

Dotazník pro výzkum vnímání jednotlivých forem posilování vztahů kamenných lékáren s klienty

Tento výzkum je prováděn mezi klienty kamenných lékáren studenty Univerzity Pardubice v rámci diplomových prací. Dotazník by měl vyplnit ten člen domácnosti, který má největší zkušenosti s nákupem **volně prodejných** léků, vitamínů, doplňků stravy apod. **v kamenných lékárnách**. Výzkum se nevztahuje na léky na předpis od lékaře.

Vaše odpovědi na otázky v tomto dotazníku jsou považovány za důvěrné, nebudou nikomu poskytnuty. Budou pouze hromadně statisticky zpracovány jako anonymní data. Vaše cenné poznatky a zkušenosti přispějí ke zkvalitnění nabízených produktů a služeb lékáren.

Pokud není uvedeno jinak, **zakroužkujte** prosím **kód(y)** zvolené **varianty** ve sloupci „Kódy“.

I. Výzkum zaměřený na výběr kamenné lékárny

Č. ot.	Znění otázky	Varianty	Kódy
1.	Nakupujete Vy nebo někdo z Vaší domácnosti volně prodejné léky v kamenných lékárnách ?	A. Ano B. Ne (pokud zvolíte tuto variantu, přejděte prosím na otázku č. 19)	1 0
2.	Většina lidí při výběru lékárny, ve které nakupují volně prodejné léky, zvažuje řadu kritérií. Nakolik jsou pro vás při rozhodování o opakovaném nákupu důležité následující charakteristiky lékárny. <i>Při hodnocení použijte škálu:</i> 1 – vůbec není důležité 2 – velmi málo důležité 3 – spíše méně důležité 4 – středně důležité 5 – spíše více důležité 6 – velmi důležité 7 – mimořádně důležité	A. Šíře sortimentu lékárny B. Dostupnost lékárny C. Interiér lékárny D. Ceny léků v lékárně E. Rozsah poskytovaných slev F. Drobné dárky G. Věrnostní programy pro stálé zákazníky H. Profesionalita personálu lékárny I. Ochota a vstřícnost personálu J. Kvalitní odborné poradenství při prodeji K. Poskytování doplňkových služeb, např. měření tlaku, vážení atd. L. Otevírací doba lékárny mimo 8 – 17 hod M. Otevírací doba v sobotu, neděli a o svátcích N. Pověst a image lékárny v okolí	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

II. Výzkum zaměřený na vnímání získávání informací a poradenství při nákupu léků v kamenných lékárnách

Č. ot.	Znění otázky	Varianty způsobů získávání informací	Kódy
3.	Klienty lékáren podněcují k nákupu nových volně prodejných léků různé způsoby získávání informací. Posuďte prosím, nakolik Vás podněcují k nákupu nových volně prodejných léčebných prostředků následující způsoby. <i>Při hodnocení použijte škálu:</i> 1 – vůbec nepodněcují 2 – velmi málo podněcují 3 – spíše méně podněcují 4 – středně podněcují 5 – spíše více podněcují 6 – velmi podněcují 7 – mimořádně podněcují	A. Reklama v televizi B. Reklama v rozhlasu C. Reklama v časopisech D. Reklama na webu výrobce léku E. Reklama na webu lékárny F. Nabídkové letáky, vhazované do domovních poštovních schránek G. Nabídkové letáky, umístěné na stojanech v lékárně H. Nabídkové letáky, nalepené na výloze lékárny I. Nabídkové letáky, rozdávané osobně lékárníky J. Informace zasílané přes mobil (SMS) K. Informace zasílané e-mailem L. Doporučení známých M. Doporučení lékaře N. Doporučení jiných odborníků (výživových specialistů, kondičních trenérů atd.) O. Doporučení lékárníka P. Prezentace nového léčiva a doplňku stravy na veletrzích nebo výstavách Q. Speciální reklamní časopisy propagující léčivé přípravky na základě zkušeností jiných	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

