

Apoteket og QR barcodes – hvad kan vi bruge dem til?



Indholdsfortegnelse:

1. Baggrund og formål.....	2
2. Målgruppe.....	2
3. Problemformulering.....	2
4. Metode.....	2
5. Tids- og handlingsplan.....	3
6. Resultater.....	3
7. Diskussion af resultater og konklusion.....	7
8. Formidling.....	8
9. Vurdering af projekt.....	9
10. Uddrag fra Apoteksudsalgets brochure.....	10

1. Baggrund og formål

Vi har undret os over, at apoteket ikke bruger QR barcodes i det daglige arbejde, eller i det hele taget kender til dem. Det bliver mere og mere udbredt, at der er QR codes på medicin-pakningerne og på medicin-reklamer. QR står for Quick Response. Det er en 2 dimensional matrix strekkode, som kan læses med en smartphone, når man har downloadet en GRATIS scanner-applikation til sin mobiltelefon. Hvis man scanner denne QR barcode med sin smartphone, linker strekkoden til en hjemmeside.

Det er en relativ ny teknologi på apotekerne, men de blev udviklet i 1994 af Toyota, som brugte strekkoderne til at holde styr på deres bilkomponenter.

I slutningen af 2010 var der ca. 1 mio smartphones i Danmark, og man forventer, at det tal er fordoblet i slutningen af 2011. I slutningen af 2009 var der kun ca. 130.000 smartphones i landet, så antallet af personer med smartphones er eksploderet i 2010, og det vil blive ved med at stige.

På baggrund af disse tal, synes vi, at apotekerne skal med helt i front og bruge den nye teknologi, da kunderne (især den yngre generation, som vi skal have ind på apoteket og vise, at det ikke kun handler om sygdom) følger med i den elektroniske udvikling og bruger den, når den er tilgængelig. Et eksempel er medicin-it.dk, hvor kunderne selv kan genbestille medicin på deres flegangsrecepter, som ligger på receptserveren. Kunderne er glade for, at de ikke behøver at ringe til apoteket, hvis de skal have deres receptmedicin tilsendt.

2. Målgruppe

Projektets målgruppe er apotekerne, som kan differentiere sig fra andre virksomheder (f.eks. Matas og supermarkederne), som er ved at komme ind på apotekernes marked ved at sælge håndkøbslægemidler.

3. Problemformulering

Hvad kan apoteket bruge QR barcodes til?

Problemstillinger:

- Hvordan kan apoteket oplyse kunderne om brugen af QR barcodes?
- Hvordan kan apoteket bruge QR barcodes i den faglige rådgivning?
- Hvordan kan apoteket bruge QR barcodes i markedsføringen?

4. Metode

Til den første og anden problemstilling vil vi lave spørgeskemaer til kunderne.

Til den anden problemstilling kunne det være interessant at interviewe firmaerne og spørge, hvad de vil med de barcodes, som findes på medicin-pakningerne.

Til den sidste problemstilling vil vi lave et spørgeskema til apotekets ansatte for at se, om de har gode ideer til, hvordan vi kan markedsføre apoteket via barcodes, dernæst vil vi teste ideerne og se, hvilke erfaringer, vi kan høste der fra. Samtidig vil vi prøve at samle vores kundepanel (vi har på apoteket et panel af ca. 10 kunder, som vi spørger til råds ved nye aktiviteter) og interviewe dem.

5. Tids- og handlingsplan

Dette var vores oprindelige tidsplan, men pga. travlhed og omrokeringer blev tidsplanen rykket til starten af 2012, og vi valgte at lave aktiviteterne i vores fritid, da det ikke rigtig kunne lade sig gøre, at vi gik fra til at lave projektet, mens vi var på arbejde, selvom der var stor velvilje fra vores kolleger og apoteker. Desuden har vi valgt, at apotekets kundepanel fik et spørgeskema i stedet for interviews, da det ellers ikke kunne holdes inden for vores tidsrammer.

