# دراسة تحليلية لأثر الوعي الاستهلاكي في حماية المستهلك

**عبد العزيز بن محمد الشعيبي و جلال الملاح**

قسم الاقتصاد والإرشاد الزراعي، كلية العلوم الزراعية والأغذية

جامعة الملك فيصل، المملكة العربية السعودية

**الملخص :**

يرتبط نمط الوعي الاستهلاكي للوحدات الاستهلاكية (الأسر) بعوامل ثقافية واجتماعية واقتصادية ومن ثم فإنه من المتوقع أن يختلف الوعي الاستهلاكي باختلاف الخصائص والعوامل الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للأفراد. ولا شك أن دراسة مثل هذه العوامل وأثرها على الوعي الاستهلاكي أصبح الآن أمراً حيوياً لما له من أثر فعال في رسم وتوجيه سياسات حماية وإرشاد المستهلك وتحديد الفئات الأكثر احتياجاً للإرشاد والحماية. هذه الدراسة تعد خطوة في هذا الاتجاه حيث تعد الأولى من نوعها في المنطقة وتفتح الباب أمام مزيد من الدراسات في مجال الوعي والإرشاد الاستهلاكي وحماية المستهلك باستخدام الأساليب والوسائل العلمية وتوفر بعض المعلومات اللازمة لرسم السياسات المتعلقة بإرشاد المستهلكين.

يهدف البحث إلى دراسة وتحليل أثر الوعي الاستهلاكي لمستهلكي السلع الغذائية بمحافظة الأحساء على حماية المستهلك من خلال دراسة العلاقة بين الوعي الاستهلاكي وبعض المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية للمستهلكين بمحافظة الأحساء، واختبار معنوية العلاقة بين هذه المتغيرات وبين أهم العوامل التي تعبر عن الوعي الاستهلاكي، التعرف على مدى وعي المستهلك في محافظة الأحساء بأهمية حماية وإرشاد المستهلك، بالإضافة إلى التعرف على أهم العوامل التي يؤدي تطويرها إلى تطوير الوعي الاستهلاكي وبالتالي وضع واقتراح السياسات التي تساعد على بناء هذه العوامل.

اعتمدت هذه الدراسة على البيانات الأولية التي تم تجميعها ميدانياً من خلال المقابلة الشخصية لعينة عشوائية من المستهلكين (الأسر) بمحافظة الأحساء وذلك من

خلال استمارة استبانة أعدت لهذا الغرض من قبل الباحثين وتضمنت البيانات اللازمة لإجراء الدراسة. وقد استخدم في هذه الدراسة الإحصاء الوصفي وذلك في توصيف عينة الدراسة والخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمستهلكين وكذلك في توصيف أهم العوامل المحددة للوعي الاستهلاكي كما استخدم اختبار الفروض بمربع كاي لاختبار معنوية العلاقة بين تلك العوامل وبين الخصائص الاقتصادية والاجتماعية.

أوضحت النتائج أن مستوى التعليم لرب الأسرة ومستوى الدخل يؤثران تأثيراً واضحاً وإيجابياً على مستوى الوعي الاستهلاكي والذي يؤدي بدوره إلى حماية المستهلك من الوقوع في شراء منتجات غذائية فاسدة أو غير صحية وبالتالي ضمان صحة أفضل للمستهلك. كما أن حماية المستهلك هي مسؤولية مشتركة بين المستهلك نفسه وبين الحكومة فالمستهلك يجب أن يعي مسئوليته تجاه حماية نفسه وخصوصاً بعد التطور السريع الذي نشأ في الصناعات الغذائية والحكومة بما تملك من قوة في إصدار التشريعات والقوانين التي تضمن حماية المستهلك وعدم تلاعب التجار وما تملكه من وسائل إعلام وتثقيف للوصول إلى جميع شرائح المجتمع وتحقيق الحماية الكافية لهم.

تدل هذه النتائج على أن السياسات الخاصة بحماية المستهلك يجب أن توجه لتنمية وتثقيف المستهلكين والتركيز على شرائح المجتمع الأقل تعليماً وثقافة وإلى المستهلك الأقل دخلاً خاصة في المناطق الشعبية. دلت النتائج أيضا أن هناك فجوة كبيرة بين القوانين القائمة وتطبيق هذه القوانين فيما يتعلق بالجودة النوعية وحماية المستهلك وتحتاج كثير من القوانين القائمة إما إلى تفعيل في أرض الواقع أو طرح بعض القوانين الإضافية.

على ذلك فإن البحث يخلص إلى التوصيات التالية:

1. التركيز في حماية وإرشاد المستهلك على الطبقات ذات مستوى التعليم المتدني نظراً لعدم تقديرهم لأهمية المتغيرات التي تؤثر على الوعي الاستهلاكي مثل النظر إلى تاريخ الصلاحية وأهمية المواد الحافظة وغيرها من العوامل التي يؤثر عدم الوعي بها على صحة المستهلك مباشرةً ويدخل في هذا التوجيه الطبقات الأقل دخلاً.

2. زيادة التوعية والإرشاد للمستهلكين بأهمية المواد الحافظة والملونات الغذائية حيث تبين من النتائج أن غالبية الأسر تحت الدراسة لا تعي الأهمية ولا تقدر مدى الخطر على صحة المستهلك وهذه التوعية من شأنها رفع مستوى الوعي وبالتالي تحقيق وفورات اقتصادية من جراء الحفاظ على صحة المجتمع.
3. يوصى البحث بإعادة النظر في القوانين الحالية، حيث إنها غير كافية لضمان حماية المستهلك بسبب عدم التطبيق الدقيق لهذه القوانين. وهناك حاجة إلى سن قوانين جديدة تتماشى مع التطور السريع في التصنيع والاستيراد الغذائي.

