

## Véradói szegmensek vizsgálata fiatal felnőttek körében

*Investigation of young adults based on their blood donation behaviour*

PRÓNAY SZABOLCS

adjunktus, Szegedi Tudományegyetem, [pronay.szabolcs@eco.u-szeged.hu](mailto:pronay.szabolcs@eco.u-szeged.hu)

HUSZÁR SÁNDOR

egyetemi tanársegéd, Szegedi Tudományegyetem, [huszar.sandor@eco.u-szeged.hu](mailto:huszar.sandor@eco.u-szeged.hu)

IMREH SZABOLCS

egyetemi docens, Szegedi Tudományegyetem, [iszabi@eco.u-szeged.hu](mailto:iszabi@eco.u-szeged.hu)

### **Absztrakt**

A vér semmivel sem helyettesíthető, így egy ország vérellátása szempontjából különösen fontos a vér folyamatos utánpótlása. Országoként eltérő, hogy a lakosság milyen arányban és milyen gyakorisággal ad vért, amely hatással van a vérképlet szintjére. A fiatal felnőttek véleményének vizsgálata és szegmensek kialakítása több szempontból is indokolt. Ezen korosztály megfelelő egészségügyi állapottal rendelkezik, továbbá ők biztosítják a kiöregedő véradók utánpótlását. Kutatásunkban azt kívánjuk feltárni, hogy a fiatal felnőtt korosztály esetén milyen véradói szegmensek különíthetők el, és a kialakított véradói szegmensek milyen eltéréseket mutatnak a véradásról alkotott vélemény, motivációk és véradási szándék tekintetében. Felmérésünkben összesen 597 érvényes válaszadót soroltunk öt szegmensbe véradási szokásaik alapján. Kutatásunk fő eredményének ezt a szegmentált megközelítést tekintjük, mely újfajta megközelítést, és célzottabb marketingkommunikációt jelöl ki a véradásra való motiválás kommunikációját illetően. A kutatás eredményei alapján elmondható, hogy válaszadók szerint a véradás jó és hasznos dolog. Ugyanakkor fontos különbségek figyelhetők az egyes szegmensek esetén. A kutatás arra világít rá, hogy az alkalmi véradók és rendszeres véradók viszonylag hasonló véleményt formálnak és az igazán nagy törést a véleményekben az alkalmi és eseti véradók között figyelhetjük meg. Így azt a következtetést vonhatjuk le, hogy a véleménybeli különbségeket elsősorban a rendszeres és nem rendszeres véradók között jelentkeznek, mintsem a véradók és nem véradók között.

*Kulcsszavak: véradás, motiváció, attitűd, szegmentáció*

The blood is not replaceable, thus the continuously blood supply is important to a high extent from a country's perspective. The ratio of the population engaging in blood donation and its frequency differ by countries which has impact on the level of blood. The investigation of young adults is advised by several reasons. This generation has good health conditions, furthermore they will contribute to the blood supply – replacing old blood donors. Our investigation aims to introduce a new segmentation method that helps better understand the differences of attitudes, motivation and intention of young adults regarding blood donation. In our survey we created five segments from 597 respondents based on the blood donation habits. One of the main findings of our investigation

is the segmentation method which can increase the efficiency of targeted marketing communication to foster blood donation. According to the respondents, most participants agreed on blood donation is a good and advantageous activity. However, there are significant differences as well. The results suggest that regular blood-donors (REG) and dedicated blood-donors (DED) expressed quite similar opinion in the survey, but significant differences appears between regular blood-donors (REG) and multiple blood-donors (MUL). This finding suggest that main differences exist rather between regular blood-donors and multiple blood-donors, than between blood donors and non-blood-donors.

*Keywords: blood donation, motivation, attitude, segmentation*

### **Köszönetnyilvánítás:**

A kutatás az „Intelligens élettudományi technológiák, módszertanok, alkalmazások fejlesztése és innovatív folyamatok, szolgáltatások kialakítása a szegedi tudásbázisra építve” című EFOP-3.6.1-16-2016-00008 azonosítószámú pályázat finanszírozásával valósult meg.

## **1. Bevezetés**

A véradás nemzetközi szempontból is kiemelt jelentőséggel bíró tevékenység. Mivel a vér szintetikusán nem helyettesíthető, de folyamatos kereslet mutatkozik iránta, így kizárólag más emberek (jellemzően önkéntes) hozzájárulásával biztosítható a megfelelő készletmennyiség, és a vérellátó rendszer stabilitása. A WHO által ezen témakört érintő legfontosabb megállapítások az alábbiak<sup>6</sup>:

- A véradásra alkalmas emberek mindössze 10%-a ad vért.
- A véradók életciklusa jellemzően rövid, azaz általánosságban nem lehet hosszú távon számítani a véradókra, így kritikusan fontos a folyamatos utánpótlás biztosítása, vagyis az új véradók bevonása.
- A rendszeres véradók – akik évi legalább 2 alkalommal, kiszámítható rendszerességgel adnak vért – jelentik a rendszer legfontosabb pillérét.
- A WHO által vizsgált 159 országban összességében növekedett a véradások száma 2008-2013 között, azonban a növekedés főleg a korábban alacsony véradási hajlandósággal rendelkező fejlődő régiókból érkezett, míg Európában a növekedés csak 3%-os volt.
- Az önellátáshoz egy országnak 1000 lakosonként átlagosan legalább 20-25 rendszeres véradóra van szüksége – habár országonként jelentős különbségek lehetnek ebben a szintben az adott ország epidemiológiai helyzetének függvényében.

A magyar sajátosságok feltárásához érdemes összevetni a régió többi országával a WHO magyar véradási statisztikáit (1. táblázat).

