

הגינות בשוק המזון

רוני בר צורי, חוקרת ומנהלת תחום צרכנות

רקע¹

הגינות בעסקים ובמסחר: fairness ו- fairness in trade, הינם מונחים שקשה להגדירם, אף שכאשר נתקלים במצבי חוסר הגינות, ניתן לזהותם. תפיסת ההגינות מושפעת מגישות שונות: ערכיות, כלכליות ואחרות, שמהן עולה המשמעות של "התנהלות הוגנת של חיי מסחר". במושגים ערכיים, משמעותה של ההגינות היא חתירה ליושר ולצדק בכלל ובעסקים בפרט, ואי-ניצול לרעה חולשות של צרכנים. זוהי גישה אוטופית למדי, המנוגדת, לכאורה, לגישות כלכליות המעודדות ניצול הזדמנויות.

ניתן להצביע על שלושה מקורות עיקריים לצורך בהגינות במסחר:

- א. חוסר סימטריה ביחסי צרכן עוסק, וביתרון היחסי שיש למשווק ולמוכר על הצרכן היחיד.
- ב. עלות/מחיר חוסר הגינות בעסקים מבחינת הפרט הבודד, משקי הבית וכלל המשק.
- ג. הניסיון הבינלאומי של מדינות מערביות שונות, בהן בולטת ארה"ב, שבהן קיימת מסורת מחייבת של הגינות בעסקים, אך נראה שזו טרם השתרשה בתרבות העסקית בישראל.

בהתייחס לתחושות אי נחת מרמת ההגינות במסחר בישראל וריבוי תלונות על ניצול צרכנים, המועצה הישראלית לצרכנות פנתה אל מינהל המחקר והכלכלה במשרד הכלכלה כדי לבדוק, באמצעות סקרים, כיצד ניתן לסייע לשיפור רמת ההגינות של עסקים בישראל.

¹ ניתוח נרחב של סוגיית ההגינות בעסקים, ההיבטים התיאורטיים של הנושא והניסיון הבינלאומי במדידת ההגינות ייכללו בסקירת ספרות נפרדת שתתפרסם באתר המינהל בהמשך.

מטרות

מטרת העל של העבודות על רמת ההגינות הינה לקדם את רמת ההגינות של עסקים בישראל ובכך לתרום לרווחת הצרכן .

ממטרה זו נגזרות מטרות המשנה הבאות :

1. **מדידה** של רמת ההגינות (וחוסר ההגינות) הכוללת בחיי המסחר בישראל.
2. יצירת **מדד** למדידת הגינות בעסקים .
3. **שיקוף של מצב ההגינות** ברמת ענף והשוואה בין ענפי המשק השונים
4. **כלי הערכה לצרכנים** בבחירת בית עסק מועדף מבחינת הגינותו, ובכך יש תרומה לרווחת הצרכן
5. **הכוונת רגולציה**, אפשרות ליצירת תקן הגינות לבתי עסק בישראל

מתודולוגיה

א. שלבים בבניית מערך המחקר

הניתוח ייערך על בסיס סקרים ייעודיים על הגינות בעסקים. הכוונה לערוך סדרת סקרים על הגינות בעסקים בשווקים ובענפי משק שונים, בתקופות זמן שיקבעו בהמשך (סקרים רבעוניים או חצי - שנתיים). בשלב הראשון יעובדו נתוני סקר בודד לכדי דוח -סקירה של מצב ההגינות במשק או בשוק נתון, ובהמשך, לאחר שיצטברו מספר סקרים, ננסה לפתח מדד הגינות כולל או מדד לשוק נתון ולבתי עסק באותו תחום, כשאחייכ ניתן יהיה לעבור גם למדידה של שווקים נוספים.

ב. שלבי בדיקת הנושא יהיו כדלקמן

- ✓ הקמת צוות הגוי להבנה והכרה של הנושא באמצעות מומחי תוכן, כולל סקירת ספרות על דרכי מדידה עדכניות של הגינות במסחר ובעסקים במדינות מערביות .
- ✓ הגדרת הפרמטרים העיקריים לבדיקת התחום על בסיס החומרים שירוכזו בצוות ההגוי באופן שיציג מענה מיטבי לשאלה: לאיזה סוג התנהגות מצפים מעסקים כדי להיות מוגדרים כעסקים הוגנים?

