

Tuukka Mäkinen

MATKAILUN OPISKELIJOIDEN TYYTYVÄISYYS
SATAKUNNAN AMMATTIKORKEAKOULUSSA

Matkailun koulutusohjelma
2015

MATKAILUN OPISKELIJOIDEN TYYTYVÄISYYS SATAKUNNAN
AMMATTIKORKEAKOULUSSA

Mäkinen, Tuukka
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma
Toukokuu 2015
Ohjaaja: Salo, Vappu
Sivumäärä: 63
Litteitä: 2

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, kvantitatiivinen tutkimus, ammattikorkeakoulu

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Satakunnan ammattikorkeakoulun (SAMK) matkailun opiskelijoiden asiakastyytyväisyyttä. Opinnäytetyön tilaajana oli Satakunnan ammattikorkeakoulu. Kohderyhmänä olivat SAMK:n vuosina 2012–2014 aloittaneet matkailun opiskelijat. Tutkimusongelmat olivat seuraavat: Minkälaisena opiskelijat näkivät SAMK:n imagon? Miten tyytyväisiä opiskelijat olivat opiskelijajärjestelyihin?

Opinnäytetyön teoriaosuuden muodostivat Satakunnan ammattikorkeakoulun toiminta ja asiakastyytyväisyys. SAMK:n yhteydessä esiteltiin koulu yleisesti, mutta eniten keskityttiin matkailun koulutukseen ja restonomin tutkintoon. Asiakastyytyväisyyden kohdalla keskityttiin, mistä se muodostuu ja sen merkityksestä asiakaspalvelussa. Samalla muodostettiin kuva Satakunnan ammattikorkeakoulusta asiakkaita palvelevana yrityksenä.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä kyselylomaketta käyttäen. Kaiken kaikkiaan vain noin 38,5 % vastasi. Vastausten analysoinnissa käytiin läpi kaikki kysymykset ja pohdittiin, mitkä osa-alueet vaativat parannusta. Tulosten perusteella suurimmat epäkohdat liittyivät palveluympäristöön, kuten opiskelun työmäärään. Positiivisimpia tuloksia tuli luottamusta käsittelevissä kysymyksissä. Avoimissa palautteissa korostui negatiiviset kommentit, jotka nostivat esiin myös uusia asioita, joita ei ollut vielä tutkimuksessa huomioitu. Vähäisistä vastauksista huolimatta tutkimuksessa saatiin uskottava kuva siitä, minkälainen matkailun opiskelijoiden tyytyväisyyden taso oli tutkimushetkellä.

CUSTOMER SATISFACTION OF SATAKUNTA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, DEGREE PROGRAMME IN TOURISM

Mäkinen, Tuukka

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Tourism

May 2015

Supervisor: Salo, Vappu

Number of pages: 63

Appendices: 2

Keywords: customer satisfaction, quantitative research, university of applied science

The purpose of this thesis was to find out customer satisfaction of Satakunta University of Applied Sciences, degree programme in tourism. The thesis is made for Satakunta University of Applied Sciences. The target group was in 2012-2014 started tourism students of Satakunta University of Applied Sciences. The research problems were the following: How the students see image of Satakunta University of Applied Sciences? How satisfied the students about arrangements of studying?

The theoretical part of this thesis comprised of Satakunta University of Applied Sciences and customer service. In the part which consist Satakunta University of Applied Sciences, was presented the school in general, but most focused on tourism education and Bachelor of Hospitality Management degree. The theory of the customer satisfaction cleared out what is it and what is its purpose in customer service. The study formed the picture of Satakunta University of Applied Sciences about a company that services customers.

The study was quantitative research and it was made by the questionnaire. Overall, only about 38,5 % responded. The analysis of the responses was reviewed and considered which areas require improvement. The most negative results related to the service environment, such as amount of work. The most positive results related to the confidence. In the open feedback highlighted the negative comments which were also raised new issues that had not yet been taken into account in the study. Even though minor responses, in the research was a credible picture of what kind of tourism students' level of satisfaction is at the moment.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT	7
2.1	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat	7
2.2	Lähtökohdat ja tutkimusalueen rajausta	8
2.3	Aineisto ja tutkimuksen raportointi	9
3	SATAKUNNAN AMMATTIKORKEAKOULU	9
3.1	Visio ja arvot	11
3.2	Satakunnan ammattikorkeakoulun maine	12
3.3	Matkailun koulutusohjelma ja restonomin tutkinto	13
3.4	Matkailun koulutusohjelma SAMK:ssa	14
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYS ASIAKASPALVELUSSA	15
4.1	Asiakaspalvelun ominaisuuksista	15
4.1.1	Vuorovaikutus asiakaspalvelussa	16
4.1.2	Mielikuvat, maine ja markkinointi	17
4.2	Palvelun laatu asiakastyytyväisyyden osana	18
4.3	Mitä on asiakastyytyväisyys?	21
4.3.1	Mikä vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen?	23
4.3.2	Asiakastyytyväisyystutkimukset	24
5	TUTKIMUSMENETELMÄ	25
5.1	Tutkimusmenetelmän valinta	25
5.2	Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä	26
5.3	Kokonais- ja otantatutkimus	27
6	KYSELYLOMAKKEEN LUOMINEN JA TOTEUTTAMINEN	28
7	TUTKIMUKSEN TULOKSET JA ANALYSOINTI	30
7.1	Taustakysymys	31
7.2	Imago	32
7.3	Luottamus	36
7.4	Odotuksiin vastaaminen	39
7.5	Palveluympäristö	49
7.6	Avoimet palautteet	52
8	TULOSTEN YHTEENVETO	55
9	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS	57
10	POHDINTA	58
	LÄHTEET	63

LIITTEET

LIITE 1. KYSELYLOMAKE

LIITE 2. AVOIMET PALAUTTEET

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on matkailun opiskelijoiden tyytyväisyys Satakunnan ammattikorkeakoulussa (SAMK). Olen aloittanut opintoni Satakunnan ammattikorkeakoulussa matkailun koulutusohjelmassa vuonna 2010. Koulumme on sinä aikana kokenut koviakin muutoksia, jotka olen elänyt. Olen nähnyt muutokset tarkasti, sillä olen tutustunut myöhemmin aloittaneisiin opiskelijoihin. Luonnollisesti maailma on myös muuttunut, työtilanne on aivan eri kuin vuonna 2010, tulevaisuuskin näyttää täysin erilaiselta. Joskus valmistuminen on jopa alkanut pelottaa, sillä minkälaiset mahdollisuudet minulla on menestykseen näiden opintojeni päätteeksi.

Päässäni on opintojeni loppusuoralla pyörinyt lukuisia kysymyksiä. Minkälaiseen maailmaan tulevat restonomit valmistuvat? Minkälaiseksi opiskelun tason tulevat restonomit yleisesti kokevat? Minkälaisena opiskelijat kokevat SAMK:n tason? Minkälaisia mielikuvia opintoihin on laitettu, ja miten mielikuvat ovat vastanneet todellista opiskelua? Muun muassa tällaisia asioita miettien, minun täytyi alkaa etsiä opinnäytetyölleni, opintojeni pääteopinnäytteen, aiheita. Todellinen lykky tapahtui, kun minulle ehdotettiin, että tekisin tyytyväisyystutkimuksen SAMK:n matkailun opiskelijoille.

Opinnäytetyö on ollut jo pitkään tekeillä, sillä tarvetta Satakunnan ammattikorkeakoulun matkailun opiskelijoiden tyytyväisyyden mittaamiselle on ollut tarvetta jo vuoden 2013 alusta saakka. Tätä varten täytyisi teettää heidän tyytyväisyyttä koskeva tutkimus. Opettajani Vappu Salo lähestyi minua tällä aiheella, sillä se sopisi täydellisesti opinnäytetyökseni. Perhetilanteeni ja opiskeluvaiheeni eivät vielä sallineet sen tekemistä, mutta nyt syksystä 2014 eteenpäin on koittanut otollinen aika sen tekemiseksi. Saan päättää opintoni siihen, että tutkin, kuinka tyytyväisiä kanssaoppijani ovat tähän minullekin kovin tuttuun ja tietyllä tapaa jopa rakkaaseen kouluun. Niin kuin jo aiemmin kerroin, niin aihe on itselleni läheinen ja tuttu, joten koen olevani oikea tähän työhön.

Varmasti myös motiivit lähteä matkailualalle ovat muuttuneet, ja ihmisillä on hyvin erilaisia oppimismotivaatioita. Tällaiset asiat vaikuttavat kovasti luonnollisesti tyyty-

väisyyteen. Itse kuulun siihen sukupolveen, jonka Subtv:n näyttämä televisiosarja Madventures oli tullut ja huumannut nuorison. Kyseinen matkailuohjelma toimi varmasti monelle lähtölaukaisuna matkailun maailmaan, osittain hakeutumaan jopa opiskelemaan alaa. Valehtelisin, jos väittäisin, ettei kyseisellä ohjelmalla olisi ollut vaikutusta omiin uravalintoihini. Trendit muuttuvat maailman mukana ja tuoreemmillä opiskelijoilla on varmasti omat innoituksensa ja vaikuttajansa. Onko tämä koulu ja nämä opinnot vastanneet heidän odotuksiaan? Ennen kaikkea kysymys tässä tutkimuksessa kuuluu, mihin he ovat tyytyväisiä ja mihin eivät?

Tärkeää on myös tietää, että eletään kovia muutosten aikoja, mihin pureudun tarkemmin tämän opinnäytetyön teoriaosuudessa. Kuitenkin Satakunnan ammattikorkeakoulun tarkoituksena on olla vuoteen 2020 mennessä sekä alueellisesti että kansainvälisesti arvostettu korkeakoulu (SAMK:n www-sivut 2014). Tällaisiin tuloksiin päästäkseen täytyy tietenkin laatua tarkkailla ja järjestää tietyin väliajoin tämääntyviä tyytyväisyystutkimuksia.

2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat

Tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa tällä hetkellä Satakunnan ammattikorkeakoulussa matkailua opiskelevien opiskelijoiden asiakastyytyväisyyttä. Satakunnan ammattikorkeakoulun asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia asioita etsitään asiakastyytyväisyyden teoriaan tutustuen. Tutkimuksen tavoitteena on myös tarkastella matkailun koulutusohjelman erityispiirteitä.

Tutkimuksen tavoitteena on lisäksi tulosten perusteella mahdollisesti kehittää matkailun opiskelijoiden asiakastyytyväisyyttä. Tutkimuksen tulokset ja niiden pohjalta tehtävät toimenpiteet voivat vaikuttaa jo vastaajien opiskeluaikana.

Tutkimusongelmat käsittelevät Satakunnan ammattikorkeakoulun matkailun opiskelijoiden tyytyväisyyttä opiskeluun ja sen järjestämiseen. Sen tutkimusongelmat ovat

seuraavat: Minkälaisena opiskelijat näkevät SAMK:n imagon? Miten tyytyväisiä opiskelijat ovat opiskelujärjestelyihin?

2.2 Lähtökohdat ja tutkimusalueen rajaus

Ensimmäisenä teorian perusteeksi pitää ottaa itse SAMK:n ammattikorkeakoulu ja sen rakenne. Täytyy käydä perinpohjaisesti läpi kaikki, mikä siihen liittyy. Esittelen myös Satakunnan ammattikorkeakoulun koulukoon, sillä tutkimuskohde täytyy tietenkin tuntea läpikotaisin.

SAMK:n oppilaitoksen lisäksi tutkimuksessa tärkeässä osassa on matkailuala ylipäänsä. Mitä matkailualalla odotetaan? Mitä tällä alalla täytyy osata? Osaamistaitoihin liittyy vahvasti työelämän vaatimukset. Otan tarkasteluun työskentelymahdollisuudet restonomiin koulutuksella ja niissä vaaditut taidot, kokemukset ja niin edelleen.

Jos lähdetään tekemään tutkimusta tyytyväisyydestä, niin täytyy tietenkin ottaa tarkempaan käsittelyyn myös itse tyytyväisyys-käsite, ja nimenomaan asiakastyytyväisyys. Kertaan erilaista teoriaa asiakastyytyväisyystutkimusten periaatteista. Itselläni on niistä jo jonkin verran kokemusta, koska olen itse aikoinaan toiminut puhelinhaastattelijana työkseni. Tehdäkseni mielipiteistä riippuvaa tutkimusta, niin minun täytyy ottaa teoriani tueksi yleistä tietoa tutkimusmenetelmistä ja asiakastyytyväisyydestä. Teorian tueksi tutustun myös erilaisiin asiakastyytyväisyystutkimuksiin ja hankkimiini teorian tietojen pohjalta voin luoda kysymyksiä omaan asiakastyytyväisyystutkimukseeni.

Tutkimus toteutetaan e-lomakkeen avulla ja suunnataan SAMK:n matkailijaopiskelijoille keskittyen tällä hetkellä opiskeleviin asiakkaisiin. Tutkimuksen kysymykset keskittyvät koulutusohjelmaan, oppilaitokseen, osaamistarpeisiin ja työelämätaitoihin. Tutkimuksessa käytetään kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, koska kyseessä on laajalle kohderyhmälle tehtävä kysely. Tutkimustulokset on helppo esittää tilastoidussa muodossa, sen vuoksi kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä sopii tälle tutkimukselle täydellisesti.

Tutkimusalue rajataan tällä hetkellä opiskeleviin, aikaisintaan vuonna 2012 ja myöhemmin aloittaneihin. Tämä siksi, että tutkimuksen tarkoituksena on saada tietoa tällä hetkellä opiskelevista ja heidän tyytyväisyydestään. Lisäksi tällä hetkellä noudatettava uusi opintosuunnitelma astui voimaan 2012.

2.3 Aineisto ja tutkimuksen raportointi

Tutkimus itsessään koostuu SAMK:n matkailun opiskelijoille teetetystä asiakastytyväisyyskyselystä, jonka tuloksilla mitataan heidän tyytyväisyyttään. Tärkeässä osassa tutkimusongelman ratkaisuun ovat siis Satakunnan ammattikorkeakoulun vuosina 2012–2014 aloittaneet matkailun opinto-ohjelman opiskelijat ja heidän vastauksensa.

Aikataulukutus on tärkeä osa erilaisten tutkimusten tekemisessä. Tämä opinnäytetyö aloitettiin syksyllä 2014 ja päätettiin kevään 2015 aikana. Teorian kirjoittaminen tapahtui syksyn ja alkutalven aikana. Vuoden 2015 alussa alkoi itse kyselytutkimuksen toteuttaminen, kyselylomakkeen luomisesta aloittaen. Itse asiakastytyväisyyskyselyn toteuttaminen tapahtui helmikuun aikana. Maaliskuussa ja huhtikuun alussa oli vuorossa tulosten analysointi ja työn päättäminen.

Kun tutkimustulokset on saatu, niin ne tulkitaan ja havainnollistetaan. Tulokset toimitetaan Satakunnan ammattikorkeakoulun henkilöstön käyttöön ja he saavat tehdä mahdollisia toimenpiteitä niiden pohjalta. Itse käyn tulokset läpi ja analysoin ne. Itse teen omat johtopäätökseni siitä, minkälaista on matkailun opiskelijoiden tyytyväisyys Satakunnan ammattikorkeakoulussa. Esitän tuloksista oman näkökantani tutkimani tiedon pohjalta ja teen siten pohdintani.

3 SATAKUNNAN AMMATTIKORKEAKOULU

Satakunnan ammattikorkeakoulu lyhennetään usein muotoon SAMK, jolla se kulkee varsinkin opiskelijoiden suussa. Kyseessä on nimensä mukaisesti Satakunnassa toimiva ammattikorkeakoulu, jonka taustalla on samaa nimeä kantava osakeyhtiö eli Satakunnan ammattikorkeakoulu Oy (SAMK:n www-sivut 2014).

Kampuksia Satakunnan ammattikorkeakoululla on kahdeksan, jotka sijoittuvat neljälle eri koulutuspaikkakunnalle. Nämä paikkakunnat ovat Pori, Rauma, Huittinen ja Kankaanpää. Opiskelijoita on tällä hetkellä noin 6300 ja henkilökuntaa 450. Koulutuksia on yhteensä 25. (SAMK:n www-sivut 2014.)

Satakunnan ammattikorkeakoulun pienimmät toimipaikat ovat Huittinen ja Kankaanpää. Molemmissa on vain yksi kampus, Huittisissa Kuninkaisten kampus ja Kankaanpäässä Taidekoulun kampus. Huittisissa voi opiskella aikuiskoulutuksessa tradenomiksi ja Kankaanpäässä kuvataiteilijaksi. Opiskelijoita on Huittisissa noin 375 ja Kankaanpäässä noin 125. (SAMK:n www-sivut 2014.)

Raumalla on Satakunnan ammattikorkeakoulun kampuksia yhteensä neljä kappaletta ja opiskelijoitakin on noin 1700. Kampukset ovat Kanalikampus, Merenkulun kampus, Otan kampus ja Steniuksen kampus. Kanalikampuksella ovat koulutukset International Business ja Liiketalous. Merenkulun kampuksella voi opiskella joko merikapteeniksi tai insinööriksi, jälkimmäiseksi voi opiskella myös Otan kampuksella. Steniuksen kampus sijaitsee Rauman aluesairaalan läheisyydessä ja siellä opiskelaankin sairaanhoitajaksi. (SAMK:n www-sivut 2014.)

Satakunnan ammattikorkeakoulu on suurimmillaan Porissa, jossa on opiskelijoita yhteensä noin 3750. Kampuksia Porissa on kuitenkin vain kaksi, joista toinen on Tiilimäen kampus ja toinen Tiedepuiston kampus. Tiilimäen kampuksella keskitytään terveys- ja hyvinvointialaan, ja Tiedepuistossa on sekä liiketoimintaan että tekniikkaan panostavat rakennukset. Tiilimäeltä valmistutaan nuorten ammattikorkeakoulututkinnoista joko fysioterapeutiksi (myös englanninkielinen linja), terveydenhoitajaksi, sosionomiksi, geronomiksi tai sairaanhoitajaksi. Tiilimäeltä löytyy lisäksi aikuis-koulutusta ja ylempien korkeakoulututkintojen opiskelua. Tiedepuistosta, joka jakautuu kahteen eri rakennukseen, A ja B, voit valmistua insinööriksi, restonomiksi tai tradenomiksi, josta on olemassa myös ylempi korkeakoulututkinto. (SAMK:n

www-sivut 2014.) Tiedepuiston kampuksella on myös matkailun koulutus (restonomiksi valmistuvat), minkä vuoksi tässä opinnäytetyössäni Porin toimipiste saa enemmän huomiota.

Satakunnan ammattikorkeakoulu on ollut viime aikoina kovasti uutisotsikoissa uusien kampusratkaisuiden vuoksi. Satakunnan ammattikorkeakoulun Porin kampus sijoittuisi näillä näkymin Porin keskustaan asema-aukiolle. Porin yliopistokeskus voi mahdollisesti laajentaa toimitiloihin. (Satakunnan Kansan www-sivut 2014.)

SAMK:n toimitusjohtajana on toiminut Juha Kämäri vuodesta 2011. Kämäri on toiminut myös rehtorina vuodesta 2013. Hän pitää Toimarin loki -nimistä blogia, jossa hän ruotii ajankohtaisia työtään koskettavia aiheita, kuten tuoreita kampusratkaisuja. (Kämäri 2014.)

3.1 Visio ja arvot

SAMK:n visiona on olla vuonna 2020 alueellisesti sekä kansainvälisesti arvostettu korkeakoulu (SAMK:n www-sivut 2014). Tämä vihjaa vahvasti siihen, että kehitettävää on vielä, mutta niinhän sitä on aina. Tähän aiotaan päästä tiiviillä yhteistyöllä eri tahojen kanssa (SAMK:n www-sivut 2014), minkä opiskelijatkin ovat varmasti huomanneet lisääntyneinä yritysyhteistyönä työelämän kanssa opintojaksojen projekteissa ja muissa vastaavissa, kuten hankkeissa.

SAMK:n internet-sivuilla on tiivistetty Satakunnan ammattikorkeakoulun arvot neljään lauseeseen: ”Teemme yhdessä tulosta. Rohkaisemme tulevaisuuteen. Innostamme vastuullisuuteen. Haluamme ylittää odotukset.” (SAMK:n www-sivut 2014.) Tärkeinä asioina pidetään siis yhteistyötä ja katsetta tulevaisuuteen, mikä toimii lähtökohtana myös vuodelle 2020 asetetulle visiolle (SAMK:n www-sivut 2014).

3.2 Satakunnan ammattikorkeakoulun maine

Arvoja ja visioita käsiteltäessä tulee mieleen, että Satakunnan ammattikorkeakoululle hyvä maine on todella tärkeää. Se ei varmastikaan tule yllätyksenä, sillä ajatellaan, että kapitalistisessa yhteiskunnassa maine ja tunnettavuus ovat tärkeitä. SAMK yrittää muiden yritysten tavoin luoda positiivista brändiä. Tällä maineella on tärkeä osa tyytyväisyyskyselyssä, sillä tyytyväisyys heijastelee mainetta odotusten kautta ja toisinpäin (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2006, 65).

Opetusministeriö on myöntänyt kuluvan vuosituhanen ensimmäisellä vuosikymmenellä kolmekin eri palkintoa SAMK:lle, jotka ovat ”Aluekehitysvaikutuksen huippuyksikkö v. 2001–2002, Koulutuksen laatuyksikkö v. 2002–2003 koulutusohjelmalla ’International Business and Marketing Logistics’ ja Koulutuksen laatuyksikkö v. 2005–2006 innovatiivisella pedagogisella ratkaisulla, Yrityskiihdyttämö” (SAMK:n www-sivut 2014). Tänä vuonna, 2015, Satakunnan ammattikorkeakoulussa on todettu valmistumisvaiheessa olevien opiskelijoiden palautteen mukaan olevan paras ammattikorkeakoulujen opetuksen laatu (OAJ:n Satakunnan alueyhdistyksen www-sivut 2015).

Laatua tarkkaillakseen Satakunnan ammattikorkeakoulu on tehnyt seurantatutkimuksia jo valmistuneille opiskelijoille, joiden tarkoituksena on selvittää, kuinka SAMK on selvinnyt ammattikorkeakouluna (Kuurila 2014, 5). Tutkimuksia on tehty monia, mutta itse otin lähdeaineistokseni tuoreimman tutkimuksen, jonka tutkimuskohteeksi oli otettu vuosina 2008–2012 valmistuneet SAMK:n opiskelijat.

Tehdyn tutkimuksen mukaan SAMK:n maine ei ole arvostukseltaan korkealla, esimerkiksi vain vähän yli puolet vastaajista piti SAMK:ia modernina ja nykyajan haasteisiin sopivana oppilaitoksena (Kuurila 2014, 16-17). Jo valmistuneiden opiskelijoiden keskuudessa SAMK:n kipupisteet olisivat koetussa viestinnän tehottomuudessa, koetussa opetuksen laadussa sekä työelämän arvostuksen puutteessa ja kansainvälisessä toiminnassa. Nämä kohteet ovat jo aikaisempienkin tutkimusten, vuosien 2007 ja 2010, mukaan valmistuneiden silmin heikkoja. (Kuurila 2014, 17.)

Mielipiteet SAMK:n mainetta koskien tuntuvat varsin heterogeenisesti yleisiltä, sillä tilastollisilla tekijöillä, kuten sukupuolella tai koulutusallalla ei näyttäisi olevan suurtakaan tekemistä vastausten eroavaisuuden kannalta (Kuurila 2014, 17). Todella mielenkiintoista on nähdä, miten nykyiset opiskelijat vastaavat järjestämääni tutkimukseen. Täytyy myös ottaa huomioon, että esimerkiksi matkailualalla on vaihtunut opintosuunnitelma vuonna 2012.

3.3 Matkailun koulutusohjelma ja restonomin tutkinto

Satakunnan ammattikorkeakoulussa voi opiskella matkailua, jota opiskellaan Tiedepuiston kampuksessa A-siivessä. Matkailun koulutuksen tutkintonimike on restonomi ja tutkinnon virallinen nimi on matkailu- ja ravitsemisalalan ammattikorkeakoulututkinto. (Satakunnan ammattikorkeakoulu 2014.)

