

VILNIAUS UNIVERSITETAS
EKONOMIKOS FAKULTETAS
VADYBOS KATEDRA

Beata DAŠKEVIČIENĖ

Kokybės vadybos programa

MAGISTRO DARBAS

**VARTOTOJŲ MAISTO KOKYBĖS SUVOKIMO
SPRAGOS**

**CONSUMERS PERCEPTION GAPS OF FOOD
QUALITY**

Leidžiama ginti _____
(parašas)

Magistrantas _____
(parašas)

Katedros vedėjas prof. D. Diskienė

Darbo vadovas _____
(parašas)

doc. dr.D. Serafinas

Darbo įteikimo data:

Registracijos Nr.

Vilnius, 2016

TURINYS

I. MAISTO PRODUKTŲ KOKYBĖS SUVOKIMO LITERATŪROS ANALIZĖ	6
1.1. Maisto produktų kokybės apibrėžimas	6
1.2. Maisto kokybės rodikliai	11
1.3. Maisto produktų saugumo ir kokybės užtikrinimas	14
1.4. Suvokiama maisto produktų kokybė	17
1.5. Maisto kokybės suvokimo spragų modelis.....	20
II. VARTOTOJŲ MAISTO KOKYBĖS SUVOKIMO SPRAGŲ TYRIMO METODOLOGIJA.....	23
III. TYRIMO REZULTATŲ APIBENDRINIMAS IR ĮVERTINIMAS...	33
3.1. Žvalgybinio tyrimo rezultatų analizė.....	33
3.2. Ekspertų telefoninio interviu rezultatų analizė	39
3.3. Anketinio tyrimo rezultatų analizė	42
3.4. Vartotojų maisto kokybės suvokimo modelis	50
IŠVADOS IR PASIŪLYMAI	54
LITERATŪROS SĄRAŠAS	57
SUMMARY.....	62
PRIEDAI.....	63

IVADAS

Temos aktualumas ir naujumas. Maisto sektorius – tai didžiausias ekonominis sektorius pagal apyvartą Europoje. Lietuvoje maisto sektorius yra vienas didžiausių ir perspektyviausių. Maisto pramonė yra ir viena iš svarbiausių, tenkinančių žmogaus pagrindinius, gyvybiškai svarbius organizmo poreikius. Visame pasaulyje maisto produktų kokybei ir saugumui užtikrinti skiriamas vis didesnis dėmesys. Maistas – tai svarbiausias organizmo bioenergetinis šaltinis, būtinoji egzistavimo sąlyga. Tinkama mityba ir sveikata yra susijusios, todėl svarbu, kad vartotojai valgytų kokybišką, saugų, įvairų ir tinkamai paženklinatą maistą. Aukštas maisto saugos lygis yra būtinas užtikrinant ne tik visuomenės sveikatą, bet ir išsaugant vartotojų pasitikėjimą gamintojais bei užtikrinant rinkos funkcionavimą tiek ES viduje, tiek ir su trečiosiomis šalimis.

Maisto specialistai jau pradeda mušti pavojaus varpais dėl saugaus maisto ir žaliavų trūkumo, nors kol kas tai daugeliui žmonių ir skamba keistai (Danilčenko, 2012). Lietuvoje, kaip ir visame pasaulyje, vis dažniau akcentuojamas dėmesys į maisto ir žaliavų saugą bei gyventojų mitybos gerinimą. Išsilavinusiam, save gerbiančiam žmogui būtina žinoti, kokias maistingas medžiagas gauname su maisto produktais ir kaip jos tenkina organizmo poreikius. Taip pat labai svarbu skirti, kokie maisto produktai yra naudingi, o kokie – ne.

Duona kartu su kitais grūdinais produktais sudaro sveikos mitybos pagrindą. Grūdiniai produktai turėtų sudaryti apie pusę paros gaunamos energijos. Dietologai rekomenduoja duoną valgyti kelis kartus per dieną. Perkant ją svarbu žinoti, kokią duoną rinktis, kad ji būtų sveika ir maistinga, tačiau neretai vartotojams trūksta žinių apie kokybiškos duonos pasirinkimą. Iš čia ir kyla mokslinio darbo tyrimo **problema** – nepakankamos vartotojų žinios apie maisto kokybę ir čia kylančios vartotojų maisto kokybės suvokimo spragos.

Darbo tikslas – remiantis išanalizuota moksline literatūra, ekspertų interviu ir internetine vartotojų apklausa ištirti vartotojų maisto kokybės suvokimo spragas ir sukurti maisto kokybės spragų modelį.

Darbo uždaviniai:

1. Išanalizuoti kokybės ir maisto kokybės sąvokas.
2. Peržvelgti maisto kokybę ir saugą reguliuojančius teisės aktus ir standartus.
3. Išskirti pagrindinius rodiklius, įtakančius maisto produktų kokybę.

4. Remiantis „kokybės spragų modeliu“ sukurti naują spragų modelį, tinkantį maisto produktų kokybės suvokimui.
5. Žvalgybinio tyrimo pagalba išsiaiškinti vartotojų preferencijas duonos kokybės kriterijams.
6. Interviu metodo pagalba sužinoti kokiais kriterijais remiantis ekspertai nustato duonos kokybę ir kokias vartotojų kokybės suvokimo problemas įvardija.
7. Remiantis surinktais duomenimis, sukurti vartotojų maisto kokybės suvokimo spragų modelį.

Darbe naudojami metodai:

- Mokslinės literatūros analizė – nagrinėti užsienio ir Lietuvos autorių moksliniai straipsniai maisto kokybės tematika;
- Dokumentų analizė – apžvelgti pagrindiniai maisto kokybę reglamentuojantys įstatymai ir standartai;
- Lyginimo metodas – lygintos maisto kokybės ir suvoktos maisto kokybės sampratų įvairovės;
- Apklausos metodas – atlikta internetinė vartotojų apklausa;
- Pusiaus struktūrizuoto klausimyno metodas – atliktas maisto kokybės ekspertų telefoninis interviu, naudojant iš anksto paruoštą pusiau struktūrizuotą klausimyną;
- Apibendrinimo metodas – apibendrinti interviu ir apklausos metu gauti duomenys;
- Sintezės metodas – iš mokslinės literatūros analizės ir apibendrintų tyrimo duomenų sudarytas vartotojų suvokiamos duonos kokybės spragų modelis.

Darbo struktūra - magistro darbas susideda iš įvado, trijų skyrių, išvadų, pasiūlymų, literatūros, šaltinių sąrašo ir priedų. Pirmajame skyriuje apžvelgiamos kokybės ir maisto produktų kokybės sąvokos, išskiriami maisto kokybės rodikliai, pristatomos maisto produktų saugumo užtikrinimo schemas, tarp jų ir maisto produktų sertifikavimas pagal „nacionalinę kokybės sistemą“. Šiame skyriuje analizuojami objektyvios ir suvoktos kokybės skirtumai, bei pateikiami veiksniai, lemiantys suvokiamą maisto produktų kokybę.

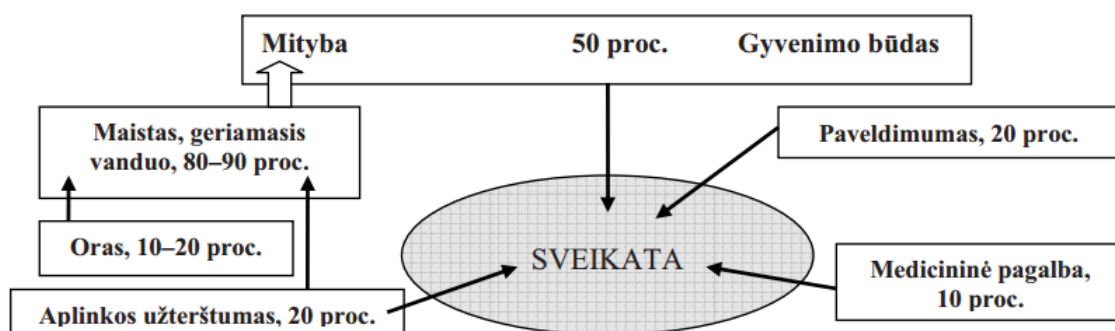
Antrame skyriuje pateikiama tolesnio tyrimo metodologija, tyrime naudojami metodai ir pagrindiniai etapai. Iš viso tyrimo autorė atliko tris tyrimus: žvalgybinį, ekspertų interviu bei internetinę vartotojų apklausą.

Trečioje darbo dalyje analizuojami 18 – 65 metų vartotojų internetinės apklausos tyrimo duomenys, tai pat maisto produktų ekspertų interviu, pagal iš anksto parengtą pusiau struktūrizuotą klausimyną, rezultatai. Tyrimo metu gauta informacija yra apibendrinama, susisteminama, sugretinama ir transformuojama į vartotojų maisto kokybės suvokimo spragų modelį.

Darbą iliustruoja trisdešimt vienas paveikslas. Literatūros sąrašas yra šešiasdešimt šaltinių. Darbo apimtį be priedų sudaro šešiasdešimt trys puslapiai.

I. MAISTO PRODUKTŲ KOKYBĖS SUVOKIMO LITERATŪROS ANALIZĖ

Maisto produktų kokybės užtikrinimo svarba per pastaruosius metus įgauna vis didesnę reikšmę dėl nuolat didėjančių klientų reikalavimų. Devyniolikto amžiaus pradžioje žymus vokiečių filosofas L. A. Freibachas sakė – „Aš esu tas, ką aš valgau!“. Maistas – tai vienas pagrindinių žmogaus fiziologinių poreikių. Remiantis Maslow poreikių hierarchija, svarbiausią vietą žmogaus gyvenime užima būtent maistas, nes nepatenkinęs fiziologinių poreikių, žmogus negali rūpintis aukštesniais. Maisto pramonė siūlo begalę įvairių maisto produktų, tačiau vis dar ne daug žmonių susimąsto, kaip jie įtakoja mūsų sveikatą, savijautą ir gyvenimo kokybę. Gyvenimo kokybė, visų pirma, priklauso nuo žmogaus sveikatos būklės, kurią lemia suvartoto maisto kiekis ir kokybė. Moksliniais tyrimais įrodyta, kad žmogaus sveikatą didžiausia dalimi lemia pasirinktas gyvenimo būdas ir sudėtinė jo dalis – mityba (50 proc.), tuo tarpu paveldimumas lemia tik 20 proc., aplinkos tarša - 20 proc., o medicinos pagalba tik 10 proc. (Barzda, 2007) (1 pav.).



1 pav. Žmogaus sveikatą lemiantys veiksniai.
(Barzda, 2007)

Mokslinėje literatūroje maisto produktų kokybės tema sulaukia didelio susidomėjimo. Ji tampa labai aktualia mūsų visuomenėje, kurioje klesti vartojimo kultūra. Šiame skyriuje pateikiama mokslinių straipsnių, susijusių su maisto produktų kokybės apibrėžimais, kokybės suvokimo, maisto produktų kokybės rodiklių ir maisto saugumo užtikrinimo, analizė. Paskutiniame poskyryje pateikiamas vartotojų maisto produktų kokybės suvokimo spragų modelis.

1.1. Maisto produktų kokybės apibrėžimas

Kokybė – tai įvairiapusė ir plati sąvoka. Mokslinėje literatūroje yra pateikiama labai daug skirtingų kokybės apibrėžimų. Amerikos kokybės žodynas (American Society for

Quality Glossary) kokybę apibrėžia kaip „subjektyvią sąvoką“, todėl kiekvienas asmuo ar sektorius gali turėti savo apibrėžimą. Remiantis žodynu, kokybė gali turėti dvi reikšmes:

1) produktas ar paslauga, kurių charakteristikos leidžia tinkamai patenkinti nustatytus arba numanomas kliento poreikius;

2) produktas ar paslauga, kuris neturi jokių trūkumų.

ISO 9001:2008 kokybę apibrėžia kaip atitiktį nustatytiems reikalavimams. Greitai besikeičiančioje aplinkoje kokybė padeda išsaugoti konkurencinį įmonės pranašumą. Baines *et al.* (2002) išskiria tris pagrindines kokybės užtikrinimo funkcijas:

- parodo atitiktį nustatytiems reikalavimams;
- tai verslo efektyvumo priemonė, siekianti užtikrinti produkto kokybę ir sumažinti higienos riziką;
- tai komunikacijos priemonė tarp gamintojo ir vartotojo, kur jie bebūtų.

Kokybę taip pat būtų galima apibūdinti kaip objekto savybių visumą, įgalinančią tenkinti numatomus ir išreikštus poreikius. B. Neverdauskas ir J. Rastenis (Neverdauskas ir kt., 2001) analizuodami kokybės sąvoką, savo darbe išskiria 3 kokybės aspektus:

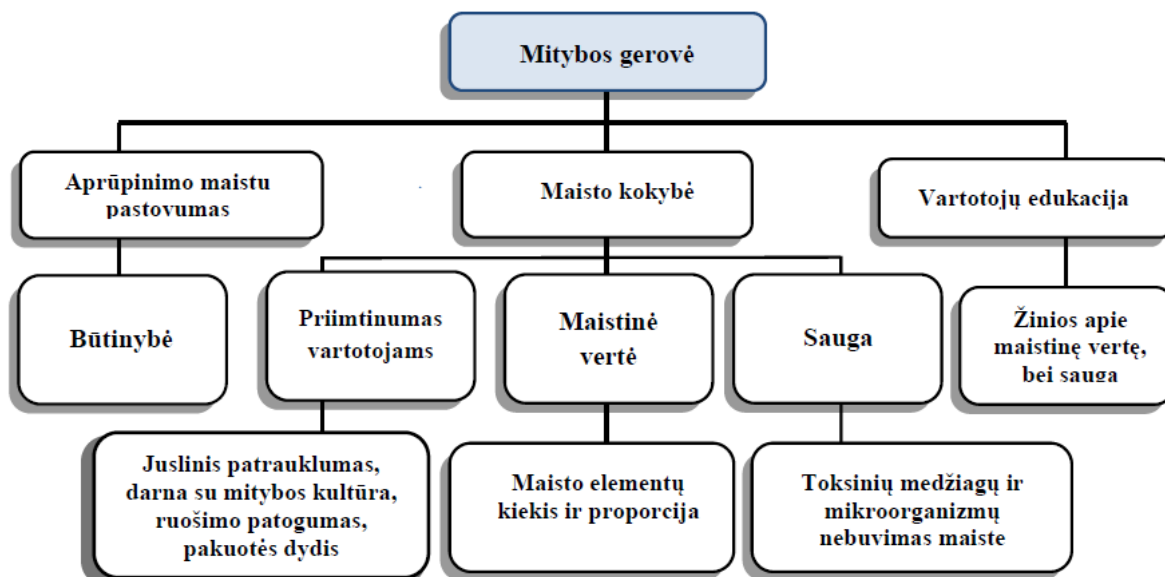
- Kokybė parodo organizacijos prekių ar paslaugų atitikimo lygį jos vidinėms techninėms savybėms.
- Vertinama konstrukcijos kokybė (konstrukcijos gali būti žemo arba aukšto kokybinio lygio).
- Kokybė parodo paslaugos arba prekės realių vartotojų iškeltų reikmių patenkinimo lygį.

Kokybę galima dar būtų apibūdinti kaip objekto savybių visumą, įgalinančią ją tenkinti išreikštus ir numatomus poreikius (Witkowski, 2010). Kokybė – tai vartotojų poreikių patenkinimas. Taigi, siekdamas kokybės gamintojas privalo žinoti vartotojo poreikius.

Reglamentuose apibrėžiami minimalūs kokybės kriterijai, tačiau konkrečių ir aiškiai apibrėžtų kriterijų, nėra. Svarbiausia, kad vartotojas galėtų gauti išsamią informaciją ir turėtų galimybę pasirinkti produktą pagal savo poreikius. Todėl būtina užtikrinti, kad produktų ženklavime arba paslaugų aprašymuose pateikiama informacija būtų tiksli ir neklaidintų vartotojų (Sridharan *et al.*, 2005).

Maisto produktai – tai tam tikrų fizinių savybių daugiakomponentės sistemos, sudarytos iš organinių ir neorganinių medžiagų, tenkinančios kasdienes žmonių poreikius, kurie yra susiję su fiziologinėmis reikmėmis ir garantuoja organizmo optimalų augimą, vystymąsi ir funkcionavimą. (Sabienė, 2007) Maisto produktų vertę apibūdina maistinė, fiziologinė ir energetinė vertė. Maisto produktų saugos ir kokybės užtikrinimas šiuolaikinėje

visuomenėje yra svarbiausias maisto pramonės reguliavimo uždavinys. Maisto kokybė - tai valstybės reguliavimo sritis, kurios tikslas sukurti saugią ir tolygią žmonių aprūpinimo maisto produktais sistemą. (Danilčenko, 2012). H. Danilčenko savo darbe pateikia maisto gamybos ir vartojimo vystymąsi apibūdinančią mitybos gerovės schemą (2 pav.)



2 pav. **Maisto gamybos ir vartojimo vystymąsi apibūdinanti mitybos gerovės schema** (Danilčenko, 2012)

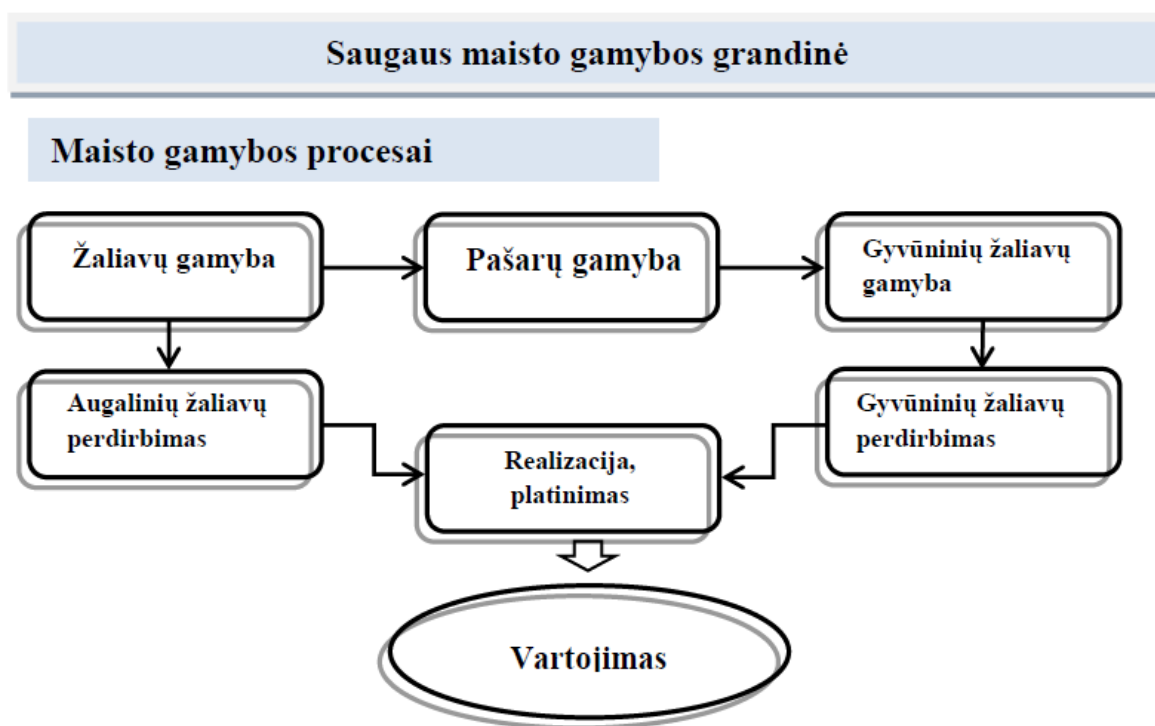
Maisto produktų kokybė – tai maisto savybių visuma, tenkinanti konkrečius vartotojų poreikius, bei atitinkanti saugos, privalomuosius LR Maisto įstatymo ir kitų teisės aktų nustatytus reikalavimus. Saugus maistas – tai maisto produktai, kuriuose nėra fizinių, cheminių, mikrobiologinių ir kitų teršalų daugiau, negu nustatyta higienos normose ir standartuose. Kenksmingoms medžiagoms priskiriamos sunkiųjų metalų druskos, žemės ūkio nuodingų chemikalų (trąšų, pesticidų) liekanos, kancerogeninės medžiagos, užterštos aplinkos medžiagos, pelėsių išskiriami nuodai. (LR Maisto įstatymas, 2000). Maisto kokybė gali būti apibūdinama bendraisiais veiksniais: mitybinė vertė, skonis, natūralumas, tradiciškumas. Šiuos bendruosius veiksnius sąlygoja specifiniai veiksniai: geografinė aplinka ar kilmės vieta, gyvulių ar augalų veislės, jų auginimo ir galutinių produktų gamybos būdas.

R. Venstukonis išskiria kelis pagrindinius maisto produktų kokybės valdymo principus:

- produkcijos kokybė privalo būti valdoma valstybės, šakos, įmonės mastu;
- kokybės valdymas privalo apimti visas produkcijos stadijas (žaliavas, gamybą ir laikymą);

- kokybės valdymo sistema turi sudaryti ekonominių, techninių, organizacinių, teisinių ir socialinių priemonių kompleksą. Šį kompleksą privalo sudaryti: darbuotojų aprūpinimas standartais bei technine informacija, gamybos įrengimais, naujų technologijų diegimas, produkcijos kokybės kontrolė ir kt.;
- kokybės valdymo sistemos pagrindas - tai standartizacija. (Venstukonis, 2010)

Maisto produkto kokybės kontrolė yra vykdoma visame gamybos procese, pagal principą – „nuo lauko iki stalo“, kuris leidžia užtikrinti aukšto lygio maisto produktų gamybos ir gaminių platinimo proceso etapų saugą. ES teisės aktai sudaro integruotą ir sudėtingą taisyklių sistemą, apimančią visas maisto grandinės jungtis. (Europos parlamentas, 2015). Bendra saugos maisto gamybos schema pavaizduota 3 pav.



3 pav. Saugaus maisto tiekimo grandinė
(Danilčenko, 2012)

Svarbiausias šiuo metu pabrėžiamas Europos Sąjungos maisto kokybės ir saugos uždavinys – užtikrinti žmonių sveikatos ir vartotojų interesų apsaugą, bei laisvą saugių ir kokybiškų maisto produktų apyvartą vidaus rinkoje ir prekyboje su trečiosiomis šalimis. Vienas iš pagrindinių saugios kokybės grandinės iššūkių – prognozuoti, su kokiomis problemomis galima bus susidurti netolimoje ateityje ir sukaupti pakankamai mokslinių žinių apie jas, tam, kad būtų galima pasiruošti iškilusių problemų sprendimui (Valstybinė..., 2011). Integruotas metodas „nuo lauko iki stalo“ parodo, kad priemonių maisto saugai užtikrinti turi

būti imtasi kiekviename maisto gamybos etape: maistui skirtų augalų ir gyvūnų auginime, maistui skirtų gyvūnų pašarų gamyboje, maisto produktų gamyboje, perdirbimo, paskirstymo ir maisto produktų tiekimo galutiniam vartotojui etape. Viso šio proceso etapai yra tarpusavyje labai susiję, todėl vertinant maisto produktų kokybę būtina atsižvelgti į visą produkcijos procesą, o ne tik į atskiras jo dalis.

Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos direktorius J. Milius (Milius J., 2011) išdėstė svarbiausius požiūrio, skatinančio pasitikėjimą visoje maisto grandinėje, principus:

- Aiškūs ir suprantami reikalavimai, metodinė pagalba ir konsultacijos, leidžiančios verslui sėkmingai plėtoti savo veiklą šalyje ir užsienyje;
- Kontrolės rezultatų, ne tik neigiamų, bet ir gerų pavyzdžių, viešinimas;
- Smulkaus ir vidutinio verslo sveikos konkurencijos skatinimas;
- Nesitaikstymas su maisto klastotėmis, nelegalia prekyba, klaidinančiu ženkliniu.

Maisto produktų kokybę įtakoja daugybė veiksnių. M. Vilkelis (2000) juos suskirsto į dvi grupes:

1. Veiksnius tiesiogiai veikiančius maisto prekių kokybę;
2. Veiksnius formuojančius maisto prekių kokybę.

Maisto prekių kokybę formuoja mitybinė, funkcinė ir energetinė vertė. Ji daugiausiai priklauso nuo maisto produktų sudėties ir receptūros.

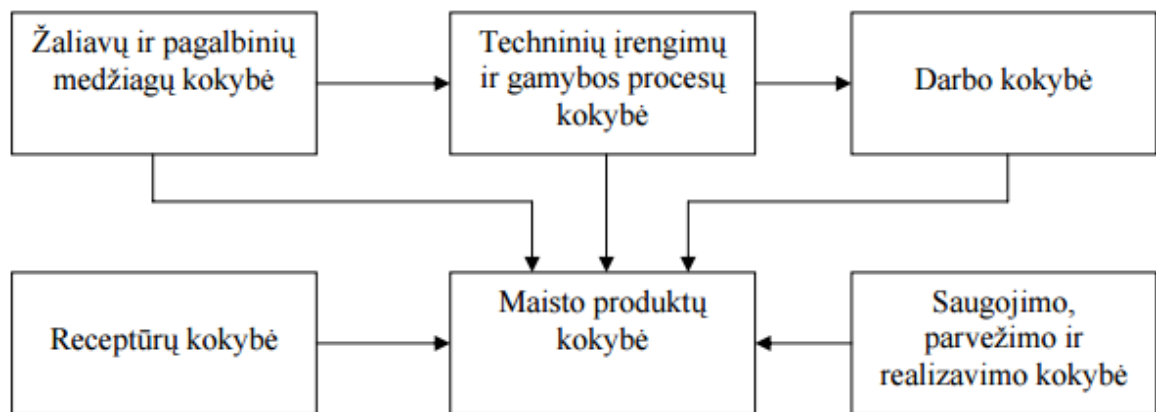
Tuo tarpu maistinės produkcijos kokybę tiesiogiai įtakoja tokie veiksniai kaip realizavimo rinka, gamybos organizavimas, mechanizavimas, automatizavimas, finansiniai resursai, kadro resursai, įrengimai ir skatinimas. Kiekvienam iš šių veiksnių nustatomi savi reikalavimai.

Maisto produktų kokybės problema iškilo pradėjus veikti technikai ir žmogui. Nekokybiška produkcija gali atsirasti dėl skirtingų priežasčių: nekokybiškos žaliavos naudojimo, neteisingo mechaninio apdorojimo, netinkamo įpakavimo, netinkamų pervežimo arba laikymo sąlygų ir kitų priežasčių. Norint užtikrinti tinkamą gaminio kokybę, reikia žinoti veiksnius, formuojančius maisto produktų kokybę. E. Gribausienė išskiria tokius veiksnius:

- Žaliavų ir naudojamų pagalbinių medžiagų kokybę;
- Gamybos proceso kokybę;
- Receptūrų kokybę;

- Darbo kokybė;
- Pervežimo kokybė;
- Laikymo kokybė;
- Realizavimo kokybė.

