

Krystyna Gutkowska, Witold Choński, Sylwia Żakowska-Biemans
Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie

Poziom znajomości systemów jakości i bezpieczeństwa żywności wśród dystrybutorów mięsa na przykładzie PQS (pork quality system)

Streszczenie

Odmienne perspektywy postrzegania jakości uzasadniają wprowadzenie dwóch pojęć – jakości producenckiej i konsumenckiej, odpowiednio definiowanych i kwantyfikowanych. Obiektywizację i standaryzację rozmaicie konotowanej jakości z tych dwóch perspektyw stanowią certyfikaty czy systemy jakości, które stanowią zespół reguł muszą być uwzględnione w czasie produkcji i dystrybucji artykułów spożywczych, informując o ich spełnieniu przez określone oznakowanie. To oznakowanie powinno pomagać konsumentowi w jego decyzjach nabywczych, wskazując na to, że produkty nim opatrzone są lepszej jakości niż inne. Z uwagi na fakt, że polscy konsumenci wciąż jeszcze kupują mięso przede wszystkim w sklepach specjalistycznych bądź na stoiskach mięsnych w sklepach wielkopowierzchniowych często informacje na temat jego jakości czerpią od sprzedawców. Stąd też ich wiedza na ten temat może mieć znaczenie dla świadomości konsumentów w zakresie systemów jakości i sposobu ich graficznego prezentowania. Celem sprawdzenia wiedzy dystrybutorów w tym zakresie, a konkretnie sprzedawców specjalistycznych i delikatesowych oraz przedstawicieli hurtowni, w 2017 roku przeprowadzono badania jakościowe z wykorzystaniem metody pogłębionych wywiadów telefonicznych z 66 respondentami reprezentującymi wymienione kategorie dystrybutorów w 4 miastach w Polsce. Wyniki tych badań wskazują na niski poziom wiedzy sprzedawców i sprzedawców delikatesowych na temat systemów jakości mięsa, w tym również propagowanego w 2011 roku systemu PQS. Przedstawiciele hurtowni w nieco większym stopniu wykazali się wiedzą w tym zakresie, jakkolwiek dość powierzchowną w odniesieniu do kryteriów zróżnicowania międy mięsem certyfikowanym i niecertyfikowanym.

Słowa kluczowe: dystrybutorzy, systemy jakości, wieprzowina, Pork Quality System.

Kody JEL: D12, D19

Wstęp

Jakość żywności, rozumiana najczęściej jako zestaw cech, których spełnienia oczekuje konsument w odniesieniu do określonej żywności (Baryłko-Pikielna, Wasiak-Zys 2004; Baryłko-Pikielna, Matuszewska 2009; Jeznach 2003; Rohr i in. 2005; Verbeke i in. 2007; Grunert 1997; Grunert 2005), w ostatnich czasach staje się coraz ważniejszym kryterium podejmowanych decyzji o jej wyborze, a w konsekwencji zachowań konsumentów wobec

żywności, którzy coraz częściej też poszukują informacji na temat jakości nabywanej żywności (Żakowska-Biemans i in. 2017).

Jednym z ważnych elementów składowych jakości żywności jest jej bezpieczeństwo zdrowotne, co w ujęciu oczekiwań konsumentów określić można jako pożądanie żywności o odpowiedniej jakości zdrowotnej, a więc bezpiecznej dla konsumenta (Turlejska i in. 2000) czyli pozbawionej jakichkolwiek zagrożeń natury mikrobiologicznej, pasożytniczej, chemicznej, mechanicznej czy radiacyjnej (Kołożyn-Krajewska, Sikora 1999). W ustawie o bezpieczeństwie żywności i żywienia z dnia 25 sierpnia 2006 r. przyjęto, iż bezpieczeństwo żywności to ogół warunków, które muszą być spełnione, dotyczące w szczególności: stosowanych substancji dodatkowych i aromatów, poziomu substancji zanieczyszczających, pozostałości pestycydów, warunków napromieniowania żywności, cech organoleptycznych i działań, które muszą być podejmowane na wszystkich etapach produkcji lub obrotu żywnością w celu zapewnienia zdrowia i życia człowieka, co znajduje odzwierciedlenie w ustawodawstwie polskim i unijnym, gdzie jakość dotyczy wyłącznie obszaru bezpieczeństwa zdrowotnego produktów spożywczych (Gulbicka 2008; Kowalska, Szustkiewicz 2008; Jeznach 2008).

Zagadnienie bezpieczeństwa zdrowotnego żywności nabrało w ostatnim czasie szczególnej wagi, m.in. z powodu licznych sytuacji kryzysowych nagłośnionych w mediach, powodujących utratę zaufania do różnych produktów, a zwłaszcza mięsa (De Jonge i in. 2004; Hansen i in. 2003; Leiss, Nicol 2006).