---

<sup>6</sup> <http://www.euro.who.int/en/health-topics/Health-systems/blood-safety/data-and-statistics>

**1. táblázat: A véradoi állomány jellemzői Magyarországon és a környező országokban (2012)**

|               | Összes donáció | Első véradótól | Visszatérő véradótól | Lakosság   | Összes donáció 1000 főre | Első véradótól 1000 főre | Visszatérő véradótól 1000 főre | Visszatérő donortól származó arány |
|---------------|----------------|----------------|----------------------|------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| Magyarország  | 428 540        | 44 785         | 383 755              | 9 954 941  | 43,05                    | 4,50                     | 38,55                          | 89,55%                             |
| Lengyelország | 1 159 581      | 166 658        | 992 978              | 38 216 635 | 30,34                    | 4,36                     | 25,98                          | 85,63%                             |
| Románia       | 399 848        | 91 902         | 297 946              | 21 698 585 | 18,43                    | 4,24                     | 13,73                          | 74,51%                             |
| Szlovákia     | 203 825        | -              | -                    | 5 450 223  | 37,40                    |                          |                                |                                    |
| Szlovénia     | 93 099         | 9 100          | 83 999               | 2 071 997  | 44,93                    | 4,39                     | 40,54                          | 90,23%                             |
| Csehország    | 418 900        | 28 100         | 390 800              | 10 702 197 | 39,14                    | 2,63                     | 36,52                          | 93,29%                             |
| Horvátország  | 182 068        | 12 216         | 169 852              | 4 289 714  | 42,44                    | 2,85                     | 39,60                          | 93,29%                             |

Forrás: Összeállítás a Global Database on Blood Safety (GDBS)<sup>7</sup> alapján

Először is megállapíthatjuk, hogy összes donáció szám tekintetében Lengyelország után a második a sorban Magyarország. Ha ezt lakosságarányosan nézve 1000 főre vetítjük, akkor szintén második, ezúttal Szlovénia mögött. Az első véradók esetében szintén pozitív a magyar kép, ahol 1000 főre vetítve a legmagasabb arányt (4,5 fő) képviselik, ami közel duplája a cseh és horvát értékeknek.

Kutatásunk szempontjából azonban érdemes külön figyelmet fordítani a visszatérő donorok számára. Itt azt látjuk, hogy a visszatérő véradóktól származó donációk száma 1000 főre vetítve Magyarország esetében csak a középmezőnyben van. A visszatérő donoroktól érkező véradások aránya (89,55%) pedig csak a román és a lengyel értéket haladja meg – habár így is az Európai régióra jellemző átlag (85%) felett van. Érdemes azonban megnézni, egy ország vonatkozásában az egy donorra jutó átlagos össz-donáció számot, vagyis azt a mutatót, mely jelzi, hogy egy donor átlagosan hány alkalommal ad vért az eddigiek során összesen. Habár Magyarországon átlagosan magasnak mondható a visszatérő donorok száma, azonban más, hasonlóan magas visszatérési aránnyal jellemezhető országokhoz képest itt alacsonyabb az egy donorra eső összes véradás száma (1,53 donáció). Összehasonlításként megnézhetjük, hogy Lengyelországban a visszatérő donorok száma kb. 75%, szemben a magyar kb. 85%-kal, míg az egy donorra eső összes donáció szám Lengyelországban 1,88, addig Magyarországon csak 1,53. Ez tehát azt jelenti, hogy a visszatérő donorok között relatíve (a többi hasonló visszatérő donorállományú országhoz képest)

<sup>7</sup> [https://www.who.int/bloodsafety/global\\_database/en/](https://www.who.int/bloodsafety/global_database/en/)

többben vannak ritkán visszatérő donorok, és relatíve kevesen vannak az elkötelezett, rendszeresen visszatérő véradók.

A magyarországi vérellátó szerv, az Országos Vérellátó Szolgálat<sup>8</sup> (továbbiakban: OVSZ) statisztikái szerint a visszatérő véradók száma különösen a fiatalok körében aggasztóan alacsony – ahogy ez a 2. táblázatban is látszik.

**2. táblázat: A visszatérő véradók aránya életkori bontásban (2017)**

| Életkor  | Véradó (fő) | Visszatérő véradó (fő) | Visszatérő véradók aránya (%) |
|----------|-------------|------------------------|-------------------------------|
| 18-25 év | 47 211      | 10 480                 | 22%                           |
| 26-30 év | 25 227      | 6 961                  | 28%                           |
| 31-35 év | 26 465      | 8 164                  | 31%                           |
| 36-40 év | 39 097      | 13 465                 | 34%                           |
| 41-45 év | 40 232      | 15 296                 | 38%                           |
| 46-50 év | 31 936      | 12 957                 | 41%                           |
| 51-55 év | 23 139      | 10 013                 | 43%                           |
| 56-60 év | 18 181      | 8 252                  | 45%                           |
| 61-65 év | 9 755       | 5 098                  | 52%                           |
| 66+ év   | 509         | 206                    | 40%                           |

*Forrás: OVSZ adatai alapján saját szerkesztés*

A véradás Russell-Bennett et al. (2016) szerint egyfajta altruisztikus társadalmi szolgáltatás, amely során a csereeszköz maga a vér. A csere során a donor jelenik meg fogyasztóként, aki viszont a véradásért cserébe nem kap közvetlenül ellentételezést. Hasonlóan fogalmaz McColl-Kennedy et al. (2012) is, miszerint az egészségügyi rendszerben a donorok készségeikkel és képességeikkel (akár szövetükkel, testrészükkel, szerveikkel, stb.) járulnak hozzá a rendszer működéséhez. Mindezek tükrében tűztük ki kutatásunk célját, melynek során a magyarországi fiatalokat – mint a véradás jövőjével kapcsolatban fontos szegmens – vizsgáltuk véradási hajlandóság és rendszeresség tekintetében. Az általános véradói szegmensen belül különítettünk el kisebb alszegmenseket a visszatérés gyakorisága szerint, ezáltal kívántuk feltárni, hogy miben különböznek az igazán elkötelezett rendszeres véradók azoktól, akik csak eseti jelleggel adtak vért,

<sup>8</sup> [www.ovsz.hu](http://www.ovsz.hu)

illetve azoktól, akik még soha nem adtak vért. E különbségek feltárásával, és e sajátos szegmensek beazonosításával meghatározhatjuk azt, hogy mit kell tennünk annak érdekében, hogy a fiatalok véradási gyakoriságát növelni lehessen. E cél megvalósítása által hosszútávra nézve is kiemelt pozitív hatást lehet tenni egy ország vérellátó rendszerére.

