



ASOCIACE MALÝCH A STŘEDNÍCH PODNIKŮ A ŽIVNOSTNÍKŮ ČR
ASSOCIATION OF SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES AND CRAFTS CZ
DIE ASSOZIATION DER KLEINEN UND MITTLEREN BETRIEBE UND HANDWERKER CZ



NÁRODNÍ POLITIKA KVALITY

Výsledky průzkumu č. 18 AMSP ČR

Značky kvality a jejich vnímání spotřebiteli a podnikateli

Zadání průzkumu

Asociace malých a středních podniků a živnostníků ČR dlouhodobě poskytuje aktivní podporu podnikání malých a středních podniků. Aktuální průzkum je zaměřen na spotřebitele a nakupování spotřebního zboží, znalost a vnímání značek kvality. Cílem je také zjistit, jakým způsobem mohou značky kvality podpořit podnikatelské prostředí v České republice.

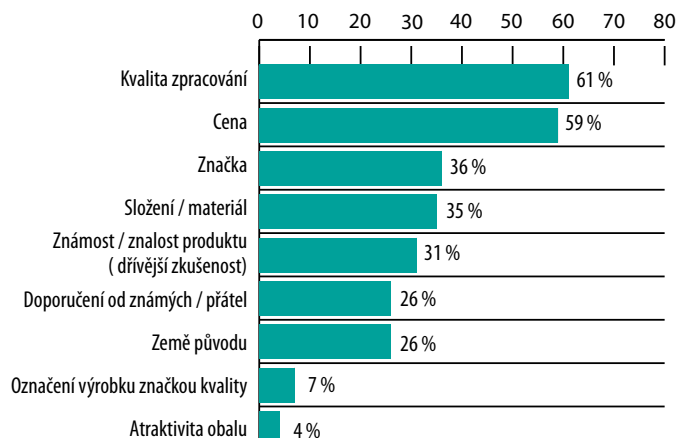
HLAVNÍ CÍLE PRŮZKUMU JSOU:

- Zjistit, jakým způsobem mohou podnikatelé podpořit svůj prodej domácích výrobků využitím ověřených značek kvality
- Zjistit, které faktory jsou pro spotřebitele důležité při nákupu zboží
- Prozkoumat, co lidé chápou pod pojmem kvalita a jak se k takovým výrobkům staví
- Zjistit, zda respondenti znají program Česká kvalita a zda se orientují ve značkách kvality, které tento program sdružuje
- Osvětlit postoje dotázaných ke garanci kvality těmito značkami
- Najít nejvýznamnější formu garance kvality pro ideální nezávislou značku kvality

1.

Co je pro Vás nejdůležitější při nakupování spotřebního zboží?

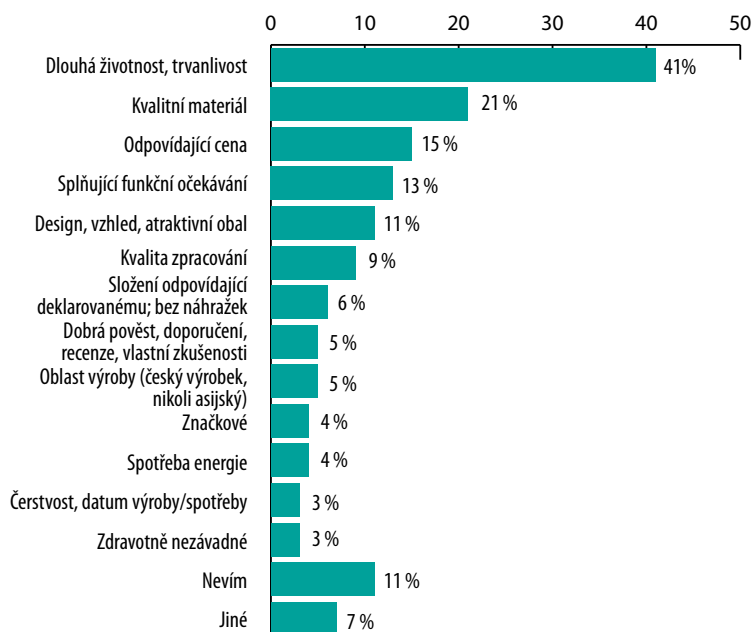
(uzavřená otázka, označte 3 nejdůležitější odpovědi)



