

LEHTONEN MARJA (1999): Apteekin palvelukuvaan kartoittaminen ja kehittäminen asiakaskyselyä apuna käyttäen Keuruun I apteekissa
Projektityö 36 s, liitteitä 1, liitekuvia 16
Projektityön ohjaaja: Farmasian tohtori Marja Airaksinen
ISBN 951-780-578-0
ISSN 0789-4317

Projektityöni kirjallisuusosassa perehdytään apteekin palvelukuvaan ja asiakaspalveluun vaikuttaviin tekijöihin. Aluksi käsitellään asiakassuuntautunutta palvelua, palvelukuvaa ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Seuraavaksi paneudutaan asiakaspalvelutapahtuman eri vaiheisiin ja siihen, mikä kussakin vaiheessa on oleellista palvelutapahtuman onnistumiselle. Kolmantena kokonaisuutena pohditaan asiakastyytyvyyttä, miksi asiakastyytyvyys on yritykselle tärkeää ja kuinka sitä voidaan mitata.

Toinen osa projektityöstäni muodostuu Keuruun I apteekissa suoritetusta asiakaskyselystä. Halusimme selvittää asiakkaiden mielipiteitä ja odotuksia apteekin palvelusta. Kahden viikon aikana apteekissa asioiville annettiin mahdollisuus esittää mielipiteensä apteekkimme palvelusta jakamalla heille asiointin yhteydessä kyselylomake. Kyselyyn osallistuminen oli vapaaehtoista. Apteekkimme henkilökunta vastasi myös kyselyyn ”asiakkaan silmin”, arvioiden, miten asiakkaat apteekkimme kokevat. Kysymykset käsitelivät asiakaspalveluun vaikuttavia tekijöitä kuten apteekin tiloja, toiminnan sujuvuutta, apteekin henkilökunnan asennoitumista asiakaspalveluun ja lääkeneuvontaa. Kyselylomakkeet analysoitiin Excel- taulukkolaskentaohjelmalla. Asiakkaiden vastausprosentti oli 68 ja henkilökunnan 100.

Apteekin tiloihin liittyvissä kysymyksissä henkilökunta oli selvästi kriittisempi kuin asiakkaat. Asiakkaat olivat apteekkimme tiloihin suhteellisen tyytyväisiä, ainoana selvänä puutteena tuli esille ilmaston toimimattomuus.

Selvimmät puutteet apteekkimme toiminnassa sekä asiakkaiden että henkilökunnan mielestä olivat se, että apteekissa joutuu joskus odottamaan vuoroaan liian kauan sekä se, että apteekissa ei voi keskustella hoitoon liittyvistä asioista luottamuksellisesti muiden asiakkaiden häiritsemättä. Asiakkaat näyttivät arvostavan henkilökuntaamme ja sen palvelukykyä enemmän kuin henkilökuntaamme kuvittelee.

Kyselyssämme asiakkaat halusivat lääkkeen ostamisen yhteydessä ”ehdottomasti” tietoa mm. lääkkeiden sivu- ja yhteisvaikutuksista sekä vaikutustavoista. Asiakkaat halusivat apteekkimme panostavan nykyistä enemmän lääkkeiden käytön opastukseen. Henkilökunta ei kokenut näitä asioita yhtä tärkeiksi kuin asiakkaat.

Edellä esitetyllä tavalla toteutettu asiakaskysely soveltuu apteekissa suoritettavaksi erittäin hyvin. Sen vaatimat panostukset ovat suhteellisen pienet kyselystä saatavaan informaatioon nähden. Kyselyn esivalmisteluun on paneuduttava huolellisesti, jotta siitä saadaan paras mahdollinen hyöty. Henkilökunnan kanssa tulee perehtyä kyselyn tarkoitukseen, lomakkeeseen ja sen jakamistapaan hyvissä ajoin ennen kyselyn toteuttamista.

Avainsanat: Apteekki, palvelukuva, asiakaskysely, asiakkaat, henkilökunta, kehittäminen