**المقدمة:**

بزيادة الدخول وتقدم التكنولوجيا أصبح أمام المستهلك خيارات عديدة نتيجة التزايد المستمر في كميات ونوعيات السلع المتاحة للاستهلاك. هذا وقد تعددت أصناف وأنواع السلع الغذائية في أسواق المستهلكين بدءًا بالسلع الأولية ومروراً بالسلع المعاملة وإلى السلع المصنعة في صور مختلفة، ومن ثم فإن أمام المستهلك خيارات عديدة لاستهلاك نفس السلعة ولكن في صور مختلفة على سبيل المثال في صوره الطازجة أو المعلبة أو المجمدة أو المصنعة...إلخ.

ومع تزايد السلع الغذائية في صور معاملة Food Processing تتزايد مخاطر واحتمالات إصابة المستهلكين بالأمراض من جراء استهلاك تلك المواد الغذائية المعاملة إما نتيجة عدم وعي المستهلك بمخاطر بعض المواد المضافة أو انتهاء الصلاحية أو غيره من الأسباب، ومن ثم فإن زيادة الوعي الاستهلاكي من شأنه أن يمنع إلى درجة كبيرة الإصابة أو على الأقل يحد من الخطورة الناشئة عن استهلاك تلك المواد الغذائية وهذا من شأنه أن ينعكس إيجابياً على الاقتصاد الوطني حيث إن مبدأ (الوقاية خير من العلاج) هو مبدأ اقتصادي سليم ينشأ عنه وفورات مالية كبيرة كانت ستنفق على العلاج وساعات العمل التي كانت ستضيع نتيجة فترة المرض إضافة إلى العائد النفسي والاجتماعي غير المنظور والذي له دور في الأداء والإنتاجية للمستهلك.

**المشكلة البحثية:**

إن التطور السريع والمتلاحق في مختلف ميادين الحياة وتزايد الدخول وتحرير التجارة وانفتاح الأسواق يجعل المستهلك أمام مشكلة حقيقية تتعلق باختيار السلع. وقد تعددت وتنوعت السلع الغذائية أمام المستهلك وفي نفس الوقت فقد أضحى نقص المعلومات وقلة الوعي ونقص الإرشاد الاستهلاكي يشكل عقبة أمام حقه في الحصول على الغذاء الآمن والنظيف.

ويرتبط نمط الوعي الاستهلاكي للوحدات الاستهلاكية (الأسر) بعوامل ثقافية واجتماعية واقتصادية ومن ثم فإنه من المتوقع أن يختلف الوعي الاستهلاكي باختلاف الخصائص والعوامل الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للأفراد.

ولا شك أن دراسة مثل هذه العوامل وأثرها على الوعي الاستهلاكي أصبح الآن أمراً حيوياً لما له من أثر فعال في رسم وتوجيه سياسات حماية المستهلك وإرشاده وتحديد الفئات الأكثر احتياجاً للإرشاد والحماية. ونظراً لأن هذا النوع من الدراسات الذي يربط الوعي بخصائص المستهلكين الاقتصادية والاجتماعية يعد من الدراسات النادرة التي لم تحظ بالاهتمام في المملكة رغم أهميتها القصوى لذلك فإن هذه الدراسة تعد خطوة في هذا الاتجاه حيث تعد الأولى من نوعها في المنطقة وتفتح الباب أمام مزيد من الدراسات في مجال الوعي والإرشاد الاستهلاكي وحماية المستهلك باستخدام الأساليب والوسائل العلمية وتوفر بعض المعلومات اللازمة لرسم السياسات المتعلقة بإرشاد المستهلكين.

**الدراسات السابقة:**

تعد الدراسات التي تربط بين النمط الاستهلاكي والخصائص الاقتصادية والاجتماعية للمستهلكين من الدراسات النادرة نسبياً حيث إن هذا المجال لم تتم تغطيته بقدر كاف من الباحثين والمهتمين بموضوع حماية المستهلك. وفيما يلي استعراض لبعض الدراسات ذات الصلة بالموضوع:

- في عام 1954 قام ستون (Stone J. R.) بدراسة المقاييس الاستهلاكية للمستهلكين وسلوك المستهلك في بريطانيا للفترة 1920- 1938 وقد أخذ ستون في الاعتبار الفروق الرئيسية في طريقة الاستهلاك وأنماط الاستهلاك المختلفة لسبب التغير في التفضيل وكذلك أثر المتغيرات الاجتماعية والثقافية على هذه الأنماط وتوصل إلى أن النمط الاستهلاكي يتأثر تأثراً إيجابيا مع التقدم في التعليم والثقافة وكذلك مع ارتفاع دخول المستهلكين.
- وفي عام 1987 قام بوتلر دانييل وآخرون (Putler, D. S. & Others) بدراسة أثر المعلومات الصحية على استهلاك البيض وقد استخدموا بيانات لفترة 20 سنة في الولايات المتحدة الأمريكية بتطبيق النموذج الخطي للزمن المنطبق على دالة الطلب على البيض ودلت النتائج أن انخفاض استهلاك البيض من عام 1955 وحتى زمن إجراء الدراسة رغم الانخفاض الواضح في أسعار البيض يعود إلى زيادة أهمية المستهلك بالنواحي الصحية مما لا يدع مجالاً للشك أن الوعي الاستهلاكي له أثر فعال على النمط الاستهلاكي.
- وفي عام 1990 قام ديبوراه جي براون ولي اف شرادر ( Deborah J. Brown & Lee F. Schrader) بدراسة تأثير المعلومات الطبية عن الكوليسترول على استهلاك البيض في الولايات المتحدة الأمريكية وقد استخدم الباحثان بيانات للفترة 1955-1987م عن الكميات المعروضة والكميات المطلوبة والتغير في السعر بتطبيق نموذج المعلمات المتغيرة البسيط لاشتقاق تأثر الكمية المطلوبة من البيض وأثر المرونة السعرية على الاستهلاك وقد توصل الباحثان إلى أن زيادة المعلومات وزيادة وعي المستهلكين بمخاطر الكوليسترول أدى إلى انخفاض الكمية المستهلكة رغم انخفاض أسعار البيض لنفس الفترة.
- وفي عام 1997 قام الملاح وزغلول بدراسة أثر الوعي الاستهلاكي في حماية المستهلك ودور الحكومة في تحقيق الحماية واستخدما بيانات مقطعية عن خصائص المستهلكين بمنطقة شبرا الخيمة بمصر وطبقا أسلوب التحليل

الإحصائي الوصفي واللابرمتري في تحليل البيانات. وأوضحت النتائج أن هناك علاقة طردية بين كل من المستوى التعليمي ومستوى الدخل وتفضيل الجودة وحماية المستهلك. كما أوضحت النتائج أيضاً عدم وجود علاقة بين الحالة الاجتماعية والوعي الاستهلاكي وأن غالبية المستهلكين يرون أن حماية المستهلك هي عامل مشترك بين الأفراد والحكومة.

**أهداف البحث:**

يهدف البحث إلى دراسة وتحليل أثر الوعي الاستهلاكي لمستهلكي السلع الغذائية بمحافظة الأحساء على حماية المستهلك وبالتحديد فإن هذا البحث يهدف إلى دراسة النقاط التالية:

1. دراسة العلاقة بين الوعي الاستهلاكي وبعض المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية للمستهلكين بمحافظة الأحساء.
2. اختبار معنوية العلاقة بين هذه المتغيرات وبين أهم العوامل التي تعبر عن الوعي الاستهلاكي.
3. التعرف على مدى وعي المستهلك في محافظة الأحساء بأهمية حماية وإرشاد المستهلك.
4. التعرف على أهم العوامل التي يؤدي تطويرها إلى تطوير الوعي الاستهلاكي وبالتالي وضع واقتراح السياسات التي تساعد على بناء هذه العوامل.

**مصادر البيانات:**

اعتمدت هذه الدراسة على البيانات الأولية التي تم تجميعها ميدانياً من خلال المقابلة الشخصية لعينة عشوائية من المستهلكين (الأسر) بمحافظة الأحساء وذلك من خلال استمارة استبانة أعدت لهذا الغرض من قبل الباحثين وتضمنت البيانات اللازمة لإجراء الدراسة.

**الأسلوب البحثي:**

استخدم في هذه الدراسة الإحصاء الوصفي وذلك في توصيف عينة الدراسة والخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمستهلكين وكذلك في توصيف أهم العوامل المحددة للوعي الاستهلاكي كما استخدم اختبار الفروض Test of Hypothesis لاختبار معنوية العلاقة بين تلك العوامل وبين الخصائص الاقتصادية والاجتماعية وتحديداً تم استخدام مربع كاي Chi-Square حيث إن البيانات المستوفاة من الاستبيان هي في الحقيقة بيانات وصفية أو ليست عددية Non-parametric ومن ثم فإنه قد تم اختبار الفرضية الأصل (Ho) ضد الفرضية البحثية البديلة (Hi) كما يلي:

- الفرض الأصلي: مستوى التعليم (أو الدخل) عاملاً غير معنوي في التأثير على الوعي الاستهلاكي للأسر.
- الفرض البديل: مستوى التعليم (أو الدخل) عاملاً معنوياُ في التأثير على الوعي الاستهلاكي للأسر.

ولحساب قيم مربع كاي فقد تم احتساب القيم التوقعية $fe$ ومن ثم استخدم القانون:

$$x^2 = \sum \frac{(f0 - fe)^2}{fe}$$

حيث إن $fo$ القيم المشاهدة الفعلية.

كما تم اختبار قوة الارتباط بين كل من تلك العوامل وبين المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية باستخدام معامل كرامر Creamer's Coefficient والذي يستخدم لدراسة الارتباط بين الصفات أو التصنيفات للبيانات اللابرامترية (Non-parametric) والذي يعبر عنه كالآتي:

$$r = \sqrt{\frac{x^2}{n(k-1)}}$$

**النتائج:**

العلاقة بين الوعي الاستهلاكي وبعض المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية للمستهلكين:

يتشكل الوعي الاستهلاكي لدى المستهلكين من خلال متغيرات كثيرة بعضها يتعلق بخصائص هؤلاء المستهلكين أنفسهم وبعضها يتعلق بالبيئة التي يعيشون فيها ولا شك أن من أهم المتغيرات الخاصة التي تشكل الوعي الاستهلاكي لهم هي تلك الخصائص الاقتصادية والاجتماعية لهؤلاء المستهلكين.

ويتناول هذا الجزء من الدراسة اختبار بعض الفروض المتعلقة بتأثير بعض المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية على الوعي الاستهلاكي.

