

Nykytilakartoitus
sukellusliikkeiden palvelun
laadusta Sri Lankassa

Kohdealueina Hikkaduwa & Mirissa

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketaloudenala
Kansainvälinen kauppa
Opinnäytetyö
Syksy 2016
Petri Salimäki

Lahden ammattikorkeakoulu
Kansainvälinen kauppa

SALIMÄKI, PETRI:

Nykytilakartoitus sukellusliikkeiden
palvelun laadusta Sri Lankassa
Kohdealueina Hikkaduwa & Mirissa

Kansainvälisen kaupan opinnäytetyö, 52 sivua, 7 liitesivua

Syksy 2016

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivisiin tutkimusmenetelmiin perustuva tapaustutkimus. Opinnäytetyön aiheena oli sukellusliikkeiden palvelun laadun analysointi Sri Lankassa. Kohdealueiksi tutkimukselle valittiin Hikkaduwa, sekä Mirissa. Työn tavoite oli tutkia alueella toimivien sukellusliikkeiden palvelun laatua ja laatia nykytilakartoitus toiminnan laadusta yleisellä tasolla. Työ tehtiin omasta aloitteesta, eikä sille ollut tilaajaa.

Tutkimuksellisen opinnäytetyön teoriapohja rajattiin koskemaan kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän periaatteita, palvelua, laadukkaan palvelun konseptia, sekä palvelun laadun mittaamista. Aineistonkeruumenetelmiksi valittiin asiakashaastattelut, sekä alueella suoritettu kenttätutkimus. Tutkimustyö suoritettiin Sri Lankassa kohdealueilla syksyn 2016 aikana. Tutkimusaineistoa kerättiin kuukauden verran aluetta kohden.

Opinnäytetyön taustalla oleva tutkimusaineisto analysoitiin työn teoriapohjan mukaisin keinoin. Analysoinnin tukena käytettiin kvantitatiivista analysointimenetelmää, jolla lisättiin tulosten objektiivisuutta, sekä mahdollistettiin tulosten selkeämpi vertailu ja tulkinta.

Tutkimustulosten valossa voidaan Hikkaduwan sukellustoiminnan palvelun laadun yleistä tasoa pitää huomattavasti parempana kuin Mirissan. Alueiden yleinen sukellustoiminnan taso ei kuitenkaan pärjää palvelun laadun vertailussa kansainvälisen kilpailun määrittämän tason kanssa.

Opinnäytetyö toteutti tutkimustehtävänannon asettamat tavoitteet rajauksineen. Opinnäytetyötä voidaan siis kuvailla objektiivisesti onnistuneeksi. Työssä hyödynnettyjä tutkimusmenetelmiä voidaan soveltaa palvelun laadun yleiseen mittaamiseen ja kehittämiseen jatkossakin. Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää jatkotutkimusten muodossa tai se voidaan myydä sellaisenaan alueen toiminnasta kiinnostuneelle osapuolelle.

Asiasanat: laitesukellus, palvelu, palvelun laatu, Sri Lanka

Lahti University of Applied Sciences
International trade

SALIMÄKI, PETRI:

Current state analysis of dive shop
service quality in Sri Lanka
Target domain: Hikkaduwa & Mirissa

International Trade, bachelor thesis 52 pages, 7 pages of appendices

Autumn 2016

ABSTRACT

This thesis is a case study accomplished by the means of qualitative research methods. The subject for this case study was to analyse the service quality of the scuba diving industry in Sri Lanka. The target domains for the research were chosen to be Hikkaduwa and Mirissa. The goal for this case study was to analyse service quality and to create a current state analysis of the quality in services in the scuba diving industry in the chosen areas. This case study was accomplished by the initiative of the researcher and there was no third party involved.

The theory base for this thesis was limited to refer only to the principles of qualitative research methods, service, the concept of quality in service and measuring service quality. The chosen data collection methods were customer interviews and a field study conducted by the researcher. The research was executed in the target domains during the autumn of 2016. The research material was gathered during one month in each designated areas.

The research material was analysed by the means of the theory base in this thesis. In support of the analysis a quantitative analysing method was used to increase objectivity in results and to enable more transparent comparison and interpretation of the results.

In light of the research results it is possible to say that the general level of the service quality within dive shop operators in Hikkaduwa is much higher than in Mirissa. However, the general level of quality in services in the target domains does not cope in comparison with the level of service quality set by international competition.

This research accomplished the goals set by the research assignment with its limitations. This thesis can so be described objectively as successful. The research methods utilized in this work can be generally applied to measuring and enhancing service quality in the future. This research can be utilized in further research or it can be sold to a third party as a whole.

Key words: scuba diving, service, service quality, Sri Lanka

SISÄLLYS

TERMILUETTELO	1
1 JOHDANTO	2
2 SRI LANKA	4
2.1 Hikkaduwa	5
2.2 Mirissa	6
3 LAADUKAS PALVELU	7
3.1 Laadukas palvelu	7
3.2 Palvelun laadun mittaaminen	8
3.2.1 SERVQUAL menetelmä	10
3.2.2 GAP analyysi	11
4 KVALITATIIVINEN TUTKIMUS	14
4.1 Aineistolähtöisyys	14
4.2 Hypoteesittomuus	15
4.3 Triangulaatio	16
4.4 Validiteetti	16
4.5 Reliabiliteetti	17
4.6 Saturaatioperiaate	17
4.7 Litterointi	18
5 SUKELLUSLIIKKEIDEN PALVELUN LAATU HIKKADUWASSA JA MIRISSASSA	19
5.1 Tutkimuksen Suorittaminen	19
5.1.1 Haastattelut	20
5.1.2 Haastattelun teemat	22
5.2 Aineiston analysointi	24
5.3 Tutkimustulokset	26
5.3.1 Hikkaduwa	26
5.3.2 Mirissa	32
5.3.3 Alueittainen vertailu	38
5.4 Luotettavuustarkastelu	40
5.5 Johtopäätökset ja jatkotoimenpiteet	43
6 YHTEENVETO & POHDINTAA	47
LÄHTEET	49

Verkkajulkaisut	49
Verkkosivut	50
LIITTEET	53
LIITE 1 - Teemahaastattelurunko	
LIITE 2 – Teemahaastattelurunko englanniksi	
LIITE 3 – Tunnistetiedot	
LIITE 4 – Analysointitaulukko, tyhjä	
LIITE 5 – Analysointitaulukko, välivaihe	
LIITE 6 – Analysointitaulukko, loppu	

TERMILUETTELO

Sukelluksen ammattisanasto on monelle lajista tietämättömälle hankala omaksua. Tästä syystä päädyttiin avaamaan joitain avainkäsitteitä lukijan ymmärryksen varmistamiseksi.

Laitesukellus – tekstissä usein ”sukellus”

Laitesukellus on harrastus, joka vie sukeltajan vedenalaiseen maailmaan. Lajia voi harrastaa monella tavalla, monenlaisissa vesistöissä ja ympäristöissä. Turvallinen laitesukellus edellyttää asiaankuuluvan koulutuksen. (Sukeltajaliitto ry 2016.)

PADI – Professional Association of Diving Instructors

PADI on maailman johtava laitesukeltajakoulutus organisaatio. PADI sertifikaatti on sukelluslisensteistä halutuin ja arvostetuin maailmassa ja lisenssi tunnustetaan ja hyväksytään ympäri maailmaa. Kaikki PADI ohjelmat noudattavat tiukkaa tarkkailtua opetuksellista standardia, jolla saavutetaan maailmanlaajuinen, johdonmukainen laatu. (PADI 2016a, PADI 2016h.)

Sukelluskurssi

Laitesukelluksessa on tarjolla erilaisia kursseja. Yleisimmät suoritettut kurssit ovat Discover Scuba Diving (DSD), Open Water Diver (OWD) ja Advanced Open Water Diver (AOWD). DSD – kurssi on laitesukelluksen alkeiskurssi. Kurssilla opitaan perus taidot ja turvallisuuskäytännöt, jotta voidaan sukeltaa ohjaajan valvonnassa. Kurssi ei oikeuta sukelluslisensteihin. OWD – kurssi on ensimmäisen tason sukelluskurssi, jonka suorittaminen oikeuttaa sukelluslisensteihin. AOWD – kurssin tarkoitus on kehittää sukeltajan taitoja ja varmuutta veden alla. Kurssiin liittyy erilaisten erikoistaitojen kehitys, kuten muun muassa syväasukellus ja merenalainen navigointi. (PADI 2016b, PADI 2016c, PADI 2016f.)

Divemaster – tekstissä usein ”sukellusopas”

Divemaster koulutus on ensimmäinen taso ammattimaista koulutusta. Kurssilla opitaan sukellustietoa, johtamista ja valvomista. Kurssin tarkoitus on luoda roolimalleja sukeltamiseen. Divemasterin tehtävä on johtaa ja valvoa muita sukellusaktiviteeteissa, sekä avustaa sukeltajakoulutuksessa. (PADI 2016d.)

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tutkimustehtävä on arvioida sukellusliikkeiden palvelun laatua Mirissan ja Hikkaduwan alueilla, Sri Lankassa. Suoritetun tutkimustyön tavoite on luoda nykytilakartoitus sukellusliikkeiden palveluiden laadun yleisestä tasosta alueilla. Työ tehtiin itsenäisenä tutkimustyönä, jolle ei ollut tilaajaa.

Keino kartoittaa kohdeilmiön laatua luotiin keräämällä tutkimusaineistoa asiakashaastatteluiden sekä tutkijan suorittama kenttätutkimuksen avulla. Kerätty aineisto analysoitiin työn teoriapohjan mukaisesti. Tutkimustyö suoritettiin kvalitatiivisena tutkimuksena Sri Lankassa kohdealueilla syksyn 2016 aikana.

Tutkimustyö on rajattu Hikkaduwan ja Mirissan alueilla sijaitsevaan sukellusbisnekseen ja sen palvelun laadun analysointiin. Tutkimus ei laajuutensa takia koske koko Sri Lankan alueella tapahtuvan sukellusbisneksen arviointia. Aineiston pääasiallinen kerääminen rajattiin koskemaan paikkakuntien parhaaksi tunnettuja sukellusyhtiöitä, joita Mirissasta valittiin yksi ja Hikkaduwasta kolme. Myös alueen yleistilanne kartoitetaan.

Tutkimuksen kohdealueiden valinta tehtiin pääasiassa alueiden hyvän sijainnin perusteella. Sukellusharrastus Sri Lankassa on kausiluontoista, joten tutkimukselle oli elintärkeää valita alue, jonka sukelluskausi oli käynnissä, tai tuli käynnistymään tutkimuksen aineistonkeruu vaiheessa. Muut syyt kyseisten alueiden valintaan olivat Mirissan maine eräänä maailman parhaana valaiden katselupaikkana sijaintinsa suhteen, sekä sen kaunis ranta. Hikkaduwa valittiin, koska se on maan ensimmäinen kohde, johon turismi keskittyi ja se on myös tunnettu hyvänä sukelluskohteena.

Tutkimustyö suoritetaan kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän periaatteita noudattaen. Tulosten analysoinnissa käytetään hyödyksi myös kvantitatiivista lähestymistapaa. Tutkimusta koskeva teoriaosuus rajattiin

kvalitatiivisen tutkimustavan periaatteisiin, palvelun ja laadukkaan palvelun konseptin analysointiin, sekä laadukkaan palvelun mittaamisen menetelmiin.

Työtä innoitti tutkijan kiinnostus laadukkaan palvelun määritelmää, sekä sukellusharrastusta kohtaan. Kohde maaksi valittiin Sri Lanka maan halvan hintatason, lämpimän ilmaston, monipuolisten vesiuheilumahdollisuuksien ja sen nykytilanne kasvavana turistikohdeena maata vuosikymmeniä vaivanneen sisällissodan jälkeen. Tutkijaa kiinnosti myös maan selviytyminen vuoden 2004 Intian valtameren maanjäristyksen aiheuttaman tsunamin jäljiltä.

Tutkijalla on suoritettuna AOWD-sukelluskurssi (katso termiluettelo) ja taustalla on noin 40 aikaisempaa sukellusta. Sukellukset on suoritettu kahdeksassa eri yrityksessä, neljässä eri Aasian maassa, viimeisen kolmen vuoden aikana. Tutkijan suorittama kenttätutkimus pohjautuu aiemman kokemuksen perusteella luotuun käsitykseen ammattimaisesta palvelun laadusta.

2 SRI LANKA

Sri Lanka on saarivaltio, joka sijaitsee Intian kaakkoispuolella. Sen lainsäädöllinen pääkaupunki on Sri Jayewardenepura Kotte (lyhyesti Kotte) ja kaupallinen pääkaupunki on Colombo. Maan väkiluku on noin 21.5 miljoonaa asukasta ja suurin osa maan asukkaista ovat joko hinduja tai buddhalaisia. Virallisina kielinä toimivat sinhala ja tamil. Sri Lankan valtiomuoto on sosialistinen tasavalta ja käytetty valuutta on Sri Lankan rupia (LKR). (Pallontallaajat 2014.)

Rantaviivaa Sri Lankalla on melkein 1600 km, joka tekee maasta unelma kohteen vesiurheilua harrastaville. Maan ilmastoon suurimman vaikutuksen tekevät kaksi monsuunikautta, jotka tuovat mukanaan vesisateet maan kahdelle kulmalle eri aikoina. Koillistuulen puhaltaessa, maan lounaisosa on aurinkoinen ja meri rauhallinen marraskuusta maaliskuuhun, kun taas lounaistuulen aikana maan koillisosan ilmasto suosii auringolla ja rauhallisella merenkäynnillä. (Sri Lanka Tourism Promotion Bureau 2016.) Sri Lankan keskilämpötila on vuoden ympäri 25-30 celsius asteen tuntumassa (Pallontallaajat 2014).

Sri Lanka on ympärivuotinen sukelluskohde (Morning Star Mirissa 2015) ja sukeltamisen mahdollisuus löytyy suurimmasta osasta Sri Lankan rantakohteista, vaikka maa ei maailmanluokan sukelluskohdeena olekaan tunnettu. Vesistöjen tarjoamat koralliriutat eivät ole kauneimmasta päästä, mutta sukelluksilla on mahdollisuus nähdä paljon kaloja. (Helin 2016.)

Sukellusliikkeillä on usein käytössä pieniä veneitä, jotka voivat viedä kerrallaan kuusi sukeltajaa kohteille. Osa liikkeistä on kuitenkin valmistautunut viemään isompia ryhmiä kerrallaan ja käyttävät veneitä, joihin mahtuu 15 sukeltajaa muun miehistön lisäksi. Venematka useimmille sukelluskohteille kestää 10-45 minuuttia kohteesta riippuen. Retket aloitetaan aamulla ja niillä on mahdollisuus suorittaa useampi sukellus. (Morning Star Mirissa 2015.)

Suosituimpia sukelluskohteita ovat lounaisosassa sijaitseva Hikkaduwa ja länsirannikolla oleva Trincomalee. Maan sukellusturismi on kuitenkin vielä melko lailla alkutekijöissä, mutta sen kasvu on odotettua. Sri Lanka on tunnettu hylkysukelluksesta, jonka saralta siltä löytyykin eniten tarjottavaa. (Helin 2016.)

Historian kirjojen mukaan, kolonialismin ja toisen maailmansodan aikana Sri Lankan rannikon sanotaan vaatineen yli kahdensadan laivan kohtalon. Osa löytyneistä aluksista ovat hajonneet taukoamattoman merenkäynnin takia, mutta merielämä näillä kohteilla on runsasta ja voi hyvin. (Morning Star Mirissa 2015.)

2.1 Hikkaduwa

Hikkaduwa on pieni kylä, noin sata kilometriä Colombosta etelään (Lakpura Travels 2015), joka sijaitsee maan lounaisosassa.

Rannikkokaupunki on yksi Sri Lankan ensimmäisistä matkailun käyttöön kehittyneistä rantakohteista ja se on edelleen turistien suosiossa.

Hikkaduwa on kuuluisa vilkkaasta yöelämästään ja se on myös yksi Sri Lankan suosituimmista sukelluskohteista. (Paradise Reporters Oy 2016.)

Runsaat majapaikat rannan edustalla ja maine Sri Lankan toiseksi parhaana surffikohteena on nostanut Hikkaduwan suosiota ilmiselvästi. Lomakohde alue on nielaissut allensa viereiset kylät, hotellien, kauppojen, ravintoloiden ja majatalojen kaistale on jo neljä kilometriä pitkä. Rannat Hikkaduwassa ovat hienot ja leveät, sekä uiminen on turvallista, vaikka eteläisessä päädyssä virtaukset voivatkin olla vahvoja. Snorklaus ja sukeltaminen ovat suosituimpia ajanvietto kohteita alueella ja nähtävissä on monia kalalajeja, sekä suuria kilpikonnia (Lakpura Travels 2015).

