

## Verbraucher-Umfrage:

### „Konsumentenverhalten im deutschen Arzneimittelmarkt“

Die Marktforscher **DatamedIQ und Appinio** untersuchen in einem neuen Report, wie es nach dem veränderungsreichen Jahr 2020 bei der Nutzung digitaler Angebote im Gesundheitsmarkt steht.

Ein Ergebnis in puncto Medikamenten-Kauf: **Laut Umfrage von Juni 2021** gehen 56 Prozent der befragten Verbraucher hierzulande den Weg über **Beratung und Kauf in der stationären Apotheke**.

Der Report zum Thema '**Konsumentenverhalten im deutschen Arzneimittelmarkt**' ist jetzt erschienen. Die Herausgeber sind DatamedIQ, ein in Köln ansässiger Anbieter von Daten zum Pharma-Versandhandel – ein Joint Venture von Zur Rose Group AG und SA Europe N.V., die hinter Online-Apotheken wie DocMorris und der Shop-Apotheke stehen –, sowie Appinio, ein in Hamburg ansässiges Marktforschungsinstitut mit Spezialisierung auf mobile Befragungen. DatamedIQ und Appinio haben die Studie gemeinsam durchgeführt.

**Die Befragung erfolgte am 3. bis 4. Juni 2021 mittels eines mobilen Fragebogens**, ausgespielt über die Appinio-App, **unter 1.000 Teilnehmenden im Alter von 16 bis 65 Jahren repräsentativ quotiert nach Alter und Geschlecht**.

Hierbei stand mit über 45 Prozent ein Großteil der Befragten in einem Angestelltenverhältnis. Über die Hälfte der Befragten lebte in Städten mit bis zu 50.000 Einwohnern. In Großstädten ab einer Einwohnerzahl von 100.000 lebten ungefähr 33 Prozent aller Umfrageteilnehmer.

Über die Erkenntnisse zur Patient Journey berichten DatamedIQ und Appinio: Bei auftretenden Beschwerden warten über 40 Prozent der Befragten erstmal ab, ob sie von alleine wieder aufhören. Eine Apotheke suchen nur knapp fünf Prozent auf. **Je älter die befragten Personen, desto schneller gehen sie zum Arzt**.

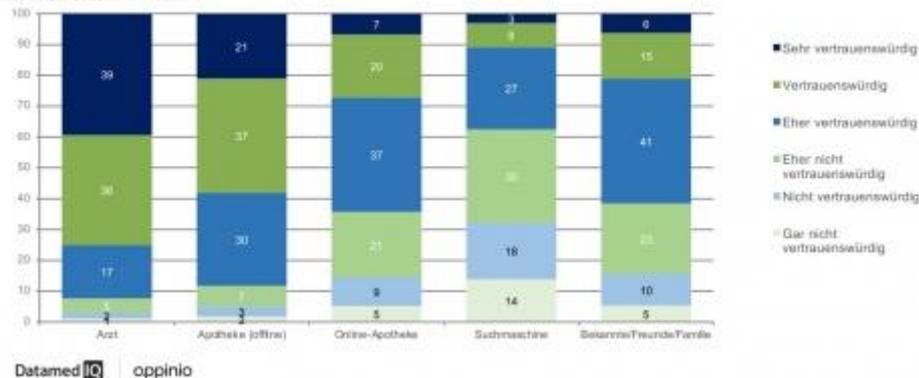
Auf die Frage: "**Wie informierst du dich über Medikamente, wenn du gesundheitliche Beschwerden hast?**", reagieren fast 53 Prozent der Befragten mit: "**Ich gehe zum Arzt**". Etwa 17 Prozent meinen "ich gehe in die Apotheke und lasse mich beraten". Circa 15 Prozent nennen: "Ich google meine Symptome und mögliche Medikamente (oder nutze eine andere Suchmaschine)". Zwischen acht und neun Prozent fragen in ihrem Umfeld nach Erfahrungen/Empfehlungen. Sechs Prozent sagen, "ich nutze die Beratung einer Online-Apotheke".