وفي هذه الدراسة تم اختبار تأثير كل من متغيري دخل الأسرة ومستوى تعليم رب الأسرة على الوعي الاستهلاكي للمستهلكين كما أنه قد تم التعبير عن الوعي الاستهلاكي في صور متغيرات سبعة هي:

1. النظر إلى تاريخ الصلاحية.
2. المعرفة بأضرار المواد الحافظة.
3. معرفة محتويات المواد الغذائية من السعرات الحرارية.
4. المعرفة بالملونات الضارة.
5. معرفة محتويات الدهون والكوليسترول.
6. الوقوع في شراء أغذية فاسدة.
7. متابعة برامج توعية المستهلك بالطرق الإعلامية المختلفة.

ومن ثم يمكن دراسة العلاقة بين كل متغير من تلك المتغيرات وبين أحد العوامل الاقتصادية والاجتماعية على حدة.

**أولا: العلاقة بين مستوى تعليم رب الأسرة والوعي الاستهلاكي:**

يوضح الجدول رقم (1) التوزيع النسبي لأفراد العينة وفقاً للمستوى التعليمي لرب الأسرة مع أهم المتغيرات التي تعبر عن الوعي الاستهلاكي وقد تم تقسيم العينة إلى

أربعة مستويات تعليمية كما هو موضح بالجدول وتبين النتائج في الجدول أن ثمة علاقة طردية بين المستوى التعليمي لرب الأسرة والوعي الاستهلاكي حيث إنه بارتفاع مستوى تعليم رب الأسرة يزداد الوعي الاستهلاكي معبراً عنه بالمتغيرات السبعة التي سبق الإشارة إليها الموضحة بالجدول. وبتحليل النتائج تبين الآتي:

1. بالنسبة إلى النظر إلى تاريخ الصلاحية تبين أن 100% من طبقة ما فوق التعليم الجامعي و98٪ من الجامعيين يهتمون وينظرون إلى تاريخ صلاحية المنتج بينما 46% فقط من الحاصلين على الثانوية فأقل ينظرون إلى تاريخ الصلاحية وتنخفض هذه النسبة لتصل إلى 14% فقط بالنسبة للأميين.
2. بالنسبة إلى الوعي بمعرفة أضرار المواد الحافظة فإن 95٪ و75% من فوق الجامعيين والجامعيين على التوالي يعون أضرار المواد الحافظة في الأغذية وتنخفض هذه النسبة نحو 25% فقط بالنسبة للحاصلين على الثانوية وتتدهور النسبة إلى 7% فقط للأميين.
3. بالنسبة للاهتمام بمحتويات الأغذية من السعرات الحرارية تبين أن 100% من فوق الجامعيين يهتمون بمعرفة كمية السعرات الحرارية في الغذاء ونحو 41%، 31% من الجامعيين والحاصلين على الثانوية فأقل يهتمون بذلك وتنخفض النسبة إلى نحو 4% فقط للأميين.
4. بالنسبة للوعي بأضرار الملونات تبين أن 100% من فوق الجامعيين يعون بأضرار تلك الملونات بينما 35%، 12% فقط من الجامعيين والحاصلين على الثانوية فأقل يعون ذلك أما بالنسبة للأميين فلا يوجد إلا 4% فقط لهم دراية بهذا الموضوع الهام.
5. أما بالنسبة للاهتمام بمحتويات المواد الغذائية من الدهون والكوليسترول فقد وضحت النتائج أن 95% من فوق الجامعيين و53% من الجامعيين يهتمون بمحتويات الأغذية من الدهون. بينما تنخفض هذه النسبة لتصل إلى 34%، 25% لكل من الحاصلين على الثانوية فأقل والأميين على الترتيب.

جدول رقم (1)

التوزيع النسبي لأفراد العينة وفقاً للمستوى التعليمي لرب الأسرة مع أهم المتغيرات التي تعبر عن الوعي الاستهلاكي

| المستوى التعليمي لرب الأسرة | النظر إلى تاريخ الصلاحية | | المعرفة بالمواد الحافظة | | الاهتمام بالسعرات الحرارية في الأغذية | | المعرفة بالملونات الغذائية وأضرارها | | الاهتمام بمحتويات الغذاء من الدهون | | الوقوع في شراء أغذية فاسدة | | متابعة برامج التوعية والإرشاد | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ينظر | لا ينظر | يعرف | لا يعرف | يهتم | لا يهتم | يعرف | لا يعرف | يهتم | لا يهتم | وقع | لم يقع | يتابع | لا يتابع |
| أمي | 14 | 86 | 7 | 93 | 4 | 96 | 4 | 96 | 25 | 75 | 64 | 36 | 11 | 89 |
| ثانوي فأقل | 46 | 54 | 25 | 75 | 31 | 69 | 12 | 88 | 34 | 66 | 65 | 35 | 39 | 61 |
| جامعي | 98 | 2 | 57 | 43 | 41 | 59 | 35 | 65 | 35 | 47 | 42 | 58 | 75 | 25 |
| فوق جامعي (ماجستير او دكتوراه) | 100 | صفر | 95 | 5 | 100 | صفر | 100 | صفر | 95 | 5 | 27 | 73 | 100 | صفر |

المصدر: تم احتسابها من بيانات العينة.