Hikkaduwa on Sri Lankan lounaisosan ensisijainen sukelluskohde ja se on kuuluisa sen edustalla olevasta riutasta, joka on maan ensimmäinen rauhoitettu merialue. Hikkaduwa on myös lähellä monia historiallisia haaksirikkoutuneita laivoja, jotka ovat helposti saavutettavissa. (Poseidon

Diving Station Sri Lanka 2016b, Poseidon Diving Station Sri Lanka 2016d.)

Hikkaduwan sukelluskohteet ovat monipuolisia, tarjolla on koralliriuttoja, erilaisia kivimuodostelmia, luolia ja monia laivanhylkyjä. Sukelluskohteena Hikkaduwa sopii niin aloittelijoille, kuin kokeneille sukeltajille, sillä kohteiden syvyys vaihtelee runsaasti. Sukeltaja voi nähdä Hikkaduwan alueella monipuolista merenelämää, sillä alueella liikkuu kilpikonnia, mureenoita, rauskuja ja laaja kirjo erilaisia kalalajeja. (Poseidon Diving Station Sri Lanka 2016c, Poseidon Diving Station Sri Lanka 2016d.)

2.2 Mirissa

Mirissa sijaitsee lähellä Sri Lankan eteläistä kärkeä, vain noin 200 kilometrin päässä päiväntasaajasta. Sen pieni, sirpin muotoinen trooppinen hiekkaranta tarjoaa yhden Sri Lankan kauneimmista auringonnousuista ja -laskuista, joten se on täydellinen paikka rentoutua ja unohtaa arjen kiireet. (Mirissa.Com 2016.)

Sen lisäksi, että Mirissa on kuuluisin rantakohde Sri Lankan eteläkärjessä, on se myös yksi maailman parhaista paikoista sijaintinsa perusteella katsella valaita (Paradise Reporters Oy 2016). Intian valtameren lämpimissä vesissä voi nähdä monenlaisia valaita, kuten sinivalaita, sillivalaita, kaskelotteja ja joskus jopa miekkavalaita. Valaidenkatselu retkillä on myös hyvät mahdollisuudet nähdä muita mielenkiintoisia merieläimiä kuten kilpikonnia ja monenlaisia delfiinejä. (Whale Watching Mirissa 2016.)

Sukeltaminen Mirissan alueella on monipuolista ja sopii niin aloittelijalle, kuin kokeneemmallekin sukeltajalle. Alueella on tarjota erilaisia sukelluskohteita, kuten suuria vedenalaisia kivimuodostelmia ja luolia. Näillä kohteilla merenelämä on monipuolista ja nähtävillä on niin pientä, kuin suurtakin. Alueella liikkuu valaita, haita, rauskuja, kilpikonnia, äyriäisiä ja lukematon määrä eri kalalajeja. (Poseidon Diving Station Sri Lanka 2016a.)

3 LAADUKAS PALVELU

Hyödyke on käsin kosketeltava asia, jota asiakas käyttää saavuttaakseen halutun lopputuloksen. Yritykset jotka myyvät hyödykkeitä, usein tarjoavat monia palveluita mahdollistaakseen tämän. Palvelu on lopputulos, jota asiakkaat haluavat ja se nähdään usein asiakkaan ja palveluntarjoajan välisenä vuorovaikutuksena. (Harvey 1998, 583.)

Palvelu on keino luoda lisäarvoa asiakkaalle tarjoamalla lopputuloksia, joita asiakas haluaa saavuttaa, ilman erityisten kustannusten ja riskien omistusta (ITIL, Chavira 2013 mukaan). Toisin sanoen, kun teemme jotain toiselle, joka antaa hänelle arvoa, tai jotain mitä hän haluaa, me tarjoamme palvelua (Chavira 2013).

3.1 Laadukas palvelu

Palvelut ovat aineettomia, heterogeenisiä ja erottamattomia. Nämä tunnusmerkit on hyväksyttävä ymmärtääkseen palvelun laadun kokonaisuudessaan. (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1985, 42.)

Zeithaml (1981) mukaan suurinta osaa palveluista ei voi laskea, mitata, inventoida, testata tai määrittellä ennen myyntiä varmistaakseen laadun. Aineettomuuden takia yrityksiä voi olla vaikea ymmärtää kuinka kuluttajat näkevät heidän palvelut ja arvostelevat niiden laatua. (Parasuraman ym. 1985, 42.)

Eryityisesti ne palvelut, joissa vallitsee suuri määrä työvoimaa, ovat heterogeenisiä. Niiden suorituskyky usein vaihtelee päivittäin tuottajasta toiseen, asiakkaasta asiakkaaseen. (Parasuraman ym. 1985, 42.)

Johdonmukaisuutta palveluntarjoajan käyttäytymisessä on vaikea taata, sillä se mitä yritys aikoo tarjota, saattaa olla aivan eri kuin mitä asiakas saa (Booms & Bitner 1981, Parasuraman ym. 1985, 42 mukaan).

Tuottaminen ja kuluttaminen ovat monenlaisissa palveluissa erottamattomia (Regan 1963; Grönroos 1978; Carmen & Langeard 1980;

Upah 1980, Parasuraman ym. 1985, 42 mukaan). Tämän seurauksena palvelun laatua ei suunnitella tuotantolaitoksella ja toimiteta koskemattomana kuluttajalle (Parasuraman ym. 1985, 42).

Työvoimapainotteisissa palveluissa laatu esiintyy palvelun tarjonnan aikana, usein palveluntarjoajan ja asiakkaan välisenä kanssakäymisenä (Lehtinen & Lehtinen 1982, Parasuraman ym. 1985, 42 mukaan). Palvelua tarjoavalla yrityksellä saattaa myös olla vähemmän mahdollisuuksia johtaa laatua aloilla, joissa asiakkaan osallistuminen on voimakasta, koska asiakas vaikuttaa prosessiin. Tämän kaltaisissa tilanteissa asiakkaan panoksella on kriittinen merkitys palvelun suorituskyvyn mittaamisessa. (Parasuraman ym. 1985, 42 mukaan.)

1980-luvun jälkeen, korkealaatuisen palvelun tarjoaminen on nähty edellytyksenä yrityksen menestykselle ja ehkä jopa hengissä pysymiselle (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1988, 13). On hankalaa määritellä jälleenmyyjä, joka ei tarjoaisi minkäänlaista palvelua. Osa palveluntarjoajista tarjoavat helpottavia palveluita, kuten myynnin avustusta ja kuljetuspalvelua. Toiset taas myyvät suoraan palveluita, helpottavien palveluiden lisäksi. Jotkut taas myyvät vain palveluita. Palvelun laatu on tärkeä osa kaikkien näiden palveluntarjoajien kaupankäyntiä. Monet yritykset, kuten tavaratalot, myyvät samoja tuotteita, jolloin palvelun laatu on ensisijainen keino kasvattaa kilpailuetua. Vain palveluita tarjoavalla jälleenmyyjällä on vähän tarjottavaa, jos palvelun laatu on huono. (Berry 1986, Parasuraman ym. 1988, 30 mukaan.)

3.2 Palvelun laadun mittaaminen

Nykypäivänä kuluttajien herkkyyks lisääntyy, kilpailu kasvaa ja koventuu, sekä ammattimaiset toimintatavat yleistyvät. Näiden muutosten kautta on huomattu, että palvelun laatuun ja sen tarjoamiseen on kiinnitettävä entistä enemmän huomiota. (Brown & Swartz 1989, 92.)

Parasuraman ym. (1985, 41-46) kuvailivat palvelun laadun olevan hämärä ja epäselvä käsite, johon ei vielä löytynyt laadullista mittaamisen työkalua.

Vaikka palvelun laadun konseptin ydin ja sen määräävät tekijät ovat epämääräisiä, on sen tärkeys yrityksille ja kuluttajille heidän mukaan yksiselitteinen.

Useat tutkimukset ovat osoittaneet laadun tuoman strategisen hyödyn kasvattavan markkinaosuutta ja edistävän sijoitetun pääoman tuottoa (Phillips, Chang & Buzzel 1983; Anderson & Zeithaml 1984, Parasuraman ym. 1985, 41 mukaan). Tämän lisäksi sen on sanottu alentavan valmistuskustannuksia ja kasvattavan tehokkuutta (Garvin 1983, Parasuraman ym. 1985, 41 mukaan).

Parasuraman ym. (1985, 42) mukaan palvelun laadun taustalta löytyy kolme yleistä teemaa:

1. Kuluttajan on vaikeampi arvioida palveluiden laatua kuin hyödykkeiden.
2. Näkemys palvelun laadusta on tulos asiakkaan ennako-odotusten ja palvelutapahtuman välisestä vertailusta.
3. Laatua ei arvioida vain palvelun lopputuloksen perusteella, vaan siihen liittyy myös palvelutapahtuman arviointi.

Kun arvostelee palvelun laatua, on lopputulos yksi kahdesta: siihen joko on tyytyväinen, tai sitten ei. Vastaukset nähdään usein jatkumon vastakohtina ja sen luonteenlaatu on seurausta ennako-odotuksista ja lopputuloksesta (Oliver 1979, Brown & Swartz 1989, 92-93 mukaan). Tyytyväisyys ilmaantuu kun lopputulos joko kohtaa, tai ylittää odotukset. Tyytymättömyys ilmaantuu kun asiakkaan odotuksien ja saadun lopputuloksen välillä esiintyy ristiriitoja. (Brown & Swartz 1989, 93.)

Usein asiakkaan kokemus palvelun laadusta on kuitenkin monen tekijän summa. Asiakas vertaa tapahtumaa ennako-odotuksiinsa ja nämä ennako-odotukset voivat olla osakseen tai kokonaan asiakkaan omia, aikaisemmista kokemuksista muodostettuja tai epäsuorasti hankittuja. (Brown & Swartz 1989, 93.)

Woodruff, Cadotte ja Jenkins (1987) kuvailivat tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä kokemuksiin pohjautuvien normien mukaan. He ehdottavat, että kokemuksiin pohjautuvat normit palvelevat ja mittaavat

suorituskykyä paremmin kuin ennako-odotukset kyseisessä vastakkainasettelussa. Lisäksi he esittävät, että tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden välillä on välinpitämättömyyden vyöhyke; tunnustaen kuitenkin, että saattaa olla olemassa absoluuttinen suorituskyvyn standardi jolla kaikkia havaintoja voidaan verrata. Todellisuudessa havaintojen palvelun laadusta täytyy olla ulkona hyväksytyn suorituskyvyn alueesta, ennen kuin kokemus tulkitaan joko positiiviseksi tai negatiiviseksi. (Brown & Swartz 1989, 93.)

3.2.1 SERVQUAL menetelmä

Parasuraman ym. (1985) kehittivät 80-luvun lopulla SERVQUAL menetelmän, joka on nykypäivänä kaikista tunnetuin tapa mitata palvelun laatua. SERVQUAL kehitettiin mittaamaan palvelun laatua asiakkaan näkökulmasta. Heidän mukaan korkeatasoinen palveluntarjoaja tarjoaisi palvelujaan tasolla, joka vastaisi asiakkaan käsitystä tasosta, jolla palvelu tulisi suorittaa. (Asubonteng, McCleary & Swan 1996, 62.)

SERVQUAL on ytimekäs, luotettava ja paikkansapitävä, monialainen työkalu, jota jälleenmyyjät voivat käyttää ymmärtääkseen paremmin asiakkaan odotuksia ja näkemyksiä palvelusta, ja täten kehittää palveluitaan paremmiksi. Työkalu on kehitetty sovellettavaksi laajakirjoisesti palveluiden arvioimiseen. Se tarjoaa palvelun laatua kuvaavan viiden ulottuvuuden arviointiin kattavan perusrakenteen ennako-odotusten ja havaintojen kautta. (Parasuraman ym. 1988, 30-31.)

SERVQUAL-menetelmän viisi ulottuvuutta Parasuraman ym. (1988, 23) mukaan:

- Aineellinen: Konkreettiset toimitilat, välineet ja työntekijöiden ulkoinen olemus
- Luotettavuus: Kyky toimittaa luvattu palvelu luotettavasti ja täsmällisesti
- Reagointi: Halukkuus auttaa asiakkaita ja toimittaa pikaista palvelua
- Vaikuttavuus: Työntekijöiden tietotaito ja kohteliaisuus, kyky herättää luottoa ja varmuutta

- Empatia: Huolehtiminen, yrityksen tarjoamaa yksilöllistä huomiota ja palvelua asiakkaalle

Yrityksen käyttäessä SERVQUAL menetelmää muodostetaan kysely, johon asiakkaat vastaavat kolmiportaisen arvoasteikon mukaan (erinomainen, hyvä ja kohtalainen/huono) (Parasuraman ym. 1988, 28). Kysely muodostuu 44 kysymyksestä, jotka on jaettu kahteen osaan. Ensimmäiset 22 kysymystä liittyvät asiakkaan ennako-odotusten vahvistamiseen palvelun laadusta. Toiset 22 kysymystä liittyvät asiakkaan koettujen havaintojen vahvistamiseen palvelun laadun eri ulottuvuuksista. (Murdoch 2001, Pena, Silva, Tronchin & Melleiro 2013, 4.)

Kyselyn perusteella saadaan palvelun laatua kuvaavien ulottuvuuksien mukainen yleistieto palvelun tasosta. Ulottuvuuksien arvioinnin tueksi on lisätty kaksi peruskysymystä, ”suosittelen” ja ”ongelma”, jotka liittyvät käsitteinä oleellisesti palvelun laadun arvioimiseen. Vastaamalla kyllä ensimmäiseen kohtaan (suosittelen) ja ei toiseen (ongelma), voidaan tulkita, että palvelun laatu on koettu paremmaksi kuin muiden vastanneiden mielestä. (Parasuraman ym. 1988, 28-30.)

3.2.2 GAP analyysi

Palvelun laadun analysoinnin kautta tuotiin esille, että asiakkaan ennako-odotuksien ja tarjotun palvelun välillä esiintyy kuiluja. Näiden kuilujen takia asiakas kokee suurimman haasteen mieltääkseen tarjotun palvelun laadun erinomaisena. Kun havainnot vastaavat tai ovat korkeammat kuin ennako-odotukset, ovat kuilut pienet, jolloin tyytyväisyyttä voi havaita laadukkaan palvelun osalta. (Parasuraman ym. 1985, 44-46 mukaan.)

Gap analyysi kehitettiin tutkimaan ja selittämään ammattimaista palvelun tarjontaa ja sen laatua, sekä asiakkaan, että tarjoajan näkökulmasta. Se on tarkoituksenmukainen työkalu ja lähestymistapa tutkimaan kyseistä ilmiötä. (Brown & Swartz 1989, 92).

Parasuraman ym. (1985, 44-46) suorittaman palvelun laadun analysoinnin kautta esille nousseet viisi kuilua (gap), joiden kautta asiakas arvioi palvelun laatua:

GAP 1: Asiakkaan ennakko-odotukset – johdon käsitys; ei tiedetä mitä asiakas haluaa saada tai kokea.

Tämä kuilu viittaa asiakkaan ennakko-odotuksien ja palvelun tarjoajan näkemysten eroon. Palveluntarjoajan käsitys laadukkaasta palvelusta ei vastaa asiakkaan ennakko-odotuksia, sillä palveluntarjoaja ei välttämättä tiedä tai ymmärrä mitä asiakas palvelulta odottaa.

GAP 2: Johdon käsitys – palvelun laadun määrittely; palvelumuoto ei ole oikea, eikä se vastaa sen yleistä käsitystä.

Palveluntarjoajan käsitys laadukkaasta palvelun määritelmästä asiakkaiden ennakko-odotuksien perusteella on epä johdonmukainen. Palvelua ei osata tarjota asiakkaan ennakko-odotusten mukaisesti ja sen laatu saattaa vaihdella tapauskohtaisesti.

GAP 3: Palvelun laadun määritelmät – palvelun laatu; tarjotun palvelun laatu ei vastaa sen määritelmää.

Tarjottu palvelu ei ole linjassa ennalta määritetyn tason kanssa. Saatua palvelua ei siis vastaa vakioita tai sen laatu saattaa vaihdella.

GAP 4: Palvelun toimittaminen – ulkoinen viestintä; tarjottu palvelu ei vastaa ennalta luvattua.

