

ASIAKKAAT OVAT TYYTYVÄISIÄ APTEEKKEIHIN

Apteekkien asiakkaat ovat tyytyväisimpiä henkilökunnan ystävällisyyteen ja palvelualltiuteen. Myös henkilökunnan asiantuntemus, reseptilääkkeiden käytön neuvonta ja palvelun nopeus saavat asiakkailta kiitosta, kertoo tuore Taloustutkimus Oy:n tekemä apteekkien asiakastyytyväisyystutkimus. Tutkimukseen osallistui 56 apteekkia ja yli 15 300 asiakasta ympäri Suomen viime marras–joulukuussa.

Asiakkaat kertoivat olevansa erittäin tyytyväisiä apteekin henkilökunnan ystävällisyyteen (82 %), palvelualltiuteen (81 %), asiantuntemukseen (78 %) ja neuvontaan reseptilääkkeiden käytöstä (72 %). Myös apteekin sijaintiin oliin tyytyväisiä: kolme neljäsosaa (75 %) kertoi olevansa siihen erittäin tyytyväinen ja 18 prosenttia melko tyytyväinen.

Lisäksi yli 60 prosenttia asiakkaista kertoi olevansa erittäin tyytyväinen palvelun nopeuteen (68 %) ja reseptilääkkeiden saatavuuteen (62 %). Keskiarvolla mitattuna vähiten tyytyväisiä asiakkaat olivat apteekin aukioloaikoihin, mutta niihinkin yli puolet (55 %) asiakkaista oli erittäin tyytyväisiä ja 39 prosenttia melko tyytyväisiä. Erittäin tyytymättömiä ei ollut lainkaan.

Läheinen sijainti ja hyvä palvelu tärkeimmät apteekin valintaperusteet

Asiakkaat ovat uskollisia käyttämälleen apteekille: 95 prosenttia ilmoitti haluavansa asioida kyseisessä apteekissa seuraavallakin kerralla. Syyksi reilu kolmannes (36 %) ilmoitti, että apteekki sijaitsee lähellä tai on lähin apteekki. Lisäksi joka kymmenes kertoi apteekin valintaperusteeksi hyvän palvelun tai sen, että kyseessä on paikkakunnan oma apteekki. Muita yleisimpiä apteekissa asioidamisen syitä olivat asiantunteva ja neuvova sekä tuttu ja turvallinen henkilökunta, apteekin sijainti lähellä muita palveluita tai asiointimatkan varrella ja nopea palvelu.

Apteekit vastaavat hyvin asiakkaittensa odotuksia. 70 prosenttia oli sitä mieltä, että apteekki vastasi heidän odotuksiaan erittäin hyvin, liki neljänneksen (23 %) mielestä apteekki vastasi heidän odotuksiaan melko hyvin ja loput eivät osanneet sanoa. Kenenkään mielestä apteekki ei vastannut heidän odotuksiaan melko tai erittäin huonosti.

Asiakkaat antoivat apteekkeille yleisarvosanaksi kouluasteikolla kiitettävän 9,16. Yli 50-vuotiaat antoivat apteekkeille keskimääräistä paremman arvosanan (9,29) ja 15–29-vuotiaat keskimääräistä hiukan huonomman (8,84).

Taloustutkimus Oy teki tutkimuksen apteekkien asiakastyytyväisyydestä 56 apteekin toimeksiannosta yhteistyössä Suomen Apteekkariliiton kanssa. Jokaisen mukana olleen apteekin henkilökunta jakoi kyselylomakkeet satunnaisesti asiakkailleen, jotka vastasivat kysymyksiin itsenäisesti.

Lisätietoja: viestintäjohtaja Erkki Kostainen, Suomen Apteekkariliitto, puh. 050 566 8188.

Suomen Apteekkariliitto on vuonna 1897 perustettu apteekkareiden muodostama yhdistys. Apteekkariliitto kehittää eettisesti ja ammatillisesti korkeatasoista apteekkitoimintaa osana terveydenhuoltoa ja tuottaa ammatillisia sekä koulutus- ja viestintäpalveluita jäsenilleen. Suomessa on 800 apteekkia.