

1. Bevezetés, témaválasztás indoklása

A lisztérzékenyek problémái első hallásra nem annyira szívszorítóak. Sokszor csak annyit mondanak, hogy milyen egyszerű vagy éppen könnyű megoldás csak hagyjuk el a kenyeret és a búzalisztből készült ételeket, és a betegség nincs többé. Persze ez egy végletekig leegyszerűsített gondolatmenet, ami több sebből vérzik, de lássuk be, hogy embertársaink általános felkészültsége a lisztérzékenységről nagyjából ennyiben ki is merül. ¹

Amikor édesanyám 1990-ben, alig 1 évesen elkezdett orvosokhoz hordani - mert látta rajtam, hogy nem fejlődök, nem nővök, állandóan óriási pókhasam van – a legnevesebb kórházakban is csak elutasításra talált. Elküldték mondván nem tudják mi bajom van, biztos csak elrontottam a hasam, vagy a szüleim nem táplálnak engem megfelelően. Ő azonban nem adta fel és addig vitt engem kórházzal kórházra, míg nagy nehézségek árán az egyik nagyra becsült orvos – akinek szinte az életemet köszönhetem - felállította a diagnózist: lisztérzékeny vagyok.

Ez akkoriban nagyon új keletű betegség volt, az előfordulási gyakoriság 1:1000 és 1:10000 közötti volt. 2005-ben ez az arány az európai populációban átlagosan 1:130 körüli volt, országonként 1:60 és 1:600 között ingadozott. ² 2007-es adatok szerint pedig például Finnországban már 1:384, Svédországban 1:285, az USA-ban pedig 1:250 gyakoriság volt kimutatható. ³

Ma már Európában és az USA-ban is 1% feletti arányról beszélhetünk. Emellett egyre több publikáció jelenik meg az észak-afrikai, a közel-keleti, az indiai, kínai és japánbeli hasonló arányokról, mindenképpen hozzájárult ahhoz, hogy ma már egyre többen kutatják a betegség kialakulásának okait, foglalkoznak a megelőzésének lehetőségeivel, az új gyógyszerek és már terápiákkal. ⁴

A számok alapján is látható, hogy milyen nehéz élethelyzetbe került az egész család. Azzal a ténnyel kerültek szembe, hogy a gyermekük egy életen át speciális étrendre szorul, amelyhez nekik kell hozzászoktatniuk, fel kell készíteniük rá.

¹ Koltai, 2011b

² Lisztérzékenyek Érdekképviselőinek Országos Egyesülete (LÉOE), 2005

³ Banai et al., 2007

⁴ Koltai, 2011a

Természetesen én már ebben a - kvázi - szellemben nevelkedtem. Nagy nehézségek árán, és sok-sok elkövetett hiba árán tudatosult bennem, hogy ez valóban egy egész életre szóló diéta, amelyet mindig és minden körülmények között be kell tartani, nincsenek kivételek, nem lehetnek kihágások.

Elméletben ma már ez nem okoz, illetve nem okozhatna ekkora problémát senkinek, hiszen a lisztérzékenység rohanó ütemben terjed és sorra kerülnek piacra az ezzel kapcsolatos diétás ételek, könyvek, tájékoztatók.

Ennek ellenére úgy gondolom – ami miatt ezt a témát választottam kidolgozásra – hogy a számok ellenére, melyek azt mutatják, hogy a lisztérzékenyek száma nő, a lehetőségek mégis kihasználatlanok. Személyes tapasztalatból is kifolyólag úgy érzem, hogy az információknak sokszor sem a mennyisége, sem a minősége nem megfelelő. Ebből fakadóan sok az elégedetlen fogyasztó, amely lehet, hogy olykor a tudatlanság, vagy a tudni nem akarásból fakad.

Dolgozatomban szeretném a kielégítetlen igényeket feltárni, megismerni a lisztérzékeny fogyasztók elvárásait, korábbi tapasztalatait, vagyis feltérképezni ezt a speciális szegmenst.

1.1. Áttekintés

A dolgozatom első és második fejezetében a lisztérzékenység háttérét fogom részletesen bemutatni. Történeti háttérét, kialakulását, tüneteit, magát a diétát, a hozzá kapcsolódó életmódot.

Az azt követő fejezetben az ismert 4P modellt (product, place, price, promotion) fogom bemutatni a választott témán keresztül.

A szekunder rész után rátérek a primer kutatásom jelentőségére, a kitűzött célokra, a feltett hipotézisekre; majd elemzem az elvégzett kutatásokat.

A dolgozatom záró részében összegzem a szekunder és primer kutatásom során összegyűjtött információkat és ezek alapján megfogalmazom a témával kapcsolatos észrevételeimet, javaslataimat.

2. A lisztérzékenység bemutatása, orvosi háttere⁵

A lisztérzékenység olyan vékonybélbetegség, amely genetikailag erre fogékony egyéneknél külső kiváltó anyag (a glutén, azaz gabonafélék fehérjéje) hatására jön létre. Jellemzője a nyálkahártya károsodása, a vékonybél bolyhainak különböző fokú pusztulása. Emiatt a bél működésének hatékonysága csökken, ami természetesen nemcsak az emésztőrendszerre, hanem az egész szervezetre nézve káros hatással van.

A coeliakia nagyon színes betegség, változatos tüneteket okozhat, és a legkülönbözőbb klinikai formában jelenhet meg. Felismerése sokszor nehéz feladatot jelenthet még a kezelőorvosnak is. Ma a betegség sokkal gyakrabban fordul elő, mint ahányszor klinikai tüneteket okoz, illetve felismerésre kerül.

2.1. Történeti áttekintés⁶

A betegség története hosszú múltra tekint vissza. Először az időszámítás előtti második században egy Kis-Ázsiában élt görög orvos, Aretaeus írta le a tüneteket. A coeliakia elnevezés is tőle ered. Maga a szó görögül hasat jelent, tehát valamiféleképpen a has betegségére akart utalni. Galenus is tett utalást erre a betegségre. A tünetek pontos leírása azonban későbbi időből származik. Samuel Gee londoni orvos az 1880-as évek végén a csecsemőkori megjelenés tüneteit ismertette. Leírta, hogy a beteg csecsemő rosszul fejlődik, hasmenése van, izomtömege csökkent, végtagjai vékonyak, hasa előredomborodó. Hertel amerikai orvos körülbelül 20 évvel később, az 1900-as évek elején írt a betegségről. Mindegyikük felismerte, hogy a betegség gyógyulása valamilyen módon az étkezéssel van összefüggésben. A holland van Dicke felfedezése döntő jelentőségű volt. Ő azt tapasztalta, hogy a háború alatt, amikor az embereknek nem jutott kenyér, kevesebb volt a beteg gyermek, illetve a már kezelt betegek tünetei enyhültek, vagy elmúltak. 1950-ben írta le, hogy a betegség kapcsolatban lehet a gabonafélék (búza, rozs, árpa, zab) fogyasztásával. Egy biokémikus munkatársával közösen pontosították és megfigyelték, hogy a lisztérzékenységet a gabonafélék egyik fehérjéje, a glutén okozza.

⁵ Banai et al., 2007

⁶ Banai et al., 2007

Az angol Paulley, szintén az 50-es évek elején, azt ismerte fel, hogy minden tünet és panasz oka a vékonybél nyálkahártyájának károsodása, ami miatt a tápanyagok nem tudnak felszívódni.

Ma már a betegségről sokkal többet tudunk. Nagyrészt ismertté vált az öröklődés lényege, a kiváltó (provokáló) anyag pontos természete.

2.2. A coeliakia elterjedtsége⁷

A lisztérzékenységet még néhány évtizeddel ezelőtt is a gyermekkor betegségének tartották, vagy legalábbis azt gondolták, hogy mindenképpen a gyermekkorban kezdődik. A mai pontos diagnosztika alapján tudjuk, hogy a betegség bármely életkorban kezdődhet.

Nagyon sok szűrési adat áll rendelkezésünkre, amelyek részben gyermekekre, részben felnőttekre vagy a teljes lakosságra vonatkoznak, és ezek a vizsgálatok már nemcsak a betegek klinikai tüneteinek, panaszainak alapulnak, hanem pontos laboratóriumi módszereken.

Napjainkban a glutén-szenzitív betegségek felismerése nagyobb számban történik meg, elsősorban a felnőtt betegek körében, mint ezt megelőzően bármikor, mert: ⁸

- jelentősen fejlődtek a diagnosztikai eljárások, és azokat mind gyakrabban és nagyobb számban alkalmazzák is,
- a betegség patomechanizmusa (kialakulásának alapjai) ismertté vált a tudományos kutatásoknak köszönhetően,
- lényegesen megváltozott a betegséget jellemző tünetek megítélése a szakorvosok körében,
- jelentősen nőttek az egészségügyben dolgozó szakemberek (szakorvosok, háziorvosok, védőnők stb.) ismeretei a coeliakiás páciensek tüneteinek felismerése terén.

⁷ Banai et al., 2007

⁸ Lisztérzékenyek Érdekképviselőinek Országos Egyesülete (LÉOE), 2005

2.3. A coeliakia-jéghegy⁹



1. ábra: Coeliakia-jéghegy

Forrás: Lisztérzékenyek Érdekképviseletének Országos Egyesülete (LÉOE), 2005

A coeliakia különböző fokozatait a jéghegy-modellel szemléltethetjük, a betegség különböző megjelenési formái és a jelentkező tünetek súlyossága szerint. (1.ábra) A jéghegy csúcsát a tünetekkel rendelkező, diagnosztizált betegek jelentik, a csendes forma sokkal gyakoribb a népesség körében, mint azt feltételeznénk, elsősorban a diagnosztizált coeliakiás betegek családtagjai és a különböző autoimmun betegségekben szenvedő betegek esetében. A harmadik csoportba a látens esetek tartoznak, amelyekben még nincsenek tünetek, de a betegek immunrendszerében már megtalálhatóak a coeliakiára jellemző ellenanyagok. A negyedik csoportba az egészséges populáció tartozik, vagyis azon

⁹ Lisztérzékenyek Érdekképviseletének Országos Egyesülete (LÉOE), 2005

egyének, akiknek gluténfogyasztás mellett is egészséges a vékonybelük, akkor sem alakul ki coeliakia, ha a genetikai adottságok azt determinálják.

2.4. A betegség lényege¹⁰

Az autoimmun betegség olyan folyamat, amikor valamilyen okból a szervezet ellenanyagot termel önmaga ellen, tehát károsítja valamely részét, szövetét. A lisztérzékenység esetében ez a szerv a vékonybél. Provokált betegség, mert csak a gabonafélék fehérjéjének (a gluténnek) jelenléte esetén jön létre, reverzibilis, mert, ha nincs provokáló tényező, akkor a pusztulás megáll, sőt a vékonybél normálissá válik mind szerkezetét, mint működését tekintve. (Emiatt az egyetlen orvosság a diéta.)

Csak bizonyos örökletes tulajdonságokkal rendelkező egyénekben jöhet létre. Erre utal az a régóta ismert tény, hogy a betegek elsőfokú rokonai között 5-10 %-ban mutatható ki a betegség – vagy nyilvánvaló tüneteket okozó, vagy csak igen enyhe, akár tünetmentes formában.

Genetikai vizsgálatokból ismert, hogy melyik gének fordulnak elő jellegzetesen a coeliakia esetén. Az ún. DQ2- és/vagy DQ8-antigén minden betegben megtalálható. Ez azonban fordítva nem igaz. Nem minden ilyen antigént hordozó egyén lesz lisztérzékeny.

Legismertebb és leginkább provokáló a búza alfa-gliadinja, de káros a rozs, az árpa fehérjéje is. Kevésbé toxikus a zab, amiről ma még nem egyértelműen dőlt el, hogy fogyasztható-e korlátlan mennyiségben.

Összességében erről a betegségről nagyon sokat tudunk. Vannak azonban még nem ismert tényezők is. Nincs például egyenlőre magyarázatunk arra, hogy ugyanazon genetikai konstellációval rendelkező egyéneknek miért csak kis hányadában jön létre a betegség. Nem tudjuk azt sem, hogy egyes esetekben miért okoz panaszokat, tüneteket azonnal – már csecsemő-, illetve kisgyermekkorban -, és miért nem lesz azonos súlyosságú felnőttkorban.

Az egyén szempontjából a leglényegesebb a betegség időben történő felismerése hiszen ez az állapot egyszerű módon, diétával jól kezelhető, és a következményes, társuló betegségek is megelőzhetőek.

¹⁰ Banai et al., 2007

2.5. A lisztérzékenység klinikai képe¹¹

A lisztérzékenységek sokszor nagyon könnyű diagnosztizálni, máskor viszont igen nehéz. Öröklődő, tehát genetikusan meghatározott betegség lévén típusos esetben a panaszok, tünetek sokszor akkor kezdődnek, amikor a glutén beépül az étendbe, tehát a kisgyermek elkezd lisztet is fogyasztani. A tünetek oka, hogy a vékonybél nyálkahártyája tönkremegy, felületének nagysága jelentősen csökken, így felszívó funkcióját nem tudja ellátni. Emiatt a bevitt tápanyagok nem tudnak hasznosulni a szervezetben, hiányállapot következik be. Gyermekkorban a károsodás általában olyan mértékű, hogy szénhidrát-, fehérje-, zsír- és vitaminhiány egyaránt kialakul. A gyermek bőre sápadt hasa puffadt, izomtömege csökken, petyhüdt, növekedése lelassul, hangulata rossz, aktivitása csökken.

A betegség tünetei felnőttkorban is a hasmenés, fogyás, hasi puffadás és különböző tápanyagok hiánya miatt bekövetkező tünetek. Felnőttkorban minden betegséget számos tényező színez, hiszen hajsztolt, feszültségekkel teli világunkban igen nagy az idegi megterheltség, táplálkozásunk, életmódunk nem egészséges, sőt rendszerint önpusztító, sokféle betegségre hajlamosít. Sokan nem is figyelnek magukra, ezért az általános tünetekre – mint például az étvágytalanság, fáradékonyság, a széklet minőségének változása – nem, vagy nem időben figyelnek fel. Érdekes, hogy nemcsak az étvágytalanság, hanem a kórosan nagy étvágy is lehet a beteg egyedüli panasza.

Ha a betegséget felismerjük, és a diétát bevezetjük, látványos lesz a javulás. Ez mindig életre szóló diétát von maga után!

2.6. A betegség felismerésének jelentősége¹²

A kezelés megkezdése heteken belül látványos javulást eredményez, ami mind gyermek-, mind felnőttkorban az életminőség megváltozását okozza, tehát a beteg és környezet számára is egyértelmű haszonnal jár.

A diéta megszegése nem – vagy nem feltétlenül – okoz rövid időn belül panaszokat, tüneteket. Előfordulhat ugyan ez is, de jellemzőbb, hogy hosszabb diétahiba sem okoz az egyénnek észlelhető panaszt, mégis bekövetkezik a bél nyálkahártyájának károsodása.

¹¹ Banai et al., 2007

¹² Banai et al., 2007

2.7. A fel nem ismert kezeletlen coeliakia hosszú távú következményei¹³

Kezeletlen betegség esetén a társuló autoimmun betegségek előfordulása gyakoribb lesz. Kialakulhat korai csontritkás, májbetegség, pajzsmirigybetegség, idegrendszeri zavarok. A legnagyobb veszély, hogy a vékonybél daganatának kockázata sokszorosára nő.

Fontos tudni, hogy a fokozott kockázat nemcsak a tünetekkel rendelkező betegekre vonatkozik, hanem a panaszmentes, de diétát nem tartókra, valamint a panaszmentes, fel nem ismert coeliakiásokra is. Ebből is következik, hogy a betegség felismerése, a kockázati csoportokban akár szűréssel is, igen fontos.

2.8. A coeliakia diagnózisa¹⁴

A tünetek felkeltik a betegség gyanúját. Ezután az ellenanyag.kimutatást és a vékonybél szövetminta-vizsgálatot kell végezni, ami a diagnózist alátámasztja.

A legveszélyeztetettebbek, akiknél a szűrővizsgálatot tünetmentesség idején is érdemes elvégezteni:

- coeliakiás betegek családtagjai
- I. típusú cukorbeteg
- Ún. autoimmun betegségben szenvedők (például a Chron betegség)
- Immun-globulin- (IgA-) hiányban szenvedők (a szervezet védekezőképessége lecsökken)
- Down-kórban szenvedők

2.9. A betegség kezelése¹⁵

A betegség kezelése a legtöbb esetben egyszerű. A kóros folyamat csak provokációra jön létre, szükséges hozzá a glutén, mint külső táplálkozási tényező. Ennek elhagyása a további kóros történéseket megállítja. A provokáló külső anyag a gabonafélék alkoholban oldódó fehérjéje. Ez búza esetében a gliadin, a rozsban a secalin, az árpában a hordein, a zabban az avenin.

¹³ Banai et al., 2007

¹⁴ Banai et al., 2007

¹⁵ Banai et al., 2007

A nem megfelelő diéta oka gyakran tudatos hiba is lehet: a könnyelműség, a betegség nem kellő belátása, de talán még gyakrabban fordul elő a megfelelő ismeretek hiánya, a tájékozatlanság, tudatlanság. Sokszor nem is könnyű a több összetevőből készült élelmiszereket (például húskészítmények, levesporok, pralinék, felvágottak, instant készítmények stb.) esetében gondolni arra, hogy ezek jelentős része tartalmaz glutént.

Első pillanatra a gabonafélék kiiktatása az étrendből megoldhatatlannak tűnhet, egyéntől függően akár súlyos lelki megrázkódtatást is jelenthet.

Kétségtelen, hogy egyetlen betegséggel való szembesülés sem öröm. A jó az, hogy a lisztérzékenység olyan állapot, ami étrenddel kezelhető, az egészség diétával helyreállítható.

2.10. A diéta ¹⁶

A törzskönyvezett diétás élelmiszerekben a vásárló a „gluténmentes”, „gliadinmentes”, vagy a „lisztérzékenyek is fogyaszthatják” felirattal, vagy az áthúzott búzakaralász ábrájával találkozhat. (2. ábra)



2. ábra:
Gluténmentes
termékmegjelölés
Forrás: internet

A gyakori diétahibák egyrészt szándékosan (például kamaszkor), másrészt nem tudatosan (például információhiány) fordulhatnak elő. Mindkettő egyaránt veszélyes, mert a tünetek általában nem azonnal, vagy sokszor csak enyhe formában jelennek meg, de a vékonybél károsodása ugyanúgy bekövetkezik, és komoly szövődmények alakulnak ki az évek során. Az évtizedeken keresztül folytatott diétának nincs kóros következménye, egy kis odafigyeléssel az egészséges táplálkozás alapelvei is megvalósíthatók, és a beteg teljes életet élhet.

2.11. A lisztérzékenyek étrendje ¹⁷

A lisztérzékenyeknek a kenyér és a gabonakészítmények (liszt, dara, különböző pelyhek, tészták stb.) helyettesítése okozhatja a legnagyobb gondot. A diétában minden olyan élelmiszer fogyasztható, amely a legkisebb mennyiségben sem tartalmaz búzát,

¹⁶ Banai et al., 2007

¹⁷ Banai et al., 2007

tönkölybúzát, árpát, rozst, zabot, illetve az ezekből származó adalékanyagokat sem használnak fel készítésükhöz.

Hazánkban miniszteri rendelet határozza meg a lisztérzékenységben szenvedők részére készült gluténmentes élelmiszerek kívánalmait. „Az élelmiszer előállításánál nem használható búza, tönkölybúza, árpa, rozs, zab és ezek hibridjei vagy ezekből származó készítmények (beleértve a keményítőt és élelmi rostokat is), és előállításuk során biztosítani kell, hogy az említett gabonafélékből származó anyagok nem kerülnek az élelmiszerbe.” (43/2002.(V.14.) FVM-EüM.GM együttes rendelete).

A törzskönyvezett, diétás termékekről az Országos Élelmezés- és Táplálkozástudományi Intézet (OÉTI) ad ki listát, mely rendszeresen megjelenik az Egészségügyi Közlönyben. Mivel ezek folyamatosan változnak, így frissítést igényelnek. Ez a diéta betartásának egyik legsarkalatosabb és egyben legnehezebb része.

A gluténmentes diétás termékeket a hagyományos élelmiszerek előállításától térben vagy időben el kell különíteni. Ha a gyártó nem tudja megoldani, hogy külön gépsoron készítsék ezeket az élelmiszereket, csak alapos tisztítás után állíthatja elő diétás termékeit ugyanazon a berendezésen.

Ugyanilyen szigorú szabályok érvényesek az otthoni diétás elkészítésre is, hiszen több órás munkánk veszhet kárba azzal, például, ha ugyanazon a gyúródeszkán készítjük a gluténmentes süteményt, vagy kenyeret, amelyen előzőleg búzalisztből készített pogácsát nyújtottunk, vagy a külön elkészített főzeléket ugyanazzal a merőkanállal tálaljuk, mint a búzaliszttel sűrítettet. Ezért célszerű a gluténmentes ételek készítéséhez felhasznált eszközöket, edényzetet megjelölni és elkülönítve tárolni, csak erre a célra használni. Ellenkező esetben diétahibát követhetünk el.

3. A lisztérzékenység a mindennapokban¹⁸

Azt, hogy a glutén egyáltalán létezik, az átlagember nem is tudja, annak ellenére, hogy nap mint nap fogyasztja, és nélküle nem is képzelhető el az európai, a közel-keleti és az észak-amerikai étkezési kultúra. A glutén másik neve a sikér, már ismertebb: róla tudjuk, hogy a búza minőségére jellemző, annak sütőipari minősítésére használják. Amikor szembesül valaki a lisztérzékenység diagnózisával, rögtön elhangzik a bűvös és attól a pillanattól kezdve retteget szó, a glutén és szinte azonnal ellenségként azonosítják is. Ez nem helyes,

¹⁸ Banai et al., 2007

nem célravezető szemléletmód. A glutén megismerése és a gluténmentes étkezés (más szóval: diéta) a coeliákiás emberek egészségét adja vissza.

Ma már sok mindent tudunk: elsősorban azt, hogy nem igényel gyógyszeres kezelést (ilyen gyógyszer a tudomány mai ismerete szerint nincs is), hogy valamilyen módon öröklődik, és hogy sokkal gyakoribb, mint azt feltételezték. Mára az is kiderült, hogy nem csak gyermekbetegség, bármely életkorban jelentkezhetnek a tünetek, illetve a meglévő tünetek alapján bármikor diagnosztizálható. „Csak” olyan orvos kell hozzá, aki tudja mit kell keresnie.