Måned/år	Aktivitet	Tidsforbrug
Sep/okt 2011	Lave spørgeskemaer til kunder	15 timer
	Lave spørgeskemaer til apotekets ansatte	5 timer
	Pilotundersøgelse på 5 kunder og tilrettelse	5 timer
Nov/dec 2011	Uddele spørgeskemaer til kunder	
	Uddele spørgeskemaer til apotekets ansatte	
Jan/feb 2012	Analyse af spørgeskemaer	20 timer
	Prøve markedsførings-ideer af på apoteket	10 timer
	Interviewe kundepanel og firmaer incl. at lave interviewguide	25 timer
Marts/apr 2012	Analyse af interviews	5 timer
	Projekt/rapport færdiggøres	30 timer
Fra maj 2012	Handling ud fra projektets resultat	25 timer
	Implementering på apoteket	

6. Resultater

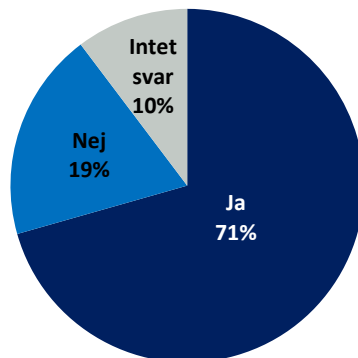
Besvarelser på spørgeskema til kunder og apotekets kundepanel

68 personer har udfyldt vores spørgeskemaer, efter vi lavede en pilotundersøgelse på 5 tilfældige kunder. De svarede følgende:

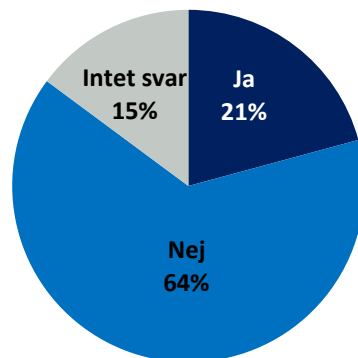
Har du en smartphone eller en iPhone?



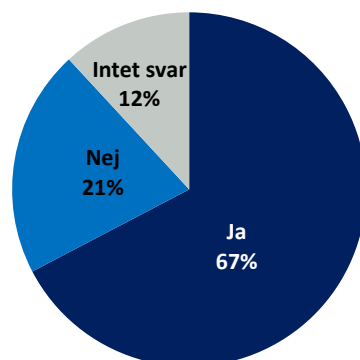
Ved du, hvad QR barcodes er?



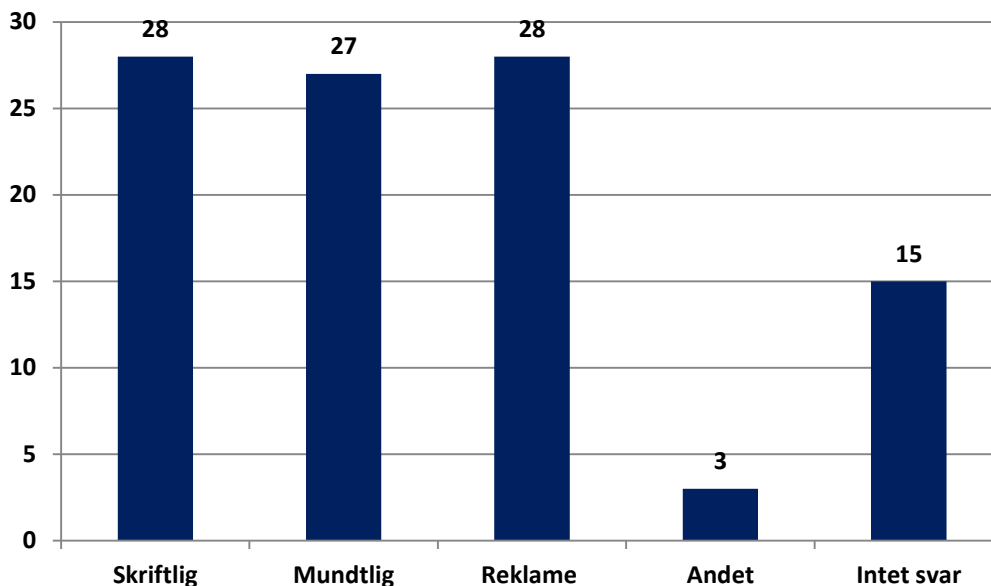
Har du nogensinde scannet en QR barcode med din mobiltelefon?