Maisto produktų kokybės formavimo procesas - tai išsistinis valdymo objektas, kuris susideda iš atskirų tarpusavyje susijusių stadijų ir etapų. Kiekvienoje stadijoje kokybė priklauso nuo visų ankstesnių stadijų ir įtakoja būsimų stadijų kokybę. (4 pav.)



4 pav. Maisto produktų kokybės formavimas

(Gribauskienė, 2006)

Vertinant produkto kokybę yra nustatomas jo lygis, kuris lyginamas su bazinio produkto savybėmis. (Pabedinskaitė ir kt., 2009) Toks vertinimo būdas suteikia galimybę objektyviai išmatuoti analizuojamo produkto kokybę, tačiau vartotojai rinkdamiesi prekes dažniausiai jas atsirenka pagal subjektyvius kriterijus.

1.2. Maisto kokybės rodikliai

Maisto kokybė - tai maisto savybių visuma, leidžianti tenkinti išreikštus ir numanomas vartotojų poreikius. Produkto savybės - objektyvios ypatybės, kurios pasireiškia produktą vartojant. Savybės skirstomos į paprastas ir sudėtingas. Paprasta savybė nebedaloma į kitas savybes, tuo tarpu sudėtinga yra sudaryta iš paprastų savybių (Jurkevičienė, 2011). Produkto savybes apibūdina kokybės rodikliai. N. Sabienė (Sabienė, 2007) pateikia tokį maisto prekių kokybės rodiklių grupavimą: socialinės paskirties, funkciniai, patikimumo, ergonominiai, estetiniai, ekologiniai, saugos.

Socialinės paskirties rodikliai – skirti gaminio apibūdinimui: ar jis atitinka vartotojų poreikius, parodo prekių socialinę paskirtį ir vartojimo tipą (pvz. Specialios mitybos prekės).

Funkciniai rodikliai – skirti gaminio apibūdinimui: kaip jis atlieka tikslingą paskirtį ir sugeba tenkinti vartotojų poreikius. Analizuojant maisto produktus, pagrindinės funkcijos vykdymo rodikliai - tai biologinė vertė, fiziologinė ir energetinė vertė. Biologinė vertė - tai pagrindinė produkto charakteristika, parodanti baltyminių komponentų kokybę, bei apimanti baltymų virškinimą ir jų aminorūgščių sudėties subalansuotumą. Fiziologinė vertė apibūdina tuos komponentus, kurie daro tiesioginį poveikį sveikatai: veikia nervų, širdies, kraujagyslių, virškinimo ir kitas organizmo sistemas, didina organizmo atsparumą ligoms. Energetinė vertė – tai produkto charakteristika, kuri išreiškia energijos dalį, išsilaisvinusią vykstant maisto medžiagų oksidacijos procesui. Energiją teikia baltymai, angliavandeniai, riebalai, taip pat organinės rūgštys (Jackūnaitė, 2009).

Patikimumo rodikliai – skirti gaminio tinkamumo vartojimui nustatyti. Išskiriami tokie rodikliai: galiojimo terminas, gebėjimas atstatyti tinkamas vartoti savybes, pagaminimo kokybė, šviežumas, pakuotė, ženklavimas.

Ergonominiai rodikliai – savybių kompleksas, susijusių su žmogumi ir aplinka. Juos sudaro higieniniai, fiziologiniai, psichofiziologiniai ir psichologiniai rodikliai. Pavyzdžiui, fiziologiniams rodikliams yra priskiriama šokolado lydymosi temperatūra, psichologiniams rodikliams – naujo gaminio nežinomų savybių nepriimtumas žmogui.

Ekologiniai rodikliai – apibūdina maisto produktų įtaką aplinkai gamybos, perdirbimo, sandėliavimo, transportavimo ir vartojimo procese.

Saugos rodikliai – tai maisto produktų nekensmingumas ir žmogaus saugumas vartojant. Maisto saugumui yra iškeltas besąlygiškas prioritetas. Maisto produktai neatitinka iškeltų saugos reikalavimų jeigu jame yra cheminių, fizinių, mikrobiologinių ir kitokių teršalų daugiau negu leidžia standartai ir higienos normos. Absoliučiai saugaus maisto nėra, todėl sveikatos rizika toksikologiniu požiūriu yra siejama su priimtino lygio maisto produktų saugumu.

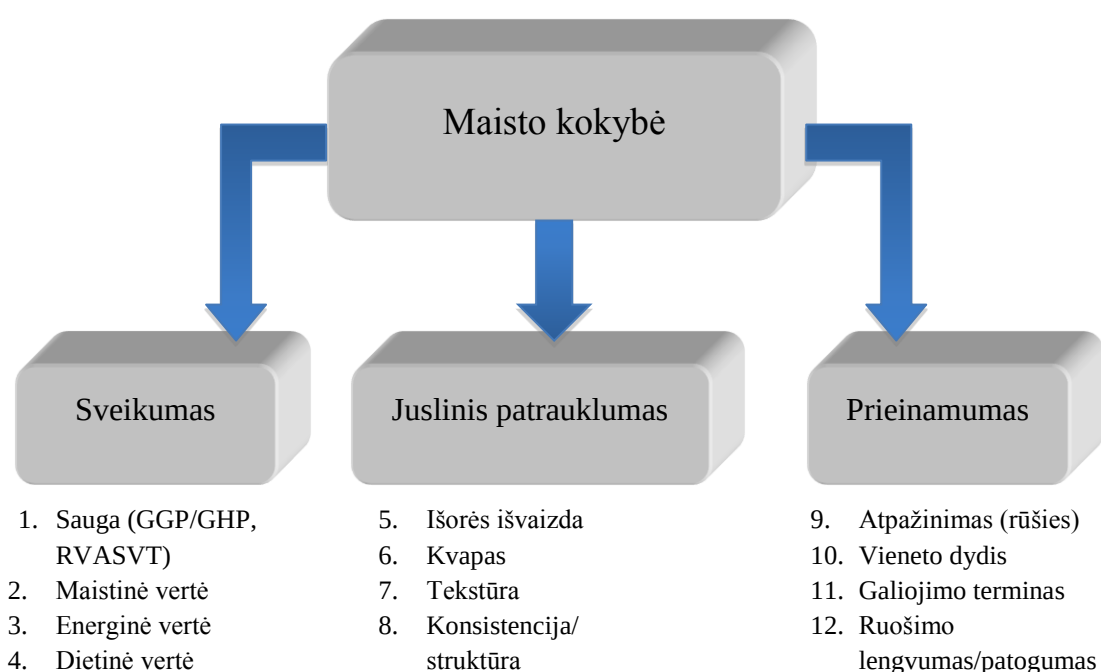
Pagal rodiklio matavimo metodą maisto kokybės rodikliai skirstomi į juslinius, fizinius, fizinius-cheminius, mikrobiologinius.

Jusliniai rodikliai - išorė, spalva, konsistencija, skonis, kvapas ir kt. Nustatomi juslinės analizės metodu, paremtu žmogaus jusliniais gebėjimais – lietim, regėjimu, skoniu, uosle.

Fiziniai rodikliai – tankis, konsistencija, masė, medžiagos būklė, rūgštingumas (pH), užterštumas mechaninėmis priemaišomis, stingimo ir lydymosi temperatūra ir kitos savybės, nustatomos fiziniais metodais. *Cheminiai rodikliai*– cheminė sudėtis, pasisavinimo laipsnis, kaloringumas, kenksmingos medžiagos, nustatomi cheminiais ir fiziniais-cheminiais metodais.

Mikrobiologiniai ir toksikologiniai rodikliai parodo maisto biologinį ar cheminį užterštumą. Jie nustatomi mikrobiologiniais, biologiniais ir toksikologiniais tyrimo metodais.

T. Triszka (2009) išskyrė tris pagrindinius maisto kokybės rodiklius: sveikumą, juslinį patrauklumą ir prieinamumą (5 pav.). Visi jie tiesiogiai įtakoja maisto produktų kokybę.



5 pav. **Maisto kokybę įtakojoantys veiksniai**
(Triszka T., 2009)

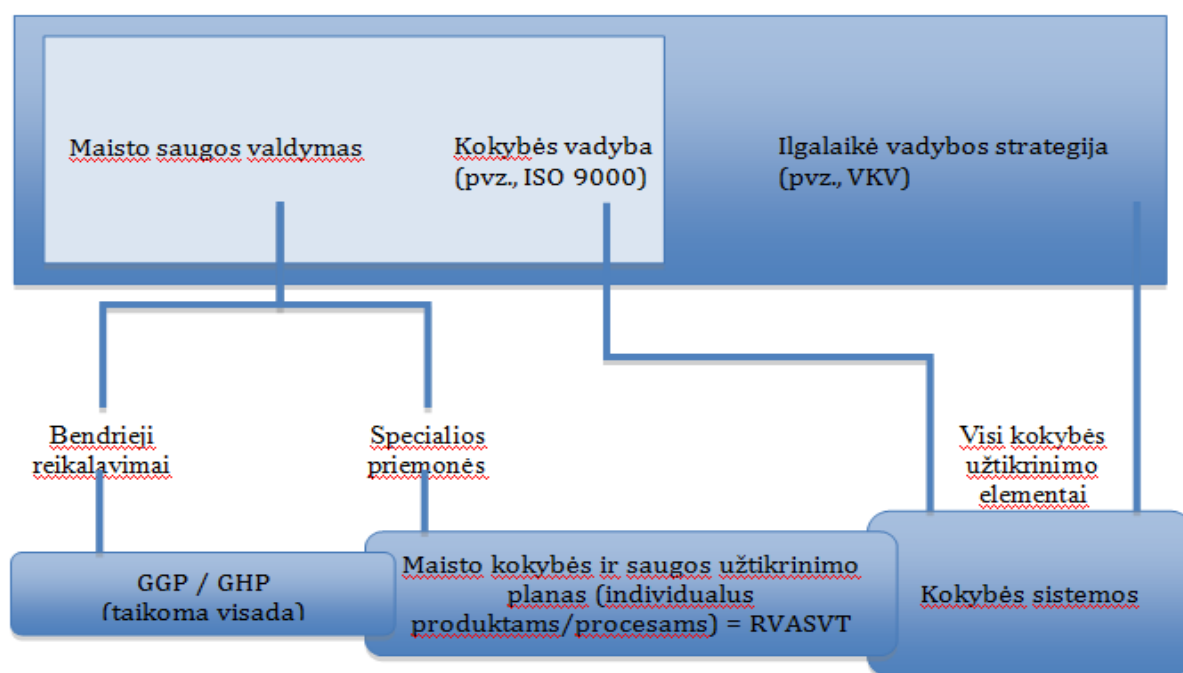
Maisto produktų kokybei ir saugumui yra skiriamas vis didesnis dėmesys. Neužtenka, kad maisto produktai tik atitiktų vartotojų suvokiamą kokybę, jie turi atitikti ir tam tikrus maisto saugos ir kokybės reikalavimus. Siekint patenkinti išaugusius vartotojų poreikius yra kuriamos įvairios maisto kokybės sistemos, plačiai vadinamos kokybės užtikrinimo schemomis. Gamintojui dalyvavimas kokybės schemoje reiškia, kad vartotojas, perkantis tokį produktą, turi galimybę jį identifikuoti ir iš kitų tarpo išskirti kaip kokybiškesnį, sveikesnį ir saugesnį. Dėl jam taikomų aukštesnių saugos ir kokybės reikalavimų, toks produktas tampa konkurencingesniu.

1.3. Maisto produktų saugumo ir kokybės užtikrinimas

Maisto kokybės ir saugos reikalavimai šiuolaikinėje visuomenėje įgavo naują prasmę ir tapo ne tik gaminančių ir kontroliuojančių institucijų, bet ir visuomenės aktualija. Lietuvai įstojus į Europos Sąjungą, buvo būtina užtikrinti tokį patį maisto saugos, visuomenės bei gyvūnų sveikatos ir gerovės lygį, koks yra ES šalyse. Vartotojas tikisi, jog maistas, kurį jis pasirenka, ir ateityje bus kokybiškas ir saugus, atitiks visus mitybos reikalavimus, pasižymės asortimento gausa ir bus visavertis. Išlaikant aukštą maisto saugos lygį yra užtikrinama visuomenės sveikata, garantuojamas tinkamas vidaus rinkos funkcionavimas ir vartotojų pasitikėjimas gamintojais. Maisto saugai ir kokybei užtikrinti sukurta daug įvairių standartų. Vieni iš jų yra privalomieji, kiti rekomendacinio pobūdžio. Literatūroje dažniausiai kalbama apie žemiau pateiktus tarptautinius standartus:

- 1) ISO standartai - ISO 9000, ISO 14000 šeimos standartai, ISO 22000 standartas
- 2) rizikos veiksnių analizės ir svarbių valdymo taškų sistema (RVASVT)
- 3) geroji gamybos praktika
- 4) geroji higienos praktika (GHP).

Visus šiuos modelius ir standartus galima integruoti į maisto saugos užtikrinimo modelį (6 pav.)



6 pav. Integruotas maisto saugos ir kokybės modelis
(Jurevičienė, 2006)

Maisto saugos ir kokybės standartai yra dažnai nagrinėjami lietuvių autorių darbuose, todėl šiame darbe jie nebus pakartotinai analizuojami.

Lietuvos Respublikos maisto įstatymas – tai pagrindinis maisto klausimus reglamentuojantis dokumentas. Įstatyme pagrindinis prioritetas suteiktas maisto saugai. Įstatyme apibrėžta, jog atsakomybė už prekių saugą tenka gamintojui. Pagrindinis įstatymo tikslas yra užtikrinti, kad:

- 1) maistas, kuris yra tiekiamas į rinką atitiktų šio ir kitų teisės aktų nustatytus reikalavimus;
- 2) maistas atitiktų visus tarptautinius reikalavimus, kad Lietuvoje gaminama produkcija konkuruotų ne tik tarp Lietuvos gamintojų, bet ir būtų įvedama į užsienio rinkas;
- 3) būtų dedamos pastangos į tai, kad gaminama žemės ūkio produkcija būtų ekologiška, būtų skaninama sveikesnė vartotojų mityba ir gerinama žmonių sveikata.

Lietuvoje įstatymus, susijusius su maisto produktų kokybę, priima Lietuvos Respublikos Seimas, o juos įgyvendina Vyriausybė. Vyriausybė rengia ir tvirtina valstybinę maisto saugos, kokybės ir mitybos gerinimo veiksmų strategiją, bei atlieka kitas su maisto sauga ir kontrole susijusias funkcijas.

2014 m. spalio 28 dieną Lietuvos žemės ūkio ministras pasirašė įsakymą „Dėl duonos ir pyrago kepinų apibūdinimo, gamybos ir prekinio pateikimo techninio reglamento ir miltinės konditerijos gaminių apibūdinimo, gamybos ir prekinio pateikimo techninio reglamento patvirtinimo“. Šis reglamentas nustato duonos ir pyrago kepinų apibrėžimus, klasifikaciją, gamyboje naudojamų žaliavų bei medžiagų kokybės ir saugos reikalavimus, bendruosius technologinius reikalavimus, gatavos produkcijos saugos ir kokybės rodiklius bei prekinio pateikimo bendruosius reikalavimus. Reglamentas netaikomas kepinams, kurie pagaminti naudojant specialią terminio apdorojimo technologiją – ekstrudavimą. Šis reglamentas nurodo tikslius technologinius reikalavimus, pagal kuriuos galima spręsti apie duonos kokybę.

Dėl vis didėjančios konkurencijos maisto pramonės rinkoje, nebeužtenka, kad produktai tenkintų tik standartinius kokybės reikalavimus. Todėl, tiek Europos Sąjungos reglamentais, tiek nacionaliniu lygiu pripažintiems kokybiškiems produktams yra priskiriami savo savybėmis išsiskiriantys produktai, kurie gaminami pagal griežtesnius kokybės

reikalavimus. Produktų atitiktis nustatytiems reikalavimams kontrolę vykdo nepriklausomos sertifikavimo institucijos. ES ir Lietuvoje gaminami saugūs ir kokybiški maisto produktai yra ženklinami papildomais kokybės ženklais. Kokybės ženklai padeda informuoti vartotoją apie produkto kilmę, specifines produkto savybes ir gamybai taikomus aukštesnius kokybei taikomus reikalavimus. (Žemės ūkio ministerija, 2008)

2007 m. Lietuvos žemės ūkio ministras pasirašė įsakymą „Dėl išskirtinės kokybės žemės ūkio ir maisto produktų specifikacijų“. Remiantis šiuo įstatymu buvo parengta dešimt specifikacijų skirtingoms maisto produktų grupėms, tarp jų ir duonos kepiniams. „Išskirtinės kokybės produktų“ pavadinimas 2015 m. lapkričio 1 dieną buvo pakeistas į „Nacionalinę žemės ūkio ir maisto kokybės sistemą“. Duonos gamintojai norėdami sertifikuoti duoną, „Pagal nacionalinę žemės ūkio ir maisto kokybės sistemą pagamintų grūdų, taip pat jų perdirbtų produktų ir duonos, pyrago bei miltinės konditerijos kepiinių specifikaciją“ privalo atitikti griežtus kokybės reikalavimus. Specifikacija siekia užtikrinti 3 veiksnius: natūralumą, maistingumą ir aplinkos tausojimą. Pagrindinės specifikacijoje įtvirtintos nuostatos:

- Duonos gaminiai gali būti gaminami tik iš išskirtinės kokybės grūdų.
- Grūdų pirminės gamybos procesas turi būti atskirtas laiko ir (arba) vietos atžvilgiu nuo įprastinės gamybos būdu gaminamų tos pačios rūšies produktų.
- Draudžiama naudoti genetiškai modifikuotas sėklas.
- Mikroelementų trąšas galima naudoti tik tais atvejais, jeigu laboratoriniais tyrimų rezultatais arba mokslškai pagrįstomis rekomendacijomis įrodytas jų trūkumas dirvožemyje. Tokiais atvejais yrasudaroma sėjomaina ir privaloma jos laikytis.
- Gamybai gali būti naudojamos tik natūralios, vietinės gamybos sudedamosios dalys.
- Ribojamas druskos kiekis, cukrus gali būti pakeičiamas medumi.
- Jeigu NKP ir įprastiniai produktai perdirbami tais pačiais įrenginiais, technologinės operacijos turi būti atliekamos skirtingu laiku.
- Tinkamumo vartoti terminas turi būti bent 1/5 trumpesnis nei įprastinėmis sąlygomis pagamintų tos grupės produktų.

Gamintojai kol kas tik dar atranda šios kokybės sistemos privalumus. Nuo 2007 m. iki dabar pagal šią sistemą maisto produktus sertifikavo tik 384 įmonės – dauguma jų vaisių, daržovių, uogų ir bičių produktų gamintojai.

1.4. Suvokiama maisto produktų kokybė

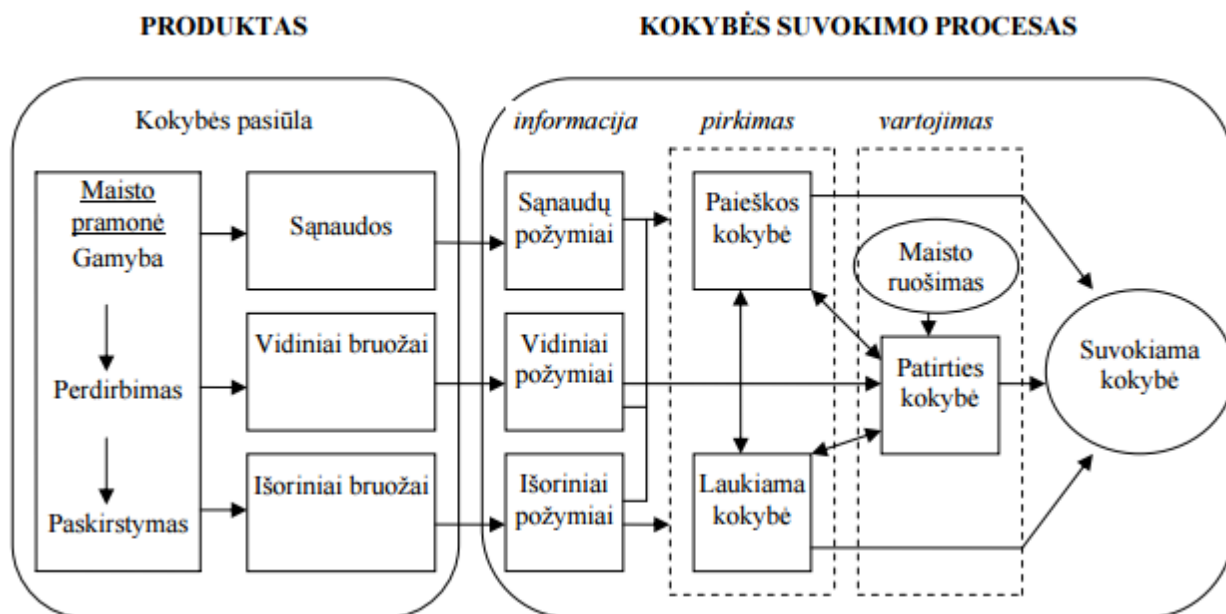
Maisto produktų gamintojai, pasitelkę reklamą, bando formuoti vartotojo suvokimą apie siūlomų produktų kokybę. Vartotojų elgsenos ir psichologijos moksluose pripažįstama, kad tarp vidinio (subjektyviojo) ir išorinio (objektyviojo) suvokimo egzistuoja ryški spraga (Startauskienė, 2006). Ši spraga pagrindžia skirtumą tarp žmonių subjektyvumo ir mokslinio objektyvumo. Šis subjektyvus suvokimas turėtų būti sveikos gyvensenos ir mitybos ekspertų dėmesio akiratyje ir maisto pramonės interesu.

Suvokiama kokybė – tai vartotojų sprendimas apie produkto pranašumą ir visapusišką tobulumą. Pagrindiniai suvokiamos kokybės bruožai:

- 1) skiriasi nuo objektyvios kokybės;
- 2) pasižymi didesne abstrakcija nei produktų savybės;
- 3) kai kuriais atvejais panaši į požiūrį (Startauskienė, 2006).

A. Bernues, K. Corcoran ir A. Olaizola sukūrė produktų kokybės pasiūlos, suvokimo ir paklausos modelį (žr. 7 pav.), kuriame išskiria, kad kokybės požymiai gamybos, perdirbimo ir paskirstymo procesuose yra sukuriama maisto pramonės (Startauskienė, 2006). Vartotojai tik suvokia kokybės savybes, kurios nulemia maisto produktų vartojimo motyvus ir pirkimo elgseną, o tuo pačiu ir paklausą. Šiame modelyje išskiriamos 3 suvokiamos kokybės rūšys:

- 1) patirties kokybė – vartotojas ją suvokia produkto vartojimo metu ar jau turėdamas išankstinę vartojimo patirtį;
- 2) laukiama kokybė – jos rezultatai pasireiškia žymiai vėliau ir jos vartotojas negali patikrinti produkto vartojimo metu;
- 3) paieškos kokybė – tai kokybė, kuria vartotojas suvokia tik produkto pirkimo metu (Bernues, Olaizola ir Corcoran, 2003)



7 pav. Maisto produktų kokybės pasiūlos, suvokimo bei paklausos ryšio modelis
(Bernues, Olaizola ir Corcoran, 2003)

Kokybės požymiai gali būti vidiniai arba išoriniai. Tyrėjai didžiausią dėmesį skiria būtent išoriniams požymiams, kadangi jie tinka visų produktų kokybės suvokimo analizei atlikti. Vidiniai požymiai, tuo tarpu, priklauso nuo analizuojamo produkto ir yra nustatinėjami kiekvieną kartą individualiai. Mokslinėje literatūroje autoriai išskiria skirtingus išorinius kokybės požymius, bet dažniausiai naudojami yra šie: kilmės šalis, gamintojas, prekės ženklas, etiketė, prekybos (pirkimo) vieta, įpakavimas ir kaina.

Kilmės šalis – gali turėti kaip teigiamą, taip ir neigiamą įtaką vartotojo sprendimo priėmimo procesui arba elgsenai. Kilmės šalis dažnai apibrėžiama kaip vartotojo suvokimo atspindys apie pagaminto produkto kokybę konkrečioje šalyje. Jeigu vartotojas turi suformavęs teigiamą nuomonę apie šalį, tai dažniausiai jis mano, kad produktas pagamintas toje šalyje yra kokybiškas ir atvirkščiai (Knight, 1999). Lietuvoje dažnai yra akcentuojama vokiška kokybė. Vartotojai dažnai sieja kokybės ir kainos lygį su šalies išsivystymosi lygiu, kuo labiau išsivysčiusi šalis, tuo produktas yra kokybiškesnis ir brangesnis. Kilmės šalies efektas yra glaudžiai siejamas su etnocentrizmo lygiu, kadangi jis veikia vartotojų lojalumą. Kuo didesnis etnocentrizmo lygis, tuo didesnė ištikimybė vietiniams gamintojams (Watson, Wright, 2000).

Gamintojas – tai populiariausia maisto produktų diferencijavimo priemonė, kadangi vartotojai dažnai renkasi konkrečius produktus dėl lojalumo tam tikram gamintojui ir jo gamybos produktams (Startauskienė, 2006).

Prekės ženklas – išskiria gamintojo produktus iš konkuruojančių prekių bei didina suvokiamą produktų kokybę. Prekės ženklai, etiketės, sertifikatai ir reklama dažnai vadinami kokybės signalais ar ženklais. Tik primityvūs ir žemos kokybės produktai gali būti parduodami nenaudojant kokybės ženklų. Šie signalai priskiriami laukiamos kokybės veiksniams, kadangi vartotojas neturi galimybės jų patikrinti ir belieka pasitikėti skelbiama informacija. Tačiau produkto vartojimo metu kokybės signalai gali tapti ir paieškos kokybės arba patirties kokybės veiksniais (McEachren, 2004).

Etiketė – tai informacijos, kuri reikalinga vartotojui perkant produktą, pateikimo priemonė. Svarbu, kad prekės etiketėje būtų pateikta tik tiksli ir neiškreipta informacija. Wandelis (1997) atlikęs maisto vartotojų tyrimą, nustatė, kad didesnę dėmesį etiketei skiria vartotojai, kurie renkasi ekologiškesnius, sveikesnius ir dietinius produktus (Wandel, 1997).

