

STRONA INTERNETOWA JAKO NARZĘDZIE PROMOCJI APTEK

WEBSITE AS A TOOL TO PROMOTE ONLINE PHARMACIES

Katarzyna Przybylska¹, Monika Szeibe²¹ Katedra Organizacji i Zarządzania w Opiece Zdrowotnej, Uniwersytet Medyczny im. Karola Marcinkowskiego w Poznaniu² Apteka Styłowa w Lesznie

STRESZCZENIE

Promocja jest rodzajem komunikacji marketingowej przedsiębiorstwa (apteki) z konsumentem (klientem) i otoczeniem. W przypadku istnienia wielu podobnych dóbr i usług jest kluczowym elementem wyróżnienia się firmy na rynku. W celu skutecznej komunikacji z rynkiem apteka musi dysponować odpowiednimi narzędziami komunikacji. W kampanii promocyjnej możemy zastosować wszystkie możliwe instrumenty promocji lub skupić się na wybranych. W niniejszej pracy przeanalizowano stronę internetową jako narzędzie promocji aptek.

Słowa kluczowe: promocja, komunikacja farmaceuta–pacjent, strona internetowa.

ABSTRACT

The promotion is a type of marketing communication companies (pharmacy) with the consumer (customer) and the environment. If there are many similar goods and services is a key element to stand out on the market. For effective communication with the market pharmacy must have appropriate communication tools. The promotional campaign, we can use all possible instruments to promote or focus on selected. In this paper we analyzed the website as a tool to promote pharmacies.

Keywords: promotion, pharmacist-patient communication, website.

Wstęp

Powołując się na wyniki badań archeologicznych, można stwierdzić, że papier został wynaleziony około 8 roku przed naszą erą, co spowodowało możliwość zapisywania na nim wszelkich informacji. Późniejsze odkrycie druku, za jakie uznaje się rok 1450, spowodowało utratę pracy przez kopistów oraz przyspieszyło procesy edukacyjne. Natomiast wynalezienie internetu w latach 60. XX wieku zrewolucjonizowało świat. Dzisiaj szczególnie młodzi ludzie nie wyobrażają sobie egzystencji bez jego istnienia. Jednak należy pamiętać, że znajdują się w nim informacje mniej i bardziej wiarygodne oraz rzetelne i tylko odpowiednie, rozsądne posługiwanie się tym narzędziem komunikacji jest bezpieczne. Jednakże uznać należy, że internet jest konieczny w dzisiejszej pracy apteki, chociażby do zamawiania towaru czy wysłania rachunku refundacyjnego do Narodowego Funduszu Zdrowia.

Marketing w internecie

Podstawą osiągnięcia sukcesu na rynku zarówno klasycznym, jak i wirtualnym jest założenie celów organizacji i przede wszystkim sukcesywna ich realizacja. Natomiast koncepcje marketingowe zakładają, że podstawowymi elementami umożliwiającymi osiągnięcie celów stawianych przed organizacją jest wyszukanie potrzeb i pragnień klientów na poszczególnych rynkach docelowych, ponad-

to niezbędne przy realizacji celów jest wychodzenie na przeciw oczekiwaniom klientów i ich spełnianie w sposób lepszy od konkurencji [1]. Innowacyjne formy komunikacji (statyczne i dynamiczne) sprawiają, że to właśnie internet stał się niezwykle atrakcyjnym medium informacyjnym i komunikacyjnym. W wielu przypadkach jest lepszą formą przekazu niż przekaz telewizyjny, znacznie natomiast przekracza możliwości zastosowania marketingu i informacji w prasie czy radiu [2].

Cechy marketingu internetowego [3]:

- dwukierunkowa komunikacja niemal „na żywo”
- tanie koszty przepływu informacji pomiędzy poszczególnymi kanałami
- globalny zasięg
- możliwość użytkowania 24 godziny na dobę
- dopasowanie treści przekazu do indywidualnych preferencji odbiorcy
- badanie aktualnych reakcji odbiorcy
- bezpośrednie kierowanie wiadomości do odbiorcy bez pośredników
- pozyskiwanie informacji o przedsiębiorstwie przez konsumentów
- możliwość konsultowania się z innymi uczestnikami rynku
- w przypadku niektórych produktów jest kanałem dystrybucji.

Strona internetowa apteki

Przedsiębiorstwa przemysłowe prowadzące działalność gospodarczą coraz częściej obecnie posiadają swoje witryny internetowe. Coraz większy odsetek podmiotów gospodarczych stanowią również przedsiębiorstwa funkcjonujące tylko w wirtualnej rzeczywistości. Dzisiejszy świat jest w coraz większym stopniu z informatyzowany, co wymusza posiadanie witryn internetowych przez większość firm, nawet tych, które początkowo podchodzili do tej problematyki sceptycznie.