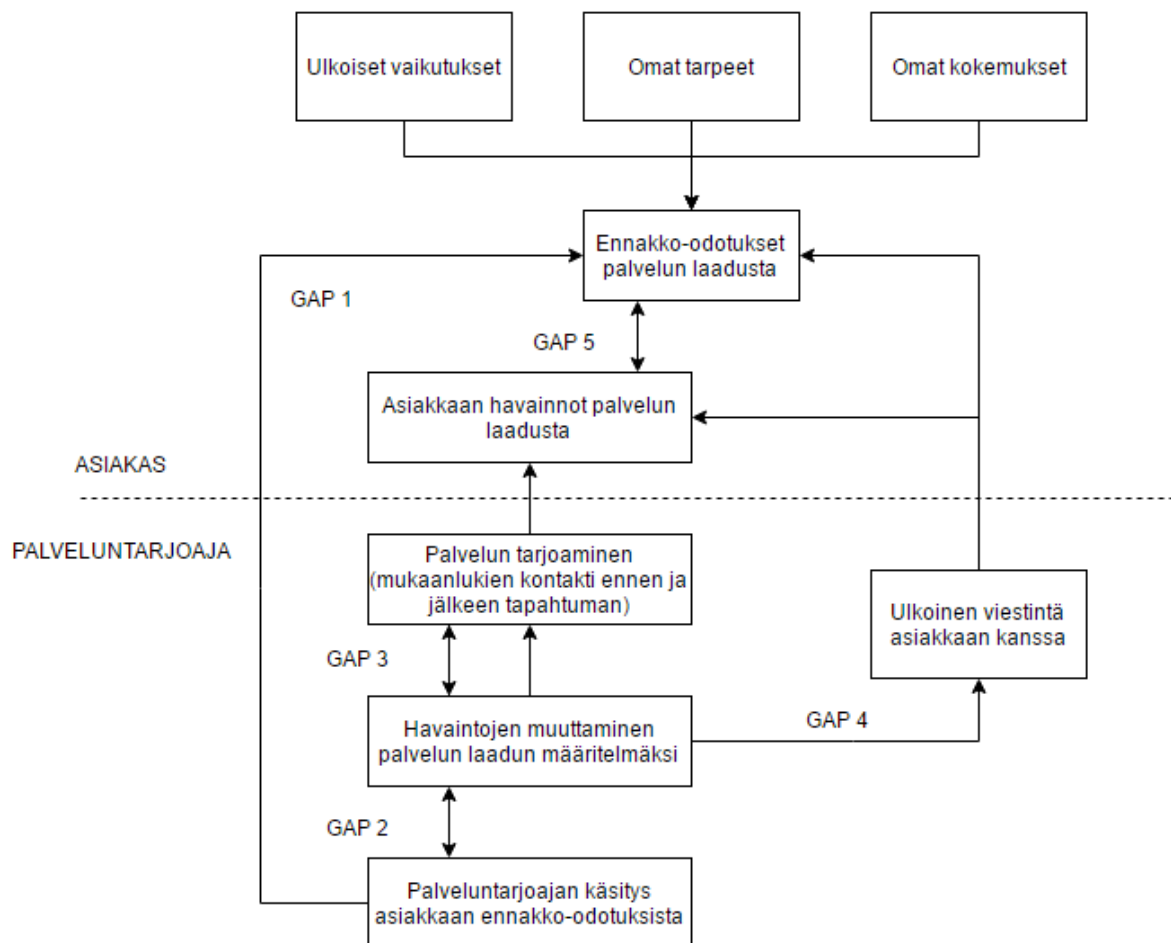
Tarjotun palvelun ja ulkoisen viestinnän välillä esiintyy kuilu. Asiakkaan kokema palvelu ei vastaa palveluntarjoajan markkinointiviestinnän luomia olettamuksia. Yrityksen ulkoinen viestintä voi vaikuttaa asiakkaan ennakko-odotuksiin, sekä asiakkaan näkemyksiin tarjotun palvelun laadusta.

GAP 5: Odotettu palvelu – koettu palvelu; asiakkaan ennako-odotukset eivät kohtaa koetun palvelun kanssa.

Tämä kuilu on neljän aiemman kuilun summa. Palvelun laatu ei vastaa asiakkaan ennako-odotuksia. Asiakas arvostelee kokemansa palvelun hyväksi, kun koettu palvelu vastasi tai ylitti hänen odotuksensa.

GAP kuvaaja

Palvelun laatukuilut on havainnollistettu seuraavalla sivulla kuviossa 1.



KUVIO 1: GAP kuvaaja (Parasuraman ym. 1985, 44).

4 KVALITATIIVINEN TUTKIMUS

Kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus on yhdenlainen tapa tutkia elämismailmaa, jonka keskiössä ovat merkitykset (Varto 1992, Saaranen-Kauppinen & Puuniekka, 5 mukaan). Aiemmat aiheesta tehdyt tutkimukset ja päätelmät, empiiriset aineistot, sekä tutkijan omat ajatukset ja päättelyt ovat Töttön (2004) mukaan kolme pääelementtiä, joista laadullinen tutkimus rakentuu (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 5 mukaan).

Laadulliseen tutkimukseen liitetään usein aineistolähtöisyys, eli induktio, kun taas teorialähtöisyys, eli deduktio, puolestaan määrälliseen. Edellä mainittu erottelu on kuitenkin melko yksinkertaistava, sillä kumpikaan tutkimustapa ei ole puhtaasti aineisto- tai teorialähtöistä. Päättelymuodot induktio ja deduktio eivät ole toistensa vastakohtia, vaan enemmänkin toisiaan tukevia, kuten ovat myös laadullinen ja määrällinen tutkimusote. Molempia tutkimusotteita ja päättelymuotoja saatetaan usein tarvita samassa tutkimuksessa, joten niitä on turha nähdä kilpailevina ja toisensa poissulkevinä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 5.)

4.1 Aineistolähtöisyys

Aineistolähtöisen tutkimuksen pääpaino on aineistossa. Periaatteen mukaan analyysiyksiköitä ei määritetä ennalta, vaan teoria rakennetaan aineiston pohjalta. Toimintatapaa kutsutaan induktiivisuudeksi. Induktiivisuus tarkoittaa sitä, että edetään yksittäisistä havainnoista yleisempiin väittämiin (Eskola & Suoranta 1998, Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 15 mukaan). Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara (2004) kuvailivat induktiivisen lähestymistavan lähtökohtaa siten, että se ei ole teorian tai hypoteesin testaamista, eikä tutkija määrittele, mitkä ilmiöt ovat tutkimukselle keskeisiä tai tärkeitä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 15).

Induktiivisessa tutkimusotteessa tutkijan tulee pysyä aineistossa ja poissulkea ennakkokäsityksiä ja teoriaa. Siihen liittyy myös päätösten reflektointi, sekä tutkimuksen luotettavuuden ja pätevyyden arviointi.

Lukijalle on saatava tarpeeksi tietoa tutkimuksen taustoista ja prosessin aikana tehdyistä valinnoista, jottei tutkimus vaikuta sattumanvaraiselta tai intuitiiviselta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 15.)

Tuomi & Sarajärvi (2002) totesivat, että ei ole mahdollista suorittaa puhdasta induktiivista päättelyä, sillä se perustuu pelkästään havaintojen kuvaamiseen, eikä siinä esiinny minkäänlaisia ennakkokäsityksiä tutkittavasta ilmiöstä. Absoluuttisen aineistolähtöisen tutkimuksen toteuttamisen tekee vaikeaksi se, että tehdyt havainnot ovat teoriapitoisia jo yleisesti hyväksytyyn ajatuksen mukaan. Objektivisia havaintoja ei ole siis olemassa, sillä tutkijan käyttämät käsitteet ja menetelmät ovat vaikuttaneet tuloksiin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 15.)

4.2 Hypoteesittomuus

Eskolan ja Suorannan (1998) määritelmän mukaan hypoteesittomuus tarkoittaa sitä, että tutkijalla ei ole vahvoja ennako-oletuksia tutkimuksen tuloksista, eikä hän lähde testaamaan tai todistamaan jotakin ennalta määriteltyä teoriaa otoksessa (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 13-14). Laadullisen tutkimuksen tavoite ei ole kausaalisuhteiden muodostaminen, vaikka siinä voidaankin satunnaisesti koetella jotain tiettyä teoriaa ja sen todentumista käytännössä. Tutkimuksen etenemistä ja tutkimusasetelmaa ei saisi kahlita olettamusten perusteella, vaan tutkimusta tehdessä olisi hyvä olla valmiina uusien havaintojen varalta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 13-14.)

Laadullista aineistoa hankkiessa ja analysoidessa tutkijan tulisi ennen kaikkea muodostaa uusia hypoteeseja, eikä todistaa esioletuksia. Tutkimusaineiston tulisi avata uusia näkökulmia pikemmin kuin vahvistavaa jo ennalta tiedettyä. (Eskola & Suoranta 1998, Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 14 mukaan.)

4.3 Triangulaatio

Triangulaatio on erilaisten menetelmien, tutkijoiden, tietolähteiden tai teorioiden yhdistämistä ja niiden käyttöä tutkimuksessa. Triangulaatiossa lähestytään kyseessä olevaa ilmiötä monesta näkökulmasta ja näin ollen parannetaan tutkimuksen luotettavuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 16 mukaan.)

Aineisto-, tutkija-, teoria- sekä menetelmätriangulaatio ovat Denzin (1978) mukaan käsitteen neljä yleistä päätyyppiä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 16). Tässä tutkimuksessa on hyödynnetty aineisto-, analyysi- ja menetelmätriangulaatiota. Aineistotriangulaation määritelmä tulee täyteen, kun tutkimuksessa on käytetty erilaisia aineistoja tietolähteinä tai eri tiedon kohteita. Analyysitriangulaation määritelmä täyttyy, kun aineistoa analysoidaan eri analyysimenetelmien mukaisesti. Menetelmätriangulaatio taas määrittyy, kun tiedonhankinnassa on käytetty useita menetelmiä. Usean triangulaatiotyypin hyödyntämistä kutsutaan monitriangulaatioksi. (Denzin 1978; Tuomi & Sarajärvi 2002, Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 16 mukaan).

4.4 Validiteetti

Validiteetti tarkoittaa yksinkertaistaen tutkimuksen pätevyyttä. Kun tarkastellaan tutkimuksen validiteettia, tarkastellaan miten perusteellisesti se on tehty ja miten luotettavia saadut tulokset ja päätelmät oikein ovat. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 25.)

Laadullisen tutkimuksen validiteetin tarkastelussa, arvostetellaan enemmänkin tutkimuksen uskottavuutta ja vakuuttavuutta. Eli kuinka hyvin tutkijan luomat johtopäätökset vastaavat tutkittavien tuottamia ja kuinka hyvin ne tuodaan esille tutkimuksen lukijalle. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 25.)

4.5 Reliabiliteetti

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kuvaava reliabiliteetti on eritelty kolmeen osaan: käytetyn metodin reliaabeliuuden arviointi, ajallinen reliaabelius ja johdonmukaisuus tuloksissa. Arvioidessa erityisen metodin reliaabeliutta on arvioitava missä olosuhteissa se on luotettava ja johdonmukainen. Laadullinen tutkimus on harvoin tekemisissä muuttumattomien ilmiöiden kanssa, joten tutkimuksen ajallinen reliaabelius tulee osoittaa mittausten ja havaintojen pysyvyydellä. Tulosten johdonmukaisuuden tuottama ongelma esiintyy kun samaan aikaan eri laadullisia menetelmiä käyttämällä on saatu aikaan toisistaan poikkeavia tuloksia. (Kirk & Miller 1986, Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 25-26 mukaan.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa tulee miettiä, ovatko tutkimuksen luonne ja tutkimusaihe vaikuttaneet saatuihin tuloksiin. Tutkimustuloksiin tulee suhtautua kriittisesti ja arvioida mistä ne kertovat ja mitä ne todellisuudessa tarkoittavat. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 26.)

4.6 Saturaatioperiaate

Saturaatioperiaate on toimintatapa, jossa aineistoa kerätään juuri sen verran kuin on aiheen ja tutkimustehtävän kannalta välttämätöntä. Kun uudet tapaukset eivät tuo esille uutta tietoa tutkimusongelman kannalta ja aineisto alkaa toistaa itseään, voi päätellä aineistoa olevan tarpeeksi. (Eskola & Suoranta 1998, Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 50 mukaan.)

Tuomi ja Sarajärvi (2002) vertasivat tulosten yleistettävyyttä aineiston kylläntymiseen. Heidän mukaan aineiston toistaessa itseään, jo suhteellisen pienestä aineistosta on mahdollista tehdä yleistettyjä päätelmiä. Kun tutkimuksen tarkoitus löytää yhdenmukaisuutta, voi yleistämisen tehdä huomattavasti pienemmän aineiston pohjalta, kuin jos

haetaan aineiston erilaisuutta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 50-51.)

4.7 Litterointi

Litterointi on tutkimusaineiston puhtaaksi kirjoittamista. Varsinkin laadullista tutkimusta tehdessä kerätty aineisto on usein joko nauhoitettu puhemuotoon, tai kirjoitettu tutkimukseen vastanneiden omalla käsialalla. Litteroitaessa vastaukset kirjoitetaan puhtaaksi muotoon, jossa niitä on helpompi hallita ja analysoida. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 78.)

Tutkimusongelma usein määrittää miten paljon tarkkuutta litteroinnissa tulee käyttää, eli kirjoitetaanko vastaukset sana sanalta, miten murteet huomioidaan, tai korjataanko kirjoitusvirheet (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 81). Kun kielenkäyttö ei liity tutkimusaiheeseen, voi litteroinnin suorittaa vapaammin (Hirsjärvi & Hurme 2001, Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 79 mukaan).

5 SUKELLUSLIIKKEIDEN PALVELUN LAATU HIKKADUWASSA JA MIRISSASSA

5.1 Tutkimuksen Suorittaminen

Tutkimus suoritettiin tapaustutkimuksena Sri Lankassa, Hikkaduwan ja Mirissan alueilla loka- ja marraskuun 2016 aikana. Tutkimusaineistoa kerättiin tutkijan suorittaman kenttätutkimuksen ja haastattelujen avulla. Määritelmän mukaan tapaustutkimus on yksittäisen tapahtuman, rajatun kokonaisuuden tai yksilön tutkimista monipuolisin keinoin (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 43). Tutkimustavalle on tyypillistä käyttää erilaisia menetelmiä, joilla tutkitaan, kuvataan ja selitetään tapauksia hyödyntäen usein miten- ja miksi-kysymyksiä (Yin 1994, Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 43 mukaan). Tapaustutkimuksen kiinnostuksen kohde on pääasiassa tutkittavassa ilmiössä esiintyvät prosessit ja tavoitteena on kuvailla niiden piirteitä tarkasti ja totuudenmukaisesti (Anttila 1996; Hirsjärvi ym. 2004, Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 43 mukaan).

Tutkijan suorittama kenttätutkimus oli ei-osallistuvaa, avointa ja suoraa havainnointia, jossa tutkija havainnoi ilmiötä tavallisen asiakkaan näkökulmasta. Anttila (1996) kuvaili ei-osallistuvan havainnoinnin olevan suoraa havainnointia, jota käytetään varsinkin niissä tapauksissa kun ei haluta tutkittavien tietävän asiasta. Hänen mukaan suora havainnointi on mahdollista järjestää avoimena, jolloin tutkittavat tietävät tutkijan läsnäolosta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 61 mukaan.) Kenttätutkimus litteroidaan alueittain haastatteluteemojen mukaisesti (katso kohta 5.1.2).

Tutkimuksessa käytetty havainnointitekniikka oli strukturoitua, joten ennen havainnointia tutkija perehtyi palvelun laatumääritelmiin ja sen arvioinnin periaatteisiin ja teki tarvittavat jäsentelyt ja luokittelut. Tutkijalla tuli myös olla tarvittavat tiedot tutkittavasta kohdeilmiöstä. Havainnoinnin jälkeen tutkija raportoi havaintonsa ennalta määritettyjen teemojen mukaisesti.

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (2009, 59-60) määrittivät strukturoidun havainnointimallin edellyttävän tutkijan tietävän tutkittavasta ilmiöstä ennen itse tutkimustapahtumaa, jotta tutkija tietää mitä hän ilmiöstä havainnoi. He myös lisäsivät, että tutkijan on ennen havainnointia jäseneltävä tutkittavat ongelmat ja luotava niistä tarvittavat luokittelut.