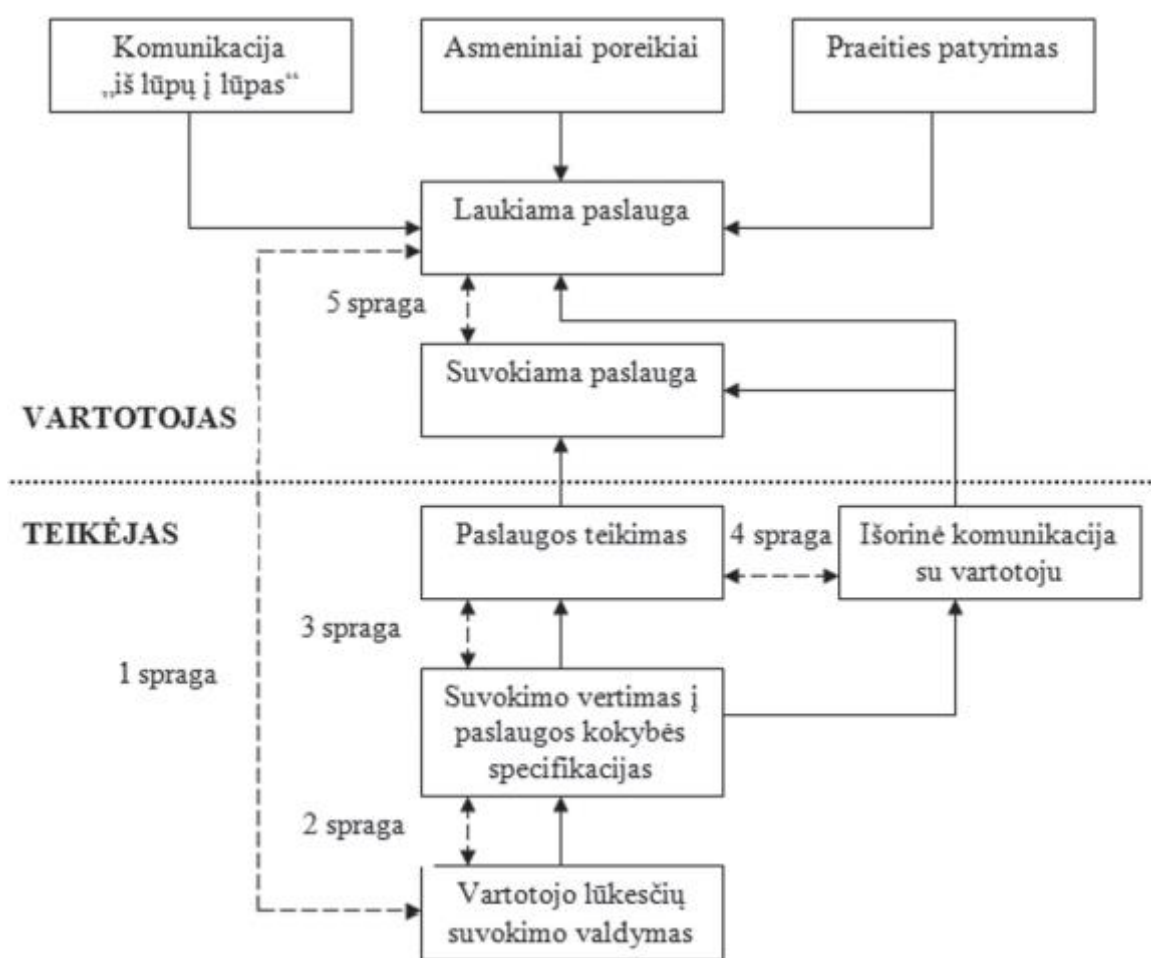
Pakuotė – tai išorinės kokybės veiksnys, kurio svarba išryškėja produkto pirkimo ir vartojimo metu. Silayoi ir Speece išskiria dvi pagrindines pakuotės funkcijas – informacinę ir vizualią. Kadangi prekių etiketės yra klijuojamos ant pakuočių, sveika mityba besirūpinantys vartotojai atkreipia dėmesį į tai, kas parašyta ant pakuotės. Vizuali pakuotės funkcija pasireiškia tuo, kad kai produktai visais parametrais yra panašūs, vartotojas gali rinktis prekę pagal pakuotės patrauklumą – grafiką ir dydį. Vartotojui taip pat svarbi pakuotės funkcinė nauda, antrinio naudojimo galimybė ar vartojimo patogumas.

Kaina – dažniausiai kaina vartotojui atlieka pagrindinį kokybę simbolizuojantį veiksnį. M. Anttila (2004) savo darbe pažymi, kad yra vartotojų, kurie nesupranta arba nekreipia dėmesio į vidinius kokybės veiksnius, todėl ieško kitų produktų kokybę parodančių veiksnių. Dažniausiai tokiu veiksmu tampa kaina. Kai kurie vartotojai laikosi požiūrio, kad kokybiškas produktas būtinai turi būti brangus, o žemesnė kaina reiškia žemesnį kokybės lygį. Tokių nuomonių egzistavimas sudaro prielaidą kainų diferenciacijai.

Kokybės reikalavimai maisto produktui priklauso visų pirma nuo vartotojo tipo. Pagrindiniai vartotojo tipo skiriamieji veiksniai yra pajamos, išsilavinimas, šeimos tradicijos, pomėgiai. Dažniausiai vartotojai maisto produktų kokybę supranta gana primityviai. Daugeliui svarbu, kad produkto savybės patenkintų jų pagrindinius lūkesčius, t. y. skonį, kvapą, formą, spalvą, pakuotės dydį. Didelę įtaką maisto kokybės reikalavimams turi šalies kultūra, tradicinė gamyba, vietos gyventojų pomėgiai, šeimos tradicijos. ES šalių patirtis rodo, kad vartotojų pajamoms augant, didėja reikalavimai aukštesnei maisto produktų kokybei (Tomašiūnas ir kt., 2009).

1.5. Maisto kokybės suvokimo spragų modelis

Vartotojų kokybės spragų suvokimui nustatyti, literatūroje dažniausiai yra naudojamas kokybės spragų modelis (Parasuraman A. *et al.*, 1988). Šis modelis yra plačiai taikomas norint ištirti skirtumus tarp laukiamos ir suvoktos paslaugų kokybės. Modelis išskiria pagrindines paslaugų organizacijų veiklas, įtakančias kokybės suvokimą. Jis taip pat parodo sąveiką tarp šių veiklų bei nustato ryšius tarp pagrindinių paslaugų organizacijų veiklų (Renganathan *et al.*, 2011). Modelio autoriai (Parasuraman A. *et al.*, 1988) išskiria 5 pagrindines kokybės suvokimo spragas. Kokybės suvokimo modelis pavaizduotas 8 pav.



8 pav. Kokybės spragų suvokimo modelis. Šaltinis

(Šimkus, A., Pilelienė, L., 2010)

Pirmoji kokybės spraga – tai vartotojų lūkesčių ir paslaugos teikėjo gebėjimų juos suvokti neatitiktis. Modelio autorių nuomone, paslaugų organizacijos vadovai nevisada gerai suvokia, kokie paslaugos bruožai yra būtini, siekiant atitikti vartotojo poreikius ir kaip turi

atrodyti paslaugos teikimas, siekiant užtikrinti aukštą aptarnavimo lygį. Jeigu paslaugos teikėjas netinkamai suvokia vartotojo lūkesčius, dažniausiai priimami klaidingi sprendimai.

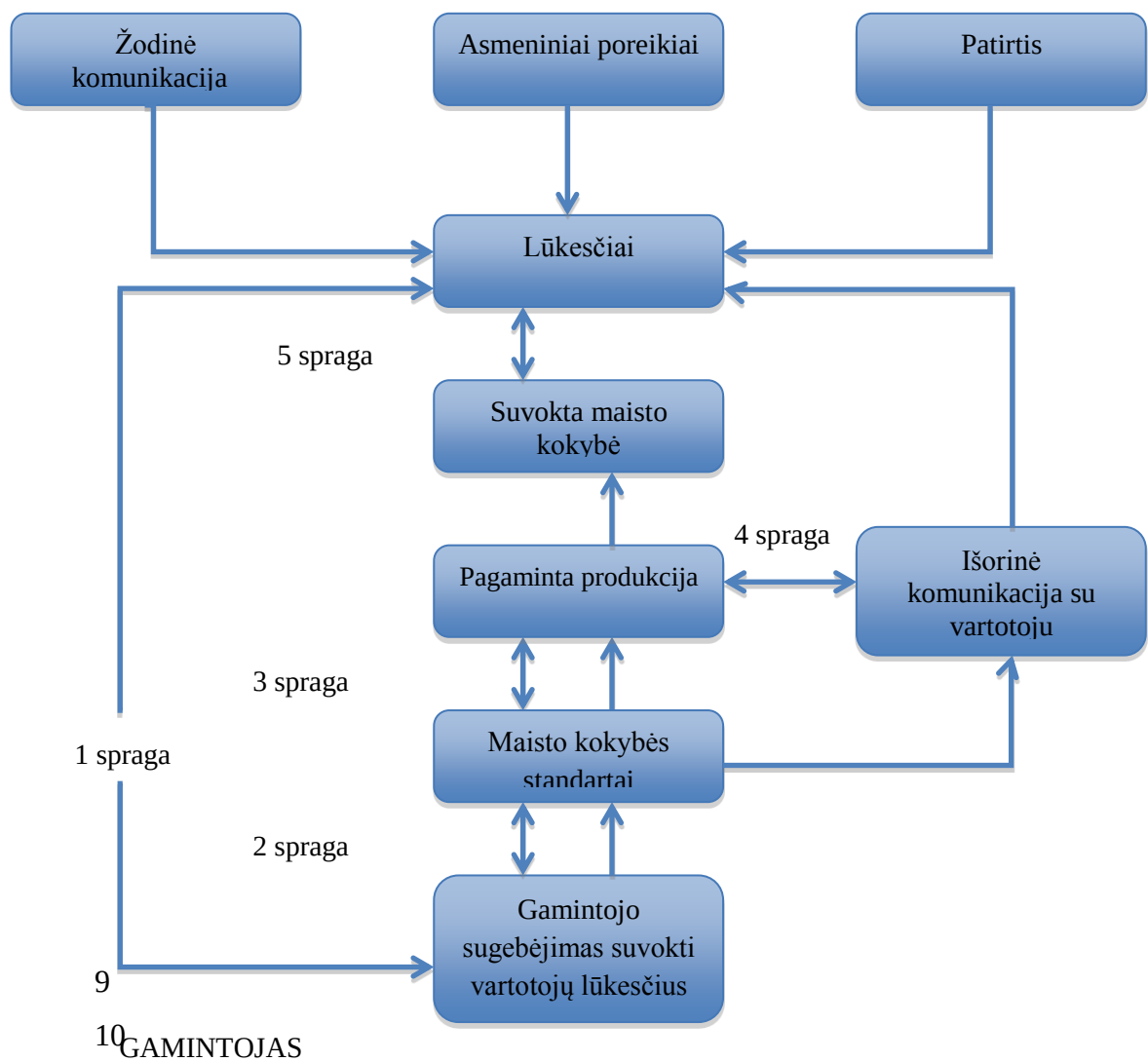
Antrąją kokybės spragą lemia paslaugos teikėjo suvokiamų vartotojų lūkesčių ir jų modifikavimo į kokybės specifikacijas neatitiktis. Modelio autoriai pabrėžia, kad dažnai paslaugų organizacijos neturi bendros kokybės politikos ir vengia nustatyti aiškius kokybės standartus.

Trečioji kokybės spraga – tai nukrypimas nuo anksčiau nustatytų kokybės standartų. Ši spraga dažniausiai atsiranda dėl konfliktų, personalo ambicijų ir reikalavimų nepaisymo.

Ketvirtąją spragą lemia paslaugos teikimo ir išorinės komunikacijos su vartotoju neatitiktis. Organizacija negali žadėti daugiau negu pajėgia ištesėti, kadangi vartotojų lūkesčiai veikia kokybės suvokimą.

Penktoji spraga – tai atotrūkis tarp laukiamos ir suvoktos paslaugų kokybės. Vartotojai kokybę vertina lygindami lūkesčius su patirta kokybe. Kuo didesnis atotrūkis tarp laukiamos ir patirtos kokybės, tuo prasčiau vartotojas vertina paslaugos kokybę. Modelio autoriai teigia, kad penktoji spraga – tai prieš tai buvusių keturių spragų rezultatas.

Išanalizavus mokslinę literatūrą nebuvo rasta bandymų pritaikyti šio kokybės spragų modelio produktų gamybai. Darbo autorė autoriniame tyrime sieks nustatyti pagrindines vartotojų maisto kokybės suvokimo spragas, remiantis būtent Parasuraman *et al.* (1988) modeliu. Šio modelio transformavimas, siekiant išskirti maisto kokybės suvokimo spragas, pateiktas 9 pav.



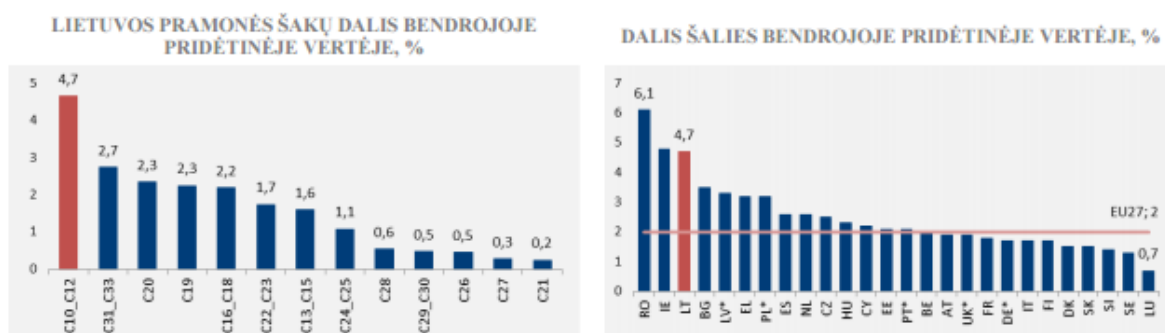
9 pav. **Maisto produktų kokybės spragų modelis**
(Sudarytas autorės remiantis Parasuraman *et al.*, 1988)

Autorės sudaryto modelio tinkamumas nustatyti vartotojų duonos kokybės suvokimo spragas bus tikrinamas autorinio tyrimo pagalba. Remiantis tyrimo duomenimis, bus įvardintos maisto kokybės suvokimo spragos.

II. VARTOTOJŲ MAISTO KOKYBĖS SUVOKIMO SPRAGŲ TYRIMO METODOLOGIJA

Maistas – tai pagrindinis organizmo augimo, vystymosi, funkcionavimo ir energijos šaltinis. Maisto produktai – tai tam tikrų fizinių savybių daugiakomponentės sistemos, sudarytos iš organinių ir neorganinių medžiagų, tenkinančių kasdienius žmonių poreikius (Sabienė, 2007). Maisto produktų rinkoje vartotojui iš gausybės pažįstamų ir visiškai naujų maisto produktų vis sudėtingiau pasirinkti tokius, kurių dėka būtų įmanoma organizuoti ir sureguliuoti sveiką asmens bei visos šeimos mitybą. Vartotojai vis dažniau pirkdami maisto produktus atsižvelgia ne tik į kainą, bet ir domisi prekių sudėtimi, gamybai panaudotais komponentais, maisto priedais bei prekių kilmę.

Maisto pramonė – didžiausia ir viena svarbiausių Lietuvos pramonėje, kuri per metus sukuria apie 5 proc. bendros pridėtinės vertės šalies vidaus produkto. Maisto pramonės palyginimas su kitomis Lietuvos pramonės šakomis pavaizduotas 10 pav. Lietuva yra tarp pirmaujančių šalių maisto pramonėje Europos Sąjungoje ir užima 3 vietą pagal maisto pramonės dalį šalių bendrojoje pridėtinėje vertėje. (Lietuvos verslo konfederacija, 2014).



Šaltinis. Lietuvos statistikos departamentas, Eurostat; * 2010 m. duomenys

Pažymėjimai: C10_C12 Maisto produktų, gėrimų ir tabako gamyba; C13_C15 Tekstilės gaminių gamyba; drabužių siuvimas (gamyba); odos ir odos dirbinių gamyba; C16_C18 Medienos, popieriaus ir popieriaus gaminių gamyba; leidyba ir spausdinimas; C19 Kokso ir rafinuotų naftos produktų gamyba; C20 Chemikalų ir chemijos produktų gamyba; C21 Pagrindinių vaistų pramonės gaminių ir farmacinių preparatų gamyba; C22_C23 Guminių ir plastikinių gaminių ir kitų nemetalinių mineralinių produktų gamyba; C24_C25 Pagrindinių metalų ir metalo gaminių, išskyrus mašinas ir įrenginius, gamyba; C26 Kompiuterinių, elektroninių ir optinių gaminių gamyba; C27 Elektros įrangos gamyba; C28 Niekur kitur nepriskirtų mašinų ir įrangos gamyba; C29_C30 Transporto įrangos gamyba; C31_C33 Baldų gamyba; papuošalų, juvelyrinių dirbinių, muzikos instrumentų, žaislų gamyba; mašinų ir įrangos remontas ir įrengimas

10 pav. **Maisto produktų ir gėrimų gamybos sektoriaus indėlis į BVP Lietuvoje ir ES šalyse (2011)**

(Šaltinis: Lietuvos verslo konfederacija, 2014)

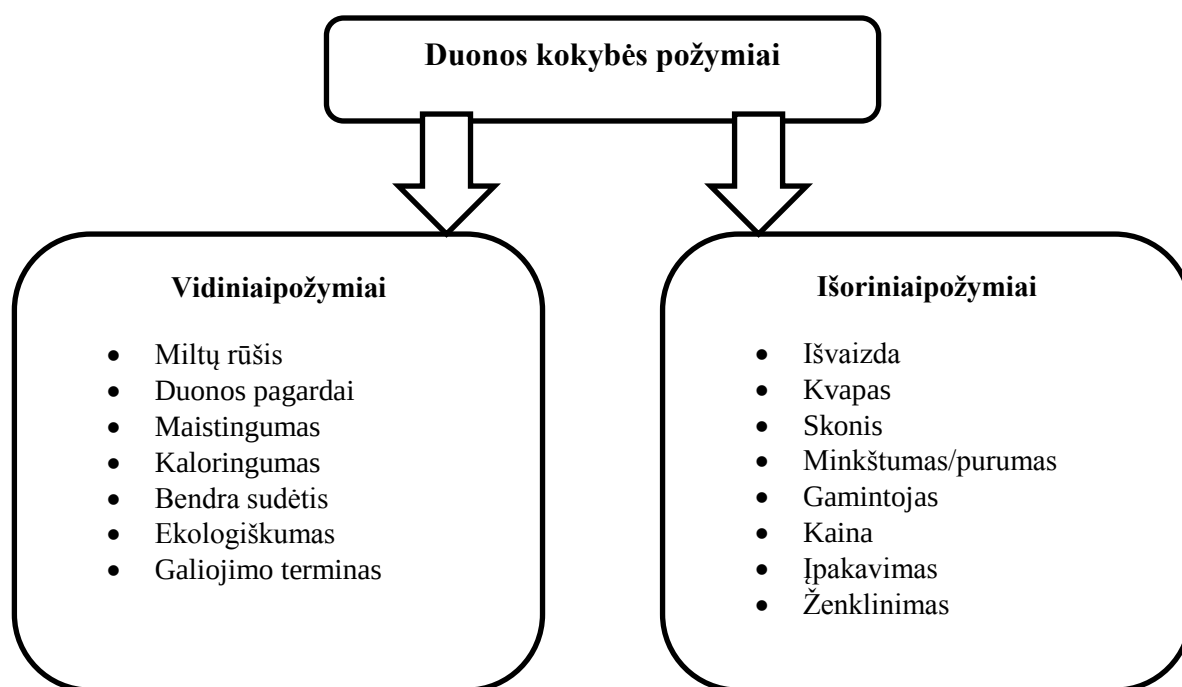
Lietuvoje gaminamus maisto produktus stengiamasi įtraukti ne tik į Lietuvos rinką, bet ir pritaikyti eksportui. Dabartinėje konkurencinėje kovoje ne tik kaina apsprendžia vartotojo pasirengimą pirkti prekes. Vartotojai linkę rinktis kokybiškesnę ir tam tikrais maistingumo aspektais vertingesnę maistą, kuris atitinka konkrečius žmogaus poreikius. Gamintojai,

siekdami patenkinti išaugusius klientų poreikius ir išsilaikyti aršioje konkurencinėje kovoje, yra priversti diegti inovacijas ir nuolat gerinti produktų kokybę.

Tyrimo objektas. Autoriniam tyrimui buvo pasirinkta tirti suvokiamą duonos kokybę ir tyrimo pagalba nustatyti vartotojų maisto kokybės suvokimo spragas. Duona buvo pasirinkta neatsitiktinai. Sveikatos mokymo ir ligų prevencijos centras, bendradarbiaudamas kartu su Vilniaus Universiteto Medicinos fakulteto ir Kauno medicinos Universitetu 2010m. paruošė sveikos mitybos rekomendacijas, kuriose nurodė, kad grūdiniai produktai (tame tarpe ir duona) turi būti vartojami kasdien (1 priedas). Būtent jie yra pagrindiniai energijos, skaidulų, magnio, vario, geležies ir B grupės vitaminų šaltiniai. Didžioji dauguma Lietuvos gyventojų duoną vartoja kasdien, todėl svarbu nustatyti kriterijus, pagal kuriuos vartotojai atsirenka kokybišką duoną. 2012 metų birželio mėnesį Valstybinio laikraščio „Lietuvos Aidas“ užsakymu atliktas Lietuvos gyventojų tyrimas, kuriuo buvo siekiama išsiaiškinti kaip dažnai respondentai vartoja duoną. Tyrimas atskleidė, jog net 80 proc. lietuvių duoną valgo bent kartą per dieną. Nustatyta, kad net 53 proc. respondentų duoną valgo 1-2 kartus per dieną, 23 proc. 3-4 kartus, o likę 4 proc. – net 5 ir daugiau kartų. Tik 3 proc. apklaustų respondentų tvirtino esą visai nevalgantys duonos. „Fazer Lietuva“ generalinio direktoriaus Mindaugo Snarskio tokie tyrimo rezultatai visai nestebino, kadangi duonos valgymo įpročiai yra giliai įsišakniję lietuvių galvose ir širdyse. Tuo pačiu pažymėjo, kad duonos vartojimo įpročiai irgi yra veikiami mados, duona tai nuvainikuojama, tai vėl reabilituojama. Vilniaus Universiteto Medicinos fakulteto Visuomenės sveikatos instituto tyrimas atliktas 2014 m. gegužį parodė, kad per du metus duonos vartojimo įpročiai neženkliai, bet pasikeitė. Respondentų, teigusių, kad duoną vartoja kiekvieną dieną, sumažėjo 7,5 proc., palyginus su 2012 m. iki 72,5 proc. Tačiau duonos vartojančių žmonių kelis kartus per dieną kiekis padidėjo iki 37,2 proc. Kadangi duona yra daugelio Lietuvos gyventojų kasdienio raciono dalis, būtina užtikrinti, kad žmonės vartotų tik kokybiškus duonos produktus.

Tyrimo tikslas – remiantis suvokiamos duonos kokybės tyrimo analize nustatyti vartotojų maisto kokybės suvokimo spragas. Vartotojai dažnai neturi ir negali disponuoti tikslią informaciją apie duonos kokybę, todėl tyrimui buvo pasirinkti ekspertai, kurie yra giliau susipažinę su maisto produktų kokybės užtikrinimu ir maisto produktų kokybę vertina remdamiesi objektyvesniais kriterijais. Tyrimas padės suprasti ar plačios visuomenės nuomonė apie duonos kokybę įtakančius kriterijus sutampa su ekspertų požiūriu ir dėl kokių priežasčių formuojasi maisto kokybės suvokimo spragos. Žmogus, apibūdindamas prekių kokybę, ją vertina pasitelkęs tam tikrus kriterijus. Norint išmatuoti vartotojų ir ekspertų duonos kokybės suvokimą, pirmiausiai reikia išskirti kriterijus, kurie jų nuomone

gali įtakoti duonos kokybę. Autorė požymius sugrupavo į vidinius ir išorinius, kurių apibūdinimą pateikė 11 paveiksle.



11 pav. Duonos kokybės vidiniai ir išoriniai požymiai
(Sudaryta autorės)

Kaip matyti iš 11 paveikslo pateiktų duomenų, požymių yra tikrai daug. Kiekvienas vartotojas turi susikūręs savus vertinimo kriterijus ir kiekvienam kriterijui priskiria jam suvokiamą reikšmę.

Norint pasiekti darbe iškeltą tikslą, reikia nustatyti, kokius duonos kokybės kriterijus išskiria vartotojai ir kokius ekspertai. Remiantis tuo, autorė nusprendė atlikti žvalgybinę vartotojų apklausą, kurios pagalba būtų nustatyta, kokie duonos kokybės kriterijai, respondentų nuomone, įtakoja duonos kokybę ir sužinoti respondentų žinias apie „Išskirtinės kokybės produktus“ ir jų ženklumą. Remiantis žvalgybinio tyrimo rezultatais, buvo parengtas pusiau struktūrizuotas klausimynas telefoniniam ekspertų interviu, kuris padėjo nustatyti objektyvesnius duonos kokybės vertinimo kriterijus. Išanalizavus žvalgybinio tyrimo ir ekspertų interviu gautus rezultatus, buvo sudaryta nauja anketa reprezentatyviai vartotojų apklausai atlikti. Toliau aptariami darbe naudojami duomenų rinkimo būdai ir pagrindžiamas jų pasirinkimas bei tinkamumas tyrimui naudoti.

Toliau aptariami darbe naudojami duomenų rinkimo būdai ir pagrindžiamas jų pasirinkimas bei tinkamumas tyrimui naudoti.

Empiriniai informacijos rinkimo būdai:

Apklausa. Tam, kad būtų tinkamai įvertinti duonos kokybės kriterijai ir nustatyta kokią pirmenybę vartotojai teikia sveikiems ir maistingiems produktams, autorės nuomone, tiksliausia naudoti anketinės apklausos metodą. Jis yra dažniausiai pasirenkamas apklausiant vartotojus, norint sužinoti jų požiūrį, nuostatas bei įsitikinimus. Apklausos metodo pagrindiniai privalumai – per trumpą laiko tarpą ir su nedidelėmis sąnaudomis galima apklausti didelę respondentų grupę. Anketinės apklausos duomenys yra nesunkiai analizuojami ir vertinami statistinių duomenų apdorojimo programomis.

Interviu. Šio metodo taikymo pagrindinis tikslas – gauti tyrimui svarbių ir išsamių duomenų iš duonos kokybės ekspertų. Ekspertas – tai asmuo, kuris savo sukauptos profesinės arba gyvenimo patirties dėka turi didžiausią kompetenciją ir pakankamai išsamią bei patikimiausią informaciją apie tiriamą problemą. Tyrinėtojas, vykdydamas interviu su ekspertu, užsibrėžia tikslą gauti kaip įmanoma detaliausią informaciją apie tiriamą objektą, patikslinti ir aptarti iškeltas tyrimo hipotezes, įvertinti ir palyginti įvairias tyrimų metodikas. Didžiausias interviu minusas - kokybinio tyrimo reprezentatyvumo užtikrinimas. Taikant interviu metodą, nėra apibrėžtų griežtų imties reikalavimų. Tyrėjas pats savo nuožiūra pasirenka kiek ekspertų apklausti, kad gauti duomenys būtų reprezentatyvūs.

Iškeltam tyrimo tikslui pasiekti, buvo atlikti trys tyrimai: žvalgybinis vartotojų tyrimas, ekspertų interviu ir remiantis pirmųjų dviejų tyrimų duomenimis buvo atliktas reprezentatyvus vartotojų duonos kokybės suvokimo tyrimas.

Autorė, norėdama išsiaiškinti vartotojų suvokiamus pagrindinius duonos kokybės kriterijus, pirmiausiai atliko **žvalgybinį tyrimą**.