N=521

2. Co si představujete pod pojmem kvalitní výrobek?

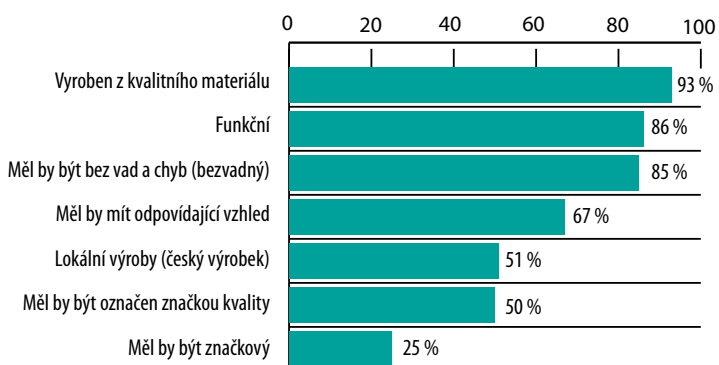
(uzavřená otázka, označte 3 nejdůležitější odpovědi)



N=521

3. Jaký by podle Vás měl být kvalitní výrobek?

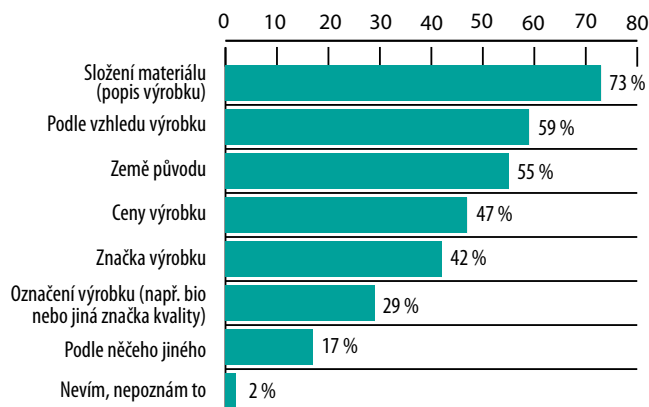
(uzavřená otázka, označte libovolný počet odpovědí)



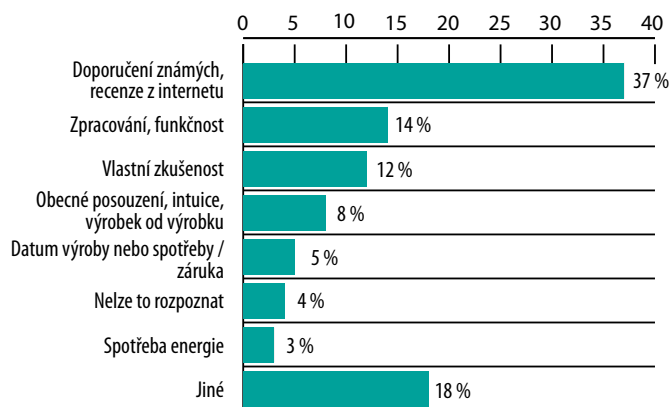
N=521

4. Podle čeho rozeznáváte přímo v obchodě, že jde o kvalitní výrobek?

(polootevřená otázka, označte libovolný počet odpovědí)



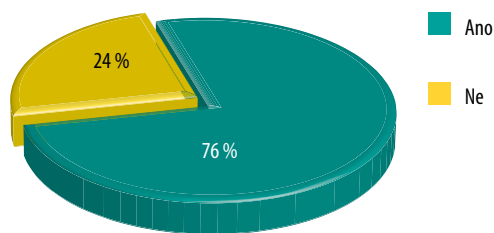
Podle něčeho jiného (detail odpovědi):



Zajímavý názor – je patrné, že spotřebitelé čtou obaly výrobků, pro producenty to je jasné doporučení nepodceňovat vzhled a popis výrobku na obalu.