## 2. Szakirodalmi áttekintés

Az elmúlt évtizedekben több primer kutatás is készült a véradók véleményének és motivációinak feltárására. A vér kizárólag donációk útján pótolható, így fontos megismernünk a donorok véleményét. A témában készült felmérések sok esetben leíró statisztikai módszereket alkalmaztak, viszont találhatunk közöttük olyanokat is, amelyek valamilyen általános pszichológiai modell alkalmazásával kívánják vizsgálni a véradásra ható tényezőket. A szakirodalom a véradással kapcsolatban már feltárta, hogy a szociodemográfiai, szervezeti, fiziológiai tényezők mellett a pszichológiai tényezők is kiemelt szerepet játszanak a véradásban (MASSER et al. 2008.), ezért ebben a fejezetben kifejezetten az egyén attitűdjével foglalkozunk.

Az egyén viselkedésének megértésében fontos szerepet játszik az egyén véleményének megismerése. A véradás során a kérdés az, hogy vajon az egyén mit gondol a véradásról, alapvetően pozitív vagy negatív érzéseket, asszociációkat társít a tevékenységhez. Az attitűdvizsgálatok célja, hogy az egyén ezen véleményének megismerésével tudjunk következtetni arra, hogy vajon mely tényezők játszhatnak szerepet a véradásban.

Korábbi kutatások arra világítottak rá, hogy az egyén véradási szokásaival kapcsolatban fontos szerepet játszik az, hogy az egyén véradóként tekint-e magára (CHARNG et al. 1988; FERGUSON et al. 2007). Előfordulhat az is, hogy az egyén már adott vért néhány alkalommal, azonban nem tekint magára (rendszeres) véradóként. Az önmagunkról alkotott véleményt viszont nagyban befolyásolják a korábbi tapasztalatok, például hány alkalommal adtunk vért korábban (CHARNG et al. 1988). Ez alapján joggal feltételezhetjük, hogy valaki minél többször adott vért, annál inkább véradóként azonosítja magát, és ebben a szerepkörben egyfajta elvárásként érzékeli, hogy megfelelő időközönként adjon is vért. Erre egyfajta belső motivációként is tekinthetünk. A véradási szándék (intention) és ez a fajta ön-azonosság közötti kapcsolatot több kutatás is vizsgálta, amelyek az ön-azonosság meghatározó szerepét támasztották alá (GILES et al. 2004; MCMAHON – BYRNE 2008).

A motivációk vizsgálata különösen fontos, hiszen egyrészt nehéz azonosítani azokat a motivációkat, amelyek valóban hozzájárulnak a véradás ösztönzéséhez, másrészt pedig azok a donorok, akik önszántukból (önkéntes, nem fizetett donorok – voluntary, non-remunerated donors - VNRDs) adnak vért, azok körében alacsonyabb a transzfúziós fertőzésekkel (TTI – transfusion-transmissible infections) járó kockázatok (WHO 2009). Az utóbbi megállapítás különösen felértékelődik akkor, amikor egy olyan vérellátó rendszer esetén vizsgáljuk a motivációkat, ahol (1) a pénzügyi ösztönzőkkel könnyen lehet ösztönözni a potenciális véradókat, (2) a vérellátó rendszer nem képes megfelelően szűrni a fertőzőes megbetegedéseket, valamint (3) összességében magas a lakosság körében ezen betegségek előfordulási aránya.

Emellett az önkéntes véradók egyik nagy előnye, hogy rendszeresen adnak vért, ezáltal a véradó központok számára egy biztos bázist jelentenek, ezzel hozzájárulva a folyamatos és megbízható vérellátáshoz (KIGULI et al. 2015). Ugyanakkor egyes felmérések arra világítanak rá, hogy kizárólag az állandó véradókra számítani sem lehet célravezető, hiszen egy bizonyos mennyiség után egy újabb egység vér megszerzése a költségeket akár ötszörösére is növelheti (ALLAIN 2010). E tekintetben az önkéntes véradók meggyőzése egy idő után már nehéz, valamint valószínűsíthető egyfajta telítettség, amit el tudunk érni a lakosság körében.

Kvalitatív kutatási eredmények alapján elmondható, hogy a véradás motivációi között kiemelhető egyrészt a szolidaritás, a vérellátás biztosítása iránti szándék, a véradás előnyei az egyén számára, valamint a kíváncsiság (SOUZA et al. 2008). Az utóbbi különösen a fiatalok körében lehet érdekes, hiszen a fiatalok esetén ez a kíváncsiság magasabb lehet, így számukra a véradás egyfajta új megismerésére irányuló élmény is lehet.

A véradással kapcsolatos kutatások között kiemelt szerepet játszanak közismert szociálpszichológiai modellek, amelyek egyik központi eleme a *viselkedési szándék* (FERGUSON 1996). Mind az Indokolt Cselekvés Elméletének (FISHBEIN – AJZEN 1975; AJZEN – FISHBEIN 1980), mind pedig a Tervezett Viselkedés Elméletének (AJZEN 1988; AJZEN 1991) meghatározó részét képezi a *szándék*. Ugyanakkor találunk arra is példát, hogy az előbb említett modellek mellett Bandura (1997) Én-hatékonyság elméletét is alkalmazzák a viselkedést magyarázó modellek fejlesztésében véradás területén (ARMITAGE – CONNER 2001).