Žvalgybinio tyrimo problema– nustatyti, kokiais kriterijais remiantis galima spręsti apie duonos kokybę.

Žvalgybinio tyrimo uždaviniai:

1. Išsiaiškinti, kokie kriterijai sąlygoja respondentų maisto produktų pasirinkimą.
2. Sužinoti, kaip dažnai tyrimo dalyviai vartoja duoną.
3. Išskirti pagrindinius duonos pasirinkimo kriterijus.

4. Įvertinti, kuriuos kriterijus respondentai įvardija kaip įtakančius duonos kokybę.
5. Sužinoti, ar apklausos dalyviai susipažinę su „Išskirtinės kokybės produktų“ sąvoka.

Anketoje daugiausia buvo *uždaro* tipo klausimų, kuriuose galima pasirinkti vieną arba kelis atsakymų variantus. Uždaro tipo klausimai leidžia lengviau analizuoti gautus duomenis, bei suteikia galimybę palyginti respondentų atsakymus. Dalis klausimų turėjo *atviro* tipo atsakymo variantą – kitas variantas. Respondentams toks atsakymo būdas leidžia išsakyti savo nuomonę, jeigu jis nepitaria nei vienam iš pateiktų teiginių. Anketoje taip pat naudojami *arba – arba* klausimai, kurių dėka buvo renkama bendroji informacija ir *Likerto skalės*, kurios padėjo išsiaiškinti pasirinkimo stiprumą.

Žvalgybinio tyrimo anketa sudaryta iš 4 dalių:

1. Įvadinė dalis. Šioje anketos dalyje respondentai buvo supažindinti su atliekamo tyrimo pobūdžiu ir informacija apie atsakymų konfidencialumo užtikrinimą.

2. Bendrojo pobūdžio klausimų dalis. Šių klausimų dėka, buvo bandoma išsiaiškinti kokie veiksniai sąlygoja maisto produktų pasirinkimą ir kaip dažnai tyrimo dalyviai vartoja duonos produktus.

3. Pagrindinė dalis. Šios anketos dalies klausimai buvo skirti kuo daugiau sužinoti apie duonos pasirinkimo kriterijus, bei duonos kokybę sąlygojančių kriterijų svarbumo įvertinimą. Šiame klausimų bloke taip pat pateiktas klausimas, susijęs su „Išskirtinės produktų kokybės“ terminu.

4. Demografinė dalis. Tai klausimai, skirti nustatyti respondentų demografines savybes, kaip lytis, amžius, išsilavinimas, šeimos dydis ir vidutinės gaunamos pajamos vienam žmogui.

Duomenų surinkimas. Klausimynas (2 priedas) buvo patalpintas internetiniame tinklalapyje www.apklausa.lt, o nuoroda į jį viešai skelbiama socialiniuose tinkluose. Apklausai reikalingi tyrimo duomenys surinkti naudojant iš anksto paruoštą klausimyną.

Imties apskaičiavimas. Šiam tyrimui reikalingo tikslaus visumos sąrašo sudaryti nebūtų jokių praktinių galimybių. Anketinės apklausos metodu buvo siekiama išsiaiškinti pagrindinius duonos kokybę nurodančius kriterijus. Renkantis tikslinę grupę buvo remiamasi nuostata, jog jaunuoliai iki 18 metų savarankiškai retai renkasi ir perka kasdienius maisto produktus, tuo pačiu ir duoną. Žmonės, kuriems virš 65 metų, rinkdamiesi prekes dažniausiai pasikliauja savo įgyta patirtimi, turi suformuotus pirkimo įpročius, kurie beveik nekinta. Tyrimo autorė į tikslinę respondentų grupę įtraukė 18 – 65 metų respondentus.

Atlikdama žvalgybinį tyrimą, autorė nenustatynėjo reikiamo imties dydžio. Žvalgybinio tyrimo pagrindinis tikslas – išskirti pagrindinius duonos kokybės suvokimo kriterijus. Autorė rinko duomenis tol, kol išryškėjo keli pagrindiniai respondentų suvokiami kokybės vertinimo kriterijai. Apklausoje dalyvavo 41 respondentas.

Duomenų analizė ir išvadų pateikimas. Duomenų analizės etapas skirtas apklausos metu surinktų duomenų apdorojimui, įvertinimui ir palyginimui. Pirmiausiai buvo patikrinta visų gautų anketų informacija, netinkamai arba nepilnai užpildytos anketos pašalintos iš duomenų analizės. Pirminių duomenų statistinės analizės atlikimui ir duomenų vizualizavimui buvo naudojamas Microsoft Excel 2010 programinis paketas.

Remiantis duomenimis, gautais žvalgybinio tyrimo metu, atliktas **ekspertų interviu**. Ekspertai buvo parenkami atsižvelgus į jų profesinę patirtį maisto kokybės srityje. Bendravimui su ekspertais pasirinktas telefoninio interviu metodas, kuris padėjo sutaupyti tyrimo laiką.

Interviu tyrimo uždaviniai:

1. Išsiaiškinti, kokius duonos kokybės įvertinimo kriterijus išskiria ekspertai.
2. Ištirti, kodėl būtent tie kriterijai buvo ekspertų pasirinkti.
3. Išsiaiškinti ekspertų požiūrį į namie gaminamą duoną.
4. Sužinoti ekspertų nuomonę apie „Išskirtinės kokybės produktą“ paplitimą Lietuvoje, jų pranašumą bei perspektyvas.

Tyrimo pagalba buvo tikrinamos šios tyrimo prielaidos:

- P1 – Duonos kokybę ekspertai tapatina su standartuose pateiktais rodikliais ir maisto sauga.
- P2 – Ekspertai išskiria tuos kokybiškos duonos įvertinimo kriterijus, kurie tiesiogiai siejasi su produkto maistingumu ir naudingumu organizmui.

Duomenų surinkimas. Telefoniniam ekspertų interviu buvo iš anksto paruoštas pusiau struktūrizuotas klausimynas, pagal kurį ir buvo apklausiami tyrime dalyvavę ekspertai (3 priedas).

Imties apskaičiavimas. Kokybiniam tyrimui nėra apibrėžtų griežtų imties reikalavimų. Ekspertai buvo atrenkami sniego kamuolio atrankos metodu. Lietuvos kokybės

vadybos ir inovacijų asociacija pateikė pirminį galimų ekspertų sąrašą. Susisiekus su norodytais respondentais, dauguma jų nurodė neesantys kompetetingais duonos kokybės vertinimo klausimais, bet rekomendavo kitus asmenis, kurie yra labiau įsigilinę į šią sritį. Ekspertų interviu dalyvavo šie asmenys: Elvyra Jarienė, Elena Bartkienė, Vijolė Bradauskienė, Irma Pilipienė, Fausta Viktorija Osičnaitė.

Duomenų analizė. Duomenų analizės procesas yra suskirstomas į dvi stadijas. Pirmoje stadijoje reikia įsitikinti, ar visi reikalingi duomenys yra surinkti. Antra stadija - tai svarstymas, kaip sujungti visus analizės aspektus. Analizuojant kokybinius duomenis yra tiriami nuomonių susiliejo ir išsiskyrimo aspektai, kitaip vadinami konvergencija ir divergencija (Kardelis, 1997)

Remiantis žvalgybinio tyrimo ir ekspertų interviu surinktais duomenimis, buvo paruoštas naujas kiekybinis tyrimas. Kadangi tyrimo metu norima išsiaiškinti vartotojų požiūrį, nuostatas bei įsitikinimus, pasirinktas **atsitiktinės atrankos apklausos metodas**. Apklausos anketa sudaryta žvalgybinio tyrimo anketos pagrindu. Iš pirminės žvalgybinio tyrimo anketos pašalintas klausimas apie „Išskirtinės produktų kokybės“ sąvokos žinomumą. Interviu metu su F. Očisaite, paaiškėjo, jog Aleksandro Stulginskio žemės ūkio universitetas 2015 m. rudenį vykdė tyrimą, kurio tikslas – išsiaiškinti „Kokybė“ ženklo žinomumą ir paplitimą. Tyrimo duomenys turėjo būti pateikti LR Žemės ūkio Ministerijai iki 2015 m. lapkričio mėnesio, tačiau negavus duomenų iš atsakingos institucijos, šis tyrimo klausimas darbe nebuvo nagrinėjamas.

Autorinio tyrimo uždaviniai:

1. Nustatyti vartotojų duonos kokybės kriterijus.
2. Išsiaiškinti, kokiems kriterijams vartotojai teikia pirmenybę.
3. Išryškinti vartotojų ir ekspertų nuomonių skirtumus duonos kokybės suvokimo klausimais.
4. Remiantis palyginimo metu gautais duomenimis, įvardinti pagrindines vartotojų maisto kokybės suvokimo spragas.

Autorinio tyrimo prielaida:

P1 – egzistuoja reikšmingi skirtumai tarp ekspertų ir vartotojų suvoktos duonos kokybės, kurie formuoja vartotojų maisto kokybės suvokimo spragas.

Kadangi apklausos anketos bazę sudarė žvalgybinio tyrimo klausimai, naudojamų klausimų rūšis nepasikeitė. Anketoje dažniausiai buvo naudojami *uždaro* tipo klausimai, dalis klausimų turėjo *atviro* tipo atsakymo variantą – kitas variantas. Taip pat buvo naudojami *arba – arba* klausimai ir *Likerto skalės*.

Tyrimo anketa sudaryta iš 4 dalių:

1. Įvadinė dalis. Šioje anketoje dalyje respondentai buvo supažindinti su tyrimo autorės atliekamo tyrimo pobūdžiu ir pateikiama informacija apie atsakymų konfidencialumo užtikrinimą. Respondentams, norintiems gauti apibendrintus tyrimo duomenis, buvo pasiūlyta nurodyti savo elektroninį paštą, kuriuo buvo nusiųsti apdoroti duomenys.

2. Bendrojo pobūdžio klausimų dalis. Šių klausimų dėka, buvo bandoma išsiaiškinti kokie veiksniai sąlygoja maisto produktų pasirinkimą ir kaip dažnai yra vartojama duona.

3. Pagrindinė dalis. Šios dalies klausimais buvo siekiama kuo daugiau sužinoti apie duonos pasirinkimo kriterijus, bei duonos kokybę sąlygojančių kriterijų svarbumo įvertinimą. Šiame klausimų boke taip pat pateikiami klausimai, susiję su duonos sauga, domėjimosi sveika mityba ir etikečių skaitymu.

4. Demografinė dalis. Paskutiniai tyrimo klausimai skirti nustatyti respondentų lytį, amžių, išsilavinimą, šeimos sudėtį ir vidutines gaunamas pajamas vienam šeimos nariui.

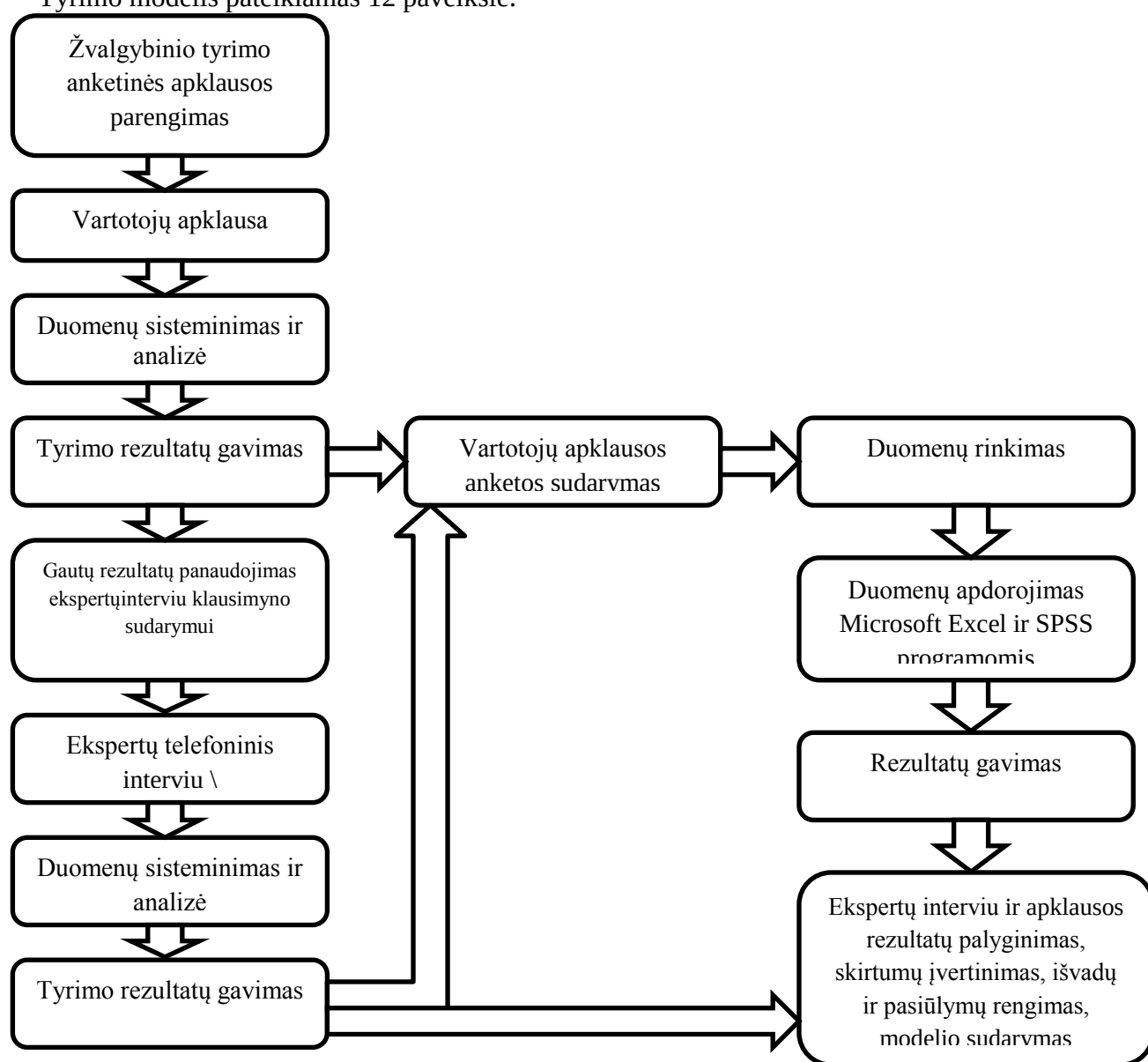
Duomenų rinkimas. Iš anksto paruoštas klausimynas buvo patalpintas internetiniame tinklalapyje www.apklausa.lt, o nuoroda į jį viešai skelbiama socialiniuose tinkluose ir siunčiama elektroniniu paštu. Siekiant kuo didesnio respondentų nuoširdumo, anketą buvo prašoma pildyti anonimiškai. Respondentams taip pat buvo siūloma nurodyti savo elektroninio pašto adresą į kurį buvo išsiųsti apibendrinti tyrimo duomenys.

Imties dydžio nustatymas. Siekiant užtikrinti reprezentatyvumą visai populiacijai būtina nustatyti imties dydį. Apklausos respondentų skaičius priklauso nuo populiacijos dydžio. Imties dydžio apskaičiavimui buvo pasirinkta tikimybinė atranka, kai kiekvienas elementas atrenkamas atsitiktiniu būdu ir kiekvieno elemento tikimybė patekti į imtį yra vienoda. Autorė, kaip ir žvalgybiniame tyrime, tikslinę grupę pasirinko 18 – 65 metų respondentus. Remiantis Lietuvos Statistikos Departamento duomenimis 2015 m. pradžioje Lietuvoje gyveno 1 849 674 asmenų, kurių amžius 18-65 metai. Skaičiuojant reikiamą imtį bei norint užtikrinti pakankamą reprezentatyvumą, buvo nustatytas 95 proc. patikimumo lygis su 5 proc. imties patikimumo klaida. Imties dydžio skaičiavimui buvo naudojama vieša www.apklausa.lt imties dydžio skaičiuoklė. Įvedus aukščiau išvardintus skaičius, programa

apskaičiavo, jog reikia apklausti 384 respondentus, kurių amžius 18 – 65 metai, kad apklausa atspindėtų visos populiacijos nuomonę.

Duomenų analizė ir išvadų pateikimas. Pirmiausiai buvo patikrinta visų gautų anketų informacija, netinkamai arba nepilnai užpildytos anketo pašalintos iš duomenų analizės. Respondentų, neatitinkančių tikslinės amžiaus grupės duomenys irgi nebuvo analizuojami. Duomenų statistinei analizei atlikti, rezultatams vizualizuoti, prielaidų ir reikšmingumo tikrinimui naudotas Microsoft Excel 2010 ir SPSS programinis paketas.

Tyrimo planas. Išanalizavus atliekamo tyrimo sudedamąsias dalis ir jo etapus, autorė sudarė tyrimo schemą – planą, kuris atspindėtų atliktų tyrimų eigą bei etapų eiliškumą. Tyrimo modelis pateikiamas 12 paveiksle.



12 pav. **Autorinio tyrimo planas**
(sudaryta autorės)

Pirmame tyrimo etape buvo ruošiami anketos klausimai žvalgybiniam tyrimui atlikti. Antrame etape vyko respondentų anketinė apklausa, kurios pagalba buvo surinkti pirminiai duomenys, reikalingi tolimesniam tyrimui atlikti. Trečiame etape atliktas gautų pirminių duomenų apdorojimas, sisteminimas ir analizė, grafinis rezultatų pateikimas. Ketvirtame tyrimo etape buvo pateikiami žvalgybinio tyrimo rezultatai. Gauti rezultatai buvo panaudoti penktame tyrimo etape, kuriame, remiantis trečio etapo surinktais duomenimis, buvo sudarytas pusiau struktūrizuotas klausimynas telefoniniam ekspertų interviu atlikti. Šeštame etape buvo renkami duomenys interviu metodo pagalba, o septintame etape – atlikta surinktų duomenų analizė, ryšių analizė, gautų rezultatų sugretinimas. Aštuntame etape pateikiami interviu tyrimo rezultatai, kuriuose atsispindi atsakymai į tyrimo klausimą, prielaidų patvirtinimas arba paneigimas, išvadų formavimas. Devintame tyrimo etape sudaryta vartotojų apklausos anketa, pagal ketvirto ir aštunto etapo duomenis. Dešimtame etape, siekiant gauti reikiamus duomenis, buvo atlikta reprezentatyvi vartotojų apklausa, o vienuoliktame etape atlikta duomenų analizė SPSS ir Microsoft Excel programų pagalba. Dvyliktame etape pateikti tyrimo rezultatai, kuriuose atsispindi atsakymai į vartotojų apklausos tyrimo klausimus. Paskutiniame etape buvo palyginti aštunto ir dvylikto etapo rezultatai, siekiant atsakyti į pagrindinį mokslinio darbo tyrimo klausimą. Remiantis palyginimo rezultatų duomenimis, sudarytas kokybės spragų modelis ir formuojamos galutinės tyrimo išvados bei teikiami pasiūlymai.

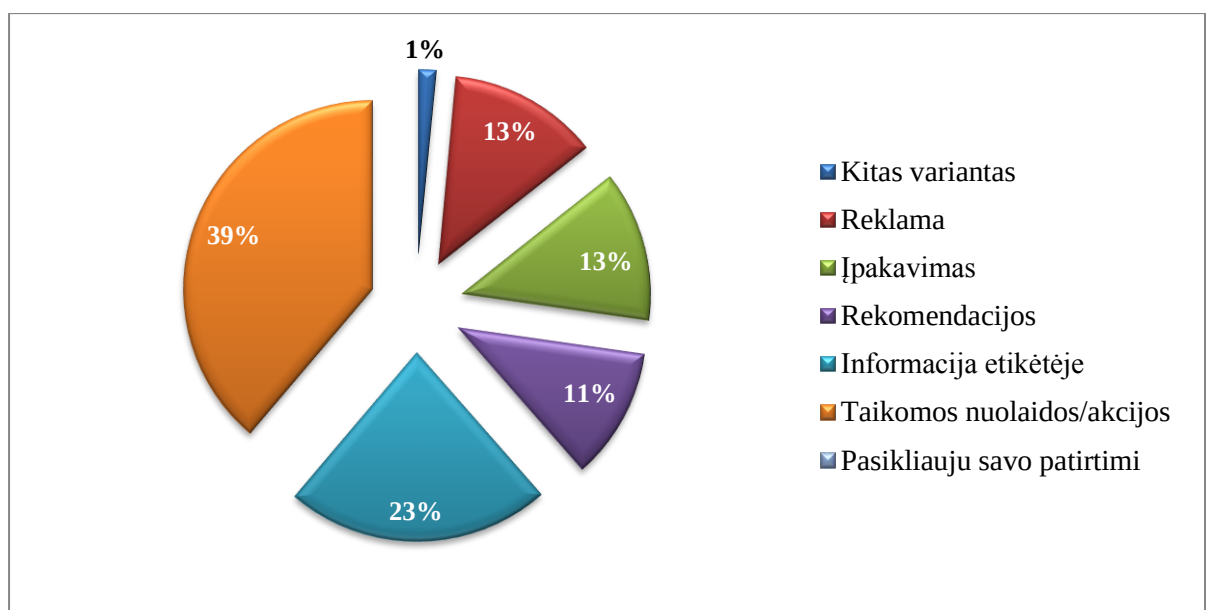
III. TYRIMO REZULTATŲ APIBENDRINIMAS IR ĮVERTINIMAS

3.1. Žvalgybinio tyrimo rezultatų analizė

Remiantis išanalizuota teorine medžiaga ir aukščiau aprašyta žvalgybinio tyrimo metodika buvo sudaryta internetinė anketa, kuri patalpinta internetinėje svetainėje www.apklausa.lt. Nuoroda į šią anketą buvo platinama keliais būdais – socialinių tinklų pagalba ir siunčiama el. paštu. Kadangi tai buvo tik žvalgybinis tyrimas, surinkti 41 respondento atsakymai. Tyrimo autorės nuomone, toks respondentų skaičius yra pakankamas pirminiams duomenims surinkti ir pirminėms įžvalgoms gauti.

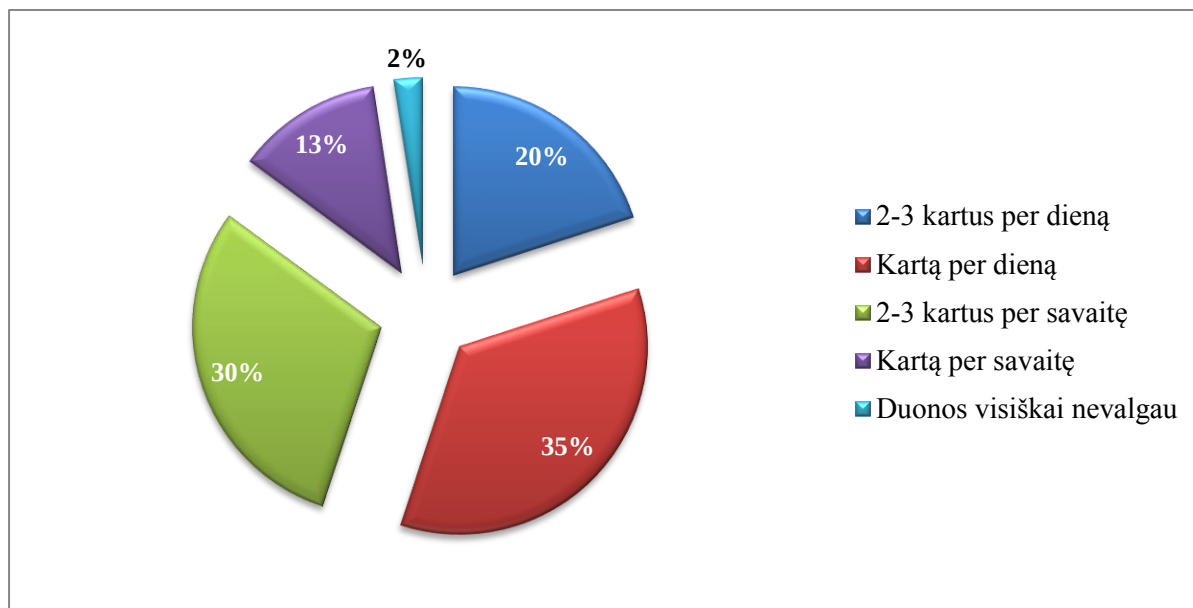
Žvalgybiniame duonos kokybės vertinimo tyrime dalyvavo 41 respondentas: 27 moterys ir 14 vyrų. Patikrinus visas anketas pastebėta, kad vienoje anketoje atsakyta ne į visus klausimus, todėl ji buvo pašalinta iš tyrimo rezultatų analizės. Visų likusių respondentų amžius atitiko pasirinktą tikslinę 18-65 metų grupę.

Žvalgybinio tyrimo pagalba, visų pirma, norėta išsiaiškinti, kokie veiksniai įtakoja maisto produktų pasirinkimą. Tyrimo metu paaiškėjo, jog didžioji dalis respondentų (28,9 proc.) renkasi maisto produktus pagal taikomas nuolaidas arba akcijas. Iš to išplaukia, kad apklausti respondentai nėra lojalūs prekių ženklams. Ketvirtadalis (25,3 proc.) respondentų pasikliauja savo patirtimi ir tik 16,9 proc. apklaustųjų maisto produktus perka remdamiesi informacija etiketėje.



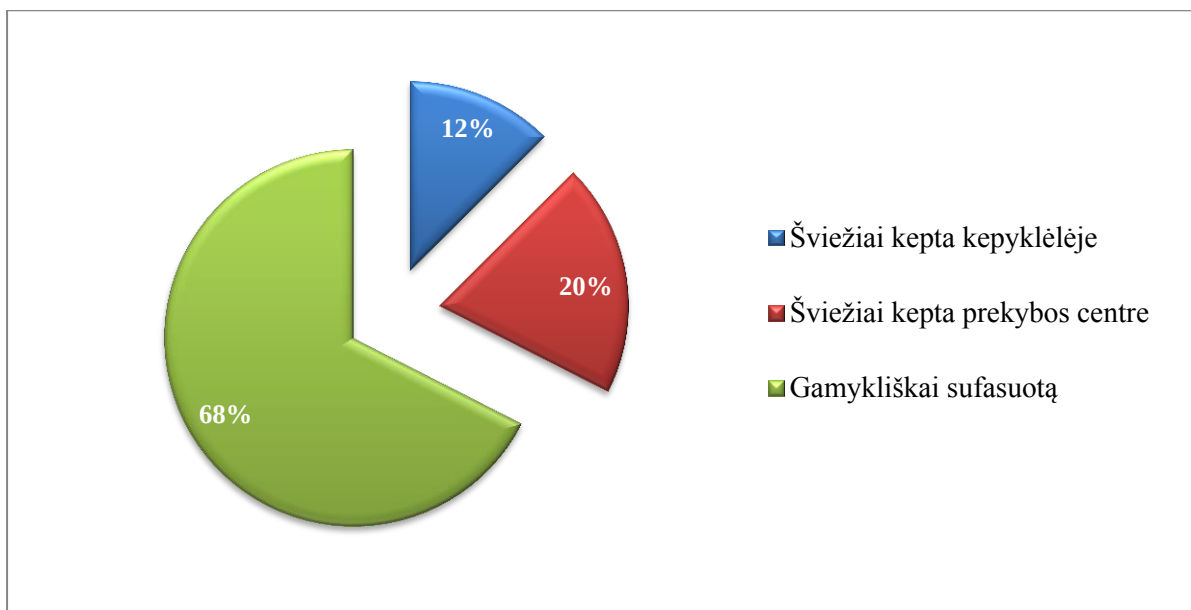
13 pav. Veiksniai, įtakoiantys respondentų maisto produktų pasirinkimą.
(sudaryta autorės remiantis tyrimo rezultatais)

Mitybos specialistų rekomendacijose pažymima, kad grūdinius produktus reikia vartoti kiekvieną dieną, nes tai yra pagrindinis energijos šaltinis. Sekančiu klausimu norėta išsiaiškinti, kaip dažnai respondentai vartoja duoną. Dauguma respondentų (55 proc.) duoną valgo bent kartą per dieną, beveik trečdalis (30 proc.) pažymėjo, kad 2 – 3 kartus per savaitę ir tik vienas žmogus visiškai nevalgo duonos. Visi tyrime dalyvavę vyrai pažymėjo, jog duoną valgo bent kartą per dieną.