N=521

5. Dáváte přednost při koupi českým výrobkům?
(uzavřená otázka)



N=521

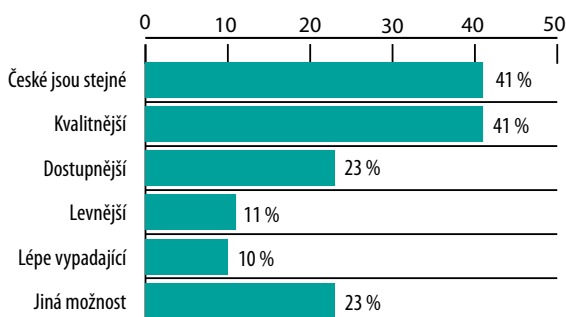
Největší část respondentů (73 %) pozná dle svého mínění kvalitní výrobek podle složení a materiálu. Nadpoloviční většina však také přihlíží ke vzhledu výrobku (59 %) a zemi původu (55 %). Označení kvality v tomto ohledu sleduje 29 % osob.

Více jak tři čtvrtiny dotázaných preferují při nákupu české výrobky před zahraničními.

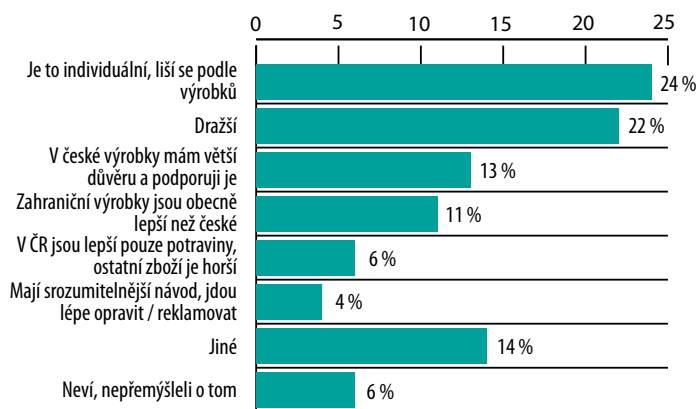
Při srovnání se zahraničními výrobky uvedlo 41 % dotázaných, že jsou shodné s českými, ale stejně početná část respondentů považuje české výrobky za kvalitnější. Jako levnější je zhodnotilo 11 % osob.

Toto je určitě pozitivní zpráva pro české výrobce, jedná se o dlouhodobý trend, který AMSP ČR potvrzuje.

6. Myslíte si, že české výrobky jsou v porovnání se zahraničními:
(polootevřená otázka, označte libovolný počet odpovědí)



N=521



Program Česká kvalita zná 44 % dotázaných osob. Z nich naprostá většina rozhodně nebo spíše (83%) považuje tento program za dostatečnou garanci kvality zboží.

Název „Česká kvalita“ připadá rozhodně nebo spíše důvěryhodný třem čtvrtinám dotázaných. Podobný podíl osob by si takto označený výrobek také koupil – 27 % osob deklarovalo „rozhodně ano“.

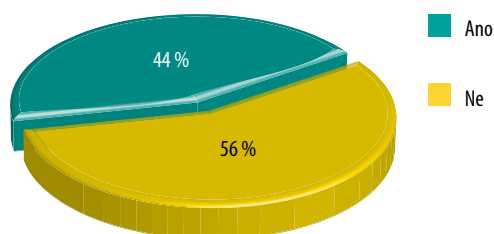
Co se týče značek kvality, 33 % dotázaných uvedlo, že zná některou z nich jménem. Většina z těchto osob považovala značku Klasa, udělovanou potravinářským a zemědělským výrobkům, za jednu ze značek z programu Česká kvalita (konkrétně 64 %). Skutečnou značku

České kvality uvedlo pouze 15 % z těch, kteří deklarovali, že znají některou ze značek (10% obecně Česká kvalita a 5 % Czech Made). Ostatní považovali klasické značky zboží jako Madeta, Kunín, Eta, ale i Adidas, Bio, obrázek české vlajky apod. za jednu ze značek kvality.

Při podpořené znalosti uvedlo 65 % dotázaných, že zná značku Czech Made, okolo 60 % osob také již slyšelo o Ekologicky šetrném výrobku a Pečetí jakosti. Nejmenší počet osob znal značky Q21 a SZUTEST (shodně po 4 %).

