



ZNAKI JAKOŚCI – ŚWIADOMOŚĆ KLIENTÓW ORAZ WPŁYW NA ICH DECYZJE ZAKUPOWE

Justyna Stawicka¹

Politechnika Częstochowska
Wydział Zarządzania
(uczestnik studiów doktoranckich)

Streszczenie: Przedmiotem rozważań niniejszego artykułu są znaki jakości. W opracowaniu zawarto przegląd literatury z zakresu jakości, a także charakterystykę znaków jakości żywienia. Obecnie coraz bardziej kładzie się nacisk na zdrowy tryb życia, a pojęcie jakości towarzyszy wszystkim w życiu codziennym. Dlatego też powstała potrzeba stworzenia pracy, w której zaprezentowano by znaki jakości żywienia oraz punkt widzenia konsumentów. Opracowanie ma na celu sprawdzenie, czy konsumenci wiedzą, czym są znaki jakości, a także czy mają one wpływ na ich decyzje zakupowe. Ponadto w artykule zaprezentowano wyniki badań przeprowadzonych w roku 2019 na grupie 178 konsumentów w różnym przedziale wiekowym.

Słowa kluczowe: decyzje zakupowe, jakość, znaki jakości

DOI: 10.17512/znpcz.2019.1.20

Wprowadzenie

Jakość w każdej dziedzinie życia oraz w każdym kraju stanowi problem społeczno-gospodarczy. Dlatego też wyróżnia się m.in. jakość produktów, pracy, usług, życia czy też jakość procesów. Można więc powiedzieć, iż jakość jest postrzegana przez każdego człowieka, zarówno przez usługobiorcę jak i usługodawcę czy też konsumenta i producenta (Stoma 2012, s. 7-8).

W dzisiejszych czasach powstaje na rynku coraz więcej firm, w związku z tym muszą one umocnić swoją pozycję oraz być rozpoznawalne. Klienci stawiają coraz to większe wymagania, dlatego też przedsiębiorcy przede wszystkim doskonałą technologię oraz kładą nacisk na poprawę jakości. Działania te są udokumentowane odpowiednimi znakami jakości czy też certyfikatami (Borkowski, Rosak-Szyrocka 2009, s. 12-14).

Znaki jakości mają za zadanie ułatwić konsumentom wybór określonych usług lub produktów. Można więc powiedzieć, że znaki jakości stanowią pewnego rodzaju marketing dla danego produktu. Poprawne działanie marketingowe ma wpływ na rozpoznawalność znaku oraz na ocenę korzyści, której dokonuje klient przy zakupie. Wyroby oznaczone znakami jakości oraz posiadające certyfikaty cieszą się większym zaufaniem klientów (Żakowska-Biemans, Gutkowska 2018, s. 115-116).

¹ Justyna Stawicka, mgr inż., justyna.stawicka2@gmail.com, ORCID: 0000-0002-0373-6895

Pojęcie oraz istota jakości – przegląd literatury

„Jakość” to termin, który jest bardzo często wykorzystywany przez każdego z nas w codziennym życiu. Dlatego też nie powinno dziwić, że definicji jakości jest sporo. Termin ten po raz pierwszy wykorzystał Platon w swoich pracach (428-348 r. p.n.e.), gdzie zgodnie ze swoimi poglądami sformułował jakość jako stopień doskonałości. Platon jakość określił jako „*poiotes*”. Uważał on, iż wszystkich zjawisk nie da się opisać ani zmierzyć (Urbaniak 2007, s. 12-13). Inne rozumienie jakości zaprezentował Arystoteles (VI w. p.n.e.), który postrzegał jakość jako cechy, dzięki którym dany przedmiot wyróżnia się od innych. Z kolei chiński myśliciel Lao Tsu (VI w. p.n.e.) określił jakość jako coś, co można doskonalić.

W podejściu do jakości przełomowym momentem było wdrożenie nowego sposobu oceny procesów wytwórczych przed firmę Western Electric w 1920 roku. Ocena ta opierała się na zasadach statystycznego sterowania procesem (Roszak 2014; Roszak-Szyrocka 2017, s. 40-41).

Pomimo iż definicji jakości jest wiele, to można je pogrupować zgodnie z ujęciem (Horbaczewski 2006, s. 9-12):

- filozoficznym,
- technicznym,
- ekonomicznym,
- Kaizen,
- marketingowym,
- TQM,
- ISO.

W Tabeli 1 zaprezentowano definicje jakości kwalifikujące się do ujęcia filozoficznego.

Tabela 1. Jakość w ujęciu filozoficznym

Autor	Treść określenia
Platon	Jakość to pewien stopień doskonałości
Arystoteles	Jakością nazywamy to, na mocy czego rzeczy są w pewien sposób określone
Cyceron	Jakość to właściwość przedmiotu
Lao Tse	Jakość to pojęcie względne
	Jakość to coś, co można ciągle doskonalić
Kartezjusz	Jakość pierwotna, tkwiąca w przedmiocie i jakość wtórna emitowana przez przedmiot
Kant	Zbiór cech wyodrębnionego fragmentu subiektywnie postrzeganej obiektywnej rzeczywistości

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (Olszewska 2011, s. 89-90; <https://www.governica.com/...>; Bielawa 2011, s. 144)

Jakość w ujęciu technicznym zaprezentowano w Tabeli 2.

Tabela 2. Jakość w ujęciu technicznym

Autor	Treść określenia
B.A. Dubowikow	Przez jakość wyrobu przemysłowego zwykle się rozumieć całokształt właściwości określających jego przydatność do użytkowania zgodnie z przeznaczeniem
S. Dulski	Jedynym racjonalnym pojęciem jakości jest jakość techniczna wyrobu i produkcji, wyprowadzona z rzeczowych cech produktów
B. Oyrzanowski	Jakość to zespół cech fizycznych, chemicznych, biologicznych itp. charakteryzujących dany produkt i odróżniający go od innych produktów
W. Krencik	Jakość to zespół cech każdego towaru, dotyczących poziomu nowoczesności, niezawodności, użytkowej wydajności, sprawności, trwałości, kształtu, barwy, estetyki, gustów, mody itp. Wszystkie wymienione cechy towaru mogą być z kolei rozpatrywane z punktu widzenia konstrukcji wyrobu, technologii, zastosowanych surowców, materiałów, sposobów wykończenia itp.
R. Chwieduk	Techniczna jakość produktu jest więc określona jego właściwościami fizykochemicznymi, jest funkcją materialnych cech produktu
B. Miszewski	Jakość to zespół cech fizycznych, dzięki którym ma zaspokajać określone potrzeby ludzkie

