

Tämä on rinnakkaistallenne.

Rinnakkaistallenteen sivuasettelut ja typografiset yksityiskohdat *saattavat poiketa* alkuperäisestä julkaisusta.

Julkaisun tekijä(t): Palola, Taneli; Ilomäki, Janne

Julkaisun nimi: Laatuksikirjan hyödyntäminen yritystoiminnassa

Julkaisuvuosi: 2019

Versio: Julkaistu versio

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Palola, T. & Ilomäki, J. (2019). Laatuksikirjan hyödyntäminen yritystoiminnassa. *Oamk_kone with passion: vuodesta 1894*, 1 (2), 19-20.

Haettu 1.8.2019 osoitteesta https://issuu.com/oamk_kone/docs/lehti-02

LAATUKÄSIKIRJAN HYÖDYNTÄMINEN YRITYSTOIMINNASSA

Kirjoittajat: insinööriopiskelija (amk) Taneli Palola ja lehtori Janne Ilomäki, Oulun ammattikorkeakoulun konetekniikan osasto

*Artikkeli käsittelee Taneli Palolan keväällä 2019 valmistunutta opin-
näytetyötä, jossa laadittiin vauriokorjaamolle laatukäsikirja. Työtä
ohjasi Janne Ilomäki.*

Tavallisesti ihmiset ymmärtävät laadun tuotteen virheettömyytenä. Laatu on kuitenkin käsite, joka on kehittynyt erittäin monipuoliseksi tekijäksi yritystoiminnassa. Laadun alkujuuret ulottuvat aina ensimmäiseen maailmansotaan, kun aseteollisuudessa otettiin käyttöön massatuotannon satunnaiset laatutarkastukset. Nykyään laatua pidetään yritystoiminnassa asiakaskeskeisenä ja se käsitetään lyhyesti mahdollisimman kustannustehokkaana ja tuottava tapana tuottaa palvelu tai tuote niin, että asiakkaan odotukset ja tarpeet täyttyvät. Käytännössä laatu on mukana yrityksen jokaisella osa-alueella kuten johtamisessa, asiakaspalvelussa, kilpailussa tai tuotteen ominaisuuksissa. Laatua voidaan mitata erilaisilla laatumittareilla, joista tärkeimpänä pidetään asiakaspalautteen keräämistä ja analysointia.

Laadunhallinta

Laadunhallinnalla tarkoitetaan koordinoituja toimenpiteitä, joilla yrityksen organisaatiota ohjataan ja suunnataan laatuun liittyvissä asioissa. Nykyään yrityksillä on käytössään erilaisia järjestelmiä, joiden avulla laadunhallintaa ylläpidetään. Laadunhallintajärjestelmä on yrityksen kaikki toiminnot kattava laaja kokonaisuus. Järjestelmä rakennetaan yrityksen ympärille ja sen avulla yritystä johdetaan ja ylläpidetään kokonaisvaltaisesti. Laadunhallintajärjestelmä sisältää johtamisen, prosessit, laatumittarit ja monia eri järjestelmiä näiden toteuttamiseen. Voidaan siis todeta sen olevan erittäin raskas ja työläs rakenne toteuttaa. Laatua voidaan kuitenkin hallita hieman kevyemminkin tavoilla. Yksi suosituista tavoista on laatukäsikirjan valmistaminen yritykselle.

Laatukäsikirjan laatiminen

Laatukäsikirjaa pidetään erittäin toimivana ratkaisuna myös pienille yrityksille, jotka haluavat panostaa laatuun ja laadunhallintaan. Oikein toteutettuna ja käytettynä laatukäsikirjalla voidaan saavuttaa merkittäviä hyötyjä yrityksen tuloksessa ja työntekijöiden hyvinvoinnissa. Laatukäsikirja voidaan toteuttaa eri järjestöjen tai liittojen laatuohjelmien mukaan riippuen yrityksen toimialasta. Yleinen tapa on ISO 9000-standardin mukaisen laatukäsikirjan valmistaminen. Kun laatukäsikirja toteutetaan esimerkiksi autoalan keskusliiton laatuohjelman mukaisesti, voi yritys hakea laatusertifikaattia, jota pidetään nykyään tärkeänä osoituksena laadukkaasta ja asiakaslähtöisestä työstä.