Jednym z warunków odzyskania tego zaufania, a jednocześnie zapewnienia poczucia bezpieczeństwa jest dostarczanie konsumentowi rzetelnych i wiarygodnych informacji dotyczących jakości żywności i jej bezpieczeństwa m.in. w ramach prowadzonych akcji informacyjnych upowszechniających znajomość procedur certyfikowania żywności spełniającej wymogi jej zdrowotnego bezpieczeństwa, jak również szeroko rozumianej jakości. Niestety, są one mało skuteczne, często niezauważane przez konsumentów, przez co nie mogą w istotny sposób wpływać na zmniejszenie poczucia niepewności w procesach decyzyjnych. Warunkiem podwyższenia tej skuteczności jest wykorzystywanie przejrzystych (transparentnych) działań związanych z przekazywanymi konsumentom informacjami, m.in. przez etykietowanie lub certyfikaty bezpieczeństwa pochodzące od niezależnych organizacji, na co wskazują wyniki licznych badań prowadzonych na temat czynników wpływających na zaufanie konsumentów do bezpieczeństwa żywności (Berg 2004; Pennings i in. 2002) oraz sugerujących konieczność optymalizacji komunikowania kwestii bezpieczeństwa żywności m.in. przez uwzględnienie rzeczywistych obaw nabywców (Bruhn 2005).

W ostatnich latach w Polsce odnotowano znaczny wzrost liczby systemów wyróżniania produktów ze względu na ich cechy lub właściwości, administrowanych przez organizacje branżowe. Systemy te są zróżnicowane ze względu na uczestników, cele, obszar działalności czy zakresy stosowania. Służą one dostarczaniu konsumentom sprawdzonych i potwierdzonych informacji dotyczących produktów rolnych objętych systemami jakości żywności. Systemy te wyróżniają produkty, które oznaczane są najczęściej logo danego systemu. Specyfika produktu końcowego, wytworzonego w ramach krajowych, prywatnych

systemów jakości żywności, wynika ze szczegółowych obowiązków nałożonych na producentów, gwarantujących jakość produktu końcowego, która w sposób znaczący przewyższa handlową jakość produktów. Systemy te obejmują obowiązujące opisy produktów, a zgodność z tymi opisami jest weryfikowana przez niezależny organ kontrolny. Jednym z takich systemów jest *Pork Quality System* (PQS), stanowiący odpowiedź na zmieniające się oczekiwania konsumentów, którzy coraz większą wagę przywiązują już nie tylko do ceny kupowanej przez siebie żywności, ale także do jej jakości, bezpieczeństwa, a pośrednio gwarancji pochodzenia. Autorzy systemu PQS założyli, że konsumenci, wybierając certyfikowaną wieprzowinę, powinni mieć pewność, że powstała ona z zachowaniem niezwykle restrykcyjnych norm i standardów, a wszystkie interesujące ich informacje na temat pochodzenia danej porcji znajdą na umieszczonej na niej etykietce. Rozbudowanie oferty o wieprzowinę PQS powinno mieć wymierne skutki finansowe dla dystrybutorów, bowiem klienci gotowi są zapłacić więcej za produkty, gdy mają gwarancję ich wysokiej jakości (Mikołajewska-Olewnik i in. 2016).

Znajomość systemów jakości żywności wśród dystrybutorów w kontekście wyników badań jakościowych

Celem rozpoznania poziomu znajomości systemów jakości żywności wśród dystrybutorów mięsa przeprowadzono badania jakościowe metodą pogłębionych wywiadów telefonicznych (*In Depth Telephone Interviews* – IDTI), w których wykorzystano przygotowany, zgodnie z celami badań, scenariusz swobodnego wywiadu.

Pogłębione wywiady telefoniczne przeprowadzono w 2017 roku wśród 66 dystrybutorów, w równiej części reprezentowanych przez sprzedawców specjalistycznych (tj. sklepów mięsnych), sprzedawców delikatesowych i hurtowników. Badania zrealizowano w 4 miastach: Warszawie, Krakowie, Poznaniu, Gdańsku. Scenariusz pogłębionego wywiadu telefonicznego IDTI uwzględniał następujące zagadnienia:

- rozpoznanie poziomu znajomości systemów jakości żywności, w tym mięsa wieprzowego, ze szczególnym uwzględnieniem znajomości systemu PQS;
- rozpoznanie kryteriów różnicowania wieprzowiny z certyfikatem PQS od wieprzowiny niecertyfikowanej z uwzględnieniem następujących wyróżników: smakowitość; zawartość tłuszczu; poziom bezpieczeństwa; identyfikowalność produktu; czas przydatności do spożycia; parametry kulinarne i przetwórcze; poziom ceny;
- postrzegany przez dystrybutorów poziom zainteresowania wieprzowiną z certyfikatem PQS wśród konsumentów;
- zainteresowanie dystrybutorów wieprzowiną z certyfikatem PQS operacjonalizowane jej obecnością w ofercie badanych dystrybutorów;
- rozpoznanie kwestii wpływu certyfikatu PQS na sprzedaż certyfikowanej wieprzowiny w porównaniu do wieprzowiny bez certyfikatu;
- rozpoznanie poziomu zainteresowania dystrybutorów zwiększeniem ilości zamawianej wieprzowiny z certyfikatem PQS;

- rozpoznanie poziomu znajomości i atrakcyjności form promocji certyfikatu PQS wśród dystrybutorów.

