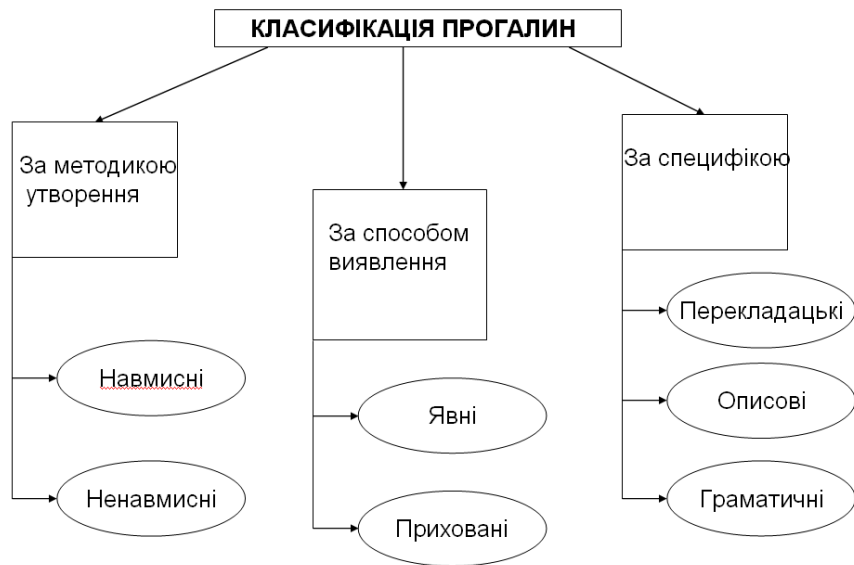


Рис. 1. Класифікація прогалин

Ненавмисні прогалини можуть бути результатом недостатньої обізнаності, компетентності чи, можливо, навіть недбалості їх авторів, відсутності адекватного контролю якості на первинних етапах створення документації. Звісно, дуже складно відрізнити навмисні прогалини від ненавмисних, особливо для пересічних користувачів. Але у будь-якому випадку прогалини створюють проблеми як для фірм-виробників, так і для споживачів, оскільки переважна кількість користувачів говорить про свій негативний досвід значно частіше, ніж про позитивний.

Яскравий опис прогалин можна знайти в публікаціях. Зокрема в праці [17] це розглянуто на прикладі порохоцягу Samsung SC 5150. Головною особливістю цього виробу є наявність на ручці шлангу приладу плавного управління потужністю всмоктування. Відповідно шланг є не просто шлангом, а електричним вузлом. Без нього порохоцяг не працює. На форумі Samsung було знайдено скаргу користувача, у якого такий шланг вийшов з ладу вже через два тижні після придбання. Але проблема в тому, що таку несправність сервісний центр за гарантією не усуває, оскільки в гарантійному талоні зазначено, що шланг не є об'єктом гарантійного обслуговування. Отже, гарантійний талон не є гарантією для споживача.

Сьогодні незадоволення користувачів зростає. Наприклад, у 2010 році Головне управління з питань захисту прав споживачів КМДА (відділ контролю послуг) отримало 940 скарг, серед них 117 на ремонт побутової техніки [2].

За способом виявлення прогалини можуть бути як явними, так і прихованими. Зазвичай це прямо пов'язано з методикою їх створення. Переважно навмисні прогалини є прихованими, а ненавмисні – явними. Хоча це не є стійким правилом. Одні й ті самі прогалини для одних користувачів можуть бути явними, а для інших – прихованими. Це все залежить від рівня компетентності користувача. Для одних прогалини як такої може і не бути, а для інших вони становлять істотну проблему. Наприклад, на форумі [15,10] було зазначено, що в документації є багато смислових розривів, помилок як орфографічних, так і синтаксичних, є помилки у виборі правильного слова. Наприклад, зауважено, що було би краще використовувати українські відповідники англійським словам, тобто не зловживати іноземною лексикою, а також слідкувати за синтаксисом. Отже, прогалини, які стосуються оформлення документації, є явними, тобто їх легко помітити неозброєним оком.

Чітким прикладом прихованої прогалини може бути вищеописана ситуація з порохотягом. Явною є проблема неуплектованості, невідповідності документації і конструкції. Цілком очевидно є прихована навмисна прогалина в гарантії, де не згадано, що шланг є електричним вузлом. Ще одним прикладом є ситуація в сім'ї Кислицьких, яка в квітні 2009 року придбала холодильник Indesit у магазині Ельдорадо [2]. Вже через рік було виявлено тріщини всередині холодильника. Його гарантійний термін три роки, однак майстер після огляду сказав, що товар ремонту не підлягає і холодильник потрібно списувати. Але оскільки тріщини не впливають на функціонування холодильника, то у списуванні його було відмовлено. Цитую: “Згідно з рекомендацією представництва, в списанні пристрою відмовлено, бо деякі дефекти не впливають на функціонування апарата і сталися, швидше за все, через недотримання рекомендацій інструкції, а саме – тримати виріб у чистоті” [2].