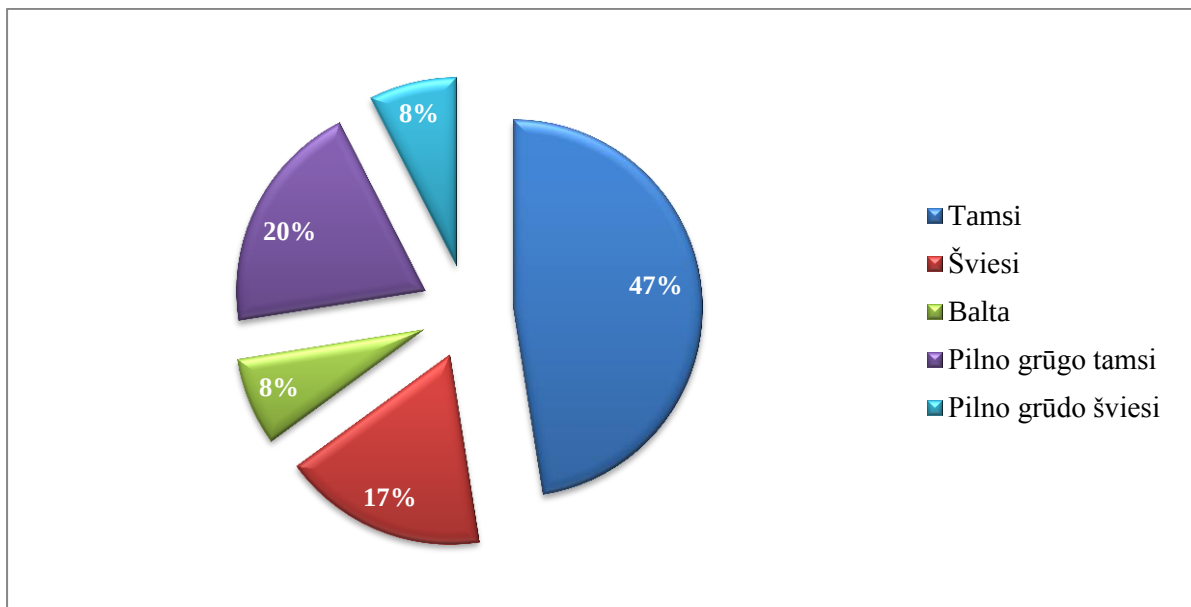
14 pav. **Duonos valgymo dažnumas**
(sudaryta autorės remiantis tyrimo rezultatais)

Trečiu anketos klausimu buvo siekiama išsiaiškinti kokią duoną labiausiai mėgsta vartotojai: šviežiai keptą kepyklėlėje, šviežiai keptą prekybos centruose ar gamykliškai sufasuotą duoną. Lietuvoje augant kepyklėlių populiarumui ir prekybos centrams plečiant šviežiai keptos duonos skyrius, tradicinės duonos gamybos įmonės nepraranda populiarumo. Tyrimas atskleidė, kad gamykliškai sufasuotą duoną pasirenka net 67,5 proc. pirkėjų. Tokį pasirinkimą gali lemti ir tai, jog dažniausiai gamykliškai fasuota duona parduodama supjaustyta.



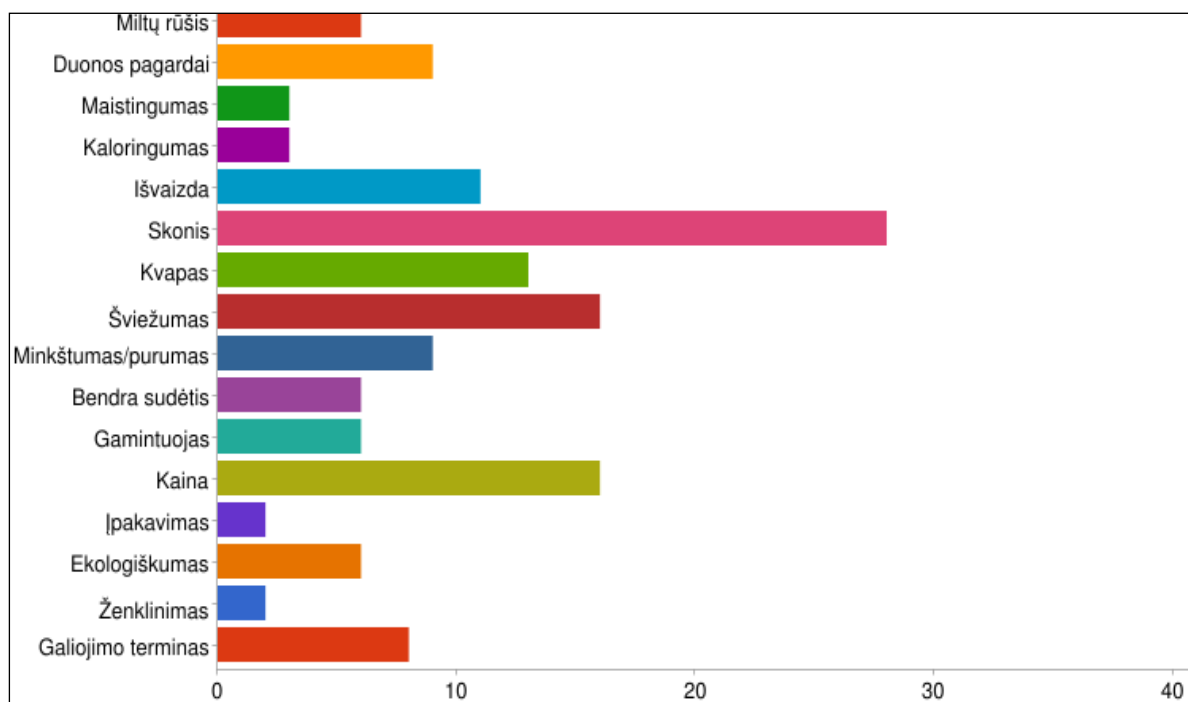
15 pav. **Vartotojų duonos pirkimo būdai**
(sudaryta autorės remiantis tyrimo rezultatais)

Nuolat vyksta diskusijos, kokia duonos rūšis yra naudingiausia žmogaus organizmui. Tyrime respondentams išskirtos penkios duonos rūšys: tamsi ruginė, tamsi pilno grūdo ruginė, šviesi, šviesi pilno grūdo kvietinė arba balta duona. Net 67,5 proc. respondentų pirmenybę teikia tamsiai ruginei duonai, 20 proc. iš jų rinkęsi pilno grūdo duoną. Pilno grūdo duoną (tamsią ir šviesią) renkasi 27,5 proc respondentų. Tuo tarpu baltą duoną renkasi tik 7,5 proc. respondentų.



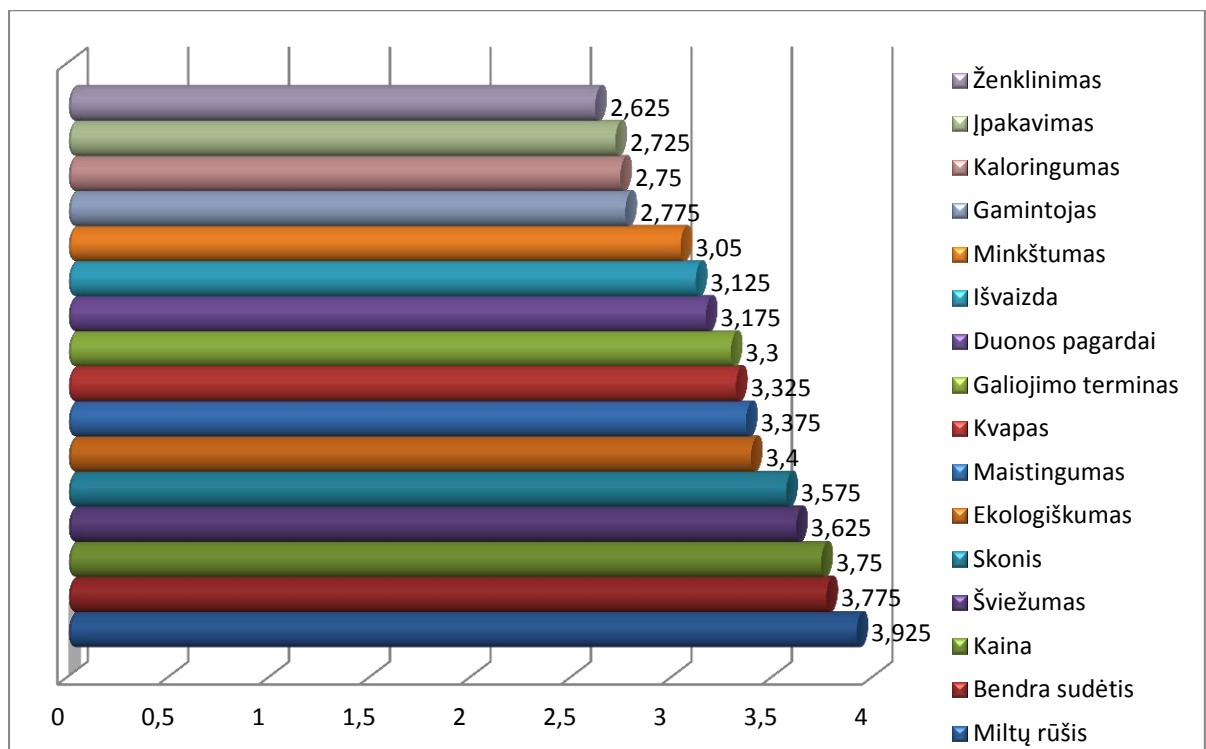
16 pav. **Duonos rūšies pasirinkimas**
(sudaryta autorės remiantis tyrimo rezultatais)

Sekančiais klausimais autorė siekė išsiaiškinti, kokiais kriterijais remiantis respondentai renkasi duoną. Iš viso išvardinta 16 kriterijų: miltų rūšis, duonos pagardai, maistingumas, kaloringumas, išvaizda, skonis, kvapas, šviežumas, minkštumas/purumas, bendra sudėtis, gamintojas, kaina, įpakavimas, ekologiškumas, ženklėjimas ir galiojimo terminas. Didžioji dauguma respondentų (28 iš 40) pažymėjo, kad renkantis duoną svarbiausia yra skonis, 16 respondentų nurodė šviežumą, ir 15 – kainą. Tik 3 respondentai pažymėjo maistingumo ir kaloringumo svarbą.



17 pav. Svarbiausi duonos pasirinkimą įtakojantys duonos kriterijai (sudaryta autorės remiantis tyrimo rezultatais)

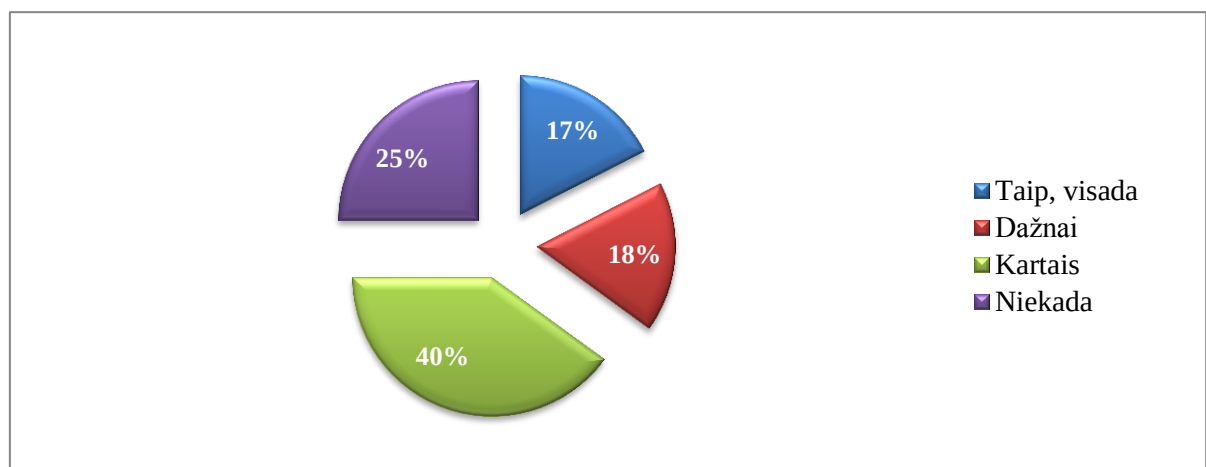
Anketoje respondentų buvo klausiama, kurie iš pateiktų 16 kriterijų įtakoja duonos kokybę. Atsakymo variantus buvo prašoma pateikti remiantis Likerto skale nuo visiškai nesutinku iki visiškai sutinku. Lengvesniam duomenų apdorojimui atsakymo variantas visiškai nesutinku buvo pakeistas skaičiumi 1, nesutinku – 2, nei sutinku nei nesutinku – 3, sutinku – 4 ir visiškai sutinku – 5. Iš gautų duomenų buvo apskaičiuoti kriterijų vidurkiai. Respondentų nuomone, geriausiai apie duonos kokybę leidžia spėti miltų rūšis, tarp populiariausių variantų taip pat atsidūrė bendra sudėtis ir kaina. Skonis užėmė 5 vietą, šviežumas – 4 vietą. Pirkėjų nuomone, įpakavimas ir ženklėjimas neįtakoja duonos kokybės. Kiekvieną iš šių variantų pažymėjo tik 1 respondentas.



18 pav. **Kriterijai, remdamiesi kuriais, respondentų nuomone, galime spręsti apie duonos kokybę.**

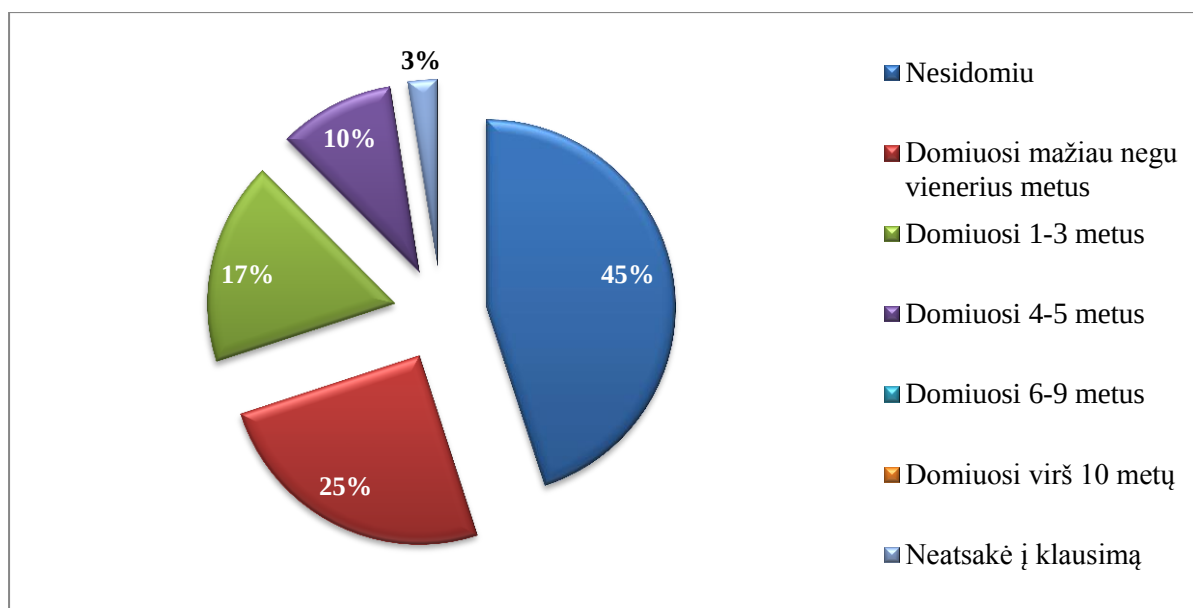
(sudaryta autorės remiantis tyrimo rezultatais)

Žvalgybinio tyrimo metu buvo siekiama sužinoti, ar respondentai skaito produktų etiketes. Gauti rezultatai nemaloniai nustebino, kadangi net 65 proc. respondentų niekada arba tik retkarčiais skaito aprašymą informacinėje etiketėje. Atsakymo variantą „taip, visada“ pasirinkę respondentai – tai 25-34 metų žmonės, kurių pajamos vienam šeimos nariui viršija 750 Eur per mėnesį. Iš to galima spręsti, kad prekių sudėtimi domisi jauni ir aukštesnes pajamas gaunantys pirkėjai.



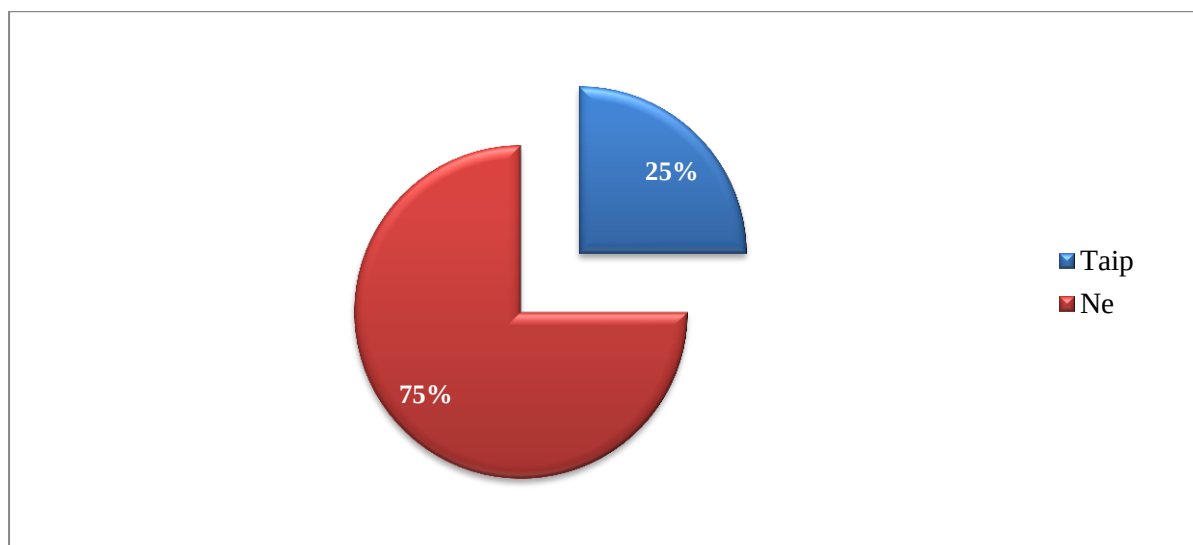
19 pav. **Prekių etikečių skaitymo dažnumas**
(sudaryta autorės remiantis tyrimo rezultatais)

Tyrime nagrinėjamas klausimas apie domėjimąsi sveika mityba parodė, kad beveik pusė (45 proc.) respondentų yra visiškai nesidominantis ja, o 25 proc. domisi mažiau negu vienerius metus. Iš to seka, kad respondentai neturi pagrįstų ir objektyvių žinių kokybiškos duonos pasirinkimo klausimu.



20 pav. **Domėjimasis sveika mityba**
(sudaryta autorės remiantis tyrimo rezultatais)

Paskutinis anketos klausimas buvo skirtas ženklo „Kokybė“ žinomumui ištirti. Net $\frac{3}{4}$ respondentų teigė nesusidūrę su tokiu kokybės sertifikavimo būdu. Mažas „Kokybė“ ženklo žinomumas yra viena iš pagrindinių priežasčių, kodėl Lietuvos gamintojai nenoriai jungiasi prie šios sertifikavimo sistemos.



21 pav. **„Kokybė“ ženklo žinomumas**
(sudaryta autorės remiantis tyrimo rezultatais)

Taigi, atlikus žvalgybinį tyrimą pradėjo ryškėti pagrindiniai maisto, tame tarpe duonos, pasirinkimo kriterijai. Tyrimas atskleidė, kad respondentai rinkdamiesi prekes remiasi gan subjektyvia informacija. Pagrindinis maisto produktų pasirinkimo kriterijus – tai skonis, kuris ne visada gali atspindėti produktų kokybę, kadangi savitą skonį galima išgauti skonio stipriklių dėka. Objektivią ir išmatuojamą informaciją apie duonos kokybę galima sužinoti iš prekės etiketės, tačiau paaiškėjo, jog didžioji dauguma respondentų jų neskaito visiškai arba į jas žvilgteli tik retkarčiais. Apklausos dalyviai teikia pirmenybę gamykliškai sufasuotai tamsiai duonai, tačiau pilno grūdo duona atsiduria kolkas tik ant kas trečio respondento stalo. Atliekant žvalgybinį tyrimą buvo pasirinkta nedidelė imtis, todėl gautų duomenų negalima ekstrapolizuoti visai 18 – 65 metų populiacijai. Šio tyrimo dėka, buvo surinkti pirminiai duomenys, kurie padėjo paruošti pusiau struktūrizuotą ekspertų interviu.

3.2. Ekspertų telefoninio interviu rezultatų analizė

Atlikus žvalgybinį tyrimą išryškėjo tam tikri respondentų duonos kokybės suvokimo kriterijai. Siekiant pagrįsti šių kriterijų objektyvumą, buvo kreiptasi į maisto ekspertus, kad išsiaiškinti, per kokią suvokimo prizmę jie vertina duonos kokybę. Ekspertai tyrimui buvo atrenkami naudojant sniego gniūžties metodą. Lietuvos kokybės vadybos ir inovacijų asociacija suteikė pirminį galimų ekspertų sąrašą. Susisiekus su potencialiais ekspertais, dauguma jų nurodė esantys nekompetentingi duonos vertinimo klausimais, todėl rekomendavo kitus šios srities specialistus. Iš viso interviu dalyvavo 5 žmonės: Lietuvos žemės ūkio Universiteto docentė – Elvyra Jarienė, Lietuvos sveikatos mokslų Universiteto Maisto saugos ir kokybės katedros profesorė Elena Bartkienė, Klaipėdos valstybinės kolegijos Maisto technologijų katedros vedėja Vijolė Bradauskienė, Maisto pramonės asociacijos direktorė Irma Pilipienė, LR Žemės ūkio Ministerijos Kokybės politikos skyriaus vyriausioji specialistė Fausta Viktorija Osičnaitė. Dėl papildomų duomenų apie „Nacionalinės kokybės produkto“ sertifikavimą buvo kreiptasi į VŠĮ „Ekoagros“ direktoriaus pavaduotoją Ona Kazlienę. Visi išvardinti ekspertai – didelę patirtį maisto produktų saugos ir kokybės srityje įgiję žinovai. Nustačius ekspertų nuomonių suderinamumą, papildomų ekspertų tyrimui atlikti nebuvo ieškoma.

Pokalbio metu visi ekspertai išsakė nuomonę, kad žmogaus suvokimą apie maisto kokybę, visų pirma, formuoja šeimos įpročiai ir giliai įsišaknijusios tradicijos. Pasak ekspertų, žmonės rinkdamiesi maisto produktus, pasikliauja vaikystėje išugdytais įpročiais ir sukaupta patirtimi. Tai viena iš priežasčių, kodėl renkantis maisto produktus lietuviai lieka

pakankamai konservatyvūs. Pavyzdžiui, baltai duonai sparčiai populiarėjant Europoje, Lietuvoje jos paklausa ženkliai atsilieka nuo tamsios duonos.

Visi ekspertai kalbėdami apie kriterijus, apibrėžiančius duonos kokybę, pabrėžė standartuose nurodytus reikalavimus, o E. Jarienė ir E. Bartkienė atkreipė ypatingą dėmesį duonos saugai. Jų manymu – visų maisto produktų kokybės atspirties tašku privalo būti maisto sauga ir tik įvykdžius šį reikalavimą galima analizuoti kokybę gerinančius kriterijus. Nors maisto sauga yra griežtai reglamentuota ES ir Lietuvos teisės aktuose, tačiau praktikoje pažeidimų, liečiančių maisto saugą, pasitaiko tikrai nemažai. Pokalbiui pakrypus apie vartotojų duonos kokybės suvokimą, ekspertai buvo vieningos nuomonės, svarbiausia, kad duona atitiktų vartotojo juslinius kriterijus. Mikrobiologine prasme galima pagaminti labai kokybišką ir sveiką duoną, bet jeigu ji bus nepriimtina vartotojui pagal skonį arba kvapą, vartotojas nesuvoks jos kaip kokybiškos.

Ekspertams kaip ir žvalgybinio tyrimo apklausos dalyviams buvo išvardinta 16 kriterijų, remiantis kurias galima būtų spręsti apie duonos kokybę: miltų rūšis, duonos pagardai, maistingumas, kaloringumas, išvaizda, skonis, kvapas, šviežumas, minkštumas/purumas, bendra sudėtis, gamintojas, kaina, įpakavimas, ekologiškumas, ženklinimas ir galiojimo terminas. Ekspertų buvo prašoma įvertinti šiuos kriterijus nuo visiškai nesutinku iki visiškai sutinku. Jų nuomonė visiškai sutapo dėl maistingumo ir bendros sudėties, visi respondentai pasirinko visiškai sutinku. Likusieji kriterijai buvo įvertinti nuo nei sutinku, nei nesutinku iki visiškai sutinku. Tik Maisto pramonės Asociacijos direktorė atsakė nesutinkanti, kad apie duonos kokybę galima būtų spręsti iš skonio. Jos nuomone, skonis yra svarbus, tačiau dažnai išgaunamas skonio stipriklių dėka. Visi ekspertai pabrėžė, kad remiantis kiekvienu kriterijumi galima spręsti apie duonos kokybę, tik svarbu jį vertinti įvairiapusiškai. Pavyzdžiui įpakavimas, iš vienos pusės nėra labai svarbus duonos kokybės kriterijus, tačiau iš kitos – duona su pažeistu įpakavimu gali greičiau sudžiūti, ar net tapti nesaugi, dėl netinkamo transportavimo ar laikymo sąlygų. Dviprasmiškai yra vertinamas ir šviežumas, vartotojai „šiandien“ iškeptą duoną vertina kaip kokybę parodanti kriterijų, o ekspertai pabrėžia, kad geriausia yra valgyti vakar dienos kepta duoną. Duonos pagardams ekspertai irgi priskyrė vertinimą „sutinku“, tačiau nurodė, kad reikia būtinai žiūrėti, kokie tai pagardai. E. Bartkienės teigimu – kmynai yra vienintelis duonos pagardas, kuris išsaugo visas savo maistingąsias savybes duonos kepimo metu. Įvairios sėklos ar džiovinti vaisiai dedami į duoną kepimo metu išdžiūsta ir praranda visas naudingąsias savybes.