Źródło: (Bielawa 2011, s. 144)

Rozumienie jakości zgodne z ujęciem ekonomicznym zaprezentowano w *Tabeli 3.*

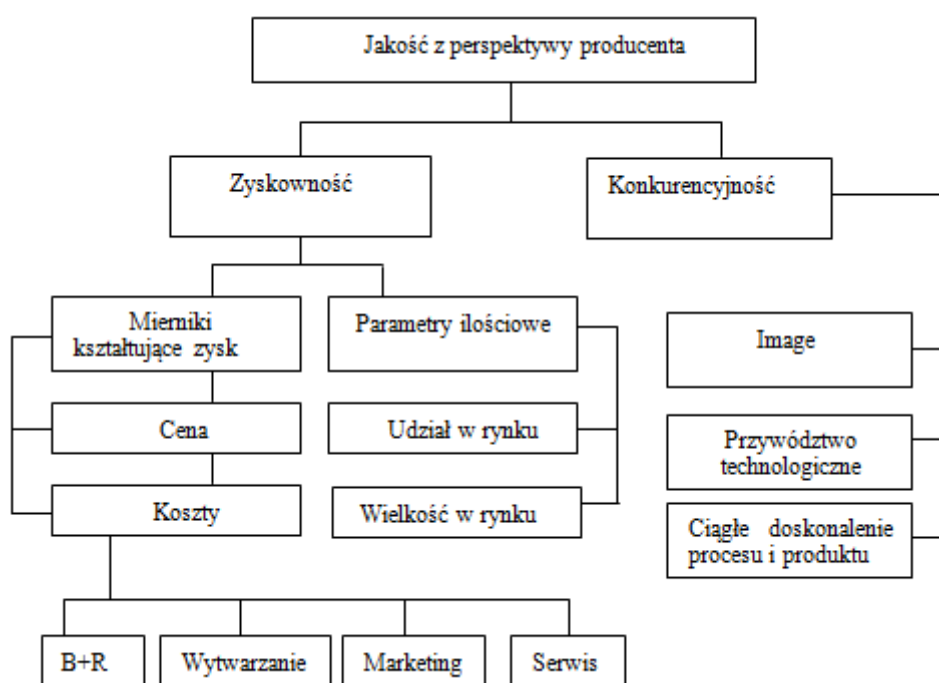
Tabela 3. Jakość w ujęciu ekonomicznym

Autor	Treść określenia
B. Oyrzanowski	Jakość to zdolność zaspokajania przez produkt pewnych potrzeb konsumentów i użytkowników
D. Lwow	Jakość wyrobu to stopień zaspokojenia konkretnej potrzeby w ściśle określonych warunkach użytkowych
A. Kostrzewa	Jakość produkcji, rozpatrywana od strony ekonomicznej, jest to stopień nasilenia zespołu cech współzależnych od wartości użytkowej, wyrażający się w niezawodności, sprawności, trwałości, nowoczesności oraz estetyce dóbr, zaspokajających potrzeby ludzkie
K. Cholewicka-Goździk	Jakość produkcji to stopień zdolności zaspokojenia potrzeb użytkownika, zdeterminowany właściwościami użytkowymi i produkcyjnymi tego produktu

Źródło: (Horbaczewski 2006, s. 11)

Definicje jakości m.in. w ujęciu TQM, ISO 9000, Kaizen brzmią następująco (Harry, Schroeder 2001, s. 19; Mazur, Gołaś 2010, s. 8; Pacana, Stadnicka 2009, s. 14; Gudanowska 2010, s. 162-163; Chelstowska 2006, s. 15-16):

- J.M. Juran – jakość jest to stopień, w jakim konkretny wyrób zaspokaja określone potrzeby nabywcy.
- W.E. Deming – jakość określana jest jako prawdopodobny poziom niezawodności, a także jednorodności przy spełnianiu następujących warunków: osiągnięcie niskich kosztów oraz dopasowywanie się do wymagań stawianych przez rynek. Określił on również jakość jako to, co zadowala, a nawet zachwyca klienta.
- Six Sigma – określa jakość jako prawo do wartości we wszystkich wymiarach wymiany handlowej zarówno kupującego, jak i sprzedającego.
- J. Oakland – jest to określenie potrzeb konsumenta, tych obecnych oraz przyszłych.
- Ph. Crosby – jakość to zgodność z wymaganiami.
- PN-EN ISO 9000:2015 – jakość jest to stopień, w jakim zbiór inherentnych (istniejących samych w sobie) właściwości spełnia wymagania.
- A.V. Feigenbaum – jakość jest to zbiorcza charakterystyka produktu oraz serwis z uwzględnieniem wykonania, marketingu, utrzymywania oraz projektu, co przyczynia się do tego, że dany produkt jest zgodny z oczekiwaniami użytkownika. Feigenbaum jest twórcą koncepcji *Total Quality Control (TQC)* – sterowanie jakością totalną.



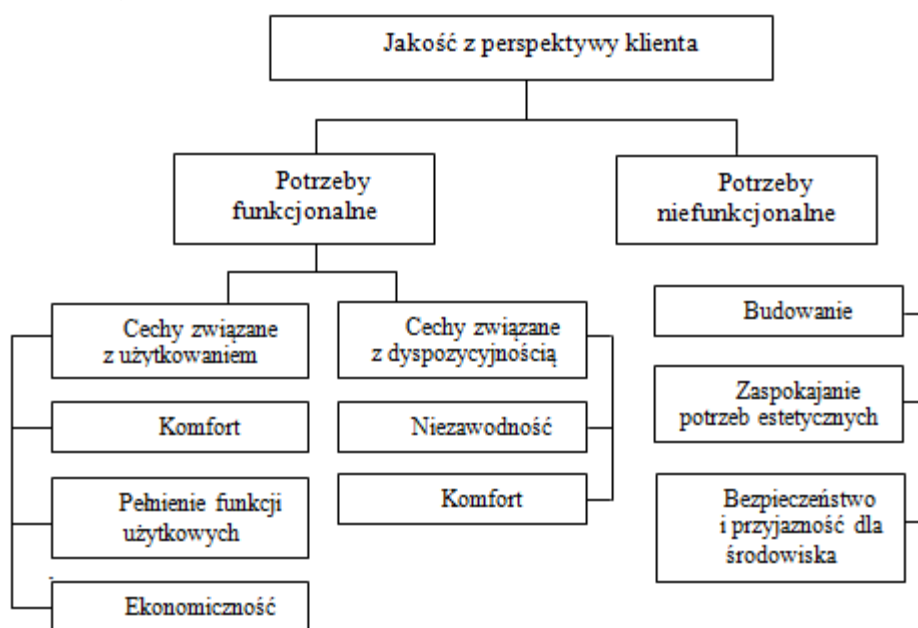
Rysunek 1. Jakość z perspektywy producenta