Na podstawie wypowiedzi uzyskanych od sprzedawców specjalistycznych stwierdzono, że ponad połowa spośród nich w badaniu nie potrafiła wymienić żadnego certyfikatu dotyczącego jakości mięsa. Badani wyrażali pogląd, że „nie muszą znać certyfikatów ponieważ: to zakłady produkcyjne muszą je mieć, „To szefowa/szef musi się na tym znać, certyfikaty nie dotyczą sprzedawców”. Ci sprzedawcy, którzy zadeklarowali znajomość jakiegokolwiek certyfikatu (9 z 24 badanych) wymieniali: HACCP (3), ISO (2); Znak jakości „Q” (2), HDI (handlowe dokumenty identyfikacyjne) (1), Praktyki higieniczno- sanitarne (1). Taka struktura udzielonych odpowiedzi sugeruje niski poziom wiedzy badanych na temat systemów jakości mięsa czy certyfikatów, bowiem wymienione przez nich certyfikaty miały różny charakter, a część z nich była wręcz mylnie podawana, jak np. Wieprzowina PL 380202 czy praktyki higieniczno-sanitarne. Podobnie Znak jakości „Q”, który identyfikuje certyfikat nadawany produktom przez Polskie Centrum Badań i Certyfikacji, a którego przyznanie oznacza, iż wyrób spełnia ponadpodstawowe wymagania i jego jakość jest porównywalna z jakością renomowanych producentów światowych, odnosi się do wszystkich produktów, a nie tylko do mięsa. Można wnioskować na tej podstawie, że dla wielu respondentów dokumenty handlowe i znaki jakości producenta oznaczają systemy jakości. Należy dodać, że żaden z respondentów nie wymienił certyfikatu PQS.

Tak więc, wśród sprzedawców specjalistycznych odnotowano niski poziom wiedzy na temat certyfikatów dotyczących mięsa, przy czym na podkreślenie zasługuje ich mylne skądinąd przekonanie, że „nie ma konieczności znajomości certyfikatów mięsa, bo są tylko sprzedawcami”.

Podobne wyniki uzyskano wśród detalistów delikatesowych. Otóż, jeden respondent (kierownik działu mięsnego w delikatesach w Krakowie) wymienił HACCP, a dwoje innych detalistów delikatesowych wymieniło jako certyfikaty HDI. Detaliści delikatesowi, podobnie jak sprzedawcy specjalistyczni, wyrażali w większości pogląd, że „nie muszą wiedzieć wiele o certyfikatach ponieważ kupują produkt od hurtowni lub producentów, którzy powinni o to zadbać”.

Na tle tych informacji wskazujących na bardzo niską znajomość certyfikatów jakości mięsa wśród detalistów specjalistycznych i delikatesowych, można powiedzieć, że poziom wiedzy z tego zakresu wśród hurtowników był wyższy. Otóż hurtownicy znacznie częściej niż inne grupy respondentów wymieniali certyfikaty jakości mięsa, chociaż nadal liczna grupa respondentów nie potrafiła wymienić żadnego oznaczenia lub nazwy certyfikatu. Rozkład udzielonych odpowiedzi wskazujących na znajomość certyfikatów jakości mięsa był następujący: 4 respondentów wymieniło certyfikat ISO; 3 – mieniło HACCP; 3 – HDI, 1 – DEKR, a 1 – PQS.

Odnotowano, że badani hurtownicy nie znający certyfikatów zazwyczaj nie wyrażali potrzeby posiadania wiedzy na ten temat. Spontanicznie o znajomości certyfikatu PQS powiedziała przedstawicielka warszawskiego oddziału Grupy MAKTON.

Reasumując uzyskane wyniki badań jakościowych w części dotyczącej poziomu znajomości certyfikatów jakości mięsa, a w tym zwłaszcza PQS, należy zauważyć niski poziom świadomości na ten temat zwłaszcza wśród sprzedawców, zarówno specjalistycznych jak i delikatesowych. Dziwi postempiryczna konstatacja, że sprzedawcy, w znacznej części nie czują potrzeby posiadania wiedzy na temat certyfikatów jakości mięsa, uznając, że wiedzą taką powinni dysponować właściciele, managerowie oraz producenci sprzedawanych i oferowanych produktów.

Kryteria różnicowania wieprzowiny z certyfikatem PQS od wieprzowiny niecertyfikowanej

Ważnym zagadnieniem uwzględnionym w scenariuszu telefonicznego wywiadu pogłębianego była kwestia postrzeganych różnic między mięsem certyfikowanym i niecertyfikowanym. W kontekście uzyskanych wypowiedzi należy podkreślić nikłą skłonność dystrybutorów do wyrażania opinii na ten temat, co być może wynika z równie nikłej ich wiedzy na temat samych certyfikatów i ich wpływu na parametry jakościowe mięsa. Badani, którzy wypowiedzieli się na ten temat, najczęściej wskazywali różnice w wyglądzie, zapachu czy ogólnie rozumianej świeżości. Sporadycznie wspomniano również o identyfikowalności (*traceability*), a więc o tym, że w przypadku mięsa certyfikowanego znane jest jego pochodzenie oraz każdy etap produkcji, tj. miejsce hodowli, uboju oraz rozbioru. Wspomniano również o tym, że mięso certyfikowane jest droższe.

Znaczącą część badanych dystrybutorów, zwłaszcza sprzedawców, wyrażała przekonanie o braku różnic między mięsem certyfikowanym i niecertyfikowanym, stwierdzając, że „nikt nie jest w stanie odróżnić mięsa certyfikowanego od niecertyfikowanego”. Przedstawiciele sklepów firmowych dodatkowo stwierdzali, że „nie muszą znać różnic: mają swoich dostawców mięsa i wszystko co powinni wiedzieć na temat ich jakości jest im znane”.

Badani wyrażali też opinie, że certyfikaty odnoszą się ogólnie do dopuszczenia mięsa do sprzedaży, a zatem „każde mięso dopuszczone do sprzedaży ma certyfikat”.

