

АПТЕКИ ОНЛАЙН

Дата: 2020-06-10

Источник данных: онлайн-опрос, выборка из панели VoxRu.Net репрезентативная в отношении активной (недельной) российской аудитории интернета

По данным проведенного Digital Research онлайн-опроса 1782 российских интернет-пользователей, около 41% среди них совершают покупки в аптеках 2-3 раза в месяц, а 30% один раз в месяц. Лишь 9% опрошенных делают это раз в неделю и чаще, а 19% очень редко, то есть не чаще 1 раза в квартал. При этом, около 69% пользователей принимают решение самостоятельно, 16% пользуются тем, что куплено кем-нибудь из членов семьи, а 16% совершают покупки только по настоянию врачей.

При этом не менее 45% российских интернет-пользователей имеют реальный опыт онлайн покупки лекарственных средств (включая витамины), а 31% — безрецептурных препаратов. И в силу известных обстоятельств, доля интернет-пользователей, готовых покупать любые лекарственные средства онлайн сегодня составляет не менее 80% (в том числе, безрецептурных препаратов - не менее 60%).

Около 45% российских интернет-пользователей не покупают в аптеках ничего другого, кроме лекарств, БАДов и витаминов, 30% помимо указанных препаратов приобретают товары для личной гигиены, 25% - иные товары (в том числе, 8% - средства ухода за кожей, 5% - ортопедические товары, 3% - диетическое питание и др.)

Обычно, 83% опрошенных нами российских интернет-пользователей сразу обращаются в аптеку и покупают все необходимое, а 17% сначала делают предзаказ через сайт, телефон. В то же время число поисковых запросов, связанных с покупкой лекарств онлайн растет из года в год. Не менее 45% россиян при первых симптомах недомогания ищут информацию онлайн. И лишь потому, что лекарства не являются предметом каждодневной необходимости, их покупка происходит не так часто, как в категориях товаров повседневного спроса.

Наибольшим спросом у российских интернет-пользователей могут пользоваться онлайн покупки препаратов, снимающих острые состояния: болеутоляющие (52%), лекарства от насморка и противовирусные средства (48%), жаропонижающие (45%), средства от кашля (43%), успокоительные средства (37%), антибиотики (34%).

Около 20% российских интернет-пользователей не занимаются сравнением аптечных цен. Напротив, 52% сравнивают при покупке цены в разных аптеках, а 26% отслеживают цены только на дорогие покупки. Например, при покупке обезболивающих препаратов 53% покупателей смотрят на общую цену за препарат, ее приемлемость для себя, а количество таблеток может немного варьироваться (18 или 20 таблеток не принципиально). Около 24% мысленно

пересчитывают цену за 1 таблетку. Напротив, 23% вообще не соотносят цену за упаковку с количеством таблеток в ней.

Так или иначе, но для большинства российских интернет-пользователей при выборе любой аптеки наиболее значимы такие факторы как уровень цен на товары, приобретаемые регулярно ("очень важно" для 71% покупателей). Например, оценивая стоимость за упаковку из 20-ти обезболивающих таблеток, 72% опрошенных назвали оптимальной (то есть, не очень дорого и не очень дешево, без потери доверия к качеству) ценой интервал от 50 до 200 рублей.

Среди прочих значимых критериев выбора офлайн-аптеки респонденты указали расположение "шаговой" доступности (59%), компетентность продавцов, провизоров (56%), широта ассортимента товаров (51%), режим работы (47%) и скорость обслуживания (45%). На принятие решения в пользу той или иной аптеки могут повлиять скидки и акции на отдельные товары (43%) и дисконтные карты, программы лояльности (35%).

Говоря о покупателях онлайн-аптек, следует отметить, что абсолютное их большинство – 90% точно знают, что именно они хотят купить, в том числе, 40% знает также, на каком сайте хочет купить препарат, а 50% ищут наиболее выгодное предложение для нужного им средства, выбирая из ограниченного числа аптек. Это подтверждается поисковыми данными: покупатель либо ищет конкретное средство и информацию о нем, либо точно знает, где его купить.

Лекарства – не та категория, через которую пользователи приходят в мир онлайн-шопинга. Те люди, которые покупают лекарства онлайн, уже являются опытными покупателями. Те, кто покупают в Интернете помимо прочего лекарства, чаще всего взрослые люди, которые чувствуют себя ответственными за здоровье членов своей семьи.

Компания Digital Research проводит маркетинговые исследования аудитории интернета с использованием технологии онлайн опросов и веб-панелей,

По вопросам информационного сотрудничества и проведению исследований обращайтесь к Александру Иванову – тел. +7 (812) 920-68-12, info@digitalresearch.ru