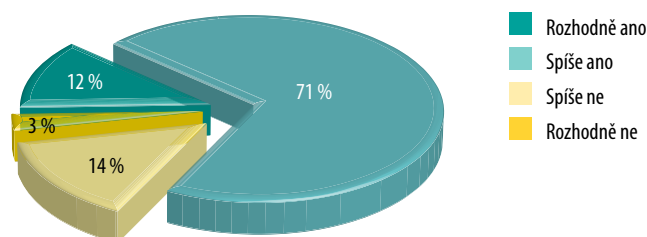
Naprostá většina těch, kteří uvedené značky znali, hodnotí tyto značky jako rozhodně nebo spíše garantující kvalitu zboží.

7. Znáte program Česká kvalita?
(uzavřená otázka, filtr „Ano“ na ot. 8)



N=521

8. Myslíte si, že tento program garantuje kvalitu zboží?
(uzavřená otázka, jedna možná odpověď)

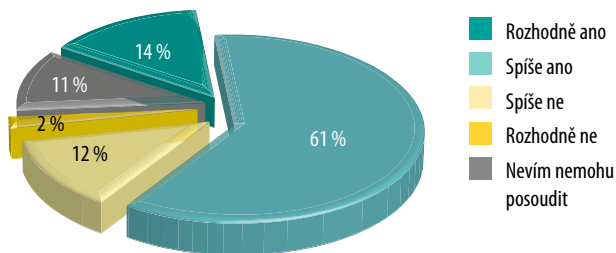


N=521

9.

Vzbuzuje u Vás název značky Česká kvalita důvěru?

(uzavřená otázka, jedna možná odpověď)

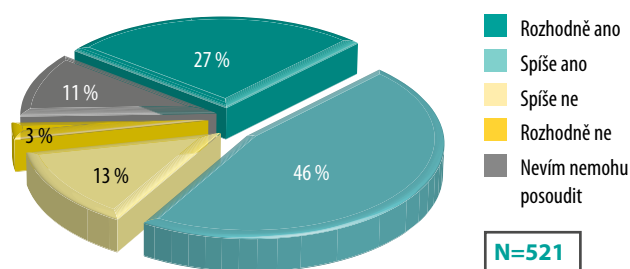


N=521

10.

Dali byste při koupi přednost zboží označenému touto značkou před ostatními výrobky?

(uzavřená otázka, jedna možná odpověď)



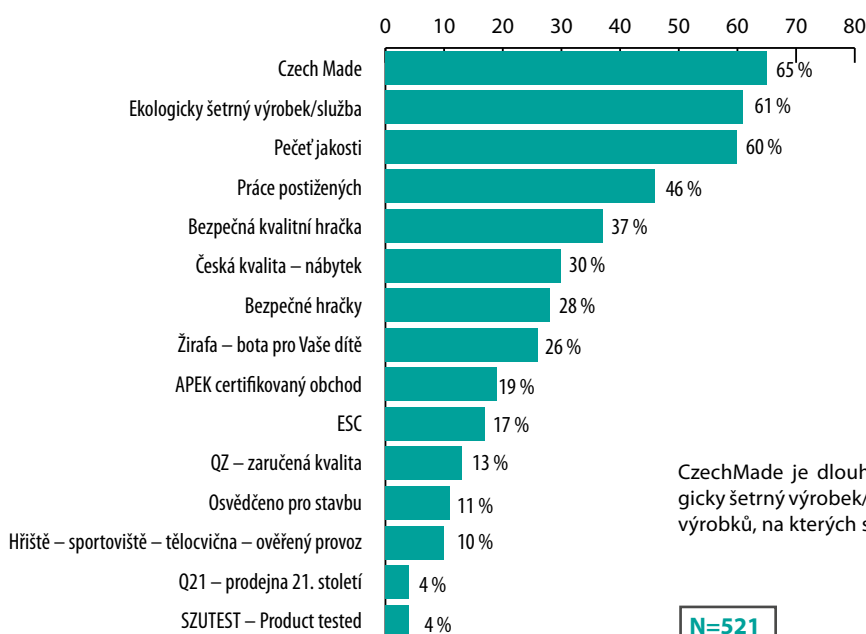
N=521

Veskrze pozitivní pohled na značku Česká kvalita znamená, že má pro výrobce význam se projektu zúčastnit.