Ammattikorkeakoulutasoisen restonomin tutkinnon suorittanut henkilö on matkailu-, talous- ja ravitsemisalalan asiantuntija. Tutkinnon tarkoituksena on saada opiskelijoille mahdollisimman laaja kuva kyseisistä aloista, sillä työllistymisvaihtoehtoja on useita. Laaja-alaisuutensa vuoksi tutkinnolla on erilaisia koulutusohjelmia, joilla on omat erityispiirteensä. Eri ammattikorkeakouluista löytyykin erilaisia erikoistumisvaihtoehtoja, jotka vaihtelevat riippuen koulutusohjelmista. (Suomen Restonomit – Sure ry:n www-sivut 2014.) SAMK:n koulutuksesta enemmän omassa alaluvussaan ”Matkailun koulutusohjelma SAMK:ssa.”

Eri palveluprosessien hallinta on restonomin ydinosaa. Koulutus antaa eväät palveluiden käsittelemiseen, tuottamiseen ja suunnitteluun, vaihe vaiheelta. (Suomen Restonomit – Sure ry:n www-sivut 2014.) Restonomin tutkinto on yleensä 210 opintopisteen laajuinen, niin myös Porissa SAMK:ssa (Satakunnan ammattikorkeakoulu 2014), mutta poikkeuksellisesti Jyväskylän ammattikorkeakoulun englanninkielinen Degree Programme in Facility Management -koulutusohjelma on 240 opintopisteen laajuinen (Suomen Restonomit – Sure ry:n www-sivut 2014).

Edellä olevien kappaleiden mukaan restonomin työtehtävät ovat laajat suuntautumisvaihtoehtojen ja työtehtävänimikkeiden ollessa lukuisia. Restonomin tutkinto vaatii

matkailun koulutusohjelman läpikäymisen, minkä vuoksi restonomin osaamisalueiksi helposti mieltääkin olennaisimmat alat, jo mainitsemani matkailu- ja ravitsemisalan. Tämän lisäksi muun muassa kaupallinen ala ja talousala soveltuvat täydellisesti restonomin aloiksi. Myös yrittäjyyteen restonomin tutkinto antaa oivat eväät. Matkailun koulutusohjelmalla pyritään ohjaamaan tutkinnon saavat esimiestehtäviin, mutta niihin tarvitaan luonnollisesti myös työkokemusta. Nämäkin alat jakautuvat useampiin pienempiin alalajeihin ja työpaikkamahdollisuudet ovat laajoja. (Suomen Restonomit – Sure ry:n www-sivut 2014.)

Restonomi voi työskennellä monilla eri aloilla monissa eri tehtävissä, joten työnimikkeitäkin on monia. Tällaisia yleisimpiä työnimikkeitä voivat olla vaikkapa matkailuneuvoja, asiakasneuvoja, myyntipäällikkö, palvelupäällikkö, projektipäällikkö, vastaanottopäällikkö, vuoropäällikkö, markkinointisihteeri, matkasihteeri, ohjelma- tuottaja ja tapahtumantuottaja. (Satakunnan ammattikorkeakoulu 2014.)

3.4 Matkailun koulutusohjelma SAMK:ssa

Satakunnan ammattikorkeakoulussa matkailun koulutusohjelma on 210 opintopisteen kestoinen, joka tarkoittaa noin kolme ja puoli vuotta opiskelua. Koulutusohjelmassa ei panosteta pelkästään esimerkiksi ravitsemis- tai majoitusalaan, vaan tarkoituksena on antaa pätevää yleisosaamista alaa kohtaan. Lähtökohdaksi on otettu palvelu itsessään, matkailupalvelutuotteiden luominen ja asiakaspalvelun osaaminen eri muodoissaan. (Satakunnan ammattikorkeakoulu 2014.)

Satakunnan ammattikorkeakoulu haluaa opiskelijoidensa pääsevän mahdollisimman hyvin työelämään kiinni, joten useissa opintojaksoissa on projektiluontoista yhteistyötä lukuisien paikallisten yritysten ja yrittäjien kanssa. Työllistämistä edistää myös kotimaassa tai ulkomailla suoritettava noin viiden kuukauden harjoittelu, 30 opintopistettä. (Satakunnan ammattikorkeakoulu 2014.)

Opiskelijan opinnot päättyvät yleensä opinnäytetyöhön. Opinnäyte työ on osoitus siitä, että opiskelijalla on kyky soveltaa eri tietojaan ja kaikenlaisia taitojaan tehdes- sään jonkinlaista asiantuntijatehtävää. Yleensä opinnäytetyö tehdään suoraan yrityk-

selle, joka on työn tilannut. Opinnäytetyö on 15 opintopisteen arvoinen ja vaatii arvioidusti noin puoli vuotta tiivistä opiskelua. (Satakunnan ammattikorkeakoulu 2014.)

Tällä hetkellä aloituspaikkoja on 45 ja haku koulutusohjelmaan tapahtuu kevään yhteishaussa (Satakunnan ammattikorkeakoulu 2014). Yhteishaku on yleinen nimitys säännöllisesti tapahtuvasta hakuajasta, jolloin voi hakea korkeakouluihin.

Matkailun koulutusohjelmassa halutaan panostaa kansainvälisyyteen, sillä yksi työllistymisen kannalta tärkeimpiä asioita on kulttuuriosaaminen. Kansainvälistymiseen kannustetaan opiskelijavaihdolla ja mahdollisuudella suorittaa ulkomailla harjoittelu. (Satakunnan ammattikorkeakoulu 2014.)

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS ASIAKASPALVELUSSA

Kun puhutaan asiakastyytyväisyydestä, niin koetaan puhuttavan siitä, kuinka asiakas kokee jonkun palvelun. Opinnäytetyössäni on nimenomaan kyse asiakastyytyväisyydestä, sillä Satakunnan ammattikorkeakoulu on osakeyhtiö, eli yritys, joka tarjoaa asiakkailleen, opiskelijoille, palveluitaan.

Asiakastyytyväisyydestä puhuttaessa puhutaan usein myös palvelun laadusta. Palvelun laatu onkin se, johon ollaan tyytyväisiä tai sitten ei. Erheellisesti asiakastyytyväisyyttä ja laatua käytetään jopa toistensa synonyymeina. (Ylikoski 2001, 149.) Asiakastyytyväisyyden ja laadun eroa voisi selventää loogisuudellaan, että ensin asiakas kokee laadun, sitten hän päättää tyytyväisyydestään (Grönroos 2009, 121). Ennen kuin pääsemme käsiksi asiakastyytyväisyyteen, niin täytyy avata, mitkä siihen vaikuttavat.

4.1 Asiakaspalvelun ominaisuuksista

Kun puhumme asiakastyytyväisyydestä saamaansa palveluun, niin täytyy ensin määritellä palvelua ja asiakasta. Palvelu lähtee liikkeelle aina asiakkaan auttamisesta, hä-

nen jonkun tarpeensa täyttämistä. Asiakas hakeutuu jonkun yrityksen pariin, josta hän tietää saavansa apua tarpeeseensa. Tarpeita on monenlaisia, kuten tarve saada elämyksiä kokouksenjanoon, sängyn nukkumiseen tai pipon päähänsä lämmittämään talven pakkasilla. (Eräsalo 2011, 12.) Opinnäytetyössäni Satakunnan ammattikorkeakoulu on palveluntarjoaja, joka antaa asiakkailleen mahdollisuuden opiskella ja hankkia ammatillista osaamista. Teoriaan tukeutumalla voidaan päätellä, että opiskelijat ovat asiakkaita, jotka ovat erinäisistä syistä saaneet tarpeen kartuttaa ammatillista pätevyyttään, joten he ovat ajautuneet Satakunnan ammattikorkeakouluun tyydyttämään tätä tarvettaan.

Koska ihmisiltä löytyy lukuisia eri tarpeita, niin täytyy olla niitä tarpeita vastaavia palveluita. Monenkirjavista palveluista löytyy kuitenkin niitä yhdistäviä piirteitä, jotka määrittelevät ne tunnistettaviksi palveluiksi. Nämä piirteet ovat aineettomuus, toiminnallisuus, välitön kuluttaminen, osallistuvuus ja palvelun luoman kokemuksen henkilökohtaisuus. (Eräsalo 2011, 12.)

Palvelun aineettomuus on huomattavissa sillä, että palvelun arvo on yleensä enemmän henkinen kuin fyysinen. Usein palvelusta, kuten ravintolailallisen nauttiminen, ei jää muuta konkreettista käteen kuin tuskaa ja murhetta aiheuttava lasku. Aineettomuuteen liittyy myös palveluun liittyvä toiminnallisuus, joiden avulla pidetään yllä palvelukokemuksen onnistumista, kuten palveluntarjoajan ystävällisyydellä ja kohteliaisuudella. Palvelu otetaan välittömästi vastaan, mikä tarkoittaa sitä, että se myös kulutetaan välittömästi. Asiakkaan täytyy myös itse osallistua ja vaikuttaa myös itse palvelun onnistumiseen, sillä ilman sitä ei olisi alkuunkaan palvelua. Jokainen myös kokee saamansa palvelun erilailla. (Eräsalo 2011, 12-13.) Esimerkiksi asiakkaan täytyy olla hyvä kohde ja ottaa vastaan nätin tarjoilijan tarjoamat hymyt ja flirtit. Koska palvelut koetaan eri tavoin, niin joku toinen voi innostua siitä tarjoilijan flirtistä ja toinen kokea sen vastenmielisenä ahdisteluna.

4.1.1 Vuorovaikutus asiakaspalvelussa

Vaikka palvelumuotoja on lukuisia, kaikki ei esimerkiksi tapahdu kasvokkain, niin vuorovaikutus on aina asiakaspalvelun ydinkäsite (Grönroos 2009, 123). Asiakaspal-

velu sisältää aina asiakkaan ja asiakaspalvelijan välistä vuorovaikutusta, oli sitten kyse suullisesta tai vaikkapa kirjallisesta yhteydenotosta. Vuorovaikutuksen välineinä voi näppärästi käydä puhelin tai sähköposti, joskus kanssakäymistä voi käydä jopa vanhanaikaisesti kirjeitse. Asiakaspalvelun tutuimpiin muotoihin kuuluu varmasti kasvotusten käyty vuorovaikutus. (Eräsalo 2011, 14.) Kasvotusten tapahtuvaan vuorovaikutukseen törmäämme esimerkiksi lähes päivittäin kaupan kassalla.

Satakunnan ammattikorkeakoulussa näkyvänä vuorovaikutuksena on opiskelijoiden, asiakkaiden, kanssakäymiset henkilökunnan, kuten opettajien ja toimistosihteerien, kanssa. Asiakaspalvelijalle vuorovaikutus on elintärkeä työkalu, jota käyttämällä hänen täytyisi pitää asiakas tyytyväisenä, saamaan hänet jäämään yrityksensä asiakkaaksi (Eräsalo 2011, 14). Satakunnan ammattikorkeakoulun erääksi tehtäväksi onkin muodostunut se, kuinka pitää asiakkaat, opiskelijat, itsellään, eivätkä he lopettaisi opintojaan kesken tai vaihtaisi oppilaitostaan. Palvelukokemuksesta täytyisi syntyä asiakkaalle tärkeyden tunne, että yritys välittää hänestä (Eräsalo 2011, 14).

4.1.2 Mielikuvat, maine ja markkinointi

Asiakaspalvelulle tärkeitä ovat yrityksen maine ja kuluttajien mielikuvat, joita voidaan edesauttaa markkinoinnilla. Markkinointiin vaikuttavat vahvasti myös asiakkaiden kokemukset, jotka välittyvät suullisen tiedonvälityksen kautta muille mahdollisille asiakkaille. Asiakas ei ole hiljaa, jos saa huonon kokemuksen saamastaan palvelustaan, vaan voi sanoa vihaisiakin sanoja ystävälleen, eikä tule enää takaisin samaan putiikkiin. Ystävä muistaa firman nimen kuullessaan tämän kertomuksen, eikä muodostamansa laatumielikuvan vuoksi aio käyttää yhtiön palveluita. Hyvää asiakaspalvelua saanut tyytyväinen asiakas taas voikin kehaista ylisanonja säästelemättä saamaansa upeaa kokemusta, ja mitä todennäköisimmin palaa takaisin käyttämään hyväksi toteamiaan palveluita. Tällainen asiakkaiden välittämä ”suusta suuhun” -markkinointi on tehokasta, koska se on vilpittöntä, aitoihin kokemuksiin perustuvaa. (Eräsalo 2011, 16.)

Yritykset yrittävät luoda mielikuvaa asiakkaille toiminnan, palvelun ja tuotteen laadusta. Valmiit tuotteet itsessään jo luovat myös mainetta yritykselle, oli se sitten po-

sitiivista tai negatiivista. Yrityksen täytyy pohtia, minkälaisen mielikuvat he haluavat muodostaa asiakkaiden mieliin. Jo brändin nimen kuullessaan asiakkaalle pitäisi muodostua tunteita, toivottavasti hyviä. Ihmiset ovat ainutlaatuisia persoonia ja kulluttajina erilaisia, joten palveluita ei voida suunnata jokaiselle, mikä tekee palvelun luomisesta haasteellista. Yrityksen huono imago voi karkottaa jo alkujaan asiakkaita, ennen kuin ollaan päästy kunnolliseen asiakaspalvelutilanteeseen. (Valvio 2010, 58-59.)

Satakunnan ammattikorkeakoulua käsitellessäni mainitsinkin jo, kuinka tärkeä osa maineella ja mielikuvilla on palvelun laadun sekä asiakastyytyvyyden kannalta. Olen myös omakohtaisesti työelämässäni saanut huomata, kuinka yrityksen johto määrittelee asiakaspalvelun laatutason. Yrityksissä tiedetään, että hyvän palvelukokemuksen aikaansaaminen on elintärkeää liiketoiminnan kannalta (Eräsalo 2011, 16).

Mielikuvan tärkeyttä palvelua käsitellessä ei voi vähätellä, varsinkaan puhuttaessa palvelun laadusta. Imago, yleinen mielikuva yrityksestä, vaikuttaa jo valmiiksi asiakkaan suhtautumiseen kokemusta luodessa. Mielikuvaan vaikuttavat ulkoiset seikat, kuten muualta tulleet mielipiteet ja yrityksestä kuuluneet uutiset, kuten myös omat aikaisemmin hankitut kokemukset. Jos asiakkaan muodostama kuva palvelevasta yrityksestä on jo entuudestaan hyvä, niin pienet virheet, kuten yksittäinen tyylympi asiakaspalvelukokemus, voidaan antaa helpommin anteeksi. Totuus on kuitenkin myös se, että jokainen negatiivinen kokemus lyö loven asiakkaan rakentamaan mielikuvaan. Niinpä vastuu onkin jokaisella asiakaspalvelijalla henkilökohtaisesti ylläpitää laatua. (Eräsalo 2011, 20.)

4.2 Palvelun laatu asiakastyytyvyyden osana

Niin kuin kävi jo aikaisemmin ilmi, niin palvelun laatu ja asiakastyytyvyys sekoitetaan usein toisiinsa (Ylikoski 2001, 149). Tästä voidaan kuitenkin päätellä, että niillä on vahva yhteys toisiinsa, niinpä on tärkeätä avata ensin laadun käsitettä tarkemmin. Se ei ole mikään itsestään selvyys, sillä käsite ei ole mitenkään helpoin ymmärrettävä, tai edes toteutettava (Eräsalo 2011, 17). Laatua on siinä mielessä vai-

kea tiivistää muutamaan sanaan, sillä se riippuu vahvasti asiakkaan omakohtaisesta kokemuksesta (Ylikoski ym. 2006, 55).

Palvelussa on kyse tuotetun tuotteen, joskin joskus aineettoman sellaisen, saattamisesta asiakkaan käyttöön. Tyyli, millä tämä seikka toteutetaan, on tärkeää. Se muodostaa asiakkaalle mielikuvan palvelun laadusta. (Eräsalo 2011, 12.) Pääpiirteittäin laatu tarkoittaaakin sitä, millä lailla tuote onnistuu tavoittamaan asiakkaan odotukset tai vaatimukset. Se, miten asiakas kokee yrityksen laadun, muodostuu jokaisella palvelukerralla yhä täydellisempään muotoon. (Ylikoski ym. 2006, 55.) Tällöin puhutaan laatufunktion muodoista (Grönroos 2009, 150-151). Laatu lähtee asiakkaan tulkinnasta, eikä laatua tarkastellessa voida ohittaa asiakkaan näkökulmaa. Laatu lähtee asiakkaan kokemuksesta, hänen mielipiteestä, käsityksestä tuotteen hyvydestä. (Ylikoski ym. 2006, 55.)

Yritys voi itse tutkailla palveluidensa ja tuotteidensa laatua käyttämällä omia laatu-tarkastajia, niin sanottuja mystery shoppereita, jotka läpi jonkinlaisen palveluprosessin, esimerkiksi hotelliyöpymisen prosessin alusta loppuun, ja mittaavat siinä ohessa tapahtuman laatua. Tällöin kuitenkin laatustandardit ovat yrityksen asettamia. Asiakkaan muodostamat laadun määritteet voivat olla hyvinkin erilaisia. (Eräsalo 2011, 17.)

Kun ajatellaan palvelun laatua, niin se voidaan jakaa kahteen osaan. Ensimmäinen osa muodostaa teknisen laadun, jossa on keskiössä tuote. Toisena tulee toiminnallinen laatu, joka käsittää asiakkaan omat kokemukset. Teknistä laatua voi kutsua myös palvelun laadun lopputulosulottuvuudeksi ja toiminnallista prosessiulottuvuudeksi. (Grönroos 2009, 101.) Satakunnan ammattikorkeakoulussa teknisen laadun muodostaisi itse opiskelu, joka toimitetaan opetussuunnitelman muodossa. Toiminnalliseen laatuun kuuluu opetus, eli se, miten tuote toimitetaan asiakkaille. Näitä laatuja kutsutaan kuvaavasti myös lopputuloslaaduksi, tekninen laatu, ja lopputuloslaaduksi, toiminnallinen laatu (Ylikoski 2001, 118).

Laatu muodostuu pitkälti asiakkaan odotusten täyttymisestä. Odotuksiin vaikuttavat myös monet muut syyt kuin yrityksen maine ja omat kokemukset. Kaikki lähtee tar-

peesta saada jotain. (Ylikoski 2001, 123.) Asiakkaalla on esimerkiksi tarve saada hyvä pihvi illalliseksi, joten hän odottaa käyttämältään palvelultaan saavansa sellaisen.

Kapitalistisessa yhteiskunnassa liike-elämään kuuluu raha, joten maksava asiakas odottaa saavansa rahoilleen vastinetta. Hinnan taso vaikuttaa jo odotuksiin. (Ylikoski 2001, 123.) Parin euron opiskelijaruoka ei herätä samanlaisia toiveita kuin lähemmäs kahdensadan euron illallinen kahdelle kaupungin hienoimmassa ravintolassa.

Asiakkaan oma panostus vaikuttaa myös palveluun (Ylikoski 2001, 125). Jos itsepalvelutiskillä maksukone ei teknisen virheen vuoksi hyväksy maksukorttia, niin odotukset eivät ole täyttyneet. Jos Satakunnan ammattikorkeakoulussa ei ollenkaan opastettaisi opintoihin henkilökunnan puolesta, niin se ei luultavasti vastaisi asiakkaiden, eli opiskelijoiden, odotuksia, kun kyseessä on osallistumista vaativaa palvelua tarjoava yritys. Samalla tavalla, jos palvelun saamisessa on joitain pieniä esteitä, kuten odottelua jonossa, niin odotukset kasvavat, kun palvelun pitäisi olla odotuksen arvoista (Ylikoski 2001, 125).

Tilannetekijät on yksi odotuksiin vaikuttava tekijä. Tilanne yleensäkin voi vaikuttaa joko positiivisesti tai negatiivisesti asiakkaan kokemaan palvelun laatuun. Kiireinen asiakas haluaa nopeaa palvelua, muulla laadulla ei siinä vaiheessa ole merkitystä. Vastoinkäymisiä kokenut asiakas ei välttämättä koe hyvääkään palvelua mielentilassa hyväksi, vaikka toisena päivänä sama palvelu tuntuisikin hyvältä. (Ylikoski 2001, 125.) Tällaisille seikoille ei asiakaspalvelija oikein mahda mitään, jos ei ole itse aiheuttanut tilannetta. Nämä tilanteet vaativatkin asiakaspalvelijalta tietynlaista peilisilmää.

Pääpiirteittäin voisi siis sanoa, että laatu syntyy, kun vertailee odotuksia ja kokemuksia, joten ”asiakkaalla on jo odotuksissaan mukana laadun arvioinnin kriteerit” (Ylikoski 2001, 126). Niitä hän käyttää muodostaessaan päässään senkertaista laatutuntemustaan.

Luottamus luo vahvan perusteen laatumielikuvalle, sillä asiakkaan täytyy luottaa siihen, että hän saa yritykseltään haluamansa. Hänen täytyy myös luottaa yritykseen muutenkin. Ennen kaikkea hänen täytyy luottaa yrityksen ja palvelun laatuun. Yri-

tyksen pitäisi luoda niin vahva luottamusside asiakkaisiin, että ongelmakohdissa he kääntyisivät suoraan yrityksen puoleen, eikä kysyisi asiasta joltakin tuttavaltaan. Kun yritys osoittautuu luottamuksen arvoiseksi, niin asiakas palaa todennäköisesti uudelleen käyttämään yrityksen palveluita. (Valvio 2010, 59-63.) Samalla tavalla Satakunnan ammattikorkeakoulun täytyy saada opiskelijat puolelensa, luottamaan omaan kouluunsa.

Jos luotettavuutta avataan vielä enemmän, niin voisi kuvailla sen tarkoittavan johdonmukaisuutta ja virheettömyyttä, sanojensa pitämistä. Esimerkkinä voidaan käyttää vaikkapa aikatauluissa pysymistä. Jos jotain on luvattu, niin se myös tehdään. Esimerkiksi yhteydenotot tehdään ajallaan. Luotettavuus muodostaa palvelulle tietyllä tapaa vahvan selkärangan, sillä sen arvioiminen on vahvasti asiakkaan mielessä laatua arvioidessa. (Ylikoski 2001, 127.)

Kuten voidaan päätellä, niin hyvällä laadulla on vain positiivisia vaikutuksia yrityksen toimintaan, siksi siihen pyritään. Laadusta pääsemme hyppäämään salakavalasti asiakastyytyväisyyteen, sillä yksinkertaistetusti voidaan todeta, että hyvä laatu on se, joka tekee asiakkaat tyytyväisiksi. (Ylikoski ym. 2006, 58.)

4.3 Mitä on asiakastyytyväisyys?

Asiakastyytyväisyys-yhdyssanasta voidaan jo päätellä, että kyseessä on asiakaskeinen asia, sillä siinä on kyse asiakkaan tyytyväisyydestä. Tietoa asiakkaan tyytyväisyydestä ei voi kerätä muualta kuin asiakkaalta itseltään. Tämä luo yrityksille haasteita, kun heidän täytyy saada tarkkaa tietoa asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttavista asioista, kun asiakkaat ovat ihmisten lailla kaikki erilaisia persoonia. Asiakkaisiin panostava yritys yrittää päästä tavoitteisiinsa asiakastyytyväisyyden avulla, sillä se saa heidät pitämään asiakkaansa, kehittämään organisaationsa puutteita ja saamaan siten myös uusia asiakkaita. (Ylikoski 2001, 149.)

Yleistä perustietoa asiakastyytyväisyyttä koskien on tarjolla kuluttajien käyttäytymisiä käsittelevässä kirjallisuudessa. Luonnollisesti palveluiden erilaisuuden vuoksi tarvitaan myös toimialakohtaisia tutkimuksia. Tämäkään ei vielä riitä täysin, sillä

myös organisaatiot ja niiden piirteet ovat keskenään aina erilaisia, joten tarvitaan myös organisaatiokohtaisia tutkimuksia. (Ylikoski 2001, 149.) Kun vielä kerrataan sama asia, niin yritys tarvitsee asiakastyytyväisyyttä mitatessaan sekä yleistutkimuksia, toimialatutkimuksia sekä organisaatiokohtaisia asiakastyytyväisyystutkimuksia. Opiinätetyöni aiheena oleva asiakastyytyväisyyskysely edustaa viimeistä.