Az egyetlen és hatékony gyógymód a glutén teljes kiiktatása az étkezésből, azaz semmiféle olyan ételt nem szabad elfogyasztani, ami glutént tartalmazó gabonából készült, még akkor sem, ha a glutén mennyisége minimális. Nem lehet egy étterembe 'csak úgy' beülni, de még egy baráti sörözésen, vagy születésnap bulin részt venni is alapos előkészítést utánajárást igényel.

A gluténmentes táplálkozás teljes szemlélet-és életmódváltást igényel, nemcsak az érintett beteg, hanem teljes környezete, családja számára és részéről is.

4. A „4P” ismertetése

A következőkben a marketingmix elemeit, az ismert 4P modellt szeretném bemutatni először általánosan, majd keresztülviszem a választott témán, azaz a lisztérzékenység témakörében fogom elemezni a termékpolitikát, az árpolitikát, a csatornapolitikát, valamint a marketingkommunikációt.

4.1. Product – termék

„Termék, mindaz, amit a piacon felkínálnak, ami a szükségleteket elégíti ki, és csere tárgya lehet.”¹⁹

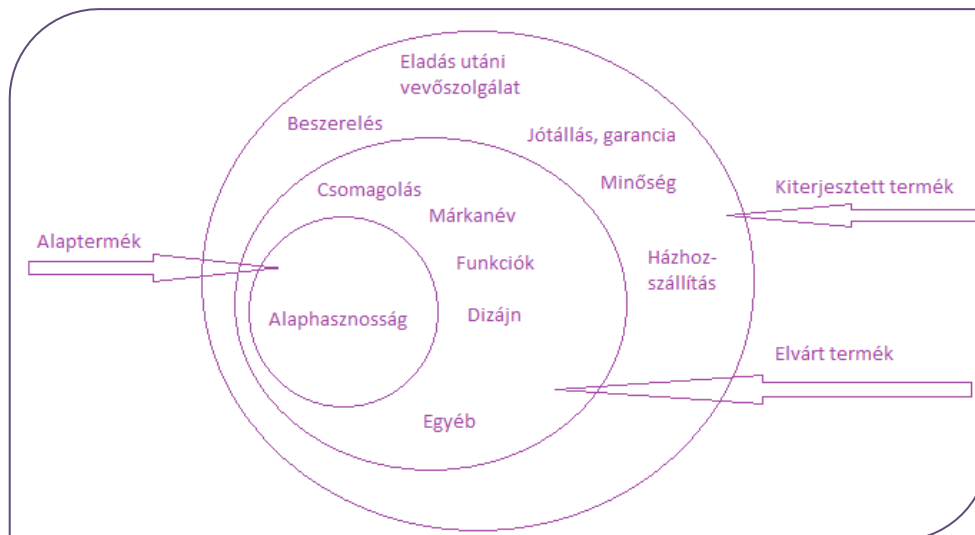
Jelen esetben tehát azt kell meghatároznunk, hogy mit is értünk „gluténmentes” (továbbiakban GM) termék alatt.

A termelők számára a termék anyagok, alkatrészek, munkafolyamatok, technológiák, műszaki paraméterek, csomagolóanyagok stb. összességét jelenti. A vevő – különösen a fogyasztási cikkek vásárlója – azonban nem ezekben érdekelt. Ő szükségletkielégítést vásárol. Vásárlási döntését aszerint hozza meg, amit tud, illetve hisz a termékről, valamint arról, hogy az adott termék az ő szükségletét mennyire fogja kielégíteni.

A szükséglet tehát a GM diétához szükséges élelmiszerek, termékek megvásárlása, illetve a megfelelő helyettesítő termékek felkutatása.

A marketing-szakirodalom a termék több dimenzióját vizsgálja, három szintet különítenek el. (3. ábra)

¹⁹ Józsa et al., 2006, 179. old.



3. ábra: Termékdimenziók

Forrás: Saját készítésű ábra

(Józsa et al., 2005 alapján)

- 1) Központi helyet foglal el a termék alaphasznossága, az ún. alaptermék. Ez az, amiért a terméket megvásárolják.²⁰

A gluténmentes termékekre egy lisztérzékenynek éppoly szüksége van, mint egy átlagembernek az élelemre, hiszen az alapvető létfenntartás, életben maradás alapja az ételmiszer.

- 2) Az alaptermék tárgyiasult formáját képezi az elvárt termék. Ez a forma piaconként, országonként, és gazdasági fejlettség függvényében is eltérhet egymástól, illetve időben is változhat.²¹

Mint ahogy a 3. ábráról is leolvasható, ez alatt értjük a csomagolást, a márkanevet, a dizájnt és a termék funkcióit.

Minden vásárlás alkalmával – legyen szó egy egyszerű joghurtról; vagy egy drága kozmetikumról például – nagyon fontos lehet a termék külseje, dizájnja, illetve a csomagolás. Egy megnyerő csomagolással szinte bármit el tudunk adni. A GM termékek piacán is fontos a termék megjelenése – lásd később primer kutatás – de a hangsúly inkább a márkán, illetve a minőségen van.

²⁰ Józsa et al., 2005

²¹ Józsa et al., 2005

3) A „kiterjesztett termék” szintjén a piaci résztvevők, a termékhez elvárt szolgáltatások mellett, újak kínálatával igyekeznek ajánlatukat vonzóbbá tenni. Ezek a pótlólagos szolgáltatások alkotják a kiterjesztett termék fogalmát.²²

Ezen a piacon nagyon fontos, hogy minőségi termékhez jusson hozzá a vásárló. Ez nem csak azért fontos, hogy a vásárolt termék finom, ízletes stb. legyen, hanem a magas minőségű termék garantáltan GM, és mindemellett biztosítja a vásárló számára az egyéb elvárt igényeket, mint például a finom íz, a jó állag, vagy az eltarthatóság.

Mivel most már egyre több webshop van a piacon, így a házhozszállítás – mint kiterjesztett funkció – is egyre nagyobb szerepet kap.

A termékek előzőekben elemzett dimenziói magyarázzák azt, hogy a vállalatoknak a termékek más-más csoportjára eltérő marketingstratégiát kell kidolgozniuk. A marketingmix legelterjedtebb csoportosítása a következő:²³

- Fogyasztási javak: amelyek a társadalom ragjainak személyes fogyasztására, az ő szükségleteik kielégítésére hivatottak.
- Termelési eszközök: amelyek nem a lakossági fogyasztás céljait szolgálják.

A GM termékek esetében természetesen fogyasztási javakról kell beszélnünk.

Az áruknak ez a csoportosítása nem a termékjellemzők különbözőségén, hanem alapvetően a vevők vásárlási magatartásának eltérésein alapul. Az egyéni fogyasztó vásárlási döntésénél – különösen az ún. diszkrecionális jövedelmének elköltésekor – meglehetősen nagy szabadsággal rendelkezik.

A fogyasztási cikkek általánosan elfogadott (további) hármas tagolása:²⁴

- kényelmi termékek
- bevásárlási termékek
- speciális termékek

²² Józsa et al., 2005

²³ Józsa et al., 2005

²⁴ Józsa et al., 2005

A kényelmi termékek legfontosabb jellemzője, hogy azokra vonatkozóan a fogyasztók már a vásárlás előtt elegendő ismerettel bírnak, és ezeket a termékeket a lehető legkisebb energia-és időráfordítással vásárolják. Ezek alapján azt mondhatjuk, hogy az élelmiszerek – alapvetően – kényelmi termékek. A vevők számára ezek a termékek nem nagyon fontosak, ezért könnyen hajlandók őket helyettesíteni. A GM termékek esetében azonban ezt az általánosságot csak akkor jelenthetjük ki, hogyha a vevő már egy jól megismert márkát, terméket szeretne vásárolni.

A bevásárlási termékek vásárlását megelőzően a vevők általában több üzletet látogatnak meg, összehasonlítják az árakat, a minőséget és a termék egyéb jellemzőit, mert úgy gondolják, hogy ez az idő- és energiaráfordítás megtérül abban, hogy a legjobb terméket fogják kiválasztani. Az értékesítési csatorna e termékek esetében már rövidebb lehet. A kiskereskedők nagyobb mennyiséget rendelnek, és hajlandók a termékek reklámozásában is részt vállalni. Ebbe a csoportba tartoznak például a nem drága felsőruházati cikkek, az olcsóbb háztartási gépek stb.

A speciális termékek esetében a vevők erős márkapreferenciájával találkozhatunk. A vásárlók ismerik a terméket, számukra az adott márka különösen nagy értéket képvisel, és ezért, nem hajlandók a márkát egy másikkal helyettesíteni. Hajlandók viszont komoly pénz-, idő- és energiaráfordítást kifejteni annak érdekében, hogy a preferált márkát megvehessék.

A fentiek alapján kijelenthetjük, hogy a GM termékek speciális termékek, mivel megfelel rá az említett definíció. A nagy értéket a termék gluténmentessége jelenti, hiszen alapvetően ez a legfontosabb tulajdonság, aminek feltétlenül teljesülnie kell a megvásárolandó terméknek. Az a termék, amely nem 100%-osan gluténmentes, az az arra érzékenyeknek egyenesen méreg.

Valóban komoly pénz-, idő- és energiaráfordítást kell kifejtenie annak, aki szeretné megtalálni a megfelelő terméket, hiszen – mint azt majd az árakkal és az értékesítéssel kapcsolatos fejezetekben olvasható lesz – ezeket a termékeket sem megtalálni nem egyszerű, sem a pénztárcánkat sem kíméli meg.

4.1.1. Konkrét gluténmentes termékek

Először is meg kell határoznunk, hogy pontosan mit is értünk „gluténmentes” (továbbiakban GM) termék alatt.

A Táplálékallergia Centrum (továbbiakban TAC), készített egy összefoglalást, amely rendszerbe foglalja az egyes termékek gluténtartalmának a jelölését.²⁵

Az utóbbi időkben szerencsére már hazánkban is egyre nagyobb hangsúlyt kap az élelmiszerbiztonság, és azon belül a speciális diétás igényeket kielégítő termékek megfelelése is. Alapvető elvárás, hogy minden egészségre vonatkozó állítást, amely a terméken szerepel, tudományos igazoljanak. Vagyis azt, hogy „gluténmentes” csak akkor lehet egy termékre ráírni, vagy az erre utaló megfelelő szimbólummal ellátni, ha azt megfelelő, általánosan elfogadott tudományos eredmények támasztják alá.

Jelenleg a gluténtartalom meghatározásánál az akkreditált laboratóriumi vizsgálati eredmény tekinthető ilyen, mindenki által elfogadott tudományos bizonyítéknak. Nagyon fontos, hogy az akkreditáció mind a mérést végző laboratóriumra, mind pedig a mérési módszerre kiterjedjen. Ma már Magyarországon is van olyan laboratórium, ahol akkreditált gluténtartalom-mérést végeznek Szerencsére egyre több hazai gyártó és forgalmazó veszi igénybe ezeket a laboratóriumi szolgáltatásokat, így felelve meg egyfelől a hazai hatóságok és az Európai Unió által támasztott követelményeknek, másfelől pedig ezzel biztosítják, hogy termékeik valóban biztonsággal fogyaszthatóak a különböző speciális diétákban.

2009-ben a jogi szabályozás egy lépéssel tovább ment, és egy több kategóriából álló jelölésrendszert vezetett be. Ennek lényege röviden összefoglalva az, hogy a „gluténmentes” jelzőt csak olyan termék viselheti, amelyben a gluténtartalom nem haladja meg a 20 mg / kg-os határértéket. Ezzel szemben a „nagyon alacsony gluténtartalmú” feliratot akkor lehet egy terméken feltüntetni, ha annak gluténtartalma nagyobb, mint 20 mg / kg, de kisebb, mint 100 mg / kg, és emellett tartalmaz búzából, rozsból, árpából, vagy zabból származó összetevőt. E jelzőkkel már most is találkozhatunk a polcokon, ám 2012-től már minden esetben kötelezővé válik a jelölések fenti alkalmazása. Természetesen ahhoz, hogy egy termék besorolását el lehessen végezni, mindenképpen szükséges a fent említett laboratóriumi vizsgálat elvégzése. E jelzők mellett vagy helyett gyakran alkalmaznak különböző szimbólumokat is, melyek szintén a termék gluténmentességét

²⁵ Tóth-Rabóczki, 2011

hivatottak bizonyítani. Ezek jellemzően valamilyen tanúsító vagy érdekképviseleti szervezet jelzései, melyeket nem jogszabály, hanem az adott szervezetek belső rendeletei szabályoznak. Ilyen többek között a sokak által jól ismert, védjegyként bejegyzett áthúzott búzakaralász. (lásd korábban 2. ábra)

4. ábra: FACE jelölés

Forrás: internet



Kevésbé ismert Magyarországon egy másik, egyre több terméken szereplő jelölés. A Spanyol Lisztérzékeny Szövetség (FACE) 1999-ben vezette be egy nyolcszögletű, középen stilizált búzakaralászt ábrázoló jelzést, melyet a „controlado por FACE” felirat vesz körbe. (4. ábra) E jelölés túllép az eddig ismertetett jelzéseken, és már nem csak a végtermék gluténtartalmát igazolja, hanem ennél sokkal többet, hiszen az ellenőrzés a teljes gyártási folyamatra kiterjed.

A FACE előírja, mely beszállítók felelnek meg követelményeknek, és a tagok csak ilyen, ellenőrzött helyről szerezhetik be a gyártás során felhasznált alapanyagait. Emellett természetesen ellenőrzik az elkészült végterméket is, mind rendszeres, mind pedig eseti jelleggel. A FACE a jogszabályi előírásoknál lényegesen szigorúbb határértéket állapít meg. Csak olyan termék viselheti a FACE logót, amelynél a gluténtartalom 10 mg / kg alatti, szemben a jogszabályban rögzített 20 mg / kg-os határértékkal. E határérték mind a végtermékre, mind pedig a felhasznált alapanyagokra irányadó. Ha egy termék gluténtartalma meghaladja a 10 mg / kg-os határértéket, komoly önellenőrzést kell lefolytatnia, ha pedig a termék gluténtartalma meghaladja a 20 mg / kg-os határértéket az adott gyártót könnyen kizárhatják a tagok közül. Sokat kockáztat tehát az a cég, amely nem fordít kellő figyelmet termékei megfelelőségére. Ma már egyre több olyan termékkel találkozhatunk a polcokon, amelyek büszkén viselik a FACE emblémáját. A rendkívül alapos és körültekintő ellenőrzési rendszer, mely e logó mögött van, garancia lehet arra, hogy az e jelet viselő élelmiszerek biztonságosan fogyaszthatóak a gluténmentes diétában. A TAC-ban jelenleg az alábbi FACE minősítéssel ellátott termékek kaphatóak:

- Beiker
- Schär
- Sanavi

4.1.2. A gluténmentes életmód felépítése – fogyasztható termékek

A következőkben nézzük meg, hogy ez mire/mikre is vonatkozik pontosan.

A glutén a gabonafélékben (búza, rozs, árpa [zab]) megtalálható összetett fehérje neve, azonos a búzasikérrel. Az élelmiszerek gluténtartalmuk szerint négy nagy csoportba oszthatók.²⁶

- 1) Természetesen glutént nem tartalmazó élelmiszerek. (zöldségek, gyümölcsök, állati eredetű táplálékok: húsok, tej, tojás stb.)
- 2) Gluténmentes diétás élelmiszerek. (tészták, lisztek, stb.)
- 3) Glutént nem tartalmazó általános élelmiszerkészítmények (csokoládé, jégkrém, puding stb. DE! a címkéket mindig el kell olvasni!)
- 4) Gluténtartalmú alapanyagokat tartalmazó élelmiszerek és élelmiszerkészítmények. (kenyér, nápolyi, kekszek stb.)

Az alábbiakban szeretnék bemutatni egy speciálisan GM életmódra kifejlesztett ételpiramist. (5. ábra) Az ételpiramis tulajdonképpen az egészséges életmód útmutatásául szolgáló „tanösvény”, annak grafikai megjelenítése.²⁷

²⁶ Lisztérzékenyek Érdekképviselőinek Országos Egyesülete (LÉOE), 2005

²⁷ Molnár, 2009



5. ábra: Gluténmentes ételpiramis

Forrás: <http://www.schaer.com/en/basic-details/food-pyramid/>

²⁸A piramis alját képezi a mozgás, valamint a folyadékfogyasztás. A rendszeres testmozgást, lehetőség szerint a szabad levegőn végezzük. Meg kell találnunk a számunkra megfelelő sportot, illetve azokat a mozgásformákat, amelyben örömeinket leljük, és nem érezzük kényszernek ezt a tevékenységet. Ezenkívül ahol csak lehet, használjuk a lépcsőt a lift helyett, valamint rövid távra gyalog induljunk el, ne autóval. Ezzel nem csak testünknek teszünk jót, hanem a környezetet is óvjuk.

²⁸ <http://www.schaer.com/en/basic-details/food-pyramid/>

A folyadékfogyasztásra is kellő hangsúlyt kell fektetni, a napi 1,5-2 liter folyadék az ideális. Nyáridőben ez akár elérheti a 3 litert is. Természetesen cukrozatlan italokat igyunk, például ásványvizet, vagy ízesítés nélküli gyümölcs-, vagy gyógyteát, esetleg hígított zöldség- és gyümölcsleveket.

A piramis második fokát alkotják a zöldségek és a gyümölcsök. Ez az ételcsoport a legfőbb forrása a rostoknak, az A, a C, valamint más vitaminoknak és ásványi anyagoknak. Érdemes zöldségekből naponta három, gyümölcsökből naponta két adagot fogyasztani.

A következő fok kifejezetten a lisztérzékenyeknek szól. Itt találhatjuk meg a GM kenyeret, tésztát, különböző gabonaféléket – burgonyát, rizst, kukoricát. Ezen ételek a legfontosabb forrásai a szénhidrátoknak, valamint a keményítőnek, melyeket a szervezetünk a legegyszerűbben alakít át energiává. Érdemes ezek közül minden étkezéshez fogyasztani egy bizonyos mennyiséget.

Az utolsó előtti fokot képviselik a húsok, halak, hüvelyesek és a tojás. Ezen ételcsoport a legfőbb forrása a fehérjéknek és a B vitaminoknak. Húsok közül a sovány marhát, baromfit, disznót helyezzük előtérbe, tojást heti 2-3 alkalommal fogyasszunk. Szintén ehhez a csoporthoz sorolandóak a hüvelyesek – bab, borsó, csicsereiborsó, lencse stb. A tejtermékek, úgymint a tej a joghurt, a sajt szintén gazdagok fehérjében és B2 vitaminban, melyek a testünk kalcium ellátásáért felelősek. Ezek közül is az alacsony zsírtartalmúakat preferáljuk.

Végül, de nem utolsó sorban a piramis legfelső fokát képezik a zsírok. A legjobb, ha növényi olajat – például extra szűz olívaolajat – használunk, az állati eredetű vaj, zsír, margarin stb. helyett. A zsírok is ugyanúgy hozzátartoznak az étkezésünkhöz, mint bármelyik másik ételcsoport, hiszen négy vitaminunk – D, E, K, A – csak zsírban oldódnak, így ezek felszívódásához felétlenül szükségünk van rájuk.

Mint tudjuk az egyik legalapvetőbb élelmiszer, amelyben megtalálhatóak a szénhidrátok, a kenyér, a kenyérfélék, tészták stb.

A kenyér lisztből, kovászból, illetve valamilyen más kelesztőanyagból és sóból készül. A kenyér eredete a múlt homályába vész, de annyi bizonyos, hogy már a kőkorszak végén is ismerték és fogyasztották őseink. Eleinte a kenyér valószínűleg zúzott-őrölt búzából és vízből készült búzapép lehetett, melyet aztán kőlapon vagy egyszerűen parázon

megsütöttek. Az eredeti kenyér tehát inkább lepény volt, hiszen élesztő híján nem kelt meg.²⁹

A glutén nagyon fontos szerepet játszik az élelmiszerekben, a fentiekben részletezett tészta kelesztése és sütése során a fehérje átalakulása, és gázfejlődés mellett alakul ki a tészta szerkezete, amelynek a vázát adja a gabonafehérje. Ettől olyan jellegzetes a jó kenyér állaga, és száraz, jellegtelen a gluténmentes – azaz a sikér nélküli lisztből készült – kenyereké.³⁰

Ezekből kifolyólag a fő termékek, amelyet helyettesíteni kell az a kenyér, kenyérfélék, pékáruk, tészták, illetve ugyanezek édesség formájában. Az alapvető élelmiszereken kívül nagyon sokféle termék elérhető, a teljesség igénye nélkül nézzük meg az alábbi felsorolást:³¹

- Édességek (kekszek, nápolyik, linzerek stb.)
- Étélízesítők
- Fűszerek
- Kenyér- és pékáruk (tartós kenyerek, zsemlek, kakaós csiga, stb.)
- Konzervek (májkrémek, szószok stb.)
- Levesek és mártásalapok (zacskós levesek pl. paradicsomleves csigatésztával stb.)
- Lisztok (különböző gluténmentes alaplisztok: rizs, kukorica, illetve speciális lisztkeverékek)
- Reggelizőpelyhek (gluténmentes kukoricapehely például)
- Tészták (különböző száraztészták spagetti, penne, lasagne stb.)

A felsorolásból is jól látszik, hogy ma már szinte bármit meg lehet venni a kenyéroporoktól és a tésztáktól kezdve a péksüteményeken át, a levesporokig.

Annak, aki nem lisztérzékeny feltűnhet egy-két tétel, amelyről nem is gondolná, hogy odafigyelést igényel, például az ételízesítők vagy a fűszerek. A tény azonban az, hogy mivel ezek keverékek és az egyes gyártók nem minden esetben tudják garantálni a gluténmentességet, így nem fogyaszthatók a különböző – előre összekevert – fűszerkészítmények.