11.

Budu Vám číst názvy značek kvality, uveďte prosím, o kterých z nich jste už slyšeli

(uzavřená otázka, jedna možná odpověď)

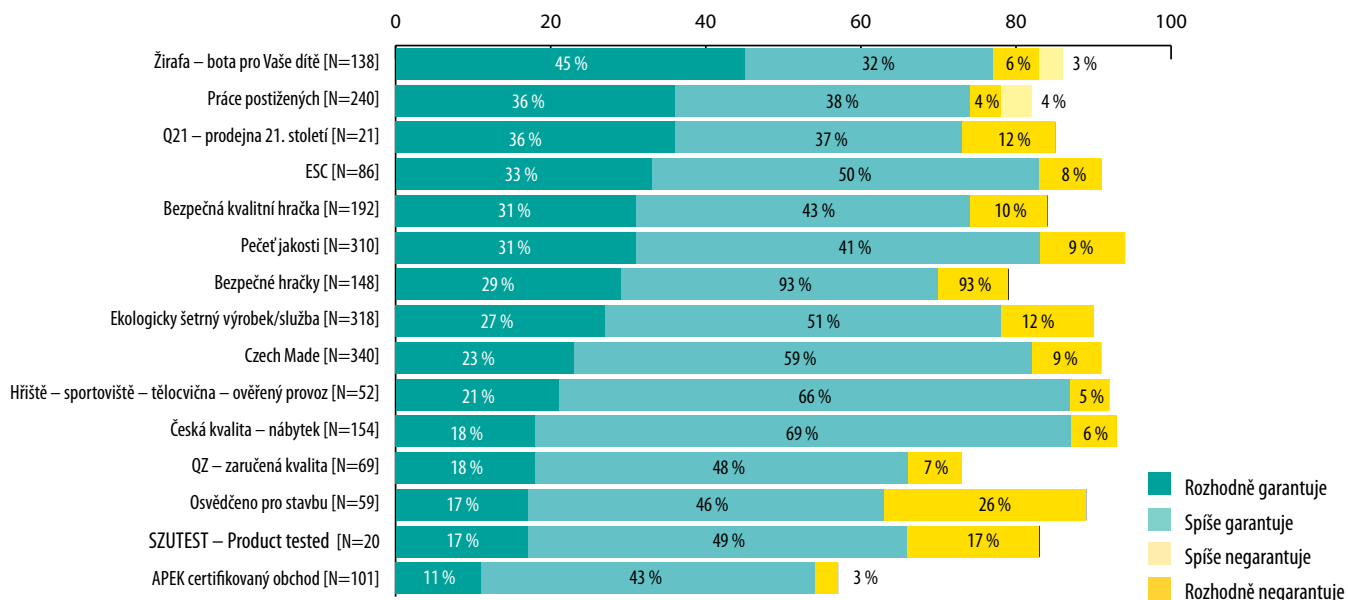


N=521

CzechMade je dlouhodobě etablovaná značka, překvapivý je Ekologicky šetrný výrobek/služba a velmi pozitivní je vysoká znalost označení výrobků, na kterých se spolupodíleli tělesně postižení.

12.

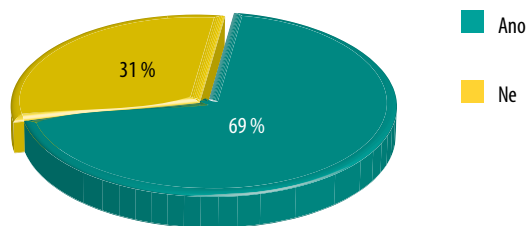
Nyní Vám budu číst značky kvality, o kterých jste již slyšeli, uveďte prosím do jaké míry si myslíte, že skutečně garantuje kvalitu výrobku (a to na stupnici 1– 4, kdy 1 znamená rozhodně garantuje a 4 rozhodně negarantuje):



13.

Uvítali byste existenci nezávislé značky kvality, podle které byste se mohli orientovat při nákupu?

