

**WPŁYW INFORMACJI O SYSTEMIE ZAPEWNIENIA
BEZPIECZEŃSTWA ŻYWNOŚCI NA DECYZJE
NABYWCZE KONSUMENTÓW INDYWIDUALNYCH***

Justyna Górna¹, Magdalena Ankiel-Homa²,
Alina Matuszak-Flejszman²

¹Uniwersytet Przyrodniczy w Poznaniu

²Akademia Ekonomiczna w Poznaniu

Abstrakt. W artykule przedstawiono wyniki badań, określające wpływ informacji o systemie zapewnienia bezpieczeństwa żywności na decyzje nabywcze konsumentów.

Słowa kluczowe: informacja, system zapewnienia bezpieczeństwa żywności, HACCP, ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000

WSTĘP

Bezpieczeństwo żywności jest pojęciem mającym dwa aspekty [Górna 2007]:

- 1) jest cechą samej żywności – oznacza, że nie występują w niej zagrożenia biologiczne, chemiczne czy fizyczne,
- 2) jest związane z procesem produkcji/obrotem żywności – z poszczególnymi etapami tego procesu i działaniami, jakie musi podjąć producent w celu zapewnienia bezpieczeństwa produkcji/obrotu, a przez to docelowo dążąc do zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego konsumentów.

Bezpieczeństwo żywności powinno być przedmiotem troski wszystkich podmiotów biorących udział w jej produkcji i obrocie oraz organów i instytucji legislacyjnych.

* Publikacja powstała w wyniku realizacji interdyscyplinarnego projektu badawczego Akademii Ekonomicznej w Poznaniu i Uniwersytetu Przyrodniczego w Poznaniu.

W związku z tym została uchwalona ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 roku o bezpieczeństwie żywności i żywienia [Ustawa... 2006], która z dniem wejścia w życie, 28 października 2006 roku, zastąpiła ustawę z 11 maja 2001 roku o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia [Ustawa... 2001]. Ustawa ta nie reguluje już zagadnień systemu HACCP i higieny żywności, które są objęte Rozporządzeniem 852/2004 z dnia 29 kwietnia 2004 roku w sprawie higieny środków spożywczych [Rozporządzenie... 2004]. Uchylona ustawa o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia w art. 5 ust. 2 [Ustawa... 2001] przewidywała, że odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną przez żywność lub substancje pomagające w przetwarzaniu, o niewłaściwej jakości zdrowotnej, a zwłaszcza szkodliwe dla zdrowia, zepsute lub zafałszowane, określają przepisy kodeksu cywilnego [Bobel i Leśkiewicz 2007]. Obowiązująca ustawa o bezpieczeństwie żywności i żywienia przewiduje z kolei w art. 95 [Ustawa... 2006], że odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną przez środki spożywcze ponosi podmiot działający na rynku spożywczym na zasadach określonych w przepisach kodeksu cywilnego, dotyczących odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Niebezpieczny środek spożywczy to taki, który w jakikolwiek sposób może zagrozić zdrowiu konsumenta po jego spożyciu. Ustawa o bezpieczeństwie żywności [Ustawa... 2006] dopuszcza możliwość karania grzywną za brak postępów we wdrażaniu systemu HACCP (tab. 1).

Tabela 1. Nowe obowiązki producentów żywności

Obowiązki	Sankcje
Wdrażanie systemu HACCP dla wszystkich przedsiębiorców z branży spożywczej	kara grzywny
Producenci muszą monitorować, od kogo kupują składniki i komu sprzedają towar	kary pieniężne w wysokości do trzydziestokrotnego przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia, tj. 80 tys. zł miesięcznie
Sprzedawcy żywności drogą wysyłkową będą musieli być zatwierdzeni przez inspekcję sanitarną	kara grzywny
Surowsze wymagania dotyczące znakowania żywności, np. na etykiecie, producent nie będzie mógł sugerować, że dany artykuł zapobiega chorobom lub leczy	kara grzywny
Nowe rygory dotyczące reklamy produktów dla dzieci, w szczególności dla niemowląt	kara grzywny
Większa ochrona praw konsumenta	
W przypadku szkody wyrządzonej przez środki spożywcze producent będzie ponosił odpowiedzialność karną:	
Za produkcję lub wprowadzenie do obrotu żywności szkodliwej dla zdrowia	2 lata więzienia (lub wysoka grzywna)
Za sprzedaż produktów sfałszowanych lub zepsutych	1 rok więzienia
Za sprzedaż żywności przez Internet bez wcześniejszego zatwierdzenia przez inspekcję sanitarną	1 rok więzienia

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Pietryga i Dyradowska [2006].