²⁹ <http://www.kenyer.info/>

³⁰ Lisztérzékenyek Érdekképviseletének Országos Egyesülete (LÉOE), 2005

³¹ <http://www.taca.hu>

Adalékanyagok és más hordozók³²

Gluténmentes adalékanyagok

- antioxidánsok (növelik a termékek eltarthatósági idejét)
- csomósodást gátló, testesítő anyagok (pl. az E460 cellulóz)
- emulgeáló szerek (pl. lecitin: E322): margarinok, csokoládékészítmények, édesipari termékek gyártásához használják.
- édesítőszer
- élelmiszerszínezékek
- fényező anyagok
- habképzők
- hajtógázok (pl. tejszínhabban)
- nedvesítőszer
- savregulátorok, savanyítók, sók
- tartósítószer (pl. E211 - nátrium-benzoát)
- térfogatnövelő szerek
- zselésítő anyagok

Felületkezelő anyagok

Az élelmiszerek felületén védőbevonatot képezve megakadályozzák a kiszáradást, és az aromavesztést, színezhetsi, díszítheti vagy fényesítheti a termék felületét.

Európában tilos a glutén bevonat alkalmazása gyümölcsök (alma, szamóca, saláta) stb. esetében is. A Dél-Amerikából vagy Afrikából importált gyümölcsöknél azonban nincs semmi garancia erre, ezért a nem EU származású gyümölcsökre nagyobb figyelmet kell fordítani.

Ízesítő és aromaanyagok

Az ízesítő- és aromaanyagok eredetük szerint három csoportba sorolhatóak: a természetes, a szintetikus „természetazonos” és a szintetikus aromák csoportjába. Nagyon kis mennyiségben adagolják a termékekhez, és soha nem fogyasztjuk ezeket önmagukban. A por alakú (nem folyadék halmazállapotú) ízesítők gyakran tartalmaznak maltodextrint vagy keményítőt vivőanyagként. Ezek a vivőanyagok alacsony gluténtartalmúak (ha egyáltalán

³² <http://www.liszterzekeny.com/2009/10/glutenmentes-adalekanyagok-e-szamok.html>

van bennük), és az ízesítőkből is nagyon csekély mennyiséget használnak fel egy adott élelmiszer készítéséhez.

Ízfokozók (pl. natrium-glutamat - E622)

Szárított ételekben, levesporokban, mártásokban alkalmazzák. A glutamátokat cukrokból, fermentációval állítják elő, sokszor glukóz szirupból (nagyon ritkán búza-keményítőből) – és nincs mérhető gluténtartalma.

Sűrítő- és kötőanyagok, stabilizátorok

Majonézok, töltelékek, tejdesszertek, joghurtok, habok, krémtúró stb. gyártásához használják. Az E400 - 418 között növényi gumik, az E440 pektinek és az E460–466 cellulózok is ebbe a csoportba tartoznak. Az E1400 alatti sűrítőanyagok gluténmentesek. Az E1400–1450 közötti adalékanyagok keményítőből készülnek (ez búzakeményítő is lehet). A kukorica-, burgonya-, tapióka- vagy rizskeményítőből készült sűrítőanyagok gluténmentesek.

Gluténmentes gyógyszerek

Az egyik legnagyobb probléma, hogy a lisztérzékenység területén az orvosok sokszor egyáltalán nem felkészültek. Nem egyszer előfordul, hogy az orvosnak el kell magyarázni, hogy mi is az a lisztérzékenység. A gyógyszerek esetében is nagyon oda kell figyelni. Mindig gondosan el kell olvasni az összetevőket, mert olykor hordozóanyagként használnak gluténtartalmú összetevőket. Az aktuális gyógyszerlista megtalálható a <http://www.ogyi.hu/listak/> oldalon.

Az alábbiakban néhány külföldi és magyar márkát említenék a teljesség igénye nélkül.³³

³³ <http://www.taca.hu/>

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Barbara (magyar) | <input type="checkbox"/> Bezgluten (lengyel) |
| <input type="checkbox"/> Fe-mini (magyar) | <input type="checkbox"/> Schär (olasz) |
| <input type="checkbox"/> Tóthék (magyar) | <input type="checkbox"/> Beiker (EU) |
| <input type="checkbox"/> Mester család (magyar) | <input type="checkbox"/> Sanavi (spanyol) |
| <input type="checkbox"/> Császári csemege (magyar) | |

Az alábbiakban pedig megemlítenék más cégeket, gyártókat, akik nem kifejezetten gluténmentes termékeket gyártanak (tészta, liszt, kenyér stb.), de szavatolják egyes termékeik gluténmentességét (mely információk megtalálhatóak a honlapjaikon!)

- Chio (kalkulátor segítségével kikereshetőek az egyes termékek allergénjei)
- Vegeta (a honlapon felsorolva az össze GM termékük)
- Dr. Oetker (allergénlista érhető el, feliratkozási lehetőség levelező listára)
- Pöttyös (allergéntáblázat érhető el a honlapon)
- Sága Foods Zrt. (gluténtartalomra lehet szűrni, melyikben van)
- Pick („Lisztérzékenyek bármely PICK és Ringa márkánév alatt forgalmazott terméket fogyaszthatják, mivel nem tartalmaznak glutént tartalmazó gabonát és abból készült termékeket.”³⁴)
- Univer (letölthető táblázat)
- Bonduelle (minden termék összetevője megtalálható a honlapjukon)
- Milli– FrieslandCampina Zrt. (allergéntáblázat érhető el)
- Mizo (gluténmentes termékek felsorolása)
- Haribo (összetevők felsorolása)
- Cerbona (gluténmentes termékek felsorolás)

³⁴ <http://pick.hu/hu/a-pick-marka/mibol-mit/a-taplalekallergiarol.html>

4.2. Place – értékesítéspolitiká³⁵

Az értékesítéspolitiká központi kérdése: Hogyan juthat el a termék (vagy szolgáltatás) a leghatékonyabb úton, s módon a végső fogyasztóhoz?

Több kérdést foglal magában. Így idetartozik a közvetítők feladatainak meghatározása, az értékesítés különböző formáinak kijelölése, a kis- és nagykereskedelem, illetve a fizetési áruelosztás problémakörének tárgyalása. Az értékesítés folyamat szereplőit, - a csatorna termelőn és vevőn kívüli tagjait,- közvetítőknek hívjuk. Munkájukkal ők segítik elő a termelő és vevő (a végső felhasználó) közötti kapcsolteremtést.

Ma már szerencsére egyre több helyen lehet kapni GM termékeket. A boltok teljes, aktuális listája megtalálható a Lisztérzékenyek Érdekképviselésének Országos Egyesülete (továbbiakban LÉOE) honlapján.

A legfőbb ellátó bolt a budapesti Táplálékallergia Centrum (továbbiakban TAC). A budapesti üzlet mellett már kilenc másik nagyvárosban is megtalálhatóak. Kiemelném, hogy a TAC saját termékei csak laboratóriumi vizsgálat után kerülhetnek a boltok polcaira, melyek eredményei termékenként elérhetőek a honlapjukon.

A termékeket személyesen a boltban is meg tudjuk vásárolni, de a honlapjukon keresztül elérhető a webáruházuk is, ahol házhozszállítással is megrendelhetjük a termékeket.

További webáruházak szintén a teljesség igénye nélkül:

- <http://www.egeszsegbolt.hu>
- <http://www.glutenmentes.net/>
- http://www.reforma.hu/glutenmentes_termekek

A kisebb speciális boltokon, herbáriákon kívül már a nagyobb élelmiszerüzletekben (Tesco, Spar, Kaiser's stb.) is hozzá lehet jutni GM termékekhez. Ez nagy segítség, ha az ember amúgy is ilyen üzlethálózatnál intézi a nagybevásárlást. Természetesen ezeken a helyeken a drágábbnál is drágábbak a termékek, ez csak arra jó, hogyha véletlenül elfelejtett valamit az ember, vagy kifogyott a kenyérből, így gyorsan tud venni valahol.

³⁵ Józsa et al., 2005

Jelenleg nem a termékek széles választéka, vagy az elérhetőségük okozza a legnagyobb problémát, hanem az ár. Éppen ezért érdekesebb, pontosabban gazdaságosabb alapanyagokat vásárolni és otthon elkészíteni a kenyeret, pékárut, süteményt stb.-t. Igaz, hogy a mai rohanó világban időigényesebb, de hosszútávon anyagilag sokkal jobban megéri. Illetve azt a fontos ténytet sem szabad elfelejteni, hogy amíg otthon vagyunk, addig 100%-osan GM-en tudunk ételt készíteni magunknak.

4.2.1. „Házon kívüli” étkezés

Az árak mellett a másik legnagyobb problémát a „házon kívüli” étkezés jelenti, így feltétlenül szót kell ejtenem ebben a fejezetben a GM éttermekről, cukrászdákról, illetve arról, hogy a nem speciálisan erre szakosodott helyeken hogyan étkezhet - vagy egyáltalán étkezhet-e egy lisztérzékeny.

4.2.1.1. Éttermek, cukrászdák

Az éttermek aktuális listája szintén megtalálható a www.liszterzekeny.hu oldalon.

Manapság már azért könnyebb a helyzet, hiszen a gluténmentes életmód - sajnos vagy sem - a betegek számával arányosan egyre jobban terjed. Ennek pozitív hatása kellene, hogy legyen az, hogy az éttermek és szállodák lépést tartanak a kialakuló új igények kielégítésével, illetve foglalkoznak a speciális kérésekkel, legyen szó laktóz-, tojás-, cukor-, gluténmentes stb. ételekről, ha meg szeretnék tartani a vendégkörüket. Hogy ez valóban így van-e a gyakorlatban, arra a primer kutatásom fogja megadni a választ.

A teljesség igénye nélkül néhány étterem és szálloda, ahol teljes biztonsággal fogyaszthatóak az ételek:

- Etna I és II Étterem és Pizzéra, Budapest
- Hunguest Hotel Helios, Hévíz
- Plintenburg Étterem, Visegrád
- Hotel Karos Spa, Zalakaros
- 17étterem & kávézó, Budapest
- Mannatural Ételmanufaktúra, Budapest

Nem csak az éttermek, de egyre több cukrászda is foglalkozik a speciális igények kielégítésével, többek között az alábbiak:

- Tortafaló Bt.
- Mannatural Ételmanufaktúra, Budapest
- Álomsüti, Budapest
- Daubner Cukrászda, Budapest
- Édeske - Alíz cukrászműhelye, Nagymaros
- Mónika tortái, Aszód

4.2.1.2. Ételrendelés-, házhozszállítás

A mai rohanó világban nem csak egy allergiásnak, betegnek, valamilyen ételére érzékenynek stb. lehet nehéz napról napra főznie, és elkészíteni a diétájának megfelelő ételt, hanem az állandó hajsza miatt bármely átlagembernek nehézséget okozhat. Néhány évvel ezelőtt törtek be a piacra, és azóta elég nagy vásárlói kört alakítottak ki a különböző ételfutár cégek. Eleinte csak egy-két nagyobb cég jött létre, azóta azonban egyre többen és többen jelentek meg a piacon – hiszen a tapasztalatok azt mutatták, hogy van rá igény.

Ma már elérhetőek GM ételfutárok is, nem is egy. Az alábbiakban ismertetnék párat.

Első körben a SPÉKO (=Speciális Ételek Konyhája), valamint a partnerét a Dr. SÉF-et mutatom be röviden.³⁶

A SPÉKO ételek tej-, tojás-, glutén- és cukormentesen készülnek. Elsődleges céljuk segítséget nyújtani egyrészt azon szülőknek, akiknek nincs idejük és energiájuk a mindennapi külön főzéshez és az ételek iskolába, óvodába való szállításához; másrészt azon felnőttek mindennapjait szeretnék megkönnyíteni, akik vagy ételallergiában, vagy cukorbetegségben szenvednek. A napi menük mellett fel van tüntetve az ételek szénhidrát-tartalma is, melynek segítségével mindenki a saját betegségének megfelelő szénhidrátmennyiséget viheti be a szervezetébe.

Konyhájuk – egyedülállóan az országban – csak az ételallergiások/ételérzékenyek számára főz, így a nem kívánt gyártási szennyeződés ki van zárva. Az ebédeket olyan konyhából szállítják, ahol egyszerre glutén-, tej- és tojásmentes ételeket készítenek, így a fogyasztó egészsége akkor sem kerül veszélybe, ha a kiszállítás során véletlenül összecserélődés

³⁶ <http://www.speko.hu>

történne. Az ételeket lisztérzékenyeknek, tejcukor-érzékenyeknek, tehéntej allergiásoknak, vagy tojásallergiásoknak is egyaránt ajánlják.³⁷

Az ételeiket Budapesten és Pest megyében szállítják ki. A termékek árairól később még lesz szó.

A másik két nagy ételszállító a Food Express, valamint a Repetamenü.

A repeta sensitive termékkör a hatóságilag engedélyezett módon, speciálisan elkülönített üzemben, tej- tojás- és gluténmentes alapanyagok felhasználásával készülnek, a táplálékallergia adatbank nyilvántartásában szereplő ajánlásoknak megfelelően. Az étlapokat dietetikus készíti, valamint az ételek elkészítését is felügyeli. Ezek az ételek hozzáadott adalékanyag-, színezék-, valamint hozzáadott cukortól is mentesek, ezért hatékony diéta illetve fogyókúra alapját is képezhetik.³⁸

A Food Express szintén ezen ételek kínálja az étlapján. A különbség annyi, hogy míg a Repetamenü 12 településen terjeszti az ebédeket, addig a Food Express 67 településen érhető el. Az árakat szintén később elemzem.³⁹

4.2.1.3. Nyaralás alatti étkezés⁴⁰

A nyaralás alatt nagyon fontos, hogy ügyeljünk a higiéniára, főként azért, hogy elkerüljük az úgynevezett „utazók hasmenését”. Ez a lisztérzékenyekre hatványozottan vonatkozik.

Ha a célállomásunkat repülővel szeretnénk megközelíteni, akkor lehetőség van arra, hogy a repülőn GM ételt szolgáljanak fel nekünk. Természetesen az erre vonatkozó igényünket már a repülőjegy lefoglalásakor jeleznünk kell. A nemzetközi jelölés, amit erre használnak az a GFML (gluten free meal). Az alábbiakban kiemelnék néhány légitársaságot, akiknél kérhető a GM szervízszolgáltatás:

³⁷ <http://etelallergiasoknak.hu/liszterzekenysege.php>

³⁸ <http://www.repetamenu.hu/ebed-hazhozszallitas/sensitive-allergenmentes-etelek>

³⁹ http://www.foodexpress.hu/?f=szolgaltatasi_teruletek&l=hu

⁴⁰ <http://www.schaer.com/en/gluten-free-life/gluten-free-travel/>

- Airfrance
- British Airways
- Eurowings
- Lufhansa
- American Airlines

Ha nem szeretnénk azzal foglalkozni, hogy magunknak csomagoljunk, akkor olyan szállodát, illetve szállást kell foglalnunk, ahol meg tudják oldani részünkre a GM étkeztetést. Sok tippet találhatunk a www.glutenfreeroads.com weboldalon.

Hajóút tervezésére is van lehetőség, természetesen már vannak olyan cruise hajóutak, ahol biztosítani tudják a GM étkezést is. A teljesség igénye nélkül az alábbi társaságok hajóútjain lehet igénybe venni a szolgáltatást:

- Aida Cruises
- Disney Cruise Line
- Norwegian Cruise Line
- Seaream Yacht Club

Ha étterembe megyünk, vizsgálódjunk, mielőtt rendelnénk. Fontos, hogy az adott étterem valóban felkészült-e a GM ételek elkészítésére és tisztában van vele, hogy mit jelent, hogy az étel, amit felszolgálnak 100%-ig GM. A leghasznosabb tipp, ha házon kívül étkezünk, - bárhová is megyünk - próbáljunk meg a séffel személyesen beszélni, hiszen csak így lehetünk biztosak abban, hogy az étel, amit általa készítve kapunk, valóban GM lesz-e.

Nagyon hasznos lehet, az úgynevezett GM kártya is, amelyet az internetről több mint 50 nyelven le lehet tölteni és az adott szálloda, étterem séfjének odaadni. Ez egy óriási segítség, hiszen így nagy valószínűséggel, akkor is meg tudjuk értetni magunkat, ha egyébként nem beszéljük az ország nyelvét, vagy a séf nem ért más, nemzetközi nyelvet.

Ha mindenképpen biztosra szeretnénk menni, akkor vihetünk magunkkal néhány alapvető élelmiszert az útra – kenyeret, csomagolt aprósüteményt, snacket stb. – hogy a nyaralást ne stresszesen, vásárlással kezdjük, olyan ételek után kutatva, amelyeket nem is tudjuk, hogy pontosan hol lehet kapni.

Az interneten találhatunk további honlapokat, melyek segítenek abban, hogy a világ mely pontjain találhatunk GM szállodákat, éttermeket. Arra azonban mindenhol felhívják a

figyelmet, hogy mielőtt foglalnánk, vagy elmennénk, mindenképpen érdeklődjünk utána, hogy valóban tudják-e biztosítani a kiírásban foglaltakat, ugyanis a listákat nem frissítik annyira sűrűn.

A www.glutenfreetravelsite.com oldalon regisztráció után saját jó és rossz tapasztalatainkat, élményeinket is megoszthatjuk másokkal, akik a későbbiek során ezeket hasznosítani tudják, illetve mi is ugyanígy elolvashatjuk mások hozzászólásait, tapasztalatait.

4.3. Price – ár⁴¹

„A termék és az ár elválaszthatatlan fogalmak, hiszen a termék csereértéke annak árában fejeződik ki.,⁴²

Az ár, mint marketingelem rendkívül rugalmasan alkalmazható eszköz. Ez azonban semmiképp sem jelenti azt, hogy a stratégiai gondolkodásnak itt ne lenne helye. Hangsúlyozni kell, hogy itt is érvényesül az az alapelv, hogy a marketingeszközök szorosan összefüggnek egymással.

Az árcélok meghatározását követően az árstratégia kialakítása következik. Alapvető stratégiai kérdés az árak színvonalának a meghatározása. Az árszínvonal csak a kínált termékek minőségi színvonalával együtt értékelhető. Az erre vonatkozó döntés alapvető jelentőséggel bír azután a vállalat piacpolitikájának egészére.

A GM termékek piaca ebben az esetben is speciálisnak mondható. Ki kell jelenti azt az alapvető ténytet – amelyre a későbbi kutatásom során rá is világítok – hogy a GM termékek árai nagyon magasak. Azt azonban nem szabad elfelejtenünk, hogy egy termék ára annál drágább, minél minőségibb alapanyagokból készül és minél bonyolultabb az előállítás.

Nézzük meg miért is olyan drága egy GM termék.⁴³ Mivel az előállítás során a glutént teljesen ki kell zárni, így a konyhát, üzemet ahol ilyen terméket gyártanak, teljesen sterillé kell tenni. Mindent úgy kell kialakítani, hogy a gluténtartalmú élelmiszerek tárolása különváljon a gluténmentestől. A hűtőben, a konyhában, a spájzban, minden olyan helyiségben ki kell alakítani egy külön polcot a GM ételek számára.

⁴¹ Józsa et al., 2005

⁴² Józsa et al., 2005, 225. old.

⁴³ <http://www.liszterzekeny.com/2009/08/mit-is-ehetunk-le-dietaban.html>

Nem csak a tárolás terén, hanem az edények, fakanalak, kések, vágódeszka, nyújtófa stb. terén is fontos, hogy vagy legyen mindenből kettő, vagy pedig csak GM ételek készüljenek vele. A kenyér-, gofrisütőnél és kenyérpíritónál is érdemes a duplikálás. Morzsadarabok maradhatnak a píritóban, a gofrisütőben a gluténos tészta után nem lehet 100%-ig gluténmenteset készíteni. A kenyérpíritók esetében már kitaláltak egy jó módszert – bár a kivitelezése nehézkes, mivel ritkán kapni – kenyérpíritóba való speciális tasakot, amibe bele lehet tenni a gluténmentes kenyeret, és így a gluténos píritóba készíthetjük el a píritóst, megkímélve a családi kasszákat a dupla gépvásárlástól.

Mint ahogyan a fentiekben összefoglaltam, látható, hogy az árstratégia kialakításánál a vállalatoknak valamennyire „meg van kötve a kezük”, ugyanis az alapanyagok beszerzése, a „steril” konyha kialakítása, illetve egy speciális üzem létrehozása eléggé költséges feladat.

4.3.1. Az ár kérdése a GM életmódban

A legjelentősebb hátrány az, hogy a diétás alapanyagok és termékek ára az azonos általános termékek árának többszöröse, és így a diéta anyagilag is nagyon megterhelő. A nagy árkülönbség annyiban indokolt, hogy a diétás élelmiszereket külön üzemben, csak válogatott, kiváló minőségű alapanyagokból készíthetik el, ahol a maximális gyártási biztonság garantált. A gluténmentes alapanyagok tulajdonságai is jelentősen eltérnek a hagyományos lisztekétől, ezért a betegeknek meg kell tanulniuk a gluténmentes sütés, főzést.⁴⁴

A következőkben egy saját kutatás alapján szeretném táblázatokban bemutatni, hogy:

- 1) az egyes alapvető élelmiszerek árai mennyibe kerülnek egy „átlag” – nem lisztérzékeny – egyén számára, illetve ugyanezen termékek alternatívái mennyivel csökkentik a pénztárcáját egy lisztérzékeny személynek.
- 2) az étteremben való étkezés milyen költségbeli különbségeket mutat a GM ételek terén.
- 3) az ételrendelés terén milyen árkülönbségek adódnak, valamint

⁴⁴ Lisztérzékenyek Érdekképviseletének Országos Egyesülete (LÉOE), 2005

1) Termékek összehasonlítása (1. táblázat)

1. táblázat: GM és nem GM termékek árainak összehasonlítása, 2012

GM termék	Ár (Ft/kg)		Alternatívák
Schär salinis sós perecek (60g)	7 252,83 Ft	2 282,35 Ft	Chio Stickletti ropi (85 g)
Gullon GM csokis keksz (200g)	3 470 Ft	1 710 Ft	Pilóta kakós krémmel töltött omlós keksz (200g)
Barbara GM mézespusedli (150g)	5 318,33 Ft	1 970 Ft	Mese mézes (200 g)
Fe-mini GM dara (500g)	1 490 Ft	198,50 Ft	Nagyi titka búzadara (1000g)
Glutenix lisztkeverékek (500g)	1 938,34 Ft	239 Ft	Univerzális búzaliszt (1000 g)
Schär tartós kenyér (2x400 g)	1 840,50 Ft	958 Ft	Ceres sütőipari tartós kenyér (250g)

Forrás: saját kutatás alapján, saját készítésű ábra

Az 1. táblázat jól szemlélteti az alapvető különbségeket a mindennapi élethez szükséges termékek körében. A GM termékek árait négy webshopban, két nagyáruházban és egy bioboltban vizsgáltam, majd az átlagok alapján hoztam létre a táblázatban szereplő összegeket. Az ezekhez tartozó alternatívákat pedig két nagyáruházban vizsgáltam, a két vizsgálati érték átlagai kerültek bele a táblázatomba. A megnevezések alatt a termékek azon mennyisége látható grammban, amilyen kiszerezésben kapható. A számításaimat kilogrammra kivetítve végeztem, hogy el tudjam végezni a megfelelő összehasonlítást. Természetesen a párhuzam a két-két termékpár között nem tekinthető 100%-osnak, de nagyságrendileg jól mutatja a különbözőségeket. A legkimagaslóbb eltérés a lisztek terén mutatkozik, itt akár 8-szor annyiba is kerülhet a GM termék, mint a sima gluténos. A tartós kenyerek piacán a legkisebb a különbség a két kiválasztott termék között, de azért itt is lényeges az eltérés.