(uzavřená otázka, jedna možná odpověď)

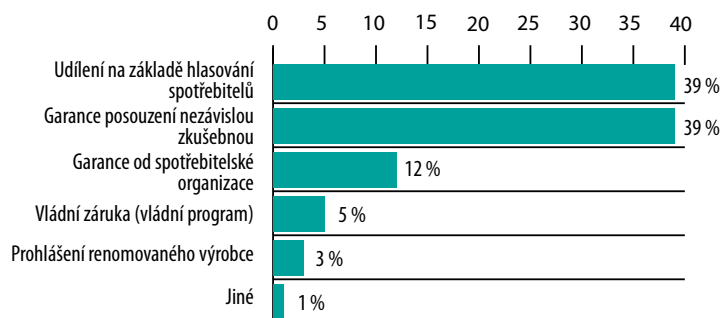


N=521

14.

Jaká forma garance by pro Vás byla při garanci kvality rozhodující?

(polootevřená otázka, jedna možná odpověď)

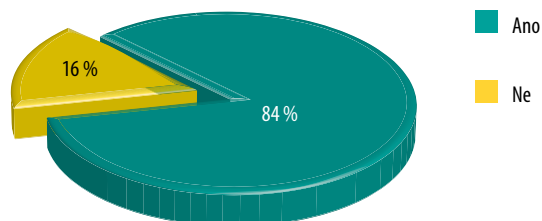


N=521

15.

Myslíte si, že by takový program měl být kvůli nezávislosti podporován z veřejných zdrojů?

(uzavřená otázka, jedna možná odpověď)



69 % dotázaných respondentů by uvítalo existenci nezávislé značky, na kterou by se mohli spolehnout při nákupu při posuzování kvality zboží. V takovém případě považují za nejlepší zkušenosti samotných spotřebitelů a jejich hlasování o kvalitě zboží (39 % respondentů), a stejné procento osob by věřilo garanci posouzení nezávislou zkušebnou. Vládní záruku či prohlášení renomovaného výrobce by preferovalo jen minimum lidí.

Většina těch, kteří by uvítali nezávislou značku určující kvalitu zboží, by tento program financovala z veřejných zdrojů (84%).

KLÍČOVÁ ZJIŠTĚNÍ**Nákup zboží**

- při nákupu spotřebního zboží je pro zákazníky důležitá vyváženost **kvality a ceny**
- **kvalita zboží** je posuzována zejména **dle dlouhé trvanlivosti zboží**, vyžadováno je, aby byl výrobek dlouho funkční a bez vad, s čímž souvisí další důležitý aspekt hodnocení, a to **kvalita použitého materiálu**, který rovněž napomáhá dlouhé životnosti zakoupeného zboží
- u potravin si zákazníci dále všímají **čerstvosti a země původu**, u spotřebního zboží **značky**
- označení výrobku **značkou kvality** do rozhodovacího procesu při nákupu zboží **výrazně nezasahuje**

Hodnocení kvality

- pokud se má zákazník rozhodnout, zda je dle jeho názoru výrobek kvalitní či ne, rozhoduje se nejčastěji **dle materiálu a složení výrobku**, označení výrobku značkou kvality je v rozhodovacím procesu **dalším kritériem v pořadí**
- **české výrobky** jsou zákazníci hodnoceny jako **srovnatelné se zahraničním zbožím** nebo dokonce jako **kvalitnější**

Program Česká kvalita

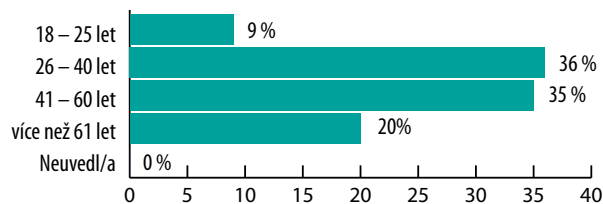
- **program Česká kvalita** zná necelá polovina zákazníků, výrazná většina z nich programu důvěřuje a chápe ho jako dostatečnou záruku kvality zboží, proto by neváhali takto označený výrobek koupit
- zákazníci se ovšem příliš **neorientují v tom, jaké konkrétní značky do programu Česká kvalita patří**

