



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

Oppiaine	Liiketaloustiede, logistiikka	Päivämäärä	31.12.2009
Tekijä(t)	Toni Tapio Teräväinen	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	103
Otsikko	Laatu ulkoistetuissa logistiikkapalveluissa – 3PL -palveluntarjoajan laatukäsitykset suhteessa asiakkaan laatukokemuksiin		
Ohjaaja(t)	KTT, TkT Juuso Töyli, KTM Hanne-Mari Hälinen		

Tiivistelmä

Tutkimuksen tarkoituksena on auttaa case-yrityksenä toimivaa logistiikkayritystä kehittämään toimintaansa paremmin asiakkaidensa tarpeita vastaaviksi. Tutkimuksen asiakasyritykset ovat ulkoistaneet logistiikkansa kokonaisvaltaisesti palveluntarjoajalle. Aluksi kartoitettiin syitä kyseisen palveluntarjoajan valintaan, jonka jälkeen siirryttiin varsinaiseen tutkimusongelmaan, jonka tarkoituksena oli löytää laatukuilut, jotka syntyvät, kun logistiikkapalveluntarjoajan omat laatukäsitykset eroavat asiakasyritysten laatukokemuksista.

Tutkimusmenetelmänä on käytetty puolistrukturoituja haastatteluja, joiden kysymykset on johdettu tutkielman mallista, joka sisältää logistiikan laatukriteerit. Jokaisen haastateltavan kanssa käytiin läpi kahdeksasta logistiikan laadun osatekijästä rakennettu haastattelurunko. Tutkimuksessa tehtiin yhteensä seitsemän haastattelua, joista kaksi suoritettiin logistiikka- ja kaksi vaateyrityksessä. Lääkeyrityksessä haastateltiin kolmea henkilöä. Haastatteluissa esiintyneet laatukriteerit esitettiin jokaisessa haastattelussa samanlaisina, jolloin tuloksista saatiin keskenään vertailukelpoisia. Tutkimustulokset osoittivat logistiikka- ja vaateyrityksen yhteistyön olevan hyvällä tasolla, sillä palveluntarjoajan omat käsitykset heidän palveluidensa korkeasta laadusta vastasivat vaateyrityksen laatukokemuksia. Logistiikka- ja lääkeyrityksen yhteistyöstä puolestaan löytyi useita laatukuiluja ja logistiikkayritys uskoi tuottavansa korkealaatuisempia palveluita kuin mitä lääkeyrityksessä koettiin.

Yritysten kokemukset logistiikkayrityksestä olivat dramaattisesti eriävät. Lääkeyrityksen kriittinen suhtautuminen on osittain selitettävissä tutkimuksen ulkopuolisten tekijöiden kautta. Globaali ja vaikutusvaltainen yritys osaa ja voi vaatia korkeampilaatuista palvelua kuin neljä henkilöä työllistävä pienyritys. Lisäksi otanta, joka kattaa vain seitsemän ihmistä, voi johtaa vahvasti henkilöityviin mielipiteisiin, jolloin näkemykset saattavat kärjistyä. Lopulta yritysten yhteistyössä esiintyvät ongelmat ovat suurimmaksi osaksi kohtuullisen pieniä ja olisivat selvitettävissä avoimemman ja suoremman tiedonkulun kautta. Yritykset ovat tähän mennessä pitäneet kokemansa epäkohdat omana tietonaan, jolloin logistiikkayritys on uskonut tarjoavansa korkeampilaatuista palvelua kuin asiakasyrityksissä koetaan. Logistiikkayrityksen todellinen suorituskyky todennäköisesti asettuu tutkimuksessa esiintyvien eriävien näkemysten välimaastoon.

Asiasanat	Ulkoistaminen, 3PL -palveluntarjoaja, SERVQUAL
Muita tietoja	