Erlaisia asiakastyytyväisyystutkimuksia vertailemalla saadaan laaja kuva kentästä, jolla toimitaan. Siten voidaan suhteuttaa myös omat asiakastyytyväisyyden tilanteet. Niiden avulla kyetään kartoittamaan omat heikkoudet ja vahvuudet. Tutkimalla kilpailevien yritysten asiakastyytyväisyystutkimuksia, minkä jälkeen voidaan vetää johtopäätöksiä omasta kilpailuasemastaan. (Ylikoski 2001, 149.)

Asiakastyytyväisyyttä voi tarkkailla myös reaaliaikaisesti esimerkiksi palveluhenkilöstö, joka on lähellä asiakasta. Asiakkaat antavat heille paljon tarpeellista tietoa omista toiveistaan ja odotuksistaan palvelua kohtaan. Palveluhenkilöstö saa kuulla tuoreeltaan asiakkaiden rehelliset mielipiteet. Jotta tällaisesta asiakastyytyväisyyden tarkkailusta olisi jotain hyötyä, niin on tärkeää, että palveluhenkilöstö välittää eteenpäin esimiestasolle saakka näitä palautteita, olivat ne sitten negatiivisia tai positiivisia. (Eräsalo 2011, 20.)

Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata esimerkiksi suoraan asiakkaille jaettavien kyselylomakkeiden avulla, tai tällaisella suunnatulla asiakastyytyväisyystutkimuksella, mutta tällainen tyytyväisyysseuranta ei kuitenkaan pelkästään riitä. Seurantaa täytyy seurata siihen perustuva toiminta, tehdä asioille jotakin. Eivät ne asiakkaat siitä vain muutu tyytyväiseksi, vaikka heiltä kyselisi tyytyväisyyttä yhä enemmän erilaisin tavoin, vaan asiakkaiden toiveisiin täytyy vastata. Kiinnostus asiakasta kohtaan herättää vastavuoroisesti luottamusta yritystä kohtaan ja odotuksia mahdollisia tyytyväisyyden ilmaisemisen vaikutuksia kohtaan. (Ylikoski 2001, 149-150.)

Jos asiakaspalvelija saa vihiä asiakkaan tyytymättömyydestä, niin asia tulisi selvittää saman tien. Kun asiakas on tyytymätön ja kertoo sen välittömästi, niin hän antaa yritykselle mahdollisuuden korjata virheensä. (Eräsalo 2011, 20.) Tällaisia tilanteita tulee vastaan esimerkiksi hotelleissa, jos huoneessa ei toimi joku. Asiakkaan ilmoittaessa vaikkapa television olevan rikki, ei tule ääntä eikä kuvaa, niin vastaanoton asia-

kaspalvelijalla on mahdollisuus korjata tilanne ja siirtää asiakas toiseen huoneeseen, jossa on toimiva televisio.

Asiakaspalvelija joutuu pahaan tilanteeseen, jos hän käyttäytyy välinpitämättömästi tai jopa tönkeän epäasiallisesti asiakkaan tyytymättömyyttä kohtaan. Asiakas voi tulla täten koetuksi olevan loukattu, ja tällaisista kokemuksista yleensä avaudutaan eteenpäin. Tällaisissa asioissa asiakkaan muisti riittää pitkälle, hän ei noin vain unohda ikäviä tunteitaan jotain firmaa kohtaan. Ikävää on, että asiaa ei voida korjata, jos ei asiakas ole avannut itse suutaan. Asiakaspalvelijalta vaaditaan tilannetajua ja tarkkaa silmä havaitakseen tällaiset seikat. Asiakaspalvelijan tarvitsee siksi kysellä asiakkaalta mielipiteitä palveluja kohtaan sekä olla kiinnostunut asiakkaan tarpeista. (Eräsalo 2011, 20-21.)

Asiakastyytyväisyyttä, jos yritys itse tutkii, tutkiessa täytyy näyttää välittävänsä asiakkaista. Vain muodon vuoksi esitetyt kohteliaisuuskysymykset, jotka vieläpä esitetään mielenkiinnostomalla äänensävyllä, eivät paljon innosta vastaamaan. (Eräsalo 2011, 21.)

4.3.1 Mikä vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen?

Olemme tulleet siihen johtopäätökseen, että palveluita käytetään, koska halutaan tyydyttää jokin tarve. Käyttömotiivit eri palveluiden kohdalla voivat olla hyvinkin tiedostamattomia, kuten yhteenkuuluvuuden tunne, joten tyytyväisyyden kokemus asiakkaan kannalta liittyy lujasti eri hyötyjen yhteissaldoon. Voisi sanoa, että tyytyväisyyttä omalta osalta muodostavat palvelun ominaisuudet ja niiden käyttämisen seuraukset. (Ylikoski 2001, 151.)

Palvelun käytöstä seuraa aina seurauksia, jotka voivat olla joko toiminnallisia tai vastavuoroisesti psykologisia. Psykologiset ovat nimensä mukaisesti päänsisäisiä, mutta toiminnalliset seuraukset ovat sen käytännön seurauksia. Toiminnallinen seuraus voi olla esimerkiksi sijainti. (Ylikoski 2001,151-152.) Esimerkiksi Satakunnan ammattikorkeakoulun Tiedepuiston kampuksen sijainnilla voi olla tyytyväisyyteen vaikuttavia seurauksia, kuten asiakas voi ilahtua siitä, että sijainnin vuoksi hän näkee kaunis-

ta Länsi-Porin luontoa, johon ei olisi muuten tutustunut. Vastavuoroisesti tällä voi olla tyytyväisyyteen negatiivisesti vaikuttavia asiainhaaroja, kuten se, että joku kokisi sijainnin oleva liian haasteellinen ollakseen tavoitettavissa ja kokisi matkan määrämpään vastenmieliseksi.

Psykologisiin seurauksiin voidaan laskea vaikkapa statuksentavoittelu. Tunnetun korkeatasoisen brändin käyttäminen, viittaa pohjimmiltaan arvostamisen tarpeen tyydyttämiseen. (Ylikoski 2001, 152.) Tällaisia brändejä voisivat olla vaikka kalliimman hintatason kauppa tai arvostettu oppilaitos. Joku voisi hankkia opiskelupaikan ihan vain pätemisen tai saamansa arvostuksen vuoksi.

Asiakkaan tyytyväisyyden tärkeyden vuoksi siihen halutaan ehdottomasti panostaa ja vaikuttaa. Sitä voidaan edistää etsimällä palvelusta konkreettisia ja abstrakteja ominaisuuksia, joista asiakas saa tyytyväisyyden tunteita. Yritykset pyrkivät ”vaikuttamaan palvelun laatutekijöihin, koska juuri ne tuottavat asiakastyytyväisyyttä.” (Ylikoski 2001, 152.)

4.3.2 Asiakastyytyväisyystutkimukset

Kaikillahan yrityksillä on jonkinlainen käsitys asiakkaidensa tyytyväisyydestä. He voivat saada suoraan palautetta asiakkailta tai saada tuntuman siitä tarkkailemalla etäämmältä. Organisaation eri portailla jokaisella on omat näkemyksensä asiakastyytyväisyydestä, perustuen omiin henkilökohtaisiin kokemuksiin ja tuntemuksiin. Tyytymättömien asiakkaiden tekemistä reklamaatioista voidaan saada jotain osviittaa asiakastyytyväisyyden yleisestä tasosta, mutta se ei arvokkuudestaan huolimatta anna riittävän kattavaa kuvaa yleisestä asiakkaiden tyytyväisyyden tasosta. Tätä varten tarvitaan jonkintasoinen asiakastyytyväisyyden seurantajärjestelmä, joka pitää suoran palautesysteemin lisäksi erikseen teetettyjä ja kohdennettuja tutkimuksia. (Ylikoski 2001, 155.)

Asiakkailta saama suora palaute on toivottua ja se käy helposti jo palvelutilanteen aikana. Ne tukevat hyvin syvemmälle meneviä asiakastyytyväisyystutkimuksia. Tutkimusten asemaa asiakastyytyväisyyden mittaamisessa ei voi lainkaan vähätellä, se

on erinomaisen tärkeässä osassa. Asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla saadaan myös korvaamatonta tietoa palvelun/tuotteen laadusta, sillä asiakastyytyväisyys on paljon kiinni laadun tasosta. (Ylikoski 2001, 155-156.)

Asiakastyytyväisyyden parantamiseen oiva väline on asiakastyytyväisyystutkimus, sillä siitä saadaan tämän hetken tasosta tietoa. Sen avulla voidaan parantaa tyytyväisyyttä ja seurata kehitystä. Tutkimuksille on muodostunut neljä päätavoitetta. Ensimmäkin sen tarkoituksena on selvittää asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat keskeiset tekijät. Toiseksi sillä mitataan senhetkistä asiakastyytyväisyystasoa. Kolmanneksi sillä haetaan toimenpide-ehdotuksia, jotka saadaan tulosten analyysin avulla. Neljänneksi sillä on tarkoitus seurata asiakastyytyväisyyden kehittymistä, mikä onnistuu säännöllisin väliajoin järjestettävillä asiakastyytyväisyystutkimuksilla. (Ylikoski 2001, 156.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksien avulla yritys voi toteuttaa toimivan asiakastyytyväisyyden seurantajärjestelmän, vaatii vankkaa pohjatyötä sekä järjestelmällistä suunnittelua (Ylikoski 2011, 156-158). Asiakastyytyväisyystutkimuksen teoriaan liittyy olennaisena osana tutkimusmenetelmät ja itse tutkimuksen kyselyn luominen. Käsittelen molemmat alueet erikseen kertoessani valitsemastani tutkimusmenetelmästä sekä oman asiakastyytyväisyystutkimuksen lomakkeen luomisesta.

5 TUTKIMUSMENETELMÄ

5.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Valitsin asiakastyytyväisyystutkimukselleni tutkimusmenetelmäksi kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen. Tätä määrällistä tutkimusta voidaan kutsua myös tilastolliseksi tutkimukseksi (Heikkilä 2008, 22).

Tutkimusta tehdessä tutkimusmenetelmä valitaan sen jälkeen, kun tutkimusongelma on selkeästi määritelty (Heikkilä 2008, 25). Tutkimusongelma on aihepiiristä johdettu pääongelma, johon tutkimuksen avulla haetaan vastausta (Vilka 2005, 184). Tutkimusongelma puetaan yleensä kysymyksen muotoon (Heikkilä 2008, 22). Oman

tutkimukseni tutkimusongelmat esitin kysymysmuodossa jo tutkimuksen alkuvaiheessa.

5.2 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen avulla pystytään selvittämään kysymyksiä, kun niitä voidaan avata lukumäärillä ja prosenttiosuuksilla. Siinä tapauksessa otoksen, tutkittava ryhmä, täytyy olla riittävän suuri ja edustava, että vastausten määrä riittää numeerisesti esitettävään muotoon. Näissä tutkimuksissa asiat kuvataan numeeristen suureiden kautta, jolloin tulokset voidaan helposti kuvata erilaisin kuviolin tai taulukoin. Kvantitatiivisten tutkimusten avulla yleensä myös pyritään kartoittamaan erilaisia riippuvuuksia ja muutoksia. Saatua aineistoa yritetään yleistää tilastollisen päättelyn avulla. (Heikkilä 2008, 16.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen kautta saadaan kartoitettua tämänhetkinen tilanne, mutta ei päästä pureutumaan syvästi syihin. Näitä syitä tutkii enemmän kvantitatiivisen tutkimuksen vastakohta kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jolla etsitään enemmän vastauksia ”miksi?”-tyylisiin kysymyksiin. Silloin tutkittava otos on rajatumpi, harkitumpi ryhmä. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä sopiikin erinomaisesti toiminnan kehittämisen tai vaihtoehtojen etsimisen pohjaksi. Joissain tutkimuksissa voidaan käyttää molempia tutkimusmenetelmiä, jolloin ne niin ikään tukevat toisiaan. (Heikkilä 2008, 16-17.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan käyttää hyödyksi muiden keräämiä tilastoja, kuten Suomessa toimivan Tilastokeskuksen, mutta tavallisempaa on kuitenkin oman aineiston kerääminen (Heikkilä 2008, 18). Jos ei käytä niitä valmiita tilastoja, niin aineistoa voi kerätä joko kyselylomakkeen tai systemaattisen havainnoinnin avulla. Kyselylomake on ehdottomasti tavallisin määrällisen tutkimusmenetelmän aineiston keräämiseen käytetty tapa. (Vilkkä 2005, 73.) Havainnointitutkimuksessa tiedot kerätään kohdetta tarkkailemalla ja siinä samalla havaintoja tehden (Heikkilä 2008, 19). Yleensä havainnointitutkimuksissa käytetään kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Omaan tutkimukseeni tietojen keräämiseen sopii parhaiten kyselylomake, sillä tutkin ihmisten henkilökohtaisia tuntemuksia.

Kyselylomaketutkimus soveltuu hyvin, kun tutkittava ihmisjoukko on suuri ja hajallaan oleva. Kyselylomake on helppo tehdä anonyymisti, milloin kyselyyn vastaava henkilö voi vastata rehellisesti arkaluontoisempiinkin kysymyksiin. Suurimpana pelkona kyselylomaketutkimusta kohtaan on se, että vastausmäärä jää liian pieneksi, milloin puhutaan tutkimusaineiston kadosta. (Vilka 2005, 74.)

Nykyaikana helppo tapa lähettää kyselylomake Internetin väyliä käyttäen, joko sähköpostitse tai muuten vain julkisesti Internetissä julkaisten. Tämä on nykypäivää ja varsin yleinen tapa, mutta jotkut voivat kokea sen epäluotettavaksi. Muita tapoja kerätä tutkimusaineistoa kyselylomakkeen avulla on puhelintiedustelu, jolloin tutkimushaastattelija haastattelee tutkittavaa kohderyhmää puhelimen välityksellä. Kyselylomakkeita voidaan myös jakaa paikan päällä erilaisissa tapahtumissa tai messuilla, milloin tutkittavat henkilöt pääsevät saman tien vastaamaan tutkimukseen kynänsä avulla. Tällainen paikan päällä kerätty tutkimusaineisto vaatii paljon resursseja, sillä se työllistää ja vie paljon aikaa. (Vilka 2005, 74-75.)

5.3 Kokonais- ja otantatutkimus

Otannon suunnittelu on tärkeä osa määrällistä tutkimusmenetelmää käytettäessä, tai oikeastaan mitä tahansa tutkimusta tehdessä. Kun tutkimusmenetelmä ja aineiston keräämisen tapa ovat valittu, niin sen jälkeen lähdetään pohtimaan, minkä kokoluokan tutkimusaineisto tarvitaan vastaamaan tutkimusongelman asettamaan kysymykseen riittävän kattavasti. Ensin määritellään perusjoukko, joka sisältää kaikki tutkittavat havaintoyksiköt, joita halutaan tutkia ja joista halutaan saada tietoa. (Vilka 2007, 77.)

Jos tutkittava perusjoukko on tarpeeksi pieni, yleensä puhutaan alle sadasta, niin suositetaan kokonaistutkimusta. Kokonaistutkimuksessa kirjaimellisesti tutkitaan jokainen perusjoukon jäsen. Tieteellisesti puhuttaessa tutkimusten tekemisestä, niin perusjoukosta käytetään myös ilmausta populaatio ja jäsenestä alkio. (Heikkilä 2008, 33.) Kokonaistutkimuksen käyttämistä voidaan kutsua tutkimuksen toteuttamista kokonaisotanta (Vilka 2005, 78).

Jos ei toteutakaan tutkimuksensa otantaa kokonaisotantana, niin voidaan valita joku toinen suppeampi otanta. Otantamenetelmiä on lukuisia, joista valita, joten täytyy miettiä, mikä sopii parhaiten juuri omalle tutkimukselle. Perusjoukosta voidaan valita esimerkiksi sattumalta havaintoyksiköt, jolloin puhutaan yksinkertaisesta satunnaisotannasta. Voidaan käyttää myös otantamenetelmiä, joissa havaintoyksiköt valitaan osissa tai jaetaan erilaisiin homogeenisiin tai luonnollisiin ryhmiin. Niissä tapauksissa puhutaan systemaattisesta otannasta, ositetusta otannasta ja ryväotannasta. (Vilka 2005, 78-79.)

Oman tutkimukseni kohderyhmänä on Satakunnan ammattikorkeakoulun matkailun koulutusohjelman opiskelijat, rajattuna vuosina 2012-2014 aloittaneisiin. Perusjoukko on sen verran pieni, että toteutan tutkimukseni kokonaistutkimuksena.

6 KYSELYLOMAKKEEN LUOMINEN JA TOTEUTTAMINEN

Lähdin tekemään asiakastytyväisyyslomakettani (Liite 1) SAMK:n e-lomakkeella (<https://elomake.samk.fi/>) sen helppouden vuoksi. Se on käytettävyydeltään näppärä ja sen vastaukset on helppo käsitellä Microsoftin Excel-taulukkolaskentaohjelman kautta. Lisäksi se on ilmainen ja tehty opiskelijoiden tarpeisiin. Sen avulla on hyvä saavuttaa isompiakin ryhmiä. E-lomakkeen käyttö oli jonkun verran jo entuudestaan tuttua, joten kyseessä oli myös tottumuskysymys.

Aloin suunnitella kyselylomakkeen kysymyksiä miettimällä niitä monelta eri kantilta. Teoriani pohjaksi otin Ylikosken (2001) kirjassaan Unohtuiko asiakas? esittämän asiakastytyväisyyden teorian. Kirjassaan Ylikoski (2001, 152) mainitsee asiakastytyväisyyteen keskeisimpinä vaikuttavina tekijöinä luotettavuuden, reagoimiskykyä, palveluvarmuuden, empatian sekä palveluympäristön.

Teorian lisäksi mietin asiakastytyväisyyteen liittyviä kysymyksiä myös omalta kannaltani, sillä olenhan myös Satakunnan ammattikorkeakoulun asiakas ja opiskelen

matkailun koulutusohjelmaa. Sen lisäksi pohdin kysymyksiä yrityksen yhteyshenkilöni, Vappu Salo, kanssa.

Päädyin luomaan teorian pohjalta kolme pääaihealuetta, joihin kysymykset sitoutuivat. Nämä alueet ovat luottamus, odotuksiin vastaaminen ja palveluympäristö. Odotuksiin vastaaminen käsittää reagointialttiuden sekä palveluvarmuuden. Empatiaa sivutaan itse kysymyksissä.

Laajensin teoriaa ottamalla myös kysymyksiä imagosta, jotka toimivat taustakysymyksinä. Palvelun laatuun kuuluu vahvan mielikuvan luominen ja sen ylläpitäminen (Valvio 2010, 58-59), joten koin tärkeäksi ottaa myös mukaan laatumielikuvaan liittyviä kysymyksiä. Imagokysymykset toimivat siinä mielessä taustakysymyksinä, sillä Valvion (2010, 59) mukaan luottamus, ja siten asiakastyytyväisyys, ruokkii laatumielikuvaa.

Ainoaksi kartoittavaksi taustakysymykseksi otin opiskelijan aloitusvuoden, sillä useampi taustakysymys olisi voinut vaarantaa vastaajien anonymiteettiä, sillä kyseessä on sen verran pienestä ryhmästä. Mielenkiintoista on nähdä, onko eri vuonna aloittaneilla opiskelijoille vahvasti poikkeavia käsityksiä tyytyväisyydestään.

Kyselylomakkeen loppuun lisäsin avoimen palautekohdan, jonka merkkimäärän jätin määrittämättömäksi, että kaikkien mahdolliset mielipiteet pääsevät koko pituudessaan julki. Avoimen palautteen kysymyksen muotoilin muotoon ”Positiivista ja negatiivista palautetta SAMK:lle.”

Kysymysten lopulliseksi kokonaismääräksi muodostui summa 29, kun otetaan mukaan ensimmäinen taustakysymys sekä avoin palaute. Vastausvaihtoehtoja on 27 kysymyksessä viisi kappaletta. Vastausvaihtoehdot ovat näissä ”täysin samaa mieltä”, ”jokseenkin samaa mieltä”, ”ei samaa, eikä eri mieltä”, ”jokseenkin eri mieltä” ja ”täysin eri mieltä.” Vastausvaihtoehtojen arvoasteikko menee yhdestä viiteen, jolloin 1 tarkoittaa ”täysin samaa mieltä” ja 5 ”täysin eri mieltä.”

Lähetin kyselylomakkeen houkuttelevan saatekirjeen kera Satakunnan ammattikorkeakoulun matkailun koulutusohjelman opiskelijoille, 122 opiskelijaa, jotka ovat

aloittaneet vuosin 2012–2014 välisenä aikana, sähköpostitse. Valitsin tämän tavan hyvän saatavuuden vuoksi, sillä Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijoille tarjoaman sähköpostiosoitteen avulla on kätevää lähettää ryhmäsähköpostiviestejä useammallekin opintoryhmälle samalla kertaa.

Annoin tutkimukselleni vastausaikaa aluksi noin 10 päivää, ajalle 4.2.–15.2.2015. Kätkin kyselylomakkeen tunnuksen, ”matkailu”, ja salasanan, ”samk”, taakse, sillä halusin varmistua siitä, että tutkimukseen osallistuvat vain asianosaiset. Ajankohdan olin ajoittanut taktisesti juuri ennen opiskelijoiden talvilomaviikkoa. Tämä kierros tuotti tulosta vain 33 vastaajan verran. Halusin saada laajemman kuvan asiakastytyväisyydestä, joten avasin lomakkeen samoilla ehdoilla vielä vähän alle viikoksi ajalle 25.2.–2.3.2015. Lähetin asiasta taas ryhmäsähköpostia samoille henkilöille, unohtamatta tietenkään mukaan laitettavaa houkuttelevaa saatekirjettä. Tämä toinen kierros tuotti lisää vastauksia yhteensä 14 kappaletta. Yhteensä vastaajia oli molemmilla kierroksilla 47 henkilöä.

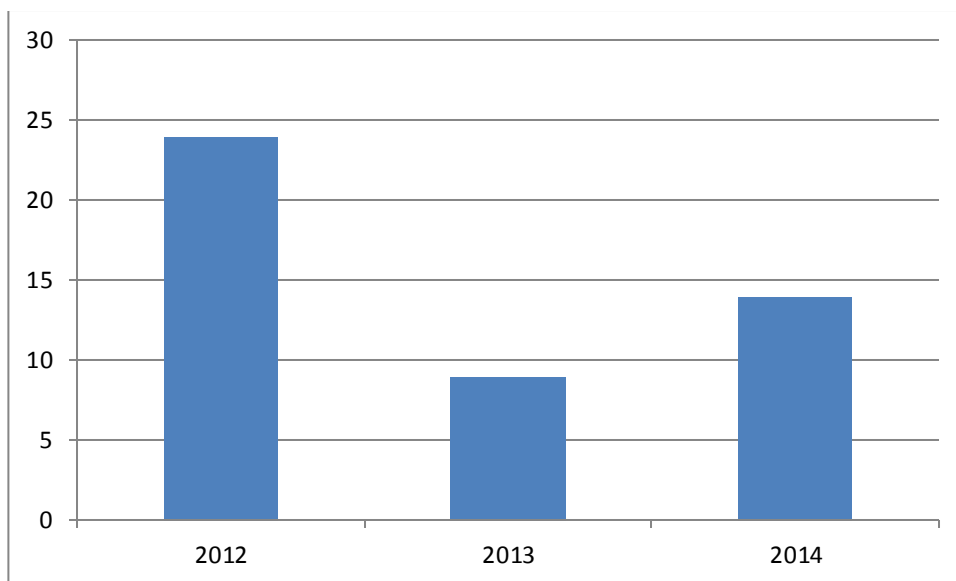
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET JA ANALYSOINTI

Tutkimusta tehdessä olin antanut eri vastauksille eri arvon asteikolla yhdestä viiteen helpottaakseni vastausten läpikäymistä Excel-taulukkolaskentaohjelmalla. Numeraaliset arvot edustavat kaikissa kysymyksissä, paitsi ihan ensimmäisessä taustakysymyksessä, samoja vastauksia, jotka kävin läpi viime luvussa. Kuvioissa käytetään numeraalisia arvoja, kun taas analysoidessani sanallisesti käytän kirjaimellisia vastausvaihtoehtoja.