Č. ot.	Znění otázky	Formy nebo obsah poradenství	Kódy
4.	<p>Pokud se rozhodujete, zda budete v určité lékárně opakovaně nakupovat volně prodejné léky, nakolik Vás podněcují k opakovanému nákupu následující formy poradenství.</p> <p><i>Při hodnocení použijte škálu:</i> 1 – vůbec nepodněcují 2 – velmi málo podněcují 3 – spíše méně podněcují 4 – středně podněcují 5 – spíše více podněcují 6 – velmi podněcují 7 – mimořádně podněcují</p>	A. Informace v příbalových letáčích B. Osobní poradenství lékárníka při výdeji C. Osobní poradenství lékaře D. Poradenství lékárníka přes telefon E. Poradenství zasílané lékárnou e-mailem jako odpověď na dotaz F. Poradna na webu lékárny, vedená lékárníkem G. Poradna na webu lékárny, vedená lékařem H. Poradna na webu výrobců nebo distributorů léků I. Poradenství jiných odborníků (výživových specialistů, kondičních trenérů atd.) J. Reference od známých K. Reference jiných klientů na webu lékárny (např. chat, diskuse klientů na facebooku) L. Pravidelný zpravodaj lékárny zasílaný e-mailem	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
5.	<p>Jak často před nákupem léků získáváte informace a rady o volně prodejných léčivých prostředcích těmito různými způsoby.</p> <p><i>Použijte škálu:</i> 1 – vůbec nikdy 2 – méně často než v 1 ze 4 nákupů 3 – v cca 25% nákupů, tj. v 1 ze 4 nákupů 4 – v cca 50% nákupů, tj. v každém 2. nákupu 5 – v cca 75% nákupů, tj. ve 3 ze 4 nákupů 6 – při každém nákupu 99 – nesleduji to</p>	A. Informace v příbalových letáčích léků B. Osobní poradenství lékárníka při výdeji C. Osobní poradenství lékaře D. Poradenství lékárníka přes telefon E. Poradenství zasílané lékárnou e-mailem jako odpověď na dotaz F. Poradna na webu lékárny, vedená lékárníkem G. Poradna na webu lékárny, vedená lékařem H. Poradna na webu výrobců nebo distributorů léků I. Poradenství jiných odborníků (výživových specialistů, kondičních trenérů atd.) J. Reference od známých K. Reference jiných klientů na webu lékárny (např. chat, diskuse klientů na facebooku) L. Nabídkové letáky, v poštovních schránkách M. Nabídkové letáky, na stojanech v lékárně N. Nabídkové letáky, nalepené na výloze lékárny O. Nabídkové letáky, rozdávané lékárníky	1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99
6.	<p>Klienti kamenných lékáren vyžadují od personálu lékáren různé typy informací. Nakolik je pro Vás důležité při rozhodování o opakovaném nákupu volně prodejného léčebného přípravku, aby pracovníci lékárny osobně poskytovali následující typy informací.</p> <p><i>Při hodnocení použijte škálu:</i> 1 – vůbec není důležité 2 – velmi málo důležité 3 – spíše méně důležité 4 – středně důležité 5 – spíše více důležité 6 – velmi důležité 7 – mimořádně důležité</p>	A. O indikaci léku (jaké nemoci a nemoci léčí) B. O způsobu užívání léku C. O účinnosti léků ve srovnání s analogickými preparáty D. O bezpečnosti léku E. O minimalizaci jejich nežádoucích účinků ve srovnání s jinými analogickými preparáty F. O vyšším komfortu užívání díky snadnému polykání nebo aplikaci ve srovnání s jinými analogickými preparáty G. O vyšším komfortu užívání díky eliminaci pachu při užívání potahovaných tablet nebo ochucených přípravků H. O snášenlivosti léku s jinými užívanými léky I. O kontraindikacích léku (kdy nelze užívat) J. O vhodnější lékové formě ve srovnání s jinými analogickými preparáty K. O rychlosti nástupu účinku léku ve srovnání s analogickými preparáty L. O komfortu užívání díky delšímu intervalu mezi užitím jednotlivých dávek ve srovnání s jinými analogickými preparáty M. O jejich nežádoucích účincích N. O způsobech uchování léku O. O prodloužení doby expirace léku ve srovnání s jinými analogickými preparáty	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

Č. ot.	Znění otázky	Druhy volně prodejných léků	Kódy
7.	<p>Nakolik je podle Vás důležité při rozhodování o opakovaném nákupu v určité lékárně, že lékárna poskytuje osobní poradenství na následující druhy volně prodejných léčebných prostředků:</p> <p><i>Při hodnocení použijte škálu:</i> 1 – vůbec není důležité 2 – velmi málo důležité 3 – spíše méně důležité 4 – středně důležité 5 – spíše více důležité 6 – velmi důležité 7 – mimořádně důležité</p>	A. Běžné volně prodejné léky B. Homeopatika C. Dětská výživa D. Bezlepkové potraviny E. Léčebná kosmetika F. Přírodní léčiva G. Prostředky na hubnutí H. Doplnky stravy I. Čaje J. Veterinární přípravky K. Zdravotnické potřeby (obvazy, pomůcky atd.)	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