Laatukäsikirja on yrityksen toiminnan ja kokonaisuuden ymmärtämisestä koostuva ohjekirja. Laatukäsikirjan tehtävänä on kuvata yrityksen eri toimintoille ja prosesseille toimintaohjeet. Laatukäsikirja voidaan toteuttaa eri tavoin, mutta yleisin tapa on kuvata yrityksen eri prosessien sisällöt tai eri työnkuviin liittyvät tehtävät omina kokonaisuuksina. Tämä tarkoittaa sitä, että laatukäsikirjassa voidaan kuvata tarkasti esimerkiksi työnjohtajan toimintaohjeet eri tehtäviin omana osuutenaan. Lisäksi laatukäsikirja toimii apuvälineenä yrityksen sisäisissä katselmuksissa. Mikäli yritys kuuluu johonkin laatuohjelmaan, suoritetaan laatukäsikirjan avulla myös ulkoisia katselmuksia, joita laatusertifikaatti ja laatuohjelma vaativat.

Laatukäsikirja ohjaa yrityksen prosesseja

Toimintaohjeiden avulla yrityksen organisaatiolla on yhtenäiset työskentelytavat, jotka edesauttavat laadukkaasti tekemiseen. Toimintaohjeissa kuvataan nykyään myös tarkasti esimerkiksi erilaiset jätteiden käsittelyohjeet. Laatukäsikirjan voi toteuttaa eri tavoin, mutta yleisin tapa on kuvata yrityksen eri prosessien sisällöt tai eri työnkuviin liittyvät tehtävät omina kokonaisuuksina. Esimerkiksi yhtenäisten toimintatapojen ansiosta asiakaspalvelussa työskentelevät henkilöt voivat palvella toistensa asiakkaita oikealla käsikirjassa kuvatulla tavalla. Tarkat toimintatapakuvaukset edesauttavat yrityksen työntekijöitä yhtenäisiin työskentelytapoihin. Yhteisten työskentelytapojen ja toimintamallien avulla saavutetaan tehokas ja viihtyisä työympäristö.

Laatukäsikirjan avulla ansaitulla laatusertifikaatilla yritys voi todentaa asiakkaalle toimivansa asiakaslähtöisesti ja laadukkaasti.



Kuva 1. Taneli Palola sai heti valmistuttuaan oman alansa töitä

Hyödyt

Laatukäsikirjaa hyödynnetään usein myös uuden työntekijän perehdyttämisessä. Käsikirjaan perehtymällä työntekijä saa selkeän kokonaiskuvan yrityksen toiminnoista ja toimintamalleista. Oman työnkuvan toimintatavat ymmärtämällä on työntekijän helpompi aloittaa työt, ja se vastaavasti säästää perehdyttävän henkilön aikaa ja yrityksen resursseja. Yrityksen pitäessä sisäisiä tai ulkoisia katselmuksia laatukäsikirja toimii työkaluna, johon yrityksen toimintaa, tulosta ja laatumittareita peilataan, mikä helpottaa mahdollisten ongelmakohtien löytämistä yrityksen toiminnassa ja tehokkuudessa. Laatukäsikirjan avulla ansaitulla laatusertifikaatilla yritys voi todentaa asiakkaalle toimivansa asiakaslähtöisesti ja laadukkaasti. Nykyään myös monet yritykset vaativat alihankkijoiltaan laatukäsikirjaa ja laatusertifikaattia. Näiden ansiosta yritys toimii osana palveluketjun katkeamatonta lenkkiä.

Laatukäsikirjan valmistaminen ja yrityksen toimintaan liittäminen on kohtuullisen työläs ja pitkä prosessi. Oikein käytettynä ja ylläpidettynä yritys voi löytää siitä valmistamiseen nähden moninkertaisesti hyötyjä omaan toimintaansa ja tätä kautta tuloksen paranemiseen sekä organisaation ilmapiiriin. Kuitenkin laatukäsikirjan tärkeimpänä hyötynä asiakas kokee laadun korkeatasoisena ja odotukset täyttävänä aina asiakaspalvelusta valmiiseen tuotteeseen tai palveluun saakka.