Kysymyksissä olen lyhentänyt Satakunnan ammattikorkeakoulun yleisesti käytössä olevaan SAMK-lyhenteeseen. Ajattelin sen tekevän tutkimuslomakkeesta mielekkäämmän näköisen. Lisäksi koen lyhenteen olevan niin tuttu, että sen käyttäminen tuntui luontevalta.

7.1 Taustakysymys

Ensimmäinen kysymys koski aloitusvuotta, minkä tarkoituksena oli kartoittaa vastaajien taustaa ja lähtökohtia. Vuonna 2012 aloittaneet ovat saaneet ensimmäisinä kokea uuden opetussuunnitelman ja myöhemmin aloittaneet ovat saaneet nauttia jo kokeilusta opetussuunnitelmasta.



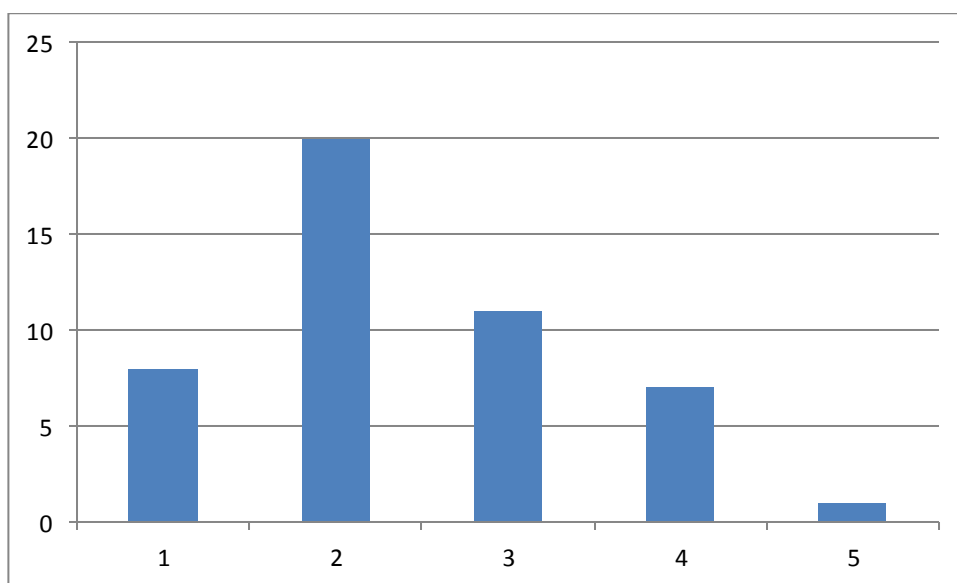
Kuvio 1. Aloitusvuosi

24 vastaajaa ilmoittivat vuoden 2012 aloitusvuodekseen (Kuvio 1). Toiseksi eniten oli vuonna 2014 aloittaneita, 14 vastaajaa. Vähiten oli vuonna 2013 aloittaneita, toista vuottaan käyviä opiskelijoita. Heistä vastasi vain yhdeksän henkilöä.

Tulos hieman yllätti minut, sillä oman kokemuksen pohjalta toisena vuonna ollaan niin kiinni opiskelussa, että mielellään siitä purkaisi omia tuntojaan. Toisaalta ensimmäisen vuoden opiskelijoissa on ehkä eniten intoa ja kolmannen vuoden opiskelijoilla on kertynyt eniten kokemusta, jota jakaa. Ensimmäisen vuoden opiskelijoita oli kuitenkin suhteessa vähän, sillä heitä on koulussa kaikista eniten.

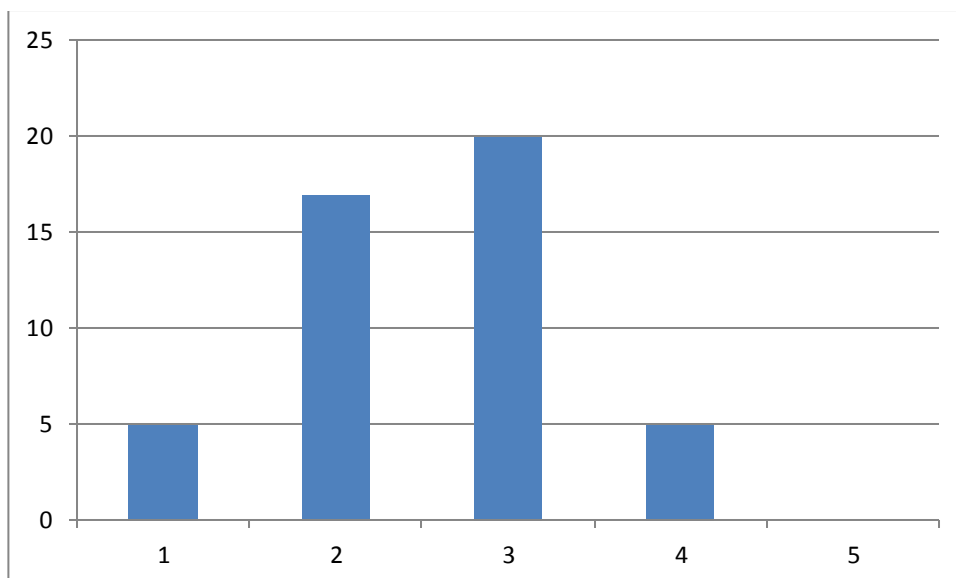
7.2 Imago

Tutkimukseni ensimmäinen kysymysosio käsitteli Satakunnan ammattikorkeakoulun imagoa ja mainetta. Osio piti sisällään kuusi kysymystä. Niin kuin olen jo monta kertaa aiemmin maininnut, että yrityksen maine ja luoma imago heijastelevat laatumielikuvaa, joten siitä on hyvä aloittaa. Nämä kysymykset käsittelevät sitä, miten opiskelijat kokevat Satakunnan ammattikorkeakoulun maineeltaan.



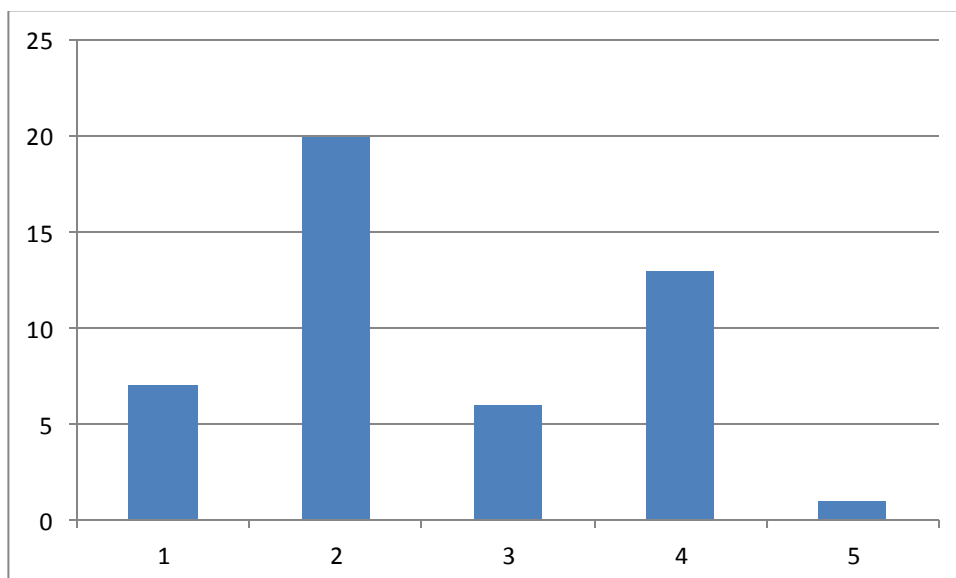
Kuvio 2. SAMK on tunnettu nuorten keskuudessa

Ainoastaan kahdeksan vastaajaa oli sitä mieltä, että Satakunnan ammattikorkeakoulu on tunnettu nuorten keskuudessa (Kuvio 2). Suurin osa, eli 20 vastaajaa, oli kuitenkin jokseenkin samaa mieltä asian kanssa, kun taas ainoastaan yksi oli täysin eri mieltä asiasta. Vastauksista voidaan päätellä, että Satakunnan ammattikorkeakoulu olisi jonkin verran tunnettu nuorten keskuudessa.



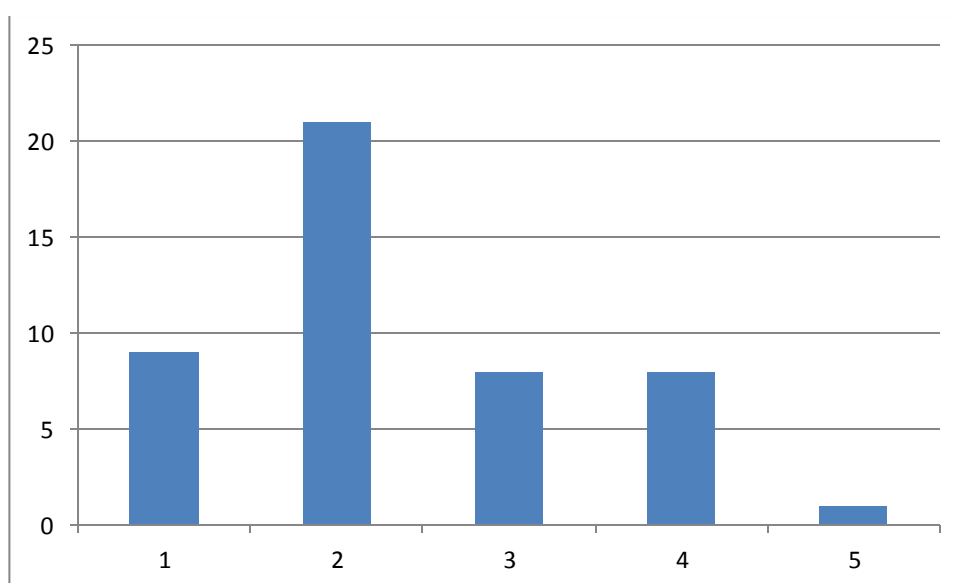
Kuvio 3. SAMK on tunnettu työelämässä

Vastausten perusteella Satakunnan ammattikorkeakoulu mielletään osittain tunnetuksi työelämässä (Kuvio 3). Vaikka vain viisi oli väittämän kanssa samaa mieltä, niin 17 vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä ja 20 ei ollut samaa eikä eri mieltä. Vain viisi vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä. Osalla vastaajista ei välttämättä ole vielä tarpeeksi oman alan työkokemusta, eikä siten ole vielä pystynyt muodostamaan täydellistä mielikuvaa asiasta, mikä saattaa olla syynä siihen, että suurin osa vastasi keskimmäisen vaihtoehdon.



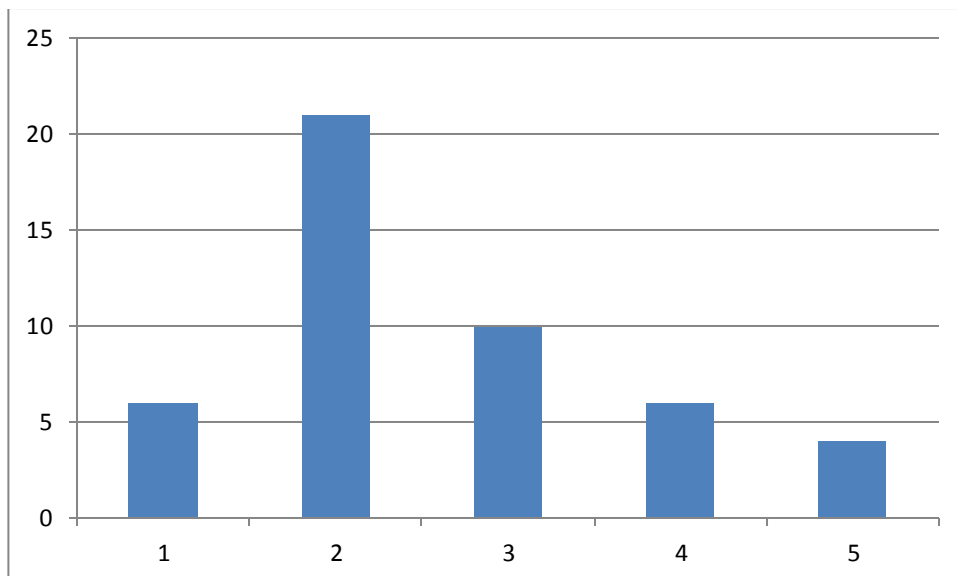
Kuvio 4. Restonomin tutkinto on tunnettu nuorten keskuudessa

Koulun maineen lisäksi tärkeää on myös tietää, kuinka restonomin tutkintoon yleisesti suhtaudutaan. Tietävätkö nuoret yleensä, mistä on kyse, kun puhutaan restonomin tutkinnosta? Jopa 20 vastaajaa on jokseenkin samaa mieltä, että restonomin tutkinto on tunnettu nuorten keskuudessa (Kuvio 4). Pääosin ollaan sitä mieltä, että restonomin tutkinto tunnetaan jonkun verran nuorten parissa, sillä myös seitsemän on täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vastapainoksi vain yksi on täysin eri mieltä asiasta, eli hänen mielestään restonomin tutkintoa ei tunneta nuorten keskuudessa. On luonnollista, että tämä asia koetaan eri tavoin, sillä ihmiset tulevat erilaisista ympäristöistä ja omaavat omanlaisensa lähipiirin.



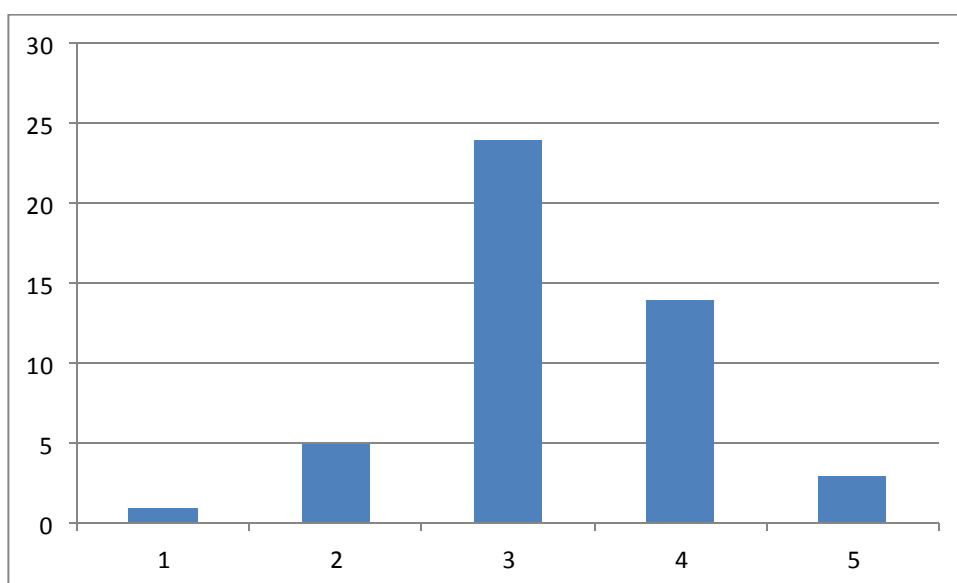
Kuvio 5. Restonomin tutkinto on tunnettu työelämässä

Yhdeksän vastaajaa on täysin samaa mieltä ja 21 jokseenkin samaa mieltä, että restonomin tutkinto on tunnettu työelämässä (Kuvio 5). Kahdeksan vastaajaa ei ole samaa eikä eri mieltä, kuten myös kahdeksan on jokseenkin eri mieltä asiasta. Vain yksi on täysin eri mieltä, eli hänen mukaansa tutkintoa ei tunneta työelämässä. Vaikka vain muuta kokikin asian negatiivisena, niin en tiedä, onko se kuva muotoutunut opiskelun lomassa. Tuntuu poikkeukselliselta, että joku lähtisi tietäen opiskelemaan tutkintoa, jonka kokisi huonosti tunnetuksi työelämässä.



Kuvio 6. Suosittelem SAMK:ia opiskelupaikkana

Kuusi henkilöä suosittelisi täysin varauksetta Satakunnan ammattikorkeakoulua opiskelupaikkana (Kuvio 6). 21 on jokseenkin samaa mieltä, että suosittelisi. 10 ei osaa oikein sanoa, kun taas kuusi on jokseenkin eri mieltä ja vain neljä, eli vähiten, on täysin eri mieltä asiasta. Tuloksesta voidaan päätellä, että enemmistö suosittelisi jollain tasolla Satakunnan ammattikorkeakoulua opiskelupaikkana. Avomista palautteista pystyi päättelemään, että monet olivat saaneetkin suositteluja etukäteen ja pettyneet sen vuoksi kouluun. Tämä kysymys kuitenkin näytti, että monet ovat olleet myös tyytyväisiä kouluunsa.

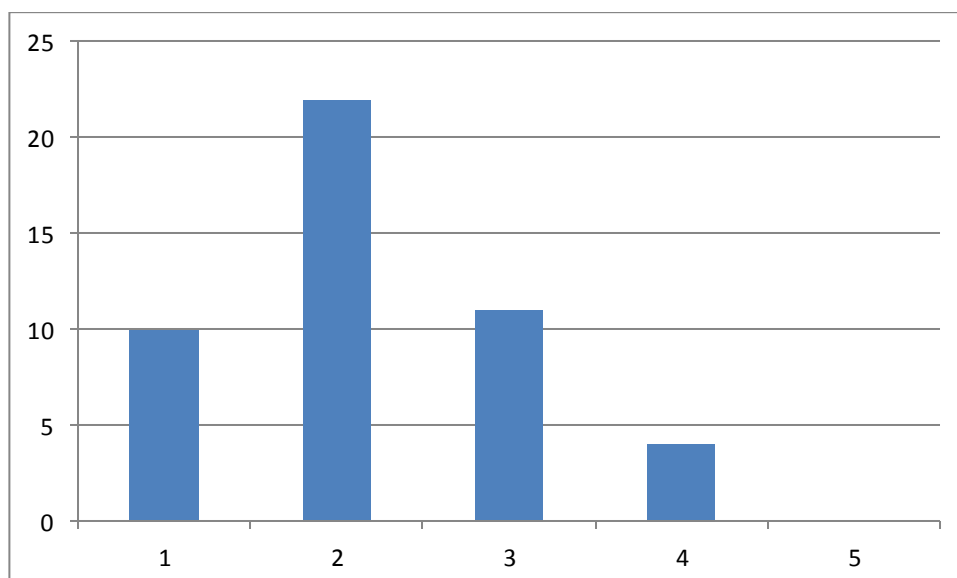


Kuvio 7. SAMK tunnetaan kansainvälisesti vetovoimaisena opiskelupaikkana

Viimeinen imagoa käsittelevä kysymys on väittämä ”SAMK tunnetaan kansainvälisesti vetovoimaisena opiskelupaikkana” (Kuvio 7), joka juontaa juurensa SAMK:n vision olla vuonna 2020 alueellisesti sekä kansainvälisesti arvostettu korkeakoulu (SAMK:n www-sivut 2014). Vain yksi vastaaja on täysin sitä mieltä, että SAMK tunnetaan kansainvälisesti vetovoimaisena opiskelupaikkana, ja viisi on asiasta jokseenkin samaa mieltä. Täysin eri mieltä on kolme vastaajaa ja jokseenkin eri mieltä 14. Jopa 24 vastaajaa ovat siinä välissä, eivätkä ole samaa tai eri mieltä. Tulos vihjaa, että vision eteen täytyy tehdä vielä töitä, sillä tarkoituksena on, että suurin osa vastaisi tulevaisuudessa ensimmäistä tai toista vaihtoehtoa. Yksi vastaajista mainitsi avoimissa palautteissa, että kansainvälisyys saisi näkyä paremmin koulussa ja korosti vielä sen olevan erityisen tärkeää matkailun opintoja ajatellen.

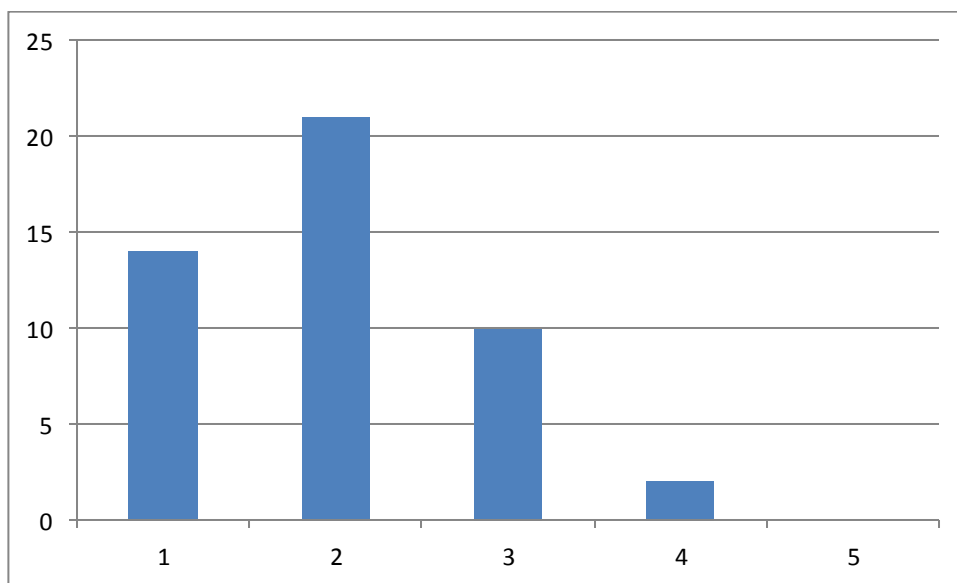
7.3 Luottamus

Seuraava osio käsittelee Satakunnan ammattikorkeakoulun luottamusta. Kysymykset ovat muotoiltu käsittelemään opiskelijoiden käsityksiä Satakunnan ammattikorkeakoulun luottamuksesta.



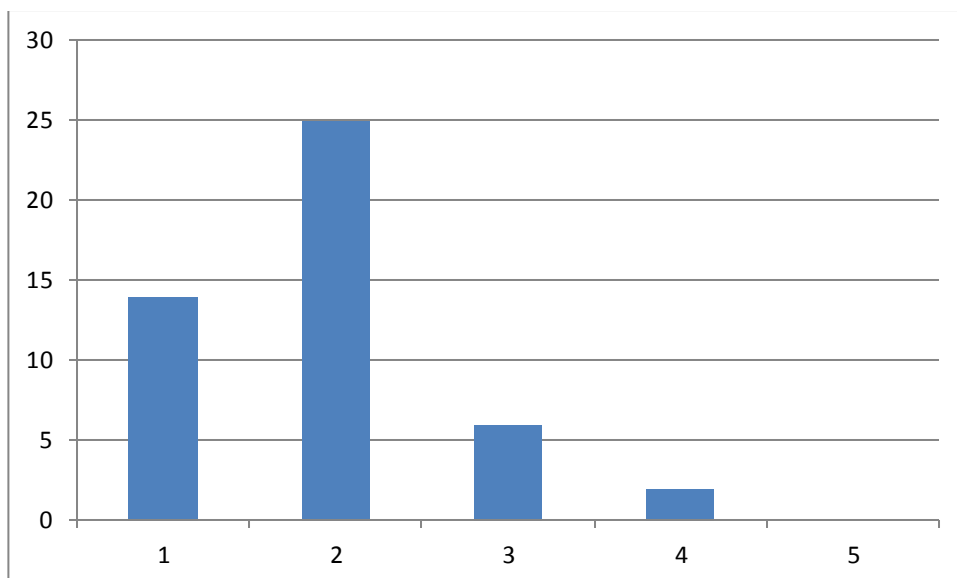
Kuvio 8. SAMK on luotettava opintojen tarjoaja

Jopa kymmenen vastaajaa on sitä mieltä, että SAMK on luotettava opintojen tarjoaja (Kuvio 8). 22 on jokseenkin samaa mieltä, kun taas 11 ei ole samaa tai eri mieltä. Vain neljä on ollut jokseenkin eri mieltä, kun taas täysin eri mieltä ei ole ollut kukaan. Luotettavuus on sen verran laaja termi, että sen voi käsittää monellakin eri tavalla. Termin moniulotteisuudesta huolimatta enemmistö kallistuu luotettavuuden kannalle, mikä on SAMK:n kannalta positiivinen tulos. Seuraavat kysymykset avaavat enemmän niitä Aspekteja, joita mielletään luotettavuuden piiriin.