6. الوقوع في شراء أغذية فاسدة يتضح من الجدول أن نحو27٪، 42٪ من فوق الجامعيين والجامعيين على التوالي قد وقعوا مرة واحدة على الأقل في شراء أغذية فاسدة بينما ترتفع هذه النسبة للحاصلين على الثانوية فأقل والأميين لتصل إلى 65%، 64% على التوالي.
7. أما بالنسبة لمتابعة البرامج فقد وضحت النتائج أن 100% و75% من فوق الجامعيين والجامعيين يتابعون برامج التوعية المختلفة المهتمة بسلامة الأغذية وحماية المستهلك بينما يتابع تلك البرامج 39% من الأميين.

**اختبار معنوية العلاقة بين مستوى التعليم والوعي الاستهلاكي:**

يتبين من استعراض النتائج السابقة أن مستوى الوعي الاستهلاكي معبراً عنه بالمتغيرات السبعة المشار إليها سابقا إنما يرتفع بارتفاع المستوى التعليمي لرب الأسرة ولاختبار صحة هذه العلاقة إحصائياً، فقد تم إجراء اختبار معنوية هذه العلاقة باستخدام مربع كاي والذي تظهر نتائجه في الجدول رقم (2) وتؤكد نتائج الاختبار

معنوية العلاقة بين مستوى التعليم لرب الأسرة والعوامل السبعة المشار إليها في جدول رقم (1) والمؤثرة على الوعي الاستهلاكي إحصائيا على مستوى احتمالي قدره 0.01

جدول رقم (2)

اختبار معنوية العلاقة بين مستوى تعليم رب الأسرة

والعوامل المعبرة عن الوعي الاستهلاكي

| العامل | قيمة كاي تربيع | درجة الحرية | معامل الارتباط |
|---|---|---|---|
| النظر إلى تاريخ الصلاحية | *102.15 | 3 | 0.71 |
| المعرفة بأضرار المواد الحافظة | *53.45 | 3 | 0.52 |
| الاهتمام بالسعرات الحرارية | *50.04 | 3 | 0.50 |
| الوعي بالملونات الغذائية | *69.62 | 3 | 0.59 |
| الاهتمام بمحتويات الدهون | *31.28 | 3 | 0.40 |
| الوقوع في شراء أغذية فاسدة | *14.18 | 3 | 0.27 |
| متابعة برامج التوعية | *60.91 | 3 | 0.55 |

* معنوي عند مستوى احتمالي 0.01

كما وأنه قد تأكد قوة العلاقة الارتباطية الموجبة بين المستوى التعليمي وتلك العوامل وذلك من خلال قيمة معامل ارتباط الصفات (معامل كرامر) حيث تبين ارتفاع هذا المعامل إذ تراوحت قيمته بين 0.71 و0.27 الأمر الذي يؤكد التلازم بين المستوى التعليمي والعوامل السبعة موضع الاختبار والتي تؤثر على الوعي الاستهلاكي للأسر في محافظة الأحساء.

**ثانيا: العلاقة بين مستوى الدخل والوعي الاستهلاكي:**

تم تقسيم أسر العينة إلى أربعة مستويات دخلية كما هو موضح بالجدول رقم (3) حيث المستوى الأول يعبر عن الدخل المنخفض (3000 ريال فأقل) والمستوى الثاني يعبر عن الدخل المتوسط (3000- 5000 ريال) والمستوى الثالث يعبر عن الدخل فوق المتوسط (5001- 9000 ريال) والمستوى الرابع يمثل الأسر ذات الدخل المرتفع (أكثر

من 9000 ريال) ويوضح الجدول أن ثمة علاقة بين المستويات الدخلية والوعي الاستهلاكي معبراً عنه بالعوامل السبعة التي تعكس مقياس الوعي لدى الأفراد.

جدول رقم (3)

التوزيع النسبي لأفراد العينة وفقاً لمستوى الدخل لرب الأسرة

مع أهم المتغيرات التي تعبر عن الوعي الاستهلاكي

| مستوى الدخل لرب الأسرة | النظر إلى تاريخ الصلاحية | | المعرفة بالمواد الحافظة | | الاهتمام بالسعرات الحرارية في الأغذية | | المعرفة بالملونات الغذائية وأضرارها | | الاهتمام بمحتويات الغذاء من الدهون | | الوقوع في شراء أغذية فاسدة | | متابعة برامج التوعية والارشاد | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ينظر | لا ينظر | يعرف | لا يعرف | يهتم | لا يهتم | يعرف | لا يعرف | يهتم | لا يهتم | وقع | لم يقع | يتابع | لا يتابع |
| أقل من 3000 ريال | 44 | 56 | 15 | 85 | 9 | 91 | 9 | 91 | 27 | 73 | 64 | 36 | 21 | 79 |
| 3000- 5000 ريال | 76 | 24 | 38 | 62 | 30 | 70 | 28 | 72 | 35 | 65 | 39 | 61 | 62 | 38 |
| 5001- 9000 ريال | 77 | 23 | 42 | 58 | 17 | 83 | 49 | 51 | 40 | 60 | 36 | 64 | 62 | 38 |
| أكثر من 9000 ريال | 87 | 13 | 74 | 26 | 71 | 29 | 74 | 26 | 81 | 91 | 35 | 65 | 84 | 16 |

المصدر: تم احتسابها من بيانات العينة.