III. Výzkum zaměřený na vnímání podpory prodeje a věrnostních programů

Č. ot.	Znění otázky	Varianty odpovědi	Kódy
8.	<p>Lékárny podněcují své klienty k nákupu nových volně prodejných léků různými formami podpory prodeje. Posuďte prosím, nakolik Vás podněcují k nákupu volně prodejných léků a doplňků stravy různé formy podpory prodeje.</p> <p><i>Při hodnocení použijte škálu:</i> 1 – vůbec nepodněcují 2 – velmi málo podněcují 3 – spíše méně podněcují 4 – středně podněcují 5 – spíše více podněcují 6 – velmi podněcují 7 – mimořádně podněcují</p>	A. Drobný dárek ihned s nákupem nového produktu B. Vyzkoušení produktu přímo v lékárně C. Vzorek zdarma D. Sleva při nákupu většího balení E. Sleva při nákupu nového produktu, pokud si klient zároveň nakoupí jiný již dříve prodávaný produkt F. Slevy ve formě odpuštění 30 Kč poplatku G. Termínované slevy (akce) H. Nabídky účasti v soutěži při nákupu nového produktu I. Pozvánka klienta na nějakou akci, která se váže k produktu J. Poskytnutí doplňkové služby (měření tlaku, zvážení atd.)	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
9.	<p>Jak často při nákupu volně prodejných léků jsou vám nabízeny v lékárnách různé formy podpory prodeje.</p> <p><i>Použijte škálu:</i> 1 – vůbec nikdy 2 – méně často než v 1 ze 4 nákupů 3 – v cca 25% nákupů, tj. v 1 ze 4 nákupů 4 – v cca 50% nákupů, tj. v každém 2. nákupu 5 – v cca 75% nákupů, tj. ve 3 ze 4 nákupů 6 – při každém nákupu 99 – nesleduji to</p>	A. Drobný dárek ihned s nákupem nového produktu B. Vyzkoušení produktu přímo v lékárně C. Vzorek zdarma D. Sleva při nákupu většího balení E. Sleva při nákupu nového produktu, pokud si klient zároveň nakoupí jiný již dříve prodávaný produkt F. Slevy ve formě odpuštění 30 Kč poplatku G. Termínované slevy (akce) H. Nabídky účasti v soutěži při nákupu nového produktu I. Pozvánka klienta na nějakou akci, která se váže k produktu J. Poskytnutí doplňkové služby (měření tlaku, zvážení atd.)	1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99

Č. ot.	Znění otázky	Varianty odpovědi	Kódy
10.	Některé lékárny podněcují své klienty k opakovaným nákupům různými formami věrnostních programů. Posuďte prosím, nakolik Vás podněcují k opakovanému nákupu volně prodejných léků a doplňků stravy jejich různé formy. <i>Při hodnocení použijte škálu:</i> 1 – vůbec nepodněcují 2 – velmi málo podněcují 3 – spíše méně podněcují 4 – středně podněcují 5 – spíše více podněcují 6 – velmi podněcují 7 – mimořádně podněcují	A. Dárek za určitý počet nasbíraných bodů (objem nákupů) během předešlých nákupů B. Jednorázová sleva za určitý počet nasbíraných bodů (objem nákupů) během předešlých nákupů C. Trvalé slevy na nákup pro majitele speciálních věrnostních karet D. Získání poukazu na nějakou akci (kosmetika, fitness apod.) za určitý počet bodů (objem nákupů) z předešlých nákupů E. Nabídka soutěže o velmi zajímavé ceny (zájezd, pobyt v lázních atd.) pro nejvěrnější zákazníky F. Nabídka účasti v dlouhodobých programech zlepšování zdravotního stavu.	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
11.	Jak často při nákupu volně prodejných léků jsou vám nabízeny v lékárnách jako věrným zákazníkům různé formy věrnostních programů. <i>Použijte škálu:</i> 1 – vůbec nikdy 2 – méně často než v 1 ze 4 nákupů 3 – v cca 25% nákupů, tj. v 1 ze 4 nákupů 4 – v cca 50% nákupů, tj. v každém 2. nákupu 5 – v cca 75% nákupů, tj. ve 3 ze 4 nákupů 6 – při každém nákupu 99 – nesleduji to	A. Dárek za určitý počet nasbíraných bodů (objem nákupů) během předešlých nákupů B. Jednorázová sleva za určitý počet nasbíraných bodů (objem nákupů) během předešlých nákupů C. Trvalé slevy na nákup pro majitele speciálních věrnostních karet D. Získání poukazu na nějakou akci (kosmetika, fitness apod.) za určitý počet bodů (objem nákupů) z předešlých nákupů E. Nabídka soutěže o velmi zajímavé ceny (zájezd, pobyt v lázních atd.) pro nejvěrnější zákazníky. F. Nabídka účasti v dlouhodobých programech zlepšování zdravotního stavu.	1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99 1 2 3 4 5 6 99
12.	Jaké doplňkové služby by měly podle Vašeho názoru lékárny nabízet svým klientům? <i>Použijte škálu:</i> 1 – zcela určitě ne 2 – téměř určitě ne 3 – spíše ne 4 – ani ne, ani ano 5 – spíše ano 6 – téměř určitě ano 7 – zcela určitě ano	A. Měření tlaku B. Měření výšky C. Vážení D. Měření vody a tuku v těle E. Měření zraku ve spolupracující optice F. Odborné přednášky G. Poradna na hubnutí H. Poradna zdravého životního stylu I. Cvičení pod vedením odborného cvičitele J. Kosmetická poradna K. Kosmetické ošetření pleti L. Měření bazálního metabolismu M. Běžné očkování	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
13.	Posuďte prosím, nakolik by Vás poskytování těchto doplňkových služeb podněcovalo k opakovanému nákupu v určité lékárně. <i>Při hodnocení použijte škálu:</i> 1 – vůbec nepodněcuje 2 – velmi málo podněcuje 3 – spíše méně podněcuje 4 – středně podněcuje 5 – spíše více podněcuje 6 – velmi podněcuje 7 – mimořádně podněcuje	A. Měření tlaku B. Měření výšky C. Vážení D. Měření vody a tuku v těle E. Měření zraku F. Odborné přednášky G. Poradna na hubnutí H. Poradna zdravého životního stylu I. Cvičení pod vedením odborného cvičitele J. Kosmetická poradna N. Kosmetické ošetření pleti O. Měření bazálního metabolismu K. Běžné očkování	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