2) Éttermi étkezés (2. táblázat)

2. táblázat: GM tészták és pizzák összehasonlítása különböző éttermekben, 2012

Éttermek	Etna II Étterem (Budapest)	Manfredi Pizzéria (Fádd)	Casa Pizza (Fót)	Don Pepe	Hotel Erzsébet- királyné	Pizza Max Gödöllő	Pizza Palazzo Gödöllő	Belga étterem (Debrecen)
Tésztaételek	(1500 Ft)	1700 Ft	-	(1260 Ft)	(1050 Ft)	(2050 Ft)	(1540 Ft)	(1390 Ft)
Pizza (32 cm)	(1525 Ft)	1950 Ft	1790 Ft	(1420 Ft)	-	(1640 Ft)	(1370 Ft)	-

Forrás: saját kutatás alapján, saját készítésű ábra

A 2. számú táblázatban a baloldalon találhatóak a GM ételeket forgalmazó éttermek, a vastagított vonaltól jobbra pedig a „normál” éttermek találhatóak. A kutatást az éttermek internetes honlapjukon található árak alapján készítettem. Az egyes ételfajtákból kapható termékekből kiszámított átlagárakkal dolgoztam.

Ezen árak összehasonlításánál nem talákoztam kiugró értékekkel. Természetesen ebben a kategóriában figyelembe kell venni az éttermek színvonalát is. Mind a pizza, mind a tésztaételek kategóriájában középmezőnyben szerepel a GM változat, így az étterembe járaskor ezen ételek választása nem terheli meg jobban a pénztárcánkat, mint a gluténos ételek fogyasztóinak.

Azt már korábban is említettem, hogyha olyan étterembe megyünk, amely hivatalosan nem készít GM ételeket, akkor próbáljunk meg a szakáccsal személyesen egyeztetni arról, hogy mit is szeretnénk, mi lenne fontos számunkra.

3) Ételfutár cégek, ételrendelés (3. táblázat)

3. táblázat: GM és nem GM ételkiszállító cégek termékeinek összehasonlítása, 2012

Ételszállító cég	SPÉKO (Speciális Ételek Konyhája)	DR.SÉF (SPÉKO partner)	Repetamenü (GM)	Food Express (GM)	Repetamenü (normál)	Teletál (normál)	Food Express (normál)
Leves	(425 Ft)	(647,5 Ft)	(382,5 Ft)	(395 Ft)	(355 Ft)	(407,5 Ft)	(407,5 Ft)
Főétel	(650 Ft)	(940 Ft)	(460 Ft)	(710 Ft)	(1245 Ft)	(1092,5 Ft)	(790 Ft)
Menü	850 Ft	990 FT	880 Ft	680 Ft	785 Ft	(515 Ft)	680 Ft
Desszert	(595 Ft)	(805 Ft)	-	-	(320 Ft)	(545 Ft)	(450 Ft)

Forrás: saját kutatás alapján, saját készítésű ábra

A 3. táblázatba az árak szintén az egyes ételfutárok interneten található - 15. heti - étlapjaikról, az egyes termékkategóriák – levesek, főételek, menük, desszertek - szerint kiszámított átlagárak.

Ezen táblázat alapján is hasonló kijelentést tehetünk, mint az éttermek kapcsán, ugyanis nem húzható éles határvonal a GM és a nem GM ételeket kiszállító cégek árai között. Sőt a főételek kategóriájában azt vehetjük észre, hogy az ételek olcsóbbak, mint a gluténos társaik, habár azt is figyelembe kell venni, hogy nincs is akkora választék, mint a normál ételek körében.

Tehát összességében elmondhatjuk, hogy a GM ételfutárok, illetve a „normál” ételeket szállító cégek árai között nincsen oly kirívó különbség, mint azt az 1. táblázatnál megtapasztalhattuk. Ez jó hír azoknak, akik valóban annyira elfoglaltak, hogy nincsen idejük főzni, illetve azoknak, akik még csak ismerkednek a diétával és nem tudják, hogy pontosan mit is ehetnek, vagy azt hogyan kell GM-en elkészíteni.

Pozitívumnak számít tehát, hogy nem kell lemondani sem az éttermi étkezésről, sem az ételrendelésről – ha nincs időnk, kedvünk, energiánk stb. – saját magunknak főzni, hiszen ezen kategóriák árai nem tekinthetők annyira kiugróan magasnak, mint a termékek esetében.

4.4. Promotion – marketingkommunikáció

A marketingmix utolsó eleme a marketingkommunikáció, amelyet piacbefolyásolásnak is nevezünk. A marketingkommunikáció hagyományos értelemben négy területet foglal magában – a reklámot, az értékesítés-, és eladásösztönzést, a személyes eladást valamint a public relation (PR) kérdéseit.⁴⁵

A marketingkommunikáció témakörével kapcsolatosan sajnos falakba ütköztem, ugyanis a termékeket (szinte) egyáltalán nem reklámozzák.

A Lisztérzékenyek Érdekképviselőinek Országos Egyesületének negyedévente megjelenő kiadványa a „Gluténmentesen” című újság, melyet minden egyesületi tag ingyenesen megkap. Ez az egyetlen újság, hirdetésre alkalmas kommunikációs eszköz, amely összefoglalja a lisztérzékenyek életével kapcsolatos eseményeket, rendezvényeket, híreket, aktualitásokat. Ezek mellett a magyarországi gyártók és forgalmazók hirdetései is fellelhetők a lapban.

Amit még megemlítenék az a Traditional – Natural – Glutenfree projekt, melynek célja, hogy a gluténmentes diétázók ismerjék meg a helyben elérhető, ennek következtében friss és olcsó gluténmentes élelmiszereket és azok hagyományos elkészítési módját, tanulják meg, azokból hogyan lehet a gluténmentes diétában fogyasztható ételeket elkészíteni.⁴⁶

Ez azonban önmagában nagyon kevés. A primer kutatásom során vizsgáltam a kérdést, hogy hogyan lehetne ezen a helyzeten javítani, változtatni, kicsit előtérbe helyezni a reklámok szerepét.

⁴⁵ Józsa et al., 2005

⁴⁶ Koltai, 2011b

5. Primer kutatás

5.1. A kutatás célja, hipotézisek

A szakirodalom, illetve a fentiekben összefoglalt szekunder adatok, elemzések során belátást nyertünk a gluténmentes életmódra; úgymint kialakulás, tünetek, fogyasztható élelmiszerek, beszerzési források, árak, reklámok. Ezek azonban csak általános információk, nem személyesek, nem egyéniek.

Úgy gondolom, – annak ellenére, hogy viszonylag sok információ áll a rendelkezésünkre a témával kapcsolatban – fontos felmérni, hogy egyénileg a lisztérzékeny személyek, hogyan élik meg a mindennapokat, hogyan boldogulnak ezzel az életmóddal, hiszen ahány ember, annyi reakció, életmód, életstílus.

Tehát a primer kutatásom célja az volt, hogy felmérjem ezen speciális életmódot folytatók szokásait, életmódját, életstílusát. Megismerjem azt, hogy még milyen kielégítetlen igények vannak a piacon, mit hiányolnak, miben szeretnének többet, vagy milyen változásokat szeretnének elérni.

A primer kutatásom hipotézisei:

H1: Az általam megkérdezett nem lisztérzékenyek nem tudják, hogy mit jelent a lisztérzékenység.

H2: Az általam megkérdezett lisztérzékeny egyének árérzékenyek.

H3: Az általam megkérdezett egyéneknek nincs elegendő információ a birtokukban az életmóddal kapcsolatban, nem megfelelően tájékozottak.

H4: A család, barátok, mint társadalmi csatorna, befolyásoló hatással, szereppel bírnak a lisztérzékeny egyének életében.

5.1.1. Kutatási módszertan

A kutatás során kétfajta kutatási módszertant választottam, hogy minél szélesebb körben megismerjem, illetve fel tudjam mérni a lisztérzékenyek életmódját és élelmiszerfogyasztási szokásaikat.

Az elsődleges célcsoportom a lisztérzékeny egyének voltak, az ő válaszaik voltak számomra a legfontosabbak.

A másodlagos célcsoportom pedig a nem lisztérzékeny egyének, hiszen arra is szerettem volna fényt deríteni, hogy az, aki nem ezen életmód szerves része, nem egyénileg éli át, mit tud, illetve mit gondol róla.

Az első kutatási módszertanom a kvalitatív technikák közül a mélyinterjú volt. Ezt azért tartottam fontosnak, mert a kvantitatív kutatás mindig kizárólag az egyén véleményére épít, hiszen egy kérdést csak egy embernek lehet úgy feltenni, hogy egyértelműen rögzíthessük az ő személyes válaszát.⁴⁷ A kutatásom során 5 mélyinterjút készítettem különböző nemű, korú egyénekekkel, különböző helyszíneken. Az interjú alanyai mind lisztérzékenyek voltak.

A második, a kvantitatív technikák közül az önkitöltős kérdőív volt, melyet interneten keresztül kérdeztem le. A mintavétel során fontos szempont volt, hogy arányaiban nézve a lisztérzékeny kitöltők száma több legyen, de a kérdőívben nem csak rájuk vonatkozó kérdések voltak. A nem lisztérzékenyek válaszai is fontosak voltak számomra, hiszen ezáltal arról is képet kaptam, hogy ők mennyire vannak tisztában ezzel a betegséggel, mit tudnak róla, illetve honnan hallottak róla, ha egyáltalán hallottak róla. Az adatfelvétel 2012 március és április között zajlott, ezen időszakban volt elérhető a kérdőív bárki számára.

Szerettem volna, ha 100 db kérdőívet tudok értékelni, azonban csak 85 db volt értékelhető. Volt olyan kérdőív, amelynél nem megfelelő válaszokat írtak a kérdésre, nem a kérdésre válaszoltak. Nem jelöltek be válaszokat, illetve több/kevesebb választ jelöltek be, mint a kérdőív kritériumai engedték volna.

Az eredményeket Excelben elemeztem, és készítettem el a hozzájuk tartozó ábrákat.

A kérdőíves kutatás korlátjaként kell megemlítenem még azt a tényt, miszerint ez egy nagyon speciális szegmens, így nehezen voltak elérhetőek az egyének. Az összesített kérdőívben arányaiban tekintve többen voltak a lisztérzékenyek, ugyanakkor az elemszámuk alacsony volt. Ezt a különböző ábráknál is kiemeltem.

⁴⁷ Veres-Hoffmann-Kozák, 2006

6. Egyéni vélemények, meglátások elemzése

A kutatásom során 5 főt kérdeztem meg, 4 nőt és 1 férfit. Az átlagéletkoruk 24 év volt. A helyszínek és az időpontok különbözőek voltak. Ez főként az interjúalanyok, illetve a saját időbeosztásom miatt alakult így, nehéz volt az időpontokat összeegyeztetni.

A célcsoporttal kapcsolatosan annyi volt az elvárásom, hogy az interjúalany lisztérzékeny legyen. Ez már elegendő szűrőfeltétel volt ahhoz, hogy reális válaszokat kapjak a kérdéseimre, melyeket egy rugalmas interjúvázlat alapján tettem fel nekik.

Az interjú során megpróbáltam bizalmas és barátságos légkört teremteni, mivel még sosem vettem részt semmilyen ehhez hasonló kutatásban, így eleinte kicsit feszültek voltak, izgultak. A bemelegítő beszélgetés során azonban biztosítottam őket arról, hogy semmi negatívum nem fogja őket érni, csak az egyéni, őszinte véleményükre vagyok kíváncsi, nincsenek jó és rossz válaszok, bármit válaszolhatnak. Szerencsére sikerült feloldódniuk és az interjúk jó hangulatban teltek.

6.1. A lisztérzékenység kialakulása

A bemelegítő beszélgetés után, szerettem volna, ha először mindenki elmondja, hogy mikor és hogyan derült ki róla a lisztérzékenység. Mikor diagnosztizálták milyen tünetek voltak, mi volt az első gondolatuk, amikor szembesítették őket a betegséggel. Vajon ismerték-e már akkor, és ha nem, kitől kaptak tájékoztatást a témával kapcsolatban.

A megkérdezett interjúalanyaim között a témában legtapasztaltabbnak mondható lány már 16 éve él gluténmentes életet, kettejük 5 éve diagnosztizáltak, egyvalakit 4 éve, illetve úgymond a legfiatalabb lisztérzékeny, mindössze alig 1 éve tartja a diétáját. Ezek alapján azt gondolom, hogy elég széles látókörű elemzéshez fogok jutni, hiszen van, aki már jobban otthon vannak a témában, illetve akad köztük olyan is, aki még csak most ismerkedik ezen életmóddal.

„Az elmúlt 3-4 évben bármit ettem, vagy nem ettem, folyton fájt a hasam.”

Az elmondottak alapján a tünetekkel kapcsolatosan megállapítható, hogy a diagnózisok lefedik a szakirodalmat. Többeknél vashiányos állapot állt fent, kórosan soványak voltak, állandóan haspuffadással küzdöttek, ha ettek, ha nem. Végül mindannyian – ki hosszabb megelőző orvosi kezeléseket után, ki az allergológus tanácsára – gasztroenterológusnál kötöttek ki, aki a további vizsgálatok során felállította a diagnózist: lisztérzékenység.

Néhányuknál ez rossz emlékeket idézett elő, könnybe lábadt szemmel mesélte el a történetét, amikor szóba került. Sokat szenvedett, míg a végére értek a vizsgálatoknak; vékonybélbiopszia, gyomortükrözés, melyek egytől-egyig nagyon kellemetlen vizsgálatok, azonban a helyes diagnózis felállításához sajnos elengedhetetlenek.

„Téves diagnózis, majd elmúlik”

A „mi jutott először eszébe” kérdésre vegyes válaszokat kaptam. Volt, aki óriási csapásként élte meg, nem akarta elhinni, hogy lisztérzékeny. A fenti idézet olyan alanytól származik, aki azt hitte, hogy nem lesz semmi gond, hiszen a kapott gyógyszerektől jobban lett, sőt még lisztes ételeket is fogyasztott és nem érzett különösebb tüneteket. Az orvoshoz visszaérvén várta őt a lesújtó hír. Volt, aki gyerekként csak annyit érzékelt – mint sokan, akiknek már kiskorukban kiderül – hogy speciális diétát kell tartania, de semmi több. Ezen alanyom a későbbiek során, ahogy idősödött jött rá arra, hogy sokszor ez az életmód nem is olyan egyszerű, ha valaki kikerül a családi fészekből, akkor szembesül igazán a nehézségekkel. Akadt olyan, aki nem lepődött meg, mert ő saját maga kutatta fel az orvost és addig nem hagyta őt nyugodni a dolog, amíg be nem bizonyosodott az igaza.

Mindegyik interjúalanyról elmondható, hogy egészen addig, amíg nem voltak problémáik és nem kezdtek gyanakodni, illetve nem kezdték el őket kivizsgálni, egyikőjük sem hallott vagy tudott semmi konkrétat a lisztérzékenységről. Az egyikőjük – miután – úgymond magánnyomozásba kezdett, hogy mi lehet a problémája, nagyon sok információ birtokába került, így amikor ez orvosilag is bebizonyosodott már nem volt idegen számára a helyzet, felkészült rá, sőt örült neki, hogy végre pontot tehet a sorozatos orvoshoz járások és betegségkutatás végére.

Mindenki számára nehéz, ha kiderül egy olyan betegség, allergia, érzékenység stb., amely komoly odafigyelést igényel. Ehhez mindenkinek szüksége van megfelelő tájékoztatásra.

Az interjúalanyok több, mint fele nem kapott megfelelő tájékoztatást az új életmóddal kapcsolatosan. Volt, aki a dietetikustól zokogva sietett haza és az interneten kutakodva kezdte el az ismerkedést a diétával. Mivel a magyar oldalakat átláthatatlannak tartotta – és ezt így látja a mai napig is, így külföldi blogokat olvasva tájékozódott a témában. Más interjúalany is segítségül hívta a világhálót, ő lisztérzékeny barátságokat kötött és így könnyebb volt számára feldolgozni a kezdeti nehézségeket. Akadt természetesen olyan is - és ez lett volna a legjobb hallani mindenkitől -, hogy elégedett volt a dietetikus és a gasztroenterológus együttes tanácsaival, sokat segítettek neki, hogy el tudjon indulni az új életútján.

Ezek alapján úgy gondolom, hogy a H2-es hipotézisem, mely szerint nincsenek elegendő információ birtokában a diétával, és az életmóddal kapcsolatosan részben beigazolódott.

„Elégedett voltam. Akkoriban nagy segítség volt, ma már sokkal szélesebb körben elterjedtek az ételek, alapanyagok és a gluténmentes termékek.”

Elmondható, hogy aki megfelelő tájékoztatást kapott az természetesen elégedett is volt ezzel, aki pedig nem az még inkább kétségbe esett, hogy mi lesz vele a későbbiekben, hiszen el sem tudta képzelni, hogy mivel is jár ez az életmód.

6.2. A jelenlegi életmódjuk

Fontosnak tartottam, hogy megismerjem a diéta óta megváltozott életmódjukat, szokásaikat, azt, hogy hogyan érintette őket a diéta bevezetése, a közvetlen környezetükre ez hogyan hatott, illetve jelenleg – már x éve diagnosztizáltan hogyan látják ezt az egész életstílust, mit jelent számukra.

„Sokat kell gondolkoznom azon, hogy mit tudok enni.”

A fenti idézet minden interjúalany szájából egytől egyik elhangzott. Azt tartják a legnagyobb problémának, hogy – nem úgy, mint a korábbi életszakaszukban – nagyon nehéz megtalálni a megfelelő ételeket és az ennek megfelelő étkezéseket beiktatni a mindennapokban. Van olyan, aki sokat éhes, gondnak érzi az evést, hiszen mindig előre végig kell gondolnia a napját, hogy éppen mikor mit fog csinálni, hol és mit fog tudni enni. Emiatt sokszor stresszes és frusztráltnak érzi magát.

Akadts olyan köztük, aki nem érzi jól magát társaságban, mindig csak magyarázkodnia kell, hogy mit miért nem lehet, emiatt sokat szomorú és olykor sírni is szokott. A legtöbb helyen ahová elmegy, mindig csak lisztes ételek vannak feltálalva, és ez szintén csak tovább fokozza az elkeseredettségét. Az egyik alanynak a munkája folyamatos utazással jár, így az utazásokra mindig tartós kenyeret és különböző tartós ételeket kell magával vinnie. Ez természetesen nem könnyű, sem fizikailag és sem anyagilag.

A fenti kérdésnél mindenkin azt éreztem, hogy csak úgy „belenyugodtak” a megváltozott élethelyzetbe. Úgy éreztem rajtuk, hogy még nem voltak képesek teljesen elfogadni a tényeket, sokszor nyugnek és macerának érzik ezt az egészet.

„Anyukám elfogadta, mindig segítőkészen gondolkodik, hogy milyen kaját csináljon, amikor megyek haza.”

A család mindenki esetében nagyon jól fogadta a diétát, az új életmódot. Mindenki támogatta az egyéneket, főképp az anyukákat emelték ki mindnyájan, akik igyekeznek mindent megtenni azért, hogy az étkezés miatt a gyermekük ne érezze magát kellemetlen helyzetben. Többen említették, hogy a munkahelyükön is rugalmasan kezelik a kérdést, ha ünnepelnek valamit odafigyelnek rá, hogy legyen gluténmentes torta, illetve pogácsa. Közös főzések esetén nem használnak lisztet, illetve ha mégis kétféle palacsintát, gofrit stb.-t sütnék. Akadt olyan, akinek a baráti köre külön gluténmentes lisztet is tart otthon, így, ha rendezvény vagy összejövétel van, tud külön ételt készíteni neki. Van, akinek a külföldi ismerősei szoktak élelmiszereket (kenyeret, kekszet, különböző tartós ételeket) küldeni, olyan márkájút, amihez itthon nem lehet hozzájutni, külföldről pedig nehézkes lenne a folyamatos beszerzés. Állítása szerint az íze is sokkal finomabb, mint itthon bármelyiké.

A fenti bekezdés alapján a H4-es hipotézisem, mely szerint a családnak és a barátoknak fontos befolyásoló szerepük van bebizonyosodott.

Arra a kérdésre is egyöntetű igenlő választ kaptam, miszerint nehézséget okoz-e nekik a diéta betartása.

Volt, akinek az okozott - és okoz még a mai napig is - nehézséget, hogy megtalálja azokat az ízeket, amelyek megfelelőek számára. A sütemények elkészítése során kitapasztalja azokat megfelelő állagát, hogy abból valóban sütemény is legyen. Sokat szenvedett, de mára

már kiegyensúlyozottan éli a mindennapjait, azonban néha nehezebbre esik a társasági étkezés.

Egy másik alany nem kifejezetten nehézségként említette meg, hanem azt mondta, hogy lemondásokkal jár, amit hol könnyebben, hol nehezebben visel, de mára már megtanult együtt élni ezzel.

„Magyarországon ez nehéz. Angliában, északi országokban könnyedén tudtam enni, ott az utcán is van gluténmentes étel, nem okoz gondot hozzájutni.”

A fenti idézet alapján látható, hogy van, aki szerint legfőképpen azért nehézség a diéta betartása, mert Magyarországon él, és úgy gondolja, - és tapasztalta is - hogy külföldön sokkal egyszerűbb, vagy egyszerűbb lenne a helyzet.

Az egyik alany válaszában teljesen elérékenyült, ugyanis óriási terve hiúsult meg abban a pillanatban, amikor megállapították a lisztérzékenységet.

„Régi álmom volt, hogy ha majd lesz elegendő pénzem, akkor nyitok egy cukrászdát.”