Haastattelut suoritettiin teemahaastattelun menetelmiä noudattaen ja apuna käytetyt kysymykset olivat puolistrukturoituja. Teemahaastattelu on vapaamuotoinen tapa haastatella ennalta määritettyjen teemojen mukaan (Eskola & Suoranta 2000; Hirsjärvi & Hurme 2001, Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 55 mukaan). Haastattelija antaa tilaa haastateltavalle kertoa kokemuksistaan, mutta kuitenkin varmistaa, että haastattelun teemat käydään läpi kaikkien haastateltavien kanssa. Teemahaastattelu edellyttää haastattelijan vahvaa osaamista ja tietomäärä kyseisestä ilmiöstä, sekä haastateltavilta tutkittavan tilanteen tuntemista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 56). Haastateltavaksi valitaan ihmisiä, joilta odotetaan saavan parhaiten aineistoa ilmiön tutkimiseen.

Teemahaastatteluun liittyy myös puolistrukturoitu haastattelumuoto, jossa esitetään tarkentavia kysymyksiä määritetyistä teemoista. Tarkoitus ei ole kuitenkaan käyttää kaikkia, tai samoja kysymyksiä kaikkien haastateltavien kanssa. Tämä haastattelumuoto sopii tilanteisiin, joissa halutaan tarkkaa tietoa tietyistä asioista, eikä ole halua tai tarvetta antaa liikaa vapauksia haastateltavalle. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 55-57 mukaan.)

5.1.1 Haastattelut

Tutkimuksen haastatteluvaiheeseen valittiin harkinnanvarainen näyte haastateltavia. Haastateltavia valittiin riittävä määrä totuudenmukaisen kuvan saamiseksi, vähintään kuitenkin viisi haastattelua paikkakuntaan nähden. Haastateltavat olivat kohdeliikkeiden sukeltavia asiakkaita, jotka kuuluvat näin liikkeiden tärkeimpään asiakassegmenttiin ja heidän englanninkielentaitonsa olivat riittävät. Haastateltavien ryhmä oli ilmiöön

nähdessä edustava ja näin varmistettiin haastateltavien monipuolisesta ja kattavasta kuvasta tarjotuista palveluista ja heidän kyvyistä arvostella niiden laatua.

Haastattelut suoritettiin luvanvaraisina, teemahaastattelun menetelmiä noudattaen. Haastattelun teemat oli ennalta määritelty ja apuna haastattelutilanteessa käytettiin teemoihin pohjautuvia puolistrukturoituja kysymyksiä, jolla varmistettiin kattavien vastausten saaminen. Haastattelut suoritettiin yksitellen, yksi haastateltava kerrallaan ja haastattelun kielenä toimi englanti. Englanninkieliset kysymykset (liite 2) löytyvät työn liiteluettelosta.

Haastattelut suoritettiin anonyymisti, mahdollisimman pian sukellusten jälkeen. Suorituspaikkana toimi sukellusliike tai sen läheisyys, tai sovittu paikka, esimerkiksi haastateltavan hotelli. Näin varmistettiin, että läpikäytyt asiat olivat haastateltavan tuoreessa muistissa ja vastausten reliabiliteetti ei kärsinyt. Tutkittavat osallistuivat tutkimukseen vapaasta tahdostaan.

Haastattelut käytiin englanniksi ja ne äänitettiin. Äänitteet litteroitiin englanninkieliseen tekstimuotoon tekstinkäsittelyohjelmalla. Litterointia suorittaessa pyrittiin haastatteluiden konteksti pitämään alkuperäisessä muodossaan. Koska analysoinnin kohteena ei ollut haastateltava itse, ei haastateltavan kielenkäytöllä ollut suurta merkitystä, kunhan asiasisältö pysyi samana. Täten puheen käänös litteroitaessa ei vaikuttanut tutkimustulosten reliabiliteettiin. Litteroitaessa eri haastattelut merkittiin ylös tunnistetietoja hyväksikäyttäen (liite 3). Tunnistetiedoista ilmenee haastateltavan ikä, sukupuoli ja kotimaa. Jos tunnistetiedot eri haastateltavilla ovat yhteneviä, erotettiin ne kirjaimin tunnisteiden etupuolelle. Samaa käytäntöä sovellettiin jos henkilöä haastateltiin useamman kerran, tällöin kuitenkin merkittiin kirjain tunnisteiden perään. Tunnisteissa käytetyt kirjaimet ovat juoksevia, alkaen a. kirjaimesta. Haastattelut litteroitiin kokonaisuudessaan, jonka jälkeen niiden käsittelyssä poimittiin keskeisimmät asiat lähempään tarkasteluun, jolloin

ne myös käännettiin suomenkielelle. Aineistonkäsittelyssä hyödynnettiin haastatteluteemoja tutkimuksen aineistopohjan mukaisesti.

5.1.2 Haastattelun teemat

Haastatteluun valittiin yhdeksän teemaa: haastateltavan taustatietojen kartoittaminen, selvitys hänen mielipiteestä alueen yleisestä sukellusbisneksestä, perustelut sukellusliikkeen valinnalle, palvelun varaustoimenpiteet, tarjotun palvelun käsittely, asiakkaan mielikuvat yrityksestä, vertailu aiempiin kokemuksiin, tarjotun palvelun laadun arvioiminen, sekä lopuksi jätettiin haastateltavalle tilaa omien kommenttien ilmaisuun. Teemahaastattelulle luotiin teemahaastattelurunko, josta ilmenee käsitellyt teemat, sekä pää- ja apukysymykset.

Teemahaastattelurunko (liite 1) löytyy työn liitteet osiosta.

Haastattelun teemojen oli tarkoitus läpikäydä koko yrityksen tarjoama palvelukokonaisuus. Haastattelun alussa esiintyvät teemat luovat pohjaa loppuvaiheelle. Tarkoitus oli kartoittaa asiakkaan ennakko-odotuksia ennen palvelutapahtumaa, sen jälkeen analysoida itse tarjottua palvelua ja sen laatua, sekä lopussa antaa haastateltavan itse kuvailla tarjotun palvelun laatua vertaillen sitä omiin ennakko-odotuksiin ja kokemuksiin.

Haastatteluteemat (liite 1) sisältävät SERVQUAL menetelmien viisi ulottuvuutta, sekä GAP analyysin kuilut. Menetelmiä hyödyntäen saatiin tarkka kuvaus asiakkaan kokemasta tarjotun palvelun laadusta. Valittujen teemojen tarkoitus oli, kuten tapaustutkimukselle on tyypillistä, kuvailla tapahtumassa ilmenevää prosessia, joka tässä tapauksessa oli siis tarjottu palvelu.

Haastattelun ensimmäinen teema pohjautuu teemahaastattelun periaatteisiin. Taustatietojen kartoituksella oli tarkoitus varmistua haastateltavien edustavuudesta ja näin vahvistaa tutkimuksen reliabiliteettia.

Toinen teema liittyy tapaustutkimuksen periaatteisiin. Koska tutkimuksen kohteena oli rajattu kokonaisuus, eli usean sukellusliikkeen palvelun laadun arviointi, oli tärkeää kerätä aineistoa ilmiön yleisestä tilanteesta. Haastattelujen toinen teema liittyi myös kahteen SERVQUAL menetelmän ulottuvuuteen. Tutkimalla ilmiön yleistä tilaa, saatiin selville asiakkaiden ennakkokäsityksiä ja muodostettiin yleiskuva yritysten luotettavuudesta ja vaikuttavuudesta ennen itse palvelukokemusta. Ennako-käsitysten avulla tarjottua palvelua voitiin arvioida myös GAP analyysin avulla.

Haastattelun kolmanteen teemaan liittyy yrityksen palvelun laatua kuvaavia SERVQUAL ulottuvuuksia. Tämä on usein ensimmäinen palvelutapahtuma asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä. Kolmannelle teemalle oleellista on, yrityksen aineellinen ulottuvuus, sillä asiakas punnitsee näkemänsä perusteella, haluaako hän ostaa palveluita kyseiseltä palveluntarjoajalta vai ei. Tähän liittyy myös vahvasti työntekijöiden reagointi, vaikuttavuus ja asiakkaan kokema empatia. Teema pitää sisällään myös asiakkaan ennako-odotuksien kartoittamista, joka loi pohjaa GAP analyysille. Usein positiiviseen päätökseen vaikuttavat asiat ovat niitä, joita asiakas odottaa itse palvelulta. Kolmannen teeman kautta on myös mahdollista kartoittaa kilpailukeinoja alan yritykselle esimerkiksi jatkotutkimusten valossa.

Neljäs teema liittyy palvelun ostoon. Siinä palvelun tarjoajan vaikuttavuus nousee esiin ja itse myyntitapahtuma tehdään, eli luvataan palvelua asiakkaalle. Tässä kohtaa luotiin pohjaa myös ensimmäiselle GAP kuilulle, sillä palvelun tarjoaja lupaa asiakkaalle omasta mielestään korkealaatuista palvelua, jota arvioitiin myöhemmässä vaiheessa.

Haastattelun viides teema on yksi tärkeimmistä kohdista palvelun laadun arvioimista varten, sillä siinä käsitellään itse tarjottua palvelua kokonaisuutena. Tähän teemaan liittyy kaikki SERVQUAL menetelmän ulottuvuudet, sekä viisi GAP kuilua. Neljä aiempaa teemaa on pääasiassa luonut pohjaa viidennelle teemalle, jossa määrittyy asiakkaan näkemys

palvelukuilujen suuruudesta, sekä miten hyvin yritys hallitsee SERVQUAL ulottuvuudet.

Kuudes teema valittiin tukemaan viidettä teemaa. Tarkoitus oli saada haastateltava kuvailemaan tarjotun palvelun laatua eri näkökulmista. Tässä vaiheessa on tarkoitus syventyä palvelun laatuun entisestään niin yrityksen, kuin sen työntekijöiden toiminnan kautta. Teemassa esiintyy aiheita niin SERVQUAL ulottuvuuksien parista, kuin GAP analyysistäkin.

Seitsemäs teema valittiin selvittämään toisen ja kolmannen laatukuilun suuruutta tarjotussa palvelussa. Teeman avulla pyrittiin selvittämään oliko tarjottu palvelumuoto ollut oikea ja vastasiko se asiakkaan ennakkokäsityksiä ja aiempaa luotua laatustandardia tarjotulle palvelulle. Teeman avulla selvitettiin myös oliko tarjotun palvelun laadussa esiintynyt epäjohtonmukaisuutta.

Haastattelun toiseksi viimeinen teema on niin sanottu loppuyhteenveto, jossa oli tarkoitus saada asiakas itse arvioimaan palvelun laatua kokemansa mukaan, kokonaisuutena. Kahdeksas teema liittyy oleellisesti viidenteen GAP kuiluun, joka on kaikkia aiempia kuiluja yhdistävä. Teeman kautta päästiin analysoimaan myös yrityksen onnistumista SERVQUAL ulottuvuuksien mukaan.

Yhdeksännen teeman tarkoitus oli antaa haastateltavalle vapaa sana aiheesta. Tavoite oli varmistaa, että haastateltava sai sanottua aiheesta haluamansa, eikä mitään jäänyt sanomatta. Myös vapaat kommentit haastattelusta olivat tervetulleita.

5.2 Aineiston analysointi

Aineiston analysointi suoritettiin alueittain. Ensiksi muodostettiin yleiskuva alueiden toiminnasta poimimalla litteroiduista aineistoista keskeisimmät asiat lähempään tarkasteluun, jonka jälkeen siirryttiin palveluiden laadun analysointiin. Palveluiden laadun analysointi suoritettiin samalla periaatteella, keräämällä litteroiduista aineistoista keskeisimmät kohdat

yhteen. Aineiston analysoinnin helpottamiseksi, litteroitujen aineistojen pääkohdat lajiteltiin SERVQUAL ulottuvuuksien ja palvelun laatukuilujen mukaan. Palvelun laatukuilujen analysointi rakentui kerätyn aineiston pääkohtien, sekä SERVQUAL ulottuvuuksien analysoinnin kautta johdetuista asioista.

Yritysten palveluiden laadun analysoinnin tueksi luotiin analysointitaulukko (liite 4), jonka avulla tutkimustuloksia voitiin arvioida tarkemmin, hyödyntäen myös määrällisiä menetelmiä. Analyttisen toimintatavan kautta pyrittiin rajaamaan ulos tutkijan henkilökohtaisten mielipiteiden vaikutus tutkimustuloksiin, sekä mahdollistamaan tulosten toistaminen. Taulukossa palveluiden laatua analysoidaan palvelun laatua kuvaavien SERVQUAL ulottuvuuksien, sekä palvelun laatukuilujen mukaan.

Laatua analysoivat menetelmät on aseteltu X-akselille, pystysuoraan ja liikkeet alueittain Y-akselille, vierekkäin, myös alueen yleistilanne analysoidaan. Haastattelujen tulokset on merkattu "H" kirjaimen alle, kun taas kenttätutkimuksen tulokset on merkattu "K" kirjaimen alle. Taulukkoon merkataan aineistosta kerätyt huomiot niille kuuluville paikoille. Käytetty arvosteluasteikko huomioille on negatiivinen (-), neutraali (0) ja positiivinen (+).

Ensiksi luotiin väliarvostelu (liite 5), jossa huomioiden määrät jätettiin näkyviin. Kun kerättyjen huomioiden kohdalla esiintyi solun sisäistä hajontaa, otettiin käyttöön laskukaava X/Y , jos tulos ≥ 1 , on X pitävä, muuten tulos on neutraali (0). Laskukaavassa X esittää eniten ääniä saanutta huomiota, kun Y taas on muiden huomioiden summa. Hajonta määritettiin riittäväksi, kun positiivisten (+) ja negatiivisten (-) vastausten ero oli riittävä, eli $X - Y \leq Y$. Väliarvostelussa luotu lopullinen arvostelu (taulukossa "Arvostelu") pohjautuu sarakkeittain kerättyihin huomioihin, jonka pohjalta arvostelu tehtiin laskukaavaa noudattamalla. Välivaihe tehtiin, jotta lukijalle välittyisi paremmin analysoinnissa tehdyt ratkaisut.

Alueiden palvelun laadun päättävä analysointi suoritettiin lopullisessa analysointi taulukossa (liite 6). Lopullisen taulukon päätökset pohjautuvat

väliarvostelun (liite 5) tuloksiin, joiden kautta arvostelu suoritettiin. Lopullisen analysoinnin ”Tulos” – rivi pohjautuu taulukossa oleviin arvioihin, sarakkeittain. ”Kokonaisuus” – rivi on alueittaisen ”Tulos” – rivin pohjalta luotu. Analysoinnin tukena käytettiin edellä mainittua laskukaavaa.

5.3 Tutkimustulokset

5.3.1 Hikkaduwa

Tutkimustulos Hikkaduwan sukellusliikkeiden palvelun laadusta on käytettyjen analysointi menetelmien mukaan positiivinen (katso liite 6). Hikkaduwan sukellusyritysten palvelun laatua voidaan siis kuvailla kokonaisuutena ammattimaiseksi.

Hajontaa palvelun laadun arvostelussa eri aineistonkeruumenetelmien suhteen esiintyi varsinkin alueen yleiskuvan, sekä liikkeen 1 arvioinnissa. Erot alueen yleiskuvan arvioinnissa ovat perusteltuja, sillä kenttätutkimusaineisto on tämän suhteen paljon laajempi. Väliarvioista (liite 5) voi kuitenkin huomata, että huomioiden jakautuminen solujen välillä on yhtenevä ja arvioinnin tulos eri aineistonkeruumenetelmien suhteen on sama. Hajonta alueen yleiskuvan sisällä lopullisessa arvostelussa ei myöskään vaikuta Hikkaduwan sukellusyritysten palvelun laadun kokonaisarvioon. Hajonta liikkeen 1 arvioinnin sisällä on paikoittaista ja liikkeen arvioinnin tulos on yhtenevä haastatteluiden ja kenttätutkimuksen suhteen.

Hikkaduwan alueen sukellusliikkeiden palveluiden kokonaislaatua parantavat varsinkin liikkeet 5 ja 6. Yritysten palvelun laatu on arvioitu molempien aineistonkeruumenetelmien suhteen positiiviseksi, eikä hajontaa juuri esiinny eri aineistonkeruumenetelmien suhteen laatua mittaavien ulottuvuuksien tai laatukuilujen sisällä.

Seuraavassa listassa on esitetty tutkimusaineistosta poimittuja keskeisiä huomioita teemoittain. Esille poimittujen huomioiden esittämisen tarkoitus on havainnollistaa lukijalle analysointitaulukossa esiintyvien huomioiden laatu ja luonne.

