



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

Oppiaine	Markkinointi	Päivämäärä	24.8.2010
Tekijä(t)	Minna Muikku	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	123 s. + liitteet
Otsikko	Hyvä kirjasto: Palvelun laatu, asiakastyytyväisyys ja asiakkaan kokemat oppimisvaikutukset yliopistokirjastossa		
Ohjaaja(t)	KTT Ulla Hakala, KTT Harri Terho		

#### Tiivistelmä

Yliopistokirjastojen käyttötavat ovat muuttumassa, mikä näkyy muun muassa sähköisten palvelujen lisääntyneenä käyttönä ja siten myös aineiston etäkäytön ja tiedonhaun opetuksen kasvuna. Kehysorganisaation rakenteelliset ja taloudelliset muutokset sekä laadulliset ja strategiset tavoitteet kohdistuvat myös yliopistokirjastojen toimintaan, asettaen paineita kirjastopalvelujen laadun mittaamiselle.

Tämä tutkielma tehtiin toimeksiantona Turun kauppakorkeakoulun kirjastolle ja sen tarkoitus oli tarkastella yliopistokirjaston palvelun laatua, asiakastyytyväisyyttä sekä palvelujen oppimisvaikutuksia kokonaisvaltaisesti eri asiakasryhmien näkökulmasta. Teoreettisena kehyksenä käytettiin Berryn, Parasuramanin ja Zeithamlin kehittämää kuilumallia ja siihen kytkeytyvää teoriaa laadun toleranssialueesta, sekä Oliverin mallia palvelun laadun ja asiakastyytyväisyyden välisestä suhteesta. Palvelujen vaikuttavuutta lähestyttiin keskittyen asiakkaan informaationlukutaitoon ja akateemiseen kehitykseen. Tutkimusotteena tässä tutkielmassa käytettiin kvantitatiivista tutkimusotetta ja aineistonkeruumenetelmänä strukturoitua Internet-kyselyä. Kyselyn palautusprosentti oli 14,60 ja lopullisen aineiston kooksi muodostui 475 vastausta. Tuloksia analysoitiin sekä asiakasryhmä- ja kirjastotasolla että vertailtiin kymmenen muun pohjoismaisen kirjaston tuloksiin.

Asiakasryhmien ja vertailukirjastojen välillä oli joiltain osin nähtävissä eroavaisuuksia. Tulokset osoittivat laadun kannalta tärkeiksi etenkin nykyaikaiset laitteet, selkeät www-sivut ja tiedonhakuportaalit, monipuoliset aineistot sekä henkilökunnan kyvyn auttaa asiakasta. Palveluominaisuuden tärkeydellä ei tulosten valossa ole kuitenkaan vaikutusta siihen, kuinka suurta laatuvaihtelua asiakas pitää hyväksyttävänä. Palvelut ovat Turun kauppakorkeakoulun kirjastossa korkealaatuisia ja kestävät sekä kansallisen että kansainvälisen vertailun. Korkealaatuisimmiksi palveluominaisuuksiksi nousivat hyvä sijainti sekä kohteliaat ja asiakkaista välittävät työntekijät; parannettavaa sitä vastoin nähtiin etenkin www-sivuissa sekä sähköisten aineistojen laajuudessa ja niiden etäkäytössä.

Tulosten perusteella asiakkaan kokemilla oppimisvaikutuksilla on suuri merkitys asiakkaan laatumielikuvaan ja asiakastyytyväisyyteen, mikä osaltaan todistaa kirjaston vahvaa roolia kehysorganisaation toiminnassa ja asiakkaan akateemisten päämäärien saavuttamisessa.

Tämän tutkimuksen tulosten perusteella tulevaisuuden trendeinä ovat etenkin sähköisten aineistojen saatavuuden, henkilökunnan liiketoimintaosaamisen sekä omatoimisuuden merkityksen vahva kasvu, sekä kasvava tarve kirjastojenväliselle joustavalle yhteistyölle.

Asiasanat	Palvelun laatu, asiakastyytyväisyys, vaikuttavuus, oppimisvaikutukset, kirjastopalvelut, LibQUAL
-----------	--