Az idézet sok mindent elárul. Sajnos egy lisztérzékeny sem szakács, sem cukrász nem lehet – még. Amikor szerette volna elkezdni a cukrászképzést akadályokba ütközött és csak merev elutasításra talált. Valójában a gluténmentes süteményeket is alapvetően csak nem lisztérzékeny cukrász készítheti.

„Megbízhatónak tartom őket, bár találok néha érdekes dolgokat.”

„Számomra a lisztérzékenység” kezdetű mondat szintén más és más érzéseket váltott ki az alanyokból. Volt, aki egyszerűen egy szóban fogalmazta meg érzéseit, vagyis a lisztérzékenység „szívás”. Néhányan még ugyanezen a véleményen voltak, az ő számukra is problémás ez az életmód, nyugnek érzik, bár saját meglátásuk szerint azért lehetne rosszabb is. Voltak olyanok, akik elmondásuk szerint már belenyugodtak ebbe az élethelyzetbe, megszokták, hogy állandó odafigyeléssel és – sajnos – lemondásokkal jár a diéta betartása. Ők nem gubóztak be, fel tudták dolgozni a nehézségeket, van szociális életük, eljárnak szórakozni, étterembe is, csak kicsit komplikáltabb lett az étkezésük.

A jelenleg aktuális információkat legfőképpen az internetről, újságokból, valamint szakkönyvekből szerzik meg. Alapvetően megbízhatónak tartják ezeket, bár tény, hogy találkoztak már érdekes cikkekkel is a témában.

6.3. Vásárlási szokások

Először azt szerettem volna megtudni, hogy az általános hétköznapi termékeket hol szerzik be, hol szoktak vásárolni. Majd ezután tértem rá speciálisan a gluténmentes ételekkel kapcsolatos vásárlásra. Hol bonyolítják őket, milyen szempontok szerint, milyen termékeket vásárolnak, és milyen gyakran teszik ezt.

Legtöbben szuper-, vagy hipermarketben vásárolnak, úgymint Tesco, Spar, Aldi, Interspar. Volt, aki kiemelte, hogy leginkább piacon, valamint nagyobb közértben szeret vásárolni. A legtöbb helyen szerencsére elérhetőek gluténmentes termékek, igaz nem elég széles választékban, de ha a nagybevásárlást intézik, akkor az éppen szükséges, vagy hiányzó termékeket egy kalap alatt meg tudják venni. Ez természetesen könnyebbséget jelent nekik a mindennapok során. Régen csak és kizárólag speciális, erre szakosodott üzletekben lehetett gluténmentes termékeket vásárolni.

Amikor megkértem őket, hogy képzeljünk el egy vásárlási szituációt, hogy elmegyünk együtt vásárolni, hogyan nézne ki egy ilyen, mit néznének meg először, hol nézelődnének, mit keresnének; néhányan megrökönyödtek és nem értették a kérdést.

Miután sikerült tisztáznunk, hogy mire is szeretnék fényt deríteni a kérdésem belül, eléggé megoszló válaszokat kaptam.

Van, aki csak és kizárólag a nagybevásárlás részeként bonyolítja a gluténmentes ételek beszerzését is. Ekkor zöldségeket, gyümölcsöket is vásárol, valamint GM bébiételeket, melyek nagyon könnyen emészthetőek és garantáltan gluténmentesek. (amelyeken ez jelölve van) Emellett kerül még tofu, tejföl, sajt, natúr probiotikus joghurt, puffasztott rizs, abonett, szója, hajdina, kukorica és rizsliszt, valamint csoki is a bevásárlókosárba. Ezek képezik számára a nagybevásárlás alapjait.

Többen külön, csak ezen termékekre fókuszálva indulnak neki a beszerzésnek. Általában nagyobb kiszéréseket vásárolnak, így kevesebbszer kell menniük, havonta csak egyszer, kétszer kerül sor rá, és a nagyobb kiszérés általában árban is jobban megéri.

Tudatosan választják ki a termékeket, előnyben részesítik a már jól bevált márkákat, fajtákat. Azonban nem zárkóznak el az újdonságoktól, mivel egyre bővülő palettával rendelkeznek a gyártók és a boltok is, így a választás és kísérletezés lehetősége adott. Van, aki azért fenntartásokkal kezeli egy-egy új termék kipróbálását, de ha valamely ismerős korábbi tapasztalat alapján ajánlja neki, természetesen ő sem áll ellen.

„Az embernek folyamatosan változik az ízlése, folyamatosan fejlődnek a termékek. Mindig lehet valami jobb, mint a másik.”

Egyik interjúalanyom azt mondta, hogy ő egyszerűen képtelen megbarátkozni ezekkel a termékekkel. Nagyon ritkán vásárol belőlük, így számára minden újnak számít. Két indokkal támasztotta alá döntését. Az egyik miszerint nagyon drágák a termékek, a másik pedig, hogy emellé a drága ár mell egyáltalán nem finomak, vagyis számára nem kifizetődő, hogy megvegye bármelyiket is. Csak akkor vásárol ilyesmit, ha nagyon megkíván egy adott terméket, amit régebben, amikor még ehetett gluténos ételeket, akkor fogyasztott. A kakaós csigát emelte ki, de állítása szerint olyan jót még sosem talált, amelyik csak kicsit is hasonlítana a számára „eredetire”.

„ Iszonyatosan drágák, főleg, hogy még az ízüik sem jó.”

6.4. Az árak

Mivel a szekunder adatok során is kiemeltem az ár fontosságát, így ebben a fejezetben elemzem azon válaszokat, melyek a termékek áraival kapcsolatosak. Mi a véleményük róla, milyennek látják (olcsó, drága stb.), min változtatnának ezzel kapcsolatban.

Először azt szerettem volna felmérni, hogy mit gondolnak általánosságban a termékek árairól.

„Felháborítóan drágák.”

„Nagyon drágák, nem tartom fairnek őket.”

Minden válaszadó egyhangúan azt gondolta, hogy az árak nagyon magasak, olykor megfizethetetlenek is.

Ennek ellenére étkezni muszáj, így a fizetésük egy részét kénytelenek ezekre az ételekre (is) költeniük. Van, aki a fizetésének körülbelül felét erre költi, van, aki az egynegyedét. A válaszadók között volt olyan, aki bármennyit hajlandó kifizetni a termékekért, attól függ mikor mennyire éhes, készül-e valamilyen eseményre, amin főznie kell stb.

Akadt köztük olyan, aki annyira nem tudta elfogadni ezeket a termékeket – sem az ízüket, sem az állagukat, sem az árukat – hogy szinte egyáltalán nem vásárol belőlük. Maximum a fizetésének 1-2%-át költi erre, de, ha rendszeresen, napi szinten fogyasztaná őket, akkor valószínűleg ez az arány sokkal több lenne.

Hasonló indokokkal alátámasztva az egy termékre jutó költségek is változóan alakultak. Néhányuknál termékfüggő, hogy mire mennyi pénzt hajlandóak áldozni. Van, akinek a sütésekhez nélkülözhetetlen kenyérpor ér meg bármennyit, van, aki a jó minőségért fizet inkább többet. Akadt olyan, aki konkrétan 1500 Ft/db ár fölé nem megy sosem.

Az akciókkal kapcsolatosan sokkal nyitottabbnak bizonyultak. Legtöbbjük szívesen kipróbálná, de az, hogy a későbbiekben is megvásárolná-e a terméket, már több tényező összetett függvénye. Például nagyon fontos számukra, hogy finom legyen és minőségi.

„Ha nem is cserélem le, kipróbálni, biztosan kipróbálom.”

Mivel a korábbi kérdéseim során bebizonyosodott, hogy nagyon drágának tartják a termékeket, így természetesen arra is rátértem, hogy ők mit gondolnak arról, ez vajon miért van így. Megközelítőleg hasonlított a gondolatmenetük magja, ugyanis a legtöbben azt a véleményt fogalmazták meg, hogy valószínűleg drága beszerezni a szükséges 100%-ig gluténmentes alapanyagokat, valamint az előállítás során is mindennek sterilnek kell lennie, ami szintén növeli a termékek előállítási költségét, amely természetesen a termék árában nyilvánul majd meg.

„Talán, mert szigorú feltételeknek kell megfelelniük a gyártás során.”

Volt, aki ennél jóval szélsőségesebb véleményt képviselt, miszerint a gyártók ezt „megtehetik.” Tudják, hogy úgymint megveszi az, akinek szüksége van rá, így gyakorlatilag ők szabják meg a piaci árakat és csak egymás között versengenek.

Egy másik vélemény szerint nagyon kevés az igény, így sok helyen előfordul, hogy beszüntetik a forgalmazást, ami miatt kevesebb termékfajta kerül ki a polcokra, így a kisebb választék miatt kvázi nyugodt szívvel emelik az árakat.

Természetesen az is érdekelt, hogy milyen javaslataik vannak aziránt, hogy hogyan lehetne csökkenteni az árakat. Szinte mindannyian említették, hogy több magyarországi gyártó kellene, így nem kellene annyit importálni, amely szintén csak egy költségnövelő tényezőnek számít.

Fontosnak tartanak azt is, hogy az állam valamilyen mértékben támogassa a gluténmentes élelmiszereket, ezáltal sok lisztérzékeny életét tennék könnyebbé.

Továbbá több márka lehetne a piacon, így nagyobb lenne a konkurencia és a gyártók kénytelenek lennének csökkenteni az áraikat, ha versenyben szeretnének maradni.

„Az állam támogathatná, vagy legalább adhatna kedvezményt azoknak, akik lisztérzékenyek és muszáj ilyen termékeket venniük.”

Az ár témakörével kapcsolatosan is elfogadtam a feltett H2-es hipotézisemet, miszerint az általam megkérdezett lisztérzékenyek jellemzően árérzékenyek.

6.5. A termékek

Ebben a fejezetben arra szerettem volna fényt deríteni, hogy milyen elvárásokat támasztanak egy-egy termék iránt, mennyire tartják megbízhatónak a piacon elérhetőeket.

„A gluténmentes termékekkel kapcsolatban nekem az a legfontosabb, hogy” kezdetű mondatra mindenki egytől egyig megemlítette a finom szót. Az ízélmény mellett, a másik legfontosabb szempont számukra a minőség. A minőség ezen speciális ételallergiával kapcsolatosan valóban priortást élvez, hiszen a gyártónak 100%-ban garantálni kell a gluténmentességét. Minden egyes terméknek a megengedett gluténtartalom alatt kell lennie hiszen csak ekkor kerülhet rá az embléma.

„Minél inkább hasonlítanak ízben a gluténos párjukhoz.”

A megbízhatósággal kapcsolatosan nagyrészt elmondható, hogy magával a gluténmentességével alapvetően elégedettek. Ők saját maguk még nem éltek át negatív tapasztalatokat, de hallottak, olvastak, illetve közvetlen környezetük tapasztalta is ezeket.

A termékek állagával valamint ízével kapcsolatosan már nem mondtak pozitív dolgokat. A legtöbben többet várnának el e téren. Ez azonban azért nagyon nehéz, mert alapvetően ők ugyanazt az ízvilágot szeretnék viszont érezni a gluténmentes termékekben, amelyet már a korábbi életük során megszoktak. Ez azonban - szinte - lehetetlen. Természetesen a kivétel erősíti a szabályt, ahogyan a mondás tartja, de meg kell hagyni, ez nagyon ritka.

„Attól függ, mi alapján megbízható. Ha az alapján, hogy nincs bennük liszt, akkor szerintem teljes mértékben. Ha mondjuk ízgaranciáról van szó, akkor körülbelül semennyire.”

6.6. Reklám

Ezen kérdéscsoport esetében arra szerettem volna válaszokat kapni, hogy ismernek-e bármiféle reklámot is ezen a piacon, találkoztak-e már velük, ha igen hol, illetve hol szeretnének reklámokkal találkozni, hol szeretnék ha „szembe jönne velük” egy gluténmentes reklámtábla, plakát sb.

A válaszadók nagy része még nem találkozott reklámmal. Van, aki külföldi honlapon történő regisztrációt követően rendszeresen értesül a cég által megjelenő termékekről, az életmóddal kapcsolatos újdonságokról, termékfedvezményekről stb. Ezek nagy része viszont csak az adott országra vonatkozik.

Kiemelték még az egyetlen negyedévente megjelenő újságot, amelyben sok gyártó hirdeti ugyan magát, de ezt önmagában kevésnek tartják. Úgy érzik, hogy nincsenek megfelelően tájékoztatva a termékekről, nem, jutnak elegendő információkhoz.

„Figyelemfelkeltőnek kellene lennie, és szerintem helyet kéne biztosítani a médiában is ezen termékek reklámozására.”

Több figyelmet kellene fordítania az egyes üzleteknek a helyi reklámokra, ugyani többük tapasztalta már, hogy egy számára jól bevált helyen – élelmiszerbolt, cukrászda - megszűnt a termékek fogalmazása. A boltvezető erre azt mondta, hogy rájuk romlottak a termékek, így emiatt szüntették be a forgalmazást. Holott, ha megfelelően lett volna reklámozva, akár az ellenkezője is elérhető lett volna, vagyis annyira keresettek lehettek volna a termékek, hogy nem győztek volna újrendelni belőle.

Egy másik – ellentétes – vélemény szerint nem is kellene reklámozni semmit, ugyanis, aki lisztérzékeny, az úgyis tudja, hogy mi az, amit ehét, milyen termékeket vehet meg magának.

A fentiek szintén alátámasztják a H3-as hipotézisemet, vagyis azt, hogy kevés információ áll a rendelkezésükre a tájékozódásban.

6.7. Az interjúkon elhangzottak összegzése

Röviden összefoglalva elmondható, hogy az interjúalanyokat egytől egyig „hideg zuhanyként” érte a betegség diagnosztizálása. Sokan még a mai napig sem dolgozták fel teljesen. Ehhez nagyban az is hozzájárult, hogy a kezdeti időszakban nem kapták meg azokat a szükséges információkat, melyek könnyebbé teheték volna az átállást. Ez sajnos a későbbi életükre is hatással volt, illetve van jelenleg is, mivel sokukban gátlások alakultak ki a társasági élet terén.

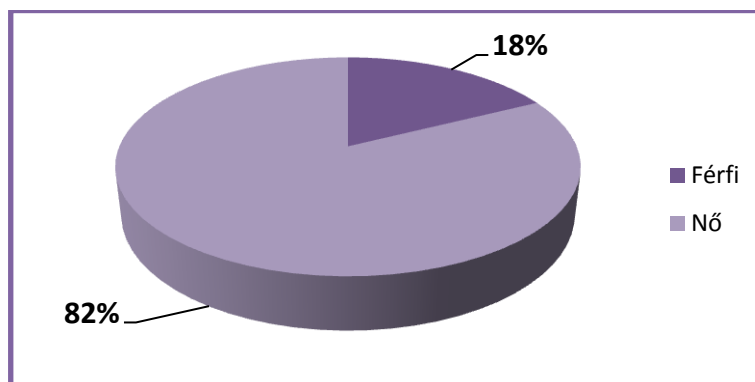
Legnagyobb problémájuk az ár, az, íz és a nehezen elérhető termékek okozzák, valamint a nem megfelelő információáramlás.

7. Életmódbeli és ételmyszerfogyasztási szokások vizsgálata kérdőív segítségével

7.1. Minta demográfiai jellemzői

Az értékelés során végül 85 érvényes kérdőívet tudtam elemezni a már említett korlátok, valamint az egyes kérdőívek értékelhetetlensége miatt.

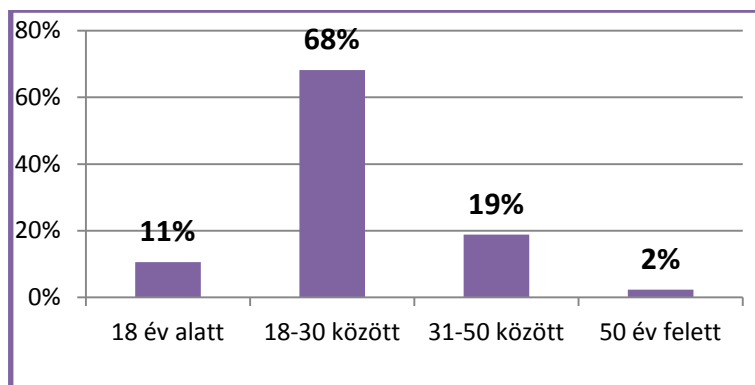
Mint ahogyan az a 6. ábrán is látszik a válaszadók 82%- a, tehát több mint háromnegyede volt nő és 18%-a férfi.



6. ábra: A válaszadók nem szerinti megoszlása

Forrás: saját kutatás 2012, n=85

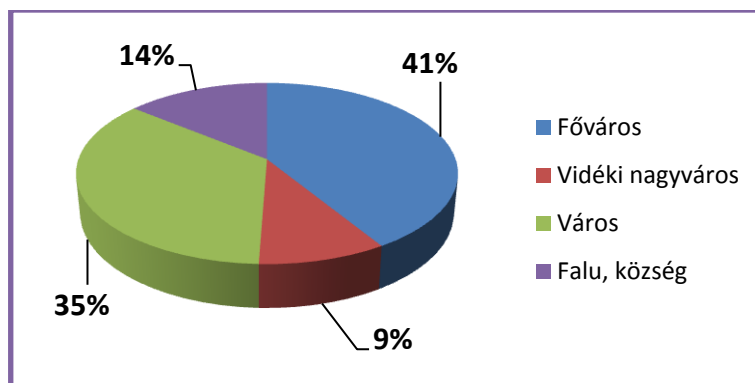
A válaszadók kor szerinti gyakorisága leolvasható a 7. ábráról. A megkérdezettek legnagyobb hányada 18 és 30 éves kor közötti volt – szám szerint 68%-uk. A következő korcsoportba a 31-50 évesek tartoztak – 19%-uk esett bele. A 18 évnél fiatalabbak 11%-át tették ki a mintának, és a legkevesebbet, azaz mindössze 2%-ot képviseltek az 50 év feletti.



7. ábra: A válaszadók kor szerinti megoszlása

Forrás: saját kutatás, 2012, n=85

A kérdőívet az interneten tettem közzé, amelyet a lakhelyek szerinti megoszlás is jól szemléltet. (8. ábra)

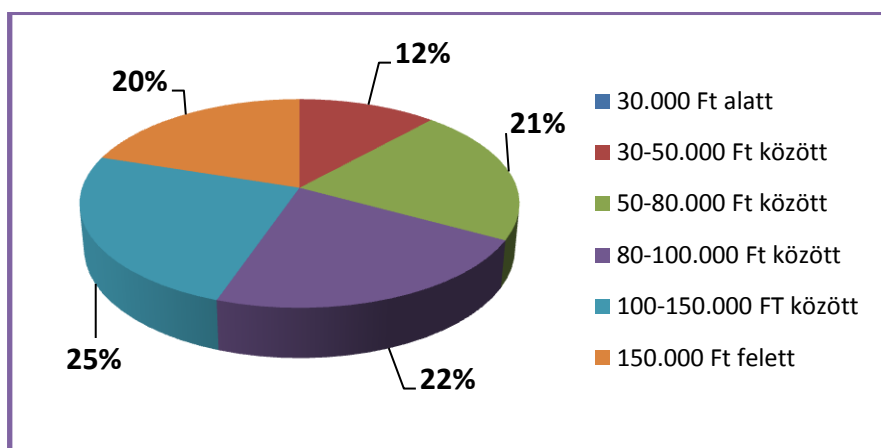


8. ábra: A válaszadók település szerinti megoszlása

Forrás: saját kutatás, 2012, n=85

A válaszadóknak több mint a fele – 58%-uk főiskolai vagy egyetemi végzettséggel rendelkezik, kicsivel több, mint negyedük – 28%-uk – pedig szakmunkás, vagy érettségi bizonyítvánnyal. 11%-uk általánost végzett, valamint 3%-uk nem szeretne volna megválaszolni a kérdést, illetve más végzettség van a birtokában.

A megkérdezettek 1 főre jutó havi családi keresete a következőképpen néz ki a kutatásom alapján: a válaszadók negyedénél az 1 főre jutó havi összeg 100 és 150.000 Ft között van. 22 illetve 21 %-uk esetében ez havi 80 és 100.000 valamint 50 és 80.000 Ft között alakul. 12%-uknál ez az összeg 30 és 35.000 Ft közé tehető valamint 20%-uknál 1 főre havi több, mint 150.000 Ft jut. (9. ábra)



9. ábra: 1 főre jutó havi kereset

Forrás: saját kutatás, 2012, n=85

7.2. Általános felmérés a lisztérzékenység ismeretéről

A megkérdezettek 99%-a hallott már a lisztérzékenységről.

A válaszadók több mint fele - 52%-a - saját maga lisztérzékeny. 22%-uk baráti környezetében él lisztérzékeny, 9%-uknak közvetlen családtagjáról mondható el ugyanez valamint 15%-uknak nincs a környezetében lisztérzékeny.

A fenti bekezdés alapján megállapítható, hogy a kérdőívet kitöltők 52%-a lisztérzékeny, és 48%-a nem lisztérzékeny.

A megkérdezett 82 %-a vegyes forrásokból hallott a lisztérzékenységről: Tv, könyv stb. 20%-uk ismerősök révén jutott az információhoz, 7 %-uk az internetet használva bukkant rá a betegséggel kapcsolatos információkra, továbbá 5%-uk az újságból tájékozódott a betegség létezéséről, 2%-uk pedig a rádióban hallott más róla.

Ezen a ponton kettévált a kérdőívem, az alábbi fejezetben azon egyéneknek voltam kíváncsi a véleményére, akik nem lisztérzékenyek. Ezáltal képet kaptam arról, hogy ők hogyan látják, mit tudnak, mit gondolnak róla és vajon annak ellenére, hogy ők maguk nem lisztérzékenyek, mennyire tájékozottak ebben a témában.

7.3. A 'nem' lisztérzékenyek látásmódja

Ezt a részt egy nyitott kérdéssel kezdtem, melyben arra voltam kíváncsi, hogy mit tudnak a lisztérzékenységről.