ג. כלי המחקר, שיטת איסוף הנתונים ועיבודם

כאמור, הניתוח ייערך על בסיס ממצאי סקרים על הגינות בעסקים. הסקרים יתבצעו באמצעות שאלונים מובנים שיועברו ע"י סוקרים מיומנים באמצעות ראיונות טלפוניים.

שלבי הביצוע

- ✓ בניית שאלון ראשוני לבדיקת איכותנית של הנושא בקבוצות מיקוד
- ✓ בניית שאלון לפיילוט כמותי על בסיס תובנות מהניתוח האיכותני, אפשרות להתמקד בבחינת רמת ההגינות בשוק יחיד, ולא בכלל המשק, כאשר שוק המזון הינו השוק הראשון שבו נכון לבדוק את מידת ההגינות.
- ✓ הרצת הפיילוט בקרב 200 ראיונות, הכנת דו"ח פיילוט ותיקון השאלון במידת הצורך, הרצת פיילוט שני, ועריכת התיקונים הנדרשים.

- ✓ ריכוז ואיסוף הנתונים בסקר ראשון כמותי בהיקף של כ- 1,000 ראיונות טלפון בקרב מדגם מייצג של האוכלוסייה הבוגרת בישראל על כל מגזריה: יהודים ותיקים, עולים וערבים
- ✓ ניתוח הממצאים
- ✓ הכנת טיוטת דו"ח הסקר הראשון להערות
- ✓ הכנת דו"ח סופי של הסקר הראשון לקראת פרסומו והעלאתו לאתר המינהל.

לו"ז לביצוע

הדוח הסופי של הסקר הראשון יושלם לקראת יום הצרכן הבינלאומי, ב-15.3.2014.

שאלון - הגינות בעסקים בשוק המזון וברשתות שיווק המזון

שלום, אנו עורכים סקר עבור משרד הכלכלה והמועצה הישראלית לצרכנות על הגינות בעסקים בשוק המזון וברשתות שיווק המזון. מסקנות הסקר יסייעו לקדם את רמת ההגינות של עסקים בשוק המזון בישראל.

האם אתה מוכן להשתתף בסקר, ולהשיב על מספר שאלות בנושא זה, של הגינות בעסקים:

לא, סיים כאן את השיחה

כן

ראשית נשאל אותך על קניות מזון במשק הבית שלכם.

1. מי מבצע את רוב קניות המזון במשק הבית שלכם?

1. אני -אשה
2. אני- גבר
3. בן הזוג
4. בת הזוג
5. שנינו יחד
6. משהו אחר, כגון: עוזרת, מטפלת ילדים שכנים וכד.

2. בחצי השנה האחרונה, היכן אתם עורכים את רוב קניית המזון שלכם? ציין שם הרשת או החנות

1. אין מקום קניה עיקרי (עבור לשאלה 5)
2. יש מקום קניה עיקרי

למראיין: לא להקריא, לסמן בלוח מקום עיקרי אחד:

3. היכן?

1. יש (עבור לשאלה 8)
2. שופרסל אקספרס (עבור לשאלה 8)
3. שופרסל ביג (עבור לשאלה 8)
4. שופרסל דיל (עבור לשאלה 8)
5. שופרסל דיל אקסטרה (עבור לשאלה 8)
6. שופרסל שלי (עבור לשאלה 8)
7. מגה בעיר (עבור לשאלה 8)
8. מגה בול (עבור לשאלה 8)
9. שפע שוק (עבור לשאלה 8)
10. עדן טבע מרקט (עבור לשאלה 8)

