

ohjeita ja tuottavuus hidastuu – kunnes taas osataan paremmin ja toiminta on vakiintunutta. Mutta tämänhän me kaikki kokemuksesta tiedämme.

Toivotamme antoisia lukuhetkiä kaiken muutoksen keskellä!

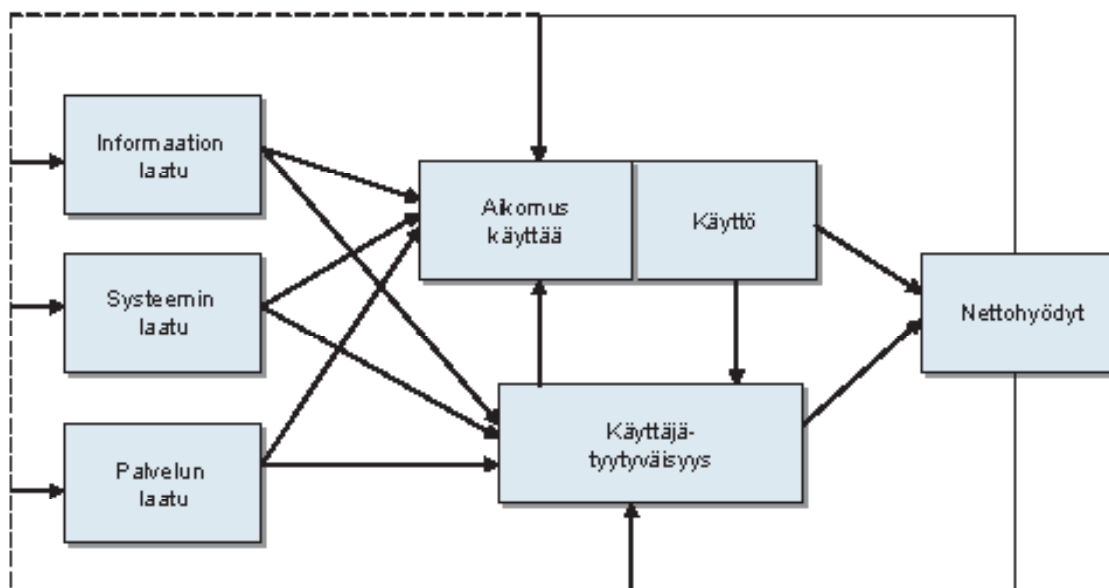
Laatu

Teksti: Jori Rätty, Helena Venäläinen

Asia voi olla laadukas monella tavalla, mutta yleensä laadulla siis tarkoitetaan positiivisessa mielessä jotakin hyvin tehtyä. Oli se sitten kestävää, loistavasti toimivaa tai jollakin muulla tavalla laadukasta. Yksi määrittely laadukkaalle tuotteelle on, että ostaja tulee tuotteesta tyytyväiseksi.

Pertti Järvinen ja Anneli Järvinen ovat kirjassaan ”Tutkimustyön metodeista” (2004) päivittäneet alun perin DeLonen ja McLeanin (1992, 2003) laatimaa informaatiotieteiden onnistumisen luokittelua. Luokat on kuvattu alla olevassa kuviossa, josta voi todeta, että organisaation saamat nettohyödyt ovat riippuvaisia järjestelmän käytöstä ja käyttäjätyytyväisyydestä. Näihin taas vaikuttavat informaation, systeemien ja palvelun laatu.

"...laatu on mitä tahansa, mitä asiakkaat sanovat sen olevan, ja tietyn tuotteen tai palvelun laatu on mitä tahansa, miksi asiakas sen kokee".



Kuvio 1. Informaatiojärjestelmän onnistumismalli (Järvinen ja Järvinen 2004)