A szándék vizsgálatával kapcsolatban több kutatás is napvilágot látott. FRANCE et al. (2007) például tapasztalt véradók körében készített felmérése során arra jutott, hogy a szándék kialakulásában a legnagyobb szerepet az attitűd és az Én-hatékonyság játsszák. Ezek az eredmények azt a feltételezést támasztják alá, hogy az adott cselekvésről kialakult véleményünk, valamint az adott szituációban észlelt hatékonyságunk (képesnek érzem-e magam vért adni) játszik jelentős szerepet a véradásban. Egy másik kutatás szintén hasonló eredményekre jutott (MASSER et al. 2009), ahol az attitűd és az önazonosság mellett még a morális normák szerepe volt jelentős. A morális norma elsősorban az egyén által észlelt társadalmi nyomást jelenti a véradásra vonatkoztatva, amely meghatározó a véradásban (ARMITAGE – CONNER 2001; GODIN et al. 2007).

Az irodalmi áttekintésben bemutatott kutatások eredményeire alapozva jelenlegi felmérésünkben elsősorban a véradással kapcsolatos attitűdöt, a véradással kapcsolatos motivációkat, valamint a véradási szándékot vizsgáljuk. Ahogyan korábbi kutatások és szociálpszichológiai modellek is rávilágítottak a társas környezet befolyására, így a motivációk esetén mi is kiemelt figyelmet szenteltünk a társas hatások vizsgálatára is.

### **3. Kutatás módszertana**

Kutatásunk célja az egyetemisták véradási gyakoriságára jellemző sajátosságok feltárása, és rendszeresség szempontjából sajátos szegmensek beazonosítása, jellemzése volt. Arra a kérdésre

kívántunk választ kapni, hogy miként lehet szegmenseket elkülöníteni az egyetemisták körében véradási gyakoriságok szerint, és e szegmensek mely dimenziók mentén különülnek el egymástól.

Kutatásunk során nem egy általános áttekintést kívántunk adni az egyetemisták véradási szokásairól, hanem arra kerestük a választ, hogy véradási gyakoriság szerint miként lehet szegmentálni e csoportot. Kutatásunk fő módszere az volt, hogy előbb önbesorolással 5 szegmensre osztottuk a válaszadókat véradási gyakoriság szerint, majd e szegmenseket keresztábla, illetve ANOVA vizsgálatok által elemeztük, hogy mely dimenziókban mutatnak jelentős különbségeket, illetve hol találunk éles „törésvonalakat” az egyes szegmensek között. Az egyes dimenziókat több változóval, 5 fokozatú Likert-skálás kérdésekkel vizsgáltuk. E módszerrel feltárhatjuk a véradási gyakoriság szerint különböző szegmensek jellemzőit.

A vizsgálatban az egyik legnagyobb magyarországi egyetem hallgatói vettek részt. A kutatáshoz felhasznált online kérdőív összeállítása során a szakirodalmi áttekintés fejezetben bemutatott forrásokra támaszkodtunk, illetve szakmai interjúkat folytattunk le az OVSZ vezetőségének tagjaival. Mindezek alapján összeállt egy kérdőív, melyet online formában hólabda módszerrel juttattunk el az egyetemistákhoz. Összesen 597 értékelhető választ kaptunk. A minta ugyan nem tekinthető reprezentatívnak, de főbb demográfiai jellemzők mentén általánosságban illeszkedik a vizsgált intézmény hallgatóinak jellemzőihez. A mintában 38% férfi és 62% nő szerepelt, életkorukat tekintve 18-30 év közöttiek, 92% 18-23 év közötti, azaz hagyományos értelemben vett egyetemista korú. 4% a fővárosban, 31% megyeszékhelyen, 47% egyéb városban lakik, míg 18% faluban él.

#### 4. Eredmények

A véradási gyakoriság szerinti szegmenseket egy önbesoroló kérdés által alakítottuk melynek során a véradási gyakoriságra kérdeztünk rá. Ez alapján jött létre kutatásunk alábbi 5 fő szegmense, melyeket később számos dimenzió mentén vizsgáltunk:

- Rendszeres véradók (a tanulmányban: DED (Dedicated blood-donors)): Akik *2-3 havi rendszerességgel* adnak vért. Ők a vérellátó rendszer oszlopai, a leglojálisabb véradók. A minta: 2,2%-a
- Alkalmi véradók (a tanulmányban: REG (Regular blood-donors)): Akik *évente 1-2 alkalommal* adnak vért. A vérellátó rendszer szempontjából szintén fontos szereplők, mivel rendszeres visszatérők, így lehet rájuk számítani. A minta: 8 %-a.
- Eseti véradók (a tanulmányban MUL (Multiple blood-donors)): Akik már *több alkalommal adtak vért, de nem rendszeresen*. Bennük komoly potenciál rejlik, ugyanis még nem rendszeres véradók, de mivel már visszatértek legalább egyszer, így jó eséllyel lehet belőlük rendszeres véradókat csinálni. A minta 8,5%-a.
- Egyszeri véradók (a tanulmányban ONE (One-time blood donors)): Akik *életükben egyetlen alkalommal adtak vért*. Ők alkalmasak vért adni, de valamiért nem tértek vissza, kvázi lemorzsolódónak tekinthetők. Az ő visszatérítésük stratégiai cél lehet. A minta: 15,9%-a.
- Nem-véradók (a tanulmányban NON (Not blood donors)): Akik még *soha nem adtak vért*. A minta: 65,3%-a.