IV. Výzkum zaměřený na spolupráci kamenných lékáren s lékaři a dodavateli léků

Č. ot.	Znění otázky	Varianty odpovědi	Kódy
14.	Měly by podle vás spolupracovat lékárny s lékaři ve svém okolí?	A. Ano B. Ne C. Nemám na to názor	1 0 99
15.	Posuďte, zda by byly pro Vás jako klienta lékárny prospěšné různé formy spolupráce lékařů s lékárnou . <i>Použijte škálu:</i> 1 – zcela určitě ne 2 – téměř určitě ne 3 – spíše ne 4 – ani ne, ani ano 5 – spíše ano 6 – téměř určitě ano 7 – zcela určitě ano	A. Doporučování nových léčiv lékaři B. Vystavení nabídkových letáků na nové léky v čekárnách lékařů C. Školení personálu lékárny D. Osobní vedení poradny v lékárně E. Poskytování poradenství na webu lékárny F. Pomoc při odpovídání na dotazy klientů lékárny e-mailem G. Spolupráce při zajišťování speciálních přednášek pro klienty lékáren H. Jinak, a to	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
16.	Posuďte, zda by podle Vás měli spolupracovat dodavatelé léků s lékárnami, aby se zkvalitnila péče o Vás jako klienty lékárny. <i>Použijte škálu:</i> 1 – zcela určitě ne 2 – téměř určitě ne 3 – spíše ne 4 – ani ne, ani ano 5 – spíše ano 6 – téměř určitě ano 7 – zcela určitě ano	A. Pomoc při propagaci lékáren B. Zajištění vzorků produktů zdarma C. Zajištění reklamních letáků pro lékárnou D. Zajištění dárků pro klienty E. Spoluúčast na poskytování slev F. Školení personálu lékárny G. Spoluúčast na vybavení lékárny přístroji H. Spoluúčast na vytváření interiéru lékárny I. Pomoc při poradenství J. Spoluúčast na zabezpečení věrnostních programů K. Spoluúčast na zabezpečení speciálních akcí pro klienty L. Jinak, a to	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

V. Informace o respondentovi

Č. ot.	Znění otázky	Varianty odpovědi	Kódy
17.	Pohlaví	▪ Žena ▪ Muž	1 2
18.	Váš věk	▪ do 35 let ▪ 36 – 50 let ▪ 51 – 75 let ▪ Více než 75 let	1 2 3 4
19.	Vzdělání	▪ Základní nebo vyučen bez maturity ▪ Středoškolské s maturitou ▪ Vysokoškolské	1 2 3
20.	Jak často nakupujete volně prodejné léky a doplňky stravy v kamenných lékárnách?	▪ cca 1x za rok ▪ cca 1x za půl roku ▪ cca 1x za čtvrt roku ▪ Častěji než 1x za čtvrt roku	1 2 3 4
21.	Jaký je Váš zdravotní stav	▪ Velmi dobrý ▪ Mám jen malé zdravotní problémy ▪ Mám velké zdravotní problémy	1 2 3

Děkujeme Vám za Vaši laskavost a vyplnění dotazníku.