Informacja wyrażona słownie, bądź za pomocą znaków graficznych, zamieszczona na opakowaniach, etykietach czy obwolutach artykułów spożywczych ma swój znaczny udział nie tylko w kształtowaniu bezpieczeństwa żywności, lecz także w kształtowaniu preferencji konsumenckich, pozwalających na dokonanie wyboru produktu zgodnego z oczekiwaniami [Staniewska i in. 2006].

Wiele czynników o charakterze ekonomicznym, demograficznym, społecznym i psychologicznym wpływa na decyzje nabywcze konsumentów indywidualnych. Szczególnego znaczenia nabierają decyzje związane z wyborem produktów spożywczych. Konsumentci nabywają te same produkty z różnych powodów. Podjęcie decyzji o zakupie wyrobu może być również powodowane informacją nie związaną z samym wyrobem, a systemem zapewnienia bezpieczeństwa żywności (potocznie nazywanym systemem HACCP). Wiele przedsiębiorstw wprowadzając na rynek produkty konsumpcyjne, umieszcza na opakowaniach jednostkowych informację poświadczającą wdrożenie w/w systemu.

System HACCP jest jednym z takich systemów, który w skali światowej jest uznany za skuteczny sposób wytwarzania żywności bezpiecznej pod względem zdrowotnym. Zastosowanie tego systemu opiera się na założeniu, że potencjalne zagrożenia i nieprawidłowości zostaną zidentyfikowane przed lub w czasie procesu przetwórczego, tak aby zminimalizować ryzyko wystąpienia zagrożenia. HACCP ma zatem charakter prewencyjny. W myśl zapobiegania zagrożeniom, ciężar kontroli zostaje przeniesiony z końcowego produktu na poszczególne fazy całego procesu produkcji i dystrybucji [Błaszkiwicz 2005]. Organizacje zajmujące się produkcją oraz obrotem żywnością i jej składnikami muszą wykazać zdolność do nadzorowania zagrożeń żywnościowych. Dlatego informacja o posiadaniu przez organizację systemu zarządzania bezpieczeństwem żywności (ISO 22000) lub systemu zapewnienia bezpieczeństwa żywności (HACCP) stanowi istotny element w podejmowaniu decyzji nabywczych przez konsumenta.

CEL, METODYKA BADAŃ

W celu ustalenia świadomości konsumentów, a w tym roli i znaczenia informacji potwierdzających funkcjonowanie systemu zarządzania bezpieczeństwem żywności w decyzjach nabywczych konsumentów indywidualnych, przeprowadzono badanie marketingowe, ukierunkowane na przedstawienie znajomości przez konsumentów tematyki dotyczącej systemu zapewnienia bezpieczeństwa żywności (HACCP) lub systemu zarządzania bezpieczeństwem żywności (ISO 22000) funkcjonującego w przedsiębiorstwie. W szczególności zwrócono uwagę na znajomość terminów i pojęć związanych z systemami zarządzania bezpieczeństwem żywności oraz postrzeganie informacji, umieszczonych na opakowaniach jednostkowych produktów konsumpcyjnych.

Ponadto podjęto próbę określenia wpływu informacji dotyczących systemów zapewnienia lub zarządzania bezpieczeństwem żywności na decyzje nabywcze konsumentów indywidualnych na rynku dóbr konsumpcyjnych.

Badania przeprowadzono w formie wywiadu bezpośredniego skategoryzowanego, z wykorzystaniem instrumentu badawczego, który stanowił kwestionariusz wywiadu. Badanie przeprowadzono na próbie 400 respondentów na terenie miasta Poznania i okolic. Próbę badawczą dobrano w sposób nielosowy, przypadkowy. Ze względu na

dobór próby, badanie nie jest reprezentatywne, natomiast liczebność próby upoważnia do projekcji wniosków oraz traktowania ich jako cennej ilustracji rozważanego problemu. W badaniu wzięły udział 234 kobiety i 166 mężczyzn. Były to osoby z wykształceniem średnim i wyższym; wszystkie należały do segmentu osób pracujących i dokonujących decyzji zakupowych.