Ekspertai įvardijo, kad teikia prioritetą rupių miltų ir pilno grūdo ruginei duonai, o kvietinę duoną renkasi retais atvejais raciono pajvairinimui. Interviu dalyvių nuomonė

sutapo ir dėl duonos pagardų naudojimo kepimo metu. Jie praturtina ir pajvairina duonos skonį, tačiau E. Bartkienės ir B. Bradauskienės nuomone, tinkamai neištyrus kaip keičiasi pagardų savybės aukštoje temperatūroje ir jų tarpusavio sąveiką, galima gauti priešingą rezultatą, duonos pagardai iš sveikų taps nuodingais.

Prieš 2-3 metus Lietuvoje paplito mada kepti duoną namie. Vyrauja nuomonė, kad namie kepta duona yra natūralesnė ir kokybiškesnė. Ekspertai sutinka su tuo, jeigu duona gaminama tik iš pagrindinių produktų: miltų, vandens ir raugo. Tuo tarpu, gaminat duoną su įvairiais pagardais ir nesuprantant kaip jie sąveikauja tarpusavyje esant aukštai temperatūrai, galima padaryti ją nesaugia ir net kenksminga. Šiuo metu sparčiai populiarėja nedidelės kepyklėlės, siūlančios šviežiai iškeptą duoną. Ekspertai į tokią duoną, kaip ir duoną, šviežiai keptą prekybos centruose, žiūri gana skeptiškai, kadangi dažnai ji yra gaminama iš užšaldytos kepimui paruoštos tešlos. Į ją dažniau dedami maisto priedai ir kvapo stiprikliai norint pritraukti klientus.

Žvalgybinio tyrimo metu gauti duomenys parodė, kad 2/3 respondentų tik kartais arba visai neskaito maisto produktų etikečių. Ekspertų šie duomenys nenustebino, jų teigimu, dauguma Lietuvos gyventojų nesidomi sveika mityba, vartotojų apsisprendimą pirkti dažnai įtakoja kaina.

Dėl „Išskirtinės kokybės produktų“ (nuo 2015-11-01 įsigaliojo naujas pavadinimas „Nacionalinės kokybės produktai, toliau – NKP“) ekspertai laikėsi vieningos nuomonės, kad toks sertifikavimas įrodo produkto išskirtinę kokybę. Lietuvoje nėra nei vieno duonos gamintojo, kuris turėtų tokį sertifikatą. LR Žemės ūkio Ministerijos vyriausioji specialistė F. Osičnaitė paaiškino, jog kol kas Lietuvoje nėra nei vieno grūdų gamintojo, kuris būtų sertifikavęs NKP, dėl to nei vienas duonos gamintojas negali sertifikuoti savo veiklos pagal šią kokybės sistemą.

Pagrindinės ekspertų rekomendacijos vartotojams renkantis duonos produktus – kasdieniam vartojimui rinktis rupių miltų arba pilno grūdo ruginę duoną, kurios sudėtis yra kuo paprastesnė, be pagardų, priedų ir konservantų. Svarbu, kad kiekvienas vartotojas atrastų savo juslinėms savybėms geriausiai tinkančią duoną.

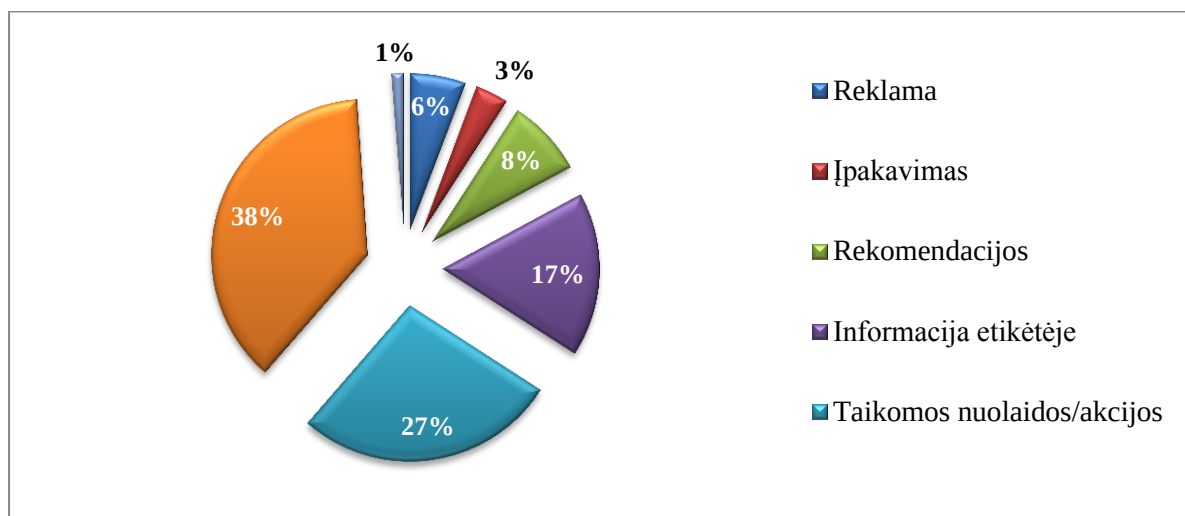
Remiantis interviu būdu surinktais duomenimis, autorė pagrindžia abi iškeltas tyrimo prielaidas. Ekspertai, kalbėdami apie duonos kokybę, kokybės kriterijus grindžia standartuose pateiktais reikalavimais ir ypatingą dėmesį skiria maisto saugai. Visi ekspertai kalbėdami apie duonos kokybės kriterijus, išskyrė tuos, kurie tiesiogiai siejasi su duonos maistingumu ir bendra sudėtimi.

3.3. Anketinio tyrimo rezultatų analizė

Remiantis žvalgybinio tyrimo ir ekspertų interviu rezultatų analize ir aukščiau aprašyta tyrimo metodika buvo sudaryta internetinė anketa, kuri patalpinta internetinėje svetainėje www.apklausa.lt. Nuoroda į šią anketą buvo platinama keliais būdais – socialinių tinklų pagalba ir siunčiama el. paštu. Siekiant didesnio respondentų skaičiaus, anketa papildomai buvo patalpinta į rekomenduojamų www.apklausa.lt anketų sąrašą.

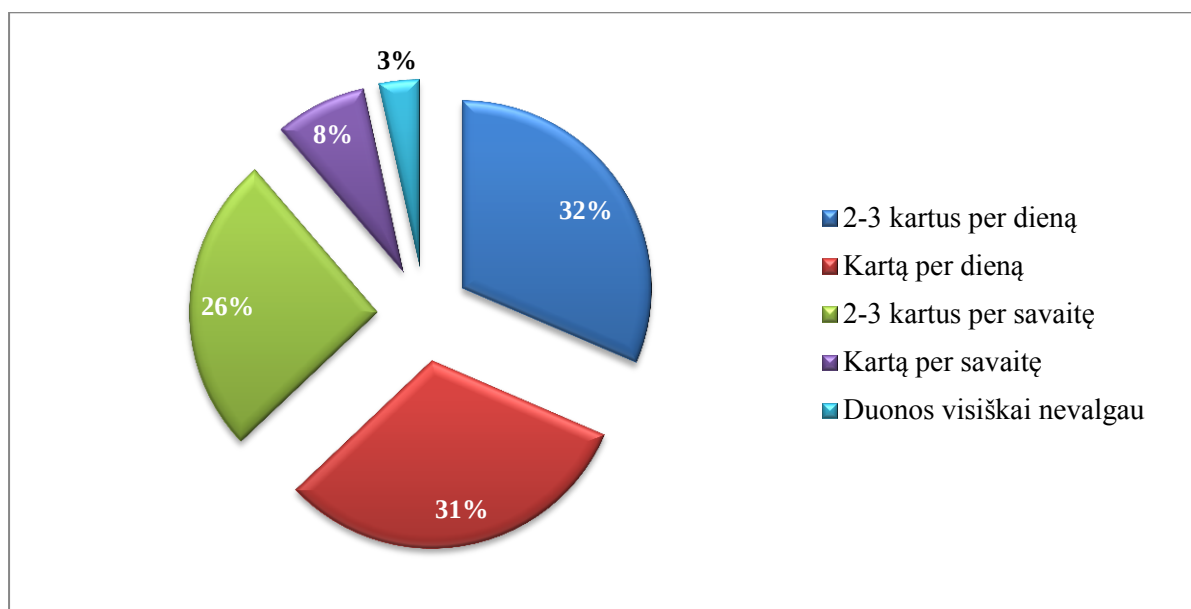
Duonos kokybės suvokimo tyrime iš viso dalyvavo 418 respondentų, 266 moterys ir 152 vyrai. Patikrinus visas anketas pastebėta, kad devyniose anketose atsakyta ne į visus tyrimo klausimus, todėl jos buvo iš karto pašalintos iš tyrimo rezultatų analizės. Taip pat ne visi respondentai atitiko autorės pasirinktą tikslinę respondentų grupę, kurių atsakymai irgi nebuvo traukiami į analizę. Į tikslinę respondentų grupę pateko 392 respondentai, t.y 147 vyrai ir 245 moterys. Pakoreguotas respondentų skaičius vis dar atitinka reikiamos imties dydį, todėl gautus rezultatus galima ekstrapoliuoti visai 18 – 65 metų amžiaus Lietuvos vartotojų populiacijai.

Visų pirma, norėta išsiaiškinti, kokie veiksniai daro įtaką vartotojams renkantis maisto produktus. Žvalgybiniame tyrime, atsakinėjant į šį klausimą, galima buvo pažymėti kelis atsakymo variantus, tačiau tai neleido išgrininti svarbiausių veiksnių. Anketinėje apklausoje šis klausimas buvo pakeistas į vieno atsakymo varianto klausimą. Tyrimo metu paaiškėjo, jog didžiausia dalis respondentų (37,5 proc.) pasikliauja savo turima patirtimi, ką ir buvo pabrėžę ekspertai. Antroje pozicijoje (27,3 proc.) atsidūrė atsakymas taikomos nuolaidos/akcijos. Dauguma respondentų (64,3 proc.), pasirinkusių šį atsakymo variantą, tai žmonės, kurių pajamos vienam šeimos nariui siekia iki 500 eur per mėnesį. Tik 17 proc. respondentų maisto produktus perka remdamiesi objektyvia, etiketėje pateikta informacija.



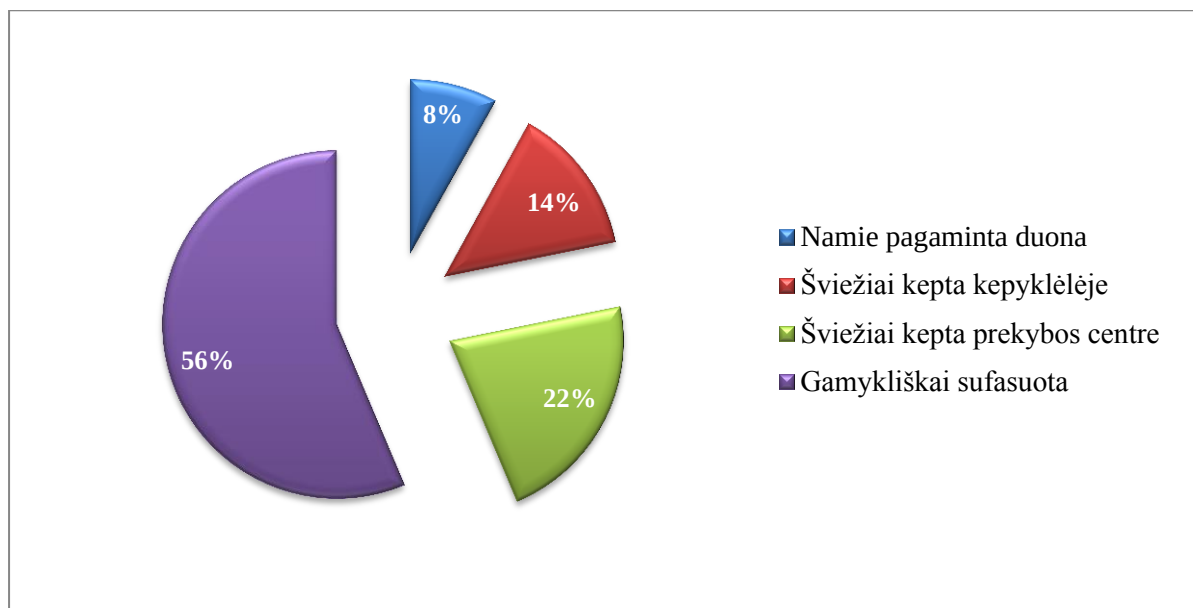
22 pav. **Veiksniai, įtakoiantys maisto produktų pasirinkimą**
(Sudaryta autorės remiantis tyrimo duomenimis)

Antrame tyrimo klausime respondentų buvo klausama, kaip dažnai jie vartoja duoną. Net 63 proc. respondentų atsakė duoną valgantys bent vieną kartą per dieną ir tik 3,4 proc. – duonos visiškai nevalgo. Bet kartą per dieną duoną vartoja 84,6 proc. vyrų ir 48,1 proc. moterų ir tik 1,2 proc. vyrų atsakė, kad visiškai nevalgo duonos.



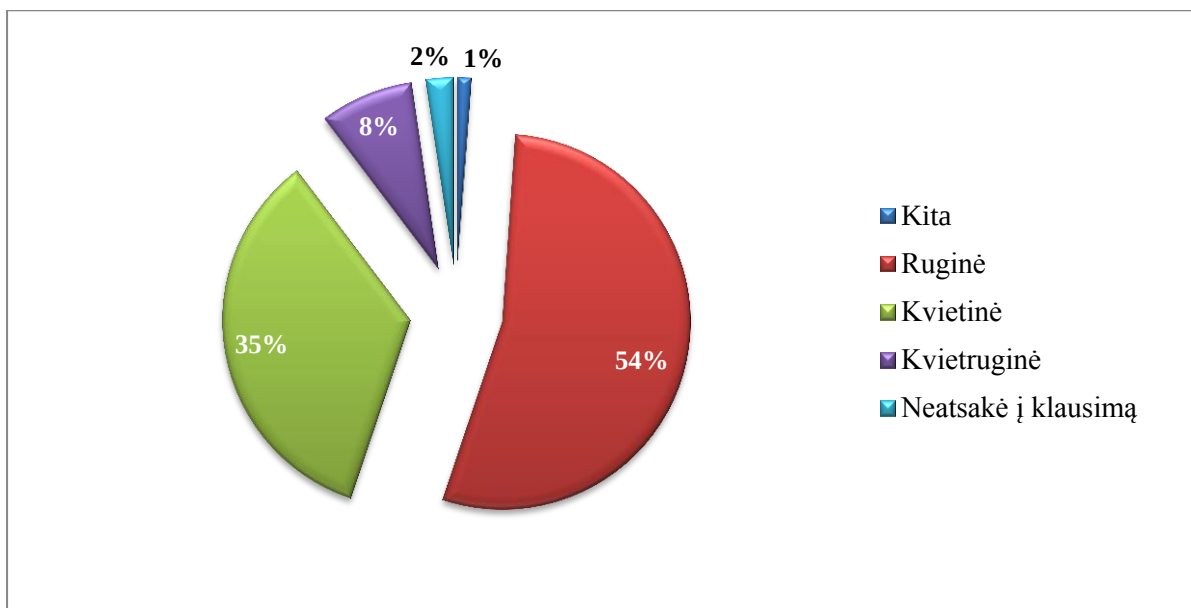
23 pav. Duonos valgymo dažnumas
(sudaryta autorės remiantis tyrimo rezultatais)

Žvalgybinio tyrimo metu buvo domėtasi kokiai duonai respondentai teikia pirmenybę: šviežiai keptai kepyklėlėje, šviežiai keptai prekybos centre ar gamykliškai sufasuotai duonai. Interviu su ekspertais metu, jie išskyrė dar vieną svarbią kategoriją – namie keptą duoną. Į Lietuvą prieš kelis metus atkeliavo duonos gamintojų namuose mada, todėl ekspertai pažymėjo, kad svarbu ištirti kiek žmonių renkasi būtent namie pagamintą duoną. Daugiausia respondentų (56,8 proc.) pažymėjo, kad renkasi gamykliškai sufasuotą duoną, antroje vietoje atsidūrė prekybos centre kepama duona (21,6 proc.), trečioje – kepyklėlėje šviežiai kepama duona (13,6 proc.). Namie pagamintą duoną renkasi tik 8 proc. apklaustų respondentų. Tokį vartotojų pasirinkimą gali įtakoti tai, jog perkant gamykliškai sufasuotą duoną yra žinomas gamintojas, aiškiai pateikiama produkto sudėtis, galiojimo terminas, laikymo sąlygos ir kiti faktoriai.



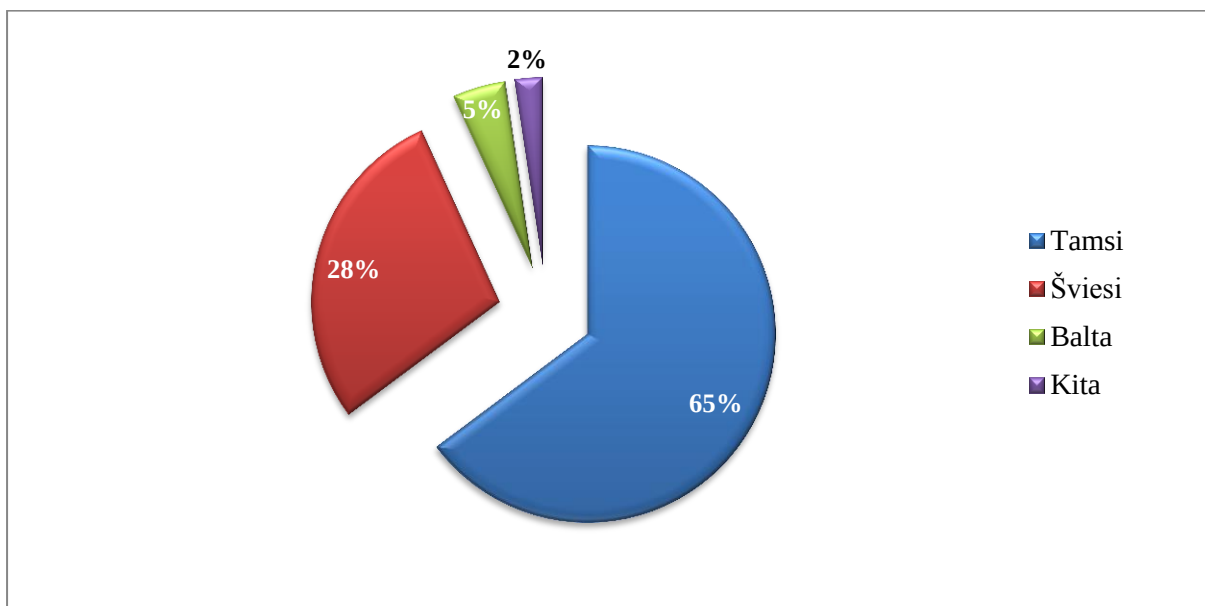
24 pav. **Duonos pasirinkimas**
(sudaryta autorės remiantis tyrimo rezultatais)

Pagrindinės miltų rūšys naudojamos duonos gamybai: ruginė, kvietinė ir kvietruginė. Ruginę duoną dažniausiai renkasi daugiau negu pusė (53,4 proc.) tyrime dalyvavusių respondentų. Vyrai ruginėi duonai teikia didesnę prioritetą negu moterys, atitinkamai 71,7 proc. ir 42,4 proc. Ekspertai pažymėjo, kad būtent ruginė duona yra maistingiausia, turinti daugiausiai naudingų žmogaus organizmui savybių, daugiau vitaminų (vitamino E, B grupės vitaminų, folio rūgšties), mineralinių medžiagų (magnio, kalio, kalcio, geležies, seleno) ir skaidulinių medžiagų. Nors ruginė duona vis dar užima dominuojančias pozicijas Lietuvos rinkoje, pastebima, kad laikui bėgant vis daugiau vartotojų pradeda atrasti minkštą ir purią kvietinę duoną, kaip pavyzdžiui itališka duona „ciabatta“. Kvietinę duoną renkasi net 35,2 proc. respondentų.



25 pav. **Miltų rūšies pasirinkimas**
(sudaryta autorės remiantis tyrimo rezultatais)

Visuomenėje paplitusi nuomonė, kad tamsi duona sveikesnė už šviesią, tačiau mitybos specialistės V. Kurpienės nuomone, yra ne visai taip– tamsią spalvą duonai gali suteikti degintas salyklos, karamelės dažiklis arba maistiniai pelenai. Vis dėl to 64,8 proc. respondentų renkasi būtent tamsią duoną.



26 pav. **Duonos rūšies pasirinkimas**
(sudaryta autorės remiantis tyrimo rezultatais)

Mitybos specialistų teigimu, labiau vertėtų kreipti dėmesį į tai, ar duona yra pagaminta iš pilno grūdo miltų, o ne į duonos spalvą. Pilno grūdo miltų duona yra pati vertingiausia, kadangi joje išlaikoma apie 80 proc. grūdo luobelėje esančių maistingų medžiagų. Tačiau

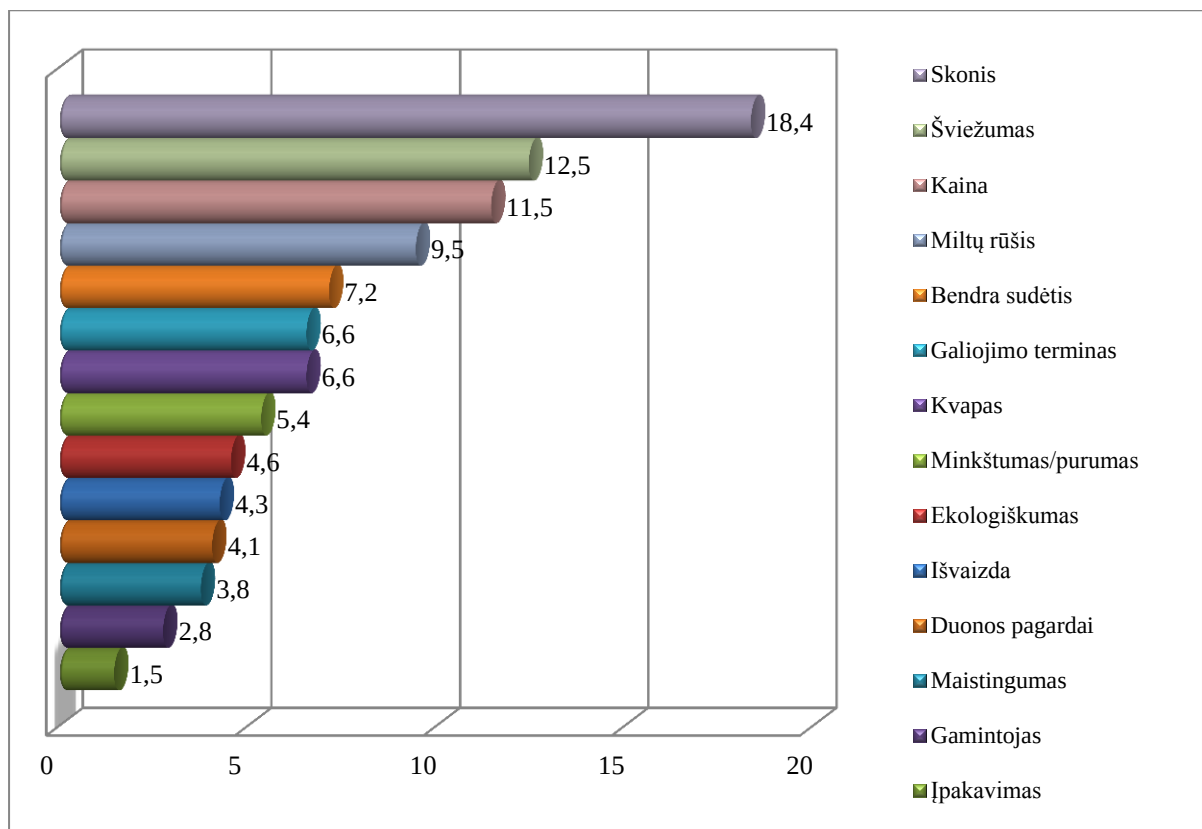
tyrimo rezultatai parodė, kad tik 37,3 proc. apklaustų respondentų teikia pirmenybę pilno grūdo duonai.

Sekantis trys tyrimo klausimai buvo skirti išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie naminės duonos saugumą ir sąvokų „saugus maisto produktas“ ir „kokybiškas maisto produktas“ atskiriamumą. Beveik du trečdaliai respondentų (60,2 proc.) teigė, kad sutapatina šias sąvokas. Tuo tarpu ekspertai pabrėžia, kad gamybos technologijų prasme duona gali būti saugi, tačiau kokybės atžvilgiu pagal turimas naudingas medžiagas – niekinė.

Remiantis tyrimo rezultatais 79,5 proc. vartotojų yra įsitikinę, kad namie kepta duona yra kokybiškesnė už masinės gamybos. Ekspertų nuomonė šiuo klausimu yra kitokia. Jie teigia, kad masinės gamybos duonos receptūra ir visa gaminimo technologija yra akylai prižiūrima Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos, visi nauji receptai yra tkrinami ir išbandomi. Be to, nuodugniai ištiriama gamyboje naudotų medžiagų tarpusavio sąveika esant aukštai temperatūrai. Namų sąlygomis to padaryti neįmanoma.

Ekspertai teigia, kad namie pagaminta duona ne visada yra saugi dėl neteisingų produktų pasirinkimo, netinkamos temperatūros ar kepimo laiko nustatymo. Tuo tarpu net 59,1 proc. respondentų mano, kad namie kepta duona visada yra saugi.

Atsakant į anketoje pateiktus klausimus respondentų buvo prašoma pažymėti kriterijus, kurie yra svarbūs renkantis duoną. Visų pirma, buvo įvertinta, ar autorės pasirinkti kriterijai yra patikimi ir tinkami kokybės suvokimo analizei atlikti. Kriterijų patikimumas buvo tikrinamas SPSS programos pagalba skaičiuojant Cronbach alfa koeficientą. Skaičiavimas parodė, kad iš konstrukto reikia išimti du kriterijus – ženklumą ir patikimumą. Išėmus juos iš analizės, Cronbach alfa lygi 0,67 ($0,67 > 0,6$). Tyrimo dalyviai nurodė, kad renkantis duoną, svarbiausia yra skonis, duonos šviežumas ir kaina. Vyrai kaip pagrindinius kriterijus įvardijo skonį (87,9 proc.), kainą (54,5 proc.), miltų rūšį (48,5 proc.), tuo tarpu moterys – skonį (77,8 proc.), šviežumą (64,8 proc.) ir galiojimo terminą (37 proc.).