Tak więc, dystrybutorzy niechętnie wypowiadali się na temat różnic między mięsem certyfikowanym i niecertyfikowanym, być może dlatego, że deklarowali wcześniej, że nie znają żadnych certyfikatów i nie potrafili wymienić jakichkolwiek ich przykładów. Spośród uzyskanych wypowiedzi warto zwrócić uwagę na to, że mięso certyfikowane było postrzegane jako mięso wyższej jakości i „przebadane”. Przedstawicielka Społem (Warszawa), wyraziła opinię, że „certyfikowane mięso jest dobrze przebadane przez specjalistów, no i zależy jaki ma certyfikat. Jeżeli np. żywność ekologiczna, to chów tych zwierząt był zupełnie inny, bez sztucznych polepszaczy i tych dodatków tuszowych i gabarytowych”, a sprzedawca ze sklepu w województwie pomorskim, stwierdził, że „niecertyfikowane to nielegalne źródło pochodzenia”, tym samym uznając, że mięso dopuszczone do sprzedaży w sklepach pochodzi od określonego producenta i musi być przebadane, co jest tożsame z posiadaniem certyfikatu.

Potwierdzono wcześniej odnotowany fakt nikłej wiedzy na temat certyfikatów jakości mięsa wieprzowego wśród detalistów specjalistycznych, którzy również wykazali się najniższym poziomem wiedzy na temat różnic między mięsem certyfikowanym i niecertyfi-

kowanym. Kilku respondentów deklarowało, że mięso certyfikowane jest lepsze i droższe „Z certyfikatem lepsze, nie ma żadnych świństw”; „Lepsze i ładniejsze”; „Różni je jakość – jest wyższa”. Przedstawiciel sklepu Piotr i Paweł, stwierdził, że „Mięso certyfikowane musi przejść różne testy, gdzie są nadawane różne takie właśnie certyfikaty, numery. Jeżeli jest wyższej jakości to w bardziej ekologicznych warunkach są chowane świnki i krówki”. Można było zauważyć większe zaangażowanie w kwestie certyfikacji mięsa wśród „dużych detalistów” (np. Piotr i Paweł, Polo Market).

Respondenci deklarujący znajomość PQS stwierdzali, że mięso certyfikowane od niecertyfikowanego różni się spełnianymi normami i kryteriami. W opinii jednej z respondentek „każdy certyfikat określa pewne normy i albo mięso je spełnia albo nie”.

Zauważono, że najczęściej na temat różnic między mięsem certyfikowanym i niecertyfikowanym wypowiadali się respondenci, którzy deklarowali również znajomość PQS. Wypowiedzi tej nielicznej grupy respondentów były bardziej konkretne i obszernie. Zdecydowanie najwięcej różnic wskazywali przedstawiciele hurtowni, przy czym odnotowano, że im większy dystrybutor (hurtownia/producent), tym większa wiedza na temat certyfikacji mięsa i PQS. Dowodem na udzielanie bardziej kompetentnych informacji na temat różnic między mięsem certyfikowanym i niecertyfikowanym przez hurtowników i jednocześnie deklarujących znajomość systemu PQS, były następujące opinie: „specjalny dobór określonych gatunków świń” (Mróz); „specjalny system żywienia zwierząt” (Olewnik, Nowak, Makton, Skiba, Sel-kar); „wyższa jakość hodowli– utrzymanie, transport, ubój – mniej stresogenne; Bardziej sterylne warunki chowu” (Olewnik, Skiba, Sel-Kar); „wyższa kontrola procesu i konieczność spełnienia wymagań certyfikatu” (Ł-meat, Oskar); „większa wydajność uzyskiwanych walorów” (DUDA).

Atrybuty przypisywane wieprzowinie pochodzącej z systemu PQS

W kolejnej części pogłębionego wywiadu telefonicznego respondentów poproszono o ocenę wieprzowiny z PQS. Badani mieli ustosunkować się do poszczególnych stwierdzeń, które im odczytywano, wyrażając tym samym swoje opinie dotyczące różnic między wieprzowiną z PQS i bez tego certyfikatu. W badaniach wśród dystrybutorów specjalistycznych, którzy nie dysponowali wiedzą na temat certyfikacji, jak również systemu PQS nie uzyskano w zdecydowanej większości opinii na ten temat. Tylko jedna uczestniczka badania wyraziła pogląd na ten temat, stwierdzając, że „wieprzowina z PQS ma wysoką jakość/ ponadstandardową; ma lepszy smak; wieprzowina z PQS to chudsze mięso oraz że jest bezpieczniejsza, dzięki pełnej identyfikowalności produktu”.

Na podstawie wywiadów wśród hurtowników odnotowano, że większość badanych zgodziła się z opinią, że wieprzowina PQS ma wysoką jakość – ponadstandardową. Odnośnie do stwierdzenia, że taka wieprzowina ma lepszy smak, zdania były podzielone. Wielu respondentów nie próbowało mięsa, więc nie mogli ocenić jego smaku. Co do zasady, zgadzano się jednak, że mięso PQS powinno mieć lepszy smak. Większość badanych zgodziła się z opinią, że wieprzowina PQS to chudsze mięso, podobnie jak z opinią, że jest bezpieczniejsza z powodu pełnej identyfikowalności produktu, a jeden z respondentów powiedział, że

„tak powinno być”. Można stwierdzić, że respondenci najczęściej zgadzali się z zaproponowanymi opiniami na temat wieprzowiny opatrzonej certyfikatem PQS. Wielu respondentów nie próbowało wieprzowiny z PQS więc nie mogli ocenić jej walorów smakowych. Mięso z PQS postrzegane było jako bezpieczne, mające wysoką jakość i droższe, co wynika z tego, że jest droższe już na etapie produkcji.