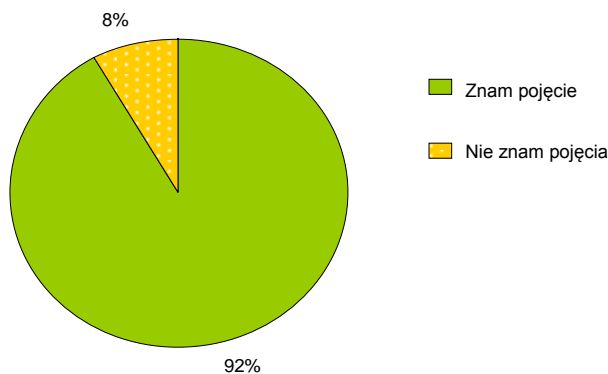
Analiza wyników badań wskazała, iż nie występują istotne różnice w segmencie kobiet i mężczyzn w zakresie analizowanych problemów, stąd też w prezentacji wyników oraz wniosków badawczych pominięto analizę profilową.

Szczegółowe cele badawcze przedstawiały się następująco:

1. Ocena znajomości terminów i pojęć związanych z systemami zapewnienia i zarządzania bezpieczeństwem żywności (takich jak ISO 22000, HACCP) wśród konsumentów indywidualnych.
2. Hierarchizacja czynników wpływających na zakup produktów konsumpcyjnych (w tym miejsca informacji o posiadanych przez przedsiębiorstwo systemach zarządzania bezpieczeństwem wyrobów umieszczonych na opakowaniu w powyższej hierarchii).
3. Wskazanie, w przypadku których grup w ramach wyrobów konsumpcyjnych konsumenci przywiązują największą i najmniejszą wagę do faktu posiadania przez producenta systemów zapewnienia lub zarządzania bezpieczeństwem produktów.
4. Ocena wpływu informacji umieszczonych na opakowaniu, dotyczących posiadania przez przedsiębiorstwo systemu zarządzania bezpieczeństwem wyrobów, na decyzje zakupu.

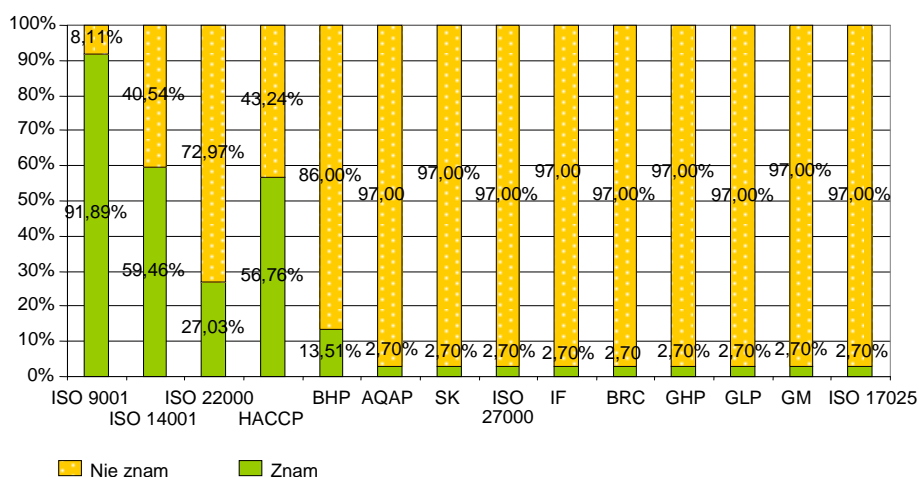
ZNAJOMOŚĆ TERMINÓW I POJĘĆ ZWIĄZANYCH Z SYSTEMAMI ZARZĄDZANIA W FIRMIE

W celu zdiagnozowania poziomu wiedzy badanych w zakresie systemów zarządzania, zapytano respondentów o znajomość pojęcia: „system zarządzania”, rozumienie pojęć ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000 oraz poproszono respondentów o wskazanie znanych im systemów zarządzania. Na rysunku 1 przedstawiono wyniki badań.