Źródło: (Bielawa 2011, s. 147)

Zgodnie z zaprezentowanymi definicjami jakości można wyodrębnić następujące atrybuty (Biesok 2013, s. 7):

- stopień spełnienia,
- zgodność z celem,
- przewyższenie oczekiwań klientów,
- wartość,
- zbiór cech,
- rodzaj,
- gatunek,
- zero braków,
- coś, co da się poprawić.

Obecnie jakość nie jest synonimem luksusu, lecz standardem, jaki powinny posiadać produkty. Jakość może być postrzegana z perspektywy producenta (*Rysunek 1*) oraz klienta (*Rysunek 2*).



Rysunek 2. Jakość z perspektywy klienta

Źródło: (Bielawa 2011, s. 147)

Znaki jakości występujące w przemyśle spożywczym

W Polsce występują znaki jakości żywności, które według kryterium, jakim jest sposób przeprowadzania oceny zgodności z określonymi wymaganiami, można podzielić na trzy następujące grupy (Krzysztofiak, Pawlak 2018, s. 153-154):






- certyfikacja przez jednostkę akredytowaną,
- ocena zgodności przez jednostki nieposiadające akredytacji,
- konkursy i nagrody jakości.

W niniejszym artykule opisano znaki jakości żywności, które zostały przedstawione przez J. Krzysztofiaka i K. Pawlaka w ich opracowaniu wraz z zachowaniem kolejności prezentowanych znaków.

Wyróżnia się wiele znaków jakości, gdzie certyfikacja następuje przez jednostkę akredytowaną. W Tabeli 4 zaprezentowano dziesięć znaków w postaci graficznej wraz z ich opisem.

Tabela 4. Znaki jakości żywienia – certyfikacja przez jednostkę akredytowaną

Znak jakości żywienia	Forma graficzna	Opis
Jakość Tradycja		<p>Znak ten przyznawany jest produktom żywnościowym w celu ich wyróżnienia. Jakość Tradycja może być przyznany produktom, w przypadku gdy surowce pochodzą z gospodarstw ekologicznych bądź też z gospodarstw, gdzie stosuje się Dobrą Praktykę Rolniczą i Hodowlaną z wyłączeniem GMO. Znak Jakość Tradycja jest przyznawany produktom, a nie producentowi, przez Kapitułę Znak, która składa się z 11 osób.</p>
Znak jakości Q		<p>Znak jakości Q przyznawany jest wyrobom zagranicznym i krajowym, które spełniają określone wymogi:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Są produkowane seryjnie. – Charakteryzują się zdecydowanie wyższymi niż przeciętne produkty: niezawodnością oraz właściwościami ergonomicznymi, użytkowymi, zdrowotnymi, a także zdecydowanie niższą energochłonnością oraz materiałochłonnością. – Są dostarczane przez dostawcę, który posiada certyfikowany system jakości. Klient kupujący produkt z takowym znakiem jakości może być pewny, iż jest on najwyższej jakości.
Chroniona Nazwa Pochodzenia (ChNP)		<p>Jest to znak europejski, który jest przyznawany tym produktom, które są regionalne oraz charakteryzują się wysoką jakością. Ponadto zarówno wszystkie surowce, jak i wszystkie fazy wytwarzania muszą odbywać się na danym obszarze geograficznym. O znak ChNP mogą ubiegać się środki spożywcze (np. chleb, ciastka, ciasto, piwo, makarony) oraz produkty rolne (np. produkty pochodzące z rybołówstwa, hodowli czy też płody ziemi). Ważne jest, że o ten znak może ubiegać się grupa producentów lub przetwórców, chyba że producent lub przetwórcza jest jedynym na danym obszarze oraz posiada cechy, które wyróżniają go od sąsiednich obszarów.</p>


Chronione Oznaczenie Geograficzne (ChOG)		Jest to znak europejski, który jest przyznawany tym produktom, które są regionalne oraz charakteryzują się wysoką jakością. Od znaku ChNP różni się tym, że wystarczy, aby chociaż jeden z etapów powstawania danego wyrobu miał miejsce na danym obszarze. O znak ChOG mogą ubiegać się te same produkty rolne oraz środki spożywcze co w ChNP. W tym przypadku również musi powstać grupa producentów lub przetwórców oraz tak samo jak w znaku ChNP może od tej zasady być wyjątek.
Gwarantowana Tradycja Specjalności (GTS)		Znak ten jest również znakiem europejskim i może on być przyznany tym produktom, które są wytwarzane tradycyjnymi metodami, według przekazywanej z pokolenia na pokolenie receptury oraz z tradycyjnych surowców. O znak ten, tak jak w przypadku poprzednich dwóch znaków, mogą ubiegać się produkty rolne i środki spożywcze oraz dodatkowo gotowe danie. Warunki przyznania znaku GTS są takie same jak w przypadku ChNP oraz ChOG.
Euroliść		Producenci pakowanych produktów ekologicznych, które są wytwarzane na terytorium Wspólnoty od 1 lipca 2012 r. muszą umieszczać europejskie logo żywności na opakowaniach (Euroliść). Produkt z takowym znakiem gwarantuje, iż spełnia on określone wymagania rozporządzenia Unii Europejskiej. Produkt ze znakiem jakości Euroliść musi być wytworzony m.in. w 95% ze składników ekologicznych.
Quality Meat Program (QMP)		QMP jest znakiem dobrowolnym, a jego posiadanie jest gwarancją wysokiej jakości. System ten jest otwarty na hodowców, przetwórców oraz firmy transportowe, a każda z tych osób pracująca w tym systemie zobowiązuje się do przestrzegania Standardów QMP, które są kontrolowane corocznie przez niezależną jednostkę certyfikującą. W standardach QMP znajdują się takie informacje jak: wskazanie ras bydła, sposób pakowania oraz oznakowania.
System Gwarantowanej Jakości Żywności (QAFP)		Znak QAFP daje gwarancję, że wszystkie etapy produkcji (hodowla zwierząt oraz ich żywienie, ubój i przetwórstwo, magazynowanie i sprzedaż) są zgodne ze standardami jakości QAFP. Standardy te pokazują troskę o dobrostan zwierząt oraz zapewniają wyjątkową jakość produktów mięsnych. System został opracowany z inicjatywy Pracodawców Przemysłu