A válaszok meglepetést okoztak, hiszen néhány válaszadót leszámítva, mindenki tudta, hogy a lisztérzékenység az emésztéssel van kapcsolatban. Sokan még azzal is teljesen tisztában voltak, hogy a lisztérzékeny ember szervezete nem tolerálja, nem képes feldolgozni a glutént, és ha ennek ellenére ilyen terméket fogyaszt rosszul lesz tőle. Ezek mellett említették még az életre szóló diétát, illetve azt is, hogy alapvetően nem gyógyítható, az említett diétával kezelhető és tartható kordában. Nyilvánvalóan, akinek a baráti, családi környezetében él lisztérzékeny többet tudott róla, hiszen volt, aki még azt is említette, hogy a diétahiba bélrákot okozhat, illetve kezeletlen gluténérzékenység esetében a halál kockázata is felmerülhet.

Ezen válaszok alapján teljes mértéken elvettem a H1-es hipotézisemet, miszerint a nem lisztérzékeny egyének nem tudnak semmit, vagy nagyon keveset a lisztérzékenységről.

Milyen fajta ételeket ehet a lisztérzékeny hangzatú kérdésre a megkérdezettek több választ is adhattak, így az eredmények összesítésekor a százalékok értéke meghaladta a 100%-ot. Ennek tükrében a megkérdezettek 90%-a vélte úgy, hogy a lisztérzékeny gluténmentes ételeket ehet. Ezt követte 35%-kal a lisztmentes ételek aránya, majd 15%-kal a laktózmentes ételek következtek. 13-13% volt azon válaszadók aránya, akik úgy gondolták, hogy a lisztérzékeny tojásmentes és tejmentes ételeket fogyaszthat.

Az eredmény tükrözte a valóságot, ugyanis 100%-os biztonsággal csak és kizárólag gluténmentes ételt fogyaszthat egy lisztérzékeny. A laktóz-, tojás-, liszt-, valamint tejmentes ételek alapvetően nem garantálják a termék gluténmentességét, így további kiegészítő információk nélkül nem fogyaszthatóak a gluténmentes diétában.

A nem lisztérzékeny válaszadók 63%-a úgy gondolja, hogy bár nehéz lehet egy lisztérzékeny étkezését megoldani, de nem lehetetlen, hiszen nagyon sokféle termék elérhető már a piacon, csak egy kis odafigyelést igényel. 17%-uknak az a véleménye, hogy nehéz megoldani az étkezést, hiszen – habár sok termék áll rendelkezésre – lévén, hogy

ezek nagyon speciálisak, az árak is jóval magasabb. 15%-uk azzal értett egyet, hogy azért nehéz megoldani a speciális étkezést, mert egy lisztérzékeny semmit nem ehet meg amiben liszt van.

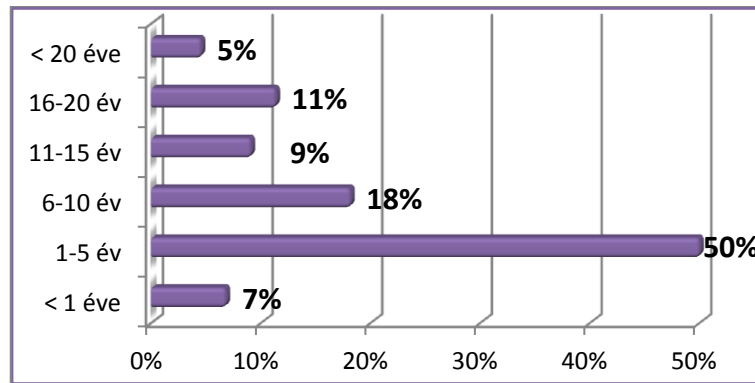
A nem lisztérzékeny válaszadók 76%-a szerint a speciális gluténmentes élelmiszerek nagyobb élelmiszerboltokban is elérhetőek, csak nagyon magas az árak. 10%-uk szerint csak speciális, erre szakosodott üzletekben lehet beszerezni a szükséges ételeket. 7%-uk pedig úgy véli, hogy ezek a termékek nagyon könnyen beszerezhetőek, hiszen szinte már bárhol lehet kapni őket.

Végezetül arra voltam kíváncsi, hogy mit gondolnak arról, betegként kell-e kezelni egy lisztérzékenyt. A válaszadók nagy része egyöntetűen úgy gondolta, hogy semmiképpen sem szabad betegként kezelni őket. Ez „csak” egy allergia, egy állapot, amely ugyan nagyobb odafigyelést igényel, ugyanakkor bárki teljes életet élhet mellette. Volt, aki viszont úgy vélte, hogy igenis betegség, ha már a cukorbeteg esetében is betegként emlegetik az embereket, akkor ez is ugyanúgy betegségnek számít. Többen megemlítették a család és a barátok szerepét, ugyanis a legnagyobb befolyásoló hatással azok vannak az egyénre, akik a közvetlen környezetében élnek. Így, ha ők nem kezelik különként, betegként, egyszóval „másként”, mint korábban, akkor az egyénben fel sem fog merülni az az érzés, miszerint ő beteg lenne.

A kérdőív további része csak a lisztérzékeny egyénekre vonatkozott, az ő véleményükre, tapasztalataikra, javaslataikra voltam kíváncsi.

7.4. Az elsődleges célcsoportom válaszainak elemzése

Legelőször azt szerettem volna megtudni, hogy pontosan mióta lisztérzékenyek.. A nyitott kérdés válaszait egy intervallumos ábrában foglaltam össze. (10. ábra)



10. ábra: Mióta lisztérzékeny?

Forrás: saját kutatás, 2012, n=44⁴⁸

Az ábráról leolvasható, hogy a megkérdezett fele több, mint 1, de kevesebb, mint 5 éve lisztérzékeny. 18%-ukat 6-10 éve diagnosztizálták. Igen magas - 11% - uk már több mint 16, éve lisztérzékeny, valamint 5 %-uk már több mint 20 éve kénytelen tartania az élethosszig tartó diétát. A válaszadók 7%-a mindössze 1 éve mondhatja el magáról ugyanezt.

A következőekben arra voltam kíváncsi, hogy honnan szerzik be a gluténmentes életmóddal kapcsolatos információkat. Ezen kérdéscsoportnál is több válaszadási lehetőség volt, így az összesített eredmény szintén meghaladja a 100%-ot. Tehát a válaszadók 98%-a az internetről tájékozódik, különböző fórumokon osztják meg a tapasztalataikat, facebookon alakultak különböző e téma köré épülő csoportok, valamint a lisztérzékenységgel kapcsolatos honlapokat is előszeretettel látogatják. 36%-uk jelölte meg információforrásnak, a már szekunder részben ismertetett negyedévente megjelenő GM folyóiratot. 32%-a a válaszadóknak rendszeresen jár csoportos találkozókra, ahol szintén meg tudják beszélni a tapasztalataikat, illetve egymást is tudják informálni az újdonságokról. 18%-uk a dietetikus információra alapozza ezen életmóddal kapcsolatos tudását, valamint szintén 18%-uk egyéb forrásokat is igénybe vesz, úgymint család, barátok, illetve volt, aki a Táplálékallergia Centrumot is megemlítette.

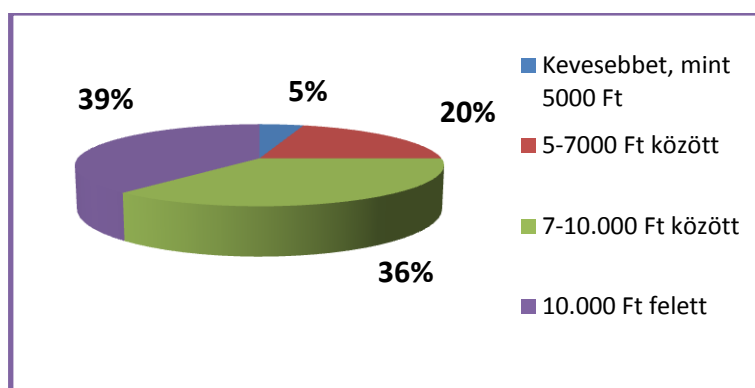
A következőekben arra fókuszált a kérdőív hogy hol szerzik be az élelmiszereket. Ennél a kérdésnél is szintén több válaszlehetőség volt adható. A válaszadók közel háromnegyede speciális helyen jut hozzá a gluténmentes termékekhez. Szintén sokan – a válaszadók 66%-

⁴⁸ A kutatás korlátai miatt, csak alacsony elemszámmal tudtam dolgozni.

a – nagyobb élelmiszerüzletekben, úgymint Tesco, Auchan vagy Cora vásárolják ezen termékeket. Természetesen népszerű az internetes – webshopon keresztüli vásárlás is, a válaszadók egynegyede választja ezt a beszerzési forrást. Kicsivel több, mint a válaszadók negyede, pontosan 27%-uk szeret kisebb áruházláncokban vásárolni, például CBA vagy Lidl.

Nem csak az érdekelt, hogy honnan szerzik be az élelmiszereket, hanem az is, hogy ezt milyen gyakorisággal teszik. A megkérdezetteknek itt is több választási lehetőségük volt. 16-16%-uk havonta egyszer vásárol nagyobb mennyiséget, illetve 16% havonta inkább kétszer, háromszor is elmegy bevásárolni és egyszerre szeret kisebb mennyiséget hazavinni. 8%-uk hetente tölti fel a gluténmentes polcokat az otthonában, míg 3%-uk ezt hetente többször is megteszi. 1%-uk naponta vesz valamilyen gluténmentes élelmiszert, illetve a válaszadók között akadt olyan, aki csak akkor vesz valamit, ha arra valóban szüksége is van.

Mivel kutatásom egyik hipotézise az árak, illetve az egyének árérzékenységének vizsgálata, így nagyon fontosnak tartottam az alábbi kérdést, melyben arra voltam kíváncsi, hogy egy hónapban mennyit költenek gluténmentes ételekre. Nem az általános élelmiszerfogyasztásra voltam kíváncsi, hanem magának a gluténmentes termékeknek a vételére, úgymint tészta, kenyér, speciális sütemények stb. Az eredményeket a 11. ábra szemlélteti.



11. ábra: Havonta mennyit költ gluténmentes élelmiszereire?

Forrás: saját kutatás, 2012, n=44⁴⁹

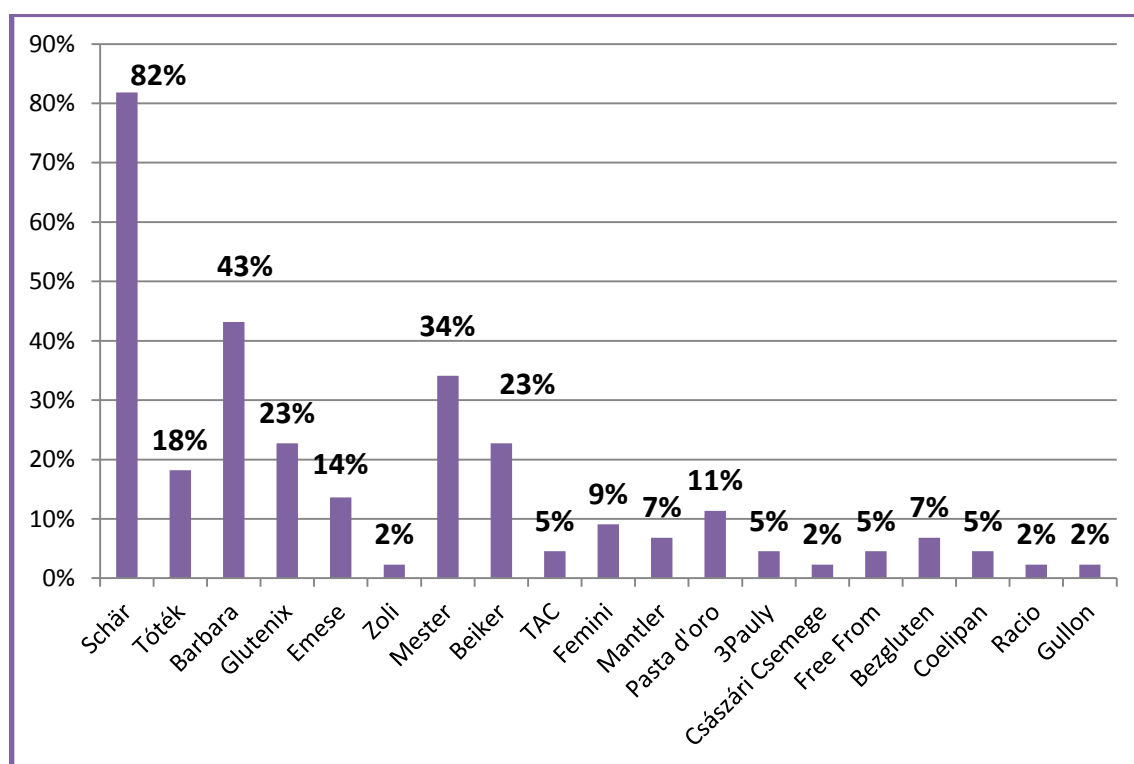
⁴⁹ A kutatás korlátai miatt, csak alacsony elemszámmal tudtam dolgozni.

Mint az az ábráról is leolvasható, a válaszadók 39%-a havonta több, mint 10.000 Ft-ot költ gluténmentes élelmiszerre. 36%-uk 7 és 10.000 Ft közötti összeget áldoz erre, a válaszadók 20%-a még ennél is kevesebbet 5 és 7000 Ft közötti összeget ad ki effajta élelmiszerre és 5%-uk pedig még 5000 Ft-nál is kevesebbet.

Ha ezt az eredményt összevetjük a 9. ábrán kapott eredménnyel, - mely az 1 főre jutó havi keresetet szemlélteti - azt mondhatjuk, hogy a válaszadók arányaiban nézve nem költenek olyan sokat a gluténmentes ételekre. Azonban ez valószínűsíthetőleg nem a termékek alacsony ára miatt alakult így, hanem pont az ellenkezője miatt, vagyis a magas ár miatt inkább kevesebbet költenek.

Ezen bekezdés szintén az érzékenységre vonatkozó hipotézisemet támasztja alá.

A továbbiakban arra tértem rá, hogy milyen márkákat ismernek ezen a piacon. Ezen nyitott kérdésre a válaszokat a 12. ábrában foglaltam össze.



12. ábra: Milyen gluténmentes termékeket ismernek?

Forrás: saját kutatás, 2012, n=44⁵⁰

⁵⁰ A kutatás korlátai miatt, csak alacsony elemszámmal tudtam dolgozni.

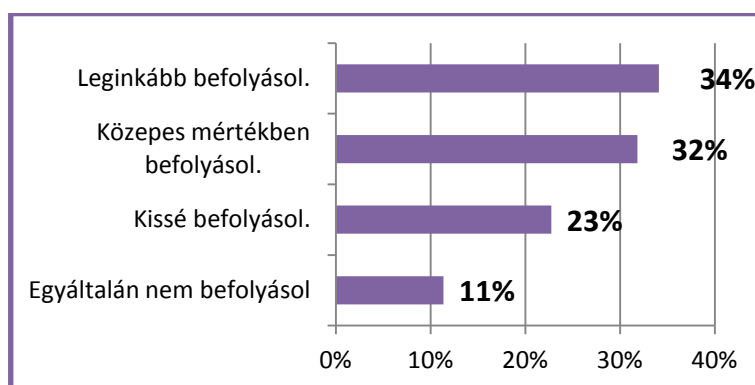
Az ábráról leolvasható, hogy toronymagasan a Schär termékek a legismertebbek a körükben, 82%-uk említette a felsorolásában. Ezt követi 43%-kal a magyar Barbara termékcsalád, majd 34%-kal a szintén magyar Mester család termékei. Egyaránt 23-23%-uk említette a Glutenix és a Beiker termékeket.

Mint látható nagyon sokféle termék, sokféle márka létezik már ezen a piacon és az érintettek ismerik is a nagyrészüket.

Ezután különböző állításokat soroltam fel, melyről el kellett dönteniük, hogy mennyire értenek vele egyet.

Az első állításom szerint azt kellett eldönteniük, hogy mennyire befolyásolja őket egy adott márka. 89%-ukat egyáltalán nem, vagy csak kis mértékben befolyásolja a termék márkája, és csupán 5%-uk adta azt a választ, hogy ezen tényező nagyon fontos számukra.

A második állításom az árra vonatkozott, miszerint leginkább a termék ára sokat számít a vásárlásnál. Ezt szemléltettem a 13. ábrával is.



13. ábra: Leginkább a termék ára alapján döntök

Forrás: saját kutatás, 2012, n=44⁵¹

Az ábrán is jól látszik, hogy 34%-ukat valóban az ár befolyásolja vásárlásnál, míg 32%-ukat közepes mértékben érinti. A válaszadók 11%-át viszont teljesen hidegen hagyja a termék ára, számukra más tényezők fontosabbak a választásnál.

Arra is kíváncsi voltam – marketing szempontból – hogy a termék külseje, csomagolása mekkora hatással van a fogyasztókra. Számomra nem megszokott, kissé meglepő

⁵¹ A kutatás korlátai miatt, csak alacsony elemszámmal tudtam dolgozni.

eredményt kaptam, ugyanis a fogyasztási cikkek piacán a vásárlókat nagyban befolyásolja a termék külseje, hiszen sokszor érzelmek alapján döntünk, meglátunk egy szép csomagolást és azonnal rabul ejt minket a termék. Ebben az esetben viszont a válaszadók 64%-át egyáltalán nem befolyásolja a termék külseje, 18%-uk állította azt, hogy őket kissé befolyásolja, és mindössze a válaszadók 2%-a vallotta azt, hogy nagyon is befolyásolható egy-egy szép, megnyerő csomagolás által.

A termékek kiszerelésével kapcsolatban elmondható, hogy a válaszadók mindössze 20%-a vásárol nagyobb kiszerelést gazdaságossági szempontból. 32%-ukat ez kevésbé érdekli, míg 25%-uk olykor nagyobb kiszerelést vásárol, de ez csak közepes mértékben befolyásolja őket a választásnál. Ezen eredmények szintén az ár kérdésköréhez vezethetőek vissza, ugyanis lehet, hogy összességében megéri a nagyobb kiszerelés, viszont lehet, hogy a vásárlás pillanatában az elkölthető jövedelmükből nem futná a nagyobb kiszerelésre, így valószínűsíthető, hogy a kisebb mellett döntenek.

A minőség kérdésköre volt a következő pont. Természetesen magas arány, a válaszadók 64%-a gondolja úgy, hogy a minőség nagyon fontos, 32%-uk pedig ezt közepesen fontosnak érzi.

Úgy gondolom, hogy ezen a speciális piacon elengedhetetlen a termékek jó minősége, a pozitív tapasztalat egy-egy termék iránt. Ha ezen termékek, termékcsaládok közül valaki valamiben csalódik, rossz tapasztalatot szerez, akkor az kvázi szájról-szájra terjed ebben a szűk rétegben és előbb utóbb mindenkire eléri a negatív információ, amely a termékre, a forgalmazóra, valamint a gyártóra nézve egyaránt nagy hátrányt jelenthet.

Természetesen az ízélmény is engedhetetlen, még ha sok összetevőt nem is fogyaszthat egy lisztérzékeny. Sőt a mélyinterjúk elemzése során bebizonyosodott, hogy az íz az egyik legfontosabb tényező számukra. A válaszadók 93%-nak nagyon fontos, hogy a vásárolt termék finom is legyen. Úgy gondolom, hogy ez természetese elvárás, hiszen nagyon sok minden másról le kell mondani az egyénnek az élethosszig tartó diéta miatt. Ez különösen akkor megerőltető, ha valakinek felnőtt korában diagnosztizálják a betegséget, és a már jól megszokott ízek helyett teljesen másokra kell átszoknia. Hiszen –valljuk be őszintén – egy gluténmentes étel, termék sosem lehet ugyanolyan, mint a gluténos párja, csak megközelítheti azt.

Az, hogy hol vásárolják a terméket 34%-uknak közepesen fontos, de inkább az mondató el, hogy közepesen vagy kevésbé fontos szempont ez a vásárlásnál.

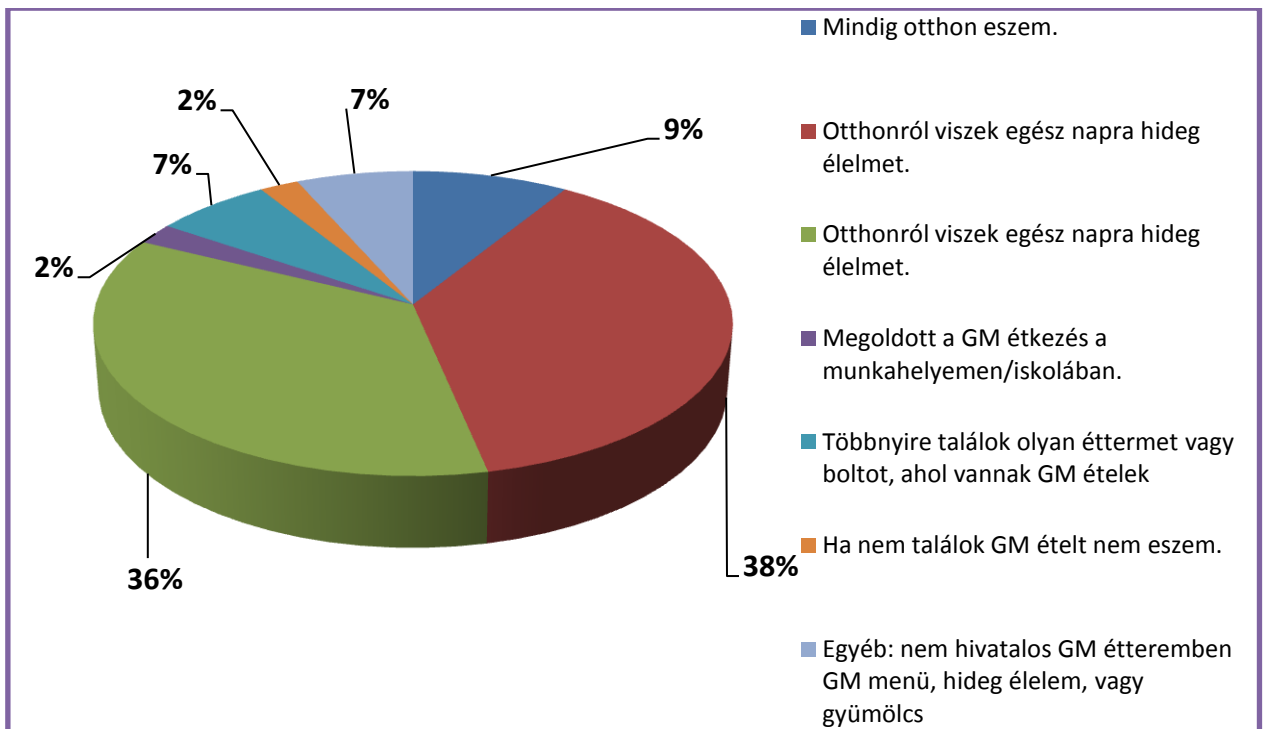
Diétáról lévén szó, - mely akár a lisztérzékenységgel, akár a cukorbetegséggel, akár a laktózérzékenységgel, vagy egy egyszerű fogyókúrával kapcsolatos - megszorításokkal jár és szigorú önuralmat és önfegyelmet igényel. Így azt is felszerettem volna mérni – mivel a kérdőív anonim volt, és így ebben a formában mindenki őszintébb – hogy az egyes lisztérzékenyek saját megítélésük szerint pontosan, azaz 100%-osan tudják-e tartani a diétájukat, illetve tartják-e azt. Ha ezen kérdésre nemleges választ adtak, akkor a következő kérdésben meg kellett válaszolniuk, hogy miért is nem tudják betartani az amúgy kötelező jellegű, élethosszig tartó diétát.