11. איי אם פי אם (עבור לשאלה 8)
12. רמי לוי-שיווק השקמה (עבור לשאלה 8)
13. אבא ויקטורי (עבור לשאלה 8)
14. חצי חינם (עבור לשאלה 8)
15. כמעט חינם (עבור לשאלה 8)
16. מחסני חינם פלוס (עבור לשאלה 8)
17. סופר דוש (עבור לשאלה 8)
18. יוחננוף (עבור לשאלה 8)
19. רב חסד (עבור לשאלה 8)
20. אושר עד (עבור לשאלה 8)
21. ברכת הארץ (עבור לשאלה 8)
22. ברכת יעל (עבור לשאלה 8)
23. גן שאול (עבור לשאלה 8)
24. הפינה הישראלית (עבור לשאלה 8)
25. חביב (עבור לשאלה 8)
26. טיב טעם (עבור לשאלה 8)
27. טיב טעם בעיר (עבור לשאלה 8)
28. יינות ביתן (עבור לשאלה 8)
29. מיסטר זול (עבור לשאלה 8)
30. סופר ספיר (עבור לשאלה 8)
31. סטופמרקט (עבור לשאלה 8)
32. פוליצר (עבור לשאלה 8)
33. פרשמרקט (עבור לשאלה 8)
34. קשת טעמים (עבור לשאלה 8)
35. ממך מחסני מזון (עבור לשאלה 8)
36. זול בגדול (עבור לשאלה 8)
37. אחר

4. פרט?

(עבור לשאלה 8)

באיזה חנויות אתה קונה מוצרי מזון?

למראיין: חובה לרשום חנות אחד לפחות !!!

מס'	תאור	חנויות
.5	חנות -1	(עבור לשאלה 9)
.6	חנות -2	(עבור לשאלה 9)
.7	חנות -3	(עבור לשאלה 9)

8. איזה חלק מסל קניות המזון שלכם, להערכתך, אתם קונים בחנות או ברשת זו?
למראיין: הכוונה לחלק הכמותי באחוזים מכל קניות המזון כגון: 50% וכד.

1. עד 25%
2. מעל 25% ועד 50%
3. מעל 50% ועד 75%
4. מעל 75% ועד 95%
5. מעל 95% או קונה הכל באותה החנות (עובר לשאלה 10)
6. לא ידוע (עובר לשאלה 10)
7. לא ענה (עובר לשאלה 10)

9. בכמה מקומות בסה"כ אתה קונה את הקניות המזון שלך?

1. קונה בעיקר במקום אחד
2. קונה ב- 2-3 מקומות שונים
3. קונה ב- 4-5 מקומות
4. קונה במעל 5 מקומות
5. אין מקום אחד, קונה אקראית בכל מיני מקומות שונים, מזדמנים
6. לא ידוע
7. לא ענה

השאלות הבאות מתייחסות לנושא ההגינות במקום הקניה העיקרי או במקום שבו אתה קונה את רוב הקניות למוצרי מזון שציינת, (בשאלה 3) למראיין, בכל השאלות, גם אם לא נתקל אישית במצב הנזכר, יש לבחון כיצד תופס את מידת ההגינות של אותו מצב. למראיין : לציין על פני סולמות 1-5 בכל שאלה

מס'	תאור	האם בחצי השנה האחרונה קרה לך ובאיזו תדירות?	באיזו מידה מצב כזה נראה לך הוגן או לא הוגן?
10. 11.	א.בחנות הוצג שלט המכריז על הנחה במחיר מוצר, אבל כשבאת לשלם, התברר שההנחה היא רק למי שמקיים תנאי מסוים שלא הופיע בשלט או שהופיע באותיות מאד קטנות (כגון: ההנחה רק מעל לסכום קניה נתון). למראיין: לא להקריא הדוגמאות האחרות, רק אם לא מבין, לחזור לדוגמה: ההנחה מוגבלת רק לחברי מועדון שופרסל רק לבעלי כרטיסי אשראי מסוים וכד'.		
12. 13.	ב. בחנות הוצג שלט המכריז על הנחה במחיר מוצר נתון, אבל למעשה זו לא היתה הנחה, כי מקודם העלו את המחיר.		
14. 15.	ג. רצית להשוות בין מחירים של מוצר נתון, אבל המחיר ליחידת מידה (100 גרם?) של אותו מוצר לא הוצג באופן ברור, או שלא הוצג בכלל.		
16. 17.	ד. רצית להשוות בין מחירים של מוצר נתון אבל המוצרים הדומים הוצבו במרחק זה מזה כך שקשה לערוך השוואה ביניהם.		
18.	אין תמורה הולמת למחיר שמשלמים על מוצרי המזון בחנות,		
19.			
20. 21.	ה. חיפשת מוצר מסוים, אבל הוא הוצב מאחור, ומלפנים הוצגו מוצרים דומים יקרים יותר		
22. 23.	ו. רצית לקנות מוצר בפיקוח(כגון: לחם אחיד, חלב עמיד בקרטון), אבל המוצר לא היה בחנות,		