		Mięsnego oraz Unii Producentów w 2009 roku. Obecnie w przypadku systemu QAFP prowadzona jest również certyfikacja poza akredytacją (dotyczy np. Zeszytu Branżowego Konserwy).
System Jakości Wieprzowiny (PQS)		Mięso wieprzowe, które jest produkowane w tym systemie, powinno być chude oraz nieprzetłuszczone przy jednoczesnym zachowaniu dla przetwórców oraz konsumentów parametrów jakości mięsa. System PQS jest otwarty i dobrowolny. Kontrolę dokonuje niezależna jednostka certyfikująca.
Integrowana produkcja roślin (IP)		Jest to nowoczesny oraz rozwijający się system uprawy, biorący pod uwagę atrakcyjny wygląd warzyw, owoców i innych płodów rolnych oraz wysokie walory jakościowe. Producent, który chce stosować IP, powinien to zgłosić do odpowiedniego podmiotu certyfikującego maksymalnie 30 dni przed sadzeniem roślin bądź siewem. Czynności wykonywane podczas kontroli dotyczą m.in.: nawożenia, ukończenia szkolenia z IP, dokumentowania, prowadzenie produkcji, która jest zgodna z zatwierdzonymi przez Głównego Inspektora Ochrony Roślin i Nasiennictwa metodykami, przestrzeganie zasad higieniczno-sanitarnych.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie ([http://www.portalspozywczy.pl/...](http://www.portalspozywczy.pl/); Borkowski, Rosak-Szyrocka 2009, s. 190-192; [http://www.trzyznakisunku.pl/...](http://www.trzyznakisunku.pl/); [http://uniaeuropejska.org/...](http://uniaeuropejska.org/); [http://www.pzpbm.pl/...](http://www.pzpbm.pl/); [http://www.qafp.pl/...](http://www.qafp.pl/); [http://odadojakosci.pl/...](http://odadojakosci.pl/); [https://www.polsus.pl/...](https://www.polsus.pl/); <https://piorin.gov.pl/integrowana...>)

Z kolei w Tabeli 5 zaprezentowano sześć najpopularniejszych znaków jakości żywienia według oceny zgodności przez jednostki nieposiadające akredytacji.

Tabela 5. Znaki jakości żywienia – ocena zgodności przez jednostki nieposiadające akredytacji

Znak jakości żywienia	Forma graficzna	Opis
Poznaj Dobrą Żywność (PDŻ)		Znak ten jest dobrowolny, a uczestnikami tego programu mogą być przedsiębiorcy państw członkowskich Unii Europejskiej. Aby otrzymać znak PDŻ, należy spełniać określone kryteria, które zostały opracowane przez Kolegium Naukowe ds. Jakości Produktów Żywności. Zgłoszenie do programu jest nieodpłatne. Znak ten ma pomóc konsumentowi w wyborze produktu, a także podnieść jego zaufanie do danego produktu poprzez informację o stabilnej oraz wysokiej jakości.

Liderzy Jakości Żywności		<p>Program ten promuje te przedsiębiorstwa, które kładą nacisk na bezpieczeństwo wytwarzanych produktów oraz na markę. Program jest możliwością przystąpienia do najnowocześniejszych firm, które pracują według międzynarodowych systemów jakości. Program jest otwarty, wiarygodny, niezależny, bezpłatny oraz obiektywny.</p>
Docień Polskie		<p>Celem przedsięwzięcia jest rozpowszechnianie produktów spożywczych o wysokiej jakości, które są dostępne na polskim rynku, a także ich wytwórców. W ramach programu cztery razy w roku odbywają się audyty żywności, udział w nich nie jest zobowiązujący i jest bezpłatny. Produkt do oceny może być zgłoszony przez producenta lub nominowany przez Lożę Ekspertów. Podczas audytu przyznaje się oceny w skali 1-10 – za wygląd, smak oraz stosunek jakości do ceny. W celu uzyskania znaku Docień Polskie należy otrzymać min. 7,5 pkt. Produkt, który otrzymał maksymalną notę 10 pkt, otrzymuje tytuł TOP PRODUKT.</p>
Europejska Sieć Regionalnego Dziedzictwa Kulinarne		<p>Europejska Sieć Regionalnego Dziedzictwa Kulinarne powstała w celu ułatwienia turystom oraz konsumentom odnalezienia oraz spróbowania regionalnej i lokalnej żywności w Europie. Ponadto regiony realizują działania mające na celu promocję oraz poprawę jakości żywności i wzmocnienie regionalnej tożsamości.</p>
Znak Żywność Atestowana		<p>Producenci ubiegający się o Znak Żywność Atestowana będą mogli konkurować na rynkach UE, jednakże aby otrzymać takowy znak, muszą oni spełnić odpowiednie wymogi jakościowe, techniczne oraz surowcowe. ZŻA mogą otrzymać wysokowartościowe produkty spożywcze. Do najważniejszych kryteriów przyznawania znaku zaliczyć można następujące: najwyższa jakość potwierdzona badaniami oraz atestami, brak substancji szkodliwych dla zdrowia, wysoka wartość żywieniowa, właściwe oznakowanie produktów zgodnie z obowiązującymi przepisami.</p>

Polski Producent Żywności (PPŻ)		<p>Inicjatywa PPŻ promuje najlepsze polskie produkty żywnościowe, a także rodzimych producentów. Kapituła Ogólnopolska stawia bardzo wysokie wymagania wobec produktów z racji rangi tytułu oraz konieczności utrzymania wysokiego poziomu. Uczestnikami mogą być ci producenci, którzy oferują żywność dobrą oraz cenioną przez odbiorców, mogą być to przedsiębiorstwa polskie działające w kraju oraz w UE.</p>
---------------------------------	---	--

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (<https://www.gov.pl/web/...>; <http://nowypm.pl/...>; <http://docenpolskie.pl/...>; <http://drmaryniak.pl/...>; <http://www.zdrowa-zywnosc.pl/...>; <http://ekwiatkowski.poznan.pl/...>)

W Tabeli 6 przedstawiono sześć konkursów i nagród jakości, jakie występują w dziedzinie żywności.

