

## HAMMASHOIDON KAUPAN ASIAKASTUTKIMUS 2009

Innolink Research Oy toteutti touko-kesäkuussa 2009 asiakastutkimuksen, jonka sisällöllisenä tavoitteena oli kartoittaa hammasalan ammattilaisten toimialalle asettamia vaatimuksia sekä vastaajien tyytyväisyyttä, mm. Hammasvälineen toimintaan ja palveluihin.

Vastaajat edustavat laajasti hammashuollon kenttää. Vastaajia on kaikkiaan 22 sairaanhoitopiiristä. Suurin osa työskentelee hammaslääkäriasemilla, mutta osa myös hammaslaboratorioissa. Kolme neljästä vastaajasta edustaa yksityistä sektoria ja joka neljäs julkista terveydenhuoltoa.

Suuret kiitokset kaikille vastanneille!

### Tulevaisuuden panostukset perushoidossa

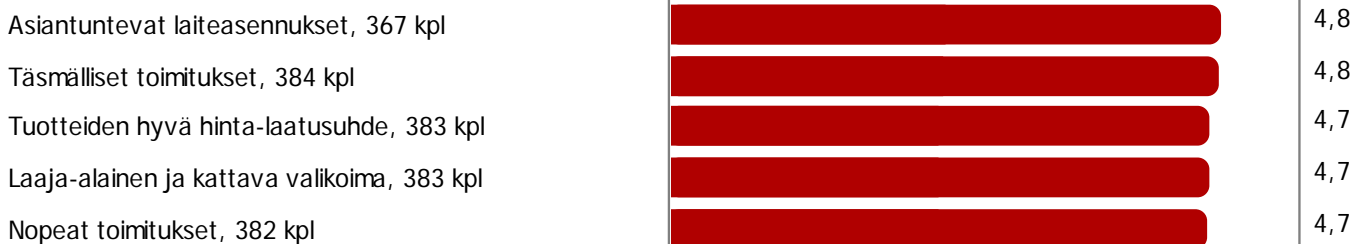
Vastaajat pitivät tärkeinä hammashoidon osa-alueina perushoitoa sekä koneellista juurenhoitoa, oikomis- ja implanttihoitoa ja esteettistä hammashoitoa. Julkisella puolella oikomishoitoon panostaminen korostuu yksityistä sektoria enemmän.

### Hammashoitotarvikkeiden toimittaja valitaan toimitusvarmuuden ja hintalaatusuhteen perusteella

Vastaajia pyydettiin määrittelemään kaksi tärkeintä valintaperustetta hammashoitotarvikkeiden toimittajaa valittaessa. Tutkimustulosten mukaan tärkeimpinä valintaperusteina toimittajaa valittaessa pidetään tuotteiden hinta-laatusuhdetta sekä toimitusvarmuutta. Myös aikaisempi yhteistyö toimittajan kanssa on merkittävä valintaperuste.

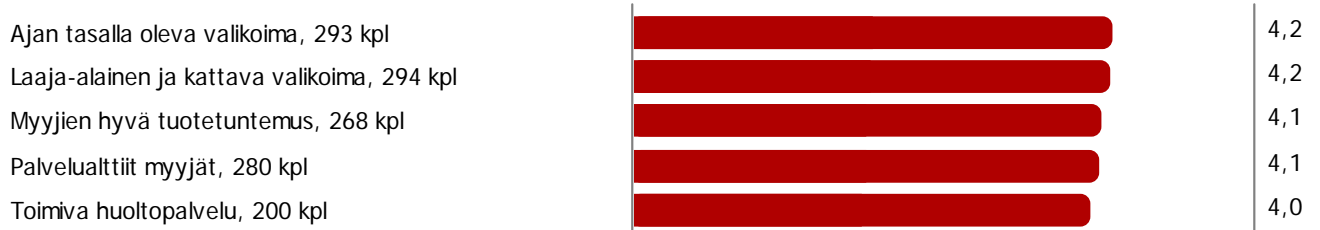
### Hammasväline Oy:llä asiantunteva henkilöstö ja laaja valikoima

Vastaajat antoivat merkitysarvosanoja esitetyille kahdellekymmenelle toiminnan tekijälle asteikolla 1 – 5 sen mukaan, miten tärkeinä he oman toimintansa kannalta pitävät asiaa. Vastaajien mukaan tärkeimmät tekijät ovat asiantuntevat laiteasennukset, täsmälliset toimitukset sekä tuotteiden hinta-laatusuhde. Myös laaja-alaista ja kattavaa valikoimaa sekä nopeita toimituksia pidetään merkittävinä toiminnan tekijöinä.



**Kuva 1. Toiminnan tekijöiden merkitys (asteikko 1 - 5)**

Vastaajia pyydettiin myös arvioimaan Hammasväline Oy:n onnistumista samoissa toiminnan tekijöissä. Vastaajien mukaan Hammasväline Oy on onnistunut parhaiten ajantasaisessa ja laaja-alaisessa valikoimassaan, myyjien tuotetuntemuksessa ja palvelualltiudessa sekä toimivassa huoltopalvelussa.



**Kuva 2. Toiminnan tekijöiden onnistumisarvosanat (asteikko 1 - 5)**

Kun verrataan toisiinsa annettuja merkitys- ja onnistumisarvosanoja, saadaan esille niiden välinen kuilu. Erittäin hyvin Hammasväline Oy:n toiminta on vastannut odotuksia tilaamisen, asiantuntemuksen sekä viestinnän ja markkinoinnin kokonaisuuksissa. Niihin tekijöihin, joissa kuilu annettujen arvioiden välillä on suurin, tullaan erityisesti panostamaan. Näitä tekijöitä ovat toimituksiin ja saavutettavuuteen liittyvät seikat.

## Kiitos

Kiitämme käyttämästänne ajasta sekä yhteistyöstä ja toivomme, että annatte arvokkaan palautteenne myös tulevaisuudessa.

## Innolink Research Oy

Anna-Maria Kirjalainen  
asiakasyhteyspäällikkö

Hammasväline Oy kiittää arvokkaasta palautteestanne. Hammashoidon ammattilaisten antamat arviot ovat ensiarvoisen tärkeitä sekä yhteistyömme että toimintamme kehittämisessä.

## HAMMASVÄLINE Oy

Timo Jäntti  
toimitusjohtaja