Yleiskuva

Tarkastellessa sukellusliikkeiden palveluiden laatua alueen yleiskuvan kautta, saadaan hyvä käsitys siitä, millainen on Hikkaduwan alueen tilanne sukellusliikkeiden osalta. Yleiskuvan kautta voidaan muodostaa pintapuolisesti melko yleispätevä tilannekatsaus alueen sukellusliikkeiden tilanteesta. Yleiskuvan kautta saadaan tietoon miten paljon alueella on toimijoita ja millä tasolla ne ulkopuolisesti katsottuna toimivat. Kuten seuraavista aineistopoinnnoista voi huomata, alueen sukellustoiminta ei herättänyt suurta luottoa yleiskuvansa perusteella.

MGER52

- *Luulen, että alueella on monia [sukellus]liikkeitä, mutta ne eivät vaikuta kauhean hyviltä...monet kaupoista näyttävät todella pieniltä, eikä niillä ole hyvän sukellusliikkeen ulkoista imagoa. Luulen, että monet niistä ovat pieniä yrityksiä, enkä tiedä luottaisinko heihin menemään sukeltamaan heidän kanssaan.*

TUTKIJA

- *Yleisesti ottaen, alueella toimivien liikkeiden palveluntarjonta oli pääasiassa samankaltaista, eikä hinnoissa esiintynyt suurta vaihtelua. Toiset liikkeistä olivat valmiimpia antamaan pieniä alennuksia, kun taas toiset pysyivät tiukkoina. Ennen palveluiden koittamista, voisi sanoa, että kahden PADI lisensoidun yrityksen toiminta oli ylitse muiden. Palvelun yleinen taso alueella on ulkopuolelta katsottuna keskinkertaista. Monien liikkeiden tarjoaman palvelun taso vaihteli suuresti riippuen asiakaspalvelijasta.*

SERVQUAL ulottuvuudet

Aineellinen

Yritysten aineellista ulottuvuutta arvioidessa nousevat konkreettiset asiat tarkastelun kohteiksi. Kuten seuraava huomio hyvin tuo esille,

haastateltava arvosteli yrityksen aineellista ulottuvuutta paremmaksi, kuin mitä hän oli aiemmin sukellusliikkeissä kokenut.

MAUS34

- *Ne [toimitilat ja varusteet] näyttivät melko hyviltä, niin pitkälle kuin minä olen nähnyt. Varusteet olivat melko hyvät, vene vaikutti hyvältä. BCD, tankit, regulaattorit. Kaikki vaikuttivat toimivan kunnollisesti. Ne ovat luultavasti parempia kuin monet jutut, joita minulla on ollut Australiassa. Ne kaikki vaikuttivat olevan uusia ja hyvin huollettuja.*

Luotettavuus

Palvelun laadulle on tärkeää pystyä tarjoamaan se luotettavasti ja täsmällisesti. Laatu koetaan heikoksi, jos täsmällisyys ei onnistu. Näin tapahtui seuraavan asiakkaan kohdalla.

MAUS49

- *...he sanoivat, että meidän tulee olla täällä kello kahdeksan... ja sitten odotimme 45 minuuttia.*

Reagointi

Laadukkaalle palvelulle on ominaista yrityksen reagointi asiakkaan äkillisiin tarpeisiin. Kuten seuraavista aineistopoiminnoista voi huomata, yrityksillä oli kyky havaita ja reagoida asiakkaiden tarpeisiin odotetulla tavalla.

Ensimmäisessä kohdassa yrityksen työntekijät poikkesivat aiemmin ilmoitetusta toimintatavasta ja reagoivat asiakkaiden tarpeisiin viemällä ne asiakkaat maihin ennen toista sukellusta, jotka eivät halunneet sukeltaa kuin kerran. Vakiokäytäntö kyseisessä yrityksessä oli sukeltaa samalla reissulla kaksi sukellusta, ennen kuin kaikki tuodaan maihin samaan aikaan. Yrityksen puolesta osattiin kuitenkin reagoida asiakkaiden tarpeisiin, sillä suurin osa ei halunnut sukeltaa kuin kerran. Näin enemmistön tarpeisiin osattiin vastata ja reagointi palvelun sisällä koettiin hyväksi.

Toisessa kohdassa palveluntarjoaja osasi reagoida asiakkaan toiveisiin hänen ennakko-odotuksien mukaisesti ja palvelu koettiin hyväksi.

MAUS49

- *...odotin, että tulen istumaan veneessä...mutta iloiseksi yllätykseksi tulimme takaisin ja meidän pudotettiin kyydistä.*

MGER38a

- *Soitin heille, ja sillä olen sukellusohjaaja, perus sääntö on, että saat jonkunlaisen alennuksen ollessasi ohjaaja...hän välittömästi sanoi, että he ovat menossa ulos, näkyvyys ei ole kauhean hyvä, mutta ehkä se paranee. Soitan sinulle takaisin, todellakin annan alennuksen.*

Vaikuttavuus

Palvelun laadun vaikuttavuus liittyy työntekijöiden tietotaitoon ja kohteliaisuuteen. Oleellista ulottuvuudelle on arvioida yrityksen kykyä herättää luottoa ja varmuutta asiakkaassa.

Seuraavat aineistopöiminnat liittyvät oleellisesti kyseiseen ulottuvuuteen. Ensimmäisessä kohdassa haastateltava arvostelee negatiiviseen sävyyn pidettyä sukellusinfoa. Toisessa kohdassa arvostelun kohteena on koettu palvelukokonaisuus, joka kerää kehuja, vaikkakin hieman varauksella. Kyseisellä haastateltavalla ei ollut aiempia kokemuksia alueen sukellustoiminnasta.

Kolmannesta aineistopöiminnasta kyseiseen ilmiöön liittyen voi suoraan nähdä hyvän vaikutuksen, jonka yritys haastateltavaan toiminnallaan teki. Haastateltava on selvästi vaikuttunut yrityksen tarjoamasta tiedosta.

MNZ48

- *Mies joka piti ohjeidenjaon puhui todella nopeasti ja jopa minulla oli ongelmia ymmärtää mitä hän oli sanomassa...hän olisi voinut olla hieman äänekkäämpi ja hitaampi.*
- *...ehdottomasti [valitsisin saman liikkeen uudestaan]. Koska mitä olen nähnyt, se on varmaankin paras toimija.*

MAUS34

- *...nämä tyypit tuntuvat oikeasti kertovan sinulle etukäteen, että näkyvyys ei ole niin hyvä, ja että siellä on vahva virtaus. Joten se on sinusta kiinni jos haluat mennä...se on ihailtavaa. Se on hyvä juttu!*

Empatia

Palvelun laadun empaattinen ulottuvuus käsittelee yrityksen kykyä tarjota yksilöllistä huomiota asiakkailleen. Kuten seuraavasta aineistopoiminnasta voi huomata, asiakas arvostaa yrityksen kiinnostusta hänen hyvinvointiaan kohtaan.

MAUS34

- *Vaikuttaa siltä, että he ovat kiinnostuneita, eivät vain turvallisuudesta, mutta myös varmistamassa, että sinulla oli hyvä kokemus ajallesi.*

Palvelun laatukuilut

GAP 1: asiakkaan ennakko-odotukset – johdon käsitys

Ensimmäinen laatukuilu käsittelee miten hyvin tarjottu palvelu on suunniteltu vastaamaan asiakkaan ennakko-odotuksia, eli miten hyvä käsitys johdolla on asiakkaan ennakko-odotuksista palveluun nähden.

Seuraavista aineistopoiminnoista on helppo huomata asiakkaan tyytyväisyys tarjotun palvelun rakennetta kohtaan. Yrityksen johdolla oli siis selkeä käsitys asiakkaan ennakko-odotuksista tarjottua palvelua kohtaan.

MAUS49

- *...se [varaustilanne] oli tarpeeksi helppo, asiakirjojen tarkistus ei kestänyt kauaa. Allekirjoitimme vastuunvapautuslomakkeen, joka on normaalikäytäntö.*
- *...sillä on hyvin johdetun sukellusliikkeen tunne...se on siisti...Kaikki vaikuttavat mukavilta, siellä on paljon henkilökuntaa. Varusteet on hienosti ripustettu seinille ja kaikki vaikuttavat uusilta ja olevan hyvässä kunnossa.*

GAP 2: johdon käsitys – palvelun laadun määrittely

Kyseinen laatukuilu käsittelee yrityksen johdon käsityksen, sekä yleisesti määritellyn palvelun laatutason välisen kuilun suuruutta. Kyseiselle laatukuilulle on olennaista se, että laadun määritelmä on johdonmukainen, eikä tarjotun palvelun laatu vaihtelee tapauskohtaisesti.

Kuten seuraavista poimintoista voi huomata, molemmissa kohdissa palvelulle oli asetettu laadukas standardi, mutta toteutus ei ollut johdonmukainen sen kanssa tai laadussa esiintyi vaihtelua.

MGER38a

- *...siellä on vähän niin kuin ”ohjeidenjako” alussa ja lopussa.*
- *minulla ei ole koskaan ollut niin märkää hengitystä...kerroin heille siitä ensimmäisen sukelluksen jälkeen ja he vaihtoivat sen seuraavalle...sitä [regulaattoria] ei ollut tarkastettu kunnolla.*

GAP 3: palvelun laadun määritelmät – palvelun laatu

Kolmas laatukuilu käsittelee miten tarjotun palvelun laatu on linjassa ulkoisesti määritellyn tason kanssa. Seuraavien poimintojen kautta voi huomata, miten yritys on asiakkaan mielestä kyseisen kuilun kohdalla onnistunut.

MNZ48

- *...todella standardit toimenpiteet.*
- *Olen ilmiselvästi sukeltanut monien toimijoiden kanssa eikä tämä ollut yhtään parempi tai huonompi kuin keskiarvo.*
- *niitä [turvallisuuskäytäntöjä] ei itseasiassa [käyty läpi]. Heillä oli vain sukellusohjeidenjako, kuten normaalia. Mutta ei puhetta ensiavusta veneessä jne.*

GAP 4: palvelun toimittaminen – ulkoinen viestintä

Kyseinen kuilu vertaa miten hyvin yrityksen etukäteen lupaamat asiat toteutuvat tarjotun palvelun sisällä. Kuten seuraavasta aineistopoiminnasta voi huomata, aina luvattuun ei päästä.

MNZ48

- *...nousimme [sukelluksen jälkeen] veneeseen erilailla kuin oli neuvottu etukäteen...*

GAP 5: odotettu palvelu – koettu palvelu

Viides laatukuilu on käytännössä yhteenveto kaikista aiemmista kuiluista, eli niin sanotusti muiden summa, jolloin kokonaisuutta arvioidaan.

Seuraavat aineistopoinninnat ovat edustavia esimerkkejä tarjotusta palvelusta ja asiakkaan kokemasta laadusta.

MAUS49

- *Sanon vain, että keskinkertaista [palvelun laatu]. Tarkoitan, olen saanut huonompaa, mutta olen varmasti saanut parempaa.*
- *Saattaisin sanoa, että se oli melko standardi palvelu. Se oli melko lailla mitä kuvittelinkin.*

MAUS34

- *...se on parempaa tai helposti yhtä hyvää palvelua kuin mitä olen nähnyt aiemmin. Suosittelisin heitä ehdottomasti uudestaan.*

Kuten aineistopoinninoista voi huomata, Hikkaduwan sukellusliikkeiden toiminnassa on palvelun laadun osalta paljon hyvää. Yritykset ovat omaksuneet laadukkaan palvelun konseptin omakseen, sekä pyrkivät toiminnallaan saavuttamaan laadulle asetetut tavoitteet. Yleisesti ottaen, kerättyjen huomioiden luonne on positiivinen, mutta huomattavissa on paljon kehitettäviä kohteita. Hikkaduwa voisi alueen sukellusliikkeiden tarjoaman palvelun laadun osalta kutsua hyväksi sukelluskohteeksi.

5.3.2 Mirissa

Tutkimustulokset Mirissassa sijaitsevien sukellusliikkeiden palvelun laadun suhteen ovat yksiselitteiset. Alueen palveluiden kokonaislaatu on arvioitu negatiiviseksi. Kokonaistulos on samassa linjassa alueen yleiskuvan, sekä liikkeen 1 ja alueen muiden liikkeiden tulosten kanssa. Sukellusliikkeiden palvelun laatu Mirissassa on siis yleisellä tasolla heikkoa, eikä sitä voida kuvailla ammattimaiseksi (katso liite 6).

Alueen ainoa positiivinen huomio on yleiskuvan SERVQUAL ulottuvuuksissa, reagoinnin suhteen. Huomiot reagoinnista ovat kuitenkin näennäisiä, sillä aineiston mukaan reagointia tapahtui pääasiassa tilanteissa, joissa asiakasta voitiin rahastaa. Reagointi oli siis palveluiden myyntiä asiakkaalle, mutta ei aitoa auttamisen halua palvelun sisällä. Alueen yleiskuva arvosteltiin neutraaliksi palvelun ensimmäisen laatukuilun suhteen, sillä aineiston mukaan johdolla oli näkemys asiakkaan odotuksista ja palvelua osattiin tarjota sen mukaan.

Suurin laatua heikentävä syy oli palvelussa esiintyvä luottamuspula, joka esiintyi niin alueen kokonaiskuvassa, kuin liikkeiden palvelun tarjonnassa. Luottamuspula syntyi valheellisen mainonnan ja epätasaisen tiedonannon kautta, jonka takia palvelua ei voitu tarjota asiakkaan ennako-odotusten mukaisesti. Palvelun laadun luotettavuus vaikutti lopulta laajasti palvelun kokonaislaadun arviointiin.

Seuraavassa listassa on esitetty tutkimusaineistosta poimittuja keskeisiä huomioita teemoittain. Esille poimittujen huomioiden esittämisen tarkoitus on havainnollistaa lukijalle analysointitaulukossa esiintyvien huomioiden laatu ja luonne.

Yleiskuva

Tutkimalla Mirissan sukellusliikkeiden tilaa yleisellä tasolla, voi helposti muodostaa melko kattavan yleiskäsityksen alueen sukellustoiminnasta. Seuraavat aineistopoiminnat ovat hyvin kuvaavia huomioita, joiden kautta on mahdollista tehdä melko osuva ja tarkka analyysi alueen sukellustoiminnan laadusta.

NITA21b

- *Se [yleiskuva] on melko heikko. En halua käyttää sanaa "heikko", mutta se ei ole merkittävää, arvioisin. Ulkoa katsottuna vaikuttaa, että tarjolla on paljon vaihtoehtoja, mutta lopulta kun pääsee faktoihin, ei se ole niin hyvä, kuin miltä ulkoapäin näyttää. Siellä on niin paljon liikkeitä ja mainontaa, mutta lopulta vain yksi on tällä*

hetkellä toiminnassa oikeasti toiminnassa. Se on niin, että luulet siellä olevan valinnanvaraa, mutta ei oikeasti.

TUTKIJA

- *Jokainen tutkijan löytämä yritys mainostaa esitteessään olevan PADI:n lisensoima...*
- *Mirissan alueella ei ole kuin yksi PADI:n lisensoima sukellusliike (PADI 2016e)...., joka ei ollut toiminnassa.*

SERVQUAL ulottuvuudet

Aineellinen

Laadun aineellinen ulottuvuus on käytännössä varusteiden ja toimitilojen, työntekijöiden ulkoisen olemuksen arvioimista. Kuten seuraavista poiminnoista voi huomata, haastateltavat eivät olleet kovin vakuuttuneita näkemästään.

MGER37

- *Liike oli heidän talossa, joten en sanoisi, että se oli kaikista ammattimaisin liike jonka olen nähnyt...heillä oli [varusteiden] oikeat koot. Mielestäni heidän varusteet olivat kelvolliset, eivät olleet uusimpia, mutta ne toimivat hyvin.*

NITA21b

- *Kun saavuin sinne [sukellusliikkeelle], paikka oli kuin hylätty talo, jossa paikalliset kokkasivat kalaa...siellä ei ollut mitään...kukaan ei puhunut oikeastaan englantia...veneessä ei ollut edes moottoria...istuin alas odottamaan, että he tekisivät jotain ja he näyttivät hieman hämmentyneiltä...se oli todella hämää, heillä ei ollut edes happipulloja siellä, luulisin. En ainakaan nähnyt niitä. Se näytti enemmän yksityiseltä talolta. Puhuin heidän kanssaan hetken, mutta he eivät kyenneet ymmärtämään minua. En tiedä oliko se koska he eivät ymmärtäneet englantia, vai koska he eivät halunneet ymmärtää minua...*

Luotettavuus

Tarjotun palvelun laadun luotettavuus on iso osa kokonaiskuva, jonka asiakkaat lopulta palvelun laadusta muodostavat. Seuraavat huomiot

selkeästi osoittavat, että palvelun laadun luotettavuus ei ollut asiakkaiden odottamalla tasolla.