Nieodzownym więc elementem każdej apteki, jako placówki ochrony zdrowia i podmiotu gospodarczego jest utworzenie jej unikatowej strony www. Stronę internetową apteki traktować należy jako drugą jej lokalizację, tylko że w świecie wirtualnym, dlatego przy budowaniu strony należy zwrócić uwagę na kilka istotnych kwestii. Przede wszystkim powinna występować spójność pomiędzy światem realnym i wirtualnym. Znaczący to tyle, by nazwa i logo apteki, czcionka jaką są napisane, wszelkie znaki graficzne oraz kolorystyka na stronie www nie odbiegały od tego, co pacjent widzi w rzeczywistości. Zabieg ten ma na celu wzmocnienie pozycji marki apteki, co ma bardzo duże znaczenie w budowaniu jej pozycji konkurencyjnej. Ważne jest, aby być rozpoznawalnym i by dany symbol kojarzył się pacjentom właśnie z naszą, a nie inną placówką.

Koncepcję i projektowanie strony internetowej można zlecić osobom czy firmom zajmującym się tym profesjonalnie, jednak odpowiedzialność za jej skuteczność i zamieszczone w niej informacje będzie ponosić właściciel apteki. Oczywiście, zlecenie prac nad założeniem strony www firmie zewnętrznej wygeneruje pewne koszty, jednakże należy je potraktować podobnie jak zakup mebli, całą aranżację wnętrza apteki, wydatki związane z korzystaniem z usług biura rachunkowego czy zakupu komputerów i odpowiedniego oprogramowania aptecznego. W dzisiejszych czasach brak obecności apteki w świecie wirtualnym może być zagrożeniem dla jej długofalowego istnienia w gospodarce realnej [4].

Bardzo często nastolatki oraz studenci funkcjonują przede wszystkim w świecie wirtualnym, a w przyszłości to właśnie oni będą pacjentami aptek, stąd też wyływa konieczność umieszczenia strony www w internecie.

Cechy strony www

Kolejną ważną kwestią jaką należy wziąć pod uwagę przy zakładaniu strony internetowej apteki jest jej prostota oraz zapewnienie logicznego i czytelnego układu strony, co związane jest z odpowiednim rozmieszczeniem poszczególnych ikon. Należy także zwrócić uwagę na to, czy strona szybko się otwiera. Strona nie powinna zawierać zbyt

wiele elementów graficznych, ponieważ może się okazać, że proces jej wczytywania będzie za długi i użytkownik zrezygnuje z jej odwiedzenia jeszcze przed załadowaniem się strony. We współczesnym świecie ludzie cały czas się spieszą, w związku z czym wolne otwieranie strony www może wywołać u nich irytację.

Ważnym aspektem jest również łatwość nawigacji, czyli sprawne poruszanie się po stronie. Strona internetowa powinna być jasna i czytelna, żeby znalezienie konkretnej informacji na stronie apteki nie było problemem [5]. Oczywiście co jakiś czas należy wprowadzać na niej zmiany, aby dostosować jej układ do aktualnych oczekiwań pacjentów oraz nowych rozwiązań technologicznych.

Elementy i funkcje strony www

Częściami składowymi strony internetowej są zakładki, które zawierają różne informacje. Wśród przykładów takich zakładek można wymienić:

- „o nas” – w tej zakładce zamieszczone będą informacje o historii apteki, nagrodach i wyróżnieniach, rozwoju przedsiębiorstwa;
- „nasze credo” – w tej zakładce można umieścić hasło przewodnie jakim kieruje się apteka czy opis działań jakie prowadzi w codziennej pracy;
- „oferta” – w niej znajdą się informacje odnośnie do kosmetyków czy suplementów diety;
- „poradniki” – z wyróżnionymi kategoriami, jak np.: „zdrowie”, „pielęgnacja”, „uroda”, w które klikając pacjent znajdzie interesujące go wiadomości na temat zdrowego odżywiania czy suplementów diety, domowych sposobów walki z przeziębieniem, stresu – czy jest on wrogiem czy przyjacielem organizmu, zimowej pielęgnacji włosów lub informacje o tym czym są parabeny i czy należy się ich bać, a także sposoby na mocne paznokcie i inne;
- „promocje” – w tej zakładce mogą zostać umieszczone zdjęcia preparatów znajdujących się w dobrych cenach w naszej aptece, oczywiście pomijając leki refundowane, których takie obniżki cenowe nie dotyczą, zgodnie z obowiązującym prawem;
- „nasze placówki” – jeżeli apteka posiada swoje filie w innych miastach lub też w innych częściach naszej miejscowości, to warto umieścić w tej zakładce adresy wraz z numerami telefonów oraz godzinami otwarcia poszczególnych aptek;
- „kariera” – tutaj zamieszczamy oferty pracy oraz możliwość wysłania przez potencjalnego pracownika swojego życiorysu;
- „kontakt” – w tej zakładce należy podać adres biura zarządu czy właściciela apteki wraz z telefonem i adre-

sem e-mail oraz formularzem kontaktowym dla zainteresowanych osób.

