



<input checked="" type="checkbox"/>	Pro gradu -tutkielma
<input type="checkbox"/>	Lisensiaatintutkielma
<input type="checkbox"/>	Väitöskirja

Aine	Liiketaloustiede: markkinointi	Päivämäärä	15.1.2003
Tekijä(t)	Matti Pohjola	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	156
Otsikko	Laitilan Lääkäripalvelu Oy:n palveluiden laatu		
Ohjaaja(t)	professori Helena Mäkinen		

#### Tiivistelmä

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella Laitilan Lääkäripalvelu Oy:n palveluiden laatua. Tutkimusongelma jaettiin kolmeen osaongelmaan: 1. Mitä mieltä asiakkaat ovat Laitilan Lääkäripalvelu Oy:n palveluiden laadusta? 2. Ovatko asiakkaiden näkemykset Laitilan Lääkäripalvelu Oy:n palveluiden laadusta muuttuneet verrattuna vuoteen 1996? 3. Vastaavatko asiakkaiden kokemukset Laitilan Lääkäripalvelu Oy:n palveluiden laadusta heidän odotuksiaan? Tämän tutkimuksen palvelun laatuun rajattu viitekehys pitää sisällään seuraavat osa-alueet: odotettu palvelun laatu, tekninen laatu, toiminnallinen laatu, palvelumaisema, yrityskuva, totuuden hetki ja koettu palvelun kokonaislaatu.

Tutkimus suoritettiin postikyselynä ei-todennäköisyysmenetelmää käyttäen; harkinnanvaraisen näytteen muodostivat maaliskuu-toukokuussa 2002 Laitilan Lääkäripalvelu Oy:n palveluja käyttäneet asiakkaat. Kyselylomakkeita jaettiin 300 kappaletta, joista palautui 167 kappaletta (56 %). Tulosten kuvaamisen (jakaumat ja tunnusluvut) lisäksi tässä tutkimuksessa käytettiin seuraavia tilastanalyysijä: ristiintaulukointi, t-testi, yksisuuntainen varianssianalyysi, Chi-Square -yhteensopivuustesti ja Kendallin Tau-b -järjestyskorrelaatiokerroin.

Saadut tulokset Laitilan Lääkäripalvelu Oy:n palveluiden laadusta ovat kokonaisuudessaan myönteisiä. Asiakkaiden odotukset palvelun laadusta kohdistuivat eniten tutkimus- ja hoitohenkilökuntaan, osa-alueista tekniseen laatuun. Odotuksiin vaikutti enemmän yrityksen aikaisempi menestys kuin markkinointiviestintä. Kokemukset teknisestä laadusta olivat hyviä. Parhaimpana asiakkaat kokivat lääkäreiden asiantuntemuksen ja toimenpiteet. Toiminnallisesta laadusta asiakkaat kokivat parhaimmiksi vuorovaikutukseen liittyvät tekijät. He kokivat saaneensa yksilöllistä ja joustavaa palvelua. Aikataulussa pysymistä, tutkimuksiin varattua aikaa ja aukioloaikojen sopivuutta ei koettu niin hyvinä; ajansaannin nopeuteen oltiin tyytyväisiä. Palvelumaisemasta sosiaalisen ympäristön laatu koettiin parempana kuin sisäisen tai ulkoisen ympäristön laatu, lisäksi sisäinen ympäristö paremmaksi kuin ulkoinen ympäristö. Odotustilojen intimitteettisuojojassa koettiin puutteita. Asiakkaat kokivat Laitilan Lääkäripalvelu Oy:n yrityskuvan hyvänä. Totuuden hetket koettiin hyvinä. Asiakkaat ovat valmiit käyttämään yritystä uudelleen sekä suosittamaan yritystä muille. Asiakkaiden odotukset olivat suurelta osin samansuuntaisia kuin vuonna 1996. Sekä palvelun teknisen että palvelumaiseman laadun tekijöistä osa oli noussut, osa laskenut. Toiminnallinen laatu oli puolestaan laskenut. Sekä yrityskuvan että totuuden hetken tekijöistä osa oli noussut, osa laskenut. Koettu kokonaislaatu oli samansuuntainen tai parantunut vuodesta 1996. Tämän tutkimuksen sisällä asiakkaiden kokemukset palvelun laadusta suurelta osin vastasivat heidän odotuksiaan.

Asiasanat	palvelun laatu, asiakkaiden palvelukokemukset, lääkäriasema
Muita tietoja	