

## **Дослідження якості обслуговування в аптечних закладах**

**Харламова А. С., Чегринєць А. А.**

*Кафедра фармацевтичного менеджменту та маркетингу  
Національний фармацевтичний університет, м. Харків, Україна*

annachehrynets@gmail.com

В наш час споживачі мають великі вимоги не лише стосовно якості лікарських засобів, а ще й до якості обслуговування. В умовах жорсткої конкуренції, яка склалась на фармацевтичному ринку, аптечним закладам необхідно забезпечувати якість обслуговування на високому рівні для того, щоб бути конкурентоспроможними. Тому актуальним є дослідження якості обслуговування, адже за допомогою таких досліджень заклади мають змогу своєчасно виявляти свої слабкі сторони.

На сьогоднішній день існує велика кількість методів для аналізу та дослідження якості обслуговування. Одним із таких методів є моніторинг відгуків. Метод проводиться шляхом аналізу повідомлень, які залишають відвідувачі на Інтернет-сайтах та в книгах скарг та пропозицій. З метою дослідження якості обслуговування було проаналізовано повідомлення на Інтернет-порталі аптечної мережі «911», яка позиціонує себе як організацію з ввічливим та професійним обслуговуванням. Проведено аналіз відгуків, які залишали відвідувачі аптечних закладів в період з січня по жовтень 2020 року. Всього на сайті за цей період було залишено 249 повідомлень. Серед всіх повідомлень найбільшу кількість (57 %) склали позитивні відгуки, 37 % - негативні відгуки та 6 % становили питання та пропозиції. Всі позитивні та негативні відгуки можна розділити на 2 групи: повідомлення, які стосуються якості обслуговування під час надання фармацевтичної допомоги та повідомлення, які стосуються якості надання додаткових послуг. Варто зазначити, що більша кількість повідомлень була залишена стосовно якості обслуговування. Під час аналізу було встановлено, що 41 % повідомлень – це позитивні відгуки, які стосуються якості обслуговування і 23,5% - негативні. Серед скарг найчастіше зустрічаються повідомлення про непрофесійне, недобррозичливе та неухвалне ставлення аптечного персоналу. Серед повідомлень, які стосуються якості надання додаткових послуг 19,23 % становлять позитивні відгуки та найменша кількість відгуків (16,23 %) – негативні.

Проведено аналіз відгуків на сайті мережі «911». Визначено, що більша кількість (64,5 %) залишених повідомлень стосується саме якості обслуговування. Перспективами подальших досліджень є розробка рекомендацій щодо підвищення якості обслуговування в аптечних закладах.