Rys. 1. Znajomość pojęcia „system zarządzania”
Źródło: badania własne.

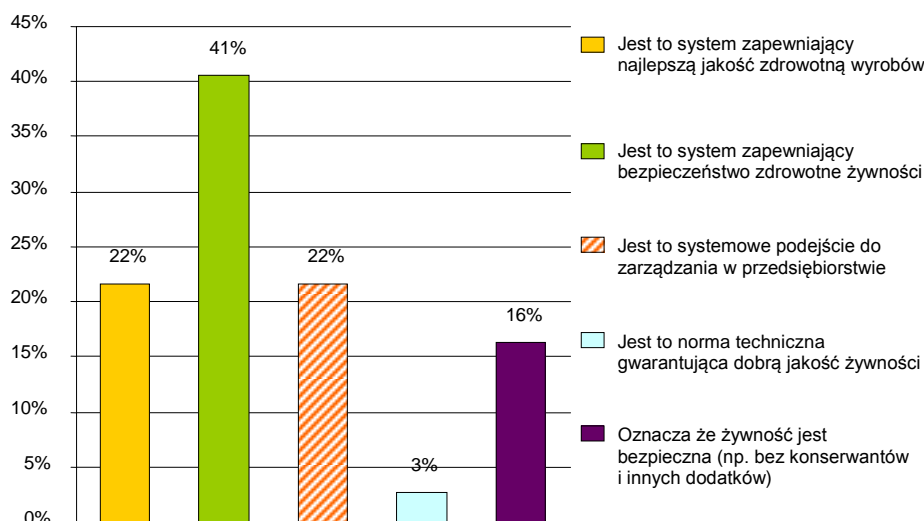
Jak wskazują wyniki badań, zdecydowanie wysoki odsetek respondentów (92%) deklaruje znajomość pojęcia „system zarządzania”. Oczywiście, jest to znajomość deklaratywna, subiektywne odczucie badanych osób, dlatego też w kolejnych pytaniach kwestionariusza zweryfikowano faktyczną wiedzę badanych na temat systemów zarządzania w przedsiębiorstwie. W pytaniu dotyczącym znajomości poszczególnych systemów zarządzania, większość badanych osób wskazała system zarządzania jakością według normy ISO 9001 (92% wskazań pozytywnych); kolejnym dobrze znanym systemem zarządzania okazał się system zarządzania środowiskowego, według międzynarodowej normy ISO 14001 (60% wskazań pozytywnych) oraz system zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności HACCP (57% odpowiedzi pozytywnych). W znacznie mniejszym stopniu badani deklarują znajomość systemu zarządzania bezpieczeństwem żywności według normy ISO 22000 – 27% odpowiedzi pozytywnych. Być może jest to związane z faktem, że norma ISO 22000 została wprowadzona w 2005 roku i stosunkowo niewiele organizacji wdrożyło system zarządzania bezpieczeństwem wyrobu zgodnie z wymaganiami tej normy. Natomiast obowiązek wdrożenia systemu HACCP w organizacjach istnieje już od kilku lat. Stąd wydaje się być bardziej powszechna znajomość systemu HACCP. Znajomość respondentów dotyczącą poszczególnych systemów zarządzania przedstawiono na rysunku 2.



Rys. 2. Które z wymienionych systemów zna Pani/Pan?

Źródło: badania własne.

Weryfikacji faktycznej znajomości pojęcia „system zarządzania bezpieczeństwem żywności wg ISO 22000” służyły pytania, w których badane osoby wskazywały właściwą według nich definicję powyższych pojęć. Analizując wyniki można stwierdzić, iż niestety – pomimo wyraźnego umotywowania konieczności wdrażania systemu zarządzania bezpieczeństwem wyrobu w przedsiębiorstwie, aktywnej komunikacji społecznej poświęconej temu zagadnieniu oraz wzrastającej świadomości pro jakościowej konsumentów, znaczny odsetek badanych niewłaściwie interpretuje badane pojęcia, co przedstawiono na rysunku 3.