За специфікою прогалини теж бувають різні. Важливим моментом для будь-якої документації є адекватний переклад. Сьогодні це дуже важливо, оскільки значна кількість продукції є закордонною. Документація повинна бути точною та достовірною, без спотворень різними мовами. Для того, аби отримати правильний переклад, потрібно перш за все знати структуру тексту різними мовами, лінгвістичні особливості кожної сфери та предметну область.

Якщо документація не відповідає дійсності, то йдеться про прогалини в описі. На форумі “Защита программного обеспечения” описано помилку, знайдену в описі швидкості вбудованого таймера [14]. У документації написано, що значення таймера збільшується на 64 одиниці за кожний такт роботи процесора, хоча насправді значення таймера збільшується на 1 за кожні 64 такти роботи процесора. Тобто таймер насправді не 32, а 26-розрядний і переповнюється приблизно не через 4 години, а через 4 хвилини.

На форумі “Клуб Фото” [19] було зазначено неточності в документації фотоапарата Sigma EF500. У документації написано, що кнопка спалаху в такому режимі повинна світитися 5 секунд. Якщо цього не відбувається, то знімок буде неякісним. Однак проблема полягає в тому, що кнопка горить постійно. Тому користувачеві залишається незрозумілим режим роботи фотоапарата.

Граматичні прогалини містять помилки як синтаксичні, так і морфологічні. Наприклад, на форумі техпідтримки [15] було зазначено, що зустрічаються помилки в кодах програм, зокрема, навіть банальне пропущення дужок призводить до того, що програма не працює; звісно, для обізнаних користувачів це не становить проблеми, адже вони відразу зауважують прогалину і виправляють її. Але для пересічних споживачів, які користуються лише методом копіювання, ця проблема є вагомим і створює незручності.

Основним завданням будь-якого виробництва має бути виготовлення якісної продукції і разом з тим написання якісної документації, оскільки неможливо уявити експлуатацію виробу без будь-якого виду документації. Достовірна, якісна, інформативна, повна, адекватна документація є запорукою успіху виробництва [4].

Причиною істотних непорозумінь, незручностей для користувачів і, як наслідок, значного погіршення іміджу фірми-виробника можуть стати прогалини будь-якого типу. Для того, аби цього уникнути, потрібно створювати цілу систему виявлення та моніторингу прогалин і намагатися так покращувати якість документації. Те, як імідж та прибутки фірми-виробника залежать від якості документації на продукцію, ілюструє рис. 2.

На рис. 2 наведено структуру процесу формування покращеної документації. Важлива роль відводиться споживачеві, оскільки він оцінює продукцію, від якої залежать прибуток і збитки під час реалізації товару.

З рисунка видно, що оцінювати рівень якості необхідно, ґрунтуючись на думці споживачів. Тому потрібно здійснювати моніторинг відгуків користувачів, аби уявляти ситуацію, яка склалася на ринку товарів та послуг, і на основі цього покращувати документацію, щоб отримувати прибутки. Насамперед необхідно проводити роботу зі скаргами та пропозиціями, які розміщуються на спеціальних форумах. Це, мабуть, найдієвіший спосіб, тому що в режимі он-лайн проходять постійні оновлення і можна прослідкувати те, як думки споживачів змінюються у певні проміжки часу.

Звісно, цього недостатньо. Дієвими є також анкети, які роздають у багатьох сервісних центрах. Іноді створюють фокус-групи, групи покупців під керівництвом модератора, які обмінюються думками щодо якості того чи іншого товару. Цікавим способом є заохочення до роботи так званих “таємних покупців”, які користуються виробом чи послугою як звичайні споживачі, але потім інформують про свій досвід фірми-виробники.

Звичайно, жоден з описаних методів не є повністю ефективним і не може дати 100 % гарантії, однак в сукупності вони можуть створити передумови для створення покращеної документації, що, своєю чергою, дасть змогу істотно збільшити прибутки фірм-виробників.