Tabela 6. Znaki jakości żywienia – konkursy i nagrody jakości

Znak jakości żywienia	Forma graficzna	Opis
Teraz Polska		<p>Znak ten jest nadawany przez Fundację Polskiego Godła Promocyjnego „Teraz Polska”. Założeniem tego znaku jakości jest promowanie polskich produktów nie tylko w kraju, ale również za granicą. Znak ten jest przeznaczony zarówno dla produktów, jak i usług oraz gmin i cieszy się dużą popularnością. Kryteria oceny są surowe, dzięki nim firmy potwierdzają jakość na wysokim poziomie.</p>
Najlepsze w Polsce		<p>Organizatorem tego konkursu jest Towarzystwo im. Hipolita Cegielskiego. Laureaci otrzymują godło Najlepsze w Polsce, a odkąd godło to zostało uznane przez komisję Europejską, to przyznaje się godło The Best in Poland. Celem konkursu jest przede wszystkim promowanie najlepszych firm polskich oraz firm z UE, które swoją działalność prowadzą w Polsce.</p>
Agro Polska		<p>Program ten ma na celu promocję wysokiej jakości produktów branży rolnej oraz przetwórstwa rolno-spożywczego. W konkursie mogą brać udział przedsiębiorcy z Polski oraz z UE. Laureaci konkursu otrzymują dyplom, a także prawo do znakowania produktów Godłem Promocyjnym przez okres 1 roku z możliwością przedłużenia uprawnień.</p>

Nasze Kulinarne Dziedzictwo – Smaki Regionów		Jest to konkurs na najlepszy tradycyjny oraz regionalny produkt żywności i na najlepszą potrawę oraz danie tradycyjne i regionalne. Ideą konkursu jest zachęcanie mieszkańców obszarów wiejskich do poszukiwania źródeł dochodu.
Złoty Medal MTP		Uważa się, że Złoty Medal to nie tylko nagroda, ale także strategia promocji, która swój początek ma na Międzynarodowych Targach Poznańskich. Do konkursu można zgłaszać takie produkty i usługi, które wyróżniają się na rynku dzięki wysokim walorom technologicznym, jakościowym i użytkowym oraz mogą być wzorem dla innych. Produkty biorące udział w konkursie są oceniane dwuetapowo. Pierwszy etap to werdykt ekspertów zasiadających w Sądzie Konkursowym, zaś drugi etap to wybór konsumentów.
Laur Konsumenta / Klienta		Jest to ogólnopolski projekt konsumentki. Jego celem jest wyłonienie tych produktów i marek, które w danym roku są najpopularniejsze w danych kategoriach. Plebiscyt ten jest prowadzony w każdej kategorii na grupie minimum 1000 badanych. W ramach konkursu przyznaje się wyróżnienia z zakresu: złoty, srebrny oraz brązowy Laur Konsumenta/Klienta, Grand Prix konkursu Laur Konsumenta/Klienta, Top Marka oraz Odkrycie Roku.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie ([https://www.jakosc.biz/...](https://www.jakosc.biz/); <http://agropolska...>; [http://www.produktyregionalne.pl/...](http://www.produktyregionalne.pl/); [http://www.zlotymedal.com/...](http://www.zlotymedal.com/); <http://laur-konsumenta.pl>)

Oprócz wymienionych powyżej znaków jakości są również takie, które są umieszczane na produktach marek własnych największych sieci handlowych, np. gwarancja jakości. Znak ten jest jedynym w Polsce certyfikatem o zasięgu ogólnopolskim, wyróżnia się jakością wykorzystywanych komponentów oraz surowców. Jak wyżej zaprezentowano, występuje wiele znaków jakości żywności. Jednakże uzyskanie jakiegokolwiek z nich przez przedsiębiorstwo nie jest takie proste, ponieważ musi ono spełniać określone wymogi. Jedne z nich są bardziej, a inne mniej rozpoznawalne przez klientów, co zostało przedstawione w punkcie czwartym. Ponadto omawiając znaki jakości, warto również dodać, iż wśród nich są takie, które są wiarygodne, oraz te, które wiarygodne nie są. Przede wszystkim można polegać na takich znakach jakości jak: Jakość Tradycja, ChNP, ChOG, GTS. Produkty objęte certyfikacją są kontrolowane każdego roku przez Inspekcję Jakości, gdzie sprawdzany jest proces produkcyjny oraz jakość produktów.

Znaki jakości z punktu widzenia klienta

Szczególną determinantą mającą wpływ na jakość produktów oraz usług jest satysfakcja klienta (Kowalik, Klimecka Tatar 2018, s. 33). W celu sprawdzenia wiedzy konsumentów na temat znaków jakości oraz jaki wpływ znaki jakości mają na decyzje zakupowe przeprowadzono badanie w formie ankiety, gdzie 178 respondentów robiących zakupy w sklepie otrzymało kwestionariusz do uzupełnienia. Ilość osób ankietowanych kwalifikująca się do danej grupy wiekowej została zaprezentowana w Tabeli 7.

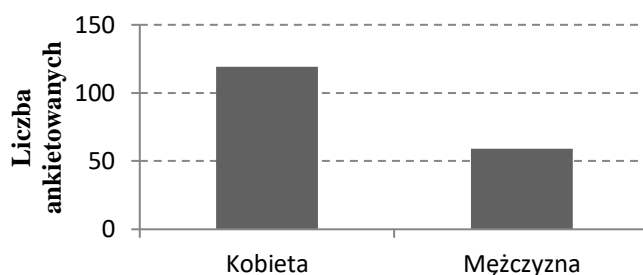
Tabela 7. Liczba badanych respondentów według grup wiekowych

Wiek	Liczba badanych
18-25	58
26-40	71
41-60	34
> 60	15

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z ankiety

Na podstawie Tabeli 7 widać, iż ankietę wypełniło najwięcej osób w przedziale wiekowym 26-40 lat. 58 respondentów było w wieku między 18 a 25 lat, natomiast 34 osoby zadeklarowało, że jest w wieku między 41 a 60 lat. Najmniej respondentów było z grupy powyżej 60 lat i było to 15 osób.

