

**HENELL ULLA M.: Millä perusteella terveysaseman asiakas valitsee apteekin –  
tutkimus Lahden apteekeissa**

**Projektityö 41 s.**

**Projektityön ohjaaja: kauppatieteiden tohtori Maj-Britt Hedvall**

**Marraskuu 1999**

---

Kuluttajan apteekin valintaan vaikuttavat monet seikat. Projektityön tarkoituksena oli selvittää mitä apteekkeja terveyskeskuslääkärin vastaanotolla käyneet asiakkaat käyttävät ja millä perusteella asiakkaat ovat valinneet käyttämänsä apteekin. Toisena tavoitteena oli selvittää käyttävätkö asiakkaat yleensä saman apteekin palveluja sekä mikä on terveysaseman asiakkaiden mielipide apteekkipalvelujen riittävydestä Lahdessa.

Tutkimusmenetelmäksi valittiin terveyskeskuslääkärin vastaanotolle tuleville asiakkaille jaettava kyselylomake, jonka asiakkaat palauttivat siihen apteekkiin, jossa lääkärisäkäynnin jälkeen asioivat. Tällä menetelmällä saatiin selville minkä apteekin asiakkaat todellisuudessa valitsevat. Tutkimusmenetelmä vastasi aitoa valintatilannetta eikä kyseisellä apteekkikäynnillä saatu palvelu vaikuttanut tuloksiin. Valintaperusteita verrattiin vastaajien taustatietoihin, apteekissa asiointitiheyteen ja asiakasuskollisuuteen.

Tärkeimmät apteekin valintaperusteet olivat apteekin sijainti kodin lähellä, hyvä palvelu ja nopea palvelu. Taustatekijöistä vastaajan iällä oli eniten vaikutusta hänen ilmoittamiinsa valintaperusteisiin, muilla taustatekijöillä, kuten sukupuoli ja asiointitiheydellä oli vähäisempi merkitys. Suurin osa vastaajista ilmoitti käyttävänsä yleensä saman apteekin palveluja, tähän vaikuttivat merkittävästi ikä ja asiointitiheys.

**Asiasanat: apteekkipalvelut, asiakaskysely, valintaperuste**