A magyarországi véradók számához viszonyítva azt láthatjuk, hogy a mintában felülreprezentáltak általánosságban a véradók, mely egyenes következménye annak, hogy a téma iránt érdeklők nagyobb arányban töltötték ki a kérdőívet. Ez összességében vizsgálatunk szempontjából egy kifejezetten fontos előny volt, hiszen a nagy, általános „véradók” csoporton belüli alszegmensek meghatározásához fontos volt, hogy megfelelő számú válaszadót kapjunk minden véradói szegmensből.

Demográfiai jellemzőiket tekintve Chi-négyzet tesztet alkalmazva azt találtuk, hogy lakóhely és nem szerint nincs különbség a szegmensek között. ANOVA vizsgálat azonban arra utal, hogy életkor szerint van különbség az egyes szegmensek között ( $F=7,69$ ,  $\text{sig}=0,0009$ ). A REG tagjai voltak a legidősebbek (21,7 év), míg a ONE (20,6 év) és NON (20,2 év) szegmensek tagjai fiatalabbak.

#### 4.1. Véradásról való vélemény

A véradásról való vélemény terén az ANOVA vizsgálat szerint nem volt különbség a szegmensek között a tekintetben, hogy mennyire tartják „hasznosnak” ( $\text{sig}=0,570$ ), illetve „általánosságban jó dolog”-nak ( $\text{sig}=0,728$ ), itt minden szegmens esetében – még a NON esetében is – általános egyetértést (4,2 és 4,4 közötti átlagokat) találtunk. Szignifikáns különbségeket ( $\text{sig}=0,000$ ) találunk azonban szegmensenként arra vonatkozóan, hogy a véradóra nézve milyen hatásúnak gondolják a véradást – ahogy az a 3. táblázatban látható.

**3. táblázat: A véradásra vonatkozó attitűd szegmensenként, (1=Egyáltalán nem ért egyet; 5=Teljes mértékben egyetért), N= 597**

| Szegmensek      | Átlagok             |            |               |
|-----------------|---------------------|------------|---------------|
|                 | előnyös a véradónak | kellemes   | nem stresszes |
| NON             | 3,1                 | 1,8        | 2,4           |
| ONE             | 3,6                 | 2,1        | 2,9           |
| MUL             | 3,6                 | 2,0        | 2,6           |
| REG             | 3,6                 | 2,4        | 3,1           |
| DED             | 4,1                 | 3,2        | 3,3           |
| <b>Összesen</b> | <b>3,3</b>          | <b>1,9</b> | <b>2,6</b>    |

*NON= Not blood donors – Nem véradó; ONE= One-time blood donors – Egyszeri véradó; MUL= Multiple blood-donors – Eseti véradó; REG= Regular blood-donors – Alkalmi véradó; DED= Dedicated blood-donors – Rendszeres véradó*

*Forrás: saját szerkesztés*

Általánosságban a véradók belátják, hogy a véradás inkább előnyös a véradónak ( $m=3,3$ ), viszont kellemetlen ( $m=1,9$ ) és stresszes folyamatnak ( $m=2,6$ ) tartják. Azt láthatjuk, hogy az elkötelezettebb véradók szerint előnyösebb a véradónak a véradás, mint a kevésbé elkötelezett véradók szerint – különösen igaz ez a rendszeres véradók csoport tagjaira, akik kifejezetten



előnyösnek tartják ezt a tevékenységet magukra nézve. Ennél is jelentősebb különbségek voltak tapasztalhatók a véradásra, mint aktusra vonatkozó véleményeket illetően, ahol a rendszeres véradói csoport az egyetlen, mely kellemes dolognak tartja. Általánosságban egy törésvonal rajzolódik ki az eseti véradók és alkalmi véradók csoport között e tekintetben. Míg az eseti véradók kifejezetten kellemetlen (m=2,0) és stresszes (m=2,6) folyamatnak tartja a véradást, addig az alkalmi véradók kevésbé kellemetlen (m=2,4) és kevésbé stresszes (m=3,1) értékelést adtak.

#### 4.2. A véradás és az egyén kapcsolata

Kutatásunk során vizsgáltuk, hogy maga a véradás milyen viszonyban áll az egyén személyiségével, mennyire fontos része annak, amit magáról vall. Általánosságban azt láthatjuk, hogy a válaszadó fiatalok számára a véradás átlagosan fontos dolog (m= 3,0), és az átlagosnál valamivel jobban tartják magukat véradó típusnak (m=3,3), szoktak ugyan gondolni a véradásra (m=2,4), de az nem fontos része annak, amit magukról gondolnak (m= 2,0) (4. táblázat).

**4. táblázat: A véradás jelentősége az egyén számára (1=Egyáltalán nem ért egyet; 5=Teljes mértékben egyetért), N= 597**

| Szegmensek | Átlag                      |   |   |   |
|------------|----------------------------|---|---|---|
|            | A véradás fontos számomra. | A véradásra szinte soha nem szoktam gondolni. | A véradás egy fontos része annak, ami vagyok. | Olyan típusú ember vagyok, aki ad(na) vért. |
| NON        | 2,8                        | 2,6   | 1,7   | 3,0   |
| ONE        | 3,3                        | 2,2   | 2,3   | 3,7   |
| MUL        | 3,3                        | 2,2   | 2,4   | 3,7   |
| REG        | 3,7                        | 2,0   | 2,7   | 4,1   |
| DED        | 4,2                        | 1,6   | 4,0   | 3,9   |
| Összesen   | 3,0                        | 2,4   | 2,0   | 3,3   |

NON= Not blood donors – Nem véradó; ONE= One-time blood donors – Egyszeri véradó; MUL= Multiple blood-donors – Eseti véradó; REG= Regular blood-donors – Alkalmi véradó; DED= Dedicated blood-donors – Rendszeres véradó