**وبتحليل النتائج بالجدول تبين الآتي:**

1. بالنسبة للنظر إلى تاريخ الصلاحية توضح النتائج أن ذوي الدخل المنخفض هم أكثر الأفراد في عدم النظر إلى تاريخ الصلاحية حيث تبين أن نحو 44% فقط ينظرون إلى تاريخ الصلاحية من ذوي الدخل المنخفض وترتفع هذه النسبة إلى 76% و77% لفئتي الدخل المتوسط وفوق المتوسط على الترتيب ثم بلغت 87% لفئة الدخل العالية.
2. بالنسبة للوعي بأضرار المواد الحافظة في السلع الغذائية فتوضح النتائج أنه بارتفاع مستوى الدخل يزداد وعي الأفراد بأضرار المواد الحافظة حيث بلغ نسبة هؤلاء في فئة الدخل المرتفع 74% بينما بلغت نحو 38% و42% لفئتي الدخل المتوسط وفوق المتوسط بينما تتدنى هذه النسبة لفئة الدخل المنخفضة حيث بلغت 15% فقط.
3. الاهتمام بمحتويات الأغذية من السعرات الحرارية: فقد وضحت النتائج أيضاً أنه بارتفاع مستوى الدخل للأسرة يزداد اهتمام المستهلكين بمعرفة محتويات الأغذية من السعرات الحرارية حيث بلغت نسبة المهتمين بمعرفة محتويات الطاقة الحرارية

في الأغذية في فئة الدخل المرتفع نحو 71% بينما تنخفض هذه النسبة نحو 30% و17% لفئتي الدخل المتوسط وفوق المتوسط على التوالي بينما لا يهتم بمحتويات الطاقة الحرارية إلا 9% فقط من ذوي الدخل المنخفض.

4. المعرفة بالملونات وأضرارها: حيث تبين من نتائج الجدول أن نسبة من يعون بأضرار الملونات المضافة إلى الأغذية ترتفع بارتفاع مستوى الدخل حيث بلغت هذه النسبة 74% لذوي الدخل المرتفع وتنخفض هذه النسب لتصل إلى 28٪، 49٪، 9٪ لفئات الدخل المتوسط وفوق المتوسط والمنخفض على التوالي.
5. الاهتمام بمحتويات المواد الغذائية من الدهون والكوليسترول: تبين من الجدول أنه بزيادة مستوى الدخل يزداد الاهتمام بما تحتويه الأغذية من دهون وكوليسترول حيث بلغت النسبة نحو 81% لذوي الدخل المرتفع بينما بلغت هذه النسبة نحو 35% و40% لفئتي الدخل المتوسط وفوق المتوسط على الترتيب ثم تنخفض إلى 27% لذوي الدخل المنخفض.
6. بالنسبة للوقوع في شراء أغذية فاسدة فقد أوضحت النتائج أن أكثر المتضررين من شراء أغذية فاسدة هم طبقة الدخل المنخفض حيث أبرزت النتائج أن 64% من هذه الطبقة تضررت من شراء مواد فاسدة، وتقل هذه النسب كلما ارتفع مستوى الدخل لتصل إلى 39%، 36%، 35% لفئات الدخل المتوسط وفوق المتوسط والمرتفع.
7. بالنسبة لمتابعة برامج التوعية فقد أوضحت النتائج أن فئات الدخل المنخفض هم أقل المستهلكين متابعة لبرامج التوعية عن الأغذية حيث بلغ نسبة من يتابعون هذه البرامج في فئة الدخل المنخفض نحو 21% فقط بينما ارتفعت هذه النسبة إلى 62% في فئتي الدخل المتوسط وفوق المتوسط وإلى نحو 84% لفئة الدخل المرتفع.

**اختبار معنوية العلاقة بين مستوى دخل الأسرة والوعي الاستهلاكي:**

تبين من استعراض النتائج السابقة أن مستوى الوعي الاستهلاكي معبراً عنه بالمتغيرات السبعة السابق تحليلها بالجدول رقم (3) إنما يرتفع بازدياد مستوى الدخل.

ولاختبار صحة هذه العلاقة فقد تم إجراء اختبار معنوية العلاقة بين مستوى الدخل وكل من المتغيرات السبعة المعبرة عن الوعي الاستهلاكي وذلك باستخدام اختبار مربع كاي Chi-square Test والذي تظهر نتائجه في الجدول رقم (4).

جدول رقم (4)

اختبار معنوية العلاقة بين مستوى الدخل لرب الأسرة

والعوامل المعبرة عن الوعي الاستهلاكي

| العامل | قيمة كاي تربيع | درجة الحرية | معامل الارتباط |
|---|---|---|---|
| النظر إلى تاريخ الصلاحية | *22.31 | 3 | 0.34 |
| المعرفة بأضرار المواد الحافظة | *27.02 | 3 | 0.37 |
| الاهتمام بالسعرات الحرارية | *42.75 | 3 | 0.46 |
| الوعي بالملونات الغذائية | *39.61 | 3 | 0.45 |
| الاهتمام بمحتويات الدهون | *42.75 | 3 | 0.46 |
| الوقوع في شراء أغذية فاسدة | *16.53 | 3 | 0.29 |
| متابعة برامج التوعية | *43.84 | 3 | 0.42 |

❖ معنوي عند مستوى احتمالي 0.01

وتوضح نتائج الجدول معنوية العلاقة بين مستوى الدخل للأسرة في الأحساء وكل من العوامل السبعة المعبرة عن الوعي الاستهلاكي وذلك على مستوى احتمالي قدره 0.01 .

كما يوضح معامل الارتباط (كرامر) أن هناك ارتباط وثيق بين مستوى الدخل وكل من هذه الصفات، الأمر الذي يؤكد وجود تلازم بين مستوى الدخل وكل من هذه العوامل المؤثرة في الوعي الاستهلاكي.