		אלא רק מוצרים דומים אחרים שלא בפיקוח .	
		ז. על המדף בחנות מונח מוצר, אבל כשלקחת אותו ראית שפג תוקפו	.24 .25
		ח. הכיתוב על תווית המוצר היה שונה מהמרכיבים שהוא מכיל באמת (דוגמה: שמן זית מעורב הוצג כשמן זית טהור).	.26 .27
		ט. בחנות שמו ביחד מוצרים שמחירים שונה ורשמו את מחיר המוצר היקר יותר: כגון: אפרסקים קטנים יחד עם גדולים. אם לא ברור להדגים: תותים טריים יחד עם תותים ישנים וכד.	.28 .29
		י. קניית מוצר מזון בקופסה גדולה (כגון: חבילת קורנפלקס), וכשפתחת את האריזה ראית שהכמות קטנה ביחס לגודל הקופסה.	.30 .31
		יא. נדרשת לשלם מחיר גבוה עבור מוצר נתון, בגלל שהיה בו מחסור בנקודת זמן מסוימת: כגון: בקבוקי מים בקיץ	.32 .33
		יב. בחנות שאתה קונה חוזרות טעויות בחשבון בקופה	.34 .35
		יג. בחנות שאתה קונה מוצג מוצר שמחירו מסתיים ב- 99. כגון: 5.99 שקלים	.36 .37

האם בחנות שאתה קונה בה את עיקר מוצרי המזון: סולם 5-1 1 בכלל לא מסכים - 5 מסכים בהחלט

מס' /	תאור	בכלל לא מסכים	לא מסכים	מסכים במידה בינונית	מסכים	מסכים בהחלט	לא יודע / לא ענה
38.	התמורה שמקבלים הולמת למחיר שמשלמים עבור המוצרים בחנות	1	2	3	4	5	6
39.	מחירי המוצרים מוצגים בחנות באופן ברור	1	2	3	4	5	6
40.	אין העלאת מחירים של מוצרים שנוצר בהם מחסור	1	2	3	4	5	6
41.	המידע מוצג על המוצר באופן ברור: המחיר, ההרכב של המוצר, המשקל, תאריך התפוגה	1	2	3	4	5	6
42.	שומרים על חוקי הצרכנות	1	2	3	4	5	6
43.	המוכרים מסייעים ומנסים לעזור לפניות הקונים	1	2	3	4	5	6

44. ובסיכום, באיזו מידה, להערכתך, החנות שבה אתה עורך את רוב קניות המזון שלך מתנהלת בהגינות כלפיך? **(להקריא קטגוריות)**

45. ומה ביחס לחנויות ולרשתות האחרות שאתה קונה בהן מזון? באיזו מידה להערכתך הן מתנהלות בהגינות?

דרג בבקשה את רשתות שיווק המזון הגדולות ביחס למידת ההגינות שלהם:

למראיין: השאלות מופנות לכולם גם למי שלא קונה ברשתות האלו !!!

מס' /	תאור	במידה נמוכה מאד	במידה נמוכה	במידה בינונית	במידה גבוהה	במידה גבוהה מאד	לא יודע / לא ענה
46.	שופרסל	1	2	3	4	5	6
47.	מגה רבוע כחול	1	2	3	4	5	6
48.	רמי לוי השקמה	1	2	3	4	5	6

49. האם תהיה מוכן לקנות מוצרי מזון בחנות שבה רמת ההגינות נמוכה יחסית, אבל המוצרים בה זולים בהשוואה לחנויות דומות אחרות ?

1. כן
2. לא (עבור לשאלה 48)
3. לא ידוע (עבור לשאלה 48)
4. לא ענה (עבור לשאלה 48)

50. בכמה אחוזים, חנות כזו, שבה רמת ההגינות נמוכה יחסית, צריכה להיות זולה יותר מחנויות דומות אחרות של מוצרי מזון כדי שתבחר לערוך בה את עיקר קניות המזון שלכם? כגון: עד 10% 15% וכו'.
ב- % _____

איזה שלושה דברים מרכזיים, **הקשורים למצבים של חוסר הגינות**, מפריעים לך ביותר בהתנהלות חנויות ורשתות המזון בישראל ?