*Forrás: saját szerkesztés*

Kutatásunk célja szempontjából az összevont értékelésnél nagyobb jelentősége van annak, hogy milyen különbségek mutatkoznak az egyes szegmensek között a véradáshoz való viszonyuk tekintetében. Az ANOVA vizsgálat alapján az 4. táblázatban megjelölt 4 kérdésre adott válaszokban volt szignifikáns (sig=0.000) eltérés szegmensenként. Az nem különösebben meglepő, hogy a rendszeres véradói szegmens tagjai számára kiemelten fontos a véradás (m= 4,2), sokat gondolnak rá (m=1,6), fontos része az énképüknek (m=4,0), és magukat véradó típusnak tartják (m= 3,9), míg a nem véradók éppen ennek ellenkezőjéről számoltak be. Az azonban érdekes, hogy a rendszeres véradókon kívüli másik három véradói szegmens (ONE, MUL, REG) miként különül el egymástól. A 4. táblázat eredményei alapján egyértelműen együttmozog az egyszeri és az eseti véradói szegmens, melyektől elkülönül a rendszeres véradói szegmens. Az

egyszeri és az alkalmi véradókhoz képest a rendszeres véradói szegmens tagjai számára a véradás fontosabb (m= 3,3 vs. 3,7), gyakrabban gondolnak rá (m=2,2 vs. 2,0), fontosabb része annak, amit magukról gondolnak (m=2,3/2,4 vs. 2,7) és inkább tartják magukat véradó típusnak (m= 3,7 vs. 4,1).

#### 4.3. Motiváció a véradásra

Megvizsgáltuk azt is, hogy a fiatalokat miként lehetne motiválni a véradásra. Több lehetőséget ajánlottunk fel, mindegyiknél 1-5 skálán jelölhették meg, hogy számukra mennyire lenne motiváló. Általánosságban azt láthatjuk, hogy a hírességeknek, és az egyszerű emlékeztetésnek van kisebb jelentősége, míg a konkrét súlyos beteg bír nagyobb motiváló erővel. Az igazán érdekes eredményeket azonban itt is akkor kapjuk meg, ha szegmensenként külön bontva vizsgáljuk meg a válaszokat. Az ANOVA vizsgálat szerint az 5. táblázatban szereplő kérdések mindegyikénél szignifikáns (sig=0.000) különbség van a válaszokban szegmensek szerint.

**5. táblázat: Mennyire motiválná az egyént véradásra az alábbi tényező (1=Egyáltalán nem; 5=Nagyon), N=597**

| Szegmensek      | Mean   |  |   |   |  |   |
|-----------------|--|--|---|---|--|---|
|                 | Egy Ön által sokra tartott híresség felszólít a véradásra. | Eszébe jut, hogy már régen adott vért. | Barátai / ismerősei elmennek vért adni. | Felhívást kap, hogy a vérellátó rendszernek szüksége van vérré. | Barátai / ismerősei elhívják Önt, hogy menjen vért adni. | Felhívást kap, hogy egy konkrét súlyos betegnek azonnal szüksége van vérré. |
| <b>NON</b>      | <b>2,1</b>   | <b>2,1</b>                             | <b>2,8</b>                              | <b>2,9</b>  | <b>2,9</b>   | <b>3,4</b>  |
| <b>ONE</b>      | 2,7  | 3,0                                    | 3,5                                     | 3,5   | 3,7  | 4,0   |
| <b>MUL</b>      | <b>2,7</b>   | <b>3,1</b>                             | <b>3,3</b>                              | <b>3,7</b>  | <b>3,6</b>   | <b>4,0</b>  |
| <b>REG</b>      | 2,4  | 3,4                                    | 3,6                                     | 3,6   | 3,7  | 4,0   |
| <b>DED</b>      | <b>3,4</b>   | <b>3,9</b>                             | <b>3,9</b>                              | <b>3,9</b>  | <b>4,1</b>   | <b>4,2</b>  |
| <b>Összesen</b> | 2,3  | 2,5                                    | 3,0                                     | 3,1   | 3,2  | 3,6   |

NON= Not blood donors – Nem véradó; ONE= One-time blood donors – Egyszeri véradó; MUL= Multiple blood-donors – Eseti véradó; REG= Regular blood-donors – Alkalmi véradó; DED= Dedicated blood-donors – Rendszeres véradó

Forrás: saját szerkesztés

Általánosságban elmondhatjuk, hogy a rendszeres véradói szegmens bármilyen motivációra érzékenyen reagál, míg a nem véradói szegmens ingerküszöbét egyedül a konkrét súlyos beteg igénye éri el. A rendszeres véradói szegmensen kívüli másik három véradó szegmens (ONE, MUL, REG) kevésbé különül el e dimenziók mentén. Egyedül azt érdemes kiemelni, hogy az egyszerű emlékeztetésnek („Eszébe jut, hogy már régen adott vért”) a rendszeres véradók és az alkalmi véradói csoport esetében is relatíve (a ONE és MUL szegmenshez képest, illetve a többi motivációs tényezőhöz képest is) nagy jelentősége van. Ez azt jelenti, hogy a rendszeres véradók

esetében az egyszerű emlékeztetés is komoly motivációt jelent a véradásra – minden különösebb veszély, vagy plusz motivátor (barátok, beteg ember, etc.) nélkül.

#### 4.4. Tervezi-e, hogy a jövőben elmege vért adni

A vérellátó rendszer szempontjából a legfontosabb szempont a tervezhetőség. A vérkészítmények korlátozott raktározhatósága miatt kiemelten fontos a folyamatos utánpótlás, és a tervezhető készletmennyiség. Ennek tükrében vizsgálatunk legfontosabb kérdése az volt, hogy a válaszadók a jövőben terveznek-e vért adni. Meggyőződés szerint három kategória közül választhattak – ahogy az a 6. táblázatban látható. A válaszadók közel azonos arányban mondták azt, hogy nem terveznek vért adni (44,7%), illetve azt, hogy lehet, hogy fognak vért adni (43,6%), és mindössze a válaszadók 11,7%-a mondta azt, hogy biztosan el fog menni vért adni.