Drugie pytanie z metryczki miało na celu sprawdzenie, jakiej płci są ankietowani. Uzyskane wyniki zaprezentowano na Rysunku 3.



Rysunek 3. Płeć respondentów

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z ankiety

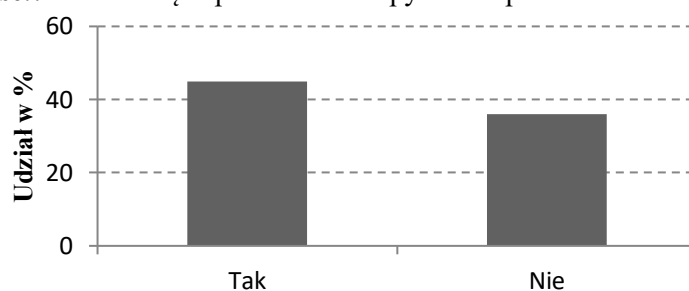
Trzecie pytanie zawarte w metryczce miało na celu sprawdzenie, jakie wykształcenie posiadają ankietowani. Wyniki przedstawiają się w sposób następujący:

- 6,74% respondentów ma wykształcenie podstawowe,
- 21,91% respondentów ma wykształcenie zawodowe,
- 32,59% respondentów ma wykształcenie średnie,
- 38,76% respondentów ma wykształcenie wyższe.

Pierwsze pytanie w ankiecie brzmiało następująco „Czy wie Pani/Pan co to są znaki jakości?”. Okazuje się, że mniej niż połowa respondentów (45,51%) udzieliła

odpowiedzi twierdzącej. Taka odpowiedź może sugerować, iż respondenci są niedoinformowani, jeśli chodzi o jakość, znaki jakości czy też dobrą jakość żywności. Wiedząc, że pozostali respondenci, tj. 54,49%, nie wiedzą, czym są znaki jakości, wnioskować można, iż nie zwracają oni uwagi na to, czy dany produkt takowy znak posiada. W związku z tym osobom, które nie wiedzą, czym są znaki jakości, zadano dodatkowe pytanie, które brzmiało „Czy wiedząc, że znaki jakości są gwarancją dobrej jakości produktu, kupowałyby/-łby Pani/Pan produkty posiadające znaki jakości?”. Okazuje się, że jeśli respondenci posiadaliby wiedzę na temat znaków jakości, to 83 osoby z 97 kupowałyby produkty ze znakami jakości. Warto dodać, iż wśród wymienionych w niniejszym opracowaniu znaków jakości są również takie, które nie niosą za sobą jakichkolwiek wymagań stawianych produktom. Przykładem jest Laur Konsumenta, który zostaje przyznany przez konsumentów dla najpopularniejszych produktów i marek. Osobom, które na pierwsze pytanie odpowiedziały przecząco, podziękowano za udział w ankiecie, z kolei pozostałym osobom zadano kolejne pytania.

Następne pytanie brzmiało „Czy przy zakupie żywności zwraca Pani/Pan uwagę na znaki jakości?”. Strukturę odpowiedzi na to pytanie zaprezentowano na *Rysunku 4*.

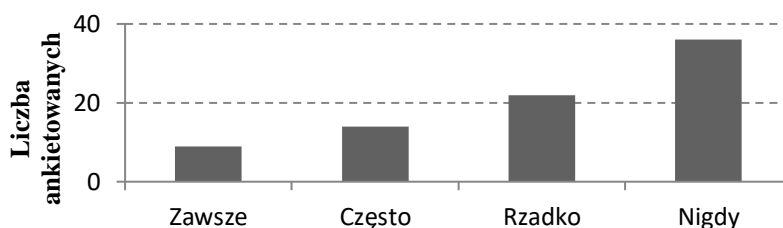


Rysunek 4. Czy przy zakupie żywności zwraca Pani/Pan uwagę na znaki jakości?

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z ankiety

Ponad połowa, bo 55,55% spośród 81 respondentów deklaruje, że zwraca uwagę na to, czy dany produkt posiada znak jakości. Z kolei pozostali ankietowani (44,45%) mimo tego, że wiedzą, czym są znaki jakości, to przy zakupie nie zwracają na nie uwagi.

Struktura odpowiedzi na pytanie „Jak często zwraca Pani/Pan uwagę na to, czy dany produkt posiada znak jakości?” została zaprezentowana na *Rysunku 5*.



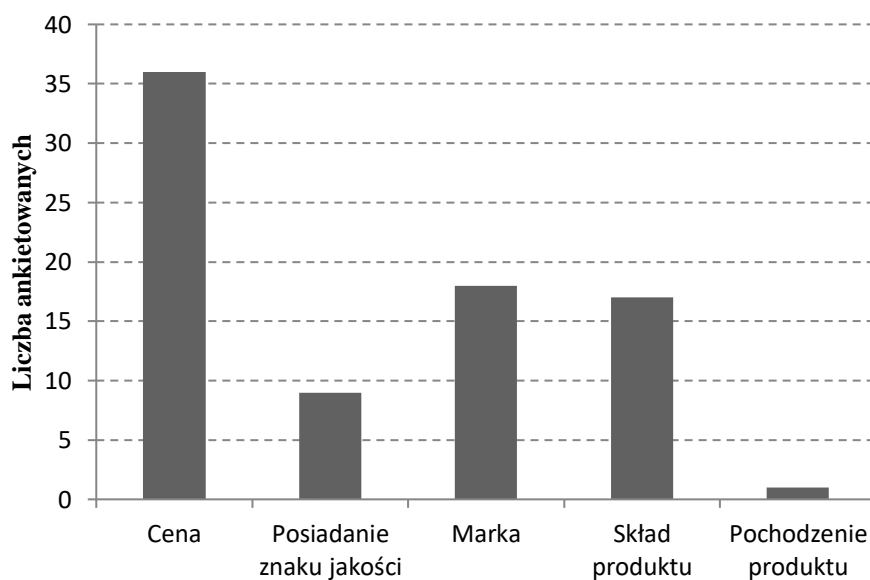
Rysunek 5. Jak często zwraca Pani/Pan uwagę na to, czy dany produkt posiada znak jakości?

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z ankiety

36 osób zadeklarowało, że nigdy nie zwraca uwagi na znaki jakości przy zakupie, 22 osoby rzadko sięgają po produkty oznaczone znakami jakości, 14 osób często wybiera produkty ze znakiem jakości. Osób, które deklarują, iż zawsze wybierają produkty posiadające znak jakości, jest 9. Wyniki te pokazują, iż na 81 osób, które mają świadomość, czym są znaki jakości, zaledwie 9 wybiera produkty dobre jakościowo.

