

## KUOPION YLIOPISTON KOULUTUS- JA KEHITTÄMISKESKUS

SKUTNABB, MARJA-LIISA: Asiakaskysely ja focus group –menetelmä apteekin asiakaspalvelun arvioinnissa

Apteekki- ja farmasian erikoistumisopinnot proviisoreille. PD

Projektityö, 56 s., 4 liitettä (8 s.)

ISBN 951-781-163-2

ISSN 0789-4317

Projektityön ohjaaja: FaT Marja Airaksinen, Kuopion yliopisto

Heinäkuu 2000

---

Projektityöni selvitti asiakaskyselyn ja focus group –haastattelun avulla Varkauden Taulumäen apteekin (entinen Varkauden Uusi apteekki) asiakkaiden tyytyväisyyttä apteekin palveluihin ja tiloihin tulevaa remonttia silmälläpitäen.

Projektityöni aluksi määritettiin apteekin asiakasrakenne ja sen jälkeen suoritettiin asiakas- ja henkilökuntakysely. Siinä kysyttiin oleellisesti apteekkipalveluun vaikuttavia tekijöitä kuten tiloja, henkilökunnan toimintaa ja lääkkeiden toimittamista. Asiakkaat antoivat kiitettävän yleisarvosanan apteekille, joskaan rasti-ruutuun –kysymyksissä muutama väittämäpari ei yltänyt kiitettävän tasolle. Henkilökunta (n=12) arvioi toimintaamme paljon kriittisemmin kuin asiakkaat (n=185). Asiakasrakenneselvityksessä (n=300) ja asiakaskyselyssä tuli myös esille, että noin 60% apteekin asiakkaista oli yli 50-vuotiaita, joista naisten osuus oli 70% ja miesten 30%.

Syvensimme lomaketutkimusta kvalitatiivisen focus group –tutkimuksen avulla selvittämällä, mitä toiveita eniten apteekkimme palveluja käyttävillä asiakasryhmillä on palvelun kehittämiseksi. Focus group –haastattelu perustuu suunniteltuun ja ohjattuun pienryhmäkeskusteluun, jonka kulku etenee ennalta laaditun teemarungon mukaan. Teemoiksi oli valittu lääkkeiden toimittaminen, apteekin tiedottaminen, oheispalvelut, uudet palvelut, yhteistyö muiden tahojen kanssa ja muut kehitysehdotukset. Keskustelussa oli mukana 50-59 -vuotiaista 2 naista ja 1 mies, 60-69 –vuotiaista 2 naista ja yli 70 –vuotiaista 1 nainen ja 3 miestä.

Asiakkaat olivat apteekkipalveluun ylipäättään tyytyväisiä, mutta haluavat apteekin panostavan nykyistä enemmän lääkkeiden käytön opastukseen oma-aloitteisesti. Opastusta haluttiin mm. lääkkeiden vaikutustavoista, sivuvaikutuksista ja yhteisvaikutuksista. Muita kehittämisoheja ovat kiireettömyys asiakaspalvelussa ja intimitteettisuojan lisääminen. Asiakkaat olivat sitä tyytyväisempiä palveluumme mitä iäkkäämpiä he olivat. Vanhemmat asiakkaat eivät halunneet apteekin palvelujen laajentamista nykyisestään vaan halusivat perinteisen toiminnan jatkuvan.

Kvalitatiivinen focus group –haastattelu on joustava, nopea ja informatiivinen tiedonkeruumenetelmä. Mielestäni focus group –haastattelu sopii hyvin yhdeksi tutkimusvälineeksi asiakaskyselyn ohella määrittäessä apteekin asiakastyytyväisyyttä ja kartoittaessa kehityskohteita.

**Avainsanat: apteekki, asiakastyytyväisyys, asiakaskysely, focus group -haastattelu**