**6. táblázat: Tervezi, hogy a jövőben elmege vért adni? , N=597**

| Segment  | Átlag |   |                                | TOTAL |
|----------|-------|---|--------------------------------|-------|
|          | Nem   | Igen, már gondoltam rá, lehet, hogy el fogok menni. | Igen, biztosan el fogok menni. |       |
| NON      | 60,0% | 37,9%   | 2,1%                           | 100%  |
| ONE      | 18,9% | 63,2%   | 17,9%                          | 100%  |
| MUL      | 19,6% | 60,8%   | 19,6%                          | 100%  |
| REG      | 10,4% | 41,7%   | 47,9%                          | 100%  |
| DED      | 0,0%  | 7,7%  | 92,3%                          | 100%  |
| Összesen | 44,7% | 43,6%   | 11,7%                          | 100%  |

NON= Not blood donors – Nem véradó; ONE= One-time blood donors – Egyszeri véradó; MUL= Multiple blood-donors – Eseti véradó; REG= Regular blood-donors – Alkalmi véradó; DED= Dedicated blood-donors – Rendszeres véradó

Forrás: saját szerkesztés

Kutatásunk legfontosabb eredményének tekintjük a 6. táblázatban szereplő, szegmensenként különböztetett válaszokat, melyek rávilágítanak a véradói szegmensek között meghúzódó legfontosabb különbségre. A nem véradók mindössze harmada lát egyáltalán esélyt rá, hogy vért fog adni a jövőben, míg a rendszeres véradók tagjai szinte kivétel nélkül (92,3%) biztosan tervezik a jövőben a véradást. A legrelevánsabb különbség azonban az, amit – az ismét együtt mozgó – egyszeri és eseti, valamint az alkalmi véradói szegmensek közötti eltérésnél láthatunk. Míg az egyszeri és eseti véradói szegmensek tagjai csak kb. 18-20%-ban nyilatkoztak úgy, hogy biztosan el fognak menni vért adni, addig ennek az aránynak több mint duplája (47,9%) volt jellemző az alkalmi véradói szegmens tagjaira. Ez azt jelenti, hogy hiába adott valaki már egyszer (ONE), vagy akár több alkalommal is vért (MUL), attól még nem számíthat rá a vérellátó rendszer. Míg, ha rendszeres véradó, akkor jóval nagyobb eséllyel fog a jövőben is vért adni.

## 5. Összegzés

Kutatásunk során a vérellátó rendszer jövőjét képező, fiatal szegmens körében végeztünk kvantitatív vizsgálatot. Az 597 érvényes válaszadót öt szegmensbe soroltuk véradási sajátosságaik szerint. Kutatásunk fő eredményének ezt a szegmentált megközelítést tekintjük, mely újfajta megközelítést, és célzottabb marketingkommunikációt jelöl ki a véradásra való motiválás kommunikációját illetően. Főbb megállapításainkat az alábbiakban foglalhatjuk össze.

(1) Általános az egyetértés abban, hogy a véradás jó és hasznos dolog – nem ezt kellene hangsúlyozni, mert ezt már tudják. És ezt ugyanannyira tudja az is, aki nem ad vért, mint az, aki ad. (2) A válaszadók közül szinte minden kérdés esetében jól elkülönültek a nem véradók és a rendszeres véradói szegmens tagjai. Míg a rendszeres véradói szegmensbe eső válaszadók szinte minden dimenzió mentén jóval elkötelezettebbek és pozitívabb attitűddel rendelkeznek a véradás iránt, ami fontos része személyiségüknek, addig a nem véradói szegmens tagjai bár fontos és jó dolognak tartják azt, a véradásra ritkán gondolnak. (3) A véradók csoportján belül az egyszeres véradók (ONE) és a többszörös véradók (MUL) csoportja jobbra együtt mozgott, elkülönülve a rendszeres (REG) véradók csoportjától. Különösen igaz ez a véradás és a személyiség összefüggésének vonatkozásában. Ez érdekes eredmény, hiszen a WHO kategorizálása az egyszeres véradókat különíti el a visszatérő véradóktól, azaz a „töréspontot” az egyszeri és az eseti véradók közé helyezi, míg vizsgálataink eredményei szerint ez az eseti és az alkalmi véradói szegmens között van. Ennek az a jelentősége, hogy nem a visszatérés, hanem a rendszeresség jelenti az igazi különbséget. Márpedig a vérellátó rendszer szempontjából a rendszeres véradók (REG és DED szegmens) bírnak különös jelentőséggel, hiszen rájuk lehet számítani, míg a többszörös (MUL) és egyszeres (ONE) véradók jóval kisebb arányban nyilatkoztak úgy, hogy a jövőben biztosan fognak vért adni. (4) A rendszeres véradók (DED és REG) marketing szempontból azért is tekinthetők kedvező célcsoportnak, mert esetükben az egyszerű emlékeztetés is hatásos tud lenni. Esetükben – mivel a vérellátó rendszer számára ismertek – célszerű olyan eszközöket alkalmazni, amelyek használata olcsó és közvetlenül megszólíthatók a donorok. Ilyenek lehetnek az e-mail marketing eszközei vagy akár telefonhívással való emlékeztetés. A többi véradói csoport esetén viszont fontos szerepet játszhatnak az online fizetett hirdetések, valamint véradó rendezvények.

Úgy gondoljuk, hogy kutatásunk számos, gyakorlatban is hasznosítható javaslattal szolgál. A véradók szegmentált megközelítése indokolt, hiszen az egyes véradói szegmensek számos dimenzió mentén szignifikánsan különböztek egymástól vizsgálatunk eredményei szerint. A szegmenseket azonban nem csak (vagy nem elsősorban) a WHO kategorizálás mentén érdemes egymástól elkülöníteni (egyszeres véradó – visszatérő véradó). Sokkal relevánsabb a rendszeres véradók elkülönítése a nem rendszeres véradóktól. Másként fogalmazva: az, hogy valaki egy vagy két-három alkalommal volt vért adni nem akkora különbség, mint az, hogy valaki rendszeresen (akár csak évente egyszer) jár vért adni, vagy csak eseti jelleggel fordult elő.