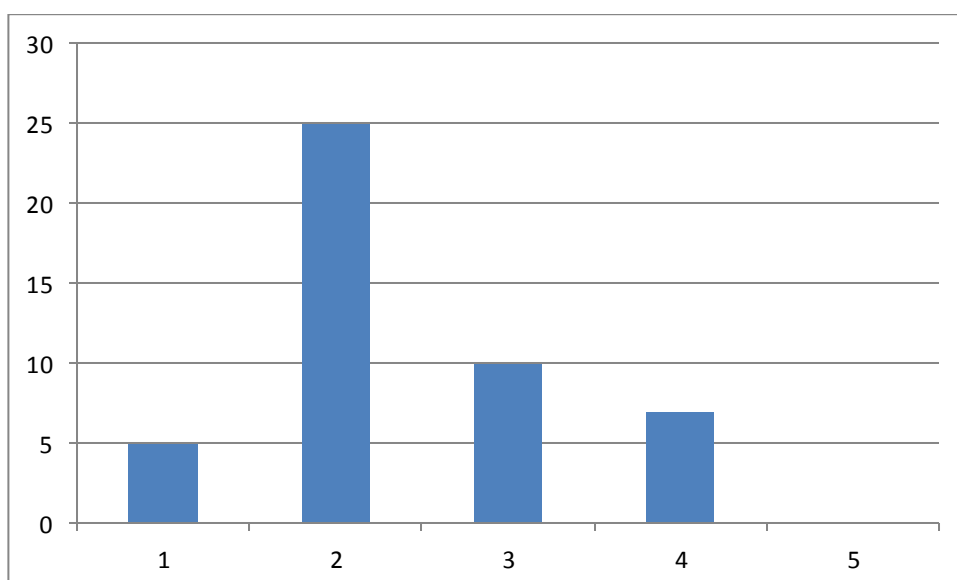
Kuvio 9. Opinnot toteutetaan OPS:n mukaan

Opetussuunnitelma eli OPS voidaan käsittää jonkinlaisena palvelulupauksena, joten sen noudattaminen on olennainen osa Satakunnan ammattikorkeakoulun luottamusta. 14 on täysin samaa mieltä sen kanssa, että opinnot toteutetaan OPS:n mukaan (Kuvio 9). 21 on jokseenkin samaa mieltä, eli heidän mielestään toteutuksissa voi olla pieniä lipsumisia opetussuunnitelmasta. 10 ei ole samaa eikä eri mieltä, kun taas vain kaksi on jokseenkin eri mieltä. Kun kukaan ei ole täysin eri mieltä, voidaan päätellä, että pääosin OPS:ista pidetään kiinni ja siten Satakunnan ammattikorkeakoulu pitäisi pääosin sanansa opintojaksojen kohdalla.



Kuvio 10. Opinnot toteutetaan suunnitellun aikataulun mukaan

Aikatauluissa pysyminen menee myös luottamuksen alle, sillä on kyse sovitusta asioista. ”Opinnot toteutetaan suunnitellun aikataulun mukaan” -väittämän kanssa täysin samaa mieltä on 14 vastaajaa (Kuvio 10). Jokseenkin samaa mieltä on 25 vastaajaa. Vain kuusi ei ole samaa tai eri mieltä ja kaikista vähiten vastattiin olevansa jokseenkin eri mieltä, vain kaksi vastaajaa. Jälleen kukaan ei ollut täysin eri mieltä, joten vastauksista voi päätellä, että aikatauluista pyritään pitämään kiinni.



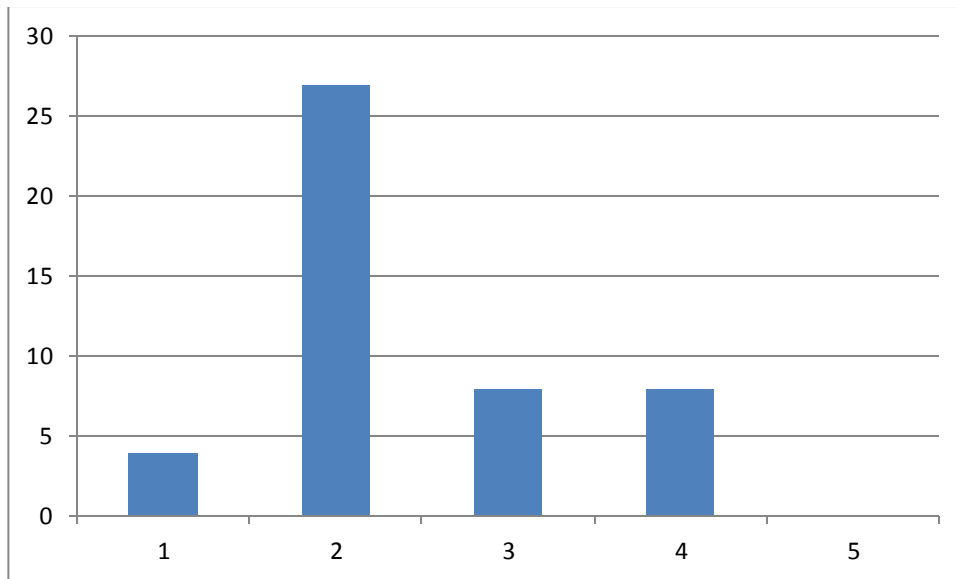
Kuvio 11. Tenttien/tehtävien arviointi on oikeudenmukaista

Vain viisi vastaajaa on täysin samaa mieltä, että tenttien ja tehtävien arviointi on oikeudenmukaista (Kuvio 11), kun taas jopa 25 on jokseenkin samaa mieltä. 10 ei ole samaa tai eri mieltä. Jokseenkin eri mieltä olevia vastaajia on seitsemän kappaletta. Kukaan ei ole täysin eri mieltä. Arviointeihin viitattiin avoimissa palautteissa, kun kahdessa kommentissa kerrottiin ryhmätehtäviä olevan paljon. Ryhmätehtävien paljouden vuoksi palautteen antajat eivät kokeneet arvioiden olevan kovin henkilökohtaisia. Vaikka suurin osa olikin jokseenkin sitä mieltä, että SAMK:n arviointi on oikeudenmukaista, niin he ovat kuitenkin kokeneet tai saaneet sellaisen käsityksen, ettei arviointi jollain kertaa ole ollut kaikista oikeudenmukaisinta.

Luottamusta käsittelevien väittämien kanssa kukaan vastaajista ei ollut täysin eri mieltä. Mikään luottamuksen osa-alue ei Satakunnan ammattikorkeakoulussa ole siis pahimmalla mahdollisella tavalla ja vastauksista päätellen SAMK:ssa pidetään pääosin sopimuksista kiinni. Kuitenkin koska luottamus on asiakkaalle tärkeää, niin sen ylläpitämiseen pitää panostaa ja vastauksista päätellen myös kehitettävää on, että saataisiin suurin osa olemaan täysin samaa mieltä väittämien kanssa.

7.4 Odotuksiin vastaaminen

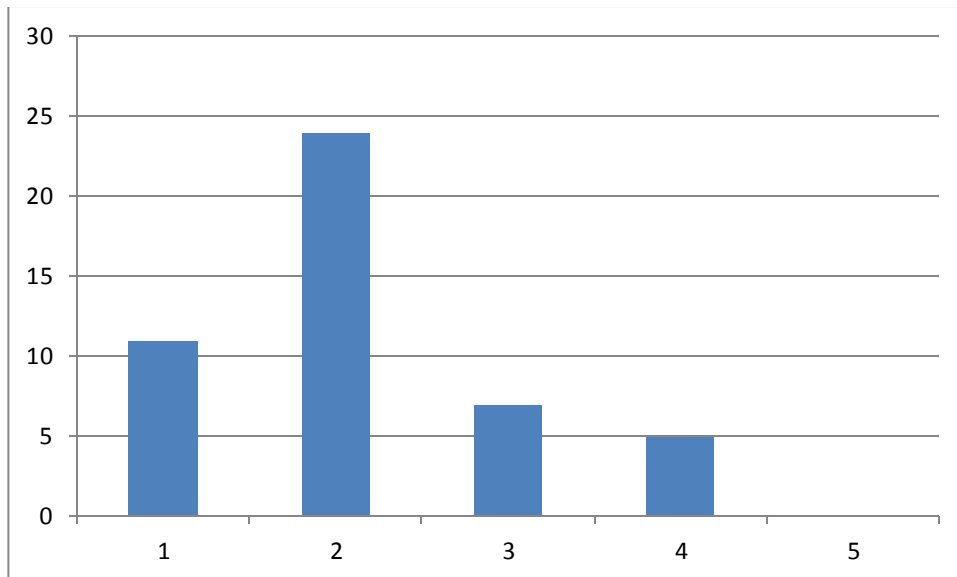
”Odotuksiin vastaaminen” -osio piti sisällään 13 kysymystä, mikä tekee siitä tutkimuksen suurimman osion. Kysymysten suuri määrä johtuu alueen laajuudesta, sillä odotuksiin vastaamiseen liittyy paljon esimerkiksi reagointialttius ja palveluvarmuus. Odotuksiin vastaamisessa on kyse siitä teoriaosuudessa käsittelemästani laatumielikuvasta ja laadun kokemisesta, jotka muodostavat pitkälti asiakastyytyväisyyden.



Kuvio 12. Opetuksen taso on hyvä

Ainoastaan neljä vastaajaa oli täysin samaa mieltä, että ”opetuksen taso on hyvä” (Kuvio 12). Kuitenkin eniten vastauksia sai kohta ”jokseenkin samaa mieltä” 27 vastauksella. ”Ei samaa eikä eri mieltä” vastasi kahdeksan henkilöä, samoin ”jokseenkin eri mieltä.” ”Täysin eri mieltä” jäi täysin vaille vastauksia.

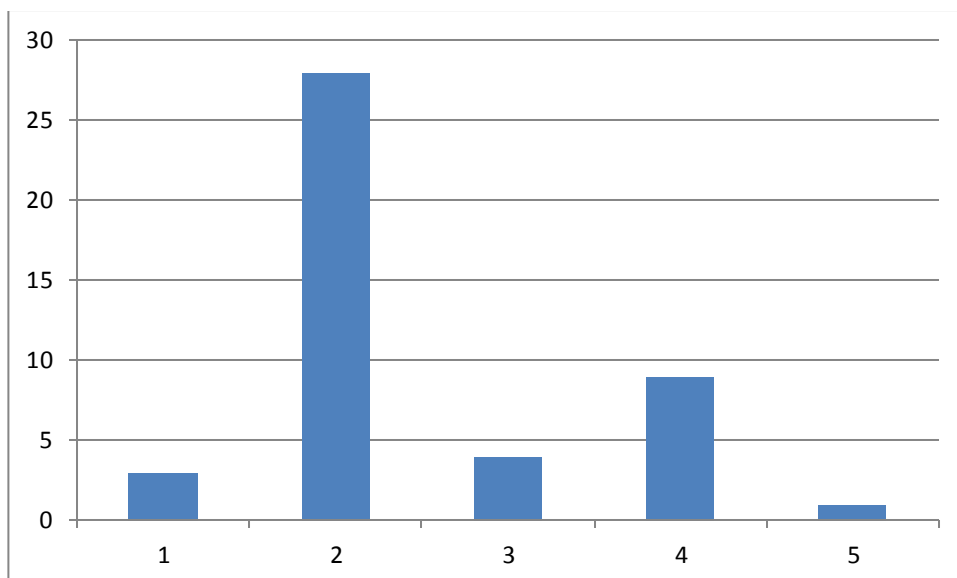
Kysymyksen vastaukset menevät hyvin yhteen avoimien palautteiden kanssa. Palautteissa monessa kohtaa kritisoi opetuksen tasoa, mutta aina sanottiin opetuksen tason olevan vaihtelevaa ja painotettiin, että myös hyviä opettajia löytyy. Avoimista palautteista voi päätellä opetuksen tason riippuvan paljon opettajasta ja kysymyksen vastauksen perusteellakin taso on vaihtelevaa, kun harva on täysin sitä mieltä, että taso on hyvä.



Kuvio 13. Opetus on asiantuntevaa

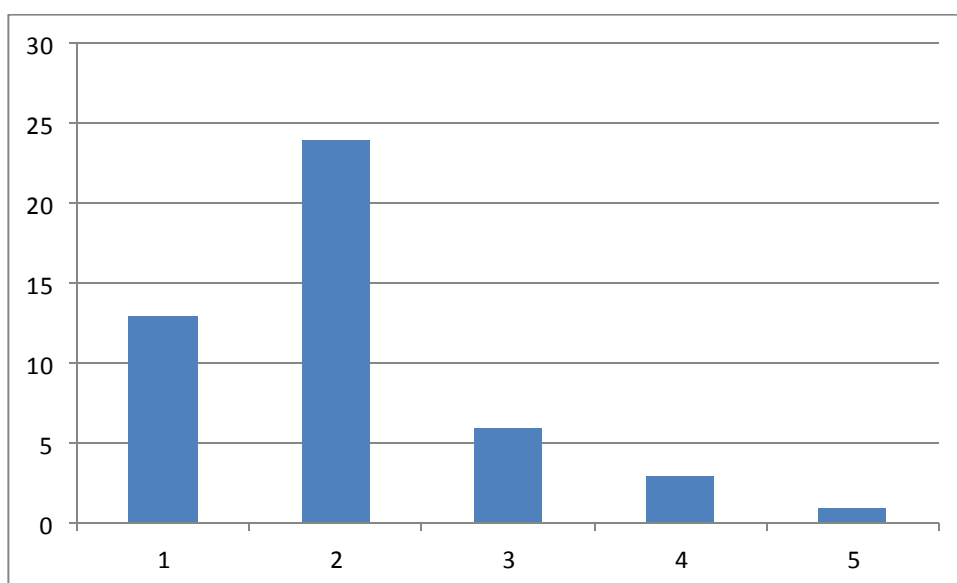
Suurin osa vastaajista pitää opetusta asiantuntevana (Kuvio 13), jopa 11 vastaajaa on täysin samaa mieltä, kun 24 on jokseenkin samaa mieltä. Seitsemän vastaajaa ei ole samaa eikä eri mieltä, kun vain viisi henkilöä on jokseenkin eri mieltä. Kukaan ei ole täysin eri mieltä.

Äskeisen kysymyksen kohdalla avasin jo avoimia palautteita, mutta samat kommentit avaavat myös tätä kysymystä. Opettajien asiantuntemus koetaan kovinkin vaihtelevana, kun yhdessä palautteessa sanottiin, että osa opettajista tuntee hyvin alansa, kun toiset taas ”eivät tiedä oikein mistä puhuu ja ovat asiattomia”. Toisessa palautteessa sanottiin, etteivät kaikki opettajat opeta omaa alaansa, mistä johtuisi opetuksen asiantuntevuuden tason eroavaisuudet. Mielenkiintoista on kuitenkin, että opetuksen asiantuntevuus koetaan hieman parempana kuin opetuksen taso. Päätelen tästä, että opetusmenetelmät ja asiantuntevuus eivät kulje täysin ”käsi kädessä”.



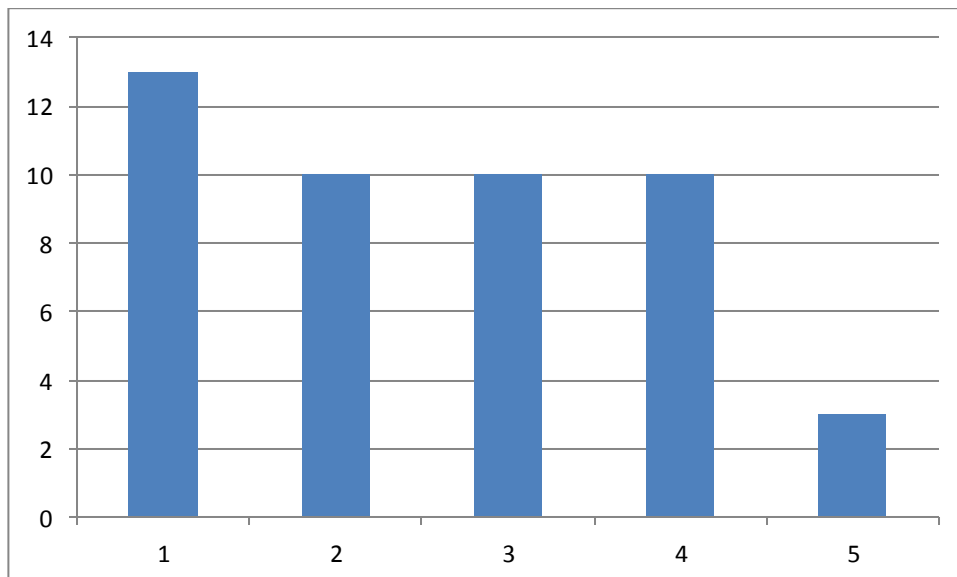
Kuvio 14. Opetusmenetelmät ovat monipuolisia

Ehdottomasti eniten vastauksia kohtaan ”opetusmenetelmät ovat monipuolisia” (Kuvio 14) sai vastaus ”jokseenkin samaa mieltä”, kun 28 vastaajaa oli sitä mieltä, kun vain kolme vastaajaa oli täysin samaa mieltä. Neljä vastaajaa ei ollut samaa tai eri mieltä, kun taas jokseenkin eri mieltä oli yhdeksän vastaajaa ja täysin eri mieltä yksi vastaaja. Kaksi vastaajaa jätti tämän kohdan kokonaan vaille vastauksia. Opetusmenetelmien monipuolisuus tukee kahta aikaisempaa kysymystä. Vaikka monet ne koikivatkin jokseenkin monipuolisina, niin avoimissa palautteissa tuli vastaan kommentti siitä, että useimmiten opetusmenetelmät eivät ole kovin monipuolisia.



Kuvio 15. Kontaktiopetuksen määrä on riittävä

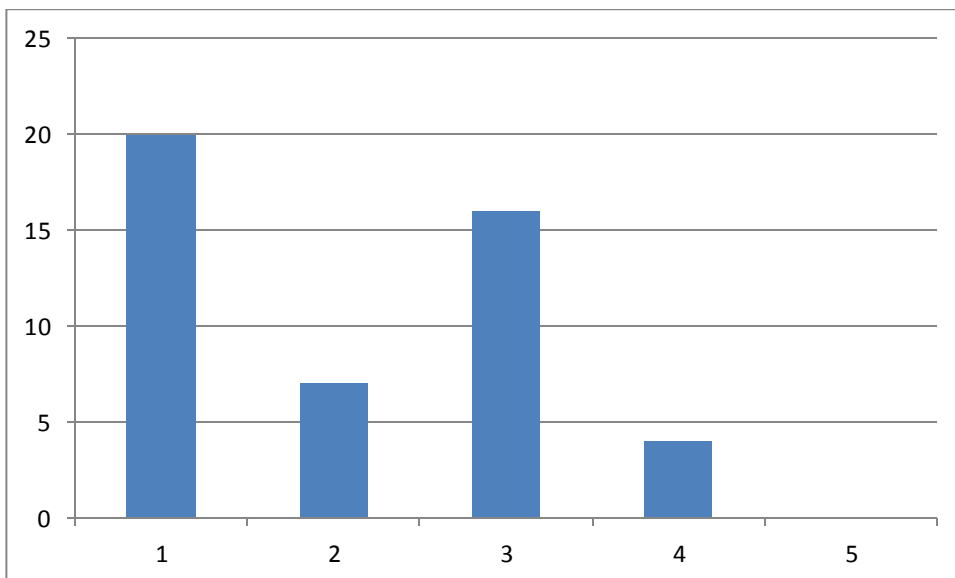
Kontaktiopetuksen määrän riittävyyden kannalla on 13 vastaajaa (Kuvio 15), kun taas 24 vastaajaa on jokseenkin eri mieltä. Ei samaa eikä eri mieltä olevia oli yhteensä kuusi kappaletta. Kolme vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä ja yksi oli täysin eri mieltä. Avoimissa palautteissa ei suoraan avattu kontaktiopetuksen määrän riittävyyttä, mutta osittain siihen viitattiin, kun joissain kommentteissa kerrottiin liian paljosta ryhmätöiden määrästä sekä joidenkin opintojaksojen liian suuresta työmäärästä. Siinä viitataan kontaktiopetuksen toiseen puoleen, itsenäiseen opiskeluun, jota en kysynyt näissä kohdennetuissa kysymyksissä. Voi olla, että he, jotka kokevat kontaktiopetuksen määrän riittämättömäksi, niin kokevat itsenäisen opiskelun liian suureksi.



Kuvio 16. Työelämäyhteistyö opintojaksoilla on riittävä

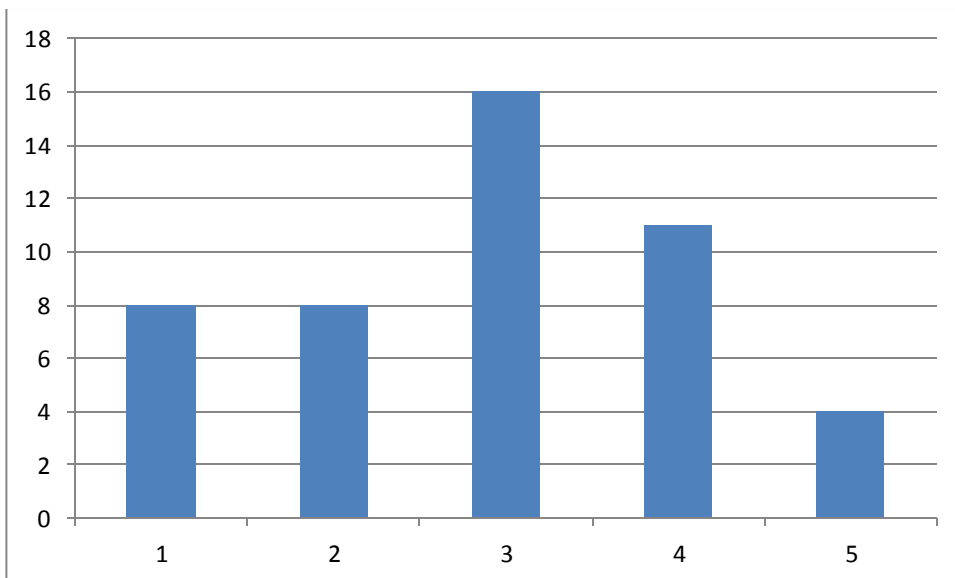
Satakunnan ammattikorkeakoululla on yhteistyötä paikallisten yritysten kanssa, joten on olennaista kysyä, onko yhteistyö riittävää (Kuvio 16). Enemmistö on täysin samaa mieltä, eli 13 vastaajaa. Kymmenen vastaajaa on asiasta jokseenkin samaa mieltä, saman verran ei samaa eikä eri mieltä ja myös jokseenkin eri mieltä. Vain Kolme on täysin eri mieltä. Yksi vastaaja jätti kokonaan vastaamatta.

Vastausten hajonta kertoo siitä, että asiasta ollaan montaa mieltä. Avoimissa palautteissa sitä toivottiin toisaalta lisää, mutta toisaalta koettiin se myös liiallisen yksipuoliseksi. Nämä palautteet tukevat myös seuraavaa kysymystä, jossa käsitellään työelämäyhteistyön kehittävyttä opintojen kannalta.



Kuvio 17. Työelämäyhteistyö opintojaksoilla on opintojeni kannalta kehittävää

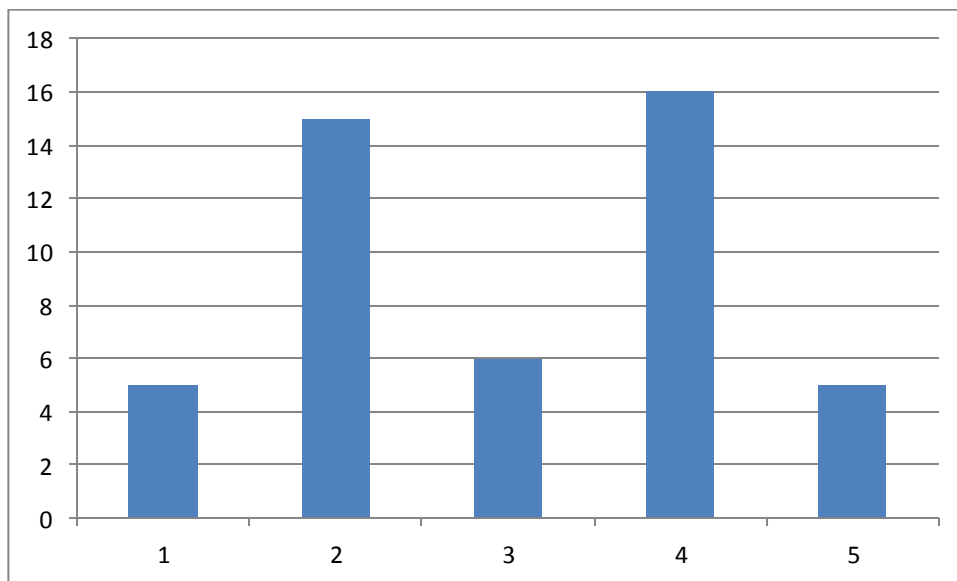
Tasan 20 on samaa mieltä, että ” Työelämäyhteistyö opintojaksoilla on opintojeni kannalta kehittävää” (Kuvio 17). Seitsemän vastaajaa on jokseenkin samaa mieltä. 16 vastaajaa ei ole eri eikä samaa mieltä. Jokseenkin eri mieltä on neljä vastaajaa, kun sen sijaan yksikään ei ole täysin eri mieltä.



Kuvio 18. Opetus on antanut riittävät työelämätaidot

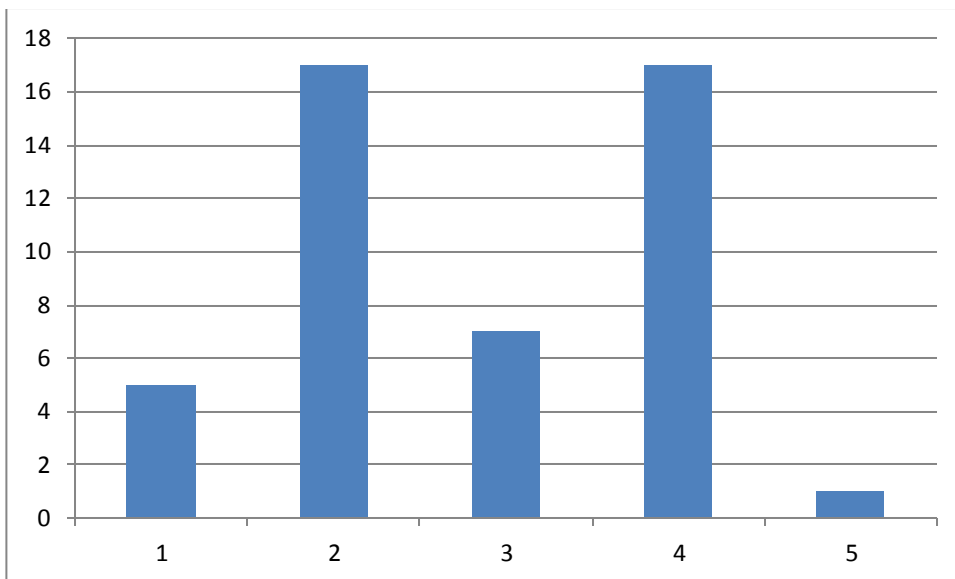
Jopa 16 oli vastannut, ettei ole samaa tai eri mieltä väittämän ”opetus on antanut riittävät työelämätaidot” kanssa (Kuvio 18). Tämä voi johtua siitä, etteivät he ole vielä

päässeet mukaan työelämään. Toiseksi eniten on jokseenkin eri mieltä olevia, yhteensä 11. Täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä olevia oli saman verran eli kahdeksan. Vain neljä vastaajaa oli täysin eri mieltä. Avoimissa palautteissa yksi kommentoija totesi, että on kokenut oppineensa ainoastaan pintaraapaisun opetettavista asioista. Myös se, ettei Satakunnan ammattikorkeakoulussa ole restonomin tutkinnossa erityistä erikoistumisen mahdollisuutta, koettiin avoimissa palautteissa osittain työelämätaitoja vahingoittavana elementtinä.



Kuvio 19. Opetus on vastannut odotuksia

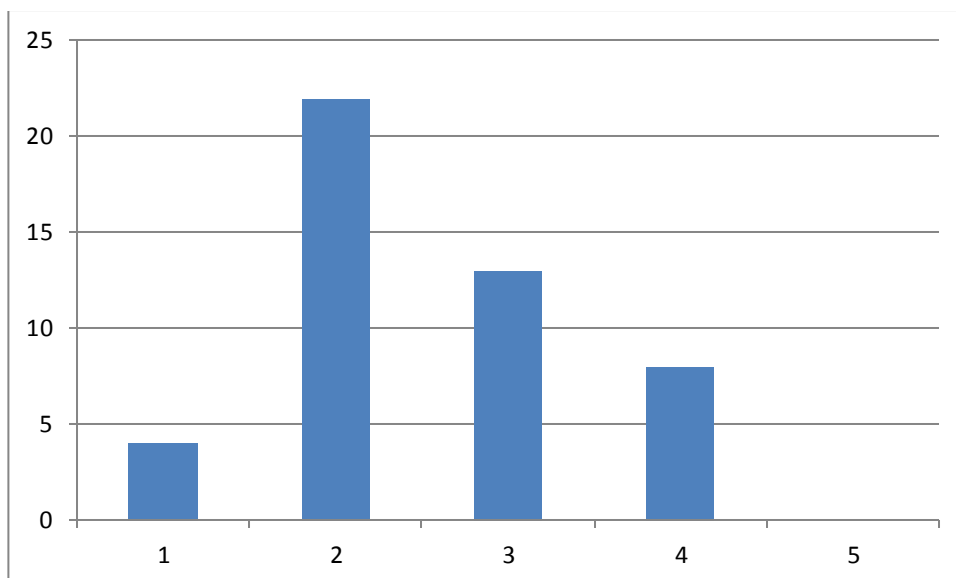
Opetus oli vastannut täysin vain viiden vastaajan odotuksia (Kuvio 19). Jokseenkin samaa mieltä oli 15. Kuusi ei ollut samaa eikä eri mieltä. Jokseenkin eri mieltä olevia oli eniten, 16 vastaajaa. Viisi vastasi olevansa täysin eri mieltä. Vastausten hajonta on ymmärrettävää, sillä odotukset ovat aina erilaisia yksilöstä riippuen.



Kuvio 20. Opetuksessa käsitellään matkailun toimialat laaja-alaisesti

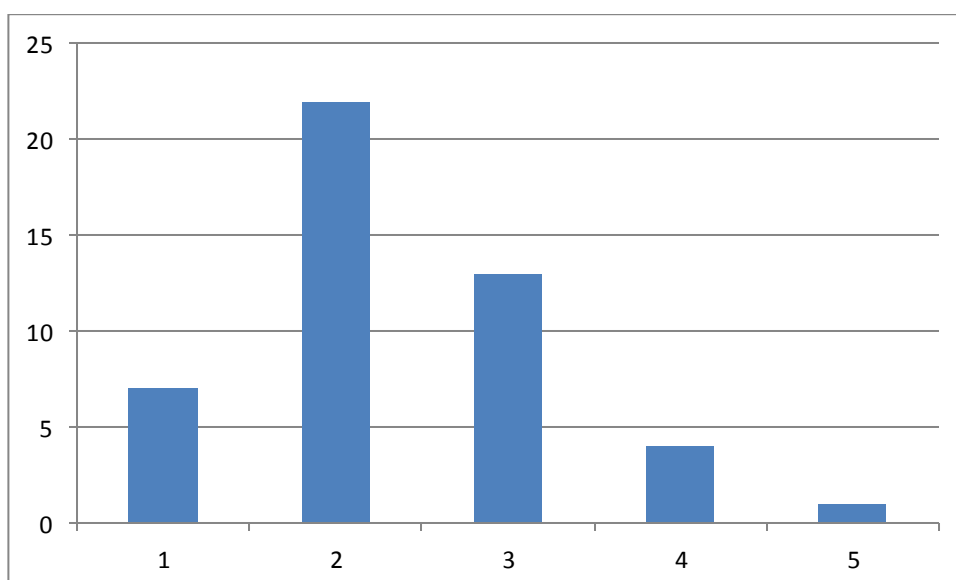
17 vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä ”opetuksessa käsitellään matkailun toimialat laaja-alaisesti” -väitteen kanssa (Kuvio 20), saman verran vastasi olevansa jokseenkin eri mieltä. Seitsemän ei ollut samaa tai eri mieltä. Viisi oli täysin samaa mieltä, kun vain yksi oli täysin eri mieltä.

Avoimissa palautteissa matkailun toimialojen laaja-alaista esittelyä ei nähty kovinkaan positiivisena asiana. Yhdessä kommentissa sanottiin kyseisen tavan tarjoavan alasta vain pintaraapaisun, kun taas toinen palautteen antaja koki työnantajien arvostavan pääasiassa erikoistumista. Niin kuin aikaisemmin mainitsin, niin tämä kysymys koetaan liittyvän vahvasti työelämätaitoihin.



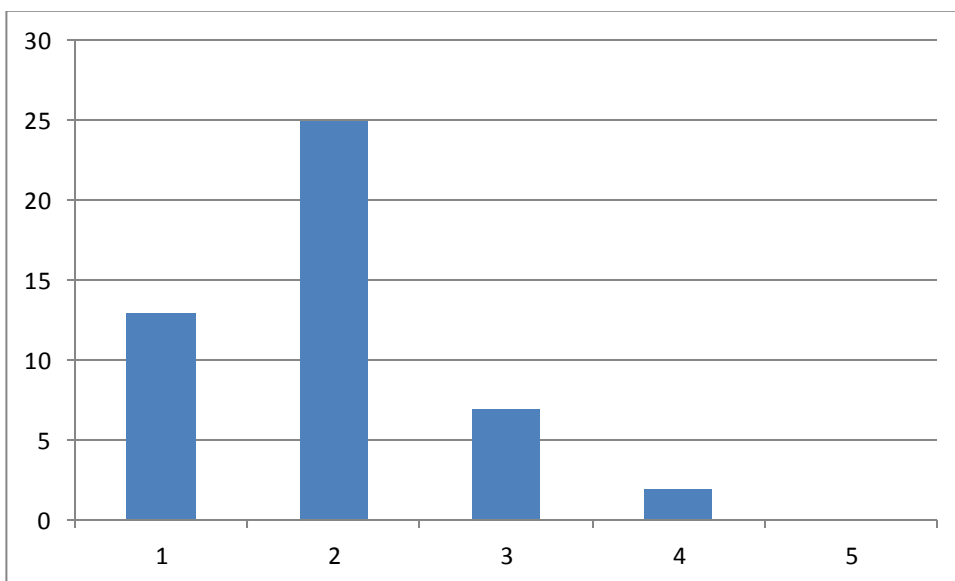
Kuvio 21. Saan palautetta suorituksistani riittävästi

Neljä vastaajaa koki saavansa palautetta suorituksistaan riittävästi (Kuvio 21), kun taas 22 oli jokseenkin samaa mieltä. 13 ei ollut samaa eikä eri mieltä. Kahdeksan vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä. Kukaan ei ollut täysin eri mieltä. Avointen palautteiden perusteella voisi päätellä, että suoritusten henkilökohtaista palautetta toivotaan enemmän, koska jo mainitsemani ryhmätöiden määrä koettiin niin suureksi joidenkin vastaajien toimesta.



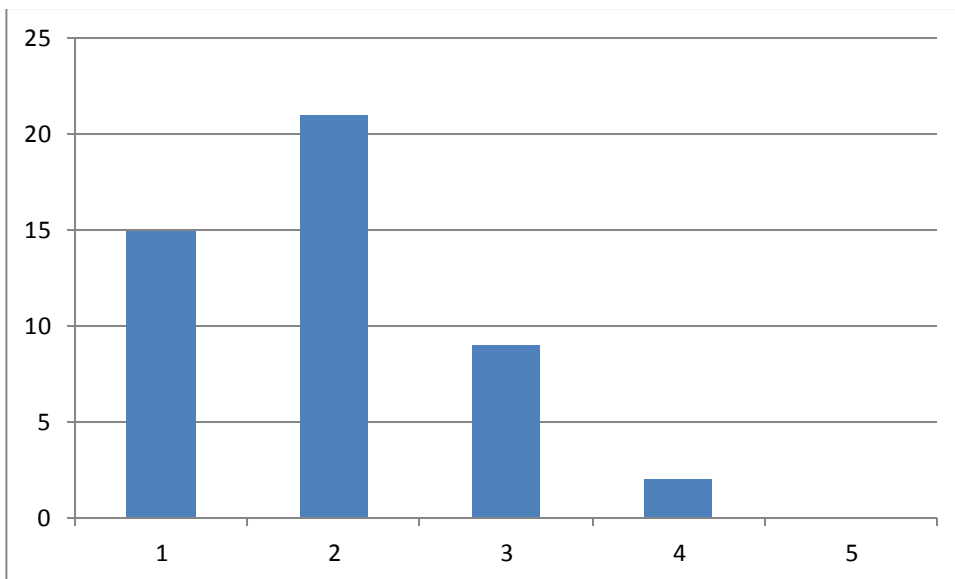
Kuvio 22. Antamani opintojaksopalaute on kehittävää

Seitsemän vastaajaa koki antamansa opintojaksopalautteen olevan kehittävää (Kuvio 22), kun taas selvä enemmistö, 22 vastaajaa, oli jokseenkin samaa mieltä. 13 vastaajaa ei ollut samaa eikä eri mieltä. Jokseenkin eri mieltä oli neljä vastaajaa, kun taas vain yksi oli täysin eri mieltä. Vastauksesta voitiin päätellä, että opintojaksopalautteen antamisen kanavaa voisi kehittää siihen suuntaan, että useimmat antaisivat kehittävää palautetta. Vastaukset eivät kuitenkaan täysin kerro sitä, että onko itse palautteen antamisen mahdollisuudessa vikaa vai johtuuko se siitä, ettei kaikki halua antaa kehittävää palautetta.



Kuvio 23. Opettajat ovat hyvin saavutettavissa

25 vastaajaa on jokseenkin samaa mieltä sen kanssa, että opettajat ovat hyvin saavutettavissa (Kuvio 23). 13 on täysin samaa mieltä asian kanssa. Seitsemän ei ole samaa eikä eri mieltä, kun taas vain kaksi on jokseenkin eri mieltä. Kukaan ei ole täysin eri mieltä, joten vastausten valossa voisi todeta, että opiskelijat kokevat opettajien olevan jokseenkin hyvin tavoitettavissa. Kuitenkin olisi tärkeää, että kaikki kokisivat, että opettajat ovat hyvin saavutettavissa ja esimerkiksi vastaisivat sähköposteihin ajallaan.

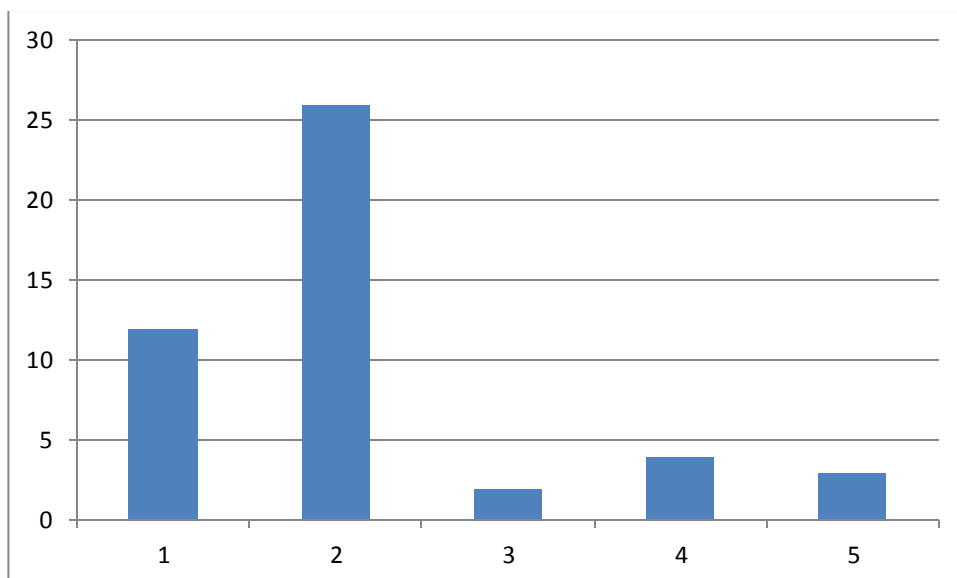


Kuvio 24. Opettajat reagoivat viesteihini nopeasti

Reagointialttius on siis tärkeä osa saavutettavuutta, joten ”opettajat reagoivat viesteihini nopeasti” -väittämä jatkoi edellisen kysymyksen teemaa opettajien tavoitettavuudesta. Asian kanssa tasan 15 vastaajaa oli samaa mieltä ja 21 jokseenkin samaa mieltä (Kuvio 24). Yhdeksän ei ollut samaa eikä eri mieltä. Kaksi vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä. Yksikään ei ollut täysin eri mieltä. Kuten jo aikaisemman kysymyksen kohdalla sanoin, niin kaikkien pitäisi kokea, että viesteihin reagoidaan nopeasti. Opettajia on kuitenkin monia, joten voidaan päätellä, että vastauksen nopeus on opettajasta riippuvaa. Voidaan myös ajatella, ettei jokainen opiskelija tarkkaile esimerkiksi sähköpostiaan ahkerasti, eikä siten välttämättä koe vastausaikaa yhtä pitkänä kuin toiset. Toisaalta voidaan myös olettaa, etteivät kaikki opiskelijat ole viestitelleet kaikkien opettajien kanssa, joten toisilla on asiasta laajemmat käsitykset kuin toisilla.

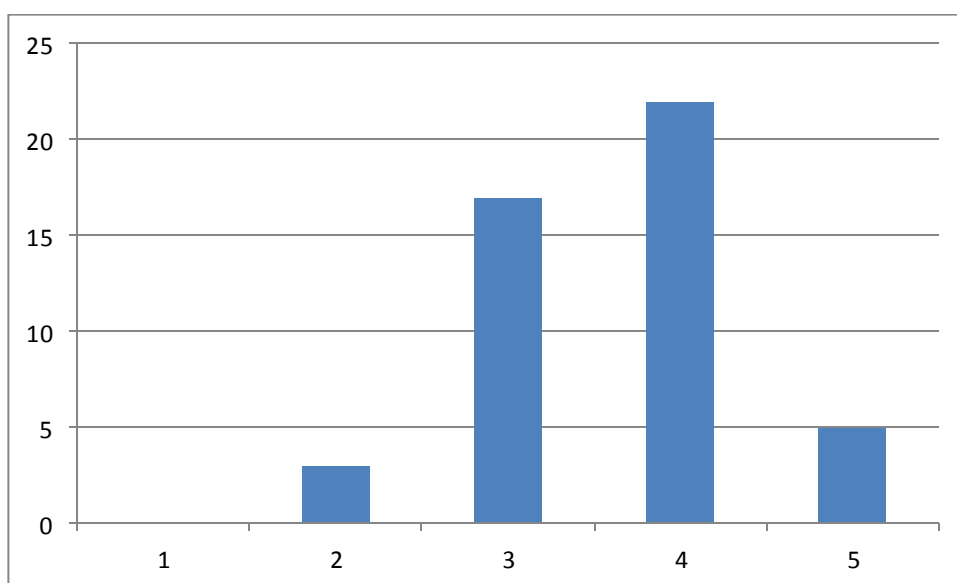
7.5 Palveluympäristö

Viimeinen kysymysoso käsittelee Satakunnan ammattikorkeakoulun palveluympäristöä. Siinä kysymykset liittyvät palveluympäristön ympärille, kuten viihtyvyyteen ja työtaakoihin.



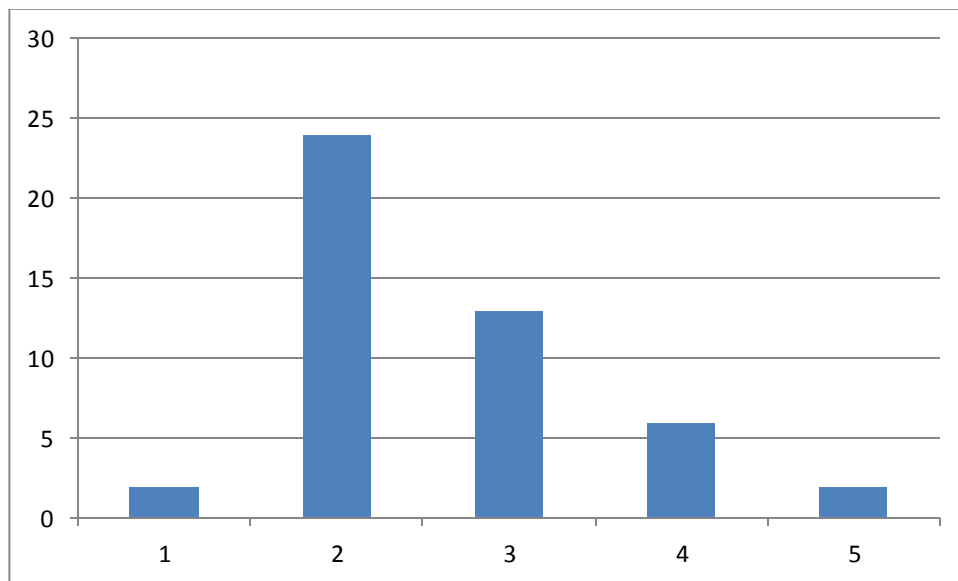
Kuvio 25. Olen viihtynyt SAMK:ssa hyvin

Osion kysymykset alkavat koskien viihtyvyyttä (Kuvio 25). 12 vastaajaa kokee viihtyvänsä täysin ja 26 on jokseenkin samaa mieltä. Enemmistö on siis viihtynyt jollain tapaa, kun taas kaksi ei osaa olla samaa tai eri mieltä. Neljä on jokseenkin eri mieltä ja kolme täysin eri mieltä. Avoimissa palautteissa tuli vastaan kommentti, jossa todettiin yleisesti SAMK:n ympäristön olevan viihtyisä. Yhdessä avoimessa palautteessa koulun tilat mainittiin viihtyisiksi ja toisessa taas mainittiin, että on viihtynyt hyvin, mutta oikeastaan kaikki negatiivinen palaute opetuksen tasosta ja suurista työmääristä viittaavat negatiiviseen viihtymiseen.



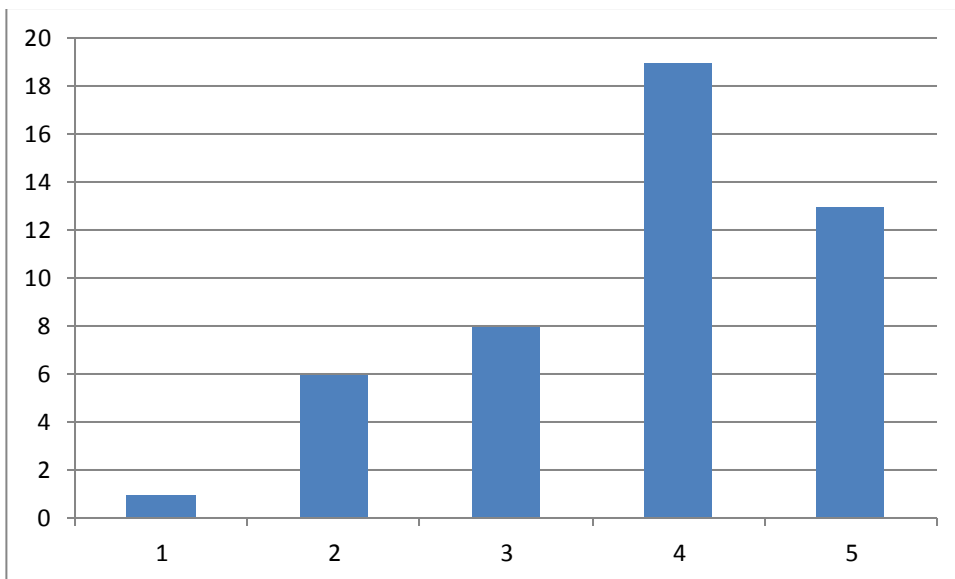
Kuvio 26. Työpäivät ovat liian pitkiä

Tutkimuksessani ainoan negatiiviseksi mielletävään kirjoitusasuun puettu väittämä ”työpäivät ovat liian pitkiä” ei saanut olemaan ketään kanssaan samaa mieltä (Kuvio 26). Täysin eri mieltä olevia oli tasan viisi ja jokseenkin eri mieltä olevia 22, vankka enemmistö. 17 vastaajaa ei ollut samaa eikä eri mieltä. Jokseenkin samaa mieltä asian kanssa oli kolme vastaajaa. Tämä tuntuu positiiviselta tulokselta, mutta ei vielä kerro sitä, ovatko työpäivät sen sijaan liian lyhyitä. Avoinna palautteissa viitattiin siihen, että päivät voisivat ollakin pidempiä ja paremmin järjestettyjä.



Kuvio 27. Työmäärät ovat opintopistettä kohden sopivia

Vain kaksi oli samaa mieltä, että ”työmäärät ovat opintopistettä kohden sopivia” (Kuvio 27), saman verran kuin eri mieltäkin. Eniten on jokseenkin samaa mieltä olevia, yhteensä 24. 13 ei ollut samaa tai eri mieltäkään. Kuusi vastaajaa oli asiasta jokseenkin eri mieltä. Tämä koetaan jokseenkin onnistuneena, mutta seuraavaksi avataan vielä työmäärien mahdollisia epäkohtia tasavertaisuuden kannalta.



Kuvio 28. Opintojaksot ovat työmäärissä tasavertaisia

Opintojaksojen työmäärät koki (Kuvio 28) tasavertaisina ainoastaan yksi vastaaja ja kuusi vastaajaa oli jokseenkin samoilla linjoilla. Kahdeksan vastaajaa ei ollut samaa eikä eri mieltä asiasta. 19 oli jokseenkin eri mieltä ja jopa 13 oli täysin eri mieltä opintojaksojen työmäärien tasavertaisuudesta.

Vastausten perusteella työmäärien tasavertaisuudessa opintojaksojen kesken on vielä paljon kehitettävää. Avoimet palautteet avasivat näitä näkökantoja ja monet kokivat tasavertaisuuden epäonnistuneena. Useammassakin kommentissa väitettiin opintojaksojen työmäärien vaihtelevan roimasti.

7.6 Avoimet palautteet

Tutkimuksen lopussa olleeseen avoimelle palautteelle varattuun kenttään tuli yhteensä 19 vastausta (Liite 2). En ollut asettanut avoimelle palautteelle minkäänlaista merkkirajaa, että kaikki mielipiteet pääsivät varmasti mukaan. Vastaukset vaihtelevatkin yhden, kahden lauseen mielipiteenilmauksista pidempiin avautumisiin. Osassa palautteissa avattiin jo suorissa kysymyksissä käsiteltyjä asioita, niin kuin olen jo vastauksia analysoidessa maininnut, ja osassa taas nostettiin esille uusiakin asioita, kuten valinnaiset opintojaksot.

Avoimessa palautteessa pyysin sekä negatiivista että positiivista palautetta Satakunnan ammattikorkeakoulusta. Avoimen palutteen antajat keskittyivät kuitenkin pääasiassa negatiivisen palutteen antamiseen, kun täysin positiivista palutetta ei tullut yhtään.

TimeEdit-lukujärjestyssovellus sai paljon kritiikkiä osakseen avoimissa palutteisissa. Eräässä pitkässä palutteisessa annettiin tylyäkin palutetta TimeEditistä usean lauseen verran: ”TimeEdit on myös ollut täysi farssi ja on naurettavaa, että kaikilla koulupäivä alkaa samaan aikaan aamusti ja tauot ovat kaikilla yhtä aikaa. Aamulla tiet ja busit ovat aivan tukossa, kun kaikki yrittävät SAMK:n alueelle samaan aikaan. Myös ruokailu ja tauot samaan aikaan aiheuttavat jättävät jonot ja ruuhkat lounaspisteelle ja näin ollen puolet tauosta menee pelkästään jonottamiseen. Myöskään istumapaikkoja ei riitä, kun kaikki saapuvat samaan aikaan syömään.” Toisessa palutteisessa todetaan, että ”TimeEdit ei palvele oppilaita riittävän hyvin.” Yksi vastaaja taas kertoi TimeEditin olevan ”todella surkea ja kankea väline.” Yksi vastaajista sanoi, ettei osannut käyttää lukujärjestysohjelmaa, kun se oli vaihtunut vaihto-opiskelunsa aikana. Kyseinen ohjelma ei ole saanut yhtään positiivista kommenttia näissä palutteisissa.

Vapaasti valittavia opintojaksoja myös kritisoitiin ja niiden opiskeleminen nähtiin vaikeaksi tehdyttä. Jotkut kommentit olivat kirjoitettu hyvinkin negatiiviseen sävyyn kyseisestä asiasta, kuinka joidenkin vapaasti valittavien opintojaksojen opiskeleminen oli tehty liian mahdottomaksi. Eräs palutteen antaja toivoo ytimekkäästi ”valinnaisuutta lisää.”

Yritysyhteistyötä koskevia palutteisita käsitelin jo niitä koskevissa suorissa kysymyksissä. Niiden määrä on selvästi viime aikoina lisääntynyt, joten on hyvä, että niistä on annettu myös avointa palutetta. Yritysyhteistyö nähtiin sitä koskevissa palutteisissa liian yksipuolisena ja liikaa Satakunnan alueisiin keskittyvinä. Yhdessä kommentissa toivottiin yrityselämäyhteistyötä sisältäviä projekteja jopa lisää. Paikallinen opiskelija koki yrityselämäyhteistyöt ja satakunnanmaaseutumatkailun läpikäymisen liian tuttuna. Yksi palutteen antaja toivoi myös lisää käytännönläheisyyttä ja toinen ehdotti samaa jonkun varausjärjestelmän opettelemisen muodossa, vaikka niiden poisjättämistä onkin perusteltu.

Opetuksen taso ja opettajien vaihtelevuus joutui myös kommenttien hampaisiin negatiivisessa valossa. Monet vastaajat muistuttivat myös hyvistä opettajista samalla kun antoivat negatiivista palautetta omasta mielestään huonoille. Osassa kommentteissa jopa opettajien ammattitaito kyseenalaistettiin, toteamalla esimerkiksi tuntuvan, ettei osa osaa opettaa. Eräässä kommentissa heitä kutsuttiin ”asiattomiksi.” Opettajia tai opintojaksoja ei mainittu nimeltä.

Opintojaksojen työmäärät nähtiin epäreiluna, mihin viitattiin jo käsitellessäni sitä koskevaa kysymystä. Monet sanoivat, ettei näe opintojaksojen työmääriä tasavertaisina tai reiluna opintopisteitä kohden, mutteivät nähneet ongelmaa koko koulua koskevana.

Yhdessä palautteessa toivotaan jopa pidempiä koulupäiviä ja intensiivisempää opiskelua. Monet nostivat aiheeseen liittyen läsnäolopakon, josta puhuvat negatiiviseen sävyyn. Yksi koki läsnäolopakon epäreiluna, koska se ei koskenut koko koulua.

Kahdessa palautteessa mainittiin ”koekaniinina” olosta, minkä yhdistin 2012 vuonna aloittaneisiin. Tuli sellainen tuntu, että he ovat kokeneet, ettei tuore opintosuunnitelma ollut heidän kohdallaan vielä täysin valmis ja loppuun asti hiottu.

Avoimessa palautteessa kirjoitettiin positiiviseen sävyyn vaihto-opiskelemisesta, joka tosin oli jonkun mielestä tehty liian hankalaksi, tutor-toiminnasta ja tilojen viihtyisyydestä. Monella negatiivistakin palautetta antaneelle oli jäänyt jotain positiivista käteen, kuten hyvä kokonaisuus. Positiivisin kommentti oli ehdottomasti ”lähes kaikki on hienosti järjestetty.”

Osassa avoimista palautteista käsiteltiin aiheita laajasti. Yhdessä palautteessa nimittäin käsiteltiin jopa kouluruokaa, joka ei täysin kuulu Satakunnan ammattikorkeakoulua koskevaan asiakastytyväisyyskyselyyn, sillä sitä tarjoaa aivan eri itsenäinen yritys. Toisessa kommentissa taas kritisoitiin itse opiskelukaupunkia Poria, toteamalla koulun olleen kuitenkin ”ihan ok.”

8 TULOSTEN YHTEENVETO

Tutkimukseen osallistui 47 Satakunnan ammattikorkeakoulun Matkailun koulutusohjelman vuosina 2012–2014 aloittaneista opiskelijoista. Kyselylomake oli lähetetty yhteensä 122 opiskelijalle sähköpostitse. Vastanneita oli vain alle puolet, noin 38,5 %. Vuonna 2012 aloittaneita vastaajia oli 24, 2013 aloittaneita oli yhdeksän ja 2014 aloittaneita oli 14.

Imagoa käsittelevien kysymysten vastauksista käy ilmi, että suurin osa kokee sekä Satakunnan ammattikorkeakoulun että restonomin tutkinnon olevan ainakin jollain tavalla tunnettuja sekä nuorten keskuudessa että työelämässä. Vain yksi oli täysin sitä mieltä, ettei restonomin tutkintoa tunneta lainkaan työelämässä tai nuorten keskuudessa. Koulun suositteluinen opiskelupaikkana teki enemmän hajontaa vastaajien kesken, kun kuusi vastaajaa ehdottomasti suosittelisi, niin vastapainoksi neljä ei ollenkaan. 22 vastaajaa on kuitenkin jokseenkin samaa mieltä, että suosittelisi. Suurin osa ei osannut sanoa mielipidettänsä siitä, onko Satakunnan ammattikorkeakoulu kansainvälisesti vetovoimainen opiskelupaikka.

Seuraavaksi oli aihealueena luottamus. Vastaajat olivat enimmäkseen jokseenkin samaa mieltä positiiviseen muotoon muotoiltujen väittämien kanssa, eikä kukaan ollut täysin eri mieltä yhdessäkään osion kysymyksessä. Kysymysten pohjalta enemmistö piti Satakunnan ammattikorkeakoulua jokseenkin luotettavana opintojentarjoajana, koki opintojaksojen noudattavan pääosin opintosuunnitelmaa sekä olivat jokseenkin tyytyväisiä arviointien oikeudenmukaisuuteen ja opetuksen tasoon. Kukaan ei ollut siis sitä mieltä, että kaikki olisi pielessä näillä saroilla.

Kolmas osio oli odotuksiin vastaaminen, jossa ensimmäiset kysymykset käsittelevät opetuksen tasoa, mihin ollaan pääosin jokseenkin tyytyväisiä. Kukaan ei ollut täysin eri mieltä sen kanssa, että opetuksen taso olisi hyvä ja asiantunteva. Yksi oli kuitenkin täysin eri mieltä sen kanssa, että opetusmenetelmät olisivat monipuolisia, kun taas suurin osa, 28 vastaajaa, oli jokseenkin samaa mieltä.

Työelämäyhteistyötä koskevissa kysymyksissä oli vastausten osalla huomattavissa suuria eroja, kun 13 vastaaja koki sen täysin riittäväksi. Vastapainoksi kolme vastaaja ei kokenut sitä lainkaan riittäväksi. 20 vastaajaa oli kuitenkin täysin sitä mieltä, että se yhteistyö kehittävää opintojen kannalta. Suuria eroja oli myös opetuksen vastaamisissa omiin odotuksiin sekä opetuksen käsittelemisestä matkailun toimialat monipuolisesti. Näihin kysymyksiin vastattiin laajasti eri vaihtoehtoja. Näitä vastauksia avattiin myös avoimen palautteen kohdalla, kun osa ei pitänyt laaja-alaista tarkastelua tärkeänä, vaan halusi erikoistua jollekin tietylle alalle.

Opettajan tavoitettavuudesta ja reagointialttiudesta suurin osa vastaajista oli jokseenkin tyytyväinen. Suurin osa vastaajista kokee myös jokseenkin saavansa tarpeeksi palautetta omista suorituksistaan, kukaan ei ollut täysin eri mieltä. Hajontaa keräsi kysymys opiskelijoiden omasta antamastaan opintojaksopalautteesta. Suurin osa oli jokseenkin samaa mieltä, että antamansa palaute on ollut kehittävää, kun taas kuusi vastaajaa oli täysin samaa mieltä ja yksi oli täysin eri mieltä. Avoimet palautteet eivät valitettavasti avanneet tätä kohtaa sen enempää.

Viimeinen kysymysosio oli palveluympäristö. Siinä käsiteltiin palveluympäristön viihtyvyyttä ja työtaakkojen kohtuullisuutta. Koko kysymyssarjan ainoa negatiiviseen sävyyn kirjoitettu väite ”työpäivät ovat liian pitkiä” ei saanut yhtään ”täysin samaa mieltä” vastausta. Sen sijaan viisi oli täysin eri mieltä ja jopa 22 jokseenkin eri mieltä.

Viimeinen kysymys opintojaksojen tasavertaisuudesta keräsi paljon negatiivisia vastauksia. Jopa 13 vastaajaa vastasi olevansa eri mieltä siitä, että opintojaksot ovat tasavertaisia keskenään, vain yhden kokiessa olevansa samaa mieltä väitteen kanssa. Avoimissa palautteissa näitä vastauksia avattiin. Yksi vastaajista jopa sanoi opetuksen suurimmaksi miinukseksi joidenkin opintojaksojen epäreilulta tuntuvan työmäärän.

Avoimessa palautteessa pyydettiin sekä positiivista että negatiivista palautetta Satakunnan ammattikorkeakoululle. Avoimissa palautteissa nousi esiin uusia kyselylomakkeessa käsittelemättömiä asiainhaaroja, kuten vaikeasti saavutettavat vapaasti

valittavat opintojaksot ja lukujärjestysohjelma TimeEditin ongelmakohdat. Annettu palaute oli enemmän negatiivista kuin positiivista.

9 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Määrällistä tutkimusta arvioidaan pätevyden ja luotettavuuden avulla. Pätevyyttä kutsutaan validiteetiksi ja luotettavuutta reliabiliteetiksi. Yhdessä ne muodostavat kokonaisluotettavuuden. (Vilka 2005, 161.)

Pätevyydellä tarkoitetaan tutkimuksen tutkimusmenetelmän tai mittarin kyvykkyyttä mitata tutkittavaa asiaa. Sen vuoksi pätevään tutkimukseen ei hyväksytä systemaattisia virheitä. Tulokset ovat vaarassa vääristyä, jos vastaajan ajatukset poikkeavat tutkijan oletuksista. Tutkijan täytyy onnistua siirtämään tutkimuksessaan käyttämänsä teorian kyselylomakkeeseen. (Vilka 2005, 161.) Olen tutkimusta toteuttaessani omassa kyselylomakkeessani tukeutunut vankasti käyttämäni teoriaan ja perustellut rakennettani valitsemallani teoriolla. Kävin kyselylomakkeen ennen kohderyhmälle julkaisua läpi kolmen eri testihenkilön kanssa, jotka kokivat kaikki kysymykset hyväksi ja ymmärsivät täysin kysymykseni.

Luotettavuudessa on kyse tulosten tarkkuudesta. Mittarin ei saisi antaa sattumanvaraisia tuloksia. Tutkitun otoksen täytyisi edustaa perusjoukkoa ja mittarin satunnaisuus pitäisi olla minimissä, niin tutkimuksella on hyvä kokonaisluottamus. Luottamusta voi kuitenkin heikentää mahdolliset virheet, kuten tutkinnan aikana tapahtuva tutkijan epätarkkuus. (Vilka 2005, 161-162.)

Sain vastauksia sen verran vähän, että se heikentää luotettavuutta. Kyselytutkimusten kohdalla puhuttava kato, eli otoksesta vastaamatta jättäneet (Heikkilä 2008, 30), jäi tutkimuksessani ikävän suureksi, kun vain noin 38,5 % otoskoosta vastasi. Vastaus-ten kato kuitenkin kertoo omalla tavallansa tutkittavan kohderyhmän innostuneisuudesta asiaa kohtaan. Vastaajat joka tapauksessa vastasivat pääosin kaikkiin kysymyksiin, kun vain yhdessä kysymyksessä kaksi jätti vastaamatta ja toisessa yksi.

Käsittelin vastaukset tarkasti Microsoftin Excel-taulukko-ohjelman avulla. Analysoidessani vastauksia, tarkastin aina monesti tulosten paikkansapitävyyden ja käytin havainnollistamisen apuna tarkkoja kuvitettuja kaavioita. Siinä mielessä tunnen kokevani tutkimukseni tulosten olevan luotettavia, kun niiden käsittelyssä ei ole tapahtunut virheitä.

Että saadaan luotettavat tulokset, niin kohderyhmä ei voi olla väärä, vaan otoksen on edustettava tutkittavaa perusjoukkoa (Heikkilä 2008, 31). Niinpä varmuuden vuoksi lukitsin kyselylomakkeen niin, että annoin tarvittavat tunnukset ainoastaan kohderyhmälle. Täten sain varmistettua, että kyselylomakkeeseen pääsi käsiksi ainoastaan valitsemaani otokseen kuuluvat henkilöt. Otos koski kaikkia kohderyhmään kuuluvia henkilöitä, joten kaikki tulivat edustetuiksi.

Tutkijana koen olevani pätevä tekemään tällaisen tutkimuksen, sillä minulla on kertynyt koulutukseni sekä töideni kautta paljon tietoa asiakastyytyväisyydestä. Lisäksi olen itse Satakunnan ammattikorkeakoulun matkailun opiskelija eli tutkimani yrityksen asiakas. Kuitenkaan en kuulunut kohderyhmään, sillä olen aloittanut kahta vuotta aikaisemmin ennen kuin tällä hetkellä voimassa oleva opetussuunnitelma otettiin käyttöön. Opetuksessa ja koulussa on ollut paljon sellaisia muutoksia, joista en ole ollut ennen tätä tutkimusta tietoinen, niinpä olen pystynyt olemaan tarpeeksi objektiivinen tutkiessani tuloksia.

10 POHDINTA

Tutkimukseni Satakunnan ammattikorkeakoulun Matkailun koulutusohjelman opiskelijoiden asiakastyytyväisyydestä on ollut avartava ja silmiä avaava kokemus. Olen tutkimukseni kautta nähnyt oman opiskeluni ja oman tyytyväisyyteni koululaitokseeni uudessa valossa.

Tutkimuksen alussa minun oli vaikea tarttua aiheeseen kiinni, sillä en ihan tarkalleen tiennyt, miten tätä pitäisi lähestyä. Aloittaessani tutkimaan Satakunnan ammattikorkeakoulua, niin aloin ymmärtämään sen yritysmuodosta enemmän ja aloin ymmärtämään ammattikorkeakoulujen alaa enemmän.

Aloin ymmärtää restonomin tutkintoa laaja-alaisemmin ja sen pyrkimyksiä. Aloin myös tajuamaan, miten SAMK:ssa pyritään opettamaan opiskelijoille restonomin tarvitsemat tiedot ja taidot. Satakunnan ammattikorkeakoulussa pyritään restonomin tutkinnon laaja-alaiseen opettamiseen, minkä vuoksi käydään läpi kaikkia matkailun aloja, kuten esimerkiksi ravitsemusalaa ja majoitusala. Koin saamassani koulutuksessa laaja-alaisen opetuksen rikkautena, sillä se avaa ovia moneenkin eri uramahdollisuuteen. Mielenkiintoista oli, kun sain kyselylomakkeeseeni vastauksia, niin avoimissa palautteissa tämä nähtiin jopa koulutuksen ongelmana.

Kun olin aloittanut tutkimukseni, niin ymmärsin pian, että tutkin asiakastyytyvää. Lähdin tutkimaan asiakastyytyvää ja huomasin tutkivani juuri niitä asioita, joihin täytyy erityisesti kiinnittää huomiota omassa työssäni asiakaspalvelualalla. Toisaalta taas asiakastyytyvyyden teoria osoittautui pitkälti tutuksi, sekä koulutuksestani että tekemistäni töistä. Asiakastyytyvyydessä on tärkeää palvelun laadun ylläpitäminen ja saada asiakas jatkamaan asiakassuhdettaan. Samaa ammattikorkeakoulujen täytyy tehdä, etteivät opiskelijat katkaisisi omaa asiakassuhdetta ja lopettaisi opintojaan kesken.

Alkuun vierastin ajatusta, että opiskelijoita kutsuttaisiin asiakkaiksi. Käydessäni kuitenkin läpi asiakastyytyvää ja sitä, mistä se muodostuu, niin aloin ymmärtää opiskelijoiden asemaa SAMK:n asiakkaina. Yritykset tarjoavat palveluita, joita asiakkaat käyttävät omiin tarpeisiinsa. Itse aikoinani tarvitsin koulutusta, että menestyisin paremmin työelämässä. Satakunnan ammattikorkeakoulu tarjosi minulle palvelunaan opiskelua ja tutkinnon, joten asiakkaana otin ne vastaan ja tyydytin tarpeeni. En loppuen lopuksi enää vierastanut asiakas-termiä opiskelijoista käytettynä, vaan rupeusin ymmärtämään, että hallinnollisissa tehtävissä oleva henkilö, kuten Satakunnan ammattikorkeakoulun toimitusjohtaja, näkee meidät opiskelijat varmaankin ennen kaikkea asiakkaina.

Hieman yllättäen tutkimukseni pääsi myös osoittamaan, että Matkailun koulutusohjelman opiskelijat ovat hyvin välinpitämättömiä, kun yli 60 % jätti vastaamatta kyselyyn. Ehkä heillä ei ollut aika tai ajankohta ei ollut sopiva, vaikka annoinkin lisää aikaa. Ehkä heitä ei vain kiinnosta oma koulunsa ja siihen liittyvät asiat, kunhan pääsevät nopeasti pois. Onneksi vastauksiakin tuli ja avointa palautetta antaneet henkilöt pääsivät vuodattamaan kunnolla sydäntään. Vähäinen vastausprosentti voidaan kuitenkin myös ottaa kehittävänä palautteena ja Satakunnan ammattikorkeakoulu voi jatkossa keksiä, millä tavoin saataisiin kaikki yhdessä kehittämään kouluamme.

Tutkimuksessa Matkailun koulutusohjelman epäkohdaksi nousi sekä kysymysten että avoimen palautteen kautta esiin opettajien tason vaihtelevuus sekä opintojaksojen työmäärien epäsuhtaisuus. Itse olen aloittanut sen verran aikaisemmin, että sekä opettajat että opetussuunnitelma ovat osin vaihtuneet, joten oli mielenkiintoista tietää, mitä tuoreimmat opiskelijat miettivät tällä hetkellä.

Avoimissa palautteissa korostui vapaasti valittavien opintojaksojen vaikea saatavuus, mitä en osannut kysyä suoraan kyselylomakkeessani. Sekä tutkimuksen että omien kokemusteni pohjalta siinä on yksi kehitystä vaativa asia. Ryhmätöiden paljous nousi myös esiin vapaissa kommentteissa. Jälkikäteen ajateltuna vapaasti valittavat opintojaksot ja ryhmätöiden määrä vaikuttavat niin tärkeiltä asioilta, että niistä olisi kannattanut tehdä kyselylomakkeeseen omat kysymykset. Toisaalta on hyvä, etten niihin puuttunut, että vastaajat osasivat nostaa ne itse tärkeinä asioina ilman erillistä ohjausta.

Tutkimukseni loppupuolella saapunut tieto siitä, että SAMK:n opetus on valittu maamme parhaaksi, tuntui hetken oudolta, kun olin juuri käynyt läpi kasan negatiivisia palautteita, mutta suorissa kysymyksissä oli positiivisiakin tuloksia. Vaikka kehitettävää on selvästi, asiakastyytyväisyyden ylläpitäminen on jatkuvaa kehittämistä, niin suunta on hyvä, sillä useimmat suorien kysymysten vastauksista kallistuivat enemmän positiivisempaan kuin negatiivisempaan suuntaan.

Sain työstäni työni tilaajalta, Satakunnan ammattikorkeakoululta, seuraavaa palautetta: ”SAMKissa on juuri käynnistynyt uusi opetussuunnitelmaprosessi. Tämä tutkimus tuli hyvään aikaan, sillä nyt meillä on tuoretta tietoa opiskelijoiden ajatuksista.