**ثالثا: مدى وعي المستهلكين بأهمية حماية وإرشاد المستهلك:**

للتعرف على مدى وعي المستهلكين بأهمية حماية وإرشاد المستهلك فقد تم صياغة بعض الأسئلة غير المباشرة والتي توضح تفهم الفرد لأهمية عملية الحماية ومدى كفايتها ومن هذه الأسئلة:

1. هل قوانين حماية المستهلك القائمة كافية؟
2. هل القوانين الحالية لحماية المستهلك تحقق:
   - أ- توافر الجودة والنوعية للسلع؟
   - ب- المطابقة للمواصفات؟
   - ج- حماية المستهلك بدرجة كافية؟
3. هل تحتاج سوق المواد الغذائية إلى حماية من قبل الحكومة؟
4. من المسؤول عن حماية المستهلك؟

ومن تحليل النتائج تبين الآتي:

**أولاً: مدى كفاية القوانين الحالية لحماية المستهلك:**

أظهرت النتائج أن نحو 50% من أفراد العينة يرون أن القوانين الحالية تعد كافية لضمان حماية المستهلك بينما أكد 50% منهم أنها غير كافية وتحتاج إلى بنود إضافية ومتابعة في التنفيذ.

**ثانياً: مدى تحقيق القوانين الحالية للجودة والنوعية، ومطابقة المنتجات للمواصفات، وحماية المستهلك:**

يوضح الجدول رقم (5) نتائج هذا السؤال:

جدول رقم (5)

آراء أفراد العينة في القوانين الحالية لحماية المستهلك

| الموضوع | موافق جداً | موافق | غير موافق |
|---|---|---|---|
| تحقيق القوانين للجودة النوعية | %11 | %43,5 | %45,5 |
| تحقيق القوانين لمطابقة المواصفات والمقاييس | %8 | %50,5 | %41,5 |
| تحقيق القوانين لحماية المستهلك بدرجة كافية | %11,5 | %39,5 | %49 |

يتبين من النتائج أن نحو 45% من العينة لا يوافق على أن القوانين الحالية تحقق توافر الجودة والنوعية، ونحو 41% منهم لا يوافقون على أن تلك القوانين تحقق المطابقة للمواصفات والمقاييس، كما أن نحو 49% منهم لا يوافقون على أنها تحقق حماية المستهلك.

أما الموافقون جداً على تلك الموضوعات الثلاثة فتبلغ نسبهم 11%، 8%، 11.5% على الترتيب.

**ثالثاً: مدى احتياج سوق المواد الغذائية إلى حماية من قبل الحكومة:**

دلت النتائج على أن نحو 62% من الأسر يرى أن سوق المواد الغذائية الحالية تحتاج الحماية من قبل الحكومة وأن القوانين الحالية غير كافية وبعضها غير مطبق التطبيق الصحيح.

**رابعاً: المسؤول عن حماية المستهلك:**

توضح النتائج أن نحو 9.5% من أفراد العينة يرون أن حماية المستهلك تقع على عاتق المستهلك نفسه بالدرجة الأولى بمعنى أنه يجب أن يثقف نفسه ويهتم ببرامج التوعية والإرشاد والاطلاع في حين يرى حوالي 51.5% من المبحوثين أن حماية المستهلك

هي مسؤولية الحكومة بالدرجة الأولى من خلال ما تسنه من قوانين وما تقدمه من نصح وإرشاد للمواطنين كذلك ما تملكه من سلطة تنفيذية ومحاسبة.

في حين يرى 39.5% من المبحوثين أن حماية المستهلك مسؤولية مشتركة بين الحكومة والمواطن وأن تعاونهم هو السبيل الأمثل لتحقيق حماية كافية ومستمرة للمواطنين.

**الخلاصة:**

من النتائج السابقة يمكن القول إن مستوى التعليم لرب الأسرة ومستوى الدخل يؤثران تأثيراً واضحاً وإيجابياً على مستوى الوعي الاستهلاكي والذي يؤدي بدوره إلى حماية المستهلك من الوقوع في شراء منتجات غذائية فاسدة أو غير صحية وبالتالي ضمان صحة أفضل للمستهلك. كما أن حماية المستهلك هي مسؤولية مشتركة بين المستهلك نفسه وبين الحكومة فالمستهلك يجب أن يعي بمسئوليته تجاه حماية نفسه وخصوصاً بعد التطور السريع الذي نشأ في الصناعات الغذائية، والحكومة بما تملك من قوة في إصدار التشريعات والقوانين التي تضمن حماية المستهلك وعدم تلاعب التجار للحصول على أقصى ربح دون مراعاة صحة المستهلكين، وما تملكه من وسائل إعلام وتثقيف للوصول إلى جميع شرائح المجتمع وتحقيق الحماية الكافية لهم.

هذه النتائج تدل على أن السياسات الخاصة بحماية المستهلك يجب أن توجه لتنمية وتثقيف المستهلكين والتركيز على شرائح المجتمع الأقل تعليماً وثقافة وإلى المستهلك الأقل دخلاً خاصة في المناطق الشعبية. كذلك يستخلص من نتائج رأي المستهلكين أهمية تفعيل السياسات والقوانين القائمة لحماية المستهلك حيث دلت النتائج أن هناك فجوة كبيرة بين القوانين القائمة وتطبيق هذه القوانين فيما يتعلق بالجودة النوعية وحماية المستهلك وتحتاج كثير من القوانين القائمة إما إلى تفعيل في أرض الواقع أو طرح بعض القوانين الإضافية، ومن ثم فإن البحث يخلص إلى التوصيات الآتية:

1- التركيز في حماية وإرشاد المستهلك على الطبقات ذات مستوى التعليم المتدني نظراً لعدم تقديرهم لأهمية المتغيرات التي تؤثر على الوعي الاستهلاكي مثل

النظر إلى تاريخ الصلاحية وأهمية المواد الحافظة وغيرها من العوامل التي يؤثر عدم الوعي بها على صحة المستهلك مباشرةً ويدخل في هذا التوجيه الطبقات الأقل دخلاً.