מס'	תאור	פרט
.51	פרט -1-	
.52	פרט -2-	
.53	פרט -3-	

54. אילו היו מעמידים בפניך את האפשרות להעלות את רמת ההגינות, בחנות שבה אתה קונה את עיקר מוצרי המזון שלך, ובתמורה - להעלות את מחירי המוצרים, האם היית מסכים לכך? סולם 1-5

1. בכלל לא מסכים
2. לא מסכים
3. ככה ככה, מסכים במידה בינונית
4. מסכים
5. מסכים בהחלט

55. כללית, איך אתה מגיב בד"כ במקרים שאתה נתקל בחוסר הגינות של עסקים? (לא רק בתחום המזון)

1. לא מגיב, לא עושה דבר (עבור לשאלה 69)
2. מגיב, עושה משהו
3. לא ידוע (עבור לשאלה 69)
4. לא ענה (עבור לשאלה 69)

למי שמגיב, לשאול על אופן התגובה:

להקריא את הפריטים בלוח רק למי שהשיב שמגיב באופן כלשהו על חוסר הגינות:

מס'	תאור	כן	לפעמים	לא	לא ידוע	לא ענה
.56	מדבר עם קונים אחרים מסביב	1	2	3	4	5
.57	מתלונן בפני סדרני מזון, מוכרים בחנות	1	2	3	4	5
.58	מתלונן בפני מנהל החנות	1	2	3	4	5
.59	מתלונן בפני מנהל הרשת	1	2	3	4	5
.60	מתלונן במועצה הישראלית לצרכנות	1	2	3	4	5
.61	מתלונן בארגוני צרכנים אחרים	1	2	3	4	5
.62	מתלונן במשרד הכלכלה	1	2	3	4	5
.63	מפרסם פרסום שלילי בין חברים שכנים משפחה					
.64	מגיב באינטרנט: באתר של החנות או הרשת, מפרסם ביקורת שלילית ברשתות חברתיות, טוויטר וכד	1	2	3	4	5
.65	מפסיק את הקניה, יוצא מהחנות	1	2	3	4	5
.66	מחליט לא לקנות שוב באותו מקום/חרם אישי	1	2	3	4	5
.67	מגיב באופן אחר:	1	2	3	4	5

.68. פרט:

אנו מבקשים לדעת, איזה ציון היית נותן באופן כולל לעסקים ולשירותים בישראל מבחינת רמת ההגינות שלהם, כאשר הדרוג הוא מ-1 עד 5, כש-1 הוא הציון הנמוך ביותר ו-5 הוא הגבוה ביותר?

למראיין להסביר: כגון עסקים: חנויות מזון, חנויות בגדים, חנויות למוצרי חשמל וכד'

שירותים: חשמלאי, אינסטלטור, רופא שיניים, חברות גז, חברות טלפון סלולארי, אינטרנט, כבלים וכד'

מס'	תאור	(נמוכה ביותר)	נמוכה	בינונית	גבוהה	גבוהה מאד	לא ידוע	לא ענה
.69	עסקים	1	2	3	4	5	6	7
.70	שירותים	1	2	3	4	5	6	7

71. האם יש עסק או שירות או תחום שאתה חושב שהוא בולט במיוחד בחוסר ההגינות שלו?

1. כן
2. לא (לעבור לשאלה 70)
3. לא ידוע (לעבור לשאלה 70)
4. לא ענה (לעבור לשאלה 70)

למראיין: נא לציין מפורט שם החנות כגון: "מוצרי חשמל" "המחשמל", "בדימונה", "נעלי טו- גו" בהרצלייה וכד.

72. נא לציין שם ומקום העסק: _____

73. האם יש עסק או שירות מסוים שאתה רוצה לציין לטובה כעסק הוגן במיוחד?