MGER37

- *Kun kysyin olosuhteista, he kertoivat, että ne eivät ole täydelliset, mutta tämä oli hieman odottamatonta.*

MGER26

- *...he voisivat olla tarkempia ajan suhteen, sillä he käskivät meidän tulla tänne kahdeksalta ja lopulta aloitimme kello 10.*

Reagointi

Reagointi, eli halukkuus auttaa asiakkaita ja toimittaa pikaista palvelua. Seuraavan haastateltavan kohdalla näin ei käynyt.

MGER26

- *...muut työntekijät vain istuskelivat ympärillä ja se on ongelma.*

Vaikuttavuus

Palvelun laatua kuvaava ulottuvuus, vaikuttavuus, liittyy työntekijöiden kykyyn herättää luottoa ja varmuutta asiakkaassa. Haastattelun aikana tuli erittäin selkeäksi, ettei tähän päästy.

MGER38b

- *...mielestäni heiltä puuttuu ikään kuin johtajuus. Heiltä ikään kuin puuttuu "ammattimainen leima"...*
- *...luultavasti yksi huonoimmista sukellusliikkeistä joissa olen koskaan ollut.*

Empatia

Empaattisen ulottuvuuden määritelmän mukaan palvelun laadun voi kokea kyseisellä osa-alueella hyväksi, kun yritys huolehtii asiakkaasta ja tarjoaa hänelle yksilöllistä huomiota. Seuraavan aineistopoiminnan perusteella haastateltava ei kokenut saaneensa tarvittavaa huomioita

MGER38b

- *Siellä oli muutama mies vain norkoilemassa ympärillä. Muut kuin ne kaksi miestä, luulen, että he olivat veljeksiä, eivät puhuneet meille. Siellä ei ollut mitään: ”hei miten menee?” ja tiedätkö, mitään kanssakäymistä. Mikä on melko outoa, sillä odotimme tunnin...*

Palvelun laatukuilut

GAP 1: asiakkaan ennakko-odotukset – johdon käsitys

Palvelun laatua kuvaava ensimmäinen laatukuilu tarkastelee miten hyvä käsitys yrityksen johdolla on asiakkaan ennakko-odotuksista palvelua kohtaan.

Ensimmäisessä poiminnassa yrityksen johto ei osannut ennakoida asiakkaan halua saada rehellistä tietoa palveluun liittyen. Toisessa kohdassa yritys ei osannut tarjota ohjeidenjakoa asiakkaan odottamalla tavalla, eikä myöskään pitänyt kiinni luvatuista asioista asiakkaan ennakko-odotusten mukaisesti.

NITA21a

- *...olisin suosinut hieman vilpittömyyttä...toivon vain, että he olisivat olleet rehellisiä kanssani.*

MGER38b

- *Vähän niin kuin puolikas ohjeidenjako, kertoen meille mihin me olisimme menossa. Joka, sen jälkeen kun olimme maksaneet, itseasiassa vaihtui. Se oli melko ärsyttävää.*

GAP 2: johdon käsitys – palvelun laadun määrittely

Kyseinen laatukuilu liittyy palveluntarjoajan käsitykseen laadukkaan palvelun määritelmästä ja kykyyn tarjota sitä johdonmukaisesti ja määritelmän mukaisesti.

Seuraava aineistopoiminta liittyy oleellisesti kyseiseen kohtaan, sillä palvelun laadun määritelmä oli tehty juuri asiakkaiden odotusten mukaisesti, mutta sitä ei kyetty tarjoamaan määritelmän mukaan. Kyseinen ilmiö liittyy myös neljänteen laatukuiluun, jossa käsitellään

palveluntarjoajan kykyä tarjota palveluitaan ulkoisen viestinnän luomien ennakko-odotusten mukaisesti.

NITA21a

- *...ajatukseeni oli suorittaa PADI avomeren sukelluskurssi, sillä he sanoivat järjestävänsä sellaisen mainontansa mukaan. Mutta, se mies ei ollut täysin selkeä miksi en voinut tehdä sitä ja sitten hän aloitti sanomalla, kuinka se vaatii 14 päivää, koska omistaja on Australialainen ja, että he tarvitsevat kauan aikaa sen lähettämiseen, joten kerroin hänelle että aion viipyä pidempään, noin kolme viikkoa, joten se ei ollut ongelma lainkaan. Mutta vaikutti siltä, että hän ikään kuin kiersi todellisen ongelman ympärillä, eikä kertonut todellista syytä, miksi en kurssia voinut tehdä.*

GAP 3: palvelun laadun määritelmät – palvelun laatu

Seuraavat aineistopoisinnat liittyvät yritysten asettamien palvelun laatutasojen eroon ulkoisesti määriteltyn tasoon nähden. Kuten molemmista aineistopoisinnoista voi tulkita, haastateltavat kokivat yritysten määrittelemän palvelun laadun tason erilaiseksi kuin se taso, joka heille ennakkoon oli aiempien kokemusten perusteella muodostunut.

MGER37

- *...jos vertaan sitä sukellusliikkeisiin Thaimaassa, sanoisin, että ne olivat hieman ammattimaisempia siellä.*

MGER38b

- *...he pitivät huolta, että maksamme [ennen sukellusta]. Joka on usein päinvastoin, itseasiassa maksat sukelluksen jälkeen. Kun taas he olivat melko kiintyneitä siihen, että maksamme heti.*

GAP 4: palvelun toimittaminen – ulkoinen viestintä

Palvelun laatu koetaan hyväksi, kun palvelu toimitetaan ennakkoon luvattujen keinojen mukaisesti tai kun saatu lopputulos on ennakkoon luvattun mukainen. Seuraavassa aineistopoisinnassa asiakas ei ole tyytyväinen ulkoisen viestinnän luomien olettamusten rikkoutumiseen palvelun sisällä.

NGER23

- *...ensiksi, he sanoivat, että: ”teillä on näkyvyyttä noin 15m” ja tänään he sanoivat, että: ”se on vain viisi metriä” ja sitten se oli kymmenen metriä. Joten en usko, että he tietävät.*

GAP 5: odotettu palvelu – koettu palvelu

Palvelun viides laatukuilu, eli erot odotetun ja koetun palvelun suhteen, on lopulta yksi merkittävimmistä kohdista arvioidessa palvelun lopullista laatua. Kuten seuraavista poiminnoista voi huomata, odotetun ja koetun palvelun välillä esiintyvä kuilu on huomattava.

MGER38b

- *...sukelluskohde muuttui, sukellusopas yllättäen muuttui...*
- *...kaikki oli kovin kaoottista...*
- *...jollain tapaa, siellä oli jotain palvelua, se ei vain ikään kuin tullut kasaan.*

Edellä esitetyt aineistopoisinnat tuovat julki Mirissan alueella toimivien sukellusliikkeiden palvelun laatua kuvaavia seikkoja. Tarkastelemalla poimintoja, voi helposti muodostaa käsityksen Mirissan sukellusliikkeiden palvelun laadun nykytilasta, joka on myös selkeästi esitettyä analysointitaulukossa. Esitettyjen aineistopoisintojen luonne on pääasiassa negatiivinen, sekä listattuna on myös joitain erittäin huolestuttavia kohtia. Erittäin huolestuttavaksi seikaksi laadukkaan palvelun suhteen voisi kuvailla esimerkiksi alueen yleiskuvassa esitetty huomio liittyen yritysten PADI lisenssin puuttumiseen. Aineistopoisintojen yleisen negatiivisen luonteen perusteella Mirissan alueen sukellusyritysten toimintaa ei voi kutsua ammattimaiseksi ja laadukkaaksi.

5.3.3 Alueittainen vertailu

Eri alueiden sukellusliikkeiden palvelun laadun yhteistä kokonaisarvioita on tutkimustuloksen perusteella vaikea tehdä, sillä laadun alueittainen hajonta on suurta. Vertailu alueittain on kuitenkin mahdollista (katso liite 6). Tutkimustulokset osoittavat selvästi, että sukellustoiminta Hikkaduwan

alueella on ammattimaisempaa, kuin Mirissassa. Alueelliset erot ovat suuria varsinkin palvelun laadun luotettavuuden, vaikuttavuuden, sekä odotetun ja koetun (GAP 5) palvelun suhteen. Samankaltaisuuksia alueittaisesta laadusta löytyi varsinkin turvallisuuskäytäntöjen puutteesta.

Seuraavassa listassa on esitetty aineistosta poimittuja huomioita alueittain:

Mirissa

MGER26

- *...en muista mitään tämän kaltaista [turvallisuus] puhetta. He vain sanoivat, että olkaa varovaisia veneessä kaikkien varusteiden kanssa, sillä aallot olivat korkeita.*

MGER38b

- *Olin ehdottomasti vaikuttuneempi [sukellusliikkeestä] Unawatunassa tai täällä Hikkaduwassa.*

Hikkaduwa

MGER38a

- *Yleisesti Sri Lankasta voisin sanoa, että turvallisuus menetelmät ovat puutteelliset.*
- *En ole nähnyt ollenkaan [lisä]happea veneessä...ei happea, ei turvallisuuspuhetta...meiltä ei edes kysytty happitilannetta ollenkaan.*

MNZ48

- *...niitä [turvallisuuskäytäntöjä] ei itseasiassa [käyty läpi]. Heillä oli vain sukellusohjeidenjako, kuten normaalia. Mutta ei puhetta ensiavusta veneessä jne.*

Kuten esitetyistä huomioista voi tulkita, varsinkin alueittaiset samankaltaisuudet turvallisuuskäytäntöjen puuttumisen suhteen ovat selkeitä. Alueittaiset erot ovat paikoittain kuitenkin niin suuria, ettei laajamittaisempaa yhteisarvioita voi alueille tehdä.

5.4 Luotettavuustarkastelu

Tutkimuksen reliabiliteetin vahvistamiseksi tutkimuksen suorittamisessa on hyödynnetty monitriangulaatiota. Tutkimuksen suorittamisen yhteydessä on käytetty useita eri menetelmiä kerätä ja analysoida aineistoa.

Tapaustutkimuksessa aineistoa on kerätty laadullisin keinoin ja se on analysoitu laadullisia ja määrällisiä keinoja hyväksi käyttäen.

Aineistonkeruun yhteydessä tutkimuksen reliabiliteettia vahvistettiin aineistotriangulaation keinoin ja analysointivaiheessa keinot luotiin analyysitriangulaation avulla.

Tutkimuksessa käytetyt aineistonkeruumenetelmät ovat reliaabeleita, sillä niiden käyttö on yleisesti hyväksyttyä ja niiden paikkansapitävyys on työn teoriapohjan mukaan todistettu. Tutkijan suorittama havainnointi oli ei-osallistuvaa, sillä haluttiin varmistua tarjotun palvelun luonnollisuudesta. Kyseisellä havainnointitavalla kerätty aineisto kuvasi mahdollisimman tarkasti yritysten joka päiväistä toimintaa, joten tulosten ajallinen reliaabelius on lyhyellä aikavälillä validi. Kenttätutkimuksessa kerätyt aineistot kirjattiin ylös asiakashaastatteluteemojen mukaisesti. Näin toimimalla sisällön analysointiin saatiin yhteneväisyyttä ja tutkimuksen reliabiliteetti, sekä validiteetti kasvoi.

Eettisesti käytetty havainnointi tapa oli hyvien käytäntöjen mukaista, sillä tapahtuma itsessään oli yritykselle arkipäiväistä ja tutkijan asema oli havainnointi hetkellä tavallinen asiakas. Havainnoinnin eettisyyttä tukee myös se, että tutkimuksen pääasiallisena kohteena eivät olleet henkilöt, vaan yritysten tarjoamat palvelut ja niiden laatu.

Haastattelujen kautta kerätty aineisto on reliaabelia, sillä haastateltavat ovat edustustavia ja aineiston saturaatio saavutettiin. Mirissan alueelta kerätyn haastatteluaineiston reliaabeliutta voidaan kuitenkin arvostella haastateltavien määrän niukkuuden, sekä haastateltavien yleisen sukelluskokemustason osalta. Kokeneemmat sukeltajat tuovat enemmän vertailukohtia palvelun laadun arvostelemiseen ja näin ollen aineisto olisi reliaabelimpaa.

Haastatteluiden laadullinen tai määrällinen niukkuus Mirissassa ei kuitenkaan vähennä aineiston reliaabeliutta. Laadullinen reliaabelius todentuu vertaamalla vähemmän kokeneiden sukeltajien vastauksia erittäin kokeneen sukeltajan vastauksiin, jolloin aineiston johdonmukaisuuden voi huomata. Tukea tuloksille antoi myös kenttätutkimuksen kautta tehdyt havainnot, joita verrattiin tulosten analysoinnissa keskenään.

Mirissasta kerätyn aineiston laadullinen niukkuus ei välttämättä ole tutkimuksen alueellista reliaabeliutta vaarantava asia, sillä jos kokematon sukellusharrastaja huomaa puutteita palvelun laadussa, antaa se aiheita epäillä toiminnan ammattimaisuutta ja palvelun laatua kokonaisuutena. Kokematon sukeltaja ei välttämättä osaa arvostella palvelussa esiintyviä puutteita, koska hän ei yksinkertaisesti osaa odottaa niitä. Puutteita, joita ei tiedä, ei siis voi havaita.

Aineiston määrällinen niukkuus ei ole huolestuttavaa tai vaikuta tutkimuksen reliabiliteettiin, sillä arvioinnissa esiintyvä hajonta kohdeliikkeen palvelun laadun suhteen ei ollut merkittävää ja tulosten johdonmukaisuus on menetelmätriangulaation keinoja hyödyntäen saatu todistettua.

Hikkaduwan alueen haastatteluaineisto on laadullisesti reliabelia, sillä haastateltavien yleinen kokemustaso oli korkea. Määrällistä niukkuutta voi arvostella, sillä eri kohdeliikkeiden sisällä haastateltavien määrät ovat alhaiset. Tutkimuksen tavoitteen takia tutkittavia kohdeliikkeitä valittiin useampia, jolloin yksittäisen kohdeliikkeen palvelun laadun analysointia varten kerätty aineisto jäi suppeaksi. Menetelmätriangulaation avulla kerätyn aineiston reliaabeliutta pyrittiin kuitenkin kasvattamaan.

Tutkimuksen kohdeliikkeiksi valittiin ennakkotietojen (TripAdvisor LLC 2016a, TripAdvisor LLC 2016b) perusteella alueiden parhaiksi arvioidut liikkeet. Näin saatiin varmempi tulos alueellisesta palvelun laadusta. Saadun tuloksen perusteella voitiin tehdä luotettavampia johtopäätöksiä ja vertailuja alueiden palvelun kokonaislaadusta.

Tutkimuksessa kerätty aineisto analysoitiin työn teoriapohjan mukaisesti sekä analysointia varten luodun analysointitaulukon avulla.

Analysointitaulukon avulla aineiston analysoinnista saatiin poistettua sattumanvaraisuutta, sekä lisättiin tulosten objektiivisuutta. Samalla tutkijan henkilökohtaisten mielipiteiden vaikutusta saatiin rajoitettua. Analysointitaulukon avulla myös tutkimustulokset ovat toistettavissa ja näin tulosten validiteetti on myös todennettavissa. Aineiston analysointi tapahtui siis laadullisten ja määrällisten keinojen mukaan, joten analyysitriangulaation määritelmä täyttyi.

Analysointitaulukon käyttämä kolmiportainen arvostelumenetelmä valittiin useampi portaisen asteikon sijaan, koska tulosten analysointiin haluttiin lisätä objektiivisuutta. Kolmiportainen asteikko vähentää suuren osan henkilökohtaisista näkemyksistä. Merkittävää ei siis ole onko palaute negatiivinen vai erittäin negatiivinen tai vastaavasti positiivinen tai erittäin positiivinen. Toimintatapa on siis tulosten toistettavuuden kannalta varsin merkittävä.

Analysoinnin väliarvion luomisen perustana oli välittää lukijalle analysoinnin aikana tehdyt ratkaisut, joiden kautta lopullinen tutkimustulos saavutettiin. Väliarvointi luotiin myös havainnollistamaan aineiston saturaatio.

Tutkimusaineiston analysoinnin väliarvioissa tehty arvostelu pohjautuu kerättyihin huomioihin, joiden perusteella arvosana on annettu. Lopullisessa analysoinnissa saadut tulokset viittaavat kyseisessä taulukossa oleviin arvioihin. Väli- ja loppuanalyysin tulokset on siis saatu eri menetelmiä käyttäen. Koska toimittiin näin, voitiin väliarvioinnin ”Arvostelu” ja lopullisen arvioinnin ”Tulos” sarakkeita verrata keskenään ja näin ollen vahvistaa käytetyn menetelmän, sekä tutkimustulosten reliabeliutta.