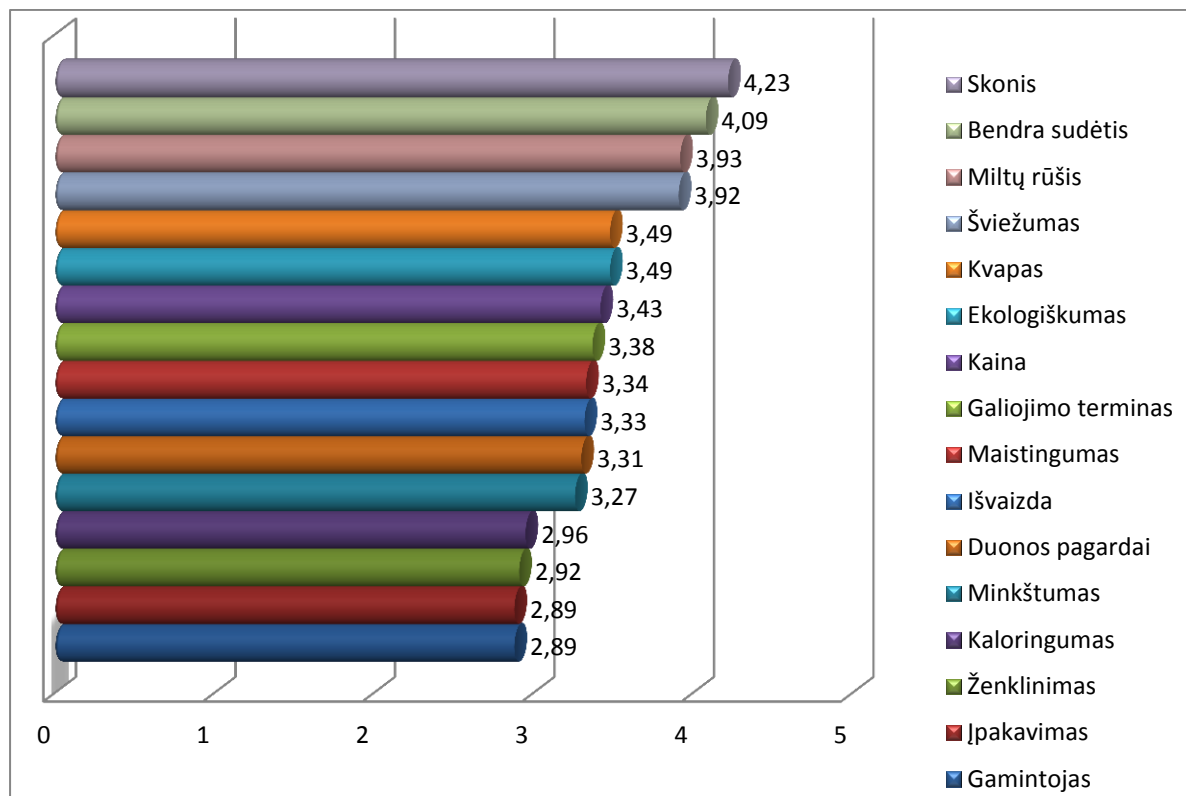
27 pav. Duonos pasirinkimo kriterijai
(sudaryta autorės remiantis tyrimo rezultatais)

Sekantis tyrimo klausimas labai glaudžiai susijęs su ankstesniu. Respondentų buvo prašoma įvertinti kriterijus, kurie, jų nuomone, leidžia spręsti apie duonos kokybę. Atsakymo variantus buvo prašoma pateikti remiantis Likerto skale nuo visiškai nesutinku iki visiškai sutinku. Lengvesniam duomenų apdorojimui atsakymo variantas visiškai nesutinku buvo pakeistas skaičiumi 1, nesutinku – 2, nei sutinku nei nesutinku – 3, sutinku – 4 ir visiškai sutinku – 5. Remiantis gautais duomenimis apskaičiuoti kriterijų vidurkiai, kurie pavaizduoti 28 pav.

Pagrindiniai respondentų nurodyti kriterijai, tai skonis, bendra sudėtis ir miltų rūšis. Pastebėta, kad skiriasi suvoktos duonos kokybės ir paieškos kokybės kriterijai. Tyrimas atskleidė, jog respondentai duoną renkasi pagal vienus kriterijus – skonį, šviežumą ir kainą, o duonos kokybę vertina pagal kitus kriterijus – skonį, bendrą sudėtį ir miltų rūšį. Iš to išplaukia, kad skonis yra svarbiausias kriterijus renkantis duoną ir vertinant jos kokybę. Vertinant suvoktą kokybę kainos kriterijus atsiduria tik 7 vietoje, o renkantis duoną – 3 vietoje.

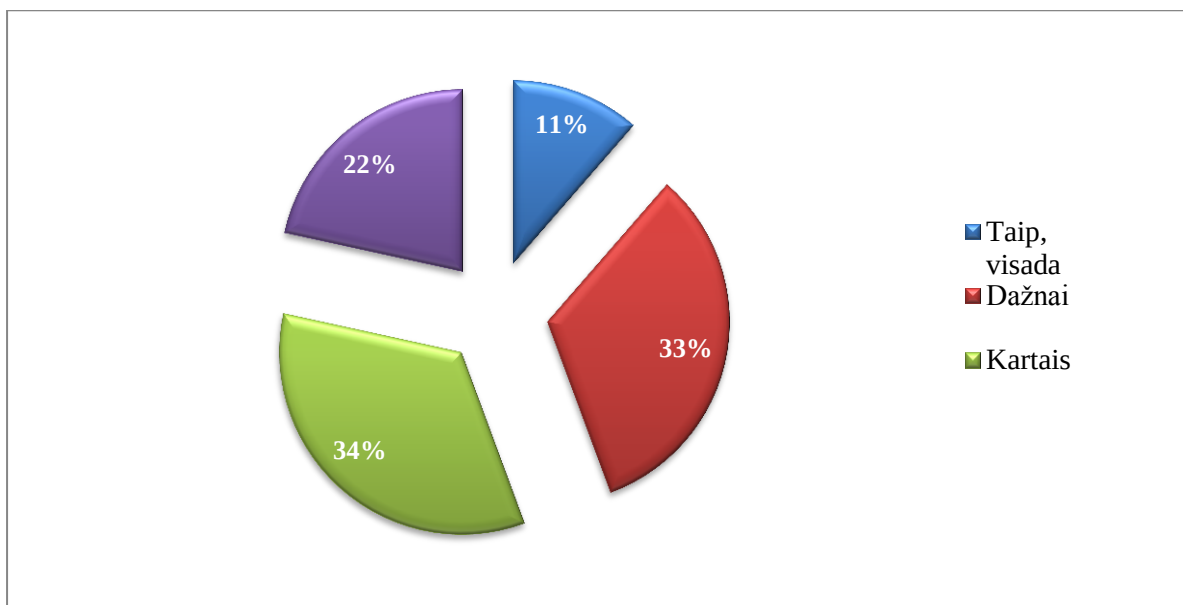
Beveik absoliuti dauguma tyime dalyvavusių respondentų, turinčių aukštąjį išsilavinimą, nurodė, kad visiškai sutinka arba sutinka su teiginiu, kad remiantis bendra sudėtimi (96 proc.) ir miltų rūšimi (82,3 proc.) galima spręsti apie duonos kokybę. Tuo tarpu

100 proc. vidurinį, profesinį, aukštesnįjį išsilavinimą turinčių respondentų nurodė, kad visiškai sutinka arba sutinka su teiginiu, kad duonos kokybę įtakoja skonis.



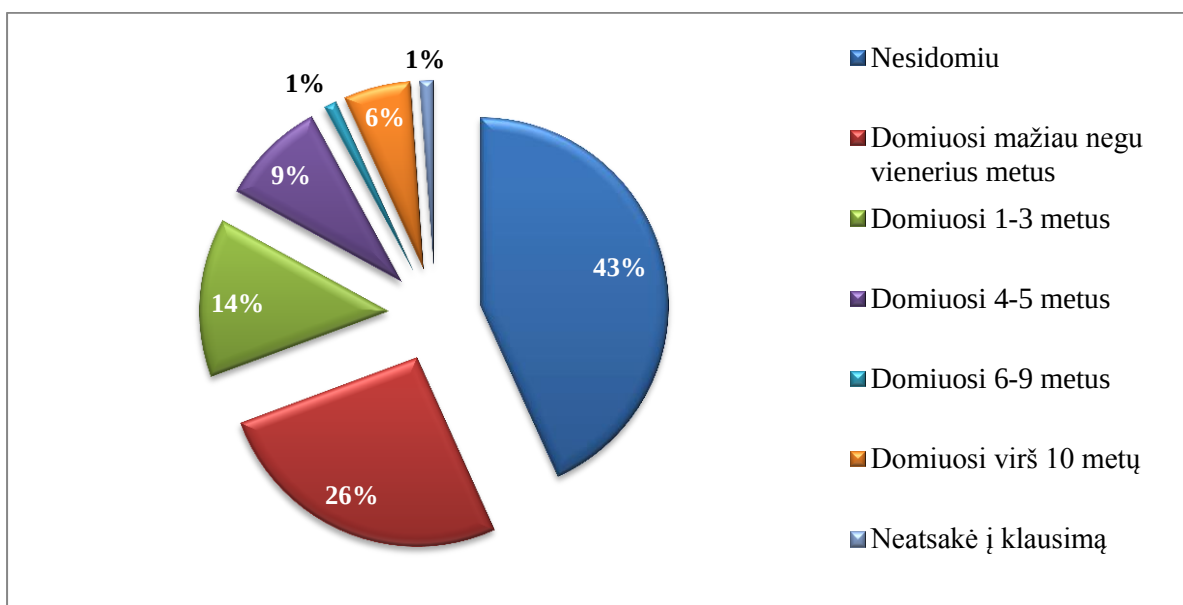
28 pav. Duonos kokybės suvokimo kriterijų įvertinimas
(sudaryta autorės remiantis tyrimo rezultatais)

Kitu tyrimo klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, ar vartotojai skaito maisto produktų etiketes. Paaiškėjo, kad tik 11,4 proc. respondentų prekių etiketes skaito visada, o 55,7 proc. – visai neskaito arba skaito tik kartais. Dažniausiai etikečių visai neskaito žmonės, turintys aukštesnįjį arba profesinį išsilavinimą (atitinkamai 42,1 proc. ir 40 proc.). Visada arba dažnai prekių etiketes skaito žmonės, turintys aukštąjį (53,9 proc.) ir vidurinį (49,9 proc.) išsilavinimą. Pearson koreliacijos pagalba buvo ieškoma ryšio tarp etikečių skaitymo ir išsilavinimo. Statistinė analizė nepatvirtina ryšio ($p > 0,05$), todėl galime teigti, jog etiketės skaitymo įprotis nepriklauso nuo turimo išsilavinimo.



29 pav. **Maisto produktų etikečių skaitymo dažnumas**
(sudaryta autorės remiantis tyrimo rezultatais)

Paskutinio klausimo pagalba buvo analizuojamas domėjimasis sveika mityba. Beveik pusė respondentų anketose pažymėjo, kad visai nesidomi sveika mityba. Autorė taip pat siekė nustatyti tarpusavio priklausomybę tarp maisto produktų etiketės skaitymo ir domėjimosi sveika mityba. Atlikus Pearson testą, paaiškėjo, jog egzistuoja stipri (0,705) teigiama priklausomybė, Person Chi Square lygi 56,53.



30 pav. **Domėjimasis sveika mityba**
(sudaryta autorės remiantis tyrimo rezultatais)

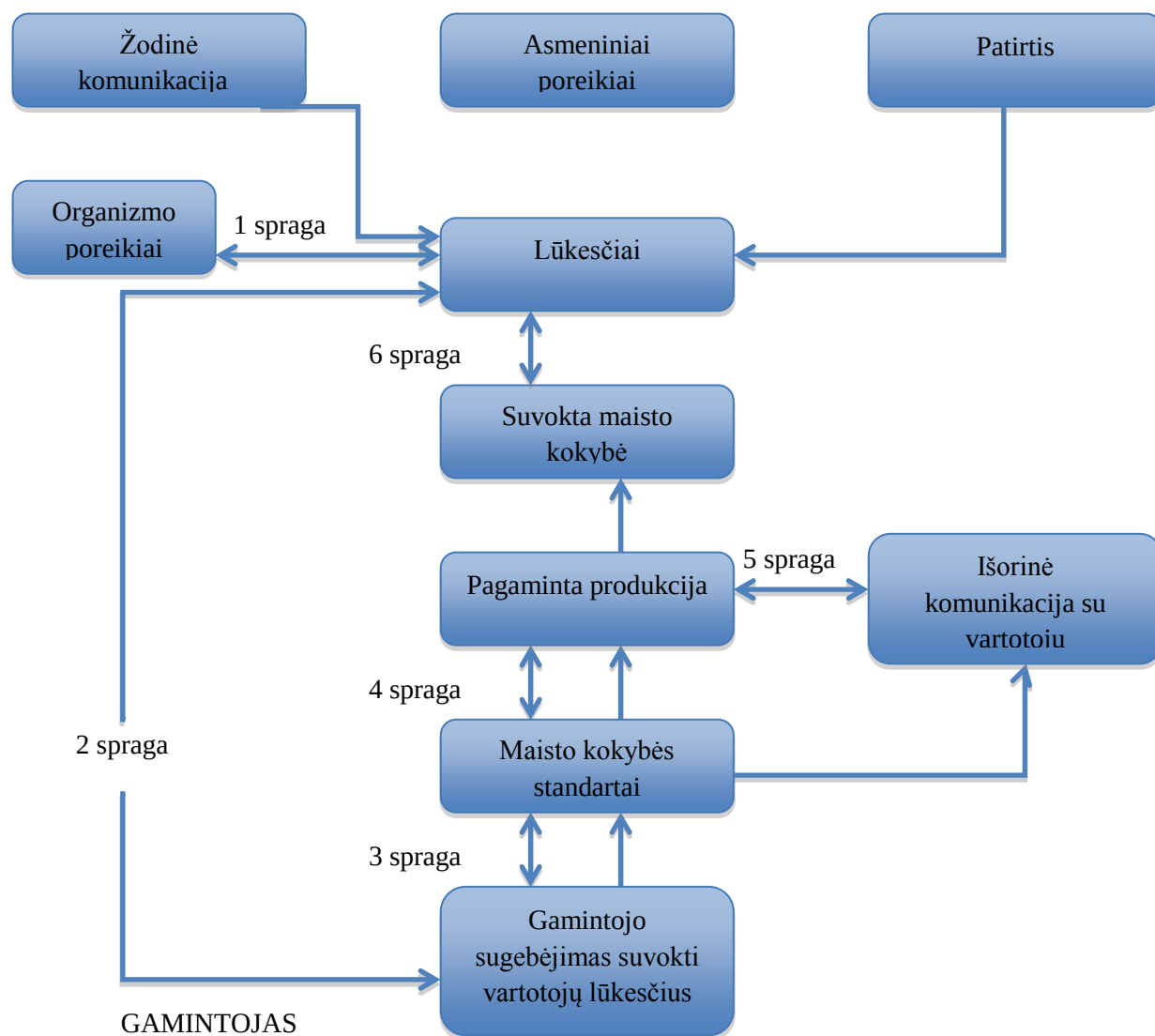
Taigi, atlikus internetinę vartotojų apklausą, buvo surinkti duomenys, kurių pagalba išanalizuoti veiksniai, įtakojančys duonos pasirinkimą, ištirti duonos pasirinkimo kriterijai,

nustatytos vartotojų preferencijos duonos rūšiai, pagrįstas ryšys tarp domėjimosi sveikamityba ir etikečių skaitymu. Remiantis atliktos anketinės apklausos ir ekspertų interviu rezultatais, autorė sukūrė vartotojų maisto suvokimo modelį, kuris pateiktas ir detaliai aprašytas sekančiame skyriuje.

3.4. Vartotojų maisto kokybės suvokimo modelis

Darbo autorė pirmoje darbo dalyje išklė priedą, kad Parasurmanet *al.* (1988) sukurtą paslaugų kokybės suvokimo modelį galima transformuoti į maisto kokybės suvokimo modelį. Anketinio ir interviu tyrimo pagalba buvo siekiama išsiaiškinti ar tikrai egzistuoja visos penkios maisto kokybės suvokimo spragos, kokios priežastys sąlygoja spragų atsiradimą ir kokių būdų galima būtų jų išvengti.

Atlikus autorinio tyrimo duomenų analizę, gauti rezultatai buvo integruoti į anksčiau sukurtą teorinį maisto kokybės suvokimo spragų modelį (9 pav.). Atlikusi tyrimą, autorė nustatė, kad be anksčiau išvardintų spragų egzistuoja dar viena, kurią autorė išskiria kaip svarbiausią – žinojimo spragą. Ji atsiranda dėl vartotojų žinių stokos apie tikrus savo organizmo poreikius, organizmo virškinimo sistemą ir naudingų medžiagų įsisavinimo procesą. Į modelį integravus žinojimo spragą, galutinis modelio variantas pavaizduotas 31 pav.



31 pav. **Maisto kokybės suvokimo modelis**
(sudaryta autorės remiantis tyrimo rezultatais)

Maisto kokybės suvokimo modelį, sukurtą remiantis duonos kokybės suvokimo tyrimu, sudaro šešios pagrindinės suvokimo spragos.

Pirmoji ir pagrindinė kokybės suvokimo spraga atsiranda dėl vartotojų žinių trūkumo apie tikrus organizmo poreikius, organizmo gebėjimą įsisavinti naudingus mikroelementus. Atlikus tyrimą, paaiškėjo, kad dauguma vartotojų renkasi duoną, neatsižvelgdami į informaciją, pateiktą etiketėje, o tuo pačiu ir į duonos sudėtį. Vartotojai didžiausią prioritetą teikia duonos skoniui, šviežumui ir kainai, o ne duonoje esančioms naudingoms medžiagoms. Tuo tarpu maisto ekspertai nurodo, kad renkantis duoną, svarbiausia atkreipti dėmesį į bendrąją sudėtį ir maistingumą. Beveik pusę apklaustų respondentų visai nesidomi sveika mityba, kas ir sudaro pagrindinę prielaidą pirmosios spragos atsiradimui. Tik turėdamas tikslią informaciją apie maisto produktų naudą žmogaus organizmui, vartotojas galės suformuoti tinkamus lūkesčius laukiamai maisto kokybei. Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos (VMVT) direktorius dr. Jonas Milius 2015 m. lapkričio mėn. interviu

žurnalui „Veidas“ metu pabrėžė, kad reikėtų sekti Sandinavijos valstybės pavyzdžiu ir įvesti privalomą mokymą apie sveiką mitybą mokyklose. Jo nuomone, tai paskatintų ir verslo aplinką tapti atsakingesne (Maisto sauga ir kokybė..., 2015). Sveikos mitybos mokymas leistų užtikrinti, kad vartotojai nesirinktų niekinio maisto, o gamintojai dėl šios priežasties persiorientuotų į sveikesnio maisto gamybą.

Antrąją kokybės spragą lemia vartotojų lūkesčių ir gamintojo gebėjimų juos suvokti neatitiktis. Gamintojai dažniausiai atkreipia dėmesį tik į išorinius kokybės požymius, o ne į vidinius, kurie ir formuoja tikrąją maisto kokybę. Gamintojų domėjimąsi tik išoriniais požymiais paaiškina tyrimo rezultatai, kurie parodo, kad didžioji dauguma vartotojų dėmesį skiria būtent išoriniams požymiams, tokiems kaip skonis, šviežumas, kaina, kvapas ir kt. Kadangi vartotojai dažnai nesupranta savo organizmo poreikių, negali perduoti tikslios informacijos gamintojams.

Trečioji kokybės spraga – tai gamintojo suvokiamų vartotojų lūkesčių ir jų modifikavimo į įmonės vidinius maisto gamybos standartus neatitiktis. Gamintojas, neturėdamas tikslios informacijos apie tikruosius vartotojo poreikius ir lūkesčius, priima neteisingus sprendimus dėl receptūros ir gamybos technologijos. Gamintojų sukurta gaminio receptūra privalo atitikti bent minimalius maisto kokybės ir saugos reikalavimus, nurodytus teisės aktuose ir standartuose. Įstatymiškai apibrėžti kokybės kriterijai dažniausiai yra siejami su maisto sauga, bet juose neregamentuojama tikroji, žmogaus organizmui naudinga maisto kokybė.

Ketvirtoji modelio kokybės spraga atsiranda tada, kaip gamyba nukrypsta nuo aukščiau išvardintų nustatytų įmonės vidinių gamybos reikalavimų. Gamybos nukrypimai gali sąlygoti nesaugių maisto produktų patekimą į rinką. Nors Lietuva pagal savo maisto produktų saugą yra iš esmės saugi ir lenkia ES vidurkį pagal šį rodiklį (Lietuvoje saugus maistas sudaro 99 proc., ES vidurkis – 97 proc.), tačiau remiantis maisto kontrolės veiklos ataskaita už 2014 m., VMVT uždraudė realizuoti į rinką 2419 tonų maisto produktų, kas įrodo, kad nesaugaus maisto problema Lietuvoje vis dar egzistuoja (Maisto kontrolės veiklos ataskaitos, 2014).

Penktoji spraga – neteisingas pagamintos produkcijos ženklinimas, kuris sąlygoja klaidingą išorės komunikaciją su vartotoju. Maisto ženklinimas – tai visi su maisto produktu susiję duomenys, žodžiai, registruotas prekės pavadinimas, prekės ženklai, simbolis arba kita vaizduojamoji medžiaga, pateikti ant pakuotės, etiketėje, dokumente, informaciniame lapelyje, lankelyje ar žiede, pridedamuose prie maisto produkto arba jį nurodančiuose. Maisto ženklinimas yra griežtai reglamentuotas tarptautiniais teisės aktais. Maisto produktų ženklinimo taisyklių kūrimo tikslas - apsaugoti ir informuoti vartotoją, kadangi būtent ant maisto produkto pakuotės, prie jos pritvirtintoje etiketėje ar šalia maisto produkto pateikta

informacija padeda įvertinti ir išsirinkti vartotojui tinkamą maisto produktą. 2014 m. gruodžio 13 d. įsigaliojo naujas ES reglamentas Nr. 1169/2011 dėl informacijos apie maistą teikimo vartotojams, kuriuo siekiama dar labiau apginti vartotoją nuo klaidinančios informacijos. Lietuvoje vis dar susiduriama su klaidinančio ženklinimo problema. 2014 m. mūsų šalyje buvo nustatyti net 653 su ženklinimu susiję pažeidimai (Maisto kontrolės veiklos ataskaitos, 2014).

Paskutinę šeštąją maisto kokybės spragą lemia laukiamos ir patirtos kokybės atotrūkis. Remiantis atlikto tyrimo duomenimis, vartotojai duoną renkasi remdamiesi skonio, šviežumo ir kainos kriterijais. Tačiau paprašyti įvardinti, kokie kriterijai, jų nuomone, įtakoja duonos kokybę, respondentai įvardijo skonį, bendrą sudėtį ir miltų rūšį. Šie skirtumai parodo, kad maisto produktus vartotojai renkasi (paieškos kokybė) vadovaudamiesi vienais kriterijais, o suvokiamą kokybę apibūdina remdamiesi kitais. Paieškos kokybės ir suvokiamos kokybės suvokimo skirtumai formuoja paskutiniąją spragą.

IŠVADOS IR PASIŪLYMAI

1. Lietuvoje, kaip ir visame pasaulyje, vis dažniau akcentuojamas dėmesys į maisto ir žaliavų saugą bei gyventojų mitybos gerinimą. Kiekvienam žmogui būtina žinoti, kokias maistingas medžiagas gauname su maisto produktais ir kaip jos tenkina organizmo poreikius, bei kokie maisto produktai yra naudingi, o kokie – ne. Tinkama mityba ir sveikata yra glaudžiai susijusios, todėl svarbu, kad vartotojai valgytų kokybišką, saugų, įvairų ir tinkamai paženklintą maistą. Gyvenimo kokybė priklauso nuo žmogaus sveikatos būklės, kurią lemia suvartoto maisto kiekis ir kokybė. Moksliniais tyrimais įrodyta, kad žmogaus sveikatą didžiąsiai dalimi lemia pasirinktas gyvenimo būdas ir sudėtinė jo dalis – mityba.
2. Maisto produktų kokybė – tai maisto savybių visuma, tenkinanti konkrečius vartotojų poreikius, bei atitinkanti saugos, privalomuosius LR maisto įstatymo ir kitų teisės aktų nustatytus reikalavimus. Maisto kokybės rodikliai skirstomi į juslinius, fizinius, fizinius-cheminius, mikrobiologinius.
3. Suvokiama kokybė apibrėžiama kaip vartotojų nuomonė apie produkto pranašumą ir visapusišką tobulumą. Išskiriami trys pagrindiniai suvokiamos kokybės bruožai: ji skiriasi nuo objektyvios kokybės, pasižymi didesne abstrakcija nei produktų savybės, kai kuriais atvejais panaši į požiūrį.
4. Pagrindinis maisto klausimus reglamentuojantis dokumentas Lietuvoje - LR maisto įstatymas. Tuo tarpu pagrindinis duonos gaminių kokybę ir saugą reguliuojantis ministro įsakymas - „Dėl duonos ir pyrago kepinių apibūdinimo, gamybos ir prekinio pateikimo techninio reglamento ir miltinės konditerijos gaminių apibūdinimo, gamybos ir prekinio pateikimo techninio reglamento patvirtinimo“. Šis įsakymas apibrėžia minimalius kokybės reikalavimus duonai ir jos gaminiams.
5. Dėl vis didėjančios konkurencijos maisto pramonės rinkoje, nebeužtenka, kad produktai tenkintų tik standartinius kokybės reikalavimus. Todėl, tiek Europos Sąjungos reglamentais, tiek nacionaliniu lygiu pripažintiems kokybiškiems produktams yra priskiriami savo savybėmis išsiskiriantys produktai, kurie gaminami pagal griežtesnius kokybės reikalavimus. Gamintojo dalyvavimas kokybės schemeje leidžia vartotojui jo produktą identifikuoti ir iš kitų tarpo išskirti kaip kokybiškesnį, sveikesnį ir saugesnį. Lietuvoje išskirtinės kokybės produktai sertifikuojami pagal „nacionalinę kokybės sistemą“. Šį sertifikavimo būdą nuo 2007 metų pasirinko 384 gamintojai. Toks mažas sertifikuotų įmonių skaičius parodo nedidelį susidomėjimą šia sistema. Atlikus žvalgybinį tyrimą, paaiškėjo, jog tik kas ketvirtas vartotojas atpažįsta ženklą „Kokybė“.