Lisäksi tämä tutkimus palvelee arjen työssä opettajia, jotka suunnittelevat opintojaksojen sisältöjä ja erilaisia toteuttamistapoja. Tilattu tutkimus tuli siis tarpeeseen ja saadut tulokset palvelevat tietyiltä osin käytännön opetustyötä.” Tilaajan palaute tukee juuri niitä tekemiäni havaintoja siitä, miksi tällaisia asiakastytyväisyyskyselyjä kannattaa tehdä. Näitä tehdään palvelujen kehittämisen vuoksi ja Satakunnan ammattikorkeakoulu aikoo tutkimustani selvästi siihen tarkoitukseen käyttääkin.

Tilaajan palautteesta käy ilmi uuden opetussuunnitelmaprosessin käynnistyminen. Nyt heillä on tietoa siitä, mihin ollaan tyytyväisiä. Asiakkaiden tyytyväisyydestä pystytään vetämään johtopäätöksiä siihen, missä on onnistuttu ja missä on vähemmän onnistuttu. Lisäksi avoimissa palautteissa oli kärkeäkin kritiikkiä opetuksen järjestämistä kohtaan. Jotkut kommentit, kuten opetuksessa erikoistumismahdollisuuden puuttuminen, toistuvat useampaankin kertaan, joten niitä on hyvä kuunnella.

Opinnäytetyöni tekeminen venyi työelämäni ja perhesyideni vuoksi, mutta lopulta koin onnistuneeni urakassa. Tutkimusta tehdessäni huomasin päivä päivältä kehittyväni taidoiltani ja tiedoiltani. Löydettyäni hyviä lähteitä, opin punnitsemaan tietojen tärkeyttä ja valitsemaan kuhunkin kohtaan juuri oikean lähteen, mikä milloinkin vain sopi käsittelemääni asiaan. Opin tiedon etsimistä taitoja ja myös lähdekritiikin toteuttaminen tuli tutuksi. Huomasin käytännössä, että myös näitä tutkimuksen tekemisen välineitä olen opiskellut kaikkien näiden vuosien aikana Satakunnan ammattikorkeakoulussa erilaisten tehtävien yhteydessä. Tämän tutkimuksen tekeminen jopa yllätti minut, sillä se veti yhteen todella hyvin kaiken sen, mitä olin sekä tietoisesti että tiedostamattani oppinut restonomian tutkinnon opiskelun aikana.

Ehdottomasti eniten mieltäni avannut kokemus tutkimusta tehdessä on ollut työni läpikäyminen opinnäytetyöni ohjaajan kanssa mutta myös itsenäisesti läpikäytyä. Kun on istunut alas ja kyseenalaistanut tekemäänsä työtä, niin siinä on parhaiten oppinut. Tutkimuksen tekemisessä on tärkeintä myös kirjoitusasu ja asioista kertomisen taito. Tämä pätee myös kaikkeen muuhunkin työn tekemiseen elämän aikana. Ei ole mikään huono idea istua alas ja miettiä, voisiko tehdä jonkun asian paremmin. Kun on huomannut virheensä, kuten minä kirjoitustyyliäni monesti tämän projektin aikana, niin suuremmalla todennäköisyydellä huomaa samanlaiset virheet jatkossa paremmin ja välttää tietoisesti niitä.

Tutkimusta tehdessäni ennen kaikkea opin sen, kuinka tärkeä asia asiakastyytyväisyys on Satakunnan ammattikorkeakoululle. Näen tutkimukseni myötä koulun enemmän yrityksenä kuin aikaisemmin. Yritys tarvitsee tienatakseen elantonsa, vaikka Satakunnan ammattikorkeakoulu ei suoraan voittoa tavoittelekaan, tyytyväisiä asiakkaita, joten ammattikorkeakouluillekin tyytyväiset opiskelijat, jotka ovat siis asiakkaita, ovat elintärkeitä. Niinpä opinnäytetyöni myötä tapahtuva valmistuminen merkitsee opintojeni päättymistä, mutta myös oman asiakassuhteeni katkeamista.

LÄHTEET

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.

Gröönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: WS Bookwell Oy.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kuurila, E. 2014. Mitä teille kuului vuonna 2013? : Satakunnan ammattikorkeakoulusta vuosina 2008–2012 valmistuneille suunnattu tutkimus. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu. Viitattu 30.11.2014.

www.theseus.fi/bitstream/10024/81614/2/2014_A_1_+Mita_teille_kuului.pdf

Kämäri, J. Toimarin loki. 2014. Viitattu 28.11.2014. <http://toimarinloki.blogspot.fi/>

OAJ:n Satakunnan alueyhdistyksen www-sivut. 2015. Viitattu 5.4.2015.

<http://www.oajsatakunta.fi>

SAMK:n www-sivut. 2014. Viitattu 2.10.2014. <http://www.samk.fi>

Satakunnan ammattikorkeakoulu. 2014. Hakijan opas 2015 Applicant's Guide. Viitattu 2.12.2014. <http://samkhakuopas.wordpress.com/>

Satakunnan Kansan www-sivut. Samkin uusi Porin kampus sijoittuu asema-aukiolle. 2014. Viitattu 25.11.2014. <http://www.satakunnankansa.fi/>

Suomen Restonomit – Sure ry:n www-sivut. 2014. Viitattu 2.12.2014.

<http://www.restonomit.fi/>

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Ylikoski, T., Järvinen R. & Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu – menestystekijä finanssialalla. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

KYSELYLOMAKE

SAMK:n matkailun opiskelijoiden tyytyväisyyskysely

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 25.2.2015 13.00 ja päättyy 2.3.2015 23.59

Taustakysymys

Aloitusvuoteni

Imago

SAMK:n imago

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
SAMK on tunnettu nuorten keskuudessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SAMK on tunnettu työelämässä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Restonomin tutkinto on tunnettu nuorten keskuudessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Restonomin tutkinto on tunnettu työelämässä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suosittelun SAMK:ia opiskelupaikkana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SAMK tunnetaan kansainvälisesti vetovoimaisena opiskelupaikkana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Luottamus

SAMK:n luotettavuus

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
SAMK on luotettava opintojen tarjoaja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opinnot toteutetaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OPS:n mukaan

Opinnot toteutetaan suunnitellun aikataulun mukaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tenttien/tehtävien arviointi on oikeudenmukaista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Odotuksiin vastaaminen

SAMK:n vastaaminen odotuksiin

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Opetuksen taso on hyvä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opetus on asiantuntevaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opetusmenetelmät ovat monipuolisia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontaktiopetuksen määrä on riittävä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työelämäyhteistyö opintojaksoilla on riittävä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työelämäyhteistyö opintojaksoilla on opintojeni kannalta kehittävä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opetus on antanut riittävät työelämätaidot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opetus on vastannut odotuksia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opetuksessa käsitellään matkailun toimialat laaja-alaisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saan palautetta suorituksistani riittävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Antamani opintojaksopalaute on kehittävä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opettajat ovat hyvin saatavissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opettajat reagoivat viesteihini nopeasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Palveluympäristö

SAMK:n palveluympäristö

Täysin Jokseenkin Ei samaa Jokseenkin Täysin

	samaa mieltä	samaa mieltä	eikä eri mieltä	eri mieltä	eri mieltä
Olen viihtynyt SAMK:ssa hyvin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työpäivät ovat liian pitkiä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työmäärät ovat opintopistettä kohden sopivia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AVOIMET PALAUTTEET

Mielestäni kurssit voisivat olla enemmän työelämään lähentäviä(käytännönläheisempiä) esim.kuinka saada asiakkaita, kuinka toimia asiakkaiden kanssa, mitä vastaanottovirkailijan työ on, mitä uutta voi restonomi tehdä...

SAMKissa eniten on harmittanut vapaavalintaisten opiskeluiden hankaluus. Varsinkin matkailupuolella koulupäivät täyttyvät pakollisista opintojaksoista niin vahvasti, että on lähes mahdotonta opiskella vapaavalintaisia kursseja (mm. nyt syksyllä '14 matkailijoiden oli pakko lopettaa ranskan alkeet -kurssi päällekkäisyyksien vuoksi, joita pakolliset opintojaksot aiheuttivat). Itse haluaisin enemmän opiskelijalle valinnanvaraa ja tietynlaista joustoa lukujärjestykseen, ettei kaikki aika mene vain pakollisiin ja siihen, että viimeisenä opiskelusyksenä paniikissa täytyy sitten keksiä jostain 15OP vapaasti valittaviin. Myös se, ettei SAMKissa pysty suuntautumaan matkailun puolella harmittaa todella paljon ja tuli isona pettymyksenä, kun sisään pääsin. Nykyään vaaditaan varsinkin työelämässä niin paljon tietyn osa-alueen asiantuntijuutta ja juurikin suuntautumista kytätään. Tuntuu, että nyt käydään sekalaisesti pintaraapaisulla suurinta osaa matkailualan asioista, eikä mihinkään tiettyyn osa-alueeseen pääse syventymään tarkemmin (koska vapaavalintaisia on lähes mahdotonta sovittaa lukkariin). Opiskeluiden pitäisi olla mielestäni myös joustavampaa. Monet opiskelijat käyvät töissä koulun oheella ja aina henk.koht elämä ei välttämättä mene samaa tahtia kuin SAMKin lukkari. Jotkut opettajat ottavat 80% läsnäolon liian vakavasti ja on turhauttavaa joutua pihalle kurssilta vain sen takia, että työvuorot menevät osittain koulun kanssa päällekkäin. Onneksi kaikki opettajat eivät ole näin tiukkoja ja asioista juttelemalla päästään yhteisymmärrykseen, mutta ei toki aina. Joustamattomuusongelma tulee myös esille mm. vaihto-opiskelussa. Vaihto-opiskelukin pitää suorittaa matkailussa vain 3.vuoden syksyllä eikä milloinkaan muulloin, vaikka omaan HOP-Siin sopisi paremmin, että lähtisi esimerkiksi vasta 3.vuoden keväällä. Tästä olen kuullut paljon murhetta, kun monilla saattaa tulla työharjoittelussa kiire tuntien kanssa, jos on lähdössä syksyllä vaihtoon. TimeEdit on myös ollut täysi farssi ja on naurettavaa, että kaikilla koulupäivä alkaa samaan aikaan aamusti ja tauot ovat kaikilla yhtä aikaa. Aamulla tiet ja bussit ovat aivan tukossa, kun kaikki yrittävät SAMKin

alueelle samaan aikaan. Myös ruokailu ja tauot samaan aikaan aiheuttavat jättävät jonot ja ruuhkat lounaspisteelle ja näin ollen puolet tauosta menee pelkästään jonottamiseen. Myöskään istumapaikkoja ei riitä, kun kaikki saapuvat samaan aikaan syömään. Vaikka meille toivotetaan, että restonomikoulutus avaa monia ovia ja mahdollisuuksia, niin itse en ole kuitenkaan vielä kokenut koulutustani kilpailukyiseksi markkinoilla, lähinnä ehkä koulutuksen pintaraapaisuuden vuoksi. Siksi suunnitelmissa on koulutustua lisää tai mahdollisesti vaihtaa kokonaan alaa.

Hain SAMK:iin, koska luin että opetuksen laatu on huippuluokkaa verrattuna muihin korkekouluihin. Tämän kanssa en voi olla täysin samaa mieltä. Osa opettajista on aivan ihania, mainioita ja kannustavia opettajia mutta osa taas tuntuu ettei osaa opettaa

TimeEdit ei palvele oppilaita riittävän hyvin. Joidenkin opettajien opetus ei ole mielestäni riittävän hyvää ammattikorkeakoulutasolle. Koulun tilat ovat viihtyisät.

Matkailun koulutusohjelmassa työelämälähtöisyyttä tulisi lisätä esim. erilaisten projektien muodossa. Mielestäni opetus on aivan liian teoreettista ja opetusmenetelmät eivät ole kovin monipuolisia lukuunottamatta muutamia opettajia. Erilaiset projektit ovat virkistävää vaihtelua ja niistä oppii paljon enemmän kuin paperista lukemalla. Kun kyse on matkailusta, niin mielestäni kansainvälisyys saisi näkyä enemmänkin opetuksessa. Opintojaksojen työmäärissä on myös paljon eroja, vaikka ne olisivat laajuudeltaan tasavertaisia. Ympäristönä SAMK on viihtyisä ja opettajat mukavia ja ammattitaitoisia. Koen myös, että matkailussa olemme saaneet hyvin infoa asioista ja aina tarvittaessa on saanut apua ja opettajat on hyvin tavoitettavissa.

SAMK on ihan ok näin jälkikäteen ajateltuna. Poriin en sen sijaan pala enää opin-
näytetyöseminaarin jälkeen ikinä!

Opettajista antamani palaute on aika karua, ja ehkä hieman kärjistettyä mutta tuntuu että opetuksen taso on melko huonoa. Jotkut opettajat ovat oikein tietäväisiä, avuliaita ja asiantuntevia eikä tämä huono palaute koske heitä. Mutta jotkut opettajat tuntuu itsekkin olevan aivan pihalla aiheesta ja mistä pitäisi puhua. Jotkut jopa myöntäneet etteivät he itse tiedä matkailualasta hölkäsen pöläystä kun itse ovat toisen koulu-

tusalan ammattilaisia (heidän tietämättömyytensä siis tuskin on heidän oma vikansa, en nimittäin usko että he itse hakeutuvat opettamaan alalle josta eivät edes tiedä mitä siellä opiskellaan). Matkailuala on koulutusohjelma siinä missä muutkin, eikä siinä pitäisi karsia tasossa ja opetuksen laadussa, miksei meilläkin voisi olla osaavia opettajia siinä missä liiketalouden ja viestinnän koulutusohjelmissakin. Parhaita opettajia oman kokemukseni mukaan ovat olleet he, jotka ovat itsekin opiskelleet matkailualalla ja tehneet alan töitä ennen opettamista. He tietävät mistä puhuvat. Kerroin myöskin ettei koulutuksesta ole ollut apua valmistamaan minua työelämään. Koen oikeasti, ettei 3 vuoden opiskelun jälkeen päässäni ole yhtään selkeämpää käsitystä matkailualasta kuin aikaisemminkaan. En oikeasti koe osaavani valmiiksi mitään, kun menen töihin. Kaikessa ei pitäisi rahallisin syin karsia (niinkuin esimerkiksi Amadeus - varausjärjestelmän opettamisessa). Toivottavasti lähitulevaisuudessa SAMK parantaa laadukkuuttaan, uuden kampuksen myötä, jotta tuleville opiskelijoille saataisiin oikea ammatti. Anteeksi pitkä tilitys, toivottavasti löytyy jotain hyödyllistä !

Opetus samkissa on ollut mielestäni pääosin laadukasta. Suurin miinus on kuitenkin se että joidenkin kurssien työmäärä tuntuu olevan tuplasti enemmän kuin muiden ja tehtäannot ovat olleet sekavia. Tämä ei kuitenkaan koske kuin paria opettajaa.

Opetuksen taso vaihtelee. Joistakin opettajista huomaa heti kurssin ensimmäisellä tunnilla ettei heitä kiinnosta olla paikalla saati yrittää opettaa asiaansa oppilaille. Työpäivät ovat liian lyhyitä. Jos koululle asti raahautuu, olisi paljon mielekkäämpää olla koko päivä koulussa ja työskennellä intensiivisemmin kuin olla 1,5h tunnilla ja sen jälkeen pitää 2h hypäri ja sen jälkeen 1,5h jotain. Parhaimmissa tapauksissa kouluun on tultu alle tunnin mittaisen koulupäivän takia! Pitempiä ja intensiivisempiä opetusjaksoja niinä päivinä kun koulua on. Ruoka on edelleen kamalaa, osaa ruoista en antaisi edes koiralleni syötäväksi, sellaista sikalan ruokaa välillä tarjolla ettei tikkulakaan koskisi.

Ryhmätöitä tehdään mielestäni kovin paljon ja siksi arvostelut/arvosanat eivät tunnu kovin henkilökohtaisilta. Lisäksi minusta olisi hienoa jos voitaisiin opetella jotain järjestelmiä (Hotellinx.), vaikka meille on kyllä selitetty, miksei niitä opeteta. Olisi myös kiva, jos valinnaisia olisi enemmän esim. ravintola asioista kiinnostuneille toi-

nen kurssi aiheesta tai matkatoimistokurssista kiinnostuneille syventävä kurssi siitä aiheesta.

eri kurssien ryhmätöitä ja deadlineja liian päällekkäin. kurssien työmäärä vaihtelee todella paljon. osa opettajista on hyvinkin asiantuntevia ja hyviä, kun taas toiset eivät tiedä oikein mistä puhuu ja ovat asiattomia.

Matkailun tutkinto itsessään on liian sekava. Olisi hyvä, että tälläkin alalla olisi sellainen mahdollisuus, että viimeisenä opintovuotena erikoistuttaisiin johonkin tiettyyn alueeseen. Esim. majoitus, tapahtumat, lentoliikenne tms. Tällainen suuntautuminen auttaisi työelämässä. Tuntuu, että tässä ollaan muutama vuosi käyty koulua ja opintojaksoja, jotka ovat sieltä sun täältä otettu. Kaikesta opitaan 10% sen sijaan, että keskittyttäisiin tiettyyn asiaan enemmän. Tuntuu omalta kohdalta, että on tämä oli hie-man turha koulutus, mutta ei viitsinyt enää kolmen vuoden jälkeen keskenkään jättää. Olisi ollut myös hyvä, että jos koulussa tuetaan vaihtoon lähtemistä, niin sanottaisiin suoraan milloin se onärkevintä toteuttaa. Esim. että ei ehkä kannata lähteä heti toisena opintovuotena, koska se saattaa venyttää opintoja, että on parempi suorittaa ensin mahdollisimman paljon opintoja Suomessa ja sitten vasta suunnata maailmalle. Ainakin vuosikurssin 2012 osalta ollut todella epäselkeää toimintaa ja ollaan oltu vähän koekaniineja täällä.

Opinnot sujuivat hyvin ensimmäisenä vuonna. Toisena vuonna tutkintorakennetta uudistettiin ja sen jälkeen tuntui asioissa muuttuvan tahti: Kaikki oli opiskelijalle hyvin sekavaa ja niinsanotusti koekaniinina olo tuntui vaikuttavan negatiivisesti opintojen laatuun. Opintojen loppupuolella suoritettava harjoittelu ja opinnäytetyö kohdaltani meni sekaisin, koska lähdin vaihtoon. Vaihtoon lähtiessä opiskelijalle kerrotaan, että vaihtoon lähtö on hyvä asia ja oppilaitos tukee päätöstä. Nyt jälkeinpäin ei paljon siltä tunnu: Palattuani jäin aikataavalla tyhjän päälle. Opparikurssille mennessäni yhtäkkiä oletettiin että minulla on jo aihe ja langat käsissä. Harjoitteluakaan en ollut vielä tehnyt eikä paikasta ollut edes alustavaa tietoa. Oikeastaan koko opparikurssille ilmestymiseni oli pieni ihme: en ollut lainkaan varma olinko ilmoittautunut oikeaan paikkaan ja koska lukujärjestysohjelma oli kätevästi uusittu vaihdossaoloajanani en siis osannut sitä käyttää. Kaverin kaverin kautta sain sitten jotain tietoa aikataulusta ja saatoin toivoa olevani oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Lisäksi suorittaessani

muuta opparikursseja minulla pitäisi olla aihe, mutta sitä ei tosiaan vielä ole näkyvis- sä. Mainittakoon myös, että nyt kun kerran se ainoa kontakti näin päättävällä opiske- lijalla, jolla ei ole edes asuinmahdollisuutta Porissa, on sijoitettu perjantaiamuun kello 8, on verkko-opintoina suoritettava kurssi sijoitettu alkamaan maaliskuulle. Mis- tä kohdasta tällainen on opiskelijalähtöistä? Nyt kun minulla olisi opparin aihetta et- siessäni aikaa tehdä muita verkkokursseja pois, on niide alku sijoitettu sinne, jolloin minulla toivottavasti on se opparin aihe ja jolloin voisin tehdä opinnäytetyötäni? Ko- en myös, etteivät vaihdosta palaavat opiskelijat saa kunnollista opastusta harjoittelu- hausta. Pitäisikö meidän oikeasti muistaa mitä joskus vuosi sitten jossain vaihtoin- fossa on joku harjottelusta puhunut, kun meillä oli omat vaihtojärjestelyt päällä? Muutenkin tuntuu, että palanneiden opiskelijoiden asioiden toivotaan vain jotenkin järjestyvän ilman kunnollista opastusta. Vaihtoa en antaisi pois mistään hinnasta, toi- voisin vain että oppilaitos järjestäisi myös opiskelijoiden paluun tukemisen yhtä hy- vin kuin lähdön.

Joillakin opintojaksoilla tehtävien määrä sekä niihin kuluva aika ovat täysin epämää- räisiä. Opettajilla on joskus todella huono käsitys kuinka kauan oppilaat oikeasti jou- tuvat käyttämään aikaansa tehtävien tekoo. Tietyt opettajat ovat mahtavia toiset taas ovat täysin toisesta ääripäästä.

Tulin opiskelemaan matkailua, olen nyt kaksi vuotta opiskellut pelkkää Satakunnan maaseutumatkailua. Alkuperäisenä porilaisena tulee korvistakin ulos, kun pohjaopin- toina on matkailupuoli ammattikoulusta. Matkailijoita myös kyrsii läsnäolopakko, kun liiketalous sluibailee ilman pakkoja.

Ryhmätöitä on ehkä vähän liikaa, olisi välillä kiva olla yksin vastuussa omasta nume- rosta.

Olen viihtynyt todella hyvin SAMK:ssa. Lähes kaikki on hienosti järjestetty. Uusi time-edit on todella surkea ja kankea väline.

Omassa matkailun HOPSissa mielestäni ihan liikaa tyhjänpäiväisiä palveluun liittyy- viä erilaisia kursseja, yksi syksy meni sellaiseen. Enemmän käytännön tekemistä oi- keiden asioiden kanssa yhteistyössä yritysten kanssa. Yritysyhteistöiden avulla mah-

dollisuus verkottua alalle ja näkemys alan työtehtäviä kohtaan laajenee. Lisää myös pakollisia kieliohintoja ja englanninkielisiä kursseja jo ensimmäisenä tai toisena vuonna. Aika löysää ollut oma opiskelu koko kolme vuotta, siitä voi päätellä jotain.....

+ Vaihtarit ja kv-tuutorina toimiminen. Vaihtarit tuovat lisämaustetta elämään ja heiltä voi oppia paljon toisista kulttuureista, kielistä yms. Vierailevat luennoitsijat ovat yleensä hyviä, koska he osaavat antaa käsiteltävään aiheeseen uusia näkökulmia ja kytkeä sen suoraan työelämään. - SAMK on todella keskittynyt Satakunnan maaseutumatkailuun, jonka ympärillä myös kaikki "työelämäkontaktit" ovat. Alueella toimii myös suurempia yrityksiä, joista monet opiskelijat haluaisivat saada kokemusta, mutta jostakin syystä niitä ei ole saatu yhteistyökumppaneiksi. Joillakin opintojaksoilla tuntuu, että Satakunnan maaseutumatkailu ja yksityisyrittäjyys ovat ainoat vaihtoehdot, joihin voimme tulevaisuudessa valmistua. Valinnaisten opintojaksojen puuttuminen on myös suuri miinus. Matkailun koulutusohjelmassa ainoat valinnaiset ovat kieliä. Jos niitä ei halua opiskella, on "mahdollisuus" osallistua myös liiketalouden opintojaksoille. Näillä opintojaksoilla tosin liiketalouden opiskelijat ovat etusijalla ja opintojakso menee suurella todennäköisyydellä matkailun pakollisen kurssin kanssa päällekkäin. Myös projektipisteitä voi yrittää haalia, mutta niitäkin tulee melko satunnaisesti. Opintojaksot vaihtelevat suuresti. Jotkut sisältävät paljon tärkeää tietoa ja aiheita riittäisi toiseenkin viiteen opintopisteeseen. Joskus puolestaan olemme muiden opiskelijoiden kanssa miettineet, miksi meidän pitää käydä tämä opintojakso, koska emme ole aikeissa suuntautua alalle, eikä opintojaksoa nähdä myöskään yleishyödyllisenä. Siinä menee sekä opiskelijan että opettajan aikaa hukkaan. Lisää valinnaisuutta kaivataan!