Na stronie internetowej apteki można także umieścić zdjęcia placówki oraz jej wnętrza, gdyż służy to utrwalaniu wizerunku. Jak powszechnie wiadomo, to pracownicy są podmiotem placówki i budują partnerskie relacje z pacjentami. W związku z tym, na stronie www można także umieścić zdjęcia personelu, z krótką informacją o nich oraz godzinami ich pracy w przypadku, gdy dany pacjent chciałby porozmawiać z wybranym farmaceutą.

Jeżeli placówka jest często odwiedzana przez obcokrajowców, przydatną może okazać się informacja o tym, w jakich językach można rozmawiać z poszczególnymi pracownikami.

Strona internetowa apteki może także pomagać pacjentom w poszerzaniu ich wiedzy z zakresu problematyki zdrowotnej oraz zachęcać ich do większej dbałości o własną kondycję fizyczną i psychiczną. Na stronie www farmaceuci mogą również przygotować listę najczęściej zadawanych pytań przez pacjentów wraz z odpowiedziami na nie [6]. Wtedy pacjent będzie mógł zwrócić do nich o każdej porze dnia i nocy, co zaspokoi jego ciekawość.

Inną zaletą sporządzonej listy pytań jest również to, iż istnieje szansa na skrócenie kolejki w aptecce, bo pacjent przeczyta odpowiedzi na nurtujące go pytania i nie będzie musiał specjalnie w tym celu odwiedzić naszej placówki.

Strona internetowa apteki może także przyzwyczajając pacjentów do programów opieki farmaceutycznej, które z pewnością będą się rozwijały w przyszłości. Na tej stronie powinni móc komunikować się między sobą pacjenci, którzy np. chcą rzucić palenie tytoniu czy też pozbyć się nadwagi. Na stronie www można także umieszczać informacje dotyczące badań profilaktycznych, np. na osteoporozę, które organizowane są w osteobusach czy też często organizowane badania mammograficzne dostępne w stacjonarnych, jak i mobilnych punktach badań.

Ciekawym rozwiązaniem jest umieszczenie na stronie internetowej krótkich filmików instruktażowych z obsługi inhalatorów, ciśnieniomierzy czy glukometrów, z których obsługą mają nierzadko problem pacjenci.

Zarządzanie stroną internetową apteki

Apteka posiadająca stronę internetową powinna zwrócić uwagę na jej funkcjonowanie, a mianowicie sprawdzić, jak spełnia ona swoje marketingowe funkcje. Istnieje wiele wskaźników, które umożliwiają sprawdzenie efektywności witryny internetowej. Można wśród nich wyróżnić [7]:

- wskaźniki ekonomiczne
- narzędzia analityczne
- narzędzia statystyczne.

Istnieje wiele powodów, dla których warto dołożyć wszelkich starań, aby strona przedsiębiorstwa znajdowała się na wysokich pozycjach rankingów wyszukiwarek internetowych. Głównym powodem jest możliwość uzyskania wysokich zysków, przy niewielkim wkładzie finansowym włożonym w pozycjonowanie [8]. Wiadomości, które pojawiają się na pierwszej stronie cieszą się największym zainteresowaniem. W związku z czym firma, która będzie zajmowała się tworzeniem dla apteki strony internetowej może zająć się również jej pozycjonowaniem. Wiąże się to z poniesieniem dodatkowych nakładów, jednakże łatwiejsze i szybsze odnalezienie strony w internecie i powiązanie jej z innymi stronami z pewnością skutkować będzie rozpoznawaniem naszej marki przez większe grono obecnych i przyszłych klientów.

Podczas pozycjonowania należy się starać, aby zdobyć jak najwięcej wartościowych linków, choć nie jest to łatwe. Natomiast nie powinno się „gardzić” linkami ze stron mało wartościowych, ponieważ taka witryna z czasem może nabrać dużej wartości, co spowoduje, że wcześniej dodany link także będzie bardzo korzystny [9].