Kolejne pytanie miało charakter otwarty i brzmiało następująco: „Na jakie znaki jakości zwraca Pani/Pan uwagę podczas zakupu produktów żywnościowych?”. Zdecydowanie najczęstszym znakiem pojawiającym się w odpowiedzią był znak jakości Q. Pozostałymi znakami jakości, które zostały wymienione przed respondentów, są: Poznaj Dobrą Żywność, Laur Konsumenta, Jakość Tradycja.

Pytanie następne miało na celu sprawdzenie, czym kierują się konsumenci, podejmując decyzje zakupowe. Strukturę odpowiedzi na to pytanie przedstawiono na Rysunku 6. Jak można zauważyć na wykresie, najczęściej, bo aż 36 respondentów podczas zakupów kieruje się ceną, 18 osób – marką, 17 – składem produktu, 9 – posiadaniem znaku jakości, a zaledwie jedna osoba patrzy na pochodzenie produktu.



Rysunek 6. Czym kieruje się Pani/Pan podczas podejmowania decyzji zakupowych?

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z ankiety

Następne pytanie miało na celu sprawdzenie, jakie znaki jakości respondenci znają chociażby ze słyszenia. W kwestionariuszu znaki jakości zostały wymienione w tabeli, bez logotypów. Pytanie to było wielokrotnego wyboru, tak więc respondenci mogli postawić krzyżyk przy wszystkich znakach jakości, o których słyszeli. Odpowiedzi, jakie zostały udzielone na to pytanie, zostały przedstawione w Tabeli 8.

Tabela 8. Proszę zaznaczyć, o których z poniższych znaków jakości żywności Pan/Pani slyszal/-a.

Nazwa	Ilość osób	Nazwa	Ilość osób	Nazwa	Ilość osób
Jakość Tradycja	49	System Jakości Wieprzowiny	11	Teraz Polska	13
Znak jakości Q	78	Integrowana Produkcja Roślin	0	Najlepsze w Polsce	8
Chroniona Nazwa Pochodzenia	3	Poznaj Dobrą Żywność	34	Agro Polska	4
Chronione Oznaczenia Geograficzne	1	Liderzy Jakości Żywności	21	Nasze Kulinarne Dziedzictwo – Smaki Regionów	1
Gwarantowana Tradycyjna Specjalność	1	Europejska Sieć Regionalnego Dziedzictwa Kulinarne	4	Złoty Medal MTP	2
Euroliść	12	Docień Polskie	8	Laur Konsumenta	57
Quality Meat Program	8	Znak Żywność Atestowana	5		
System Gwarantowanej Jakości Żywności	4	Polski Producent Żywności	23		

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z ankiety

Analizując dane z Tabeli 8, zauważa się, iż są znaki jakości, o których respondenci nie słyszeli, np. Integrowana Produkcja Roślin. Może to być spowodowane faktem, iż jest to logo systemu produkcji nie umieszczane na produktach. Są również takie, o których słyszało niewiele z ankietowanych, m.in. Chronione Oznaczenia Geograficzne, Gwarantowana Tradycyjna Specjalność, Nasze Kulinarne Dziedzictwo – Smaki Regionów, Złoty Medal MTP, Chroniona Nazwa Pochodzenia. Zauważa się sześć znaków jakości, o których słyszała największa liczba respondentów, są to: znak jakości Q, Laur Konsumenta, Jakość Tradycja, Poznaj Dobrą Żywność, Liderzy Jakości Żywności, Polski Producent Żywności. Znajomość tych znaków wśród respondentów może być spowodowana tym, iż są one jednymi z bardziej znanych i rozpowszechnianych na terenie całej Polski. Podobne wyniki uzyskała A. Wilczyńska (Wilczyńska 2015), która przeprowadziła badanie ankietowe dotyczące znajomości wybranych znaków żywności gwarantowanej jakości. Według wyników uzyskanych z badania znaki takie jak: GTS, ChNP, ChOG są najmniej znanymi znakami, natomiast znaki QAFP oraz Jakość Tradycja są znakami bardziej rozpoznawalnymi.

Ostatnie pytanie w ankiecie miało na celu sprawdzenie, czy według konsumentów posiadanie znaku jakości żywienia na produkcie ma wpływ na podjęcie decyzji zakupowych. Spośród 81 badanych zaledwie 38 osób odpowiedziało, że znak jakości ma wpływ na podejmowanie decyzji zakupowych. Odpowiedzią na pytanie, dlaczego respondenci tak uważają, może być jedno z poprzednich pytań, gdzie kierowanie się znakiem jakości zajęło dopiero czwarte miejsce. Konsumenty przede wszystkim patrzą na cenę, markę oraz skład produktu.

Podsumowanie

W artykule zaprezentowano znaki jakości dotyczące produktów żywnościowych. Znaki te mogą być przyznane przez jednostkę akredytowaną lub przez jednostkę nieposiadającą akredytacji. Ponadto przedsiębiorstwa oprócz ubiegania się o znaki jakości mogą brać udział w różnych konkursach i nagrodach jakości. Wydawać by się mogło, że tematyka znaków jakości jest wszystkim dobrze znana, jednakże po przeprowadzonym badaniu ankietowym okazuje się, że tak nie jest. Spośród ankietowanych 54,49% zadeklarowało, że nie wie, czym są znaki jakości. 44,45% osób spośród tych, którzy wiedzą, czym są znaki jakości, nie zwraca na nie uwagi. Respondentom zadano pytanie, jak często patrzą na znaki jakości podczas zakupów. Odpowiedzi ujawniły, że 11,11% osób zawsze patrzy na znaki jakości, a 17,28% ankietowanych często zwraca na nie uwagę. W celu sprawdzenia, czy znaki jakości mają wpływ na decyzje zakupowe klientów, zadano pytanie, czym respondenci kierują się podczas podejmowania decyzji zakupowych. Zgodnie z udzielonymi odpowiedziami zauważa się, iż największy wpływ na decyzje zakupowe klientów ma cena, następnie marka produktu oraz skład produktu. Znaki jakości znalazły się na czwartym miejscu.