Kunne du forestille dig at få oplysninger om (din) medicin via QR barcodes?



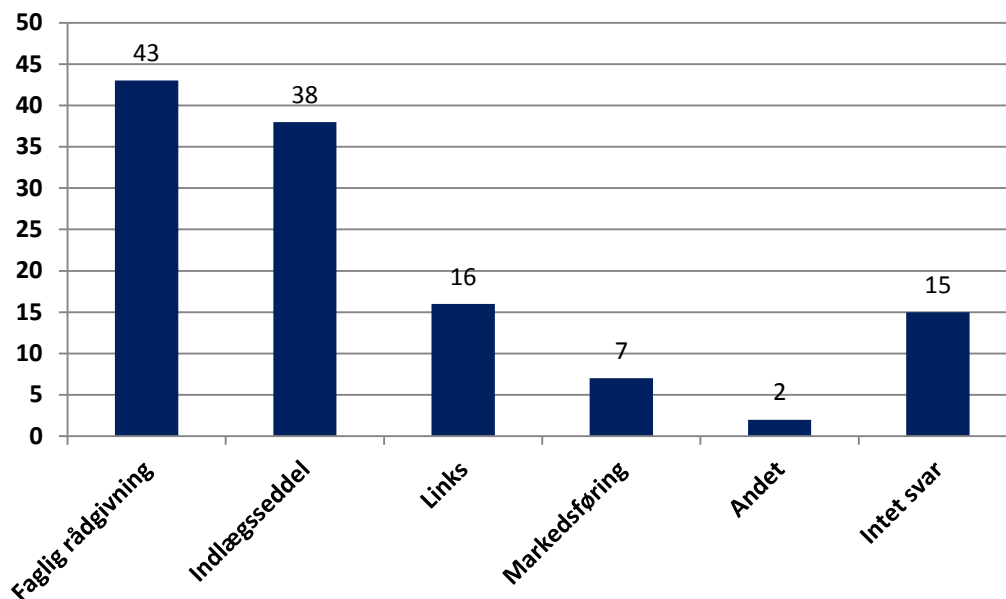
**Hvordan synes du, at apoteket skal oplyse om brugen af QR barcodes?
(gerne flere svar)**



Svarene til "Andet" er følgende:

- "De skal bare være der, så ved kunderne, hvordan de skal bruges."
- "Måske skal koden lige vises hvor og hvordan, så kan kunderne selv-- og så kan kunden selv blive klogere på sin medicin."
- "Fremtiden er, at der slet ikke ligger indlægssedler i pakningerne, men det kræver jo en ændring af EU-lovgivningen først. Stregkoder på pakningerne kan bruges til at få elektronisk adgang til seneste version. Det betyder, at patienter konstant kan være opdateret med nyeste viden om produktet. Alternativt kan indlægssedlen printes på apoteket til patienter, som ikke har internet adgang. Elektroniske indlægssedler gør det også muligt at få teksten læst op eller vist i langt større skrifttype end den nuværende trykte indlægsseddel." (Har også svaret "Mundtlig").

**Hvilke oplysninger vil du finde egnet til brug via QR barcodes?
(gerne flere svar)**



Svarene til "Andet" er følgende:

- "Netdoktor og lignende"
- "Eksempelvis når vi begynder pollen-sæsonen, så kunne man scanne en QR kode, hvor man kunne få information om, hvilke forholdsregler man kan tage eller få info om de forskellige medikamenter. Man kunne gøre det samme omkring influenza - eller de mest alm. livsstilssygdomme som eks sukkersyge."

Besvarelser på spørgeskema til apotekets ansatte

Vi har gennem spørgeskema spurgt kolleger om følgende:

Ved du hvad QR barcodes er?

80% svarede "Ja".

Hvad kan du forestille dig, at apoteket kan bruge barcodes til i forhold til markedsføring?

Svarene var:

- Tilbud
- Kampagner
- Aktiviteter på apoteket med bl.a. kalender
- Pillepas
- Sms service
- Reklame for apoteket
- Finde åbningstider/telefonnumre/vej til apoteket
- Link til apotekets facebookside

-desuden mente flere, at det er af signalværdi for apoteket, at markere sig som et innovativt, ungt og moderne apotek.

Har du bemærket at kæden "Apotekeren" bruger barcodes i deres markedsføring?

50% af de adspurgte svarede "Ja".

Har du prøvet at scanne disse barcodes?

10% svarede "Ja".

Kan du se lignende eller andre muligheder for brug af barcodes på apoteket? (hvis ja, beskriv)

Svarene var:

- Øget tilgængelighed for informationer
- Annoncering efter elever
- Hjælp til rygestop/vægttab/andre emner som f.eks. allergi
- En stander på apoteket, som kunderne kan bruge til scanning af lægemidler m.m.

Ser du muligheder i forbindelse med lægemidler/lægemiddelsalg? (hvis ja, beskriv)

Svarene var:

- Indlægssedler
- Finde det nærmeste apotek
- Hjælp og ideer til egenomsorg

Har du yderligere bemærkninger eller gode ideer? (hvis ja, beskriv)

Her blev svaret at barcodes kan med gavn bruges til information, man normalt skal på apoteket for at få, samt ønske om åbningstider og deadlines for udbringning til private kunder og apoteksudsalget.

Horsens Søndergades Apotekets brug af QR barcodes.

I efteråret/vinter 2012 husstandsomdeles en brochure om Horsens Søndergades Apoteksudsalg, hvori der er en QR barcode, der linker til apotekets hjemmeside og til apotekets Facebookside. Ideen er at sprede kendskabet til apoteksudsalget i et område, hvor der er mange nye tilflyttere og mange unge familier heriblandt. Det er ikke første gang, barcodes bruges i reklamer for apoteket, da kæden "Apotekeren" har lanceret brugen af barcodes inden for det sidste år.

Medicinalvirksomhedernes brug af QR barcodes.

Virksomhedernes brug af små barcodes, som findes på pakninger, er begrænset til internt produktionsbrug. Ifølge en af de virksomheder, vi har kontaktet, arbejdes der pt. på løsninger, så QR barcodes fremadrettet kan bruges til bl.a. kundeinformation, der øger medicinsikkerheden. Sundhedsstyrelsen har ifølge firmaet ikke godkendt brug af QR barcodes *uden* på pakningerne, da disse kan forstyrre apoteksrobotternes aflæsning af strekkoder. Så der skal tænkes kreativt, for at kunderne kan få glæde af informationerne, som barcodes kan linke til. Alternativt arbejder virksomheden på at anvende QR barcodes i foldere eller andet reklame- og informationsmateriale og desuden app's til brug på smartphones.

7. Diskussion af resultater og konklusion

Kundeundersøgelse.

Oplysning til kunderne om brug af barcodes.

76% af de adspurgte personer har en smartphone eller iPhone, men kun 21% har prøvet at scanne en QR barcode. Det viser, at der er et kæmpe potentiale, da hele 67% godt kunne forestille sig at få oplysninger om medicin via barcodes. Det er også helt naturligt, da de fleste mennesker i dag (især den yngre generation) altid har deres mobiltelefon på sig. Hvis kunderne kunne få den ønskede information ved et klik på telefonen, er den lettere tilgængelig, og de er uafhængig af at skulle tænde for en computer for der igennem at få de oplysninger, de efterspørger. Ofte er internettet også uoverskueligt, når der skal søges information, da der fremkommer mange hits på et enkelt søgeord, og mange hjemmesider er ikke "lødige".