A válaszadók 84%-a saját bevallása szerint rendszeresen betartja a diéta által előírt szigorú szabályokat, míg a fennmaradó 16% ezt nem teszi, illetve nem minden alkalommal.

Azok közül, akik nem tartják be mindig a diétát, 11%-uk baráti társaságban csábul el egy-egy gluténos étel elfogyasztására, 2%-uk pedig a nyaralás alatt nem tud teljes mértékben odafigyelni az ételek gluténmentességére. A társasági étkezéssel kapcsolatos problémák a mélyinterjúk során is felmerültek. Ott is többen megemlítették, hogy ha társaságban, étteremben étkeznek olykor kényelmetlenül érzik magukat az állandó magyarázkodás miatt.

Arányaiban nézve nem mondható soknak a diétát nem mindig betartók aránya, azonban nem szabad azt elfelejteni – amit a fentiekben már többször is kifejtettem – hogy a gluténmentes diéta egy élethosszig tartó diéta, nem szabad megszegni, hiszen egészségkárosodást és különböző szövődményeket okozhat, és a sorozatos diétahiba más betegségeket is társíthat a lisztérzékenység mellé, amely már önmagában is olykor megterhelő az egyén számára mind fizikailag, mind lelkileg egyaránt.

Természetesen a házon kívüli étkezésnek is nagy jelentősége van ebben a diétában – mint ahogyan ezt szintén kiemeltem a szekunder kutatásom során. Az 14. ábrán szemléltettem a megkérdezettek válaszait arra vonatkozólag, hogy általában hogyan oldják meg a napközbeni étkezésüket.



14. ábra: Általában napközben hogyan oldja meg az étkezését?

Forrás: saját kutatás, 2012, n=44⁵²

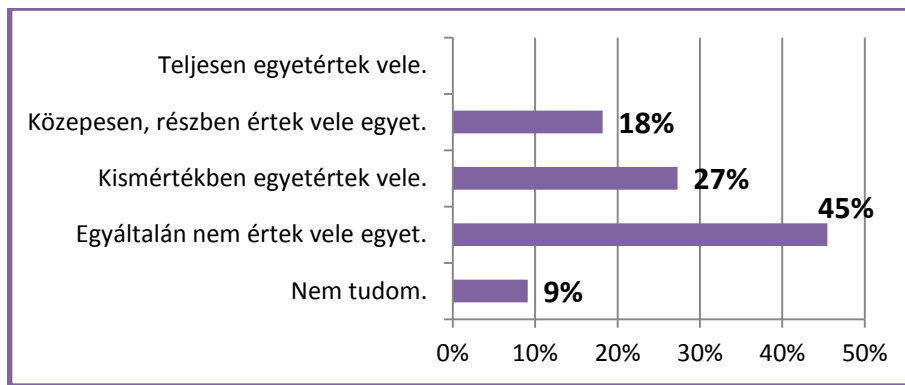
A kérdőív végén azt szerettem volna felmérni, hogy az általam feltett – életmódra, tudásra, érzelmekre vonatkozó - állításokkal mennyire értenek egyet

Az első állításom arra vonatkozott, hogy a gluténmentes életmód alapvetően egészséges. Ezzel a válaszadók több, mint fele – 68%-uk – részben vagy teljesen egyetértett.

A gluténmentes életmódról alapvetően nem jelenthető ki, hogy egészséges, hiszen az egészséges életmód több más tényezőnek is a függvénye.

A következő állításom szerint a gluténmentes élelmiszerek megfizethetőek. Ezen válaszokat a 15. ábrán mutatom be.

⁵² A kutatás korlátai miatt, csak alacsony elemszámmal tudtam dolgozni.



15. ábra: A gluténmentes ételek megfizethetőek

Forrás: saját kutatás, 2012, n=44⁵³

Eszerint a válaszadók 45%-a nem ért egyet azzal, hogy megfizethetőek lennének ezek a speciális termékek. 27%-uk viszont kismértékben azonosulni tud az állítás igazságtartalmával, valamint 18%-uk részben egyetért vele.

Az ár kérdése mindig egy szubjektív összetevő, hiszen alapvetően attól függ, mennyire tartunk valamit megfizethetőnek, hogy mennyi az erre fordítható diszkrecionális jövedelmünk. Ha ez a jövedelem alacsony, nyilván megterhelőbbnek érezzük a – már bebizonyosodott – magasabb áru gluténmentes termékeket. Ha viszont magasabb az elkölthető összeg, akkor úgy érezzük, hogy valóban megfizethetőek a termékek, nem érezzük, hogy nagyobb nehézséget okozna.

A továbbiakban a megkérdezett lisztérzékenyek 41%-a egyetért azzal, miszerint a lisztérzékenység egy betegség. 30%-uk viszont úgy gondolta, hogy ez nem egy betegség. A lisztérzékenységet más néven autoimmun betegségnek nevezik. Ezen állítás alapján valóban betegségnek nevezhetnénk. De az érme másik oldalán az az állítás fogalmazható meg, hogy a lisztérzékenység tulajdonképpen gluténallergia. Eszerint azonban nem nevezhetjük betegségnek, hiszen semmilyen allergia nem nevezhető alapvetően betegségnek.

A nem lisztérzékenyek válaszaival összevetve érdekesnek mondható az eredmény. Ők ugyanis – néhány válasz kivételével – azt állították, hogy ez nem nevezhető betegségnek. Vagyis általánosan azt mondhatjuk, hogy egy külsős személy nem tekint másképp azért valakire, mert az illető lisztérzékeny. Ezzel szemben, aki valóban az, saját magát sok esetben annak tartja és érzi. Holott ezek alapján nem kellene, hogy így érezzen.

⁵³ A kutatás korlátai miatt, csak alacsony elemszámmal tudtam dolgozni.

A következő állításaim arra vonatkoztak, hogy az egyén saját bevallása szerint be tudja-e tartani a diétáját, hogyan érzi magát, ha a környezetében ülők rendes ételt fogyasztanak, valamint hogy mit gondol a diéta betartásának, illetve nem betartásának következményeiről.

A megkérdezettek 64%-a nem értett azzal egyet, hogy elég, hogyha a diétát csak nagyjából betartja. Vagyis fontos a diéta teljes mértékű, körültekintő betartása. 16%-uk viszont – sajnos – részben egyetértett ezzel az állítással.

Azon állítással – miszerint, ha nincsenek rosszul a lisztes ételtől akkor már nem is lisztérzékenyek a válaszadók 80% nem értett egyet, valamint 18%-uk nem tudta megválaszolni a kérdést.

Természetesen, ha valaki tünetmentes és valamiért mégis diétahibát vét – saját vagy önhibáján kívül – és nem jelentkeznek a tünetek, az nem a lisztérzékenység elmúlását jelenti, hanem, hogy alapvetően jól betartja, emiatt nem jelentkeznek az azonnali heves tünetek.

A megkérdezettek felét nem érinti rosszul, ha egy asztalnál kell ülniük olyan személyekkel, akik rendes, úgymond gluténos ételt fogyasztanak. Egynegyedüket kismértékben zavarja és a válaszadók 14%-a azt nyilatkozta, hogy igenis kényelmetlenül érzi magát, ha ilyen emberek előtt kell másfajta ételt ennie.

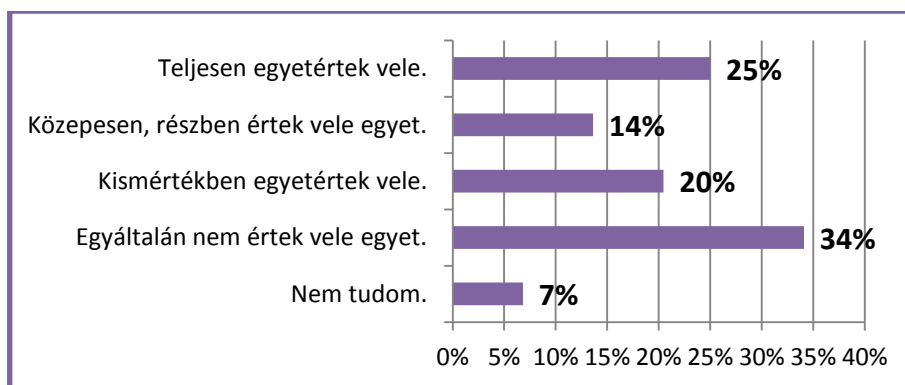
Alapvetően ennek nem szabadna problémának lennie. Azonban a diagnózis felállítása, és a diéta átállását követő időszakban sok nehézséget okozhat a fent említett probléma. Itt szintén kiemelhető a család, a barátok, illetve a környezet támogató szerepe. De az idő múlásával ez fel sem fog senkinek tűnni, hiszen ugyanolyan jóízűen fogyasztható el egy gluténmentes ételt. És arról sem szabad elfeledkezni, hogy mennyire fontos ezt a problémát leküzdeni, ugyanis a későbbiekben erre akár a szociális élet is rámehet.

37%-uknak nem okoz problémát, hogy ne fogyasszon lisztes ételt, 14%-uknak ez kissé megerőltető, míg szintén 14%-uknak igenis nagy problémát okoz, hogy megálljt parancsoljon magának.

A válaszadók csaknem háromnegyede – 70%-a – egyetértett azzal, miszerint ha hosszútávon nem tartják be a diétát akkor bele is hallhatnak.

Mivel a folyamatos diétahiba – még tünetmentesség esetében is – károsítja a bélbolyhokat, amelyek a felszívódásért felelősek, így ez hosszútávon akár bélrákot és egyéb szövődeményeket okozhat. Kiemelten fontos a diéta szakszerű és szigorú betartása, hiszen ez önmagában is sokszor nehéz feladat, nyilvánvalóan senki nem szeretne még az esetleges járulékos betegségekkel is küzdeni.

Azon állítással kapcsolatosan, miszerint kevesebbnek vagy gátlásosabbnak érzik magukat a lisztérzékenység miatt, megosztó vélemények születtek. (16. ábra)



16. ábra: Néha kevesebbnek/gátlásosnak érzem magam a lisztérzékenység miatt

Forrás: saját kutatás, 2012, n=44⁵⁴

34%-uk ezzel egyáltalán nem ért egyet, vagyis nem érzi kevesebbnek magát, bármely normális embernél. A válaszadók egynegyedét viszont igenis érinti ez a probléma, ők sokkal gátlásosabbnak érzik magukat a gluténérzékenység tudatától. 20%-ukat ez a probléma csak kismértékben érinti és 14%-uk pedig részben érintettnek érzi magát benne. Mivel a gluténérzékenység semmilyen külső, vagy belső szervi elváltozást átváltozást nem okoz, így semmiképpen nem szabad, illetve nem szabadna, hogy ez bármiben is befolyásoljon valakit, főképp nem abban, hogy ezáltal bárkinél is kevesebbnek érezze magát. Az egyén ugyanúgy élhet teljes életet, mit korábban, semmi hátrány nem fogja őt érni.

A diagnosztizálás után alapvetően megváltozik, meg kell, hogy változzon az ember élete. 36%-uk egyet is értett ezzel, 34%-uknak pedig csak kismértékű változást okozott. A

⁵⁴ A kutatás korlátai miatt, csak alacsony elemszámmal tudtam dolgozni.

válaszadók 11%-a viszont azt nyilatkozta, hogy az ő életük nem változott, hiába is derült ki róluk a lisztérzékenység.

Az ezután következő néhány állítás a termékekre, valamint a saját készítésű ételekre vonatkozott, illetve arra, hogy honnan informálódnak az új hírekről, elegendő lehetőség van-e ezen információk beszerzésére.

A válaszadók több, mint fele szeret, vagy részben szeret új termékekkel kísérletezni. 9%-uk mereven elutasítónak bizonyult, inkább megmaradnak a jól bevált termékeknél. Ezen a speciális piacon valóban nehéz eldönteni, hogy merjünk-e kísérletezni vagy sem. Nyilván 50-50 % esély van az új termék beválásra, illetve ugyanennyi a rossz választásra. Itt sokat számíthat egy-egy társbeteg által szerzett tapasztalat. A mélyinterjúk alapján is ugyanez a megállapítás tehető, hiszen a válaszadók nagy része szívesen kísérletezik.

Talán ezen okokból kifolyólag a válaszadók 68%-a szereti otthon, saját kezűleg elkészíteni a kenyeret, süteményt stb. Ennek nyilván anyagi okai is vannak, mint ahogyan a szekunder kutatásom árral kapcsolatos kifejttem.

Az információszerzéssel kapcsolatban a válaszadók háromnegyede nem vagy csak kismértékben értett egyet azzal az állítással, miszerint nehezen jutnak új információkhoz.

A válaszadók 55%-nak a családja nem viselte nehezen az átállást, 16%-uknál ez részben okozott problémát és 7%-uk azt a választ adta hogy náluk probléma volt.

Ez a kérdés sokszor hozzáállás kérdése. Semmiképpen nem szabad, hogy egy családban ez problémát okozzon, hiszen az egyén nem tehet róla, hogy lisztérzékeny lett. Nem tett érte semmi rosszat, ami miatt hátrányban kéne magát érezni. Sőt a család a legfontosabb ebben a helyzetben, mert ha a család kiáll mellette és segít neki az átállásban, akkor a már fentebb említett hátrányos helyzet, valamint gátlásosság sem fog kialakulni.

Az utolsó állításom feltevésekor arra voltam kíváncsi, hogy a lisztérzékenység tudatában hajlandóak lennének-e bármire, csak hogy ne kelljen ezt az életmódot folytatniuk. Itt a válaszadók majdnem fele – 43%-uk – azt válaszolta, hogy igen ő bármit megtenne azért, hogy ne legyen lisztérzékeny. 23%-uk csak részben értett egyet ezzel az állítással, míg

11%-uk úgy gondolta, hogy nem tenne meg mindent csak azért, hogy ne kelljen gluténmentesen étkeznie.

Kérdőívem zárásaként az egyének azon véleményét szerettem volna megismerni, miszerint saját maguk mit gondolnak, mit éreznek azzal kapcsolatban, hogy nehézséget okoz-e nekik a diéta betartása. Akár igenlő, akár elutasító válasz esetében is érdekelték a miértek és a hogyanok. Ennek tükrében azt kell, hogy mondjam, hogy három fő jelzővel illették a nehézségek témakörét: drága, rosszízű és itthon nehéz.

Nézzük meg ezen jelzőket kicsit részletesebben.

Drága. Ezen kérdéskört már sok esetben kimerítettük, mind a szekunder, mint a primer rész korábbi fejezeteiben. Itt azonban ismét előkerült, vagyis kijelenthetjük, hogy ár nagyon nagy szerepet játszik ebben az életmódban. Az ár kérdése összekapcsolódik azzal, miszerint itthon – Magyarországon – nagyon nehéz megoldani a termékek beszerzését, főképp úgy, hogy az megfelelő áron is legyen. Sokan kiemelték, hogy külföldön mennyivel jobb a helyzet. Habár ott is drágábbak a speciális gluténmentes termékek, mint a sima párjuk, de közel sincs ekkora differencia közöttük, így szinte bárki hozzáférhet. Nem beszélve a magasabb fizetésekről is, melyből sokkal könnyebben félretenni erre a célra.

Az íz kérdése szintén végigkísérte a primer elemzésemet. Azon lisztérzékenyek számára, akiknél viszonylag idősebb – nem gyermekkorban – diagnosztizálták a betegséget, és már úgymond hozzászoktak az ételek ízéhez, mit szeretnek, mit nem, mit várnak el egy ételtől, milyen íze lesz, ha megkóstolják, beleharapnak.

Az emberek számára alapvetően az evés, a táplálék bevitele nélkülözhetetlen, sőt sokszor egy-egy étkezéshez sok érzelem is társul, amely lehet pozitív is, illetve ugyanígy negatív is. Ezen tényeket alapul véve, természetes elvásás, hogy az étel finom legyen, élvezet legyen az evés, ne csak egy kínszenvedés.

7.5. Kérdőíves felmérés összegzése

A kérdőív egyaránt felmérte a lisztérzékenyek és nem lisztérzékenyek véleményeit is. Ezek alapján megállapítható, hogy a nem lisztérzékenyek is - meglepően - sokat tudnak a betegségről, és az ezzel kapcsolatos felfogásuk is sokkal pozitívabb, mint maguknak a lisztérzékenyeknek. Nem gondolják, hogy ez bármiféle negatívummal járna.

A lisztérzékeny körében – csakúgy, mint a mélyinterjúk során - beigazolódott - az hogy információk hiánya problémát jelent számukra, valamint az élelmiszerek magas ára is megnehezíti az életüket. Előtérbe kerültek az ízbeli problémák, valamint az élelmiszerfogyasztási szokásokon belül a szociális élet megváltozása is. Mindezekből kifolyólag a válaszadó lisztérzékenyek csaknem fele bármit megtenne azért, hogy ne legyen lisztérzékeny.

8. Javaslatok

Úgy gondolom, hogy ez a témakör – a lisztérzékenységgel kapcsolatos életmód, ételmiszerfogyasztási szokások – sok és sokrétű kutatásra vár még. A dolgozatomban igyekeztem bemutatni a főbb vonásokat, felmérni és kiemelni a hiányosságokat, problémákat, a még kielégítetlen igényeket. Ezzel kapcsolatosan az alábbiakban szeretném megfogalmazni a bennem kialakult javaslatokat, ötleteket, melyek véleményem szerint jobbá és könnyebbé tehetnék az érintettek életét és mindennapjait.

Természetesen az egyik legfontosabbnak tartanám – marketinges hallgató lévén – hogy a reklámozásra nagyobb hangsúly kerüljön. Minden olyan üzletben, bioboltban, nagyáruházban stb., ahol elérhetőek gluténmentes termékek reklámtáblán, plakáton, vagy akár csak egy saját kezűleg készített nyomtatott kartonon/lapon stb. jelezzék a vásárlóknak, hogy náluk igenis lehet kapni. Még jobb lenne, ha ezt több nyelven is hirdetnék, ugyanis a turisták felé még fontosabb közvetíteni az elérhető beszerzési forrásokat, hiszen, - mint ahogyan az a dolgozatom primer kutatásából is kiderült – külföldön ez már sokkal elfogadottabb, sok helyen és megfizethető áron érhetőek el a termékek.

Hasznos lenne, ha a különböző egészségügyi lapokban, magazinokban hirdetnék az egyes gyártók, illetve az egészséggel foglalkozó honlapokon lehetnének például banner sávós hirdetések, melyek akár egy-egy gyártót reklámozhatnának célzottan, de akár egy-egy gluténmentes termékeket forgalmazó webshopra is ráirányíthatnák a figyelmet.

Szintén marketinges megfontolásból nagyon hasznosnak tartanék egy országos szintű felmérést a lisztérzékenyek körében, a felmerülő igényekre, problémákra, kihasználatlan lehetőségekre vonatkozóan. Ennek a kivitelezése sok időt és szervezést igényelne viszont konkrét számokkal alátámasztva sokkal könnyebben lehetne előre tervezni mind a gyártók, mind a forgalmazók, mind a fogyasztók szintjén.

A mai világban az internet használata mindenki életében napi szintű, rutin tevékenységnek számít. Néhány éve (pontosan 2004 óta) - főként a fiatalok életének - szerves része lett Marc Zuckerberg jól ismert „találmánya” a Facebook. A Facebookon elérhető néhány csoport, mely próbálja a lisztérzékenyeket egy csokorba gyűjteni. A legaktívabb közülük a Lisztérzékeny Fiatalok Egyesülete, a LIFE. Az ő céljuk, hogy kapcsolatot teremtsenek

egymással, barátságokat alakítsanak ki, megosszák egymással a tapasztalataikat, segítsenek a frissen diagnosztizáltaknak elindulni az úton.⁵⁵ Ezen a vonalon tovább haladva jó ötletnek tartanám, ha a csoport vezetői, vagy a csoportból önkéntes fiatal főiskolás, vagy egyetemista hallgatók járnák a különböző iskolákat, ahol előadásokat tartanának magáról, a lisztérzékenységről is akár, de főként a csoport, egyesület tevékenységére fókuszálnának és mindenkit arra biztatnának, hogy csatlakozzanak a csoporthoz, fogjanak össze, győzzék le együtt a kezdeti nehézségeket, hiszen az élet gluténmentes életmódot folytatva is ugyanolyan marad. Úgy gondolom, hogy egy jól megszerkesztett, kreatív plakáttal még nagyobb hatást lehetne elérni a cél érdekében.

További elgondolásom – szintén az internet adta lehetőségekre támaszkodva – egy olyan honlap létrehozása, mely valóban összegyűjti a termékekkel, életmóddal kapcsolatos webshopokat, éttermeket, cukrászdákat, boltokat, az aktuális eseményeket, szakorvosokat, dietetikusokat, akik a lisztérzékenységre specializálódtak, illetve a Magyarországon elérhető gyártók neveit, honlapjait (ha van nekik). Miért írtam, hogy „valóban”. Nagyon sok honlapot találhatunk már az interneten, de a primer kutatásom alapján az derült ki számomra, hogy ezek nem átláthatóak, nem tudnak sokszor kiigazodni rajtuk. Ezért gondolom, hogy a sok-sok honlapon lévő információkat egy csokorba kéne összegyűjteni. Ez szintén sok munkát igényelne, de nagyon sok lisztérzékeny életét könnyítené meg.

Szintén ezen honlapon belül csak a gyártók számára (azoknak persze, akik élnének a lehetőséggel) olyan funkciót lehetne létrehozni, melyen keresztül folyamatosan frissíthetnék az elérhető termékeiket.