Bardzo ważnym elementem w zarządzaniu stroną www apteki są aktualizacje. Istotne jest, aby informacje umieszczone na stronie internetowej były regularnie uaktualniane. Powinny być one dostosowane do pory roku, i tak na przykład latem mogą się znaleźć porady dotyczące bezpiecznego opalania, a zimą wiadomości jak zapobiec przeziębieniu i grypie. Aktualizacje takie można wprowadzać co miesiąc lub dwa tygodnie, wówczas zmotywuje to pacjentów do w miarę regularnego odwiedzania strony oraz ułatwi budowanie silniejszych relacji.

Strona www powinna być także interaktywna, to znaczy powinna stwarzać możliwość kontaktu pacjenta z apteką. Działanie to powoduje znalezienie wśród personelu osoby, która będzie na bieżąco odpowiadała na nurtujące pytania pacjentów czy też poruszane przez nich problemy.

Ostatnim wątkiem, który warto podjąć opisując dobrą stronę www apteki jest bezpieczeństwo. Obowiązkowo trzeba zadbać o to, aby osoby nieuprawnione nie mogły nic zmieniać ani zamieszczać niechcianych informacji na naszej stronie.

Podsumowanie

W obecnych czasach lokalizacja wirtualna apteki staje się koniecznością. Jest to współcześnie dla wielu klientów i potencjalnych klientów główne źródło informacji o aptece. Dla coraz większej grupy osób informacje zamieszczone online są cenniejsze ze względu na szybszy dostęp do nich, niż na przykład te drukowane w gazecie. Dobrze zaprojektowana, łatwa w nawigacji strona internetowa może być

źródłem informacji, zdobywania wiedzy, wymiany opinii i poglądów.

Nie wystarczy jednak samo „posiadanie” strony internetowej. Kolejnym, bardzo istotnym z marketingowego punktu widzenia czynnikiem, jest umiejętność zmierzenia efektywności funkcjonowania takiej strony oraz odpowiedniej jej promocji w wyszukiwarkach internetowych, aby potencjalni klienci mogli łatwo do niej dotrzeć. Jest to bardzo istotne, gdyż obecnie klienci najczęściej szukają informacji o danych firmach, branżach czy też produktach korzystając właśnie z wyszukiwarek.

W takiej sytuacji nawet dobra strona, ale źle pozycjonowana nie spełni swego zadania, gdyż po prostu potencjalni klienci na nią nie wejdą i nie będą mogli skorzystać z informacji na niej zawartych.

Strona www to forma kontaktu z klientami-pacjentami, która może pozwolić na zaoszczędzenie czasu, coraz bardziej potrzebnego farmaceutyce w procesie obsługi i doradzania pacjentom znajdującym się przy pierwszym stole. Celem budowania strony internetowej apteki jest wygoda pacjentów oraz postrzeganie jej jako apteki nowoczesnej [10] i przyjaznej ludziom, a o to nam wszystkim chodzi.

Oświadczenia

Oświadczenie dotyczące konfliktu interesów

Autorzy deklarują brak konfliktu interesów w autorstwie oraz publikacji pracy.

Źródła finansowania

Autorzy deklarują brak źródeł finansowania.

Piśmiennictwo

1. Kotler P. Marketing management. Wydawnictwo Rebis. Poznań 2005.

2. Daszkowska M, Czerwiński B. Innowacyjność usług i metody jej pomiaru. W: Sobczyk G (red.). Współczesny marketing: Trendy, działania. Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne. Warszawa 2008.
3. Bajdaka A. (red.). Internet w marketingu. Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne. Warszawa 2005.
4. Mruk H. Strona www apteki. *Pharmacy & Business*. Styczeń 2014;1:25.
5. Collin S. Marketing w sieci. Wydawnictwo Felberg SJA. Warszawa 2006.
6. Mruk H. Strona www apteki. *Pharmacy & Business*. Styczeń 2014;1:26.
7. Fronczak T. Marketing internetowy w wyszukiwarkach. Wydawnictwo Helion. Warszawa 2006.
8. Kobis P. Marketing z Google. Wydawnictwo Naukowe PWN SA. Warszawa 2007.
9. Pozycjonowanie stron internetowych. <http://www.web-marketing.pl/pozycjonowanie-stron/>.
10. Mruk H. Jak skutecznie promować aptekę? W: Promocja apteki. Raabe. Warszawa 2003; 10.

Zaakceptowano do edycji: 2015-10-09
Zaakceptowano do publikacji: 2015-11-10

Adres do korespondencji:

Katarzyna Przybylska
Katedra Organizacji i Zarządzania w Opiece Zdrowotnej
Uniwersytet Medyczny im. Karola Marcinkowskiego w Poznaniu
ul. Smoluchowskiego 11
tel.: 604 100 684
e-mail: katarzynaprzybylska@ump.edu.pl