6. Peržiūrėjus Lietuvos ir užsienio autorių darbus, išsiaiškinta, jog paslaugų kokybės suvokimo spragos dažniausiai yra tiriamos remiantis Parasuraman *et al.*, 1988 sukurtu modelio pagalba. Išanalizavus mokslinę literatūrą, darbo autorė nerado šio modelio pritaikymo gamybai pavyzdžių.
7. Maisto kokybės suvokimo spragų modelis buvo formuojamas remiantis duonos kokybės suvokimo tyrimu, kadangi 2012 ir 2014 metais atlikti tyrimai parodė, jog duona – tai vienas pagrindinių kasdien naudojamų maisto produktų, kurį kasdien vartoja apie 80 proc. Lietuvos gyventojų.
8. Žvalgybiniame tyrime buvo išskirta 16 kriterijų duonos kokybei nustatyti: miltų rūšis, duonos pagardai, maistingumas, kaloringumas, išvaizda, skonis, kvapas, šviežumas, minkštumas/purumas, bendra sudėtis, gamintojas, kaina, įpakavimas, ekologiškumas, ženklinimas ir galiojimo terminas. Dauguma apklaustų respondentų rinkdamiesi duoną atsižvelgia į skonį, kainą ir šviežumą. Tuo tarpu ekspertai apie duonos kokybę sprendžia pagal kitus kriterijus – miltų rūšį, bendrą sudėtį ir skonį.
9. Ekspertai, kalbėdami apie duonos kokybę, kokybės kriterijus grindžia standartuose pateiktais reikalavimais ir ypatingą dėmesį skiria maisto saugai. Visi ekspertai kalbėdami apie duonos kokybės kriterijus išskyrė tuos, kurie tiesiogiai siejasi su duonos maistingumu ir bendra sudėtimi.
10. Ekspertų interviu metu nustatyta, jog maisto vartojimo įpročiai formuojasi ankstyvoje vaikystėje, tai pabrėžia ir internetinės apklausos tyrimas, kuris nurodo, jog kas trečias respondentas perkant maisto produktus vadovaujasi išskirtinai savo patirtimi, o ne informacija pateikta etiketėje.
11. Tyrimas atskleidė vartotojų nuomonę apie naminės duonos saugumą ir sąvokų „saugus maisto produktas“ ir „kokybiškas maisto produktas“ atskiriamumą. Beveik du trečdaliai respondentų (60,2 proc.) teigė, kad sutapatina šias sąvokas. Tuo tarpu ekspertai pabrėžia, kad gamybos technologijų prasme duona gali būti saugi, tačiau pagal turimas naudingas medžiagas – niekinė.
12. Respondentai rinkdamiesi prekes remiasi gan subjektyvia informacija. Pagrindinis maisto produktų pasirinkimo kriterijus – tai skonis, kuris ne visada gali atspindėti produktų kokybę, kadangi savitą skonį galima išgauti skonio stipriklių dėka. Objektivią ir išmatuojamą informaciją apie duonos kokybę galima sužinoti iš prekės etiketės, tačiau paaiškėjo, jog didžioji dauguma respondentų jų neskaito visiškai arba į jas žvilgteli tik retkarčiais.
13. Remdamasi autorinio tyrimo rezultatais, darbo autorė sukūrė šešių maisto kokybės spragų modelį į kurį integravo žinojimo spragą. Žinojimo spraga atsiranda dėl vartotojų

žinių trūkumo apie tikrus organizmo poreikius, organizmo gebėjimą įsisavinti naudingus mikroelementus. Tik turėdamas tikslią informaciją apie maisto produktų naudą žmogaus organizmui, vartotojas galės suformuoti tinkamus lūkesčius maisto kokybei.

14. Maisto kokybės suvokimo spragų modelis parodo, kad maisto produktus vartotojai renkasi (paieškos kokybė) vadovaudamiesi vienais kriterijais, o suvokiamą kokybę apibūdina remdamiesi kitais. Paieškos kokybės ir suvokiamos kokybės suvokimo skirtumai pagrindžia sukurto modelio esmę.
15. Atlikus duomenų analizę, paaiškėjo, kad egzistuoja tiesioginė priklausomybė tarp etikečių skaitymo ir domėjimosi sveika mityba. Norint ateityje sumažinti vartotojų maisto kokybės suvokimo spragas, reikėtų įvesti privalomą sveikos mitybos ugdymo programą pradinio mokymo įstaigose, kad vaikai nuo mažų dienų galėtų formuoti teisingus maisto produktų vartojimo įpročius.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Adomaitinė A. „[Maisto sauga ir kokybė: abėcėlę turi išmokti visi](http://www.veidas.lt/maisto-sauga-ir-kokybe-abecele-turi-ismokti-visi-pr)“ *Žurnalas „Veidas“*. Prieiga per internetą: <http://www.veidas.lt/maisto-sauga-ir-kokybe-abecele-turi-ismokti-visi-pr> (žiūrėta 2016 m. sausio 5 d.)
2. Anttila M. (2004). Consumer price perceptions after translation to Euro currency.
3. Baines T., Kay G., (2002) "Manufacturing Sourcing Practices and Relationships", *The International Journal of Logistics Management*, Vol. 13
4. Bartkevičiūtė R., Barzda A., Stukas R., Abaravičius A., Petkevičienė J., Klumbienė J. (2010) „Sveikos mitybos rekomendacijos“, Vilnius.
5. Barzda, A. (2007). Maisto sauga Lietuvoje. Mokslas ir gyvenimas.
6. Bernues A., Corcoran K., Olaizola A. (2003). Extrinsic attributes of red meat as indicators of quality in Europe: an application for market segmentation.
7. Bigliardi, B., Bottani, E. (2010). Performance measurement in the food supply chain: a balanced scorecard approach. *Facilities*, Vol. 28, p.249 – 260.
8. Čereška A, Pauža V. Kokybės analizė ir valdymas. Mokomoji knyga 2005.
9. Daličenko, H. (2012). Maisto žaliavų kokybės ir saugos valdymas. Mokomoji knyga.
10. Europos Parlamentas. Maisto sauga. (2015) Prieiga per internetą: http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/lt/displayFtu.html?ftuId=FTU_5.5.5.html (žiūrėta 2015 m. spalio 15 d.)
11. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 396/2005 “Dėl didžiausių pesticidų likučių kiekių augalinės ir gyvūninės kilmės maiste ir pašaruose ar ant jų”. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32005R0396:LT:HTML> (žiūrėta 2015 m. spalio 15 d.)
12. FAO/WHO Publication, „Assuring food safety and quality: Guidelines for strengthening national Food control systems“
13. Gaigalas A., Vaičiulis A., Konferencija „Maisto sauga ir priežiūra“. *Žurnalas Mokslas ir Gyvenimas* (2007/11).
14. Giovannucci D., Satin M., (2000) „Food quality issues : Understanding HACCP and other quality management techniques“.
15. Gribausienė E., (2006). “Maisto kokybės ir saugos politika Lietuvoje”, LŽŪU, Ekonomikos Fakultetas. Prieiga per internetą: <http://vddb.library.lt/fedora/get/LT->

eLABa-0001:E.02~2006~D_20060526_094146-61968/DS.005.0.01.ETD (žiūrėta 2015 m. spalio 18 d.)

16. Incienė G., Jazbutis T., Patackienė N. „Prekių savybės ir kokybė“. Vilniaus universiteto leidykla, 1996.
17. Įsakymas Nr. 3D-169 „Dėl Lietuvos kaimo plėtros 2014–2020 metų programos priemonės „Žemės ūkio ir maisto produktų kokybės sistemos“ įgyvendinimo taisyklių patvirtinimo“ (TAR, 2015-03-13, Nr. 2015-03763)
18. Įsakymas Nr. 3D-794 „Dėl duonos ir pyrago kepinių apibūdinimo, gamybos ir prekinio pateikimo techninio reglamento ir miltinės konditerijos gaminių apibūdinimo, gamybos ir prekinio pateikimo techninio reglamento patvirtinimo. (TAR, 2014-10-28, 2014-15024)
19. Įsakymo nr. 3D-308 „Dėl išskirtinės kokybės žemės ūkio ir maisto produktų specifikacijų“ pakeitimo. (TAR, 2015-09-17, Nr. 13929)
20. Jackūnaitė D., (2009) Maisto produktų kokybės ir saugumo valdymas UAB „Norvelita“. LŽŪU
21. Jeznach, M. (2007) Międzynarodowe standardy zarządzania jakością i bezpieczeństwem żywności w branży rolno – spożywczej. Podstawy marketingu żywności. SGGW, Warszawa.
22. Jurkevičienė J. (2011) Maisto saugos vertinimas Širvintų rajono viešojo maitinimo įstaigose.
23. Kardelis, K. (1997), Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. Kaunas. Technologija.
24. Knight G.A. (1999). Consumer preferences for foreign and domestic products. Journal of Consumer Marketing.
25. Komisijos reglamentas (EB) Nr. 2023/2006. „Dėl medžiagų ir gaminių, skirtų liestis su maistu, geros gamybos praktikos“ Prieiga per internetą: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:384:0075:0078:LT:PDF> (žiūrėta 2015 m. spalio 10 d.)
26. Knaflawska J., Pospiech E.. (2007) „Quality assurance systems in food industry and health security of food“.
27. Kulaitienė J. (2012) „Išskirtinės kokybės žemės ūkio ir maisto produktai“, Mokomoji knyga.
28. Liboreiro Paiva C., (2013) „Quality Management: Important Aspects for the Food Industry“

29. Lietuvos Respublikos Sveikatos Apsaugos ministro ĮSAKYMAS, dėl Lietuvos higienos normos HN 15:2005 „Maisto Higiena“ patvirtinimo. Įsakymo nr. V-675. 2005 m. rugsėjo 1 d
30. Lietuvos Respublikos Maisto Įstatymas. 2000 m. balandžio 4 d. Nr. VIII-1608, Vilnius. LRS
31. Lietuvos Verslo Konfederacija. Maisto produktų ir gėrimų gamybos sektoriaus įmonių eksporto plėtros galimybių studija Baltijos šalims, 2014. Prieiga per internetą:
http://www.lvkk.lt/uploads/File/Asistentas1GS/24Maistas_Baltija.pdf (žiūrėta 2015 m. spalio 5 d.)
32. Manning, L., Baines, R.N., Chadd, S.A. (2006). Quality assurance models in the food supply chain. *British Food Journal*, Vol. 108, p. 91 – 104.
33. Manning, L., Baines, R.N., Chadd, S.A. (2006). Ethical modelling of the food supply chain. *British Food Journal*, Vol. 108, p. 358 – 370.
34. McEachern M.G., Schröder M.J.A. (2004). Integrating the voice of the consumer within the value chain: a focus on value-based labeling communications in the fresh-meat sector. *British Food Journal*.
35. Matuszak, K. (2002). Zarządzanie łańcuchem dostaw. *Stowarzyszenie „Wolna Przedsiębiorczość”*.
36. Neverdauskas B, Rastenis J. Vadybos pagrindai. Kaunas: Technologija; 2001
37. Neverauskienė A.(2006). Maisto prekių mokslas mitybos fiziologijos pagrindai.
38. Pabedinskaitė A, Vitkauskas R. (2009) Daugiakriterinis produkto kokybės vertinimas.
39. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1988). „SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perception of service quality“. *Journal of retailing*. Vol. 64 No.1, pp. 12-37.
40. Rutkovienė V., Garliauskienė G., (2007) *Ekologiškų maisto produktų paklausą lemiantys veiksniai*.
41. Startauskienė V.(2006)*Mėsos vertė vartotojui ir jos dindinimo būdai*
42. Sila, I., Ebrahimpour, M., Birkholz, C. (2006). Quality in supply chains: an empirical analysis. *Supply Chain Management: An International Journal*, Vol 11, p. 491 – 502.
43. Sridharan, U., Caines, W., Patterson, Ch., (2005). Implementation of supply chain management and its impact on the value of firms. *Supply Chain Management: An International Journal*, p. 313 – 318.

44. Sabienė N. (2007) Modulio AIEK B04 Maisto Kokybės Kontrolė, LŽŪU
45. Silayoi P., Speece M. (2004). Packaging and purchase decisions. An exploratory study on the impact of involvement level and time pressure. *British Food Journal*
46. Stankiewicz D. Nadzór nad jakością i bezpieczeństwem żywności. *Informacja BSiE* nr. 963.
47. Šimkus, A., Pilelienė, L. (2010). Sporto paslaugų kokybės vertinimas: teorinis aspektas. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, Nr. 53
48. Tracy M. (1998) „Maisto pramonė ir žemės ūkis rinkos ekonomikos sąlygomis. Žemės ūkio politika Europos Sąjungoje“.
49. Telešienė A. (2012) „Lietuviai įsibaiminę dėl maisto saugumo“ Prieiga per internetą: <http://ekologija.blogas.lt/lietuviai-isibaimine-del-maisto-saugumo-21110.html> (žiūrėta 2015 m. spalio 15 d.)
50. Tomošius Teodoras, Mikalauskienė Audronė (2009) „Valstybinė maisto ir kokybės kontrolė: Šiaulių apskrities atvejis“ *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*.
51. Vaičiulytė-Funk L., (2012) „Tradicinės ir padidintos biologinės vertės kvietinės-ruginės ir ruginės-kvietinės duonos gamybai ūkiuose“
52. Vaičiulytė-Funk L., Šalaševičienė A., (2013) „Kasdieninio vartojimo maisto produktų mikrobiologinė sauga gamybos ir laikymo metu“
53. Valstybinio audito ataskaita. *Maisto saugos užtikrinimas*. (2014)
54. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba. *2011 m. veiklos iššūkiai, tikslai ir įgyvendinimo strategija*, 2011.
55. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba. Maisto kontrolės veiklos ataskaitos už 2014 m. Prieiga per internetą: http://vmvt.lt/sites/default/files/maisto_skyriaus_ataskaita_2014m.pdf (žiūrėta 2015 m. spalio 15 d.)
56. Venskutonis R. RVASVT Maisto saugos sistema. Kaunas, 2010.
57. Vilkelis M.R. Prekių kokybės vadyba. Vilnius, 2000
58. Wandel M. (1997). Food labelling from a consumer perspective.
59. Witkowski, J. (2010). Zarządzanie łańcuchem dostaw, PWE, Warszawa 2003
60. Žemės ūkio ministerija (2008) Naujausios maisto saugos ir kokybės tendencijos. Prieiga per internetą: <http://zum.lrv.lt/lt/naujienos/naujausios-maisto-saugos-ir-kokybes-tendencijos>

CONSUMERS PERCEPTION GAPS OF FOOD QUALITY

Beata DAŠKEVIČIENĖ

Paper for the Master's degree

Quality Management Master's Program

Vilnius University, Faculty of Economics, Management Department

Supervisor – doc. dr. D. Serafinas

Vilnius, 2016

SUMMARY

63 pages, 31 pictures, 60 references, 4 appendixes.

The *main purpose* of this master's thesis is to find the consumer perception gaps of food quality.

This work consists of 3 (three) main parts: the analysis of literature, the research and its results and the developed model with its conclusion and recommendations.

The literature analysis consists of a review of the theories of quality, definitions of certain terms regarding food product quality, food quality indicators and the factors influencing them, as well as the main laws regulating food quality. This section also analyses the concept of food quality perception and forms a model of the gaps in consumer perception of food quality.

The research was divided into three studies: the pilot study, in which 40 respondents participated, whose main purpose was to determine the main criteria of bread quality perception. After that was an interview with experts, which sought to determine the expert opinion regarding questions of bread quality, because they are more familiar with food quality control and they evaluate food product quality according to more objective criteria. This study will help determine if the opinion of the general public regarding the criteria influencing bread quality matches the experts' opinion, and where there are perception gaps forming. In the final stage of the research - the user survey, there were 392 participants. This survey sought to determine the buying skills of consumers, as well as their perception of

food safety and perceived bread quality. The information collected was then analysed with the help of the computer program, SPSS.

To conclude, the research showed that there differences between consumer and expert perceived bread quality. A model of the gaps in consumer perception of food quality, which consists of 6 gaps, was created based on the differences determined by this research. The research showed that the main gap was the author's discovered knowledge gap.



Vartotojų duonos kokybės suvokimo žvalgybinis tyrimas

Gerb. Respondente,

Esu Vilniaus Universiteto, ekonomikos fakulteto kokybės vadybos magistrantūros studijų krypties studentė. Šiuo metu atlieku tyrimą, kurio tikslas - nustatyti vartotojų suvokimą apie duonos kokybę. Ši anketa skirta žvalgybiniam tyrimui atlikti.

Jūsų atsakymai į šios anketos klausimus yra man labai svarbūs ir naudingi. Ši anketa yra anoniminė ir surinkti duomenys bus panaudoti tik šio tyrimo analizei atlikti. Anketai užpildyti užteks 5-10 minučių.

Dėkoju už pagalbą ir linkiu gražios dienos

1. Kas daro įtaką renkantis maisto produktus?

- | | |
|--|--|
| ☐ Reklama | ☐ Taikomos nuolaidos/akcijos |
| ☐ Įpakavimas | ☐ Pasikliauju savo patirtimi |
| ☐ Rekomendacijos | ☐ Prekės pozicionavimas lentynoje |
| ☐ Informacija etiketėje | |

2. Kaip dažnai valgote duoną?

- 2-3 kartus per dieną
- Kartą per dieną
- 2-3 kartus per savaitę
- Kartą per savaitę
- Duonos visiškai nevalgau

5. Kokią duoną dažniausiai renkatės?

- Šviežiai keptą kepyklėlėje (rankų darbo)
- Šviežiai kepta prekybos centre
- Gamykliškai sufasuotą

3. Kokią duonos rūšį dažniausiai renkatės?

- Tamsią
- Šviesią
- Baltą
- Pilno grūdo tamsią
- Pilno grūdo šviesią

4. Kas Jums yra svarbiausia renkantis duoną?

- | | |
|---|---|
| ☐ Miltų rūšis | ☐ Bendra sudėtis |
| ☐ Duonos pagardai | ☐ Gamintojas |
| ☐ Maistingumas | ☐ Kaina |
| ☐ Kaloringumas | ☐ Įpakavimas |
| ☐ Išvaizda | ☐ Ekologiškumas |
| ☐ Skonis | ☐ Ženklinimas |
| ☐ Kvapas | ☐ Galiojimo terminas |
| ☐ Šviežumas | |
| ☐ Minkštumas/purumas | |

5. Kokie kriterijai, Jūsų manymu, leidžia spręsti apie duonos kokybę:

Kriterijai/vertinimas	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
Miltų rūšis					
Duonos pagardai					
Maistingumas					
Kaloringumas					
Išvaizda					
Kvapas					
Skonis					
Šviežumas					
Minkštumas/purumas					
Bendra sudėtis					
Gamintojas					
Kaina					
Įpakavimas					
Ekologiškumas					
Ženklinimas					
Galiojimo terminas					

6. Ar rinkdamiesi duoną skaitote prekės etiketę?

- Taip, visada
- Dažnai
- Kartais
- Niekada

7. Ar domitės sveika mityba?

- Nesidomiu
- Domiuosi mažiau negu vienerius metus
- Domiuosi 1-3 metus
- Domiuosi 4-5 metus

- Domiuosi 6-9 metus
- Domiuosi virš 10 metų

8. Ar esate girdėję sąvoką "Išskirtinės kokybės produktai" arba matę tokį ženklinį ant pakuotės?

- Taip
- Ne



9. Jūsų lytis:

- Moteris
- Vyras

10. Jūsų amžius:

- Iki 18 m.
- 19-24 m.
- 25-34 m.
- 35-44 m.
- 45-54 m.
- 55-64 m.
- Virš 65 m

11. Jūsų išsilavinimas:

- Nebaigtas vidurinis
- Vidurinis
- Profesinis
- Aukštesnysis
- Aukštasis

12. Jūsų šeimą sudaro:

- 1 žmogus
- 2 žmonės
- 3 žmonės
- 4 žmonės
- 5 ir daugiau

13. Kiek pajamų vidutiniškai tenka vienam šeimos nariui per mėnesį?

- iki 200 EUR
- 201-350 EUR
- 351-500 EUR
- 501-750 EUR
- 751-900 EUR
- Virš 900 EUR

Ekspertų interviu klausimynas

1. Kas nulemia žmogaus suvokimą apie maisto kokybę? Gal tai šeimos modelis, gal tradicijos, gal įpročiai ar kt.?
2. Remdamiesi kokias kriterijais apibrėžtumėte duonos kokybę?
3. Dauguma Lietuvoje ir Europos Sąjungoje teisės aktų tapatina maisto produktų, tame tarpe ir duonos, kokybę su maisto produktu sauga. Ar toks teisinis reglamentavimas neiškreipia žmogaus požiūrio ir neformuoja klaidingos nuomonės apie kokybę?
4. Atlikdama vartotojų žvalgybinį tyrimą, pateiktoje anketoje išskyriau tam tikrus kriterijus, remiantys kurias galima būtų spręsti apie duonos kokybę. Prašau įvertinti šiuos kriterijus naudojant Likerto skalę, nuo visiškai nesutinku iki visiškai sutinku.

Kokie kriterijai, Jūsų manymu, leidžia spręsti apie duonos kokybę:

Kriterijai/vertinimas	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
Miltų rūšis					
Duonos pagardai					
Maistingumas					
Kaloringumas					
Išvaizda					
Kvapas					
Skonis					
Šviežumas					
Minkštumas/purumas					
Bendra sudėtis					
Gamintojas					
Kaina					
Įpakavimas					
Ekologiškumas					
Ženklinimas					

Galiojimo terminas					
--------------------	--	--	--	--	--

5. Kokiai miltų rūšiai ir kokiems duonos pagardams teikia prioritetą?
6. Atlikus žvalgybinį tyrimą paaiškėjo, kad tik 65 proc. apklaustųjų respondentų niekada arba tik kartais pasižiūri į maisto produktų etikėtes. Kokie veiksniai gali tai lemti?
7. Lietuvos ūkio ministras 2007 m. priėmė įstatymą “Dėl išskirtinės kokybės produktų“. $\frac{3}{4}$ tyrimo respondentų, teigė, niekada negirdėję tokios sąvokos ir nematę ant pakuočių „Kokybė“ ženklavimo. Kokie veiksniai gali sąlygoti tokį mažą žmonių domėjimąsi „Išskirtinės kokybės produktais“?
8. Jūsų nuomone, kokią realią pridėtinę vertę toks sertifikavimas suteikia duonos gamintojams? Kaip galvojate ar toks sertifikavimas turi ateitį Lietuvos maisto produktų rinkoje?
9. Jūsų rekomendacijos, kaip eiliniam vartotojui, išsirinkti ne tik saugią, bet ir tikrai vertingą ir kokybišką duoną?

Vartotojų duonos kokybės suvokimo tyrimas

Gerb. Respondente,

Esu Beata Daškevičienė, Vilniaus Universiteto, ekonomikos fakulteto kokybės vadybos magistrantūros studijų krypties studentė. Šiuo metu atlieku tyrimą, kurio tikslas - nustatyti vartotojų suvokimą apie duonos kokybę.

Jūsų atsakymai į šios anketos klausimus yra man labai svarbūs ir naudingi. Ši anketa yra anoniminė ir surinkti duomenys bus panaudoti tik šio tyrimo analizei atlikti. Anketai užpildyti užteks 5-10 minučių.

Jei pageidaujate gauti šio tyrimo rezultatus, gale anketos nurodykite savo el.pašto adresą.

Dėkoju už pagalbą ir linkiu gražios dienos.

1. Kas daro įtaką renkantis maisto produktus?

- | | |
|--|---|
| ☐ Reklama | ☐ Taikomos nuolaidos/akcijos |
| ☐ Įpakavimas | ☐ Pasikliauju savo patirtimi |
| ☐ Rekomendacijos | ☐ Prekės pozicionavimas |
| ☐ Informacija etiketėje | lentynoje |

2. Kaip dažnai valgote duoną?

- 2-3 kartus per dieną
- Kartą per dieną
- 2-3 kartus per savaitę
- Kartą per savaitę
- Duonos visiškai nevalgau

3. Kokią duoną dažniausiai renkatės?

- Namie pagamintą duoną
- Šviežiai keptą kepyklėlėje (rankų darbo)
- Šviežiai kepta prekybos centre
- Gamykliškai sufasuotą
- Kitą (..... nurodykite)

4. Kokią miltų rūšį dažniausiai renkatės?

- Ruginę
 - Kvietinę
 - Kvietruginę
- Kitą (..... nurodykite)

5. Kokią duoną dažniausiai renkatės?

- Tamsią
- Šviesią
- Baltą

- Kitą (..... nurodykite)

6. Ar teikiate pirmenybę viso grūdo duonai?

- Taip
- Ne

7. Ar sutapatinate kokybiškos duonos ir saugios duonos sąvokas?

- Taip
- Ne

8. Ar namie kepta duona, Jūsų nuomone, yra kokybiškesnė už masinės gamybos?

- Taip
- Ne

9. Ar namie kepta duona visada yra saugi?

- Taip
- Ne

10. Kas Jums yra svarbiausia renkantis duoną?

- ☐ Miltų rūšis
- ☐ Duonos pagardai
- ☐ Maistingumas
- ☐ Kaloringumas
- ☐ Išvaizda
- ☐ Skonis
- ☐ Kvapas
- ☐ Šviežumas
- ☐ Minkštumas/purumas
- ☐ Bendra sudėtis
- ☐ Gamintojas
- ☐ Kaina
- ☐ Įpakavimas
- ☐ Ekologiškumas
- ☐ Ženklinimas
- ☐ Galiojimo terminas
- ☐ Kita (..... nurodykite)

11. Kokie kriterijai, Jūsų manymu, leidžia spręsti apie duonos kokybę:

Kriterijai/vertinimas	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
Miltų rūšis					
Duonos pagardai					
Maistingumas					
Kaloringumas					
Išvaizda					
Kvapas					
Skonis					
Šviežumas					
Minkštumas/purumas					
Bendra sudėtis					
Gamintojas					
Kaina					
Įpakavimas					
Ekologiškumas					
Ženklinimas					
Galiojimo terminas					

12. Ar rinkdamiesi duoną skaitote prekės etiketę?

- Taip, visada
- Dažnai
- Kartais
- Niekada

13. Ar domitės sveika mityba?

- Nesidomiu
- Domiuosi mažiau negu vienerius metus
- Domiuosi 1-3 metus
- Domiuosi 4-5 metus
- Domiuosi 6-9 metus
- Domiuosi virš 10 metų

14. Jūsų lytis:

- Moteris
- Vyras

15. Jūsų amžius:

- Iki 18 m.
- 19-34 m.
- 35-49 m.
- 50-64 m.
- Virš 65 m

16. Jūsų išsilavinimas:

- Nebaigtas vidurinis
- Vidurinis
- Profesinis
- Aukštesnysis
- Aukštasis

17. Jūsų šeimą sudaro:

- 1 žmogus
- 2 žmonės
- 3 žmonės
- 4 žmonės
- 5 ir daugiau

18. Kiek pajamų vidutiniškai tenka vienam šeimos nariui per mėnesį?

- iki 200 EUR
- 201-350 EUR
- 351-500 EUR
- 501-750 EUR
- 751-900 EUR
- Virš 900 EUR

Jūsų el.pašto adresas: