LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULUN TOIMINNAN LAATU – LAADULLINEN TUTKIMUS LIIKETALOUDEN OPISKELIJOIDEN NÄKÖKULMASTA KUILUANALYYSIN AVULLA

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma
Markkinointi
Opinnäytetyö
Kevät 2009
Marika Malin

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

MARIKA MALIN :

Lahden ammattikorkeakoulun toiminnan laatu – laadullinen tutkimus liiketalouden opiskelijoiden näkökulmasta kuiluanalyysin avulla

Markkinoinnin opinnäytetyö, 55 sivua

Kevät 2009

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö käsittelee palveluja, palvelujen laatua ja Lahden ammattikorkeakoulun toimintaa liiketalouden opiskelijoiden näkökulmasta. Työn tavoitteena on selvittää, miten liiketaloudenlaitoksen opiskelijat kokevat koulun toiminnan ja laadun. Tavoitteena on myös tarjota Lahden ammattikorkeakoululle tietoa mahdollisista kehittämiskohteista.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys perustuu palveluun, palvelun laatuun ja Berryn, Parasuramanin ja Zeithamlin teoriaan palvelun laadun osatekijöistä. Tutkimuksessa on käytetty kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksen teoreettisen aineiston mukaan koettu palvelun kokonaislaatu määräytyy sen mukaan, kuinka hyvin koettu palvelun laatu on vastannut asiakkaan odotuksia. Asiakkaan odottamaan palvelun laatuun vaikuttavat yrityksen markkinointiviestintä, imago, suusanallinen viestintä sekä asiakkaan tarpeet. Koettu palvelun laatu muodostuu puolestaan teknisestä ja toiminnallisesta laadusta.

Tutkimuksen empiirinen osa toteutettiin analysoimalla liiketalouden opiskelijoiden vastauksia koskien Lahden ammattikorkeakoulun toimintaa. Tutkimusmateriaalin sain markkinoinnin yliopettajalta, joka puolestaan on kerännyt ne vuosina 2007 - 2008 Palvelujen markkinointi ja johtaminen -kursseilta. Opiskelijat ovat pohtineet kursseilla suoritettavissa tehtävissä Lahden ammattikorkeakoulun toimintaa laatukuiluanalyysin pohjalta.

Kaiken kaikkiaan Lahden ammattikorkeakoulun opiskelijat olivat tyytyväisiä toiminnan laatuun. Kehitysehdotukset koskevat lähinnä palautteen keräämistä ja teknisten laitteiden toimivuutta. Opettajien ammattitaitoon oppilaat olivat yleisesti ottaen tyytyväisiä.

Avainsanat: palvelu, palvelun laatu, kuiluanalyysimalli

Lahti University of Applied Sciences
Faculty of Business Studies

MARIKA MALIN:

The Service Quality of Lahti University of Applied Sciences – A Qualitative Study Through Gap Model Analysis Based on Business Student Perceptions

Bachelor´s Thesis in Marketing, 55 pages

Spring 2009

ABSTRACT

This thesis deals with the services, the quality of service and the activities of Lahti University of Applied Sciences from business students' point of view. The aim of this thesis is to examine how business students experience the level and quality of the school's operations. The aim is also to offer Lahti University of Applied Sciences insights on possible development areas.

The theoretical context of this thesis is based on service and the quality of services according to Berry, Parasuraman and Zeithaml's theory on the factors of quality. The research is based on qualitative research methods. According to the theoretical research material, total perceived quality is determined by how well the experienced quality of services corresponds to a customer's expectations. The expected quality of services by customers is influenced by company marketing, company image, verbal communication and the needs of the customer. The experienced quality of services consists of technical quality and functional quality.

The empirical part of the research was conducted by analysing student answers concerning Lahti University of Applied Sciences' activities. The material for the research was received from a senior marketing teacher who has collected the material during the years 2007 and 2008 relating to services from marketing and management courses. The students have discussed Lahti University of Applied Sciences' activities, based on the gap model.

All in all, it can be concluded, that the students of the Lahti University of Applied Sciences were satisfied with the quality of the activities. Development suggestions mainly concern the collection of feedback and the functionality of the technical equipment. On the whole, students were satisfied with the professional skills of the teachers.

Key words: service, quality of services, gap model

SISÄLLYS

1 JOHDANTO 1

1.1 Opinnäytetyön tausta 1

1.2 Tutkimuksen tavoite ja rajaus 2

1.3 Tutkimuksessa käytetty menetelmä 2

2 PALVELUN JA PALVELUN LAADUN MÄÄRITTELYÄ 3

2.1 Palvelun määrittelyä 3

2.2 Palvelun laadun määrittelyä 8

2.3 Palvelun laadun ulottuvuudet 9

2.4 Koettu palvelun laatu 11

2.5 Palvelun laadun kymmenen osatekijää 13

2.6 Palvelun laadun mittaaminen ja SERVQUAL 17

3 PALVELUIDEN LAADUN ANALYSOINTI KUILUANALYYSIN AVULLA 19

3.1 Palvelun laadun kuiluanalyysi 19

3.2 Laatukuilujen johtaminen 21

3.2.1 Johdon näkemyksen kuilu 21

3.2.2 Laatuvaatimusten kuilu 21

3.2.3 Palvelun toimituksen kuilu 22

3.2.4 Markkinointiviestinnän kuilu 22

3.2.5 Koetun palvelun laadun kuilu 23

4 LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULUN LAADUN TUTKIMUS 23

4.1 Tutkimuksen tavoite ja toteutus 23

4.2 Tutkimusmenetelmä 24

4.3 Tutkimuksen luotettavuus 25

4.4 Laatukuiluanalyysi Lahden ammattikorkeakoulusta 26

4.5 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset kuiluanalyysin pohjalta 46

5 YHTEENVETO 51

LÄHTEET 53

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön tausta

Opinnäytetyön aiheena on palvelu, palvelun laatu ja palveluiden laadun analysointi kuiluanalyysin avulla. Palveluiden ja palvelun laadun merkitys yrityksille ja asiakkaille kasvaa koko ajan. Kuluttajien palvelun laatuun kohdistamat tarpeet ja pyrkimykset kehittyvät jatkuvasti kilpailun kiristyessä kaikilla elinkeinoelämän aloilla. Asiakas pystyy valitsemaan tuotteitaan ja palveluitaan yhä laajemmasta valikoimasta. Myös asiakkaan vaatimustaso laatua kohtaan nousee sitä mukaan, kun tuote tai palvelu tulee hänelle tutuksi, tai kun hänen elintasonsa nousee. (Horovitz, 1991, 24.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on saada mahdollisimman selkeä ja kokonaisvaltainen kuva palveluista ja niihin liittyvistä laatutekijöistä. Tavoitteena on selvittää Lahden ammattikorkeakoulun toiminnan laatua opiskelijoiden näkökulmasta laatukuilumallin avulla.

Teoriaosuuden tarkoitus on pohjustaa lukijaa ymmärtämään opinnäytetyössä toteutettu tutkimus ja siinä apuna käytetty laatukuiluanalyysi. Teoriaosuus koostuu kahdesta pääosasta: palvelun- ja palvelun laadun määrittelyistä sekä palveluiden laadun analysoinnista kuiluanalyysin avulla.

Palvelu ja palvelunlaatu on erittäin hankala määrittää. Tavaroiden ja esineiden laadun määrittäminen liittyy perinteisesti niiden teknisiin ominaisuuksiin. Tavaroiden ja palveluiden erilaisista tuntomerkeistä johtuen palvelun laadun määrittelyssä ei voida käyttää täysin samoja keinoja kuin tavaroiden palvelun määrittelyssä. Palvelun laadun määrittelevät asiakkaiden kokemukset. (Grönroos 2003, 98.)

Kuiluanalyysimallia käytetään palvelun laadun osatekijöiden kartoittamiseen ja laatuongelmien lähteiden analysointiin. Hyvä laatu saavutetaan silloin, kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua. Laatua voidaan pitää huonona silloin, kun asiakkaan odotukset eivät täyty. Tällöin syntyy laatukuilu. (Kuusela 2000, 123 – 124.)

1.2 Tutkimuksen tavoite ja rajaus

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää Lahden ammattikorkeakoulun toiminnan laatua liiketalouden opiskelijoiden näkökulmasta. Tavoitteena on selvittää opiskelijoiden kokemia ongelmia laatukuilumallin pohjalta, löytää mahdolliset kehitettävät kohteet ja antaa kehitysehdotuksia näiden epäkohtien parantamiseksi, jotta Lahden ammattikorkeakoulu voi tarjota entistä parempaa opetusta sekä nykyisille että tuleville oppilailleen tulevaisuudessa. Tutkimuksen kohderyhmän eli opiskelijoiden antaman palautteen perusteella pyrin selvittämään ne koettuun palvelun kokonaislaatuun vaikuttavat tekijät, joihin opiskelijat toivoisivat parannuksia ja joihin he olivat tyytyväisiä. Tutkimuksessa ilmenevät toiminnan kehittämisehdotukset jäävät Lahden ammattikorkeakoululle jatkotoimenpiteiksi.

1.3 Tutkimuksessa käytetty menetelmä

Tutkimusmenetelmänä on käytetty kvalitatiivista tutkimusmenetelmää ja tutkimusongelmaa tarkastellaan laatukuilumallin pohjalta. Tutkimusaineisto on kerätty opiskelijoiden vastauksista heidän pohtiessaan Lahden ammattikorkeakoulun toimintaa laatukuilumallin pohjalta. Tutkimusaineisto on kerätty vuosina 2007 ja 2008 palveluiden markkinointi ja -johtaminen kursseilta. Saatu tutkimusaineisto lajiteltiin jokaisen kuilun mukaan erillisiksi asiakirjoiksi, jotta sitä oli helpompaa ja selkeämpää lähteä tutkimaan.

2 PALVELUN JA PALVELUN LAADUN MÄÄRITTELYÄ

Luvussa kaksi käydään läpi palvelun ja palvelun laadun käsitettä: mitä tarkoitetaan sanoilla palvelu ja palvelun laatu ja mitä ominaisuuksia niihin liittyy.

Palvelu on monimutkainen ilmiö. Sanalla on useita merkityksiä henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena. Palvelu on käsitteenä vaikeasti määriteltävissä eikä sille löydy vain yhtä oikeaa määritelmää. Christian Grönroos (2003, 78 - 79) määrittelee palvelun seuraavasti:

> *” Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuina asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttein välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa.”*

2.1 Palvelun määrittelyä

Palvelut voidaan ryhmitellä asiakassuhteen mukaan jatkuvasti tarjottaviin palveluihin ja ajoittaisiin palveluihin. Esimerkiksi vartiointi ja pankkitoiminta ovat palveluja, joissa asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä on jatkuvasti vuorovaikutusta. Jatkuvasti käytettäviä palveluita tarjoavilla yrityksillä ei ole varaa menettää asiakkaita, koska uusien asiakkaiden löytäminen käy usein liian kalliiksi. Ajoittain käytetyistä palveluista, joista ovat esimerkkinä kampaamopalvelut ja matkailupalvelut, on paljon vaikeampaa solmia suhde, jota asiakkaat arvostavat. Ajoittain palveluja tarjoavat yritykset voivat kehittää liiketoimintansa kannattavasti myös kertamyyntistrategian mukaisesti. (Grönroos 2003, 85.)

Philip Kotler ja Kevin Lane Keller ovat määritelleet laadun niin, että se on mitä tahansa toimintaa tai suorittamista, jonka toinen osapuoli voi tarjota toiselle ja joka

on aineeton eikä johda minkäänlaiseen omistusoikeuteen. Sen tuotanto saattaa olla sidottuna fyysiseen tuotteeseen. (Kotler & Keller 2006, 402.)
Palvelutoiminnan tavoitteena on saada asiakkaan ongelmat ratkaistua ja sitä kautta tuottaa hyöty asiakkaalle. Tarkoituksena on kartoittaa, tunnistaa ja ratkaista asiakkaan tarpeet yksilöllisesti. (Kuusela 1998, 28.)

Asiakkaat ovat usein valmiita maksamaan tuotteesta tai palvelusta enemmän sen vuoksi, että heille pystytään tarjoamaan muita etuja esim. huomattavasti parempaa palvelua kuin kilpailijalla tai asiakaskohtaisia sovellutuksia. Siihen vaikuttaa kaikki pätevimmästä henkilökunnasta aina asiakkaan saamiin suoriin tuote- etuihin asti. (Holmberg & Ellonen 1994, 8.)

Palveluita voidaan luokitella perusominaisuuksien mukaan monilla eri tavoilla verrattuna fyysisiin tavaroihin. Käytän Grönroosin määritelmää palveluiden perusominaisuuksien luokittelusta, jossa perusominaisuudet luokitellaan eri osiin: palvelujen aineettomuus, heterogeenisuus, tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus, asiakkaiden osallistuminen palvelun tuottamiseen ja se, että palveluja ei voi varastoida. (Grönroos 2003, 81.)

Palvelujen aineettomuus

Vaikka palvelua kutsutaan hyvin usein tuotteeksi, siitä on valtaosa jotain muuta kuin konkreettista (Äyväri, Suvanto & Vitikainen 1995, 65).

Grönroosin (2003, 82 -83) mukaan aineettomuus on palvelun tärkein piirre. Fyysisetkään tuotteet eivät kuitenkaan ole välttämättä asiakkaiden mielissä konkreettisia. Aineettomuus ei siis erota palveluja fyysisistä tuotteista niin selvästi kuin kirjallisuudessa yleensä väitetään. Aineettomuus on joka tapauksessa palveluille ominainen piirre. Kun asiakkaat kuvaavat palveluja, he käyttävät sanoja ”kokemus”, luottamus”, ”tunne” ja ”turvallisuus”. Nämä ovat hyvin abstrakteja tapoja luonnehtia palveluja. Monissa palveluissa on silti myös hyvin konkreettisia osia, kuten ravintolassa tarjottu ruoka ja korjaamon käyttämät varaosat. Koska palvelu on hyvin abst-

rakti, asiakkaan on usein erittäin vaikeaa arvioida sitä. Tästä syystä kirjallisuudessa suositellaan usein palvelun konkretisoimista fyysisillä keinoilla, kuten käyttämällä pankkitoiminnassa maksukortteja ja matkailualalla asiakirjoja.

Palvelujen heterogeenisuus

Palvelujen standardointi on vaikeaa, koska ne ovat luonteeltaan heterogeenisia. Palvelujen heterogeenisuudella on palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen monia vaikutuksia. Heterogeenisuus merkitsee sitä, että palvelutapahtuma vaihtelee palvelutilanteesta toiseen ja näin ollen on vaikea määritellä palvelun laatutasoa. Palvelustandardien puuttuminen vaikeuttaa asiakkaiden mahdollisuutta arvioida palveluja ja lisää palvelun ostamiseen liittyvää riskiä. Sanotaan, että heterogeenisuuden merkitys on sitä suurempi, mitä suurempi on henkilökohtaisen palvelupanoksen osuus palvelujen tuottamisessa. Tähän on olemassa peruste. Käyttäytymisemme – niin asiakaspalvelijoiden kuin asiakkaidenkin – vaihtelee päivästä toiseen. (Kuusela 1998, 36.)

Palvelun tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus

Tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus on palvelujen ominaispiirre. Palvelutapahtumassa on läsnä asiakkaista, yrityksen henkilökuntaa ja palveluntuottamiseen välttämättömiä laitteita. Palvelua voidaan markkinoida erikseen, mutta se usein tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja ne ovat erottamattomia. Asiakas ei ole palveluyrityksessä passiivinen sopeutuja vaan aktiivinen vaikuttaja, joka on osa palvelutapahtumaa, ja hän voi vaikuttaa siihen, millaiseksi palvelutapahtuma muodostuu. (Kuusela 1998, 34.)

Asiakkaiden osallistuminen palvelun tuottamiseen

Asiakas vaikuttaa yrityksen palvelun tuotantoprosessiin sekä yrityksen tuotoksiin, eikä hänen roolinsa ole vain palvelun vastaanottajana. Asiakkaat vaikuttavat prosessiin oman käyttäytymisensä, odotustensa ja omien tarpeidensa kautta. Myös asiakkaiden arvio palvelun laadusta on tärkeä. (Grönroos 2003, 82.)

Palvelun varastoinnin mahdottomuus

Koska palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti, sitä ei voida varastoida. Kapasiteetin sopeuttaminen kysynnän määrään palveluyrityksissä ei ole helppoa, vaan kysynnän vähentyessä jää käyttämätöntä kapasiteettia. Kapasiteetin käyttöasteella tarkoitetaan sitä määrää tuotoksia, joka todella tuotetaan, suhteessa siihen määrään tuotoksia, jotka olemassa olevalla kapasiteetilla olisi voitu tuottaa. Kun kysyntä ja tarjolla oleva kapasiteetti eivät ole tasapainossa keskenään, palvelun tuottavuus kärsii. (Järvinen & Grönroos 2001, 59 -60.)

Yleisesti palveluja verrataan fyysisiin tavaroihin. Seuraavassa taulukossa on vertailtu yleisimmin mainituista palvelujen ja fyysisten tavaroiden piirteistä.
(Grönroos 2003, 80.)

Taulukko 1. Fyysisten tavaroiden ja palvelujen väliset erot. (Grönroos 2003, 81.)

Fyysiset tavarat	**Palvelut**
Konkreettisia	Aineettomia
Homogeeninen	Heterogeeninen
Tuotanto ja jakelu erillään kulutuksesta	Tuotanto, jakelu ja kulutus ovat samanaikaisia prosesseja
Esine	Toiminto tai prosessi
Ydinarvo tuotetaan tehtaassa	Ydinarvo tuotetaan ostajan ja myyjän välisessä vuorovaikutuksessa
Asiakkaat eivät yleensä osallistu tuotantoon	Asiakkaat osallistuvat tuotantoon
Voidaan varastoida	Ei voida varastoida
Omistusoikeus siirtyy	Omistusoikeus ei siirry

Taulukossa vertaillut asiat voidaan tiivistää kolmeen peruspiirteeseen: Ensinnäkin palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnosta tai useasta toiminnosta eivät esineestä. Toisena ominaisuutena on, että palvelujen tuottaminen ja kuluttaminen tapahtuu ainakin joissain määrin samanaikaisesti. Kolmantena ominaisuutena on se, että asiakas on mukana prosessissa yhtenä tuotantoresurssina. Näiden kolmen peruspiirteen vuoksi jokainen palvelutapahtuma on ainutlaatuinen. (Grönroos 2003, 81.)

Seuraavaksi tarkastelen palvelun laadun käsitettä. Palvelun laadun käsite on vaikea, koska jokainen asiakas kokee laadun eri tavalla. Asiakkaan näkemys palvelusta ja sen koetusta laadusta vaihtelee eri ajankohtina. Joskus asiakas arvostaa enemmän palvelun laatua, edullisia hintoja, henkilöstön ammattitaitoa ja joskus taas palvelun nopeutta. (Sipilä 1996, 213.)

2.2 Palvelun laadun määrittelyä

Kuten palvelu, myös palvelunlaatu on erittäin hankala määrittää. Tavaroiden ja esineiden laadun määrittäminen liittyy perinteisesti niiden teknisiin ominaisuuksiin. Tavaroiden ja palveluiden erilaisista tuntomerkeistä johtuen palvelun laadun määrittelyssä ei voida käyttää täysin samoja keinoja kuin tavaroiden palvelun määrittelyssä. (Grönroos 2003, 98.)

Horovitzin (1992, 13 -14) mukaan laatu on palvelun minimitaso, jonka yritys tarjoaa kohdeasiakasryhmänsä tyydyttämiseksi. Samalla yritys määrittää laaduntasaisuuden, jonka se ylläpitää sovituntasoista palvelua tarjotessaan. Laatu ei välttämättä tarkoita ylellisyyttä, luksusta ja kalleutta. Palvelun laatu saavuttaa vaaditun tason silloin, kun se vastaa kohdetyhmänsä odotuksia riippumatta siitä, miten tämä asiakasryhmä on määritelty.

Rissanen määrittelee hyvän palvelun seuraavasti: ” Se tehdään asiakasta varten, parhaimmillaan asiakkaan mittojen mukaan”. Palvelun laadun hyvyys tai huonous syntyy viime kädessä asiakkaan kokemuksesta. Asiakkaan arvioinnin perustana on palvelutilanteesta syntynyt tunne, johon yhdistetään tilanteeseen liittyviä odotuksia ja käytännön havaintoja. Palvelun tarjoajalla on usein hieman eriävä näkemys palvelun onnistumisesta. Palvelun tarjoaja taas arvioi palvelua omien kriteeriensä mukaisesti. Arvioinnin perustana toimii usein käytetyt voimavarat ja asiakkaan kokemus mittapuuna unohtuu. (Rissanen 2005,17.)

Asiakas vertaa ennakolta muodostamiaan ennakko odotuksia palvelutilanteesta saamiinsa kokemuksiin. Odotukset muodostuvat yritysten harjoittaman markkinointiviestinnän tuloksena, omien ja muiden asiakkaiden kokemusten pohjalta sekä asiakkaan tarpeiden sanelemana. Odotusten ja kokemusten välinen ero kertoo, onko palvelu ollut hyvää vai huonoa. On kuitenkin todettu, että kaikkien palvelujen suhteen asiakkailla ei edes ole olemassa odotuksia, joihin he voisivat palvelukokemuksiaan verrata. On myös havaittu, että asiakas sietää enemmän laatuvaihteluja sellaisten palvelujen kohdalla, joita on vaikea standardoida, kun taas laatuun koh-

distuvat odotukset ovat suurempia helposti standardoitavissa palveluissa, eikä niissä siedetä laatuvaihteluja (Kinnunen 2003, 17- 19.)

Palvelun laatua pohtiessa tulee muistaa, että palvelua on vaikka asiakkaan kanssa ei oltaisikaan vuorovaikutuksessa. Kun tarkastellaan asiakkaan tarpeita ja mielihaluja tulee huomioida siihen vaikuttavat osatekijät, joihin kuuluvat huokeat hinnat, mielenkiintoiset tuotteet ja toimitilojen houkuttelevuus. (Peltola, 2007, 252- 255.)

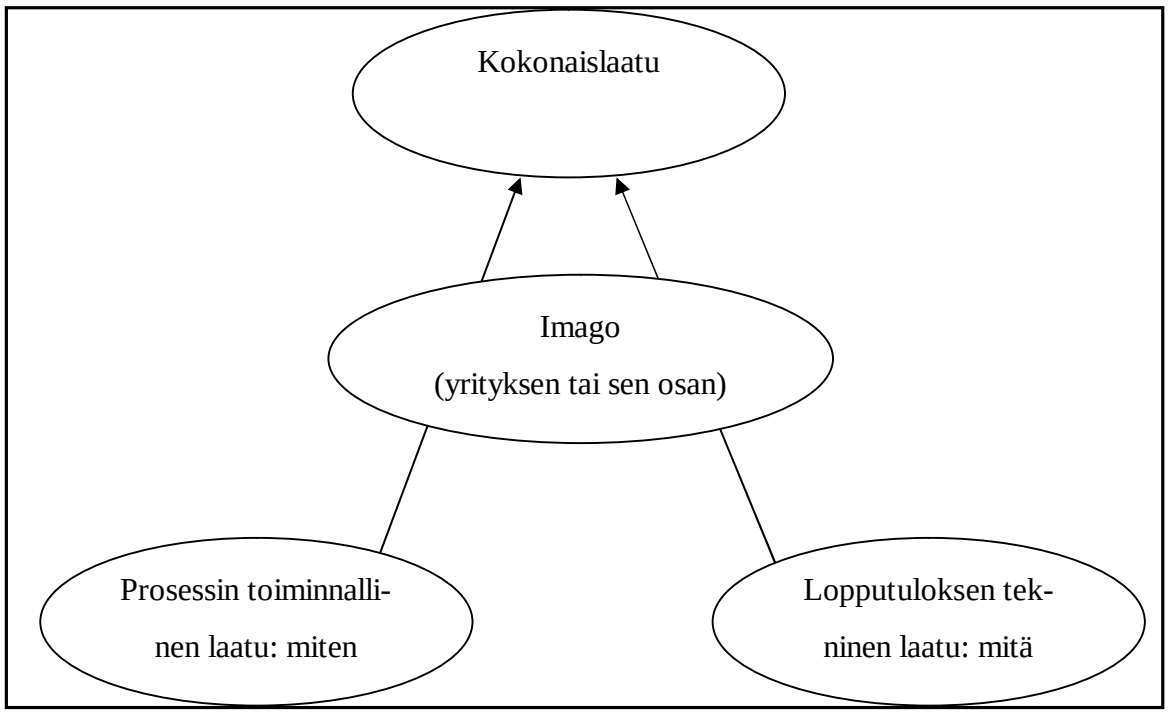
Yritykset saattavat arvioida usein asiakkaan mielipiteen väärin, koska ne ovat oman teknisen suoritustasonsa lumoissa, eivätkä tiedosta asiakkaan todellisia ostomotiiveja. Asiakkaat katsovat palvelua kokonaisuutena kun he arvioivat palvelun laatua. Kokonaisuus on heille tärkeämpää kuin jonkin osatekijän onnistuminen.
(Horowitz 1992, 28.)

2.3 Palvelun laadun ulottuvuudet

Christian Grönroos jakaa laadun kahdeksi ulottuvuudeksi: tekniseksi ja toiminnalliseksi laaduksi. Tekninen laatu vastaa kysymykseen ”mitä” ja toiminnallinen laatu vastaa kysymykseen ”miten”. Teknisen laadun osatekijöinä ovat tekniset ratkaisut ja ylipäätään sellaiset asiat, jotka tekevät palvelutilanteen mahdolliseksi kuten palvelun tuottamiseen tarvittavat koneet ja atk-järjestelmät. Esimerkiksi pankkiautomaatin on toimittava kunnolla ja luotettavasti, jotta asiakas saa rahat. Palvelun lopputuloksen tekninen laatu jää asiakkaalle kun myyjän ja asiakkaan vuorovaikutus on ohi. Toiminnalliseen laatuun vaikuttaa henkilöstön käyttäytyminen, palvelualttius ja toiminta, henkilökunnan ulkoasu ja työilmapiiri. Kokonaislaatu muodostuu teknisen ja toiminnallisen laadun lopputuloksien yhteisvaikutuksesta.
(Grönroos 2003, 100 – 101.)

Myös imago on erittäin tärkeä palvelun laadun muodostumisessa. Imago on ikään kuin laadun suodatin. Kun asiakkaalla on hyvä mielikuva palvelun tarjoajasta, hän voi antaa pienet virheet anteeksi. Mikäli asiakkaalla on puolestaan kielteinen kuva

palvelun tarjoajasta, mikä tahansa virhe vaikuttaa suhteellisesti enemmän. (Grönroos 2003, 101.)



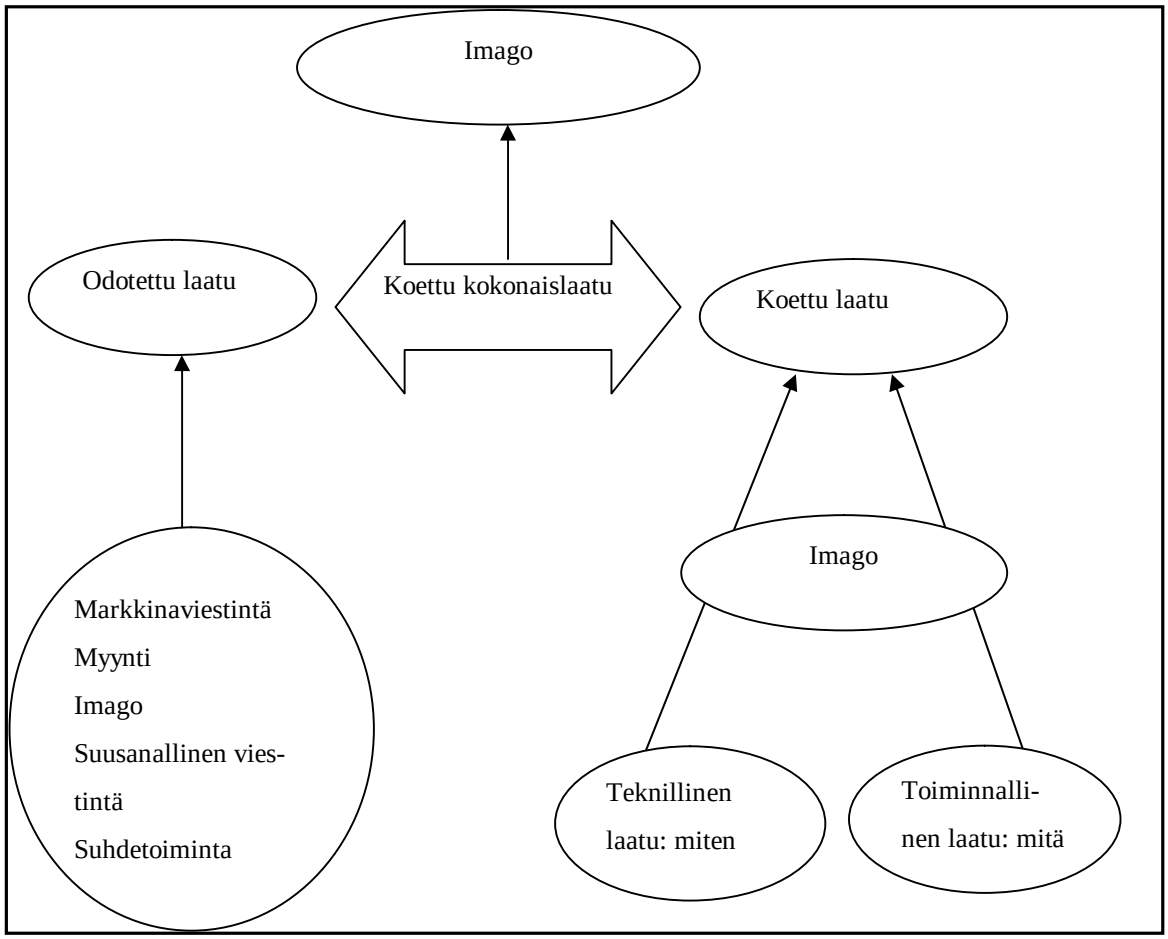
Kuvio 1. Kaksi palvelun laatu - ulottuvuutta. (Grönroos 2003, 102)

Palvelun laadun määrittely on yksilöllistä, asiakkaasta ja ympäristöstä riippuvaa. Asiakkaat ovat tunnetusti erilaisia, joten yksilöllisen palvelun tulisi toteutua asiakaskohtaamisessa. Asiakkaan arvioidessa tuotteen tai palvelun laatua, arviointiin vaikuttavat hänen aiemmat kokemuksensa, tämänhetkiset odotuksensa sekä itse palvelutapahtuma. Toisen asiakkaan mielestä palvelutapahtuma voi olla todella onnistunut, kun taas toisen mielestä se voi olla epäonnistunut. Tähänkin vaikuttaa paljon palveluhenkilön ihmissuhdetaidot ja muuntautumiskykyisyys. Palveluhenkilön tuleekin mukauttaa toimintatapojaan tilanne – ja asiakaskohtaisesti. Tästä johtuen laadukasta palvelukäytäntöä ei pystytä kirjaamaan tarkoiksi ohjeiksi ja säännöiksi. (Aarnikoivu 2005, 28 – 29.)

2.4 Koettu palvelun laatu

Christian Grönroos on määritellyt koetun laadun seuraavasti: ”Laatu on mitä tahansa, mitä asiakkaat sanovat sen olevan ja laatu tulee määrittää niin kuin asiakkaat sen kokevat (Grönroos 2003, 99- 100.)” Koettu laatu rinnastetaan usein tuotteen tai palvelun teknisiin erittelyihin, tai ainakin niitä pidetään koetun laadun tärkeimpänä piirteenä. Mitä tekniikkakeskeisempi yritys on, sitä suurempi tämä riski yleensä on. Todellisuudessa asiakkaat kokevat laadun yleensä paljon laajemmin ja heidän laatukokemuksensa pohjautuu aivan muihin kuin teknisiin seikkoihin. Yritysten on tarpeen määrittää laatu samalla tavalla kuin asiakkaat sen määrittävät, sillä muuten laatuhankkeissa voidaan valita vääriä toimenpiteitä ja vain tuhlata aikaa ja rahaa. Tulisi aina muistaa, että tärkeää on laatu sellaisena, kuin asiakas sen kokee.

Laatu koetaan suuressa määrin subjektiivisesti. Laadun kokeminen on kuitenkin tätä monimutkaisempi prosessi. Käsitys palvelun hyvyydestä, neutraaliudesta tai huonoudesta ei perustu pelkästään laatu-ulottuvuuksista saatuihin kokemuksiin.



Kuvio 2. Koettu kokonaislaatu. (Grönroos 2003, 105.)

Kuviosta voidaan todeta, miten laatukokemukset liittyvät perinteisiin markkinointitoimiin ja johtavat koettuun palvelun laatuun. Kun otetaan huomioon tuotteiden valmistajat, jotka tarjoavat palveluja osana tarjoomaansa, on sopivampaa puhua koetusta kokonaislaadusta. Laatu on hyvä, kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia, eli odotettua laatua. Kuten kuviosta näkyy, odotettu laatu riippuu monista eri tekijöistä: markkinointiviestinnästä, suusanallisesta viestinnästä, yrityksen tai sen osan imagosta ja asiakkaan tarpeista. Koettua kokonaislaatua eivät määrää ainoastaan laadun tekninen tai toiminnallinen ulottuvuus, vaan pikemminkin odotetun ja koetun laadun välinen kuilu. (Grönroos 2003, 105 – 106.)

Laatuun liittyy myös tarve suoritustason jatkuvaan parantamiseen, niin nopeasti kun kehitys sen sallii. Innovaatiot, kilpailijoiden toiminta, markkinoiden ja yhteiskunnan muutokset aiheuttavat tilanteita, joiden seurauksena laadulle asetetaan ai-

van uudenlaisia vaatimuksia. Palvelun laatu on tänäpäivänä yritykselle ratkaiseva kilpailukeino. Jotta asiakas valitsee juuri yrityksen tarjoaman tuotteen tai palvelun, on tarjonnan, tuotteen tai palvelun oltava laadukasta. Asiakkaan odotukset ylittävä laatu ei ole ylilaatua, jos laatu on se tekijä, jonka avulla yritys saavuttaa kilpailuedun.
(Lecklin 2006, 18- 19.)

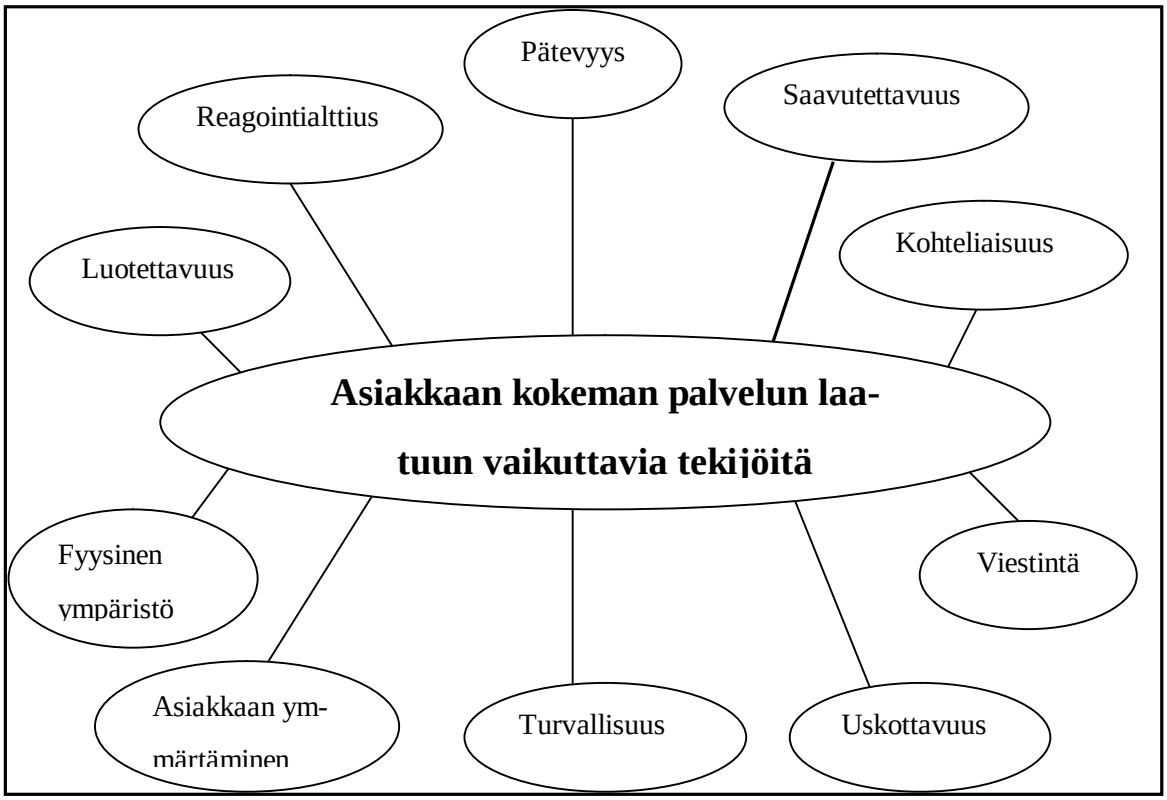
Asiakkaan odotuksiin vaikuttaa voimakkaasti palveluntarjoajan yrityskuva. Myönteinen yrityskuva luo positiivisen ennakkoasenteen, mutta asettaa myös korkeita odotuksia. Kielteinen yrityskuva saa asiakkaan hakemaan epäkohtia ja hän myös alentaa huomaamattaan oman palvelunsa laatua. (Sipilä 1996, 214.)

Ongelma koetun laadun määrittämisessä nousee siitä, että laatu ei ole palvelun konkreettinen ominaispiirre. Laatu on luonteeltaan abstrakti ominaisuus, joka heijastaa palvelun eri ominaisuuksia subjektiivisesti. Abstrakti ominaisuus voi edustaa useampaa konkreettista ominaisuutta, ja näin toimia niille eräänlaisena sateenvarjokäsitteenä. (Järvinen & Grönroos 2001, 83.)

2.5 Palvelun laadun kymmenen osatekijää

Palvelun laatuun vaikuttavista osatekijöistä on olemassa useita tutkimuksia. Yleisin malli palvelun laadun osatekijöistä on Parasuraman-Zeithaml-Berryn vuonna 1985 kehittämä malli. (Kuusela 2000, 128.)

Palvelun laatua arvioidessaan asiakas muodostaa mielipiteen hyvin monista palveluun liittyvistä asioista. Koska palvelun laatu syntyy odotusten ja kokemusten vertailuna, asiakkaalla on jo odotuksissaan mukana laadun arvioinnin kriteerit. Seuraavassa kuviossa käsitellään palvelun laadun osatekijöitä Ylikosken mukaan. (Ylikoski 1999, 126.)



Kuvio 3. Palvelun laatuun vaikuttavat tekijät

Luotettavuus

Luotettavuus tarkoittaa asiakkaalle palvelusuorituksen johdonmukaisuutta ja virheettömyyttä. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelun tuottaja suorittaa palvelun oikein heti ensimmäisellä kerralla ja pitää lupauksensa. Luotettavuus on tärkein kriteeri kun asiakas arvioi palvelun laatua. Luotettavuus muodostaa itse asiassa koko palvelun laadun ytimen.

Reagointialttius

Reagointialttius eli responsiivisuus tarkoittaa henkilöstön valmiutta ja halukkuutta palvella asiakkaita. Tähän sisältyy muun muassa asiakkaalle takaisin soittaminen mahdollisimman nopeasti, jos asiakas on yrittänyt tavoitella sekä palveluun liittyvien papereiden nopeaa eteenpäin toimittamista.

Pätevyys

Pätevyydellä tarkoitetaan, että palvelun tuottajilla on tarvittavat tiedot ja taidot. Palvelun tuottajilla tarkoitetaan sekä asiakaspalveluhenkilöstöä että heidän toimintansa mahdollistavia taustalla toimivia henkilöitä.

Saavutettavuus

Saavutettavuudella tarkoitetaan helppoa yhteydenottoa. Jos asiakas joutuu odottamaan linjoilla pitkään saadakseen asiansa selvitetyksi, tai jos linjat ovat varattuina koko ajan, on saavutettavuus silloin heikkoa. Asiakkaan ei pidä joutua odottamaan palvelua kohtuuttoman kauan tai etsimään oikeaa palvelupistettä. Palveluntarjoajan sijainti vaikuttaa myös saatavuuteen (hyvät kulkuyhteydet, parkkitilat tms.) sekä kylttien ja opasteiden näkyvyys. Hyvä saavutettavuus on myös sitä, että asiat hoidetaan mahdollisuuksien mukaan kerralla kuntoon.

Kohteliaisuus

Kohteliaisuudella tarkoitetaan henkilökunnan huomaavaisen ja asiakasta arvostavan käytöksen lisäksi siistiä pukeutumista ja ulkoista olemusta. Siisti ulkoinen olemus viestii asiakkaan arvostamista, joka merkitsee asiakkaalle paljon muodostettaessa mielikuvaa koetusta palvelusta.

Viestintä

Viestintä palvelun laatutekijänä tarkoittaa sitä, että asiakkaille puhutaan kieltä, jota nämä ymmärtävät. Joissakin palveluissa termit saattavat olla asiakkaille vieraita jolloin viestintä tulee sopeuttaa sellaiseksi, että asiakkaan on helppo ymmärtää sitä. Myös eri asiakasryhmät vaativat erilaista viestintää. Palvelua ensimmäistä kertaa käyttävälle asiakkaalle joudutaan selittämään asioita perusteellisemmin kuin vakio-

asiakkaalle. Palvelun selostamisen lisäksi hyvään viestintään kuuluu palvelun hinnan kertominen. Viestinnän avulla asiakas saadaan vakuuttuneeksi siitä, että hänen asiansa tulee hoidetuksi.

Uskottavuus

Uskottavuus palvelun laatutekijänä merkitsee sitä, että asiakas uskoo siihen, että palveluntarjoaja rehellisesti ajaa asiakkaan etua. Uskottavuuteen vaikuttavat organisaation nimi, maine ja asiakaspalveluhenkilöstön persoonallisuus sekä tapa, jolla palveluja myydään asiakkaille.

Turvallisuus

Turvallisuudella tarkoitetaan sitä, että palveluun ei liity fyysisiä tai taloudellisia riskejä. Luottamus luo turvallisuuden tunnetta ja sen syntyminen on erityisen tärkeää palveluissa, joiden valintaan liittyy korkea riski ja/tai joita asiakkaiden on vaikea arvioida. Luottamuksen syntymiseen vaikuttaa voimakkaasti asiakasta palvelevan henkilön käyttäytyminen.

Asiakkaan ymmärtäminen/tunteminen

Asiakkaan ymmärtämisellä ja tuntemisella tarkoitetaan pyrkimystä asiakkaan tarpeiden ymmärtämiseen. Tähän kuuluu asiakkaan erityistarpeiden selvittäminen ja asiakkaiden huomioiminen yksilöinä.

Palveluympäristö

Palveluympäristö sisältää palveluun liittyvät konkreettiset asiat eli näkyvät todisteet laadusta. Asiakkaan näkemiä asioita ovat tilat, koneet ja laitteet, henkilöstön olemus ja muut palvelutilassa olevat asiakkaat.

Lähes kaikki edellä mainituista palvelun osatekijöistä liittyvät palvelun toiminnalliseen laatuun eli siihen, miten asiakasta palvellaan. Ainostaan pätevyys liittyy selkeästi palvelun tekniseen lopputulokseen eli siihen mitä asiakas saa. Uskottavuus puolestaan liittyy yrityksen imagoon. (Ylikoski 1999, 127- 129.)

2.6 Palvelun laadun mittaaminen ja SERVQUAL

On haasteellista mitata palvelun laatua yrityksissä. Asiakaspalautteen kerääminen ja sen systemaattinen hyödyntäminen auttaa yrityksen palvelun ja laadun kehittämisessä. Asiakkaiden näkemyksiä voidaan selvittää myös tekemällä asiakastyytyväisyyskyselyjä, haastattelemalla yrityksen avainasiakkaita ja pyytämällä asiakaspalautetta heti palvelutapahtuman jälkeen. (Kuusela 1998, 134.)

Palvelun laadun tarkasteluun on panostettu paljon. Palvelun laatua mitattaessa on huomattu, että laatu nähdään odotusten, kokemusten ja niihin liittyvien laatutekijöiden kautta.(Grönroos 2000, 73.)

Palvelun laadun mittaamisesta puhuttaessa tunnetuin malli on Berryn, Parasuramanin ja Zeithamlin SERVQUAL menetelmä, jolla mitataan, kuinka asiakkaat arvioivat palvelun laatua. Menetelmä perustuu viiteen laadun ulottuvuuteen (konkreettinen ympäristö, luotettavuus, reagointialttius, vakuuttavuus ja empatia) sekä asiakkaiden palvelua koskevien odotusten ja heidän siitä saamiensa kokemusten vertailuun. (Grönroos 2003, 117.)

Mittaamiseen käytetään 22 laatuattribuuttia, jotka kuvaavat viittä laadun ulottuvuutta. Arviointiasteikko on yhdestä seitsemään jonka ääripäinä ovat ”täysin samaa mieltä” ja ” täysin eri mieltä”. Vastaajat arvioivat ensin, kuinka tärkeinä he henkilökohtaisesti pitävät arvioitavia tekijöitä, ja sen jälkeen, kuinka arvioitava yritys on näiden tekijöiden kohdalla onnistunut. Mitä suurempi ero odotetun ja koetun laadun välille jää, sitä matalammalla tasolla palvelun laatu yrityksessä on. Kun kuilu odotetun ja koetun palvelun välillä pienenee, se kertoo palvelun laadun tason yrityksessä parantuneen. (Grönroos 2003, 117.)

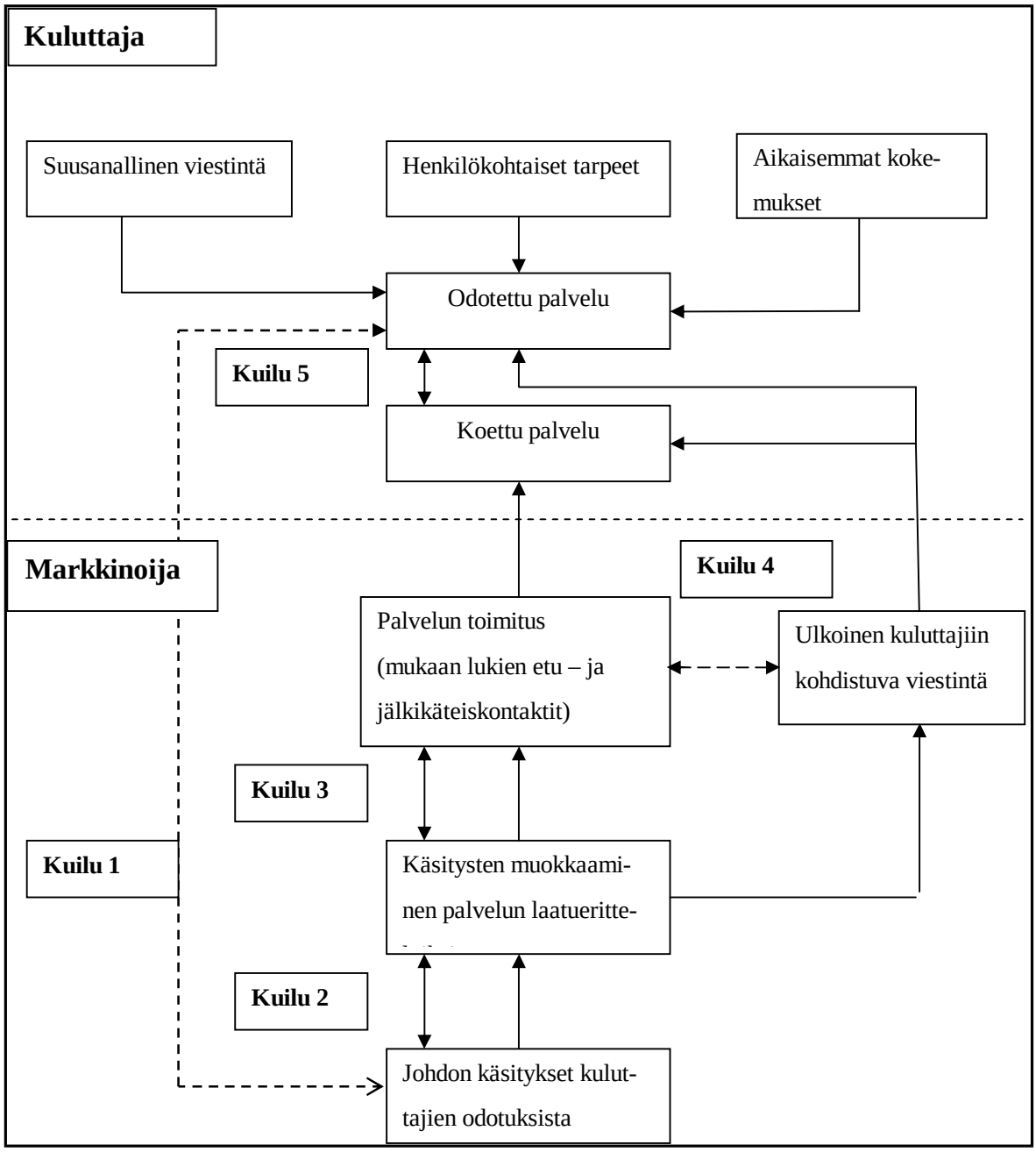
SERVQUAL – mittarin asteikkoa tulisi soveltaa harkitusti ja sen osa-alueita ja attribuutteja tulisi miettiä etukäteen ennen mittarin käyttöä. Palvelut ovat keskenään erilaisia samoin kuin markkinat ja kulttuuriympäristötkin. Alkuperäiseen osatekijä- ja attribuuttijoukkoon on joskus tarpeen lisätä uusia näkökohtia ja poistaa siitä joitakin. Kun koettua palvelun laatua mitataan SERVQUAL – menetelmällä, osa-alueet ja attribuutit tulee mukauttaa kulloiseenkin tilanteeseen sopivaksi. (Grönroos 2003, 118.)

3 PALVELUIDEN LAADUN ANALYSOINTI KUILUANALYYSIN AVULLA

Kolmannessa luvussa käsitellään palveluiden laadun johtamiseen kehitettyjä malleja. Tässä luvussa esitellään kuiluanalyysi ja laatukuilujen johtamista.

3.1 Palvelun laadun kuiluanalyysi

Kuiluanalyysimallia käytetään palvelun laadun osatekijöiden kartoittamiseen ja laatuongelmien lähteiden analysointiin. Hyvä laatu saavutetaan silloin, kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua. Laatua voidaan pitää huonona silloin, kun asiakkaan odotukset eivät täyty. Tällöin syntyy laatukuilu. Laatukuiluja voi syntyä monessa kohtaa. Yrityksen johto voi tiedostaa huonosti asiakkaiden palveluodotukset, ja asiakkaiden palveluodotuksilla ei ole vaikutusta yrityksen palvelustandardeihin, toimintatapaan ja palvelun toteutukseen. Palveluyritys voi viestiä tarjoamistaan palveluista puutteellisesti, ja lopulta toteutuneen ja odotetun palvelun välillä voi syntyä ristiriitaa. (Kuusela 2000, 123 – 124.) Seuraavassa kuviossa tarkastellaan viittä laatukuilua. Laatukuiluja, niiden seurauksia ja syitä tarkastellaan tarkemmin luvussa 3.2.



Kuvio 3. Käsitteellinen palvelunlaadun malli – kuiluanalyysimalli. (Zeithaml, Berry & Parasuraman. 1988.)

3.2 Laatukuilujen johtaminen

3.2.1 Johdon näkemyksen kuilu

Tämä kuilu syntyy, kun johto tiedostaa asiakkaiden laatuodotukset puutteellisesti tai kun asiakaspalautetta ei käytetä apuna yrityksen toimintaa kehitettäessä. Johdon näkemysten laatukuiluun vaikuttavat useimmiten tiedonpuute, puutteellinen tiedonkulku tai tiedon väärä tulkinta. Tätä kuilua voidaan pienentää markkinointitutkimuksella, yrityksen ja asiakkaiden välisellä vuorovaikutuksella ja asiakaspalautteella. Eri asiakasryhmien erilaisten palveluodotusten yhä parempi tunteminen ja jokaiseen palvelutilanteeseen keskittyminen vähentävät virheellisiä näkemyksiä asiakkaiden odotuksista.(Kuusela 2000, 125). Jos ongelmien takana on huono johto, saatetaan tarvita joko johdon vaihtoa tai palvelukilpailun piirteiden parempaa ymmärtämistä. Ongelmat eivät yleensä ole johtuneet todellisesta osaamisen puutteesta, vaan johto ei ole tiennyt tai tiedostanut palvelukilpailun luonnetta ja vaatimuksia. (Grönroos 2003, 147.)

3.2.2 Laatuvaatimusten kuilu

Yrityksen sisäinen toimintatapa ei välttämättä ole yhdenmukainen johdon laatuodotusten tai asiakkaiden palveluodotusten kanssa. Odotusten ja yrityksen palvelustandardien välinen ns. laatuvaatimusten kuilu syntyy, kun ei valita oikeita palvelustandardeja ja tapoja suunnitella palveluja tai kun laatu on määritelty puutteellisesti. Kuilun syitä ovat mm. suunnitteluvirheet, suunnittelun huono johtaminen, tavoiteasettelun puute ja johdon välinpitämätön suhtautuminen. Kuilu voi syntyä myös siitä syystä, että yrityksellä ei ole taloudellisia tai muita resursseja vaikuttaa palvelun laatuun. (Kuusela 2000, 126). Ilmeinen parannuskeino on asioiden tärkeysjärjestyksen muuttaminen. Asiakkaiden kokema laatu on nykyään niin ratkaiseva menestystekijä varsinkin palvelukilpailussa, että laatuun sitoutumisen on pakko olla

johdon tärkeimpiä huolenaiheita. Johdon ja palveluntoimittajien sitoutuminen palvelun laatuun on siis laatuvaatimuskuilun kuromisen kannalta paljon tärkeämpää kuin liian jäykkä tavoitteiden asettaminen ja suunnitteluprosessi. (Grönroos 2003, 148.)

3.2.3 Palvelun toimituksen kuilu

Palvelun toimituksen kuilu syntyy, kun palvelua ei tehdä palvelustandardien mukaisesti ja kun laatuajattelua ei noudateta palvelujen tuottamisprosesseissa. Kuilun syitä ovat puutteellinen henkilöstöpolitiikka, palvelujen kysynnän ja tarjonnan yhteensovittamisen ongelmat ja asiakkaiden roolin vähäinen ymmärtäminen. Heikon johtamisen takia laatua voidaan pitää liian monimutkaisena asiana, minkä vuoksi työntekijät sitoutuvat vain pinnallisesti laadun ylläpitoon ja kehittämiseen. (Kuusela 2000, 126). Parannuskeinona on tässä tapauksessa selventää henkilöstön tehtäviä ja löytää ratkaisu, jossa tarpeelliset asiat hoidetaan ilman, että ne häiritsevät laadukasta työsuoritusta. Ongelma voi piillä myös työntekijöissä, tekniikassa tai järjestelmissä. Parannuskeinoina näihin on joko muuttaa tekniikkaa ja järjestelmiä niin, että ne tukevat laatuvaatimusten toteuttamista, tai parantaa koulutusta ja sisäistä markkinointia. (Grönroos 2003, 150.)

3.2.4 Markkinointiviestinnän kuilu

Markkinointiviestinnän kuilu syntyy siitä, että annetaan ylisuuria lupauksia. Usein markkinointiviestinnässä luvataan enemmän kuin kyetään toteuttamaan. Asiakkaalle annetaan ylisuuria odotuksia sekä mainonnan avulla että asiakaspalvelijoiden ylisuurilla lupauksilla. Liiallisista ja katteettomista lupauksista pidättäytyminen edistää palveluyrityksen laatuajattelua. Markkinointiviestinnän kuilu saattaa syntyä myös siitä, että viestintä organisaation eri yksikköjen tai toimintojen välillä on riittämätöntä. (Kuusela 2000, 127 – 128.) Parannuskeinoina on luoda järjestelmä, joka koordinoi ulkoisten markkinointiviestintäkampanjoidensuunnittelun ja toteutuksen palvelutuotannon ja palvelun toimituksen kanssa. Myös paremmat suunnittelupro-

sessit ja johdon tarkempi valvonta on tehokas parannuskeino. (Grönroos 2003, 151.)

3.2.5 Koetun palvelun laadun kuilu

Koetun palvelun laadun kuilu merkitsee, että koettu palvelu ei ole yhdenmukainen odotetun palvelun kanssa. Tämä kuilu voi aiheutua mistä tahansa edellä mainituista syistä tai niiden yhdistelmistä. Koetun palvelun laadun kuilu voi olla myös myönteinen, jolloin se johtaa hyvään tai liian hyvään laatuun. (Grönroos 2003, 152.) Kuilun 5 syntymisellä eli huonolla laadulla on Ylikosken (1999, 145) mukaan vaikutusta paitsi asiakkaiden laatukokemukseen, myös kielteinen vaikutus imagoon. Huono laatukokemus saa myös usein aikaan sen, että asiakkaat kertovat toinen toisilleen huonoista kokemuksistaan. Huono laatu ja sen muut negatiiviset seuraukset saattavat johtaa asiakkaiden menettämiseen.

4 LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULUN LAADUN TUTKIMUS

Neljännessä luvussa tutkitaan Lahden ammattikorkeakoulun toiminnan laatua liiketaloudenopiskelijoiden näkökulmasta, esitellään tutkimuksen tavoitteita, tutkimusmenetelmää ja tutkimuksen tuloksia.

4.1 Tutkimuksen tavoite ja toteutus

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää laatukuiluanalyysimallin avulla Lahden ammattikorkeakoulun toiminnan laatua opiskelijoiden näkökulmasta. Kuiluanalyysimalli on tarkoitettu laatuongelmien lähteiden analysointiin ja palvelun laadun parantamiskeinojen selventämiseen. Malliin kuuluu viisi palvelun laatuun vaikuttavaa kuilua, joita ovat johdon näkemyksen kuilu, laatuvaatimusten kuilu, palve-

lun toimituksen kuilu, markkinaviestinnän kuilu ja koetun palvelun laadun kuilu. Kuiluanalyysimalli on esitetty kuviossa 3.

Tutkimusaineisto LAMK:n laatukuilujen selvittämiseen on kerätty opiskelijoilta 2007- 2008 palvelujen markkinointi ja - johtaminen -kursseilta. He ovat vastanneet kurssilla suoritettaviin tehtäviin kuiluanalyysimallin pohjalta koskien Lahden ammattikorkeakoulun toimintaa. Vastauksia tuli yhteensä 73 kappaletta.

Koulutuksen laadun arvioinnilla saadaan tietoa siitä, millaisia uusia pedagogisia kehittämisratkaisuja ammattikorkeakouluilla on olemassa ja kuinka tuloksellisesti erilaiset pedagogiset ratkaisut toimivat ammattikorkeakoulun opetusprosessien ja pedagogisten strategioiden kehittämisnäkökulmista. Sen odotetaan lisäksi kannustavan ammattikorkeakouluja pitkäjänteiseen kehittämistyöhön koulutuksen laadun ja vaikuttavuuden edistämiseksi.(Saarela, Jaatinen, Juntunen, Kauppi, Otala, Taskila, Holm & Kajaste 2009.)

Laatujärjestelmien varjopuolena on taas se, että ammattikorkeakoulun kokonaislaadun kuvaamisesta tulee ongelmallista. Laatu voidaan kuvata vain ammattikorkeakoulun osien laadun kautta. Itsearvioinnit ovat oleellinen osa korkeakoulun laatumenettelyjä. Ilman säännöllistä asettumista ulkoisen arvioinnin kohteeksi voi itsearviointi kuitenkin antaa harhaisen kuvan organisaation laadusta. (Saarela ym. 2009.)

4.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pääpaino on mielipiteiden sekä niiden syiden ja seurausten syväluotauksessa, jossa keskitytään johtopäätösten tekemiseen.

Laadullinen tutkimus on terminä eräänlainen sateenvarjo, jonka olla on useita hyvin erilaatuisia laadullisia tutkimuksia. Laadullisesta tutkimuksesta puhutaan siis laajas-

sa merkityksessä että monissa kapeammissa merkityksissä.
(Tuomi & Sarajärvi 2002, 7.)

Aineiston analyysin kohdalla tehdään ensin yleinen katsaus laadulliseen analyysiin ja tekstissä keskitytään varsinaisesti sisällönanalyysiin (Tuomi & Sarajärvi 2002, 13).

Laadullinen analyysi koostuu kahdesta vaiheesta, havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta. Havaintojen pelkistämisessä voi erottaa kaksi eri osaa. Ensinnäkin aineistoa tarkastellaan aina tietystä näkökulmasta ja karsitaan havaintomäärää havaintojen yhdistämisellä. Aineistoa tarkasteltaessa kiinnitetään huomiota vain siihen, mikä on teoreettisen viitekehyksen ja kulloisenkin kysymyksenasettelun kannalta olennaista. Näin analyysin kohteena oleva tekstimassa tai vaikkapa kuva-aineisto pelkistyy helpommin hallittavammaksi määräksi erillisiä raakahavaintoja. Laadullisessa tutkimuksessa yksikin poikkeus kumoaa säännön ja osoittaa että asiaa on tarpeellista miettiä uudelleen. (Alasuutari 1994, 30- 33.)

4.3 Tutkimuksen luotettavuus

Mikäli tutkimusta ei ole tehty objektiivisesti tai tutkimusteknillisesti oikein, siitä ei voida tehdä mitään johtopäätöksiä. Sen vuoksi onkin tärkeää, että tutkimuksille ja tutkimusmenetelmille asetettavat vaatimukset toteutuvat. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat seuraavat seikat (Rope & Vahvaselkä 1994, 45) :

1. Validiteetti eli pätevyys
2. Reliabiliteetti eli luotettavuus
3. Objektiivisuus.

Validiteetilla tarkoitetaan pätevyyttä eli mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä sen on määrä mitata. Olen määritellyt opinnäytetyöni alussa tutkittavat käsitteet palvelu ja sen laatu pohjautuen laatukuiluanalyysimalliin. Pätevyyteen vaikuttaa se, onko tutkimuskysymykset osattu valita niin, että ne tutkivat

oikeita asioita. Tutkimuksen validiteettia voi heikentää esimerkiksi haastattelijan johdattelu haastateltavaa haluamaansa suuntaan.
(Rope & Vahvaselkä 1994, 45.)

Reliabiliteetti mittaa tutkimustulosten ja väitteiden luotettavuutta. Hyvä reliabiliteetti tarkoittaa sitä, että havainnot eivät ole sattumanvaraisia. Reliabiliteetin mittana on toistettavuus. Tällä tarkoitetaan sitä, että jos tutkimus toteutettaisiin uudelleen, tulokset olisivat yhteneväisiä jo toteutetun tutkimuksen kanssa. Reliabiliteettia heikentää esimerkiksi pieni otoskoko, suuri vastauskato tai kysymysten epäselvä muotoilu. Tutkimuksen erot voivat syntyä siksi, että tutkimusongelmaa ei ole määritelty tarkkaan tai ongelman määrittely poikkeaa aiemmasta tutkimuksesta ja kysymykset ovat epäselviä. Tutkimuksen eroihin voi johtaa myös se, että tutkimuksen tekijällä on ollut vaikutusta vastausten oikeellisuutteen eli vastaajat ovat saattaneet kaunistella vastauksiaan. (Hirsjärvi 2004, 213.)
Opinnäytetyössäni reliabiliteettiin vaikuttaa se, että opiskelijat ovat vastanneet opettajan laatimiin tehtäviin, joten vastaukset eivät välttämättä ole niin suoria kuin ne voisivat olla.

4.4 Laatukuiluanalyysi Lahden ammattikorkeakoulusta

Seuraavaksi käsittelen opiskelijoiden vastauksia, joita he ovat laatineet pohtiessaan Lahden ammattikorkeakoulun laatua laatukuiluanalyysimallin pohjalta. Opiskelijat on velvoitettu tutustumaan Lahden ammattikorkeakoulun laatukäsikirjaan, johon on myös viitattu useassa vastauksessa. Monessa vastauksessa on ajateltu laatukuilujen kokonaisuutta, koska kaikki kuilut vaikuttavat kaikkeen, joten vastausten järjestely kuiluittain oli hieman hankalaa. Opiskelijoiden vastauksista käy ilmi heidän mielipiteitään ja kehittämisehdotuksiaan. Vastaukset ovat esitetty opiskelijoiden omin sanoin.

Johdon näkemyksen kuilu

Tämä kuilu syntyy, kun johto tiedostaa asiakkaiden laatuodotukset puutteellisesti tai jos asiakaspalautetta ei käytetä apuna yrityksen toimintaa kehitettäessä.

Johdon näkemyksen kuilusta näkyy selvästi, että liiketaloudenlaitoksen opiskelijat kokevat Lahden ammattikorkeakoulun johdon etäiseksi ja että johdolla ei ole välttämättä käsitystä siitä mitä opiskelijat opetukseltaan vaativat ja tahtovat. Myös tätä ongelmaa helpottamaan perustettua oppilaskuntatoimintaa ei koeta välttämättä kiinnostavaksi Tämä näkemys tuli esiin useamman kerran, joista esimerkkejä seuraavissa kommenteissa:

> *” Näkisin, että LAMK:n tapauksessa johto käsittää koulun rehtorin, koulutusjohtajat ja päälliköt. Tässä tapauksessa kuiluja saattaa ilmetä juuri siinä, että johdolla ei ole oikeanlaista käsitystä opiskelijoiden odotuksista, tavoitteista tai toiminnasta. Toisin sanoen, johto ei tiedä mitä ”ruohonjuuritasolla” tapahtuu. Sama ongelma näkyy monessa muussakin organisaatiossa, mutta kyseessä ollessa oppilaitos, kuilu saattaa olla suurempi, koska opiskelijoita on paljon ja johto ei ole juurikaan tekemisissä opiskelijoiden kanssa. Tätä informaation kulun ongelmaa helpottamaan on perustettu oppilaskuntia, joiden tarkoitus on toimia opiskelijan ”äänitorvena” ylemmälle taholle. Kuitenkaan läheskään kaikki opiskelijat eivät ole kiinnostuneita osallistumaan oppilaskuntatoimintaan edes siinä määrin, että ilmoittaisivat havaitsemistaan epäkohdista oppilaskunnalle. LAMK:n laatukäsikirjan mukaan muitakin keinoja informaation kulkuun on, kuten olen itse myös käytännössä havainnut. On muun muassa kehityskeskusteluja opiskelijoiden ja opettajien välillä, opiskelijapalautteen antoa sekä kyselyjä. Jos opiskelija haluaa vaikuttaa johdon toimintaa, siinä määrin että antaa äänensä kuulua mahdollisista epäkohdista, on hänelle annettu hyvät kanavat sitä varten.”*

> *” Johdon näkemys on selkeä, järjestelmä toimii. Oppilaat ovat eri mieltä, ja opettajat ovat jossain siinä välissä. Meneekö tieto johtajille asti, vai käsitetäänkö viesti siellä väärin? Miksei kursseja, jotka todella kiinnostavat oppilaita, järjestetä useammin ja sellaiset, joihin ei ole kysyntää, jätettäisiin kylmästi pois? Se, miten saadaan tieto ulos oppilaista opettajille, ja heidän kauttaan tieto johdolle oikeanlaisena, on kieltämättä haasteellinen*

”kuilu.” Onko se oppilaiden saamattomuutta, vai onko tapa millä asioita halutaan tutkia, väärä? Opetuksen taso ei ole niin kirkas ja hieno, kun se paperilla saadaan näyttämään. Siitä kertovat parhaiten ne oppilaat, jotka ovat vaihtaneet koulua.”

” Yksi asia, mikä mielestäni on kuitenkin vaikea toteuttaa, on koulun päättäjien tietämys siitä, mitä tunneilla tapahtuu. Vaikka pidän opetuksen tasoa koulussani hyvänä, en kuitenkaan voi olla varma siitä, opetetaanko tunneilla oikeita asioita. Kurssin opettaja on periaatteessa ainoa, joka tietää tai ainakin pitäisi tietää, onko opetus riittävän tasokasta. Johdon on siis vaikea saada tietoa todellisesta opetuksen laadusta.”

” Päätavoite Lahden ammattikorkeakoululle on hyvä oppiminen. Lahden ammattikorkeakoulu käyttää prosesseissaan PDCA kehittämisen ympyrää. Ensin suunnitellaan, toteutetaan, arvioidaan ja lopuksi reagoidaan palautteeseen. Mielestäni johto on määritellyt paperille hienot suunnitelmat hyvälle oppimiselle, mutta mielestäni käytännössä on parantamisen varaa. Onko hyvää oppimista todella tapahtunut?”

”Kurssisuunnittelussa ei ole ihan tarkkaan tutkittu opiskelijoiden toivomuksia ja kurssitarjonta ei kohtaa opiskelijoiden kysyntää. Lisäksi tieto ”pohjakerroksista” ei aina kulje ylös riittävän tehokkaasti tai sama asia toisinpäin.”

”LAMK:n johtajat toivovat tietysti, että opiskelijat viihtyvät koulussa ja että koulua arvostetaan, koska hyvä maine tuo lisää opiskelijoita. Tuskin heillä on oikeasti tietoa millaista opetuksen laatu on, koska he eivät ole ikinä seuraamassa tunteja. Voin hyvin kuvitella, että hyvän oppimisen strategian on laadittu johtajien kesken, sillä he haluisivat, että asiat olisivat näin.”

Jotkut opiskelijat taas kokivat, että johdon asettamat laatutavoitteet kohtaavat opiskelijoiden odotukset hyvin tai melko hyvin, kuten seuraavista kommenteista voidaan todeta:

” Tässä tapauksessa voin todeta, että Lahden ammattikorkeakoulun johdon asettamat toiminnan keskeiset laatutavoitteet vastaavat melko hyvin omia palveluun asettamiani odotuksia. Toisin sanoen, vaikka Lahden ammattikorkeakoulu on laaja organisaatio käsittäen monia opetusaloja, on sen johto kyennyt tavoit-

tamaan kuluttajan odotukset asettamalla hyvät laatutavoitteet, jotka pätevät opetusalasta riippumatta.”

”LAMK:n johto on määritellyt tarkasti ja saatujen laatukäsikirjan ohjeiden mukaisen ”Hyvän oppimisen strategian”. Kaikki näyttävät paperilla hyvältä ja osan huomaan jopa käytännössä toimivan (esim. opiskelijoita kuullaan), mutta silti osa tavoitteista jää melko näkymättömiksi opiskelijan kannalta.”

Myös Lahden ammattikorkeakoulun laatukäsikirjassa mainitut laaduntutkimukset, joita tehdään opiskelijoille, aiheuttivat kummastusta opiskelijoiden kesken. Tämä aihe sai aikaan kaikista eniten pohdintaa ja vastauksia. Opiskelijoiden vastauksista voidaan päätellä, että jotkut opiskelijat eivät ole edes tietoisia näistä laaduntutkimuksista tai heille ei ole edes teetetty niitä. Myös palautteen vähäinen kerääminen ja palautteen käsittely herätti paljon pohdintaa ja mielipiteitä opiskelijoiden kesken.

Palautteen keräämisen tärkeys tuli esille myös korkeakoulujen arviointineuvoston tekemässä laatuyksikköjen tutkimuksessa. Osassa vierailukohteista palautteesta annettiin palautteen palaute, jota voi pitää hyvänä käytänteenä. Palautteen palaute lisää avoimuutta, parantaa opiskelijoiden sitoutumista opintoihin ja lisää viihtyvyyttä opiskeluyhteisössä. (Saarela ym. 2009.)

Opiskelijoita myös ihmetytti se, että palautetta pyydetään Repun kautta, jolloin palautteen antajan nimi ja mahdollisesti myös kuva jää näkyviin. Huono palautteen kerääminen ja käsittely johtaa vastanneiden mielestä siihen, että johto ei pysty kehittämään LAMK:n toimintaa asiakaspalautteen perusteella parempaan suuntaan, kuten seuraavista kommenteista voidaan päätellä:

” LAMK:n laatututkimuksessa ”Hyvän oppimisen strategia” keskitytään useisiin tutkimuksiin, joita tehdään sekä ulkoisille että sisäisille sidosryhmille. Näistä viimeksi mainittuun kuuluvat myös opiskelijat, joille kyselyjä tehdään lähes vuosittain niin, että jokainen opiskelija saa mahdollisuuden vastata kaikkiin edellä mainituista. Omalta kohdaltani en muista vastanneeni näistä yhteenkään. Useimpia laatututkimuksen mainitsemista oppilaille suunnatuista kyselyistä en muista edes nähneeni. Tämä herät-

tääkin kysymyksen, mistä johto pystyy saamaan tiedot analyyseihinsä jos kaikkia opiskelijoita eri koulutussuuntautumisista ja – laitoksista ei huomioida tasavertaisesti. ”

” Vaikka laatukäsikirjan arviointi-, palaute- ja seurantajärjestelmän kuvaus onkin hyvin vakuuttava, en itse koe osallistuneeni siihen koko opiskeluaikanani lukuun ottamatta paria kyselyä. Tästä johtuen LAMK:ssa syntyy kuiluanalyysimallin mukaan johdon näkemyksen kuilu, koska johto ei käytä asiakaspalautetta palvelun laatua kehitettäessä tarpeeksi paljon.”

”Palautteen antamisessa ollaan melko laiskoja. Opettajat pyytävät kurssipalautetta harvakseltaan, tämä on enemmän sääntö kuin poikkeus. Opiskelijapalautteella kurssien sisältöä voitaisiin paremmin kehittää ja selvittää myös palvelun laatua sen käyttäjien näkökulmasta. Sen kerran kun kurssipalautetta on pyydetty, on opettaja käynyt palautetta kyllä läpi opiskelijoiden kanssa, mutta ei kuitenkaan käynyt läpi epäkohtia tai kehittämisehdotuksia lainkaan.”

”Opiskelijan on oltava selvillä siitä, minkälaisia mahdollisuuksia hänellä on antaa palautetta ja miten annettu palaute vaikuttaa.” Tiedän että Repun kautta voin antaa palautetta, mutta samalla vastaanottaja näkee nimeni ja mahdollisesti kuvani ei paljon houkuta. Ja voinko sinne todellakin kirjoittaa palautetta esimerkiksi tilojen toimivuudesta ja olla varma, että joku sen lukee.”

”Viimeiseksi minua on kiinnostanut jokaisen kurssin jälkeen täytettävän ns. reklamaatio/palaute lapun kohtalo. Miten kyseiset laput käsitellään ja onko annetulla palautteella todellista merkitystä?”

”Melko usein ongelmana on opettajilla palautteen pyytäminen ja siihen reagointi. Positiivisiakin tapauksia löytyy, mutta liian usein tuntuu, että jos palautetta esim. kursseista pyydetään, niin se tehdään pakon sanelemana. Kun pääsee antamaan palautetta ja lisäksi vielä opettaja kertoo jälkeenpäin kuinka aikoo parantaa toimintaansa palautteen pohjalta, niin palautteenantaja myös kokee palautteella olleen merkitystä.”

”Osallistumismahdollisuudet laatukäsikirjan mukaan lisäävät opiskelijan motivaatiota palautteen antamiseen ja laadun arviointiin laajemmaltikin. … kurssipalautteita yms. usein pyydetään ja toivotaan, mutta käytännössä niiden kanssa on ollut ongelmia; kuten mainitsit tunnillamme, niin eräässä sähköisessä

palautejärjestelmässä on virheenä että lähettäjän nimi ja profiili jää näkyviin; tämä voi olla ainakin yksi syy, miksi palautetta ei tule; kukaan ei halua tai uskalla antaa negatiivista palautetta omalla nimellään. Toisaalta, vaikka antaisikin palautetta, tuntuu ettei mikään välttämättä muutu."

"Tunnilla esiin noussut asia palautteen antamisesta Repun kautta on varmasti yksi merkittävä tekijä, joka heikentää palautteen saamista opiskelijoilta. Palautteen annon pitäisi olla halutessaan anonyymi tilanne, sekä samoin yksityinen. Repun kautta annetussa palautteessa näkyy opiskelijan nimi ja annettu palaute on vapaasti näkyvillä Repussa."

"Opiskelijoilta kerätään palautteita kursseista ja hyvinvoinnista ja milloin mistäkin. Välillä ne oikein ärsyttävät. Kurssipalautelomake kaipaisi mielestäni uudistusta, sillä se kyselee asioita liian ympäripyöreästi."

"Opiskelijat saattavat olla passiivisia antamaan palautetta, ja puuttumaan joihinkin epäkohtiin. Opiskelijoiden motivointi yhteisen järjestelmän kehittämiseen ei tällöin ole onnistunut."

"Yleisesti minulle on muodostunut käsite, että Repun kautta tapahtuvassa palautteen annossa on yleensä joitain vikaa. Myöskin seikka, että palautetta on nykyään vaikea antaa nimettömänä vaikeuttaa koko prosessia. Tämän takia palaute voi olla virheellistä, joko vähäisen määrän (suurempi otos antaa todenmukaisemmat tulokset) tai niiden "todenmukaisuuden" takia (ei uskalleta kertoa totuutta)."

Yhdessä vastauksessa myös kyseenalaistettiin kyselyyn vastaamisen tarpeellisuus ja opiskelijoiden asioihin vaikuttamisen mahdollisuus. Opiskelija epäili, tavoittavatko opiskelijoiden vastaukset ylipäätään koulun johtoa. Tällainen ajattelu saattaa johtaa siihen, että kyselyihin vastataan huolimattomasti ja sen enempää vastauksia miettimättä. Lisäksi opiskelija epäili, että useampikin opiskelija voi ajatella asiasta samalla tavalla, mikä johtaa siihen, että vastauslomakkeet kyllä täytetään, mutta vastauksista ei käy ilmi opiskelijoiden todellisia ajatuksia. Tämä tuli esiin seuraavasta kommentista:

> *”Koulun ylin johto voi saada epätarkkoja tai epäselviä tietoja tutkimuksista joita se on suorittanut selvittäessään koulun oppilaiden tyytyväisyyttä opetuksen ja toimintojen laatuun. Tai tiedot eivät välttämättä tavoita johtoa ollenkaan. En itse tiedä mitään muuta tapaa saada ääntäni kuuluviin kuin erilaiset arvioinnit joita jotkut opettajat pyytävät kurssin loputtua täyttämään. Enkä siltikään todella usko että omat mielipiteeni tavoittaisivat koulun ylintä porrasta. Lisäksi monet opiskelijat voivat ajatella samalla tavalla kuin minä. Kannattaako edes antaa palautetta ja yrittää vaikuttaa asioihin, koska voinko oikeasti vaikuttaa ja saada muutoksia aikaan. Täytän kyllä aina palautelomakkeen jos opettaja sellaisen tunnilla jakaa, mutta useimmiten laitan rastini siihen ruutuun mikä on mahdollisimman neutraali. Eli en halua olla vahvasti jompaakumpaa mieltä, koska ajattelen koko ajan samalla että ei sillä kuitenkaan ole väliä.”*

Laatuvaatimusten kuilu

Odotusten ja yrityksen palvelustandardien välinen ns. laatuvaatimusten kuilu syntyy, kun ei valita oikeita palvelustandardeja ja tapoja suunnitella palveluja tai kun laatu on määritelty puutteellisesti.

Lahden ammattikorkeakoulussa tärkein laatutavoite on hyvä oppiminen, jonka tavoitteen määrittelyyn sisältyi myös ammattikorkeakouluasetuksen määrittelemät tutkintoon johtavien opintojen tavoitteet. Lahden ammattikorkeakoulun (Hyvän oppimisen strategia 2006) laatutavoite on määritelty seuraavasti:

> *”Ammattikorkeakouluopiskelija käyttää rohkeasti tietojaan ja taitojaan sekä soveltaa itsenäistä ajattelua, havainnointia ja kokeilemista tiedon hankinnassa. Opiskelija suhtautuu tietoon kriittisesti ja oppii soveltamaan tietoa todellisten ammatillisten ongelmien ratkaisuihin.”*

Tätä kuilua vastaajien oli kaikista hankalin arvioida vastausten perusteella. Arviointia voi vaikeuttaa se, että opinnot ovat kesken eivätkä useimmat opiskelijat ole päässeet vielä toteuttamaan opittuja asioita työelämässä. Useimmat opiskelijat ovat

kuitenkin kokeneet, että LAMK:n laatukuilu on pieni ja laatuvaatimukset täytetään melko hyvin. Tämä tuli esiin useassa kommentissa:

> *”Laadussa ei Lahden ammattikorkeakoulussa ole valittamista, opettajat osaavat asiansa ja oppilaat oppivat asiat.”*
>
> *”Henkilökohtaisen kokemukseni mukaan opetuksen taso on pääpiirteissään näiden opiskeluvuosieni aikana tuntunut ainakin suhteellisen hyvältä; tietenkin on niin, että vasta työelämä lopulta kuitenkin osoittaa sen, miten hyödyllistä ja oikeanlaista opintojen sisältö on ollut.”*
>
> *”Mielestäni tämä laatukuilu on melko hyvin vältetty. Ylimmän johdon määritelmät laadusta näinkin monimuotoisessa ympäristössä jäävät melko ylimalkaisiksi ja alemman johdon onkin tärkeää sovittaa ne oman yksikkönsä vaatimusten mukaisiksi.”*
>
> *”Lamk:ssa tämä kuilu ei kauhean vahvana esiinny, sillä kuten LaatuLokeron laatukäsikirjasta huomaa, tutkitaan Lamk.ssa tarkkaan laatua, ja selvitetään mitä opetukselta vaaditaan, jotta opiskelijat saisivat parhaat mahdolliset edellytykset työelämään.”*

Vaikka vastauksista tulikin ilmi, että tätä kuilua on hankala arvioida vielä, kun opinnot ovat kesken, tuli yhdessä kommentissa kuitenkin myös esille LAMK:n opetuksen laadun merkitys työelämässä, josta seuraavalla vastaajalla oli hyviä kokemuksia:

> *”Tämä on siis ehkäpä hankalin kuilu arvioida asiakkaan/oppilaan näkökulmasta. Uskoisin, että ylin johto itse tukee laatuajattelua, koska se todennäköisesti on myös vastuussa tavoitteiden asettamisesta. Siinä mielessä näitä tavoitteita on hankala arvioida vielä tässä vaiheessa, koska ne tähtäävät pääasiassa oppilaan pääsemiseksi työelämään ja saavan tarvittavat tietotaidot menestyäkseen työelämässä. Koska kukaan meistä ei ole vielä valmistunut, on laatuvaatimuksia arviointi lähinnä arvailua. Sen verran itselläni on kuitenkin kokemusta, että suoritin omalta osaltani jo työharjoittelun. Sinä aikana huomasin, että*

käytin eri kurssien antamia taitoja hyväkseni ja hallitsin suhteellisen hyvin eri kursseista muodostuvan kokonaisuuden. Tältä osin siis voin sanoa, että tämä kuilu ei ole mikään syvä LAMK:ssa."

Muutaman vastaajan mielestä opetuksen laadun varmistus tapahtuu opiskelijan omasta aktiivisuudesta palautteen antamisen suhteen ja omien opintojen tavoitteiden asettamisesta. Tässä kolmen opiskelijan kommentit:

"Opetuksentason laadun varmistus taas tapahtuu ensisijaisesti opiskelijoiden omasta toimesta. Nimenomaan oppilaat ovat velvollisia antamaan palautetta saadusta opetuksesta, jotta positiivista kehitystä tapahtuisi. Tämän lisäksi on kuitenkin huomioitavaa opettajan ja oppilaiden yhteistyö.. Suurimmalta osin minulle on muodostunut mielipide, että opettajat ottavat laadunkehittämisen vakavissaan. Valitettavasti jotkut opettajat kuitenkin ovat niin vakuuttuneita omista opetusmetodeistaan, että ovat vastahakoisia ottamaan palautetta vastaan saatikka muuttamaan niitä. Minulla henkilökohtaisesti ei ole ollut niinkään huomauttamista opetusmetodeista, mutta muut oppilaat voivat vaatia " laadukkaampaa" opetusta. … Olen varma, että tätä jatkuvaa kehitystä on tapahtunut."

"On opiskelijan omasta toiminnasta kiinni, ottaako hän selvää koulun yleisistä tavoitteista opiskelijoille, tekeekö hän itselleen omat tavoitteet ja pyrkiikö hän itse niihin. Monesti opiskelijoilla on ajatus, että hänen itse ei tarvitse vaivautua, vaan opettajan kuuluu suorittaa kaikki oppimiseen tarvittava toiminta."

"Itse en ole kokenut LAMK:in palveluissa laadullisia pettymyksiä. Mielestäni LAMK antaa opiskelijoille mahdollisuuden saavuttaa lupausten mukaista laadukasta palvelua. Suurelta osin on opiskelijoiden vastuulla miten mahdollisuuksiaan käyttää. Luonnollisestihan opiskelija vastaa omasta oppimisestaan."

Joidenkin vastaajien mielestä hyvän oppimisen laatutavoite ja sen syntymiseen tarvittavat tekijät jäävät etäiseksi ja se koettiin jopa mahdottomaksi toteuttaa jokaisen oppilaan kohdalla. Myös vuosittain toteutettava laadunvarmistuskysely koettiin

liian suppeaksi eivätkä opetuksen epäkohdat tule siinä tarpeeksi hyvin esille. Seuraavaksi kahden opiskelijan näkemyksiä:

> *” Laatukäsikirjassa mainitaan, että hyvä oppiminen syntyy opiskelijan ja opettajan yhteistyön tuloksena ja että opettaja on oppimisen ohjaaja ja tukija. Henkilökohtainen ohjaus ja tuki jää melko olemattomaksi nykypäivän suurissa ryhmissä ja kireissä aikatauluissa. Tämän laatuvaatimuksen toteuttaminen joka ikisen oppilaan kohdalla on silkka mahdottomuus. Ainakin minusta näyttää, että tämän rivin on kirjoittanut joku, joka ei käytännössä tiedä, kuinka aikaa vievää ja siksi mahdotonta tämän vaateen täyttäminen on.”*

> *”Hyvän oppimisen strategiassa painotetaan Laadunvarmistusjärjestelmää, vaikka sen olemassa olo on hyvin suppea. Laadunvarmistus perustuu vuosittain tehtävään kyselyyn sekä Lamk:n laatulokeroon. Näillä odotetaan saatavan vastaukset laadun epäkohtiin, mutta käytännössä näin ei aivan ole. Vuosittain tehtävässä kyselyssä kysytään aina samat asiat, eivätkä koulun epäkohdat käy siitä ilmi. Liian positiivispohjaisilla kysymyksillä saadaan helposti positiivisia vastauksia, vaikka todellisuus on usein toista.”*

Yhdellä opiskelijalla oli myös antaa selkeä esimerkki siitä, mikä hankaloittaa hyvän oppimisen laatuvaatimuksen toteuttamista:

> *” LAMK:ssa laatuvaatimusten kuilussa on ainakin yksi negatiivinen kuiluero. Toimivia tietokoneita ei ole tarpeeksi, tämä on vain pahentunut viimeisen vuoden sisällä. Pahimmillaan yhden paperin tulostukseen ohjausta varten on kulunut 40 min koneiden ollessa rikki, varattuina tai jumiutuessa kesken tulostuksen. Myös tulostimet ovat usein epäkunnossa.”*

Palvelun toimituksen kuilu

Palvelun toimituksen kuilu syntyy, kun palvelua ei tehdä palvelustandardien mukaisesti ja kun laatuajattelua ei noudateta palvelujen tuottamisprosesseissa. Palvelun toimituksen kuilua pohtiessaan, opiskelijoilta ilmeni monenlaisia ajatuksia. Useimmat opiskelijat kokivat, että palvelun toimituksen kuilu on pieni ja sen pystyisi kuromaan helposti umpeen pienillä parannuksilla. Konkreettisimmaksi palvelun toimittajaksi opiskelijat kokivat opettajan, ja heille onkin annettu kiitosta osaamisestaan. Myös koulun muuta koulutusta ohjaavaa henkilökuntaa muistettiin hyvällä. Seuraavaksi muutama esimerkki tästä:

> *”Tuotanto- ja toimitusprosessit eli tässä tapauksessa itse opetus on mielestäni hyvällä tasolla LAMK:ssa. Ylivoimaisesti suurin osa opettajista tekee mielestäni hyvää työtä, vaikka käyttääkin toisiinsa nähden hyvin erilaisia metodeja.”*

> *”Palvelun toimituksen kuilu voi ilmetä siinä, että tuotanto- ja toimitusprosessissa ei noudateta laatuvaatimuksia eli voitaisiin olettaa, että olisi esim. epäpäteviä opettajia ja opetusmenetelmiä. Onneksi näin ei kuitenkaan ole Lahden Ammattikorkeakoulussa.”*

> *”En löydä varsinaisesti tästä kohtaa kuilua, koska suora kommunikointi opettajien kanssa pääsääntöisesti toimii. Palvelujen toimitusten kuilu on siis mielestäni lähes olematon, koska palvelu on niin lähellä käyttäjää. Myös muidenkin opiskelijoita lähellä olevien henkilöiden kuten koulutusneuvoja, opintosihteerit jne. kokisin olevan hyvin lähellä ja toimivan kuten on kuvattu. Lähempänä opiskelijaa koskevat tahot ovat tuttuja ja helposti lähestyttäviä.*

Myös päinvastaista näkökulmaa löytyi opiskelijoiden miettiessä palveluntoimituksen laatukuilua. Joidenkin opiskelijoiden mielestä opettajat eivät huolehdi omasta osuudestaan palvelun toimittamisessa, mikä ilmenee esimerkiksi tunneilta myöhästymisinä ja tuntien perumisena. Asiaa on myös pohdittu siltä kannalta, että oppilaatkaan eivät usein ole kovin vastaanottavaisia ja jäävät tunneilta pois.

Tähän asiaan oli myös korkeakoulujen arviointineuvosto ottanut kantaa raportissaan. Ammattikorkeakoulun ja opiskelijan välinen ”sopimus” on tärkeä. Sen avulla molemmat osapuolet voivat saavuttaa omat tavoitteensa. Jotta väärinymmärryksiltä vältytään, tulee opiskelijan ja ammattikorkeakoulun käydä jatkuvaa keskustelua ’sopimuksensa’ parantamiseksi. (Kauppi & Huttula. 2003.)

Seuraavaksi viiden opiskelijan näkemyksiä ongelmista palvelun toimituksen laatukuilussa:

> *” Koulun henkilökunnalle ei ole täysin selvitetty mitkä ovat heidän toimenkuvansa tai otettu tarpeeksi selvää heidän ammattitaidostaan. Tällöin myös opiskelijoiden vaatima laatu jää puuttumaan jos opettajat eivät ole selville tavoitteistaan ja toimenkuvistaan.”*

> *”Nimeltä mainitsematon opettaja ei tullut tunneille, eikä myöskään jättänyt minkäänlaista ilmoitusta asiasta. Valitettavasti tämä oli toistuvaa ja jatkuin myös muiden ryhmien kanssa. Emme täysin tienneet, miten meidän tulisi menetellä tällaisissa tilanteissa, sillä olimme juuri aloittaneet opiskelumme. Koimme kuitenkin kurssin erittäin tärkeäksi jatkoa ajatellen ja annoimme opettajan toiminnasta asiallista palautetta, mutta mikään ei muuttunut.”*

> *”Opettajat puhuvat opiskelijoille verkostoitumisen tärkeydestä ja yhteisöllisyydestä, mutta sen käytännön toteutuminen on sysätty opiskelijan itsensä harteille.”*

> *”Arvioinnit, palautteet ja seurannat ovat merkittävässä asemassa myös palvelun toimituksen kuilun estämisessä. Tästä huolimatta palvelun toimitus ajoittain takkuaa. Voi esimerkiksi ajatella millaisen mallin työelämään siirtyvälle antaa sellainen opettaja, joka toistuvasti myöhästyy lähiopetuksesta, eikä perustele syytä.”*

> *”Näkemykseni mukaan LAMK:ssa huolehditaan melko hyvin laatuvaatimusten ylläpitämisestä, tosin opiskelijana voin puhua vain omasta puolestani… Näkisin tietynlaisena ongelmana tämän kuilun suhteen sen, että opiskelijat eivät aina ole vastaanot-*

tavaisia palvelulle, esimerkiksi eivät käy tunneilla. Vastakohtana on se vaihtoehto, että jos opettajat peruvat usein tunteja.”

Reppu ja Winha Wille saivat myös risuja opiskelijoilta. He kokivat, että kyseiset sovellukset eivät toimi niin kuin pitäisi, mikä hankaloittaa merkitsevästi palvelun toimitusta sekä opettajalta opiskelijalle että myös toisin päin. Tämä on erityisesti haitannut palautteen antamista opettajille ja opettajien tiedottamista mahdollisista muutoksista opetussuunnitelmiin. Tämä tulee esiin seuraavista kommenteista:

”Palvelun toimitus on puutteellinen. Kurssin lopuksi opettaja kehottaa palautteen antoon Winhassa. Ainakin kerran kyseinen sovellus ei toiminut ja lisäksi tämänkaltainen vapaaehtoinen toiminta on helppo sivuuttaa.”

”Aina opiskelijapalautejärjestelmä Winha Willessä ei ole toiminut kovin hyvin. Yksi laatukuilu siis liittyy opiskelijoiden ja opettajien vuorovaikutukseen ja tiedonkulkuun kurssien jälkeen.”

”Palvelun toimituksen laatuun voidaan yhdistää myös tiedon kulku perille, ja tässä asiassa LAMK:lla on vielä kehittämisen varaa. Reppu on kehittänyt ja helpottanut informaation kulkua huomattavan paljon, mutta epäkohtia on edelleen havaittavissa esimerkiksi opetustilojen vaihtumisen ilmoittamisessa.”

Erään opiskelijan näkökulma palveluntoimituksen kuiluun on, että joitain kursseja järjestetään liian harvoin, mikä taas hankaloittaa opinnoissa etenemistä ja pahimmassa tapauksessa valmistumista:

”Yhtenä laatukuiluna voidaan opiskelijan näkökulmasta nähdä se, että on kursseja joita järjestetään vain kerran vuodessa; tämä on tietenkin resurssipoliittinen kysymys, mutta ongelma opiskelijan näkökulmasta: se saattaa pitkittää ja hankaloittaa opiskelijan valmistumista, opinnoissa etenemistäkin kuin myös

jopa joidenkin kurssien opiskeluakin, kun jonkun kurssin tiedot jäävät ikään kuin välistä tilapäisesti saavuttamatta.”

Markkinointiviestinnän kuilu

Markkinointiviestinnän kuilu syntyy siitä, että annetaan ylisuuria lupauksia. Usein markkinointiviestinnässä luvataan enemmän kuin kyetään toteuttamaan.

Monet opiskelijoista kokivat markkinointiviestinnän ja koetun palvelun laadun kuilun kuuluvan läheisesti toisiinsa, joten vastauksissa tulee esiin kumpaankin kuiluun liittyviä ajatuksia. Markkinointiviestinnän kuilua pohtiessaan opiskelijoiden näkemykset ja mielipiteet jakautuivat selkeästi joko puolesta tai vastaan. Moni opiskelija koki, että markkinointiviestintä on ollut totuudenmukaista ja markkinointiviestinnässä luvatut asiat on pidetty hyvin tai melko hyvin. Kuitenkin, vaikka opiskelijat kokivat tämän kuilun melko olemattomaksi, usealla oli kuitenkin pientä huomautettavaa. Markkinointiviestinnän kuilusta kommentointiin seuraavaa:

”Yleinen mielipiteeni on, että suurimmilta järkytyksiltä ollaan vältytty ja olen ollut tyytyväinen. Tämän takia voin sanoa, että markkinointiviestinnän kuilussa ei ole ilmennyt ongelmia, eli toteutus on vastannut mielikuvia, joita olen itse muodostanut opetuksentasosta.”

”En ole itse kokenut markkinaviestinnän kuilua. Kuva, jonka olin koulusta muodostanut mainosten ja nettisivujen avulla on toteutunut myös käytännössä.”

”Mielestäni LAMK ei markkinointiviestinnällään lupaa liikoja, mutta joitain kursseja olen itsekin käynyt, joiden opetus, tehtävät ym. oppimismenetelmät eivät ole vastanneet luotuja mielikuvia, eli kurssikuvauksen pohjalta muodostunutta käsitystä.”

”LAMK:n laatukäsikirja alkaa mahtavalla lauseella… ” tehtävänä on tarjota edustamiensa koulutusalojen korkeimpaan ammatilliseen osaamiseen, kokemukseen ja näkemykseen johtavaa

koulutusta…". Vaikka koulutuksessa ei mielestäni ole kummemmin mitään valittamista, tuskin sentään kertoisin saaneeni korkeimpaan ammatilliseen osaamiseen johtavan koulutuksen. Kuitenkin yleisesti ottaen LAMK:n viestintä on mielestäni ollut melko todenmukaista eikä ole ainakaan minua johtanut harhaan."

"LAMK:n osalta tästä ei minulla ole mitään pahaa sanottavaa, sillä en yksinkertaisesti enää muista mitä minulle markkinoitiin aikoinaan. … Koulun aloittaessani minulla oli mielikuva lähinnä siitä mihin ammatteihin koulutus antaa minulle valmiudet, mutta ei juuri muuta."

"Tämä markkinaviestinnän kuilu taitaa olla myös melko olematon. Omaan kokemukseen perustuva käsitys markkinointiviestinnästä on melko yhteneväinen kokemusten kanssa. Tosin olisi hyvä korostaa opiskelijoille vielä lisää, että valmistuva opiskelija voisi toimia tulevassa työpaikassaan markkinoijana LAMK:n tarjoamille ja sieltä saataville yhteistyömahdollisuuksille."

Useat opiskelijat olivat kokeneet markkinointiviestinnän laatukuilun suureksi, jopa suurimmaksi kuiluksi kaikista viidestä laatukuilusta. Markkinointiviestintä koettiin harhaanjohtavaksi ja olemattomaksi. Muutama opiskelija oli kyllä kuullut LAMK:sta, mutta eivät löytäneet tarpeeksi tietoa, jolloin he perustivat mielipiteensä kuulopuheille, jotka eivät puolestaan anna aina oikeanlaista tai positiivista kuvaa koulusta. Osa opiskelijoista taas oli kuullut kovasti kehuja ja ylistyksiä joistakin kursseista, jotka olivat kuitenkin jääneet pettymyksiksi. Tämä tuli esiin seuraavista kommenteista:

"Tiedottaminen on kaiketi suurin laatukuilu meidän laitoksellamme. Puoli vuotta sitten sain tietää, että meidän tutkintoomme kuuluu erillisluennot joita piti suorittaa yhteensä kymmenen kappaletta. Yksikään opettaja ei ollut kertonut asiasta aiemmin, jos tieto olisi tullut korviimme vaikka ensimmäisen vuoden puolessa välissä, olisimme heti voineet aloittaa luentojen keräämisen ja raportoinnin. Monet opettajat saattoivat mieltää meidät uuden tutkintorakenteen oppilaiksi ja eivät näin missään vaiheessa varoittaneet kyseisistä luennoista. Keskustelu heräsi vasta kun aloin kysellä asiasta eri opettajilta. Silloinkin osa sanoi

luentojen olevan valinnaiskurssi ja osa kertoi luentojen olevan pakollisia. Nyt olen varma, että ne pitää jossain vaiheessa suorittaa, mutta pitkään asiaa puitiin."

"Markkinaviestinnän kuilu muodostuu myös varsin suureksi, koska pienen kyselyn perusteella yksikään opiskelija ei ollut edes kuullut Lamk:n laadunvarmistusjärjestelmästä."

"Markkinointiviestinnässä on oman kokemukseni mukaan olemassa pienoinen kuilu niin LAMK:ssa kuin muissa ammattikorkeakouluissa. Esimerkiksi liiketalouden koulutusohjelman sisällöstä, sen vaatimuksista ja opetettavasta osaamisesta joutui etsimään tosissaan tietoa, jotta sai käsityksen koulutusohjelmasta."

"Olen alun perin ulkopaikkakuntalainen – ja olen sitä edelleen. Ennen kuin tulin Lahden ammattikorkeakouluun, en tiennyt ko. paikasta juuri mitään. Kaveripiirissäni oli kuitenkin muutamia henkilöitä, jotka opiskelivat LAMK:ssa, ja heiltä ammensin kaiken mitä kykenin. Juuri muuta informaation lähdettä ei ollut saatavilla. Olisi siis ehkä hyvä jatkossa panostaa enemmän koulun markkinoimiseen esimerkiksi ympäröivillä paikkakunnilla."

Negatiivisia kokemuksia on aiheuttanut erityisesti joidenkin kurssien markkinointiviestintä. Opiskelijoille oli annettu kurssikuvauksessa todella korkeita odotuksia, jotka eivät sitten toteutuneet. Pahimmassa tapauksessa sekä opetuksen sekä toteutuksen laatu ei ole vastannut markkinointiviestinnässä annettua kuvaa. Tästä kaksi esimerkkiä:

"Laatukuilut 4 ja 5 – markkinaviestinnän ja koetun palvelun laadun kuilu. Nämä laatukuilut käsittelen yhdessä koska viistävät mielestäni toisiaan läheisesti. Usein minulle on jäänyt sellainen olo, että esimerkiksi kurssikuvaus, joka asettaa tiettyjä odotuksia kyseisestä kurssista, olikin vain hieno teoria, joka ei kuitenkaan koskaan toteutunut. Joko opetuksen tai kurssin toteutuksen laatu tai pahimmassa tapauksessa kumpikaan ei vastaa kurssille asettamia odotuksiani. Miten tätä voisi parantaa, on kysymys, jota ihan joku muu kuin minä saa pohtia."

”Tämä on esiintynyt koulussamme muutaman kurssin kohdalla, jota on kauheasti kehuttu ja siltä on itsekin paljon odottanut, mutta loppujen lopuksi opettaja käytti outoja tai jopa hieman vaisuja opetusmenetelmiä ja se aiheutti odotustemme vastaisen kurssitoteutuksen.”

Koetun palvelun laadun kuilu

Koetun palvelun laadun kuilu merkitsee, että koettu palvelu ei ole yhdenmukainen odotetun palvelun kanssa. Tämä kuilu voi aiheutua mistä tahansa edellä mainituista syistä tai niiden yhdistelmistä.

Kuten jo markkinointiviestinnän kuilua käsitellessäni mainitsin, opiskelijat ovat kokeneet markkinointiviestinnän ja koetun palvelun laadun kuilun kuuluvan läheisesti toisiinsa joten useissa heidän vastauksissaan käsitellään kumpaakin kuilua. Koettu palvelun laatu nähtiin yleisesti melko hyvänä tai hyvänä. Vaikka opiskelijoilla olikin huonoja kokemuksia joistain kuiluista, Lahden ammattikorkeakoulun koettu palvelun laatu on kokonaisuudessaan kuitenkin hyvä. Seuraavat kommentit kuvaavat tätä:

”LAMK:n tapauksessa näkisin, että odotettu ja koettu laatu saattaa useinkin poiketa toisistaan, mutta useimmin siihen on syynä vääränlaiset odotukset…Kuitenkin luulisin, ja itse olen kokenut, että useammin odotukset ovat melko käsi kädessä koetun palvelun kanssa.”

”Edellisissä kuiluissa kritisoin melko voimakkaasti laadun toteutumista LAMK:ssa. Nämä ajatukset ja kokemukset olivat kuitenkin vain yksittäisiä tapahtumia. Kun lasken yhteen koko opiskelijaurani LAMK:ssa, näen saaneeni melko pitkälti täydellisesti sen, mitä sieltä lähdin hakemaankin. Pääasiassa palvelu on ollut mahtavaa (tai sitten aika on jo alkanut kullata muistoja).”

”Se mitä lopulta odotin, oli kai lähinnä ammattitaitoista opetusta. Tämä onkin toteutunut ihan hyvin. Ainoastaan pienet käy-

tännön seikat kuten esimerkiksi juuri tiedottamisen ajoittainen puutteellinen toteuttaminen ovat antaneet pienen negatiivisen säväyksen.”

”LAMK:in palvelulaadussa en ole huomannut mitä kuilua. Kaikki on järjestetty niin, että opiskelijat saavat ajoissa tarvittavat tiedot ja taidot. Opettajat ovat aina saatavilla, opintotoimiston aukioloajat ovat sopivat kaikille jne… Toisin sanoen olen kokonaan tyytyväinen LAMK:in palveluista ja palvelujen laadusta.”

”Aikaisempien kokemuksieni pohjalta lukiosta, olen muodostanut tiettyjä kriteerejä hyvästä opetuksen tasosta, joita nyt vertaan lamk:n opetuksen tasoon. … Tunnit ovat olleet yleisesti ottaen tasokkaita, joten voin sanoa, että koettu palvelu on ollut sitä mitä olen odottanut.”

Koettua palvelun laatua miettiessä muutamat opiskelijat totesivat koetun palvelun laadun hyväksi ja odotustensa ylittyneen. He ovat myös saaneet vähintäänkin sen mitä alun perin lähtivät hakemaan, eli hyvää oppimista:

”Ennen kun opiskeluni alkoi LAMK:ssa, pidin sitä melko huonona ammattikorkeakouluna. Se saattoi johtua kuulopuheista, tai sitten ehkä hieman huonosta markkinoinnista. Odotukseni kuitenkin osoittautui positiivisiksi ensimmäisten viikkojen aikana, kun huomasin opiskelun olevan riittävän haastavaa ja käytännön läheistä. Toteutus ei siis vastannut mielikuviani koulusta ja odotukseni ylittyivät LAMK:n koulutuksen laadusta.”

”Koetun palvelun laadun kuilu, hankala arvioida, koska tämä on kaikista lähinnä juuri tätä päivää. Itse olen kokenut, että olen lähes saanut sen mitä tähän asti olen odottanutkin saavani, joillakin osa-alueilla on tullut jopa todella myönteisiä yllätyksiä, kun laatu on ylittänyt odotukset.”

Opiskelun todettiin antavan hyvän pohjan ammattitaidon kehittymiselle, mutta varsinainen oppiminen tapahtuu vasta työn kautta, joista yhdellä opiskelijalla alla olevien kommenttien perusteella oli myös esittää positiivinen kokemus:

”Koulumme kohdalla mielestäni koetun palvelun laadun kuilu on positiivinen, sillä sekä opiskelijan näkökulmasta että edellä mainituin perustein laatu on koettu hyväksi. Koulutus antaa valmiudet tulevaisuutta varten, mikä on myös opiskelijan näkökulmasta ensisijainen tavoite.”

”Näin viimeisen vuoden opiskelijana voin todeta saaneeni Lahden ammattikorkeakoulusta parhaat mahdolliset valmiudet työelämään. Olen jo muuttanut opiskeluni käytäntöön ja se on osoittautunut helpoksi kunnon peruspohjan ansiosta.”

Kommenteissa tuli ilmi myös, että jokunen opiskelija ei ole ollut tyytyväinen koettuun palvelun laatuun. Yhden opiskelijan mielestä LAMK on myös yliarvostettu ja opiskelija joutuu opiskelemaan liian paljon omatoimisesti koska opettajat eivät hoida työtään eli opettamista kunnolla. Opetuksen laatu saa risuja kuten seuraavat kommentit osoittaa:

”Opettaja joka puhuu yksinpuheluna oppitunnin, ei tarjoa laadukasta opetusta. Tässä on mielestäni koetun palvelun laadun kuilu, jossa koettu palvelunlaatu ei ole yhdenmukainen odotetun palvelun kanssa…”

”Koettu palvelu ei ole odotetun palvelun kanssa yhdenmukainen. Esimerkiksi oma suuntautumiseni eli johtaminen ja viestintä kokonaisuus ei ole ehkä sitä mitä odotettiin.”

”Nyt kun olen opiskellut LAMK:ssa, en pidäkkään tätä enää niin hyvänä kouluna, ja olen monesti harkinnut, että vaihtaisin koulua, mutta sitten olen vaan tullut siihen tulokseen ettei kannata, koska voihan olla että seuraava koulu ei ole yhtään parempi, vaan jopa huonompi. Olen oppinut paljon koulussa, mutta koska opiskelen hirveästi itse, niin luultavasti osaisin yhtä paljon, jos olisin ollut jossain toisessa koulussa. mielestäni LAMK on hiukan liian yliarvostettu koulu.”

”Itse hain aikoinaan LAMK:n markkinointiviestintä-linjalle, koska muissa ammattikorkeakouluissa ei juuri vastaavaa linjaa ollut. Se mitä kyseinen linja pitää tarkalleen ottaen sisällään, ei vielä silloin minulle ollut täysin selvä. Vielä tähän päivään mennessäkään kukaan ei ole minulta kysynyt mitä lopulta odotin koulussa oppivani, joten uskoisin, ettei LAMK ole tehnyt ainakaan mitään kovin tarkkaa tutkimusta siitä, mitä oppilaat opetukselta odottavat.”

Yhden opiskelijan vastauksen perusteella kielten opetukseen pitäisi panostaa enemmän, jotta opiskelijalla olisi paremmat valmiudet työskennellä yhä enemmän kansainvälistyvässä maailmassa:

”Hyvän oppimisen laatukriteereihin kuuluu riittävän kielitaidon oppiminen. Olen kuitenkin huomannut, että pärjäämme pääosin suomenkielisellä materiaalilla liiketalouden laitoksen kursseilla, lukuun ottamatta tietenkin kielikursseja. Nykyään työelämässä englannin kielen käyttö on jo lähes väistämätöntä, joten olisin toivonut saavani hieman kaupan alan termistöä laajennettua muillakin kursseilla kuin englannin kielen vaihtoehtoisilla kursseilla. En ole siis kokenut odotettua laatua riittävän hyväksi.”

Jo aiemmin opiskelijoiden vastauksissa ja mielipiteissä esille tullut huono ATK-laitteisto aiheutti palvelun laadun kuilussakin kirpeän mielipiteen, tosin asiaan on tullut parannusta:

”Muutamat asiat ovat suututtaneet ja mietityttäneet minua jo pitkän aikaa. Ensiksikin koulun tietokoneet ovat tuottaneet harmaita hiuksia jo ensimmäisestä syksystä alkaen. Tämä on vaikuttanut koetun palvelun laatuun, sillä olen sitä mieltä, että ammattikorkeakoulussa ei opiskelun ja työskentelyn esteenä saisi olla vanhentunut ja/tai rikkinäinen atk – laitteisto. Tänä syksynä asia onkin sitten mennyt paljon parempaan suuntaan kun uutta laitteistoa on saatu koululle.”

4.5 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset kuiluanalyysin pohjalta

Tässä luvussa käsittelen kuilu kerrallaan niissä esiin tulleita ongelmia ja niiden kehittämisehdotuksia. Vaikka tässä luvussa onkin keskitytty esiin tulleisiin ongelmiin ja niiden kehittämisehdotuksiin, yleisesti ottaen Lahden ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelijat olivat kuitenkin tyytyväisiä toiminnan laatuun.

Taulukko 2. Johdon näkemyksen kuilu

Ongelma	**Kehittämisehdotus**
Lahden ammattikorkeakoulun johto on etäinen	Koulun johto tekisi tulevaisuudessa itseään enemmän tutuksi opiskelijoille
Johdolla ei ole välttämättä käsitystä siitä, mitä opiskelijat opetukseltaan vaativat ja tahtovat	Rehtori ja koulutuspäälliköt ottaisivat osaa tietyin väliajoin opetukseen, jolloin käsitys opiskelijoiden vaatimuksista olisi selkeämpi ja myös palaute voitaisiin antaa suoraan niille jotka päätökset opetuksen suhteen lopulta tekevät
Palautteen vähäinen kerääminen ja palautteen käsittely	Palautteen keräämisestä ja antamisesta tehtäisiin pakollinen osa kurssia ja palautteen käsittelystä informoitaisiin opiskelijoita. Palaute kerättäisiin joko palautelomakkeilla, jolloin opiskelija voi antaa sen anonyymisti tai Repussa tehtävää palautteen antoa kehitettäisiin niin, että sen voi tehdä anonyymisti.
Palaute kyselyihin vastataan huolimattomasti ja sen enempää vastauksia miettimättä	Opiskelijoita ohjataan vastaamaan palautteeseen ajatuksella ja korostaen sitä, että vain kunnollisen palautteen pohjalta voidaan toimintaa lähteä parantamaan

Johdon näkemyksen kuilussa eniten tyytymättömyyttä opiskelijoiden vastausten perusteella herätti palautteen vähäinen kerääminen ja sen käsittely. Monet opiskelijat miettivät, että mitä palautteelle sitten tehdään kun sitä joskus kerätään kurssien päätyttyä. Tähän ongelmaan ratkaisuna on, että palautteen keräämisestä tehtäisiin pakollinen osa kurssia ja opiskelijoille kerrottaisiin miten palaute käsitellään. Myös palautteen antamista esim. Repun kautta pitäisi kehittää niin, että sen voi tehdä anonyymisti. Palautteisiin tulisi myös reagoida nopeasti, joka puolestaan kuroisi varmasti havaittua laatukuilua umpeen. Vastauksissa tuli esiin myös, että Lahden ammattikorkeakoulun johdolta toivottiin läheisempää lähestymistapaa oppilaita kohtaan. Jotkut opiskelijoista eivät edes tienneet rehtorin nimeä. Se taas johtaa siihen, että oppilaiden mielestä koulun johdolla ei ole käsitystä siitä, mitä oppilaat todellisuudessa koulutukseltaan tahtovat ja että mitä ”ruohonjuuritasolla” tapahtuu.

Taulukko 3. Laatuvaatimusten kuilu

Ongelma	**Kehittämisehdotus**
Hyvän laadun varmistamiseen vaadittavat tekijät eivät toimi yhteen, eli opettaja ja/tai oppilas eivät hoida osuuttaan laadun varmistamisessa	Opettajien ja oppilaiden yhteistyön merkitystä korostetaan ja siihen panostetaan kummankin osapuolen taholta, jotta laatuvaatimusten kuilu pienenisi. Opettajat informoivat muutoksista ja viivytyksistä opiskelijoita tehokkaammin
ATK-laitteiden huono kunto ja toimimattomuus huonontavat hyvän oppimisen tavoitetta	ATK-laitteisiin panostettaisiin jotta turhat ongelmat ja hidasteet saataisiin poistettua

Laatuvaatimusten kuilussa tyytymättömyyttä herätti opiskelijoiden vastausten perusteella se, että opettaja ja/tai opiskelija eivät hoida aina omaa osuuttaan hyvän laadun varmistuksessa. Tähän ongelmaan ratkaisuna on, että opettajien ja oppilaiden yhteistyön merkitystä korostetaan ja siihen panostetaan kummankin osapuolen taholta, jotta laatuvaatimusten kuilu pienenisi. Atk- laitteiden huono kunto ja ajoit-

tainen toimimattomuus huonontavat myös osaltaan hyvän oppimisen eli hyvän laadun varmistuksen tavoitetta. Ratkaisuna tähän on se, että atk- laitteisiin panostettaisiin ja huonojen laitteiden tilalle hankittaisiin uusia, jotta turhat ongelmat ja hidasteet hyvän laadun varmistuksessa saataisiin poistettua.

Taulukko 4. Palvelun toimituksen kuilu

Ongelma	**Kehittämisehdotus**
Opettajat myöhästyvät tunneilta tai peruvat niitä toistuvasti	Opettajat pitävät kiinni sovituista lähiopetustunneista ja tulevat tunneille ajoissa
Oppilaat eivät ole vastaanottavaisia, eivätkä osallistu lähiopetukseen	Opettajat painottavat lähiopetuksen tärkeyttä ja yrittävät saada oppilaat kiinnostumaan aiheesta
Reppu ja Winha Wille eivät toimi kunnollisesti	Kyseisten sovellusten kehittämiseen panostetaan, jotta niiden käytöstä saadaan kaikki mahdollinen hyöty irti
Joitakin kursseja järjestetään liian harvoin jolloin opinnot venyvät	Kurssien suunnitteluun ja toteutukseen panostetaan enemmän, jolloin kurssien suorittaminen helpottuu ja pysytään aikatauluissa

Palvelun toimituksen kuilussa eniten ajatuksia ja tyytymättömyyttä herätti se, että jotkut opettajat peruvat toistuvasti lähiopetustuntejaan tai myöhästyvät niiltä. Tämän asian kokivat erityisen haitalliseksi ne oppilaat, jotka oppivat parhaiten lähiopetuksessa. Parannusehdotuksena onkin, että oppilaat sekä opettajat pitävät kiinni laaditusta kurssin etenemisaikataulusta, jossa on määritelty sekä lähi- että etäopetuskerrat. Opiskelijoiden vastausten perusteella tyytymättömyyttä herätti myös koulutusta tukevien sovellusten, Repun ja Winha Willen, ajoittainen toimimattomuus. Nämä sovellukset ovat nykyään niin keskeisessä asemassa ja jokapäiväisessä käytössä, että niiden kehittämiseen tulisi panostaa, jotta niistä saisi kaikki osapuolet parhaan mahdollisen hyödyn irti. Vanhempien vuosikurssien opiskelijoi-

den kesken tyytymättömyyttä herätti myös joidenkin kurssien vähäinen toteutus, joka johtaa opintojen venymiseen. Nämä tietyt kurssit tulisikin selvittää, jotta mahdollista lisäopetusta pystyttäisiin järjestämään ja näin ehkäisemään opintojen pitkittyminen.

Taulukko 5. Markkinointiviestinnän kuilu

Ongelma	**Kehittämisehdotus**
Markkinointiviestintä on harhaanjohtavaa ja olematonta	Markkinointiviestintään panostetaan enemmän ja sen sisältöön kiinnitetään enemmän huomiota, myös sisäistä markkinointia parannettaisiin
Kurssikuvauksissa käytetty ylistyssanoja mitä kurssin sisältö ei ole vastannut	Kurssikuvaukset laaditaan totuudenmukaisesti ja siinä luvatut asiat toteutetaan

Markkinointiviestinnän kuilussa tyytymättömyyttä herätti markkinointiviestinnän harhaanjohtavuus ja vähäisyys. Opiskelijat olivat pohtineet tätä myös sisäisen markkinoinnin kannalta. Kehittämisehdotuksena tähän olisikin, että sekä ulkoiseen että sisäiseen markkinointiin panostettaisiin ja sen sisältöön kiinnitettäisiin enemmän huomiota. Tämä koskettaa myös jonkin verran kurssikuvauksia, joissa on käytetty ylistyssanoja, mutta sisältö ei ole vastannut kuvausta. Tähän ongelmaan ratkaisuna on se, että kurssikuvaukset laaditaan totuudenmukaisesti ja niissä luvatut asiat toteutetaan.

Taulukko 6. Koetun palvelun laadun kuilu

Ongelma	Kehittämisehdotus
Huono kokemus yhdestä osa-alueesta vaikuttaa negatiivisesti koettuun kokonaislaatuun	Pyritään karsimaan osatekijät, jotka turhaan huonontavat koettua kokonaislaatua
Opetusta ei koeta kokonaisvaltaisesti tyydyttävänä	Opetuksen laatuun panostetaan entisestään, esimerkkinä kielten opetuksen lisääminen
Huono ATK-laitteisto vaikuttaa koettuun kokonaislaatuun negatiivisesti	Tämä ongelma pystytään parantamaan melko helposti ja se parantaisi koettua kokonaislaatua entisestään

Viimeisessä, eli koetun palvelun laadun kuilussa, opiskelijat olivat pohtineet ammattikorkeakoulun toimintaa kokonaisuutena. Siihen oltiinkin yleisesti ottaen tyytyväisiä. Opiskelijoiden vastauksista tulikin esille, että huono kokemus yhdestä osa- alueesta vaikuttaa negatiivisesti koettuun kokonaislaatuun. Tässä yksinkertainen, mutta hankalasti toteutettava kehittämisehdotus on, että pyritään karsimaan ne osatekijät, jotka turhaan huonontavat koettua kokonaislaatua. Myös tässä kuilussa esille tuli tyytymättömyys atk- laitteistoa kohtaan. Tämä ongelma pystytään ratkaisemaan melko helposti, ja se parantaisi koettua kokonaislaatua entisestään.

5 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön aiheena oli palvelu, palvelun laatu ja palveluiden laadun analysointi kuiluanalyysin avulla. Työn alussa selvitettiin, mitä palvelu ja palvelun laatu merkitsee käsitteenä.. Seuraavaksi selvitettiin mitä palveluiden laadun analysointi kuiluanalyysin avulla tarkoittaa, ja mitä kuiluja se pitää sisällään.

Palvelut ovat käsitteenä vaikeasti määriteltävissä, mutta tiettyjä ominaispiirteitä palveluilla on. Palvelun erityisominaisuuksista keskeisimpänä ovat sen aineettomuus, heterogeenisuus, ainutkertaisuus sekä tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus. Sen tuotanto ei ole sidottuna fyysiseen tuotteeseen. Palvelu on sellainen toimenpide tai hyöty, jonka toinen osapuoli voi tarjota toiselle ja joka ei johda omistusoikeuteen. Palvelun laadun määrittelevät asiakkaiden kokemukset. Kuiluanalyysimallia käytetään palvelun laadun osatekijöiden kartoittamiseen ja laatuongelmien lähteiden analysointiin. Hyvä laatu saavutetaan silloin, kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua. Laatua voidaan pitää huonona silloin, kun asiakkaan odotukset eivät täyty. Tällöin syntyy laatukuilu.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli antaa mahdollisimman selkeä ja kokonaisvaltainen kuva palveluista ja niihin liittyvistä laatutekijöistä. Tavoitteena oli selvittää Lahden ammattikorkeakoulun toiminnan laatua opiskelijoiden näkökulmasta laatukuilumallin avulla.

Opinnäytetyön päätavoitteena oli selvittää Lahden ammattikorkeakoulun laatukuiluja liiketalouden opiskelijoiden näkökulmasta. Tämä havaittiin tarpeelliseksi, kun opiskelijat olivat Palvelujen markkinointi ja johtaminen -kursseilla toteutetuissa tehtävissä pohtineet Lahden ammattikorkeakoulun toiminnan laatukuiluja ja esittäneet omia näkemyksiään niistä. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Empiirisen osuuden pohjana toimi Zeithamlin, Berryn & Parasuramanin

kehittelemä käsitteellinen palvelunlaadun malli - kuiluanalyysimalli, jossa toimintaa pohditaan viiden erilaisen kuilun avulla.

Suurin osa opiskelijoiden palautteesta oli positiivista ja vastauksista voitiin havaita, että opiskelijat ovat tyytyväisiä Lahden ammattikorkeakoulun toiminnan laatuun. Erityisesti voimme huomata, että LAMK:n tärkeimpään palveluun, eli hyvään opetukseen, opiskelijat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä. Opiskelijoilta saatujen vastausten perusteella Lahden ammattikorkeakoulun toiminnan laadussa havaittiin muutamia ongelmia, jotka liittyivät pääsääntöisesti palautteen keräämiseen ja käsittelyyn sekä atk- laitteiden toimivuuteen. Nopea ongelmiin ja palautteisiin reagoiminen kuroisi varmasti havaittuja laatukuiluja umpeen. Lisäksi opiskelijoille tulee tunne, että heidän antamallaan palautteella on aidosti merkitystä. Muihin tutkimuksessa havaittuihin ongelmiin on esitetty parannusehdotuksia johtopäätökset ja kehittämisehdotukset -osiossa.

Työn tehtävänä oli selvittää Lahden ammattikorkeakoulun toiminnan laatu liiketalouden opiskelijoiden näkökulmasta, käyttäen apuna kuiluanalyysimallia. Vastaukset olivat yleisesti ottaen positiivisia ja opiskelijat olivat tyytyväisiä Lahden ammattikorkeakoulun toiminnan laatuun. Lahden ammattikorkeakoulu voi halutessaan kehittää toimintaansa saatujen tulosten ja parannusehdotusten avulla.

LÄHTEET

Painetut lähteet:

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. 2. uudistettu painos. Jyväskylä: Vastapaino.

Grönroos, C. 2003. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY.

Grönroos, C. & Järvinen, R. 2001. Palvelut ja asiakassuhteet markkinoinnin polttopisteessä. Vantaa: Kauppakaari Oyj.

Grönroos C. 2000. Service management and marketing. 2. painos. Wiley, England.

Hirsjärvi, S. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Gummerus.

Holmberg, E & Ellonen, E-M. 1994. Erilaisia hinnoittelumenetelmiä myynnin onnistumiselle. Helsinki: Mi- Education.

Horovitz, J. 1991. Kohti nollavirhettä palvelun laadussa. Pariisi, Ranska.

Kinnunen, R. 2003. Palvelujen suunnittelu. Vantaa: WSOY.

Kotler, P & Keller, K – L. 2006 Marketing Management . 12. painos. Pearson Education Ltd, New Jersey.

Kuusela, H. 2000. Markkinoinnin haaste. Helsinki: WSOY.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. Uudistettu painos. Hämeen-

linna: Talentum Media Oy.

Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2003. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. 1.-3. Muuttamaton painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Peltola, H. 2007. Palveluloisto ja kiehtomisen aito taito. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Rissanen, T. 2005. Yrittäjän käsikirja - hyvällä palvelulla kannattavuutta ja kilpailukykyä. Vaasa: Pohjantähti.

Rope, T & Vahvaselkä, I. 1994. Suunnitelmallinen markkinointi: suunnittelu, tutkimus ja kansainvälistyminen. Porvoo: WSOY.

Sipilä, J. 1996. Asiantuntijapalvelujen markkinointi. Porvoo: WSOY.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Tammi.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Zeithaml, V.A., Berry, L.L. & Parasuraman, A. 1988. Conceptual model of service quality – the gap analysis model. Journal of Marketing.

Äyväri, A., Suvanto, P. & Vitikainen, M. 1995. Markkinoi palveluja.
Toinen uudistettu painos. Porvoo: WSOY.

Sähköiset lähteet:

Kauppi, A & Huttula, T. Laatua ammattikorkeakouluihin. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 7:2003. [Viitattu 26.3.2009].
Saatavissa: http://www.kka.fi/files/123/KKA_703.pdf

Lahden ammattikorkeakoulu. Hyvän oppimisen strategia. 2006. [Viitattu 1.4.2009]. Saatavissa:
http://reppu.lamk.fi/mod/resource/view.php?inpopup=true&id=51966

Saarela, M., Jaatinen, P., Juntunen, K., Kauppi, A., Otala, L., Taskila,V., Holm K & Kajaste, M. 2:2009. Ammattikorkeakoulujen koulutuksen laatuyksiköt 2008–2009. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja. [viitattu 26.3.2009]. Saatavissa: http://www.kka.fi/files/668/KKA_209.pdf .