**Als vertrauenswürdige Informationsquelle beim Thema Medikamente** sehen die Befragten **am ehesten die ärztliche Instanz an**: zusammengenommen 75 Prozent bewerten den Arzt als "sehr vertrauenswürdig" oder "vertrauenswürdig" im Hinblick auf die Empfehlung von Medikamenten. Die stationäre Apotheke folgt mit zusammengenommen 58 Prozent.

**Im Vergleich zu Arzt oder Offizin werden Online-Apotheken weniger als vertrauenswürdig angesehen**: 27 Prozent der Befragten bezeichnen sie als "sehr vertrauenswürdig" oder "vertrauenswürdig".

**Abbildung: Bewertung der Vertrauenswürdigkeit von Anlaufstellen zur Medikamente-Empfehlung (Quelle: DatamedIQ / Appinio)**

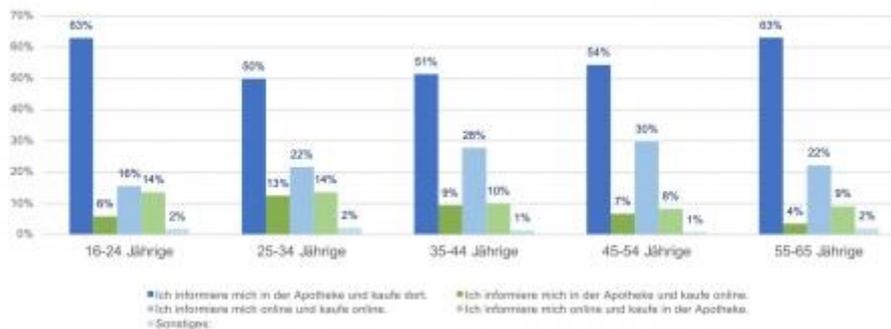
Als wie vertrauenswürdig empfindest du die folgenden Informationsquellen im Hinblick auf die Empfehlung von Medikamenten? N=1000



Bei einem Erwerb von Medikamenten informieren sich 56 Prozent aller Befragten in der stationären Apotheke und tätigen dort auch ihren Einkauf. Fast ein Viertel der Befragten gibt an, den Onlinekanal zu nutzen – sich dort zu informieren und auch dort zu kaufen. Geringere Anteile der Befragten informieren sich etwa in der stationären Apotheke und kaufen dann online. In der Altersgruppe der 25- bis 34-Jährigen tun dies nach eigener Aussage 13 Prozent.

**Abbildung: Nutzung von Apotheken stationär und online beim Medikamente-Kauf, nach Alter (Quelle: DatamedIQ / Appinio)**

Welche der folgenden Aussagen trifft im Hinblick auf den Kauf von Medikamenten am ehesten auf dich zu? N=1000



Der Report zum 'Konsumentenverhalten im deutschen Arzneimittelmarkt' thematisiert darüber hinaus das gesundheitliche Wohlbefinden der Befragten, die aktuellen Beschwerden, die Häufigkeit der Medikamente-Nutzung, das Interesse an telemedizinischen Services, die Gründe für einen Medikamente-Kauf in der Online-Apotheke, die bisherige Nutzung einer Beratung in der Online-Apotheke sowie weitere Aspekte. Es zeigt sich etwa: Die Frage "Hast du dich schon einmal online in einer Apotheke beraten lassen, z.B. per Live-Chat oder Video Live-Chat?" beantworten 90 Prozent der Befragten im Juni 2021 mit "Nein".

Dr. Dominique Ziegelmayr, CEO der DatamedIQ GmbH, fasst die Ergebnisse der Studie so zusammen: "Noch sind klassische, analoge Kanäle zur Beratung, Information und Versorgung mit Medikamenten stark in den Köpfen der Deutschen etabliert. Doch wie erwartet belegen die Umfrageergebnisse eine hohe Akzeptanz für digitale Gesundheitservices und damit ein enormes Potential für alle Akteure im deutschen Gesundheitswesen."

Quelle: HEALTHCARE MARKETING Newsletter: 22.09.2021