Postrzegany przez dystrybutorów poziom zainteresowania wieprzowiną z certyfikatem PQS wśród konsumentów

Scenariusz wywiadu uwzględniał również zagadnienie postrzeganego przez dystrybutorów zainteresowania zakupem wieprzowiny z certyfikatem jakości ze strony klientów-konsumentów. Dystrybutorzy poproszeni o udzielenie informacji na temat częstości zapytań o certyfikowane mięso ze strony klientów w większości deklarowali, że klienci nie pytają o certyfikowane mięso. Konkretne odpowiedzi na pytanie: Czy klienci pytają o certyfikowane mięso? pojawiły się najczęściej w grupie przedstawicieli hurtowni, którzy deklarowali, że klienci (sklepy mięsne, delikatesy, Horeca), jeśli o coś pytają, to tylko o dokumenty HDI. Przedstawicielka warszawskiej grupy Makton stwierdziła, że klienci nie pytają o certyfikaty, ponieważ ich nie znają. Wśród respondentów z grupy detalistów delikatesowych deklarowano, że jeśli klienci pytają o certyfikaty, to pytają o certyfikaty mięsa wieprzowego. Respondenci stwierdzili też, że klienci detaliczni pytają o pochodzenie mięsa wieprzowego oraz sposób hodowli. Zapytania ze strony klientów są jednak bardzo rzadkie i nie pytają o konkretne certyfikaty. Podobnie przedstawiciele hurtowni stwierdzili, że rzadko pytani są o certyfikowane produkty. Jeśli są pytani to najczęściej o certyfikaty IFS i BRC (po 3 wskazania), które są istotne przy eksporcie mięsa do Anglii.

Generalnie brak zapytań ze strony klientów dotyczących certyfikatów mięsa wynika w opinii dystrybutorów z braku znajomości systemów jakości wśród konsumentów.

Opinie na temat wpływu certyfikatu PQS na sprzedaż certyfikowanej wieprzowiny

Respondentom deklarującym świadomość certyfikatu PQS zadano pytanie: W jaki sposób certyfikat PQS wpływa na sprzedaż wieprzowiny?. W badaniu informacje na ten temat uzyskano na podstawie jednego wywiadu z przedstawicielką grupy Makton (Warszawa), która podkreśliła konieczność działań edukacyjnych i promocyjnych w celu zwiększenia sprzedaży wieprzowiny z PQS. Ponadto, odpowiadając na pytanie: W jaki sposób certyfikat PQS wpływa na sprzedaż wieprzowiny, na tle wieprzowiny bez certyfikatu?, odpowiedziała, że „mamy klientów - sklepikarzy i mamy klientów z sektora Horeca. Klienci z sektora Horeca, którzy uczestniczyli w prezentacjach i znają ten towar, próbowali go i są zainteresowani. Cała reszta klientów nie jest zainteresowana. Ze względu na brak informacji, nie wiadomo dlaczego klient ma płacić więcej”. Stwierdziła również, że „Brak jest informacji na temat certyfikatów jakości, w tym PQS, w mediach skierowanych do konsumentów”.

W badaniach stwierdzono, że większość respondentów nie miała w swojej ofercie mięsa PQS. Przedstawiciele detalu delikatesowego mający w ofercie mięso PQS, oceniali, że certyfikat ten wpływa na wzrost sprzedaży takiego mięsa. W dystrybucji hurtowej respondenci deklarowali, że tam gdzie certyfikat jest znany, mięso nim sygnowane cieszy się większą popularnością i „jest traktowane jako wyższy standard wieprzowiny”.

Większość respondentów nie mających w ofercie mięsa PQS deklarowała, że certyfikat nie ma wpływu na sprzedaż.

Respondentom dodatkowo zadano pytanie: W jaki sposób certyfikat PQS można wykorzystać do zwiększenia sprzedaży tych produktów? Wszyscy respondenci, bez względu na rodzaj dystrybucji ocenili, że certyfikat powinien być silniej promowany, wyrażając opinię, że „działania promocyjne powinny być silniejsze i bardziej precyzyjnie określani ich adresaci”.

Respondenci mający w ofercie wieprzowinę PQS najczęściej stwierdzali, że mięso PQS sprzedaje się dobrze i wpływa na wzrost sprzedaży. Przedstawiciele dystrybucji chcieliby większej promocji mięsa PQS, ponieważ to wpływa na wzrost świadomości i przełożyłoby się na sprzedaż.

Ocena działań z zakresu promocji certyfikatu PQS

W wywiadach uwzględniono również ocenę działań promocyjnych systemu PQS, w związku z czym respondenci zostali poproszeni o informację, z jakimi formami promocji PQS spotkali się w ostatnim czasie. Ponad połowa respondentów zadeklarowała, że widziała reklamy PQS, wskazując najczęściej jako ich źródło: TV, billboardy, siatki wielkoformatowe, prasę konsumencką i branżową.