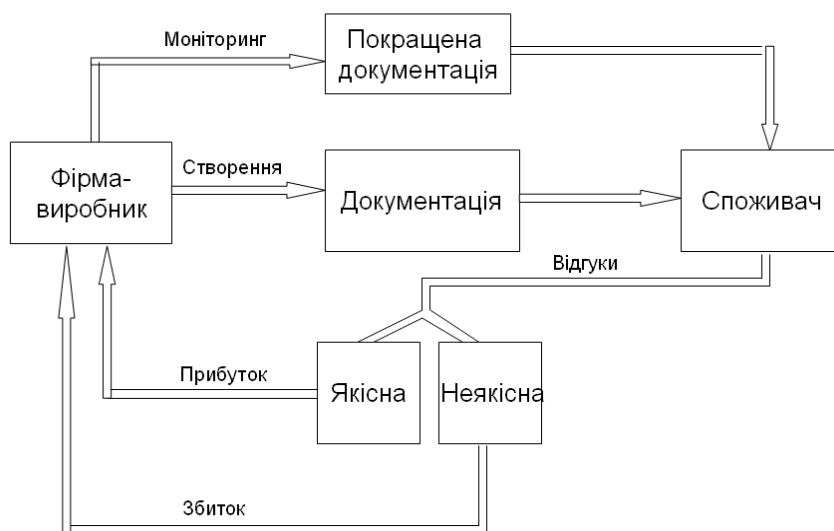


Рис. 2. Структура процесу формування покращеної документації

Проблему ведення якісної документації потрібно вирішувати комплексно, тому що якість сервісу залежить як від якості роботи керівника, так і від обслуговувального персоналу. Якісне документування – це складне завдання, яке відіграє важливу роль для отримання ліцензій, проведення ремонтних робіт, техобслуговування тощо, що в результаті сприяє розвитку науково-технічного прогресу [18].

Висновки

Запорукою успіху будь-якого виробництва є виготовлення якісної продукції і разом з тим написання якісної документації, яка повинна бути достовірною, повною та адекватною, оскільки її головним реквізитом є інформаційне наповнення.

Причиною істотних непорозумінь є неточності в документації, так звані прогалини, які значно погіршують імідж фірм-виробників.

Постійно зростає популярність інтернет-форумів, які висвітлюють рівень задоволення чи незадоволення користувачів документацією на продукцію.

Виробники повинні постійно створювати та оновлювати системи виявлення та моніторингу прогалин, щоб таким чином покращувати якість документації, а отже, і якість продукції.

1. Важливість технічного перекладу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.glebov.com.ua/uk/articles/150-tech.html> 2. Гарантія – не гарант для споживача [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://onews.com.ua/kyiv/kyiv-reg/life/ukr/news/48578.html> 3. Гладких И. А. Текст-инструкция в системе профессиональной подготовки иностранных студентов технических вузов : дис. канд. пед. наук. – М., 2002. – 23 с. 4. Энциклопедия знаний в области информационной поддержки жизненного цикла изделий [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<http://wiki.itorum.ru/> 5. Лебединец В. А. Анализ актуальности интегрированных систем менеджмента в фармацевтике / В. А. Лебединец, А. В. Бурсаков // Провизор. — 2008. — № 17. — С. 26–28. 6. Лебединец В. А. Анализ тенденций и прогнозирование перспектив внедрения систем менеджмента качества в Украине / В. А. Лебединец, С. Н. Коваленко, Е. М. Проскурня // Вісник НТУ “ХПІ” “Економічний прогрес та ефективність виробництва”. — 2008. — № 2. — С. 127–136. 7. Маликова М. В. Управление документацией системы менеджмента качества / М. В. Маликова // Технологии качества жизни. — 2002. — № 1. — С. 45–64. 8. Мамрак А. В. Українське документування: мова та стиль: Навч. посібник. 3-тє вид. — К.: Центр навчальної літератури, 2004. — 364с. 9. Методичні рекомендації з розробки документів системи якості продукції будівельного комплексу України [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://www.budinfo.org.ua/doc/1003411.jsp> 10. Неточности в документации ATF [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.transaq.ru/forum/index.php?topic=369.0> 11. О документации [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.gnupan.ru/IT_by_yourself/19_o_dokumentatsii/ 12. Орлов П.І. Інформація та інформатизація: Нормативно-правове забезпечення : Наук.-практ. посібник. — Х.: Вид-во ун-ту внутр. справ, 2003. — 724 с. 13. Основні причини виникнення неякісної первинної інформації [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://pidruchniki.com.ua/17910211/finansii/osno_vni_prichini_viniknennya_neyakisnoyi_pervinnoyi_informatsiyi 14. Ошибки и неточности в документации и примерах [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.softwaresecurity.org/forum/viewtopic.php?f=5&t=93> 15. Ошибки/опечатки/неточности в существующей документации [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://forum.bgbilling.ru/viewtopic.php?f=1&t=4435> 16. Петрова Г. М. Моделирование технических текстов инженерного профиля как методологическая проблема: Автореф. дис. канд. пед. наук. — М., 2002. — 23 с. 17. Сайт потребительских отзывов [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://stranasovetov.su/> 18. Якість і конкурентоспроможність продукції [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://referaty.pp.ua/abstracts/ua/economica-pidpriemstva/economica-pidpriemstva_5647.php 19. Sigma EF500 Super неточности в документации [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://club.foto.ru/forum/5/10994>