Az előző megállapításból adódóan a vérellátó rendszer szempontjából központi marketing célként azt lehet megfogalmazni, hogy az egyes szegmensek tagjainak célzottan kommunikálva minden

szegmens esetében „léptessünk” egyet a tagokon. Azaz a nem véradókból előbb egyszeres véradókat kell képezni, az egyszeres véradókból pedig visszatérő véradókat – e két cél eddig is általánosan ismert és alkalmazott volt. Az általunk megfogalmazott újszerű javaslat azonban az, hogy a visszatérő véradókból rendszeres véradókat kell „képezni”, ezzel elérve igazán komoly hatást a vérellátó rendszer tervezhetősége és fenntarthatósága szempontjából. Vagyis a központi célcsoport a többszörös véradók kell, hogy legyenek és számukra azt a központi üzenetet kell eljuttatni, hogy szükség van rájuk, és, ha akár csak évente egyszer, de tervezetten, rendszeresen eljönnek vért adni, akkor komoly hatást tudnak tenni.

A rendszeres véradók számára egy emlékeztető rendszer is hatékony lehet, minden különösebb üzenet (veszély, rászoruló beteg, híresség vagy barátok ajánlása) nélkül, pusztán ütemezett módon.

### **Irodalomjegyzék**

- Ajzen, I. – Fishbein, M. (1980): Understanding attitudes and predicting social behavior. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Ajzen I. (1988): Attitudes, personality, and behavior. Milton Keynes, UK: Open University Press.
- Ajzen I. (1991): The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 50 179-211
- Allain J. P. (2010): Volunteer safer than replacement donor blood: a myth revealed by evidence. *ISBT Science Series*. 5 169-175
- Armitage, C. J. – Conner, M. (2001): Social cognitive determinants of blood donation. *Journal of Applied Social Psychology*. 31 1431-57
- Bandura, A. (1997): Self-efficacy: The exercise of control. New York, NY: W. H. Freeman.
- Charng, H. – Piliavin, J. A. – Callero, P. L. (1988): Role identity and reasoned action in the prediction of repeated behavior. *Social Psychology Quarterly*. 51 303-317
- Ferguson, E. (1996): Predictors of future behaviour: A review of the psychological literature on blood donation. *British Journal of Health Psychology*. 1 287-308
- Ferguson, E. – France, C. R. – Abraham, C. – Ditto, B. – Sheeran, P. (2007): Improving blood donor recruitment and retention: integrating theoretical advances from social and behavioral science research agendas. *Transfusion*. 47 1999-2010
- Fishbein, M. – Ajzen, I. (1975): Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research. Reading, MA: Addison-Wesley.
- France, J. L. – France, C. R. – Himawan, L. K. (2007): A path analysis of intention to redonate among experienced blood donors: an extension of the theory of planned behavior. *Blood Donors and Blood Collection*. 47 1006-1013
- Giles, M. – McClenahan, C. – Cairns, E. – Mallet, J. (2004): An application of the Theory of Planned Behaviour to blood donation: the importance of self-efficacy. *Health Education Research*. 19 380-391
- Godin, G. – Conner, M. – Sheeran, P. – Bélanger-Gravel, A. – Germain, M. (2007): Determinants of repeated blood donation among new and experienced blood donors. *Transfusion*. (47) 1607-1615

- Kiguli S. – Maitland K. – George E. C. – Olupot-Olupot, P. – Opoka, R. O. – Engoru, C. – Akech, S. O. – Nyeko, R. – Mtove, G. – Reyburn, H. – Levin, M. – Babiker, A. G. – Gibb, D. M. – Crawley, J. (2015): Anaemia and blood transfusion in African children presenting to hospital with severe febrile illness. *BMC Medicine*. 13 (21) 1-13
- Masser B. M. – White, K. M. – Hyde M. K. – Terry D. J. (2008): The psychology of blood donation: Current research and future directions. *Transfusion Medicine Reviews*. 22 215-233
- Masser B. M. – White, K. M. – Hyde, M. K. – Terry, J. D. – Robinson, N. G. (2009): Predicting blood donation intentions and behavior among Australian blood donors: testing an extended theory of planned behavior. *Transfusion*. 49 320-329
- McColl-Kennedy J. R. – Vargo S. L. – Dagger R. S. – Sweeney J. C. – van Kasteren Y. (2012): Health care customer value co-creation practice styles. *Journal of Service Research*, 15 (4) 370-389
- McMahon, R. – Byrne, M. (2008): Predicting donation among an Irish sample of donors and nondonors: extending the theory of planned behavior. *Transfusion*. 48 321-331
- Piliavin, J. A. (1990): Why do they give the gift of life? A review of research on blood donors since 1977. *Transfusion*. 30 444-459
- Russell-Bennett R. – Previte J. – Hartel C. – Smith G. – Zainuddin N. (2016): The actual and imagined customer experiences of blood donation: A customer value perspective. In Conference Proceedings SERVSIG Conference. Maastricht, Netherlands
- Souza A. B. – Gomes E. B. – Leandro M. L. (2008): Factors contributing to join the donation of blood and bone marrow. *Cad Cult Cienc*. 2 (1) 7-14
- Stryker, S. (1987): Identity theory: developments and extensions. In Yardley, K. – Honess, T. (ed): *Self-identity: psychological perspectives*. New York: John Wiley & Sons, 444-459
- World Health Organization (2009): WHO Global Consultation on 100% Voluntary Non-Remunerated Donation of Blood and Blood Components. WHO, Geneva