Respondenci mieli podzielone zdania na temat działań reklamowych, chociaż większość badanych oceniła je pozytywnie, podkreślając, że „działania promocyjne są potrzebne i zapoczątkują w przyszłości”. Respondenci docenili skuteczność reklamy TV, stwierdzając, że „reklamy TV powinno być więcej, bo jest najsilniej przemawiająca do klientów”. Tej części badanych podobała się reklama telewizyjna zarówno jej koncepcja, jak i montaż filmu. Pod względem kreacji oceny były raczej stonowane. Respondenci oceniali reklamę jako dobrą, spokojną, nienarzucającą się i nieagresywną, podkreślając w kreacji estetykę oraz „wyjątkowość i charakterystyczność znaku PQS”, dodatkowo doceniając „ładny kawałek mięsa na talerzu”. Wszyscy respondenci zgodnie ocenili, że reklama PQS jest dobra i powinno być jej więcej. Część respondentów oceniła negatywnie reklamy wskazując, że „jest ich mało więc nie wpływają na promocję produktu”.

Zainteresowanie dystrybutorów zwiększeniem ilości zamawianej wieprzowiny z certyfikatem PQS

W dalszej części scenariusza wywiadu respondenci zostali poproszeni o deklarację, czy w najbliższym czasie planują zwiększyć zamówienia na wieprzowinę PQS. Odnotowano,

że detaliści delikatesowi byli najbardziej otwarci na zamówienia mięsa wieprzowego PQS. Ci badani dystrybutorzy, którzy nie mieli w ofercie wieprzowiny PQS deklarowali, że gdyby była ogólnodostępna, to złożąliby na nią zamówienie. Detaliści podkreślali, że trudno jest z dostępnością certyfikowanej wieprzowiny. Ponadto, detaliści specjalistyczni i hurtownicy w większości byli sceptycznie nastawieni do wprowadzenia wieprzowiny PQS do sprzedaży. Zauważono zwłaszcza sceptyczne podejście i nieufność względem produktu wśród osób, które dotychczas nie spotkały się z żadną informacją na temat PQS.

Respondenci, którzy nie deklarowali zamawiania wieprzowiny PQS najczęściej podawali jako powód „jeszcze za niski poziom świadomości wśród konsumentów” oraz obawy dotyczące wyższej ceny takiej wieprzowiny w porównaniu z niecertyfikowanym mięsem. Wskazywani również na zagrożenie kryzysem gospodarczym, który nie sprzyja wyższym wydatkom.

W wypowiedziach dystrybutorów zauważalna była wyraźnie opinia o braku dostępności wieprzowiny PQS. Tak więc wieprzowina PQS w opinii dystrybutorów nie jest ogólnodostępna, co powoduje, że respondenci nie mogą jej swobodnie zamawiać, jak również nie mają „stałego kontaktu z informacją o produkcie”. Jeden z respondentów reprezentujący hurtownie stwierdził wręcz, że „trudno zdecydować się na coś, czego nikt nie proponuje”.

Reasumując, można powiedzieć, że uzyskane informacje z badania jakościowego przeprowadzonego wśród dystrybutorów pozwalają na stwierdzenie związku między wielkością dystrybutora (hurtownia/producent) i wiedzą na temat certyfikacji mięsa i PQS. „Mali” dystrybutorzy dysponowali znacznie mniejszą wiedzą na temat certyfikatów mięsa. Respondenci najczęściej zgadzali się z pozytywnymi opiniami na temat wieprzowiny certyfikowanej PQS, podkreślając, że jest bezpieczna i ma wysoką jakość. W opinii respondentów, wieprzowina z logo PQS jest droższa już na etapie produkcji, ale za to charakteryzuje się lepszymi parametrami kulinarnymi i przetwórczymi. Z badań wynika, że konsumenci z reguły nie pytają o certyfikację i pochodzenie mięsa. Brak zapytań w opinii dystrybutorów wynika z nieznaności certyfikatów. Respondenci posiadający w ofercie certyfikowaną wieprzowinę najczęściej oceniali, że mięso PQS sprzedaje się dobrze. Przedstawiciele dystrybucji oczekują większej promocji mięsa wyprodukowanego w systemie PQS, licząc też na wzrost sprzedaży takiego mięsa. Najbardziej otwarci na zamówienia mięsa wieprzowego PQS byli detaliści delikatesowi. Dystrybutorzy, którzy nie posiadali w ofercie certyfikowanej wieprzowiny deklarowali, że złożąliby na nią zamówienie, gdyby była bardziej dostępna. Podkreślali przy tym, że zdarzają się trudności z dostępnością wieprzowiny PQS. Detaliści specjalistyczni i hurtownicy w większości byli sceptycznie nastawieni do wprowadzenia do swojej oferty wieprzowiny PQS. Nieufność względem produktu z certyfikatem PQS zauważalna była szczególnie wśród badanych, którzy dotychczas nie spotkali się z żadną informacją na temat PQS. Respondenci, którzy nie deklarowali zamawiania wieprzowiny PQS najczęściej podawali jako powód „jeszcze za niski poziom świadomości wśród konsumentów” oraz obawy odnośnie do wyższej ceny wieprzowiny PQS w porównaniu z niecertyfikowaną.