Nezávislé značky kvality

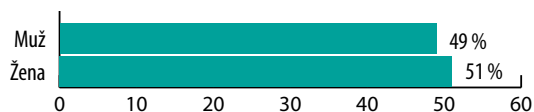
- o **nezávislou značku garantující kvalitu výrobků** mají **zákazníci zájem**, takový program by měl být podle jejich názoru rozhodně financován z veřejných zdrojů
- důvěryhodnost by této značce propůjčovaly **reference od spotřebitelů**, kteří daný výrobek vyzkoušeli, či **posudek nezávislé zkušebny**. Průzkum tedy potvrdil správnost a opodstatněnost zásad programu Česká kvalita.

Struktura výběrového vzorku

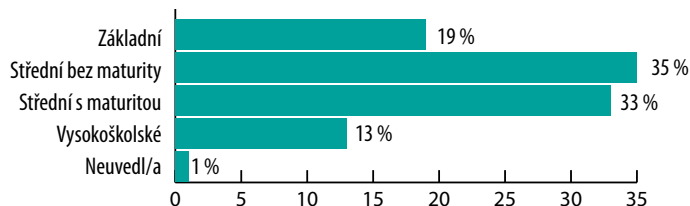
Věk respondenta



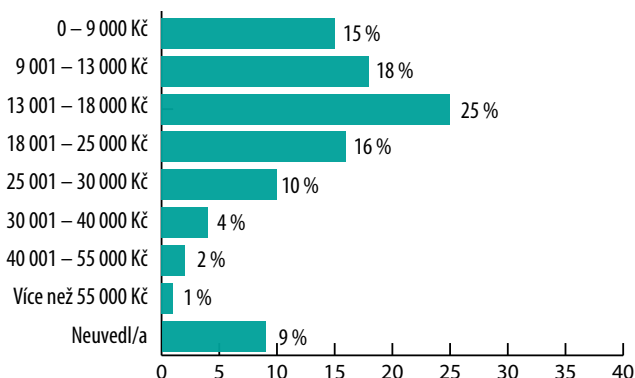
Pohlaví



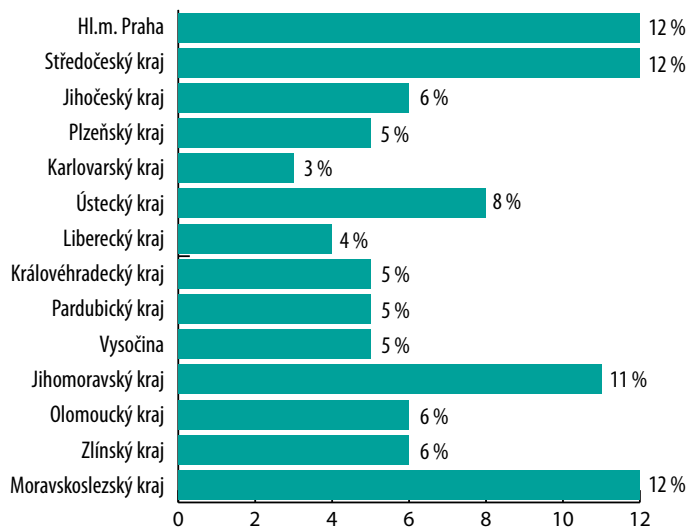
Nejvyšší dokončené vzdělání



Osobní průměrný měsíční hrubý příjem



Kraj trvalého bydliště



Základní informace k 18. průzkumu:

Účast: 521 respondentů. Dotazování bylo prováděno dle metodiky ČSÚ v segmentu běžné populace ČR s věkem nad 18 let. Výzkumné šetření probíhalo formou telefonických rozhovorů s pomocí počítače (metoda CATI). Dotazování probíhalo ve dnech 11. 6. – 18. 6. 2012.

Základní informace k projektu:

Cílem projektů AMSP ČR je nezávislá analýza problémových oblastí podnikání malých a středních podniků a živnostníků formou průzkumů. Celkem bylo realizováno již 17 průzkumů, toto je 18. v pořadí. Všechny realizované průzkumy AMSP ČR naleznete na www.ampsp.cz, sekce „Nepřehlédněte“.



červenec 2012
www.ampsp.cz