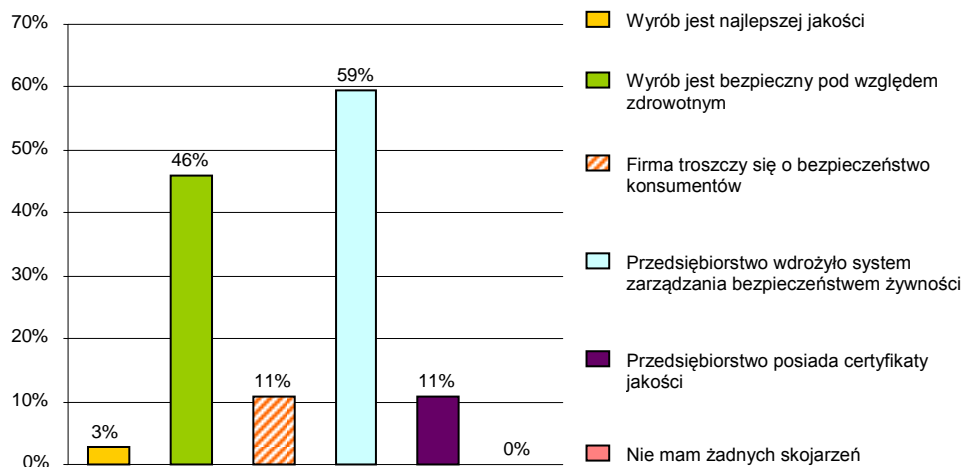
Rys. 3. Rozumienie pojęcia ISO 22000
Źródło: badania własne.

Jak wynika z badań, pojęcie „ISO 22000” jest rozumiane przez 41% badanych. Po 22% respondentów odpowiedziało, że system ten zapewnia najlepszą jakość zdrowotną wyrobów oraz jest to systemowe podejście do zarządzania w przedsiębiorstwie i oczywiście można również zgodzić się z tymi stwierdzeniami. Niestety, 16% badanych pojęcie to kojarzy z zapewnieniem, że „bezpieczna żywność nie zawiera konserwantów i innych dodatków”, co jest błędnym określeniem. Zupełnie błędne rozumienie pojęcia ISO 22000, stwierdzające, iż jest to norma techniczna, zostało podane przez minimalną liczbę badanych osób – 12 (co stanowi 3% wskazań pozytywnych).

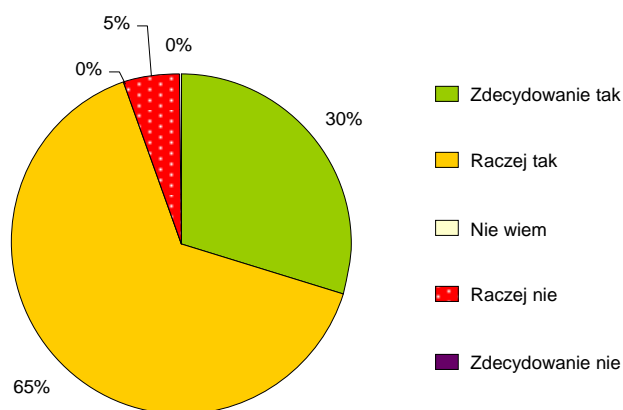
O właściwym rozumieniu pojęć związanych z systemowym podejściem do zarządzania bezpieczeństwem produktu w przedsiębiorstwie świadczą skojarzenia, przywoływane przez respondentów. W toku przeprowadzonego badania respondenci zostali poproszeni o wskazanie sformułowań, które nasuwają im się w sytuacji, gdy na opakowaniu nabywanego produktu znajduje się informacja o treści: „ISO 22000” lub „HACCP”. Warto zwrócić uwagę na to, iż badani mogli wskazywać kilka możliwych skojarzeń, co znacząco wpływa na analizę interpretacji pojęć związanych z systemowym podejściem do zarządzania bezpieczeństwem wyrobu w przedsiębiorstwie.

Jednym z celów badawczych było ustalenie, jakie skojarzenia wśród respondentów wywołuje informacja na opakowaniu żywności o treści HACCP oraz zdiagnozowanie, czy w opinii nabywców przestrzeganie przez przedsiębiorstwa standardów w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności jest gwarancją, iż żywność jest bezpieczna. Wyniki badania w omawianym zakresie przedstawiono na rysunkach 4 i 5.