Podsumowanie

W obecnych czasach stwierdzenie, że jakość to jeden z ważniejszych czynników determinujących zachowania współczesnych konsumentów wobec żywności, jak również imperatyw postępowania jej producentów jest oczywiste. Z jednej bowiem strony powszechnie występują opinie o konieczności standaryzacji produktów żywnościowych ze względu na zapewnienie ich bezpieczeństwa, zwłaszcza zdrowotnego, jak również możliwości prowadzenia wymiany handlowej w układzie międzynarodowym. Z drugiej natomiast coraz bardziej urozmaicona oferta produktów żywnościowych, a jednocześnie dość często pojawiające się tzw. skandale żywnościowe, wymagają stworzenia prostych wskazówek dla konsumentów ułatwiających im wybór konkretnych artykułów spożywczych i zapewniających racjonalność podjętych decyzji. Taką rolę mogą spełniać systemy jakości, pod warunkiem jednak, że będą one znane zarówno producentom i innym operatorom rynku żywnościowego, jak i konsumentom. Niestety, warunek ten nie jest spełniony, bowiem, jak wykazały wyniki badań jakościowych przeprowadzonych wśród wybranej grupy sprzedawców i hurtowników, ich poziom wiedzy na temat systemów jakości i bezpieczeństwa żywności jest bardzo niski.

Uzyskane informacje pozwalają na stwierdzenie związku między wielkością dystrybutora (hurtownia/producent) i wiedzą na temat certyfikacji mięsa i PQS. „Mali” dystrybutorzy dysponowali znacznie mniejszą wiedzą na temat certyfikatów mięsa. Respondenci najczęściej zgadzali się z pozytywnymi opiniami na temat wieprzowiny certyfikowanej PQS, podkreślając, że jest bezpieczna i ma wysoką jakość. W opinii respondentów wieprzowina z logo PQS jest droższa już na etapie produkcji, ale za to charakteryzuje się lepszymi parametrami kulinarnymi i przetwórczymi. Z badań wynika, że konsumenci z reguły nie pytają o certyfikację i pochodzenie mięsa. Brak zapytań w opinii dystrybutorów wynika z nieznajomości certyfikatów w ogóle. Respondenci posiadający w ofercie certyfikowaną wieprzowinę najczęściej oceniali, że mięso PQS sprzedaje się dobrze. Przedstawiciele dystrybucji oczekują większej promocji mięsa wyprodukowanego w systemie PQS, licząc też na wzrost sprzedaży takiego mięsa. Najbardziej otwarci na zamówienia mięsa wieprzowego PQS byli detaliści delikatesowi. Dystrybutorzy, którzy nie posiadali w ofercie certyfikowanej wieprzowiny deklarowali, że złożąliby na nią zamówienie, gdyby była bardziej dostępna. Podkreślali przy tym, że zdarzają się trudności z dostępnością wieprzowiny PQS. Detaliści specjalistyczni i hurtownicy w większości byli sceptycznie nastawieni do wprowadzenia do swojej oferty wieprzowiny PQS. Nieufność względem produktu z certyfikatem PQS zauważalna była szczególnie wśród badanych, którzy dotychczas nie spotkali się z żadną informacją na temat PQS. Respondenci, którzy nie deklarowali zamawiania wieprzowiny PQS najczęściej podawali jako powód „jeszcze za niski poziom świadomości wśród konsumentów” oraz obawy dotyczące wyższej ceny wieprzowiny PQS w porównaniu z niecertyfikowaną.

Bibliografia

Baryłko-Pikielna N., Wasiak-Zys G. (2004), *Jakość żywności z perspektywy współczesnego konsumenta*, (w:) Brzozowska A., Gutkowska K. (red.), *Wybrane problemy nauki o żywieniu człowieka u progu XXI wieku*, Wydawnictwo SGGW, Warszawa.

- Baryłko-Pikielna N., Matuszewska I. (2009), *Sensoryczne Badania Żywności. Podstawy – Teoria – Zastosowania*, Wydawnictwo Naukowe PTTŻ, Kraków.
- Berg L. (2004), *Trust in food in the age of mad cow disease: A comparative study of consumers' evaluation of food safety in Belgium, Britain and Norway*, "Appetite", No. 42(1).
- Bruhn Ch. (2005), *Explaining the concept of health risk versus hazards to consumers*, "Food Control", No. 16.
- De Jonge J., Frewer L. J., van Trijp J. C. M., Renes R. J., de Wit W., Timmers J. (2004), *The development of a monitor for consumer confidence in food safety: Results of an exploratory study*, "British Food Journal", No. 106.
- Grunert K.G. (1997), *What's in a steak? A cross-cultural study on the quality perception of beef*, "Food Quality and Preference", No. 8.
- Grunert K.G. (2005), *Food quality and safety: consumer perception and demand*, "European Review of Agricultural Economics", No. 32.
- Gulbicka B. (2008), *Bezpieczeństwo żywności w Polsce*, „Studia i Monografie”, nr 143, IERiGŻ-PIB, Warszawa.
- Hansen J., Frezer L., Robinson P., Sandøe P. (2003), *Beyond the knowledge deficit: Recent research into lay and expert attitudes to food risks*, "Appetite", No. 41.
- Jeznach M. (2003), *Stan i perspektywy rozwoju rynku żywności funkcjonalnej*, Wydawnictwo SGGW, Warszawa.
- Jeznach M. (2008), *Uwarunkowania ekonomiczno-organizacyjne jakości i bezpieczeństwa żywności*, „Rozprawy Naukowe i Monografie”, Wydawnictwo SGGW, Warszawa.
- Kołożyn-Krajewska D., Sikora T. (1999), *Koncepcja i system zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności*, Stowarzyszenie Naukowo-Techniczne Inżynierów i Techników Przemysłu Spożywczego, Warszawa.
- Kowalska J., Szustkiewicz K. (2008), *Jakość i bezpieczeństwo jako atrybuty żywności*, (w:) Witrowa-Rajchert D., Marzec A. (red.), *Jakość i bezpieczeństwo żywności. Nowoczesne metody analityczne w zapewnieniu jakości i bezpieczeństwa żywności*, Wydawnictwo SGGW, Warszawa.
- Leiss W., Nicol A. (2006), *A tale of two food risk: BSE and farmed salmon in Canada*, "Journal of Risk Research", No. 9.
- Olewnik-Mikołajewska A., Guzek D., Głąbska D., Gutkowska K. (2016), *Consumer Behaviors Toward Novel Functional and Convenient Meat Products in Poland*, "Journal of Sensory Studies", No. 31.
- Pennings J.M.E., Wansink B., Meulenberg M.T.G. (2002), *A note on modeling consumer reactions to a crisis: the case of the mad cow disease*, "International Journal of Research in Marketing", No. 19.
- Rohr A., Luddecke K., Drusch S., Muller M. J., von Alvensleben R. (2005), *Food quality and safety. Consumer perception and public health concern*, "Food Control", No. 16.
- Turlejska H., Szponar L., Pelzner U. (2000), *HACCP w systemie bezpieczeństwa żywności i ochrony zdrowia*, IŻŻ, Warszawa.
- Verbeke W., Vermeir I., Brunsø K. (2007), *Consumer evaluation of fish quality as basis for fish market segmentation*, "Food Quality and Preference", No. 18(4).
- Żakowska-Biemans S., Pieniak Z., Gutkowska K., Wierzbicki J., Cieszyńska K., Sajdakowska M., Kosicka-Gębska M. (2017), *Beef Consumer Segment Profiles Based on Information Source Usage in Poland*, „Meat Science”, No. 124.

