



|                                     |
|-------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            |
| <input type="checkbox"/>            |

|            |  |                  |           |
|------------|--|------------------|-----------|
| Oppiaine   | Markkinointi   | Päivämäärä       | 16.4.2007 |
| Tekijä(t)  | Minna Vahala   | Matrikkelinumero |           |
|            |  | Sivumäärä        | 98        |
| Otsikko    | Elektronisen palvelun laatu ja sen ulottuvuudet. Case: Rahastosijoittamisen e-palvelut |                  |           |
| Ohjaaja(t) | KTT Helena Mäkinen   |                  |           |

#### Tiivistelmä

Teknologian kehityksen myötä on Internetistä kasvanut tärkeä palveluympäristö, jossa asiakkaille tarjotaan elektronisia palveluja. Elektroniset palvelut perustuvat perinteisiin palveluihin, mutta niiden välillä on huomattavia eroja. Elektronisten palvelujen yksi erityisominaisuus on henkilökohtaisen palvelukohtaamisen puuttuminen. Elektronisten palvelujen lisääntyminen ja kova kilpailu ovat johtaneet siihen, että yritykset ovat keskittäneet huomionsa palvelujen laadun parantamiseen, jotta ne pysyisivät kilpailukykyisinä. Hintojen ja palvelujen vertailu on vaivatonta Internetissä ja asiakkaiden on helppo vaihtaa palvelun tarjoajaa, koska kilpailevat yritykset ovat vain yhden napin painalluksen päässä toisistaan.

Tämän tutkielman tarkoituksena on selvittää, miten määritellään elektronisen palvelun laatu, mistä ulottuvuuksista elektronisen palvelun laatu muodostuu ja miten elektronisen palvelun laatua voidaan mitata. Empiirisen tarkastelun kohteeksi valittiin rahastosijoittamista tarjoavan yrityksen elektroniset palvelut. Aikaisempien tutkimusten pohjalta kehitettiin tämän tutkimuksen hierarkkinen tutkimusmalli, jossa elektronisen palvelun laatua mitataan kolmella ulottuvuudella ja kymmenellä osaulottuvuudella. Palvelun laatu, informaation laatu ja järjestelmän laatu muodostavat elektronisen palvelun laadun ulottuvuudet. Palvelun laatu sisältää palveluympäristön, luotettavuuden, reagointialttiuden, vakuuttavuuden ja empatian. Informaation laatuun vaikuttavat informaation sisältö ja riittävä informaatio. Järjestelmän laatu koostuu käytettävyydestä, saavutettavuudesta ja vuorovaikutuksesta.

Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena tutkimuksena Internet-kyselyn muodossa. Pohjola Rahastoyhtiön asiakkailta kerätystä aineistosta tehtiin analyysi, jonka avulla selvitettiin, miten asiakkaat arvioivat rahastosijoittamisen e-palvelun laatua. Palvelun laatu elektronisessa palveluissa muodostuu osittain samoista ulottuvuuksista kuin perinteisten palvelujen kohdalla, mutta myös uusia ulottuvuuksia tarvitaan, jotta elektronisen palvelun erityispiirteet tulevat huomioiduksi. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että asiakkaat arvioivat rahastosijoittamisen e-palvelun laadussa palvelun turvallisuutta, käytettävyyttä, saavutettavuutta, luotettavuutta ja informaation sisältöä. Tutkimus osoittaa, että elektronisten palvelujen laadun mittaamisen pitää olla erilainen kuin perinteisten palvelujen laadun mittaaminen, sillä asiakkaiden elektronisten palvelujen laadun arviointi eroaa perinteisten palvelujen laadun arvioinnista.

|               |  |
|---------------|--|
| Asiasanat     | Elektroninen palvelu, verkkopalvelu, palvelun laatu, elektronisen palvelun laatu |
| Muita tietoja |  |