Analysointitaulukossa eri aineistonkeruumenetelmien avulla kerätyt aineistot sijoitettiin eri sarakkeisiin. Toimintatavan avulla tutkimustulosten tarkempi analysointi ja vertailu voitiin suorittaa. Koska saadut tulokset eri

aineistojen suhteen ovat johdonmukaiset, voidaan tutkimustulosten olettaa olevan reliabelit.

Hikkaduwan alueen sukellustoiminta on laajempaa verrattuna Mirissaan, tästä syystä alueen palveluiden laadun arvioinnissa esiintyy enemmän vaihtelua. Vaihtelu esiintyy kuitenkin pääasiassa eri yritysten välillä ja yritysten sisällä arviointi on eri aineistojen suhteen varsin johdonmukaista.

Tutkimustulos Hikkaduwan sukellusliikkeiden palvelun kokonaislaadusta on reliabeli myös sen suhteen, että kohdeliikkeet olivat ennakko-tietojen perusteella alueen parhaimmiksi arvioidut toimijat, joten ennakko-tietojen ja tutkimustulosten valossa voidaan sanoa, että alueella on hyvää sukellustoimintaa ja tarjolla ammattitaitoista palvelua.

Tutkimusaineistojen analysoinnin jälkeen suoritetun vertailun perusteella voi sanoa, että tutkimustulos Mirissan alueen sukellusliikkeiden palvelun laadusta on reliabeli. Tutkimustulokset molemmissa aineistoissa ovat niin SERVQUAL ulottuvuuksien, kuin palvelun laatukuilujen suhteen ovat melko yhtenevät ja tästä syystä tutkimustuloksia voidaan Mirissan osalta pitää luotettavina.

Tutkimuksessa hyödynnetyt havainnointimenetelmät tukevat tutkimuksen ajallista reliabeliutta lyhyellä aikavälillä ja saatuja tuloksia voidaan sen suhteen pitää reliabeleina. Tutkimustulosten ajallista reliabeliutta pitkällä aikavälillä on kerätyn aineiston perusteella mahdoton ennustaa.

5.5 Johtopäätökset ja jatkotoimenpiteet

Työntarkoitus oli tehdä nykytilakartoitus Hikkaduwan ja Mirissan alueilla toimivien sukellusliikkeiden palvelun laadusta. Tutkimustyö suoritettiin laadullisia menetelmiä hyödyntäen, tapaustutkimuksena. Kerätyn aineiston perusteella voidaan sanoa, että palveluiden kokonaislaatu Hikkaduwan alueella on hyvä, kun taas Mirissan alueen toimijoiden palveluiden kokonaislaatu on heikko. Tutkimustulosten valossa alueilla on vielä kehitettävää palvelun laadun suhteen.

Kehityksen kohteita olisi erityisesti palvelun laadun luotettavuuden, reagoinnin ja palvelun kolmannen laatukuilun suhteen. Varsinkin Mirissassa yritysten tulisi panostaa lisensoitujen sukellusyritysten luoman standardin tavoitteluun ja saavuttamiseen. Yleisesti kaikkien kohdeyritysten tulisi kehittää turvallisuuskäytäntöjä olemassa olevan standardin mukaiseksi.

Tulosten valossa yksittäisten yritysten tarjoamien palveluiden laadun suhteen esiintyi hajontaa. Tämän perusteella toiminnalle luodut standarditoimintatavat ovat heikot tai puutteelliset. Yritykset eivät myöskään pyrkineet kehittämään toimintaansa, sillä asiakaspalautetta ei sukellusten jälkeen kerätty. Vaikka yleiskuva koetun palvelun laadusta oli hyvä, jätti vertailu aiempiin kokemuksiin nähden toivomisen varaa.

Palveluiden laadun pysyvyys päivittäisellä tasolla tämän tutkimuksen puitteissa on rajoittunut Hikkaduwan osalta yksittäiseen sukellustapahtumaan yritystä kohden. Mirissasta kerätty aineisto on jakautunut useammalle päivälle, jolloin ajallinen pitävyys on sen suhteen reliabeli.

Tutkimustulos Mirissan suhteen on epävarma, sillä tutkimuksen suoritusajana alueen sukelluskausi ei ollut täysin alkanut, eikä alueen kaikki sukellusyritykset olleet auki. Alueella toimii lisensoitu sukellusyritys, jonka osalta palvelun laadulle voidaan asettaa odotuksia. Yritys ei kuitenkaan ollut avoinna tutkimuksen suoritusajana. Alueella toimiva kohdeyritys, jonka palveluita jo arvioitiin, oli kuitenkin määritelty ennakkotietojen mukaan alueen parhaimmaksi toimijaksi, joten siinä suhteessa tutkimustulosta voidaan pitää luotettavana alueellisen laadun suunnannäyttäjänä. Hikkaduwan suhteen ongelmaa ei esiintynyt, sillä sukelluskausi oli alkanut, eikä kiinni olevia liikkeitä ollut.

Tutkimustulosten valossa Mirissan alueen sukellusyritysten tulisi panostaa kokonaisvaltaiseen laadun kehittämiseen tutkittujen osa-alueiden perusteella. Hikkaduwan alueella toimivien sukellusyritysten tulisi ennen kaikkea keskittyä standardisoitujen toimintamallien luomiseen, sekä

turvallisuuskäytäntöjen parantamiseen. Tulosten valossa olisi sukelluskurssin suorittaminen alueella syvällisen harkinnan arvoista.

Yleisesti ottaen yritysten tulisi kehittää toimintaansa enemmän, esimerkiksi jatkuvasti asiakaspalautteen keräämisen avulla. Palvelun laadun kokonaisvaltainen tason nosto suositellaan tehtäväksi, jos yritykset aikovat pärjätä kansainvälisessä kilpailussa.

Tutkimukseen valittu teoriapohja oli hyvä, sekä sen perusteella tehty teemahaastattelu runko oli toimiva. Teemahaastattelujen kautta kerätty aineisto vastasi kenttätutkimuksen avulla kerättyä, joten tutkijan kykyä arvostella palveluiden laatua objektiivisesti voidaan pitää luotettavana. Tulosten tulkinnan ja reliabiliteetin suhteen kerätty tutkimusaineisto on suppea, sekä sen keräämiseen käytetty aikaväli on lyhyt.

Johtopäätöksenä kerätyn aineiston käsittelyn suhteen voidaan sanoa, että siihen tulisi jatkotutkimusten valossa luoda tehokkaampi keino, jolloin kvantitatiivinen edustavuus voisi olla merkittävämpi. Suoritetussa tutkimuksessa aineiston käsittelyyn ja analysointiin kului suhteellisesti valtaosa tutkimuksen kokonaisajasta.

Tutkimustuloksia ei voi yleistää muille alueille, sillä tulokset ovat reliaabeleita vain alueellisesti. Tutkimusmenetelmä soveltuu laajamittaiseen palvelun laadun mittaamiseen, huomioiden kuitenkin siinä esiintyvät rajoitteet, varsinkin työn työllistävyyden puolesta. Jos tutkimusmenetelmiä sovelletaan uusissa tutkimuksissa, ovat tulokset vertailukelpoisia.

Suoritetun tutkimuksen perusteella voidaan suorittaa monia jatkotoimenpiteitä, sekä jatkotutkimuksia. Ensimmäiset jatkotoimenpiteet liittyvät jo olemassa olevan aineiston lisäanalysointiin, sekä uuden aineiston keräämiseen. Aineiston uuden analysoinnin kautta on esimerkiksi mahdollista tuoda julki kilpailukeinoja alan yrityksille. Lisääaineistonkeruun kautta esimerkiksi tutkimustulosten reliabiliteettia voidaan kasvattaa.

Tutkimuksesta innoittuneena voisi jatkotutkimusta suorittaa myös pitkäjännitteisemmin, jolloin laadukkaan palvelun vaikutusta voitaisiin verrata yrityksen menestykseen. Työssä esiintyviä tutkimusmenetelmiä voidaan jatkossa soveltaa mihin tahansa palvelun laadun mittaamiseen ja kehittämiseen, joten työpohjalta voitaisiin luoda ”spin-off” yritys. Tutkimus voidaan myös myydä kokonaisuutena kohdeilmioistä kiinnostuneelle.

6 YHTEENVETO & POHDINTAA

Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön tavoite oli selvittää sukellusliikkeiden palvelun laadun nykytilaa Sri Lankassa, Hikkaduwan ja Mirissan alueilla. Työn tutkimuksellinen osuus suoritettiin kohdealueilla syksyn 2016 aikana. Liikkeiden palveluiden laatua tutkittiin suorittamalla asiakashaastatteluja, sekä kenttätutkimusta alueilla. Aiheesta jo olemassa olevaa teoriaa hyödynnettiin aineistonkeruu ja -tulkinta vaiheessa. Tutkimustulosten tulkinnan apuna käytettiin sitä varten luotua analysointitaulukkoa, joka objektivisuudellaan lisäsi tulosten luotettavuutta.

Työn rakenne koostui johdannosta, teoriaosuudesta, tutkinnallisesta osiosta, loppu yhteenvedosta, sekä lähde- ja liiteluetteloista. Tämän opinnäytetyön teoriaosuus käsitteli yleistietoa Sri Lankasta ja tutkimustyön kohdealueista, laadukkaan palvelun konseptia ja sen mittaamista, sekä teoriaa liittyen kvalitatiivisen tutkimuksen periaatteisiin. Opinnäytetyön tutkimuksellinen osuus käsitteli tapaa, jolla tutkimus suoritettiin, käyden läpi myös haastattelumenetelmät ja -teemat. Osuus käsitteli myös aineiston analysointimenetelmät, sekä kävi läpi tutkimuksessa syntyneet tutkimustulokset. Tutkimustulokset esiteltiin alueittain ja nähtävissä oli myös alueittainen vertailu. Tutkimuksellinen osuus vietiin loppuun luotettavuustarkastelun, sekä johtopäätösten ja jatkotoimenpiteiden esittelyn muodossa.

Tässä opinnäytetyössä hyödynnetyt menetelmät olivat asiaankuuluvia ja niiden avulla tutkimus toteutti ne tavoitteet, joita tutkimustehtävänanto asetti rajauksineen. Tämän perusteella työtä voi kuvailla objektiivisesti onnistuneeksi. Asetettujen tavoitteiden valossa tutkimustyötä voidaan siis pitää onnistuneena.

Opinnäytetyön tekeminen etätyöskentelynä asetti sen suorittamiselle erilaisia haasteita, joita allekirjoittanut kohtasi työn eri vaiheissa. Haastavin osuus työn suorittamiselle oli henkilökohtaisen ohjauksen vähäinen määrä tai sen puute. Myös työn teoriapohjan luominen vain internetistä löytyvien lähteiden avulla asetti omat hankaluutensa. Lopulta kuitenkin, työn

tulokset toivat esille sen tiedon, että työ on onnistunut, sillä tutkimustulokset ovat johdonmukaisia ja ne mukailevat opinnäytetyön kirjoittajan omaa, asiantuntevaa mielipidettä.

Työtä tehdessä allekirjoittanut oppi arvostamaan suunnitelmallisuutta. Opinnäytetyö on laaja prosessi, joka vaikuttaa haastavalta suuruutensa puolesta. Hyvä suunnittelutaito on opinnäytetyössä elintärkeää, sillä laajuutensa vuoksi sisällön punainen lanka saattaa usein kadota, joka voi johtaa sisällön harhailuun ja ylimääräisen työn tekemiseen. Työ olisi siis hyvä suunnitella ja rajata tarkasti moneen kertaan, niin yleisellä tasolla, kuin myös aiheittain. Näin työn rakenne ja sisältö pysyvät selkeinä ja työn kulkua on helpompi seurata.

Lopulta, kun arvioi opinnäytetyöprosessia kokonaisuutena, voi Lahden ammattikorkeakoulua kiittää tarjolla olleesta verkko-ohjeistuksesta, sekä koko prosessin selkeydestä. Opinnäytetyötä oli helppo tehdä ja prosessia oli myös helppo lähestyä. Erytiskiitoksena voi tässä vaiheessa vielä mainita opinnäytetyön aiheen valinnanvapaus, jonka työn ohjaavat opettajat allekirjoittaneelle antoivat. Tästä syystä työn aiheeksi lopulta muovautui sen kirjoittaneen näköinen. Opinnäytetyö oli erittäin antoisa prosessi, jota oli mukava tehdä, ja joka myös kehitti sen tekijää juuri niillä osa-alueilla, joissa oli kehitettävää ja joissa myös haluttiin kehittyä. Kiitos.

LÄHTEET

Verkkojulkaisut

Asubonteng, P., McCleary, K., J. & Swan, J., E. 1996. SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *Journal of Services Marketing*. Nro. 10/6 [viitattu 28.9.2016]. Saatavissa:

<http://www.emeraldinsight.com.aineistot.lamk.fi/doi/pdfplus/10.1108/08876049610148602>

Brown, S., W. & Swartz, T., A. 1989. A Gap Analysis of Professional Service Quality. *Journal of Marketing*. Nro. 53/2 [viitattu 25.9.2016].

Saatavissa:

https://www.jstor.org/stable/1251416?seq=1#page_scan_tab_contents

Chavira, R. 2013. ITIL Foundations: What Is a Service?. *Monday Morning News*. Nro. 47/7 [viitattu 29.11.2016]. Saatavissa:

<http://its.yale.edu/epublish/1/85>

Harvey, J. 1998. Service quality: a tutorial. *Journal of Operations Management*. Nro. 16/5 [viitattu 5.10.2016]. Saatavissa:

<https://www.deepdyve.com/lp/elsevier/service-quality-a-tutorial-l4euGH2wXA>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., A. & Berry, L., L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Nro 49/4 [viitattu 30.10.2016]. Saatavissa:

http://www.jstor.org/stable/1251430?seq=1#page_scan_tab_contents

Parasuraman, A., Zeithaml, V., A. & Berry, L., L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Nro. 64/1 [viitattu 28.9.2016]. Saatavissa:

<http://areas.kenan->

[flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-%20A%20Multiple-](http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-%20A%20Multiple-)

Item%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of
%20Service%20Quality.pdf

Pena, M., M., da Silva, E., M., S., Tronchin. D., M., R. & Melleiro. M., M.
2013. The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in
health services. Revista da Escola de Enfermagem da USP. Nro. 47/5
[viitattu 29.9.2016]. Saatavissa:
<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v47n5/0080-6234-reeusp-47-05-1227.pdf>

Saaranen-Kauppinen. A. & Puusniekka. A. 2009. KvaliMOTV -
Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen
tietoarkisto. Toinen vedos [viitattu 23.9.2016]. Saatavissa:
http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv_pdf/KvaliMOTV.pdf

Verkkosivut

DAN, inc. 2016. Resquing divers and swimmers [viitattu 12.10.2016].
Saatavissa: <http://www.diversalertnetwork.org/medical/faq/responding-to-injured-diver-or-swimmer>

Helin, A. 2016. Sukellus ja snorklaus Sri Lankassa. Paradise Reporters Oy
[viitattu 8.10.2016]. Saatavissa: <http://kerranelamassa.fi/sri-lanka-matkailu/nahtavyudet/sukellus-ja-snorklaus/>

Lakpura Travels 2015. Hikkaduwa [viitattu 9.10.2016]. Saatavissa:
<https://www.lanka.com/about/destinations/hikkaduwa/>

Morning Star Mirissa 2015. Diving Mirissa Beach [viitattu 9.10.2016].
Saatavissa: <http://www.morningstarmirissa.com/diving-mirissa-beach.html>

Mirissa.Com 2016. Home [viitattu 9.10.2016]. Saatavissa:
<http://www.mirissa.com/>

PADI 2016a. About PADI [viitattu 29.11.2016]. Saatavissa:
<https://www.padi.com/about-padi>

PADI 2016b. Advanced Open Water Diver Course [viitattu 29.11.2016]. Saatavissa: <https://www.padi.com/padi-courses/advanced-open-water-diver-course/>

PADI 2016c. Discover Scuba Diving [viitattu 29.11.2016]. Saatavissa: <https://www.padi.com/padi-courses/discover-scuba-diving/>

PADI 2016d. Divemaster course [viitattu 29.11.2016]. Saatavissa: <https://www.padi.com/padi-courses/divemaster-course>

PADI 2016e. Find Your PADI Dive Shop [viitattu 12.10.2016]. Saatavissa: <http://apps.padi.com/scuba-diving/dive-shop-locator/>

PADI 2016f. Open Water Diver [viitattu 29.11.2016]. Saatavissa: <https://www.padi.com/padi-courses/open-water-diver/>

PADI 2016g. PADI Pro Check [viitattu 25.10.2016]. Saatavissa: <https://apps.padi.com/scuba-diving/pro-chek/>

PADI 2016h. Why PADI [viitattu 29.11.2016]. Saatavissa: <https://www.padi.com/about-padi/why-choose-padi>

Pallontallaajat 2014. Sri Lanka [viitattu 8.10.2016]. Saatavissa: <http://www.pallontallaajat.net/maat/sri-lanka>

Paradise Reporters Oy 2016. Sri Lankan parhaat rannat [viitattu 8.10.2016]. Saatavissa: <http://kerranelamassa.fi/sri-lanka-matkailu/nahtavyudet/parhaat-rannat/>

Poseidon Diving Station Sri Lanka 2016a. Dive sites in Mirissa [viitattu 9.10.2016]. Saatavissa: <http://www.divingsrilanka.com/sri-lanka-top-suba-dive-sites/dive-sites-in-mirissa/>

Poseidon Diving Station Sri Lanka 2016b. Hikkaduwa diving station [viitattu 9.10.2016]. Saatavissa: <http://www.divingsrilanka.com/poseidon-diving-centres/hikkaduwa-diving-station/>

Poseidon Diving Station Sri Lanka 2016c. Reef and rock formations in Hikkaduwa [viitattu 9.10.2016]. Saatavissa:

<http://www.divingsrilanka.com/sri-lanka-top-suba-dive-sites/hikkaduwa/reef-and-rock-formations-in-hikkaduwa/>

Poseidon Diving Station Sri Lanka 2016d. Shipwrecks diving in Hikkaduwa [viitattu 9.10.2016]. Saatavissa: <http://www.divingsrilanka.com/sri-lanka-top-suba-dive-sites/hikkaduwa/shipwrecks-diving/>

Sri Lanka Tourism Promotion Bureau 2016. Pristine [viitattu 8.10.2016]. Saatavissa: http://www.srilanka.travel/pristine_beach_holidays

Sukeltajaliitto ry 2016. Tervetuloa pinnan alle [viitattu 29.11.2016].

Saatavissa:

<https://www.sukeltaja.fi/content/fi/11501/50105/Sukellustieto.html>

TripAdvisor LLC 2016a. Laitesukellus ja snorklaus Hikkaduwasssa [viitattu 31.10.2016]. Saatavissa: https://www.tripadvisor.fi/Attractions-g304134-Activities-c61-t194-Hikkaduwa_Southern_Province.html

TripAdvisor LLC 2016b. Laitesukellus ja snorklaus Mirissa [viitattu 31.10.2016]. Saatavissa: https://www.tripadvisor.fi/Attractions-g1407334-Activities-c61-t194-Mirissa_Southern_Province.html

Whale Watching Mirissa 2016. Whale & Dolphing Watching Tours [viitattu 9.10.2016]. Saatavissa: <http://www.whale-watching-mirissa.com>

LIITTEET

LIITE 1 - Teemahaastattelurunko

Haastattelun teemat ja teemahaastattelurunko. Teemat on numeroitu numeroin 1-8. Pääkysymykset on merkattu teemoittain kirjaimin a., b. ja c. Apukysymykset teemoihin on merkattu i. kirjaimen perään.

1. Taustatiedot
 - a. Kerro itsestä ja sukellusharrastuksesta
 - i. Mistä kotoisin ja miten vanha olet? Missä ja milloin aloit sukeltaa, minkä tason sukeltaja olet?
2. Mielenpide alueen sukellusbisneksestä yleisesti
 - a. Miten näkyvää sukellustoimintaa on?
 - i. Onko alueella paljon alan yrityksiä?
3. Liikkeen valinta
 - a. Millä perusteilla valitsit sukellusliikkeen?
 - b. Miksi valitsit kyseisen liikkeen?
 - i. Miten teit valinnan (etukäteen vai paikanpäällä)? Mitä asioita pidät tärkeänä? Miten helppoa on saada tarvittavat tiedot palvelusta?
4. Varaustoimenpiteet
 - a. Miten palvelun varaaminen tapahtui?
 - i. Kuvaile esiintyneitä ongelmia? Mitä muutoksia olisit toivonut tapahtumaan?
5. Tarjottu palvelu ennen sukellusta, sen aikana ja jälkeen
 - a. Mitä tapahtui ennen sukellusta?
 - i. Oliko kuljetus järjestetty palveluntarjoajan puolesta, oliko se ajallaan? Miten varustaminen meni? Kuinka veneeseen mentiin, kuka hoiti varusteet veneeseen? Kuuluiko ruoka ja juoma sopimukseen? Miten venematka meni? Oliko turvallisuusasioista puhetta?
 - b. Miten sukellus meni?
 - i. Miten veteen mentiin? Mitä tapahtui sukelluksen aikana? Tapahtuiko jotain erityistä tai odottamatonta?
 - c. Mitä tapahtui sukelluksen jälkeen?
 - i. Miten paluu sukellusliikkeelle tapahtui? Kuka hoiti varusteet veneestä pois? Mitä tapahtui kun pääsitte sukellusliikkeelle? Pitivätkö aikataulut?
6. Mielikuvat yrityksestä
 - a. Mitä ajatuksia yritys sinussa herättää palvelukokemuksen jälkeen?
 - i. Luotettavuus, ammattimaisuus, täsmällisyys, turvallisuus?

- b. Miten kuvailisit yrityksen toimitiloja ja välineitä?
 - i. Liiketila, sukellusvarusteet, vene, lisähappi veneessä, painekammio?
- c. Miten kuvailisit yrityksen työntekijöitä?
 - i. Oliko toiminta vedessä ja veden ulkopuolella ammattimaista, avuliasta, kohteliasta, täsmällistä?
- 7. Vertailu aiempiin kokemuksiin
 - a. Oletko sukeltanut kyseisen yrityksen mukana aiemmin?
 - i. Jos kyllä: Miten vertailisit aiempaa/aiempia kokemusta/kokemuksia edelliseen?
 - b. Miten vertailisit kokemaasi palvelua aiempiin kokemuksiisi toisissa liikkeissä?
 - i. Varaustoimenpiteet, tapahtumat ennen sukellusta, sen aikana ja jälkeen, työntekijät, varusteet
- 8. Mielenpide tarjotun palvelun laadusta
 - a. Miten kuvailisit tarjotun palvelun laatua?
 - i. Tarjottiinko palvelua sinulle kuten luvattiin? Vastasiko tarjottu palvelukokonaisuus sinun ennako-odotuksia? Tapahtuiko jotain odottamatonta? Odotitko jotain mitä ei tapahtunut? Vastasiko tarjotun palvelun laatu mielikuvaasi hyvästä palvelusta? Valitsisitko saman palveluntarjoajan uudestaan?
- 9. Avoin sana, kommentit
 - a. Onko lisättävää, kysymyksiä?

LIITE 2 – Teemahaastattelurunko englanniksi

Interview themes and interview structure. Themes are numbered 1-8. Main questions are marked by themes with letters a., b. and c. Support questions for themes are marked after the i. letter.

- 1. Background information
 - a. Tell about yourself and your diving hobby
 - i. Where do you come from and how old are you? Where and when did you start diving?
- 2. General overview of the dive scene in the area
 - a. How visible is the dive business?
 - i. Is there a lot of dive shops in the area?
- 3. Choosing the dive shop
 - a. On what grounds do you decide on choosing a dive shop?
 - b. Why did you choose this particular shop?
 - i. How did you make the choice (did you search in advance or decide on point)? What aspects do you think are important? How easy is it to get information about the service?

4. Booking procedures
 - a. What were the booking procedures?
 - i. Describe problems that occurred. What changes would you have desired to the event?
5. Provided service before, during and after the dive
 - a. What happened before the dive?
 - i. Was transportation provided? Was it on time? How did choosing the equipment go? How did you go to the boat? Who took care of bringing the equipment to the boat? Were food and beverages part of the deal? How did the boat ride go? Were safety issues attended to?
 - b. How did the dive go?
 - i. How did you go in the water? What happened during the dive? Did something special or unexpected happen?
 - c. What happened after the dive?
 - i. How did you get back to the dive shop? Who took care of unloading the equipment? What happened when you got to the dive shop? Where schedules on point?
6. Image of the dive shop
 - a. What ideas does the service provider bring to mind after the service experience?
 - i. Reliability, professionalism, punctuality, safety?
 - b. How would you describe the facilities and equipment?
 - i. Dive shop, diving equipment, boat, extra oxygen on board, pressure chamber?
 - c. How would you describe the company personnel?
 - i. Were their actions in and out of water professional, courteous, punctual and helpful?
7. Comparison to previous experiences
 - a. Have you dived with the same company before?
 - i. If yes: How would you compare your previous experience(s) with the latest?
 - b. How would you compare your previous experiences with other companies with the latest service experience?
 - i. Booking procedures, events before, during and after the dive, employees, equipment?
8. Level of the provided service
 - a. Was service provided as promised? Did the service experience match your expectations? Did you expect something but didn't receive? Did you receive something that you didn't expect? Did the level of service match your vision of a good quality service? Would you choose the service provider again?
9. Comments

a. Do you have something else you wish to say?

LIITE 3 – Tunnistetiedot

1. MGER37 Mies, Saksa. 37v. Open Water Diver. 9 sukellusta.
2. NITA21 Nainen, Italia. 21v. Ei aiempaa virallista sukelluskokemusta. Suoritti tutkimuksen aikana kaksi sukellusta.
3. MGER26 Mies, Saksa. 26v. Open Water Diver. 5 sukellusta.
4. NGER23 Nainen, Saksa. 23v. Open Water Diver. 5 sukellusta.
5. MGER38 Mies, Saksa. 38v. Dive Master. yli 140 sukellusta.
6. MAUS49 Mies, Australia. 49v. Advanced Open Water Diver + Enriched Air Diver. 80 sukellusta.
7. MNZ48 Mies, Uusi-Seelanti. 48v. Rescue Diver + Dive Master harjoittelija. Noin 160 sukellusta.
8. MAUS34 Mies, Australia. 34v. Advanced Open Water Diver. 22 sukellusta.
9. MGER52 Mies, Saksa. 52v. Advanced Open Water Diver. 34 sukellusta
10. Tutkija Mies, Suomi. 24v Advanced Open Water Diver. 40 sukellusta.

LIITE 4 – Analysointitaulukko, tyhjä

	Mirissa		Hikkaduwa						
	Yleiskuva	Liike 1	Muut liikkeet	Yleiskuva	Liike 1	Liike 5	Liike 6	Liike 7	
SERVQUAL	H K	H K	H K	H K	H K	H K	H K	H K	
Aineellinen									
Luotettavuus									
Reagointi									
Vaikuttavuus									
Empatia									
Laatukulut									
GAP 1									
GAP 2									
GAP 3									
GAP 4									
GAP 5									
Tulos									
Arvostelu									
Kokonaisuus									

H = haastattelujen tulos
K = kenttätutkimuksen tulos

Arvosteluasteikko
- negatiivinen
0 neutraali
+ positiivinen

Kun + ja - vastausten välillä esiintyy tarpeeksi hajontaa, eli X<Y<Y, pätee seuraava laskukaava, jossa X on ennen ääniä saanut vastaus ja Y on muiden vastausten summa:
Kaava: X/Y, jos tulos ≥1, X on pitävä, muuten tulos on 0.

LIITE 5 – Analysointitaulukko, välivaihe

	Mirissa				Hikkadussa												
	Yleiskuva		Liike 1		Muut liikkeet		Yleiskuva		Liike 1		Liike 5		Liike 6	Liike 7			
	H	K	H	K	H	K	H	K	H	K	H	K	H	K			
SERVQUAL	6/0/2	3/0/1	11/5/7	5/3/2	5/0/0	0/0/0	3/2/2	3/1/9	1/2/7	3/2/8	1/2/4	5/5/5	0/0/3	1/1/5	2/3/2	1/0/1	H = haastattelujen tulos
Aineellinen	4/0/0	4/0/0	26/2/8	6/1/3	8/1/0	1/0/0	0/1/0	0/0/0	2/2/1	7/2/3	0/0/3	3/1/6	1/2/3	3/1/8	1/0/2	0/0/0	K = kenttä tutkimuksen tulos
Luotettavuus	0/0/4	0/0/1	6/6/8	2/3/4	2/0/1	0/0/0	0/0/0	4/2/4	2/0/2	10/0/3	0/0/1	1/1/7	0/0/1	0/2/7	0/0/5	0/0/0	
Reagointi	2/0/0	4/0/0	19/1/13	4/2/3	5/0/0	0/0/0	0/0/1	5/2/3	2/2/6	2/4/6	0/0/3	0/3/8	0/1/5	0/0/8	3/1/2	0/0/1	Arvostelustatistiko
Vaikuttavuus	1/0/0	0/0/0	5/0/5	2/0/2	0/0/0	0/0/0	0/0/1	0/0/0	3/0/2	6/1/1	0/0/5	0/1/9	0/0/2	1/0/7	0/2/3	0/0/0	- negatiivinen
Empatia	1/0/1	2/0/2	16/2/3	6/1/4	5/1/0	0/0/0	3/0/1	4/0/4	4/3/8	6/2/2	0/1/3	4/3/8	0/1/6	1/1/9	2/1/5	0/0/0	0 neutraali
Laatukuijut	0/0/0	3/0/0	4/1/0	3/0/1	3/0/0	0/0/0	0/0/0	3/0/1	0/0/0	2/0/2	0/0/0	1/0/0	0/0/0	0/0/0	2/0/0	0/0/0	+ positiivinen
GAP 2	1/0/0	1/0/0	13/3/3	8/2/1	2/1/0	0/0/0	4/0/1	1/0/2	2/1/2	3/4/5	2/0/2	4/2/6	1/0/2	1/3/9	2/0/1	0/0/0	
GAP 3	1/0/0	2/0/0	4/1/1	1/0/0	5/0/0	0/0/0	0/0/0	1/0/0	1/0/0	0/0/0	0/0/0	0/0/0	1/0/0	0/0/0	0/0/0	0/0/0	
GAP 4	1/0/0	1/0/0	15/7/6	8/0/1	11/0/0	0/0/0	0/1/0	4/3/0	3/6/6	4/7/4	0/0/5	1/1/11	0/0/5	2/2/9	2/3/4	0/0/0	
GAP 5	17/0/7	20/0/4	119/28/54	45/12/19	46/3/1	1/0/0	8/4/5	25/8/23	20/16/34	43/22/34	3/3/26	19/17/60	3/4/27	9/10/62	14/10/24	1/0/2	
tulos																	
Arvostelu	-	-	-	-	-	-	0	0	0	0	+	+	+	+	+	+	

Kun + ja - vastausten välillä esiinnytä tarpeeksi hajontaa, eli X<Y<X, pitää seurata laskukaavaa, jossa X on entinen ääniä saanut vastaus ja Y on muiden vastausten summa:
Kaava: X/Y, jos tulos >1, X on pitävä, muuten tulos on 0.

LIITE 6 – Analysointitaulukko, loppu

	Mirissa				Hikkaduwa									
	Yleiskuva		Liike 1		Muut liikkeet		Yleiskuva		Liike 1	Liike 5	Liike 6		Liike 7	
	H	K	H	K	H	K	H	K	H	K	H	K		
SERVQUAL														
Aineellinen	-	-	0	-	-	-	0	+	+	+	0	+	0	H = haastattelujen tulos
Luotettavuus	-	-	-	-	-	-	0	-	+	+	+	+	+	K = kenttätutkimuksen tulos
Reagointi	+	+	0	0	-	-	0	0	-	+	+	+	+	
Vaikuttavuus	-	-	-	0	-	-	+	-	+	+	+	+	+	Arvosteluasteikko
Empatia	-	-	0	0			+	-	-	+	+	+	+	- negatiivinen
Laatukulut	0	0	-	-	-	-	-	0	+	-	+	+	+	0 neutraali
GAP 2	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	+
GAP 3	-	-	-	-	-	-	-	0	0	0	+	+	+	positiivinen
GAP 4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
GAP 5	-	-	-	-	-	-	-	-	+	0	+	+	+	
Tulos	-	-	-	-	-	-	0	-	0	0	+	+	+	
Kokonaisuus	-	-	-	-	-	-	+	-						

Kun + ja - vastausten välillä esiintyy tarpeeksi hajontaa, eli X-YsY, pätee seuraava laskukaava, jossa X on eniten ääniä saanut vastaus ja Y on muiden vastausten summa:
 Kaava: X/Y, jos tulos ≥1, X on pitävä, muuten tulos on 0.