Svarene til hvordan apoteket skal oplyse om brugen af barcodes fordeler sig nogenlunde ligeligt mellem mundtlig- og skriftlig information samt reklame.

Faglig rådgivning gennem barcodes?

Især faglig rådgivning og indlægssedler efterspørger kunderne at kunne få via barcodes. Det er jo et lovkrav, at der er indlægssedler i medicinpakningerne, men man kan forestille sig, at der på pakningen er en barcode, som linker til indlægssedlen, der ligger på internettet, så er det hurtigt og nemt at få den frem. Ofte smider kunden emballagen væk sammen med indlægssedlen. Hvis man har gemt siden med den ønskede indlægsseddel på sin telefon, kan man altid, uanset hvor man befinder sig, læse den igen.

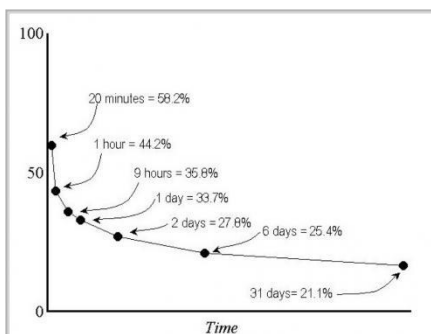
Vi tror, at især nye brugere af en inhalationsdevice kunne få gavn af en barcode, som linker til en film om, hvordan man bruger den korrekt. Nedenstående barcode linker til medicin.dk's side om, hvordan en aerochamber anvendes. Vi har erfaring for, selvom der er udført en udførlig TPI, er nogle kunder usikre, når de kommer hjem med deres medicin, og de finder ofte indlægssedlernes instruktion forvirrende.



QR code is trademarked by Denso Wave, inc.

Ved at få en barcode til f.eks. medicin.dk eller et firmas hjemmeside, hvor der eksempelvis vises, hvordan man bruger en inhalationsdevice, understøtter det den rådgivning, som gives på apoteket, og det er vigtigt, da en barcode ikke kan stå alene, men er et supplement til den gode, faglige rådgivning, som hver dag gives på de danske apoteker.

På denne glemselskurve kan man se, hvor mange procent en person kan huske i fht. tiden. Derfor er det vigtigt, at kunden får så mange værktøjer som muligt til at huske den rådgivning, apoteket giver, og det kan barcodes være med til.



Barcodes til markedsføring.

Mht. markedsføring er der kun 7 personer i undersøgelsen (=10%), som finder barcodes egnet til. Det er bemærkelsesværdigt, at der ikke er flere, da der kommer flere og flere produkter, events o.a., som markedsfører sig med barcodes, et eksempel er Skanderborg Festivalen, som allerede sidste år, begyndte at bruge barcodes på deres plakater, hvor man kunne linke til programmet på festivalen. Et produkt på apoteket, som bliver markedsført via barcodes er Bayvantic, på deres store reklamer på apoteket er en barcode som linker til produkterne på firmaets hjemmeside. Problemet er, at der kun ifølge vores undersøgelse er 21%, som har prøvet at scanne en barcode med deres telefon, derfor er der mange kunder, som skal "oplæres" i brugen, og apoteket kan være med hertil.

Vi tror, at grunden til, at der kun er 10%, som finder barcodes egnet til markedsføring på apoteket, er, at mange kunder stadig ikke ser apoteket, som et sted, hvor de "køber ind", men kun et sted, hvor de afhenter medicin og måske får et glas vitaminpiller, og den holdning vil vi gerne have ændret, da apoteket er meget mere end det.