Itt szintén meg kell említeni a LIFE-t, akik az éttermi projektjük keretében szerkesztik a Lisztérzékenyek térképét és a honlapjukon keresztül pedig igyekeznek elérni a lisztérzékeny fiatalokat.

Mivel a tv reklámok meglehetősen drágák, ezt az egyes gyártók, forgalmazók anyagilag nyilvánvalóan nem engednék meg maguknak. Viszont a rádiókban hallhatunk nagyon sokféle nyereményjátékról, melyik játékban éppen milyen gyártó ajánl fel termékeket, nyereményeket. Ezáltal nem csak a gyártó neve válhatna ismertté, de maga a lisztérzékenység is terjeszthető. Elhangozhatnának a tünetek, mik az intő jelek, melyek alapján már lehet gyanakodni. Rádiót nagyon sokan hallgatnak, így a tüneteket hallva, akár

⁵⁵ Kis, 2011

magukra is ismerhetnek, és talán elgondolkoznak azon, hogy felkeresnek egy orvost az egészségük érdekében.

Egy másik kényes, ugyanakkor sarkalatos pont az éttermi (cukrászai) étkezés. Sokat profitálhatnának az éttermek, ha a séfjük el tudna készíteni egy gluténmentes ételt, tisztában lenne az elkészítés technikájával, hogy mire kell figyelnie az alapanyagok választása, illetve az elkészítés során. Ezen megfontolásból évente pár alaklommal tanfolyamot szervezhetne az egyesület, melynek keretében felkeresné a népszerűbb éttermeket, szállodákat és felajánlaná nekik a tanfolyam lehetőségét. Majd a későbbiek során ezt hirdethetnék is az étlapjukon, plakátokon stb.

A javaslataim közül végül, de nem utolsó sorban említeném meg, hogy szerintem nagyon hasznos lenne az, ha az újonnan diagnosztizált betegeknek lehetőségük nyílna arra, hogy jelentkezzenek egy olyan előadásra/tanfolyamra, mely egy rövid áttekintőt, általános információkat tartalmazna a lisztérzékeny életmódról, szokásokról. Tippeket és tanácsokat adnának nekik, valamint a felmerülő kérdésekre válaszolnának. Véleményem szerint dietetikus vagy szakorvos tarthatná meg ezeket a prezentációkat.

9. Összefoglalás

Úgy gondolom, hogy a dolgozatom során az olvasóban sikerült egy átfogó, és összefüggő képet kialakítanom a lisztérzékenységgel kapcsolatos életmódról, valamint az élelmiszerfogyasztási szokásokról.

A dolgozatom elején bemutatam a lisztérzékenység orvosi hátterét. Hogyan és mikor alakult ki a történelem során. Milyen tüneteket okoz, milyen jelekre kell figyelni és mikor kell elkezdenünk gyanakodni, ha észleljük őket magunkon. Bepillantást nyerhettünk az életmód alapjaiba, megismertük, hogy milyen diétát kell követni, milyen termékek fogyaszthatóak. Továbbá, hogy milyen kockázatokkal jár a diéta be nem tartás, illetve a fel nem ismert, vagy kezeletlen coeliakia.

A lisztérzékenység átfogó tartalmi bemutatása után rátértem a téma marketing szemszögbeli bemutatására, vagyis az ismert 4 P (product, price, place, promotion) modellt szemléltettem.

A termék témakörében meghatároztam, hogy pontosan mit nevezhetünk gluténmentes terméknek, milyen követelményeknek kell megfelelniük, hogy a csomagoláson feltüntethessék a gluténmentes emblémát.

Továbbá ismertettem a fogyasztható és elérhető termékkategóriákat és a konkrét termékeket.

Az értékesítéspolitikánál megvizsgáltam, hogy hol is juthatunk hozzá az ismertetett termékekhez. Továbbá, hogy hogyan lehet megoldani a „házon kívüli” étkezést étteremben, cukrászdában, illetve a nyaralás alatt.

Az ár témakörében a szekunder kutatás részeként összehasonlítottam a „normál” és a gluténmentes termékek árait, melyben jól megmutatkoztak a különbségek. Ugyanezt a kutatást végeztem el az éttermek, illetve az ételfutár cégek kínálataival is. Ezek alapján megállapítható volt, hogy a gluténmentes termékek árai sokszorosai a „rendes, normál” termékekének, ugyanakkor az ételrendelés, illetve éttermi szolgáltatások között nem volt tapasztalható akkora differencia. A LÉOE dolgozik az ügyön, ugyanis sokszor szerveznek lisztérzékenyeknek vásárokat, ahol több termékhez hozzá lehet jutni kedvezményesen.

Továbbá céljaik között szerepel a diéta többletköltségeinek elismertetése, a betegség jellegének valóban megfelelő támogatás kivívása.

Az elérhető marketingkommunikációs eszközöket nem tudtam kellőképpen feltárni, ugyanis a szekunder kutatásom alapján arra jutottam, hogy nem áll rendelkezésre elegendő forrás, nincsenek elérhető adatok a témakörrel kapcsolatosan.

A szekunder kutatás után a primer kutatásomban mértem fel az egyéni véleményeket, tapasztalatokat. A vizsgálat során a céljaim között feltett négy hipotézisem elfogadását, illetve elvetését is vizsgáltam.

A kutatásom eredményeképpen az első hipotézisemet, miszerint az általam megkérdezett nem lisztérzékeny egyének nincsenek teljesen tisztában a lisztérzékenységgel, nem tudnak róla semmit elvettem. A meglepetés erejével hatott rám, miszerint viszonylag sok információ van a birtokukban a betegséggel kapcsolatosan. Sőt mondhatni pozitívabb felfogással rendelkeznek az egész témával kapcsolatosan, mint lisztérzékeny társaik.

A második hipotézisemben azt állítottam, hogy az általam megkérdezett lisztérzékenyek árérzékenyek. Ez a hipotézisem, mind a mélyinterjúk, mind a kérdőívek során bebizonyosodott. Az egyik legfontosabb szempont számukra az ár kérdése.

A harmadik hipotézis szerint az általam megkérdezetteknek nincsenek elegendő információ birtokában sem a diétával, sem az életmóddal, sem a termékekkel kapcsolatosan. Ezen hipotézisem is beigazolódott. Úgy érzik, hogy a diagnosztizálás után nem kaptak megfelelő és elegendő információt, amely alapján el tudtak volna indulni az új életúton. Illetve jelenleg is úgy érzik, hogy nem igazodnak ki az információáradatban, nem érzik, úgy, hogyha felmerül bennük egy kérdés, arra választ is találnak a rendelkezésre álló információk között.

A negyedik hipotézisemben azt fogalmaztam meg miszerint a családnak és a barátoknak meghatározó szerepük van az egyének életében. Ezen állítást is alátámasztotta mindkét primer kutatásom, így kijelenthető, hogy valóban nagy hatással bír az egyén közvetlen környezete.

Dolgozatom zárásaként szeretném kiemelni, hogy az életben az egyik legfontosabb dolog – még, ha elcsépelten is hangzik – az egészségünk. Fontos, hogy figyeljünk a testünk jelzéseire, hiszen abban sohasem csalódhatunk. Ha úgy érezzük, hogy valami problémánk van, nem érezzük jól magunkat a bőrünkben inkább járjunk a végére és a megfelelő diagnózis tudatban –remélhetőleg - gond nélkül folytathatjuk az általunk elkezdett életet. A lisztérzékenység is egy nagyon jó példája ennek, én – immár 22 éve – élem gond nélkül a gluténmentes életet. Természetesen akadnak olykor nehézségek, de mindig rá kell jönnöm, hogy lehetne ennél sokkal rosszabb is, és a világ más problémáihoz képest, egy életen át tartó diéta csak egy apró kis probléma.

10. Irodalomjegyzék

- ❑ Banai et al.: Lisztérzékenyek kézikönyve, Biofil Egészségkönyvek, 2007, 162 old.
- ❑ Józsa et al.: Döntésorientált marketing, KJK Kerszöv Kiadó, 2005, Budapest, 820 old.
- ❑ Lisztérzékenyek Érdekképviselőinek Országos Egyesülete (LÉOE), Coeliakia, 1990-2005, 11 old.
- ❑ Veres-Hoffmann-Kozák: Bevezetés a piackutatásba, Akadémiai Kiadó, 2006, Budapest, 512 old.
- ❑ Angyal Mónika: Segítség, önmagunknak, Gluténmentesen 3-4.szám, 2011. november-december, XV. évfolyam, 5. old.
- ❑ Kis Ádám: Lisztérzékeny Fiatalok Egyesülete, Gluténmentesen 3-4.szám, 2011. november-december, XV. évfolyam, 7. old.
- ❑ Koltai Tünde (2011a): Kétszer gyakoribb a nőknél, Gluténmentesen 3-4.szám, 2011. november-december, XV. évfolyam, 9. old.
- ❑ Koltai Tünde (2011b): Étteremben, biztonságosan, Gluténmentesen 3-4.szám, 2011. november-december, XV. évfolyam, 6. old.
- ❑ Molnár Zsófia: Ételpiramis, 2009,
<http://dietak.repet.hu/etelpiramis> letöltés dátuma: 2012.03.30.
- ❑ Tóth-Rabóczki: A gluténtartalom jelöléséről röviden, Táplálékallergia Centrum, 2011
www.taca.hu/download/a_glutentartalom_jeloleserol_roviden.pdf letöltés dátuma: 2012.03.25.
- ❑ Utassy Gábor: Gluténérzékenység, Cöliákia, 2011-2012
- ❑ Gluténmentes adalékanyagok, E számok (blog), 2009
<http://www.liszerzekeny.com/2009/10/glutenmentes-adalkenyagok-e-szamok.html> letöltés dátuma: 2012.04.08.
- ❑ Gluténmentes termékek – hol tudsz vásárolni, (blog) 2009
<http://www.liszerzekeny.com/2009/08/glutenmentes-termekek-hol-tudsz.html> letöltés dátuma: 2012.04.04.
- ❑ Mit is ehetünk a LÉ diétában (blog), 2009
<http://www.liszerzekeny.com/2009/08/mit-is.ehetunk-le-dietaban.html> letöltés dátuma: 2012.03.15.

- ❑ Repeta Sensitive allergénmentes ételek
<http://www.repetamenu.hu/ebed-hazhozszallitas/sensitive-allergenmentes-etelek> letöltés dátuma: 2012.04.08.
- ❑ Travelling – gluten free of course
<http://www.schaer.com/en/gluten-free-life/gluten-free-tarvel> letöltés dátuma: 2012.04.10.
- ❑ Szolgáltatási területek, 2012
http://www.foodexpress.hu/?f=szolgáltatasi_teruletek&l=hu letöltés dátuma: 2012.04.25.
- ❑ <http://etelallergiasoknak.hu/liszterzekenyseg.php> letöltés dátuma: 2012.04.08.
- ❑ <http://www.schaer.com/en/basic-details/food-pyramid> letöltés dátuma: 2012.04.09.
- ❑ www.kenyer.info letöltés dátuma: 2012.03.10.
- ❑ <http://pick.hu/hu/a-pick-marka/mibol-mit/a-taplalekallergiarol.html> letöltés dátuma: 2012.04.25.
- ❑ <http://www.speko.hu/> letöltés dátuma 2012.04.08.

11. Mellékletek

11.1. Mélyinterjú vázlat

Lisztérzékenyek étkezési/vásárlási szokásai

Interjú alany:

Időpont:

Helyszín:

1. Bemutatkozás, bemelegítés

- Nyugodt környezet megteremtése.
- A moderátor bemutatkozik és elmondja a beszélgetés menetét, illetve szabályait, miszerint nincsenek jó és rossz válaszok, valamint a beszélgetést magnóra veszi a későbbi egyszerűbb elemzés érdekében. Bármit mondhat, amit szeretne, hiszen mindenre kíváncsiak vagyunk, nincs szükség semmilyen speciális előképzettségre az interjú lefolytatásához.
- Az alany is bemutatkozik: nem, kor, család, foglalkozás, hobbi, szabadidő stb.

2. Lisztérzékenység kialakulása

- Mikor diagnosztizálták Önnél a lisztérzékenységet?
- Hogyan derült ki? Mik voltak a tünetei?
- Hol derült ki? (kórház, magánorvos, általános laborlelet stb.)
- Mi volt az első gondolata/érzése, amikor közölték Önnel, hogy lisztérzékeny?
- Ismerte/hallott már akkor róla?
- Kitől kapott tájékoztatást a gluténmentes életmódról, a fogyasztható ételekről?
- Elégedett volt ezzel a tájékoztatással? Ha nem, miért? Mit hiányolt?

3. Lisztérzékeny életmód

- Mi változott meg a saját életében mióta lisztérzékeny?
- Hogyan hatott ez a környezetére? (család, barátok, munkahely stb.)
- Hogy érzi, nehézséget okozott/okoz Önnek ez az életmód? Miért?
- Hogy érzi, megfelelően tájékozott a diéta kapcsán?
- Ha nem, honnan szerzi be a plusz/külsős információkat?
- Mennyire tartja megbízhatónak azokat az információkat?
- Számomra a gluténmentes élet/életmód...

4. Vásárlási szokások

- Hol szokott általában bevásárolni? (nem speciális gluténmentes termékeket)
- Lehet ott gluténmentes termékeket is kapni?
- Ez könnyebbséget jelent Önnek?
- Képzeld el, hogy elmegyek Önnel vásárolni. Milyen bevásárlás lenne az, amikor gluténmentes termékeket vesz?
- Általában hol szerzi be a gluténmentes ételeket?
- Mi történik a gluténmentes termékek polcai előtt? Mit néz meg először? Miért?
- Milyen szempontokat vizsgál meg a termék kiválasztása előtt?
- Milyen terméket és mennyit vásárol?
- Milyen gyakorisággal szerzi be ezeket a termékeket?
- Szeret kísérletezni új termékekkel? Miért?

5. Ár

- Mit gondol a gluténmentes termékek áráiról? / Hogyan ítéli meg a gluténmentes termékek árait?
- A fizetésének kb. hányad részét költi gluténmentes ételek beszerzésére?
- Mennyit hajlandó maximum fizetni egy termékért? Mik befolyásolják ebben?
- Ha meglát egy akciót, lecseréli az addig jól bevált terméket az olcsóbbra?
- Ön szerint miért ilyen drágák ezek a termékek?
- Ön szerint hogyan lenne elérhető, hogy olcsóbbak legyenek a termékek?

6. Termék

- A gluténmentes termékekkel kapcsolatban nekem az a legfontosabb, hogy...
- Mennyire tartja megbízhatónak a piacon kapható gluténmentes termékeket?
- Volt már rossz tapasztalata?

7. Reklám

- Szokott találkozni GM életmóddal kapcsolatos reklámokkal? (termék, éttermi/szállodai szolgáltatás)
- Hol találkozott már ilyennel?
- Megfelelőnek tartja a reklámok, hirdetések mennyiségét?
- Van-e valamilyen javaslata, hogy hol/hogyan lehetne népszerűsíteni ezeket a termékeket?

Kérdőív

Sorszám....

Kedves Válaszadó!

Szakedolgozatomat a lisztérzékenységgel- (cöliákia, gluténérzékenység) annak kialakulásával, terjedésével kapcsolatosan írom. Ezen kutatásban kérném a részvételét!

Hogy a témával kapcsolatban megbízható és érvényes információkat szerezzek, arra kérem, hogy a lehető legpontosabb válaszokat adja.

A kérdőív kitöltése anonim módon zajlik. Az adatokat csak összesítve elemzem és mutatom be szakedolgozatomban, úgy, hogy az egyéni információk sehol sem azonosíthatóak.

A kérdőív kitöltése körülbelül 10 percet vesz igénybe.

Köszönöm segítségét!

1. Hallott-e már a lisztérzékenységről?
 - Igen.
 - Nem.

2. Ismerősei/családtagok között van-e lisztérzékeny?
 - Igen, van.
 - Nem, nincs.
 - Igen, én saját magam vagyok lisztérzékeny.

3. Ha nincs, honnan hallott róla?
 - Újság.
 - Internet.
 - Rádió.
 - Egyéb:

Ha Ön lisztérzékeny, kérem, térjen át a 9. kérdésre!

4. Mit tud Ön a lisztérzékenységről?

5. Milyen fajta ételeket ehet egy lisztérzékeny? (több választ is megjelölhet)

- Laktózmenteset.
- Tojásmenteset.
- Lisztmenteset.
- Gluténmenteset.
- Tejmenteset.

6. Ön mit gondol egy lisztérzékeny étkezi szokásairól?

- Nagyon nehéz lehet nekik, mivel szinte semmit sem ehetnek meg, amiben liszt van.
- Nehéz, de nem megoldhatatlan életmód, hiszen rengeteg terméket lehet már kapni, csak egy kis odafigyelést igényel.
- Könnyű, csak a lisztet kell kiiktatni az étrendjükből.
- Nehéz, mert hiába van sokféle termék, elég drágák.
- Nem tudom.

7. Ön szerint betegként kell kezelni egy lisztérzékenyt? Ha igen, miért?

- Igen, mert _____
- Nem, mert _____
- Nem tudom.

8. Ön szerint könnyen elérhetőek ezek a termékek? Hol lehet kapni őket, mennyibe kerülhetnek?

- Persze, hiszen ma már annyian lisztérzékenyek, hogy szinte bárhol lehet ilyen termékeket kapni.
- Nagyobb élelmiszerboltokban megtalálhatóak, de elég magas az áruk.
- Szerintem csak speciális boltokban kaphatóak pl. bio-boltokban és nagyon drágák.
- Nem tudom.

Kérem, térjen át a 21. kérdésre!

9. Ön mióta lisztérzékeny?

_____ éve.

10. Hogyan jut hozzá a lisztérzékenységgel kapcsolatos információkhoz?

- Csoportos összejöveteleken.
- Gluténmentes folyóiratból.
- Dietetikustól.
- Internetről
- Egyéb:

11. Hol szokott GM termékeket vásárolni?

- Nagyobb élelmiszerboltban, pl. Tesco, Auchan, Cora.
- Kisebb áruházláncban, pl. CBA, Lidl, Aldi.
- Csak speciális GM boltban vásárolok.
- Egyéb:

12. Milyen rendszerességgel szerzi be a gluténmentes termékeket?

- Havonta 1 x nagyobb mennyiséget.
- Havonta 2-3x egyszerre kisebb mennyiséget.
- Hetente 1x.
- Hetente többször.
- Naponta.
- Egyéb:

13. Havonta mennyit költ GM élelmiszerre? (! csak a GM ételekre: pl. kenyér, tészta, sütemény)

- Kevesebb, mint 5.000 Ft-ot.
- 5.000-7.000 Ft között.
- 7.000-10.000 Ft között.
- 10.000 Ft felett.

14. Milyen gluténmentes termék márkákat ismer?

15. Milyen tulajdonságok befolyásolják leginkább a gluténmentes termékek választásánál?

(1=egyáltalán nem befolyásol, 4=leginkább befolyásol, 0=nem tudom)

	0	1	2	3	4
Csak a nagyobb márkák közül választok.					
Leginkább a termék ára alapján döntök.					
A csomagolás (termék külseje) nagyban befolyásol a választásnál.					
Általában nagyobb kiszereletet választok, így gazdaságosabb a vásárlás.					
A termék minősége a legfontosabb.					
Fontos számomra, hogy a termék finom is legyen.					
Számít, hogy hol vásárolok. (kisebb üzlet, bevásárlóközpont)					

16. Pontosan tudja-e tartani a diétáját?

Igen.

Nem.

17. Ha NEM: a leggyakrabban milyen alkalommal szegi meg a diétát?

Baráti társaságban.

Nyaralás alatt.

Ünnepekkor.

Minden étkezéskor.

Egyéb:

18. Általában napközben hogyan oldja meg az étkezését?

- Mindig otthon eszem.
- Otthonról viszek ételt, amit a munkahelyemen/iskolába meg lehet melegíteni.
- Otthonról viszek egész napra hideg élelmet.
- Megoldott a GM étkezés a munkahelyemen/iskolában.
- Többnyire találok olyan éttermet vagy boltot, ahol vannak GM ételek.
- Ha nem találok GM ételt nem eszem.
- Egyéb:

19. Kérem, értékelje az alábbi állításokat, aszerint, hogy mennyire ért vele egyet.

(1=egyáltalán nem értek vele egyet, 4=teljesen egyetértek vele, 0=nem tudom)

	0	1	2	3	4
A GM életmód egészséges.					
A GM termékek megfizethetőek.					
A lisztérzékenység egy betegség.					
Elég, ha a diétát nagyrészt betartom.					
Ha nem vagyok rosszul a lisztes ételtől, már nem vagyok lisztérzékeny.					
Roszul érzem magam, ha a velem egy asztalnál ülök „rendes” ételt esznek.					
Nehezen bírom ki, hogy ne egyek lisztes ételt.					
Ha hosszútávon nem tartom be a diétát, bele is halhatok.					
Néha kevesebbnek/gátlásosnak érzem magam a lisztérzékenység miatt.					
Teljesen megváltozott az életem mióta lisztérzékeny lettem.					
Szívesen kísérletezek új termékekkel.					
Sokszor magam készítem a GM ételek otthon. (kenyeret, süteményt sütök stb.)					
Nehezen szerzek információt a termékekről, életmódról.					

A családom nehezen viseli, hogy lisztérzékeny vagyok.					
Bármit megtennék, hogy ne legyek lisztérzékeny.					

20. Hogy érzi, nehézséget okoz Önnek a diéta betartása, illetve a hozzá kapcsolódó életmód? Miért?

21. Az Ön neme:

- Nő.
 Férfi.

22. Életkora:

- 18 év alatt
 18-30
 31-50
 50 felett
 nem szeretném megadni ezt az adatot

23. Lakhelye:

- főváros
 vidéki nagyváros
 város
 falu, község
 egyéb:
 nem szeretném megadni ezt az adatot

24. Iskolai végzettsége:

- 8 általános
- szakmunkás, érettségi
- főiskola, egyetem
- egyéb:
- nem szeretném megadni ezt az adatot.

25. Mennyi a család 1 főre jutó havit nettó átlagkeresete?

- 30.000 Ft alatt.
- 30-50.000 Ft között.
- 50-80.000 Ft között.
- 80-100.000 Ft között.
- 100-150.000 Ft között.
- 150.000 Ft felett.

Köszönöm, hogy kitöltötte a kérdőívet! További szép napot kívánok!