Reasumując – mimo że jakość i znaki jakości nas otaczają, to przy podejmowaniu decyzji zakupowych większość osób nie zwraca na nie uwagi. Najważniejszym czynnikiem, którym kierują się konsumenci, jest cena.

Literatura

1. Bielawa A. (2011), *Postrzeganie i rozumienie jakości – przegląd definicji jakości*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego”, nr 21.
2. Biesok G. (2013), *Zarządzanie jakością w logistyce*, Wydawnictwo Naukowe Akademii Techniczno-Humanistycznej w Bielsku-Białej, Bielsko-Biała.
3. Borkowski M., Rosak-Szyrocka J. (2009), *Procedury uzyskiwania znaków jakości*, Wydawnictwo Politechniki Częstochowskiej, Częstochowa.
4. Chelstowska Z. (2006), *Filozofia jakości według Platona i W.E. Deminga w trosce o jakość pracy szkoły*, „Mazowiecki Kwartalnik Edukacyjny Meritum”, nr 2(2).
5. Gudanowska A.E. (2010), *Wprowadzenie do zarządzania jakością w przedsiębiorstwie produkcyjnym*, „Ekonomia i Zarządzanie”, t. 2, nr 4.
6. Harry M., Schroeder R. (2001), *Six Sigma*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków.
7. Horbaczewski D. (2006), *Filozoficzne źródła współczesnego pojmowania jakości*, „Problemy Jakości”, nr 10.
8. <http://agropolska.eu/pl/o-konkursie/> (dostęp: 03.01.2019).
9. <http://docenpolskie.pl/program/> (dostęp: 03.01.2019).
10. <http://drmaryniak.pl/europejska-siec-dziedzictwa-kulinarnego/> (dostęp: 03.01.2019).
11. http://ekwiatkowski.poznan.pl/?page_id=28 (dostęp: 03.01.2019).
12. http://nowypm.pl/index.php/artykuly/jakosc/172-liderzy-jakosci-zywnosci?fbclid=IwAR2cuzQS_dRbz3QJdFT3EJxQJpi7d9U2SbFqs2ZihU_UFfaRFhVB5tvelMU4 (dostęp: 03.01.2019).
13. <http://odadojakosci.pl/poznaj-smak/> (dostęp: 03.01.2019).
14. <http://laur-konsumenta.pl> (dostęp: 03.01.2019).
15. <http://uniaieuropejska.org/qeuro-liq-gwarancj-pochodzenia-i-wysokiej-jakoci/> (dostęp: 03.01.2019).

16. <http://www.portalspozywczy.pl/technologie/wiadomosci/blisko-250-produktow-ze-znakiem-jakosc-tradycja,143584.html> (dostęp: 03.01. 2019).
17. <http://www.produktyregionalne.pl/nkd.html> (dostęp: 03.01.2019).
18. <http://www.pzpbm.pl/QMP> (dostęp: 03.01.2019).
19. <http://www.qafp.pl/o-qafp/> (dostęp: 03.01.2019).
20. <http://www.trzyznakismaku.pl/oznaczenia> (dostęp: 03.01.2019).
21. <http://www.zdrowa-zywnosc.pl/znak-zywnosc-atestowana> (dostęp: 03.01.2019).
22. <http://www.zlotymedal.com/pl/korzysci/> (dostęp: 03.01.2019).
23. <https://piorin.gov.pl/integrowana-produkcja/> (dostęp: 03.01.2019).
24. <https://www.gov.pl/web/rolnictwo/poznaj-dobra-zywnosc> (dostęp: 03.01.2019).
25. <https://www.governica.com/Jakość> (dostęp: 31.12.2018).
26. <https://www.jakosc.biz/nagrody-i-znaki-jakosci/> (dostęp: 03.01.2019).
27. <https://www.polsus.pl/index.php/pork-quality-system> (dostęp: 03.01.2019).
28. Kowalik K., Klimecka-Tatar D. (2018), *Model zarządzania jakością usług w kontekście satysfakcji klienta*, „Zeszyty Naukowe. Quality. Production. Improvement”, nr 1(8).
29. Krzysztofiak J., Pawlak K. (2018), *Znaki jakości żywności jako element zapewnienia bezpieczeństwa żywności polskich konsumentów*, „Intercathedra”, nr 35(2).
30. Mazur A., Gołaś H. (2010), *Zasady, metody i techniki wykorzystywane w zarządzaniu jakością*, Wydawnictwo Politechniki Poznańskiej, Poznań.
31. Olszewska A.M. (2011), *Zarządzanie wiedzą jako koncepcja kreująca jakość*, „Problemy Eksploatacji”, nr 3.
32. Pacana A., Stadnicka D. (2009), *Systemy zarządzania jakością zgodne z ISO 9001*, Oficyna Wydawnicza Politechniki Rzeszowskiej, Rzeszów.
33. Rosak-Szyrocka J. (2017), *Analiza i doskonalenie jakości na przykładzie przedsiębiorstwa produkcyjnego*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Częstochowskiej. Zarządzanie”, nr 28, t. 1. DOI: 10.17512/znpcz.2017.4.1.04.
34. Stoma M. (2012), *Modele i metody pomiaru jakości usług*, Wydawca Q&R Polska, Lublin.
35. Urbaniak M. (2007), *Zarządzanie jakością, środowiskiem oraz bezpieczeństwem w praktyce gospodarczej*, Difin, Warszawa.
36. Wilczyńska A. (2015), *Znajomość żywności gwarantowanej jakości i jej oznakowania wśród młodych konsumentów*, „Handel Wewnętrzny”, nr 2(355).
37. Żakowska-Biemans S., Gutkowska K. (2018), *Atrybuty zaufania dotyczące jakości jako czynnik wpływający na decyzje nabywcze konsumentów żywności*, „Ekonomika i Organizacja Gospodarki Żywnościowej”, nr 121.

QUALITY MARKS – CUSTOMER AWARENESS AND IMPACT ON THEIR PURCHASING DECISIONS

Abstract: The subject matter of this article is quality marks. The study includes a review of literature in the field of quality, as well as characterization of nutrition quality marks. Currently, the concept of quality accompanies everyone in everyday life and increasingly more emphasis is placed on a healthy lifestyle. Therefore, there was need for a job which would present nutritional quality marks and consumer views. The study aims to verify whether consumers know what quality marks are and whether they affect their purchasing decisions. Moreover the article presents the results of research carried out in 2019 on a group of 178 consumers in different age groups.

Keywords: purchase decisions, quality, quality marks