Większość badanych prawidłowo kojarzy informację o treści „HACCP” na produkcie/opakowaniu, czyli że przedsiębiorstwo wdrożyło system zarządzania bezpieczeństwem żywności. Niewiele mniejszy odsetek respondentów (45%) utożsamia ten termin z bezpieczeństwem wyrobu pod względem zdrowotnym, co też pośrednio można uznać jako prawidłowe rozumienie tej informacji na produkcie/opakowaniu. Powyższe wskazania



Rys. 4. Skojarzenia związane z informacją na produkcie/opakowaniu o treści „HACCP”
 Źródło: badania własne.



Rys. 5. Czy przestrzeganie standardów w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności jest gwarancją, że żywność jest bezpieczna?
 Źródło: badania własne.

wskazania świadczą o znajomości przez badanych zagadnień związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa żywności. Tylko niewielki odsetek badanych (3%) utożsamia informację o treści HACCP jako deklarację, że wyrób jest najlepszej jakości, czy też przedsiębiorstwo posiada certyfikaty jakości (11% wskazań). Generalnie, konsumenci potrafią prawidłowo wskazać obszar skojarzeń związanych z tym zagadnieniem. Być może wynika to z faktu prowadzonych na rynku działań informacyjnych na rzecz popularyzacji zagadnień związanych z bezpieczeństwem zdrowotnym żywności.

Zapytano również respondentów, czy przestrzeganie standardów w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności jest gwarancją, że żywność jest bezpieczna. Wyniki badań przedstawiono na rysunku 5.

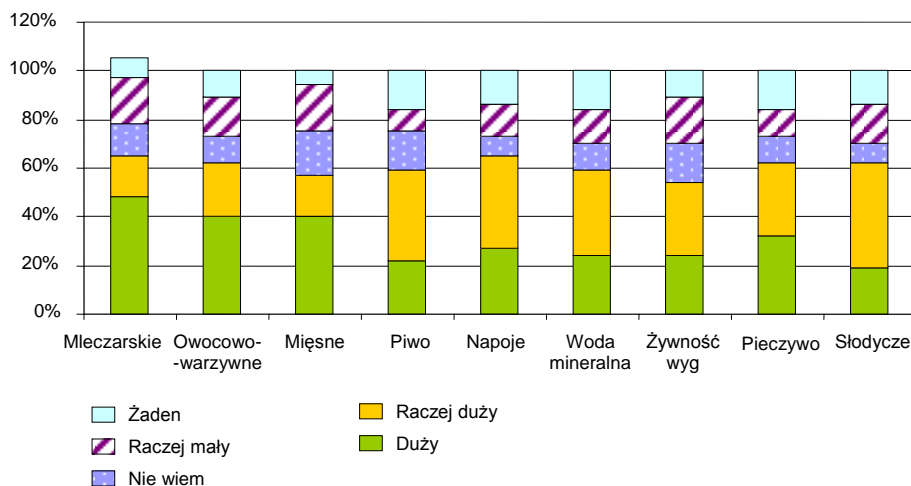
Analizując stopień pewności respondentów co do tego, że przestrzeganie standardów zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności jest gwarancją tego, że żywność jest bezpieczna, 30% badanych było zdecydowanie przekonanych o tym fakcie. Ponadto należy podkreślić, że 65% respondentów również wskazało prawidłową odpowiedź, ale z mniejszą pewnością wybrało stwierdzenie: „Raczej tak”.

INFORMACJA O SYSTEMIE ZARZĄDZANIA BEZPIECZEŃSTWEM ZDROWOTNYM ŻYWNOŚCI JAKO CZYNNIK WPLYWAJĄCY NA DECYZJE NABYWCZE KONSUMENTÓW

Istotnym celem przeprowadzonego badania było ustalenie wielkości wpływu informacji o wdrożeniu przez przedsiębiorstwo systemu zarządzania bezpieczeństwem żywności na decyzje nabywcze konsumentów indywidualnych (dotyczy to informacji, których nośnikiem jest opakowanie jednostkowe produktów konsumpcyjnych). Ponadto, w wyniku badań, przeprowadzono hierarchizację grup produktowych ze względu na siłę wpływu powyższych informacji na decyzję zakupu.

