



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

Oppiaine	Tietojärjestelmätiede	Päivämäärä	12.2.2005
Tekijä(t)	Jere Huovinen	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	95
Otsikko	Palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys Turun kauppa korkeakoulun help desk -palvelussa		
Ohjaaja(t)	KTT Reima Suomi, KTT Eija Koskivaara		

Tiivistelmä

Tietokoneen loppukäyttäjien lisääntyessä myös tietoteknisen help desk -palvelun tarve on kasvanut. Perinteisesti yritysten atk-tukitoiminnot ovat olleet organisaation sisäisen atk-yksikön alaisuudessa. Mikrotuen rinnalle nousi 1990-luvulla käsite help desk -palvelu. Suppeasti käsiteltynä help desk -palvelu määritellään puhelinpalvelumuodoksi, jossa tukihenkilö neuvoo loppukäyttäjää hänen kohtaamissa ongelmissa. Laajemmin tarkasteltuna help desk -palvelu voidaan määritellä keskitetyksi yhteydenottopisteeksi, johon yrityksen kaikki tietotekniikkaa koskevat palvelupyynnöt voidaan keskittää. Help desk -palvelun tieteellinen tutkimus on jäänyt Suomessa vähäiselle huomiolle.

Tutkimus on jaettu teoreettiseen viitekehykseen, empiiriseen osioon ja johtopäätöksiin. Teoria osa koostuu kahdesta pääluvusta, jotka käsittelevät palvelun laatua ja asiakastyytyvääsyyttä sekä help desk -palvelua. Tutkimuksen tarkoituksena on löytää vastauksia kysymykseen; mitä on palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys ja miten niitä voidaan mitata help desk -palvelussa? Tutkimuksen empiirisessä osiossa tarkastellaan Turun kauppa korkeakoulun help desk -palvelun asiakastyytyvyyden ja palvelun laadun tilaa.

Tutkimuksen empiirinen aineisto kerättiin Turun kauppa korkeakoulun opiskelijoilta ja henkilökunnalta kolmella eri kyselyllä. Aineistoa analysoitiin sekä kvantitatiivisella että kvalitatiivisilla menetelmillä. Tutkimustulosten pohjalta voidaan todeta, että asiantunteva ja asiakkaat huomioon ottava palvelu on onnistuneen help desk -palvelun perusedellytys. Pelkkä tietotekninen osaaminen ei riitä, vaan tukipalveluissa toimivien henkilöiden tulee myös omata hyvät sosiaaliset taidot. Etätyön ja uusien päätelaitteiden lisääntyessä perinteinen puhelinkeskeinen tukimalli ei enää riitä, vaan käyttäjätuki vaatii jatkuvaa kehittämistä ja uusien toimintamallien käyttöönottoa. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää myös muissa yrityksissä ja julkishallinnon organisaatioissa tutkittaessa help desk -palvelujen laatua ja asiakastyytyvääsyyttä.

Asiasanat	Help desk -palvelu, atk-tuki, itsenäiskäyttö, palvelun laatu, asiakastyytyväisyys
Muita tietoja	