2- زيادة التوعية والإرشاد للمستهلكين بأهمية المواد الحافظة والملونات الغذائية حيث تبين من النتائج أن غالبية الأسر تحت الدراسة لا تعي ولا تقدر مدى خطرها على صحة المستهلك وهذه التوعية من شأنها رفع مستوى الوعي وبالتالي تحقيق وفورات اقتصادية من جراء الحفاظ على صحة المجتمع.

3- أن القوانين الحالية غير كافية لضمان حماية المستهلك إما بسبب عدم التطبيق الدقيق لهذه القوانين أو بسبب الحاجة إلى سن قوانين جديدة تتماشى مع التطور السريع في التصنيع والاستيراد الغذائي ومن ثم فالبحث يوصي بإعادة النظر في تلك القوانين.

## المراجع:

الملاح، جلال عبد الفتاح وزغلول، سعد سليمان. 1997. أثر الوعي الاستهلاكي على تفضيل الجودة وحماية المستهلك ودور الحكومة فيه. مجلة المنصورة للبحوث الزراعية، مصر.

Deborah, J. Brown and Lee F. Schrader. 1990. Cholesterol Information and Shell Egg Consumption. American, J. of Agricultural Economics. 72(3).

Huang, Kuo S. 1985. U.S. Demand for Food: A complete System of Price and Income Effect. U.S. Department of Agriculture, Econ. Res. Serv. Tech. Bull. No. 1714, Dec. 1985.

Putler, Daniel S. 1987. The Effect of Health Information on Shell Egg Consumption. Dep. Of Agr. And Resour. Econ. Work. Pap. No. 448, California Agr. Exp. Sta., Aug.1987.

Spiegl, M. 1980. Statistics. MacGrow-Hill Publisher, New York.

Stone, J. R. N. 1954. The Measurement of Consumer's Expenditure and Behavior in The United Kingdom, 1920-1938. Cambridge: Cambridge University Press.UK.

# Analytical Study on the Effect of Consuming Awareness on Consumer Protection

**Abdul-Aziz Bin Mohamed Al-Shoaiby and Galal Al-Malah**

Departement of Agricultural Economy and Extension,
College of agricultural and Food sciences,
King Faisal University,
Al-Ahsa, Kingdom of Saudia Arabia

## Abstract:

The type of consuming awareness of consumers units (families) is related to cultural, sociological, and economical factors. Thus, it is expected to find differences in consuming awareness due to the differences of economical, sociological and environmental differences of individuals. There is no doubt that the study of such characteristics and their relationship with consuming awareness is vital since it could provide assistance in planning and guiding the protection and assisting policies for consumers and define the groups that need most assistance. This study is a step in such direction as is it is considered the first in the location. It also direct the attention for more research on the subjects of awareness, consumer guidance and protection using scientific methods to provide information for policy planning.

This work aims to study and analyze the effects of consuming awareness of food consumers in Al-Ahsa governorate. This was achieved by studying the relationships of consuming awareness with some social and economic variables for Al-Ahsa consumers. The significance of such relationship was also tested. In addition, determination of the level of consumers' awareness regarding the importance of consumer protection and guidance. Finally, the identification of the main factors that can be developed in order to improve consuming awareness and policy making in such regards.

The study depended on primary field data that was collected by personal interviews of a random sample of consumers (families) in Al-Ahsa governorate using a questionnaire prepared for that purpose. Descriptive statistics was used to analyze the sample and its social and economic characteristics. In addition, the questionnaire was use to characterize the main

factors affecting consuming awareness. Chi test was used to test the significance of all relationships.

The results indicated that the educational level of the family head and the level of income had clear positive effect on the level of consuming awareness. This, in turn, plays a major role in protecting the consumer from buying rotten or unhealthy food and protect them from disease risk. The work also indicated that consumer protection is a joint responsibility of the consumer himself and the government. A consumer must be aware of his responsibility towards his self-protection with a special attention to the speedy development of food industries. On the other hand, the government should share by developing laws that ensures consumer protection and eliminate traders' false actions. The government can also use its media and cultural tools to reach all sectors of the society to provide such protection.

The results also suggests that the consumer protection policies must be directed to develop and inform the consumers with emphasis on the sectors that are less educated and to low income consumers especially those reside in less developed areas.

The results also indicated that there is a wide gap between the current laws and their application in terms of specific quality and consumer protection. Many laws need activation while other additional laws are needed.

The main recommendations of this work can be summarized as follows:

1- Concentrating on protection and guidance of low educational level sector of consumers as they do not appreciate the importance of variables such as expiration date of products, chemical preservatives added to foods, and other factors affecting consuming awareness. Low income sector should also be included in this activity.
2- Increasing awareness and guidance of consumers of the importance of food preservatives and coloring agents. The results indicated that the majority of families do not know its importance or how danger it is on health. Such awareness can lead to economic saving by maintain better health status for the community.

3- The work recommends the reexamination of the current laws. Current laws are not enough to secure consumer protection because it is not properly applied. New laws that cover the fast development of food manufacturing and importation are needed.