The Level of Awareness of Quality and Food Safety Systems among Meat Distributors. The Case of PQS (Pork Quality System)

Summary

Different perspectives of perceiving the quality justify introduction of two concepts, namely the producer and consumer quality, properly defined and quantified. Objectivisation and standardisation of variously connoted quality including both perspectives are certificates or quality systems. They constitute a set of rules that must be considered during the phase of production and distribution of food products, informing about their fulfilment through specific labelling. This labelling system should support consumers with making informed choices, indicating that products are of better quality. Due to the fact that Polish consumers still buy meat mainly in specialised stores or at meat stands in large retail shops, information on its quality is often obtained from the sellers. Therefore, their knowledge on such labelling can be important for consumers' awareness of quality systems and associated markings. In order to determine the knowledge of distributors in this area, namely representing retailers (i.e. specialised stores, delicatessen) and wholesalers, a qualitative research was conducted in 2017 using the method of in-depth telephone interviews with 66 respondents representing the aforementioned categories of distributors in four cities in Poland. The results of these studies indicate a low level of knowledge of retailers about meat quality systems, including the PQS that was extensively promoted in 2011. Wholesalers showed a somewhat greater degree of knowledge in this area, though quite superficial in relation to the criteria differentiating between certified and uncertified meat.

Key words: distributors, awareness, quality systems, pork meat, Pork Quality System.

JEL codes: D12, D19

Уровень знания систем качества и безопасности пищи среди дистрибьюторов мяса на примере PQS (Pork Quality System)

Резюме

Отличающиеся друг от друга перспективы восприятия качества обосновывают ввод новых понятий, а именно производительского и потребительского качества, соответствующим образом определяемых и квантифицируемых. Объективизацию и стандартизацию по-разному конотируемого качества из этих двух перспектив представляют собой сертификаты или системы качества. Они представляют собой набор правил, какие должны учитываться во время производства и распределения продуктов питания, информируя о соблюдении их посредством определенной маркировки. Маркировка должна помогать потребителю в его решениях о покупке, указывая, что продукты, так обозначенные, более высокого качества, чем другие. Учитывая факт, что польские потребители все еще покупают мясо прежде всего в специализированных магазинах или в мясных отделах в крупноформатных магазинах,

часто информацию о его качестве получают от продавцов. И потому знания в этом отношении могут иметь значение для сознательности потребителей в отношении систем качества и способа их графического представления. Для проверки знаний дистрибьюторов в этом отношении, конкретно же продавцов специализированных и деликатесных магазинов, а также представителей оптовых складов в 2017 г. провели качественные обследования с использованием метода углубленных интервью по телефону с 66 респондентами, представляющими перечисленные категории дистрибьюторов в 4 городах в Польше. Результаты этих опросов указывают низкий уровень знаний продавцов в розничной торговле насчет систем качества мяса, том числе и пропагиреваемой в 2011 г. системы PQS. Представители опта в несколько большей степени продемонстрировали знания в этой области, хотя довольно поверхностные по отношению к критериям дифференциации между сертифицированным и несертифицированным мясом.

Ключевые слова: дистрибьюторы, системы качества, свинина, система качества свинины (англ. *Pork Quality System*).

Коды JEL: D12, D19

Artykuł zaakceptowany do druku w kwietniu 2018 roku

Afiliacja:

prof. dr hab. Krystyna Gutkowska

mgr inż. Witold Choiński

dr inż. Sylwia Żakowska-Biemans

Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie

Wydział Nauk o Żywieniu Człowieka i Konsumpcji

Katedra Organizacji i Ekonomiki Konsumpcji

ul. Nowoursynowska 159c

02-787 Warszawa

e-mail: krystyna_gutkowska@sggw.pl

e-mail: witold@polskie-mieso.pl

e-mail: sylwia_zakowska_biemans@sggw.pl