Zadano również respondentom pytanie, dotyczące wpływu informacji na produkcje lub opakowaniu przez przedsiębiorstwo systemu HACCP jako czynnika wpływającego na zakup z uwzględnieniem poszczególnych grup produktowych. Wyniki badań zostały przedstawione na rysunku 6.

Z analizy rysunku 6 wynika, że informacja na produkcji/opakowaniu, dotycząca wdrożenia przez przedsiębiorstwo systemu HACCP, ma duży wpływ na decyzję zakupową



Rys. 6. Informacja na produkcji/opakowaniu dotycząca wdrożenia przez przedsiębiorstwo HACCP jako czynnik wpływający na zakup

Źródło: badania własne.

konsumentów. W szczególności dotyczy to produktów mleczarskich, mięsnych, przetworów owocowo-warzywnych (49-41% wskazań). Mniejszy wpływ informacja tej treści wywiera na decyzje zakupowe produktów, takich jak słodycze, napoje, pieczywo. Niewielki odsetek badanych deklaruje brak wpływu tej informacji jako determinanty zakupu, w szczególności produktów mięsnych (5% wskazań) czy mleczarskich (8% wskazań).

WNIOSKI

W wyniku przeprowadzonych badań można stwierdzić, że informacje o systemie zarządzania bezpieczeństwem zdrowotnym wyrobu, umieszczone na produktach lub opakowaniach, mają wpływ na decyzje nabywcze konsumentów.

Najbardziej znanym systemem zarządzania wśród badanych osób jest system zarządzania jakością, zgodny z wymaganiami międzynarodowej normy ISO 9001 oraz system dotyczący zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności HACCP. Wynika to z faktu, iż pierwszy z nich jest najczęściej wdrażanym systemem fakultatywnym (w Polsce zarejestrowano ponad 50 tys. certyfikatów ISO 9001), natomiast wdrożenie drugiego (HACCP) jest obligatoryjne dla przedsiębiorstw zajmujących się przetwórstwem żywności oraz mających bezpośredni związek z branżą spożywczą.

Wdrożenie systemów zarządzania bezpieczeństwem żywności przez przedsiębiorstwa produkcyjne stanowi znaczący czynnik wpływający na decyzje zakupowe konsumentów indywidualnych – aż 49% nabywców deklaruje jako determinantę zakupu informację o systemie HACCP w przypadku grupy produktów mleczarskich.

Generalnie, wśród badanych osób system zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności jest tematyką dobrze rozumianą, a informacja na opakowaniu o treści „HACCP” jest prawidłowo identyfikowana. Prawdopodobnie może to wynikać z faktu zainteresowania konsumentów jakością spożywanych wyrobów oraz z wysokiej świadomości konsumentów w zakresie zagadnień bezpieczeństwa zdrowotnego żywności.

LITERATURA

- Błaszkiwicz A., 2005. Normy a bezpieczeństwo i jakość żywności. Normalizacja 2.
- Bobel Ł., Leśkiwicz K., 2007. Odpowiedzialność cywilna za szkodę wyrządzoną przez niebezpieczny środek. Przem. Spoż. 3, 39-43.
- Górna J., 2007. Systemy zarządzania bezpieczeństwem żywności. W: Zarządzanie jakością, środowiskiem i bezpieczeństwem wyrobów. Red. W. Łuczka-Bakuła. Prodrug, Poznań.
- Pietryga T., Dyrkowska A., 2006. Producenci żywności pod ścisłym nadzorem. Gazeta Prawna 210 (1828).
- Rozporządzenie Rady WE nr 852/2004 z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie higieny środków spożywczych. 2004. Dz. Urz. WE L 139 z 30.04.2004 r., 1-54.
- Staniewska K., Panfil-Kuncewicz H., Staniewski B., 2006. Wybrane aspekty związane ze znakowaniem opakowań żywności. Przegl. Mlecz. 7, 30-32.
- Ustawa z dnia 11 maja 2001 r. o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia. 2001. Dz. U. RP 63, poz. 634, z późniejszymi zmianami.
- Ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności żywienia. 2006. Dz. U. RP 171, poz. 1225.