



ЗНАКИ ГОВОРЯТ

На упаковке каждого товара имеется информация о составе, сроке годности, производителе, наряду с текстовой информацией присутствуют специальные знаки и символы — это маркировка упаковки. Маркировка упаковки информирует о правилах использования, хранения, транспортировке и предоставляет многие другие сведения о продукте.

Среди этих символов выделяются знаки соответствия. Они указывают, что продукция соответствует установленным стандартам и нормам, прошла обязательную или добровольную сертификацию.

Помимо обязательных систем сертификации, без подтверждения соответствия которых, производитель не имеет право выпускать и продавать товар, существуют также и добровольные.

Систем добровольной сертификации в России на сегодняшний день более тысячи. По сути, это маркетинговые инструменты. Производитель получает сертификат соответствия и возможность нанести значок системы, которой был проверен товар, на упаковку, однако такая маркировка не вызывает доверия у потребителей.

В то же время потребители доверяют государственной добровольной системе сертификации Автономной Некоммерческой Организации «Российская Система Качества» (Роскачество), которая присваивает российский Знак качества и организывает объективные исследования по оценке качества продукции и публикующей их результаты в СМИ и сети Интернет.

Действующие системы добровольной сертификации не в полной мере отвечают современному общественному запросу, в связи с чем не отличаются высоким доверием потребителей. Например, работа некоторых систем выстроена таким образом, что товары для испытания берутся не в точках реализации, а на предприятиях, которые при этом сами оплачивают данные испытания. Такой подход не гарантирует соответствие товара, оказавшегося на потребительском рынке заявленным критериям. Более того, обоснованность тех или иных критериев может вызывать у потребителей вопросы.

Роскачество работает по другой схеме, гарантирующей прозрачность и объективность как для производителей, так и для потребителей.

Товары во время исследований закупаются непосредственно в рознице по территории страны, а затем направляются на испытания в независимые аккредитованные при Роскачестве лаборатории.

Процедура сертификации бесплатна для производителей, поскольку вся деятельность Роскачества финансируется государством.

Выявление товаров, достойных российского Знака качества, происходит по результатам этих исследований, в ходе которых продукция, приобретенная в торговых точках страны, проверяется на соответствие существующим стандартам качества и стандартам Российской системы качества. Стандарты Роскачества находятся на верхней границе или превышают требования современных ГОСТов.

Производители, которые подтвердили право обладания Знаком качества, наносят его на упаковку товара, а сертификат соответствия является дополнением к сопроводительным документам на продукцию.

Подобные Роскачеству организации успешно работают в других странах, в т.ч. в Германии, Австрии, Финляндии, Латвии, Белоруссии. При создании Роскачества учитывался опыт, в частности, немецкого института мониторинга качества Stiftung Warentest, уровень доверия населения Германии к которому выше, чем к полиции, церкви или Красному кресту. Институт создан государством в 1964 г. В Германии давно вошло в привычку до похода в магазин изучать журналы или другие источники информации о качестве продукции, что позволяет сделать грамотный выбор.

ЗАДАЧА КЕЙСА:

Миллионы россиян ежедневно приобретают различные товары. Практически каждую упаковку товара сопровождает тот или иной знак, который призван рассказать о достоинствах товара. Самые качественные товары отмечаются российским Знаком качества. Именно российский Знак качества – гарантия того, что товар соответствует высоким стандартам. Как сделать проверку и использование Российского знака качества более удобным для потребителей тебе предстоит разобраться, решая этот кейс.



ТВОЯ ЗАДАЧА

а) Проанализировать влияние различных знаков на упаковке на выбор товара покупателем.

б) Разработать концепцию цифрового решения для выделения российского Знака качества среди прочих знаков систем сертификации, чтобы сделать его идентификацию и использование покупателями максимально удобными на территории России.

Твое решение может быть реализовано в любом формате – приложение для мобильного телефона, чат-бот в мессенджере, специальное мини-приложение в одной из доступных социальных сетей и др.

В твоей концепции мы будем ждать общее описание решения и механику его работы, используемые технологии, реально возможный объем распространения в России, целевую аудиторию и каналы коммуникации с ней для распространения; интерфейс и сценарий использования твоего решения; возможные референсы PR- или рекламной кампании (визуальные, аудио- или текстовые) для продвижения.

Погрузись в проблему:

Проанализируй существующие на российских упаковках знаки и принципы их размещения; сделай сравнительный анализ по сложности получения наиболее распространенных знаков; изучи сценарий поведения потребителя, при котором важным становится получение достоверной информации о качестве товара или услуги; найди и изучи сервисы, приложения и иные продукты для подтверждения качества продукции или услуг для потребителя, выяви сильные и слабые стороны. Сделай выводы и разработай на их основании грамотную и уникальную концепцию.

Удачи!

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ИСТОЧНИКИ

Портал умного потребителя: rskrf.ru

О Роскачестве: roskachestvo.gov.ru/about/

О Знаке качества: roskachestvo.gov.ru/sign/

Маркировка на упаковке: artsdelka.ru/packaging-marking?