2 personer har svaret "andet" i undersøgelsen, hvor én person synes, at en barcode kan linke til netdoktor, men det tror vi ikke er en god ide, da det ikke er en af de hjemmesider, vi kalder lødige. Den anden person vil gerne kunne linke til en hjemmeside med gode råd ved forskellige lidelser, og det kunne være en ide. Idag udleverer vi ofte en pjecce omkring dette. Eksempelvis i sommerferieperioden udleverer vi pjecer om, hvad man skal tage med på ferie af håndkøbsmedicin, solcremer osv, her kunne en barcode på pjecen gøre det lettere for nogle kunder.

Barcodes på apoteket og medicinalvirksomheder nu og i fremtiden.

Apotekerne og medicinalvirksomhederne er allerede godt i gang med at introducere barcodes til kunderne. Endnu er det få firmaer, der er nået ud til kunderne med koderne, men flere er i gang med at finde ud af, hvordan det kan bruges, så der er taget hensyn til kunden, lædighed, lovgivning og kvalitetsstyring. Efter vi startede dette projekt, har Lægemiddelstyrelsen lavet en app til smartphones, hvor man bl.a. kan scanne sin medicins stregkode, og dermed blive linket til lægemiddelstyrelsens egne sider: www.medicinpriser.dk, www.medicinkombination.dk og www.indlaegsseddel.dk. Netop denne type app kan være et godt redskab for medicinbrugere og pårørende, og vi mener også at det kan være med til at øge medicinsikkerheden.

Med det stigende kendskab til barcodes og det stigende antal smartphones vil det, efter vores vurdering, være en del af kommende reklame- og oplysningskampagner både på apoteker og firmaer. Det er planen, at lave en kundeforespørgsel på apoteket på et senere tidspunkt, evt. efter ca. 1 år, så det kan måles, hvor mange der benytter sig af de tilgængelige barcodes. Derud fra må det vurderes, om det er noget der fremover, skal bruges yderligere.

8. Formidling

På nuværende tidspunkt er der kontakt med før omtalte firma om samarbejde ifht. lancering af app/barcode til udregning af korrekt dosering af smertestillende medicin til børn. Horsens Søndergades Apotek kan blive prøveapotek for hvordan, vi videregiver oplysninger til kunderne omkring sådanne faglige tiltag. Det kan blive en del af den faglige rådgivning fremover, ligesom der i dag uddeles brochurer mm..

Med hensyn til apotekets brug af barcodes, er disse taget i brug i den omdelte folder. Hvorvidt de vil blive en integreret del af apotekets markedsføring fremover, er jo et spørgsmål om, hvorvidt det bliver brugt af vores nuværende og kommende kunder.

9. Vurdering af projekt

Dette projekt har taget en del længere tid end vi havde beregnet. Som før skrevet, er langt det meste lavet i vores fritid, da der, trods velvilje, har været travlhed og omstruktureringer, der har gjort det svært at afse tid på jobbet til at få arbejdet med projektet. Vi har med glæde fået projektet lavet, om end med nogle forsinkelser.

Selve projektets arbejde har været meget spændende og oplysende for os. Vi har erfaret, at de grupper vi har undersøgt, ikke bruger barcodes meget, og der faktisk er et kæmpe potentiale, hvis kunderne oplæres i brugen af denne teknologi. Vi kan se de fordele, der kan være, ved at kunne hjælpe kunderne fagligt til bedre compliance og medicinsikkerhed gennem denne form for hjælpemiddel.

Vi tror, at apoteket vil fremover bruge barcodes i markedsføringen. Vi vil på et senere tidspunkt undersøge om kunderne faktisk bruger dem. Vi vurderer, at det er en let måde at koble sig til hjemmesider med diverse oplysninger, man lige kunne stå og mangle.

D. 19.12.2012

Tina Nygaard Madsen og Dorte Lena Dam

Uddrag fra Apoteksudsalgets brochure:

Apoteksudsalget i Føtex
Bankagervej 111
8700 Horsens
Telefon: 75 64 11 99
www.horsenssoendergadesapotek.dk



Følg os på Facebook
og få de gode tilbud først



eller link direkte til web
QR code is trademarked by Denso Wave, inc.