1. כן
2. לא (לעבור לשאלה 75)
3. לא ידוע (לעבור לשאלה 75)
4. לא ענה (לעבור לשאלה 75)

74. נא לציין שם ומקום העסק: _____

מה המיוחד בעסק שצינת מבחינת ההגינות שלו?

מס'	תאור	תשובה
.75	פרט -1-	
.76	פרט -2-	
.77	פרט -3-	

בחלק זה, החלק האחרון של השאלון, תישאל מספר שאלות רקע

שאלה למראיין - לא להקריא!!!

78. מין המרואיין:

1. גבר
2. אישה

79. מהו גילך? _____

למי שמסרב לפרט, לשאול על קבוצות גיל לפי סווג למס: עד 24, 25-34 וכו .

80. היכן נולדת?

1. ישראל (עבור לשאלה 79)
2. בריה"מ לשעבר
3. אתיופיה
4. אירופה – אמריקה
5. אסיה – אפריקה
6. לא ענה

למראיין : נא לציין שנה בארבע ספרות

81. באיזו שנה עלית לארץ? _____

82. היכן נולד אביך?

1. ישראל
2. בריה"מ לשעבר
3. אתיופיה
4. אירופה – אמריקה
5. אסיה – אפריקה
6. לא ענה

83. לאיזה מגזר/לאום הינך משתייך?

1. יהודי (עבור לשאלה 85)
2. מוסלמי (עבור לשאלה 85)
3. נוצרי (עבור לשאלה 85)
4. דרוזי (עבור לשאלה 85)
5. אחר
6. לא ענה (עבור לשאלה 85)

84. פרט:

85. מהי השכלתך?

1. תיכונית חלקית או פחות
2. תיכונית – עם בגרות
3. על תיכונית שאינה אקדמאית
4. אקדמאית
5. לא ענה
6. לא יודע

86. כיצד אתה מגדיר את עצמך מבחינה דתית?

1. חרדי
2. דתי
3. מסורתי
4. חילוני
5. לא ענה

87. מהו מצבך המשפחתי?

1. נשוי/אה או חיה עם בן/בת זוג
2. רווק/ה
3. פרוד/ה, גרוש/ה, אלמן/נה
4. לא ענה

88. האם יש לך ילדים מתחת לגיל 18?

1. כן
2. לא (עבור לשאלה 90)

89. כמה: _____

90. איזה ישוב אתה גר? _____

שימו לב: הכוונה בשאלה להכנסה הכוללת של משק בית ולא של האדם מעבודתו !!!

91. באיזה מטווחי ההכנסה הבאים, עומדת ההכנסה הכוללת של משק הבית שלך? כולם מועברים

לשאלה הבאה?

1. עד 1,000 ₪ (
2. 1001 – 2000 ₪ (
3. 2001 – 3000 ₪ (עובר לשאלה 90)
4. 3001 – 4000 ₪ (עובר לשאלה 90)
5. 4001 – 5000 ₪ (עובר לשאלה 90)
6. 5,001 – 6000 ₪ (עובר לשאלה 90)
7. 6001 – 7000 ₪ (עובר לשאלה 90)
8. 7001 – 8000 ₪ (עובר לשאלה 90)
9. 8001 – 9000 ₪ (עובר לשאלה 90)
10. 9001 – 10000 ₪ (עובר לשאלה 90)
11. 10001 – 11000 ₪ (עובר לשאלה 90)
12. 11000 – 12000 ₪ (עובר לשאלה 90)

- 13. 12000 – 15000 ₪ (עובר לשאלה 90)
- 14. 15000-16000 ₪ (עובר לשאלה 90)
- 15. 16000-17000 ₪ (עובר לשאלה 90)
- 16. 17000 ₪ ומעלה (עובר לשאלה 90)
- 17. לא יודע
- 18. לא ענה

92. ההכנסה החודשית הממוצעת מכל המקורות של משפחה בישראל היא כ-14 אלף ש"ח לחודש.

האם ההכנסה ברוטו של המשפחה שלך היא **(להקריא קטגוריות)**

- 1. הרבה פחות מממוצע
- 2. קצת פחות מממוצע
- 3. דומה לממוצע
- 4. קצת מעל מהממוצע
- 5. הרבה מעל מהממוצע
- 6. לא ענה

93. הערות:
