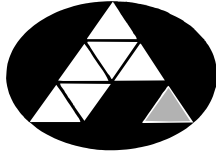


POHJOIS-KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULU
Metsätaloudenkoulutusohjelma

Hanna Pietikäinen

LAATUKÄSIKIRJAN TOIMIVUUS METSÄKONEYRITYKSESSÄ

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2012



POHJOIS-KARJALAN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Huhtikuu 2012

Metsätalouden koulutusohjelma

Sirkkalantie 12 A
80100 JOENSUU
p. (013) 260 6900

Tekijä(t)

Hanna Pietikäinen

Nimeke

Laatukäsikirjan toimivuus metsäkoneyrityksessä

Toimeksiantaja

Koneteko Pitkänen Oy

Tiivistelmä

Hyvä laatujärjestelmä vastaa kysymyksiin mitä, miksi, miten, kuka, missä ja milloin. Laatujärjestelmä on yleensä sidottu johonkin viiteaineistoon esimerkiksi ISO 9000 -standardeihin. Laatujärjestelmässä tulee olla työtapakuvaukset, työohjeet ja viiteaineisto. Näistä osista koostuu laatukäsikirja. Laatukäsikirjan tavoitteena on auttaa ymmärtämään yrityksen toimintaa kokonaisuutena.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää laatukäsikirjan toimivuutta Koneteko Pitkänen Oy:ssä. Kyseessä on lapinlahtelainen yritys, jonka toimialana on koneellinen puunkorjuu. Yrityksen toimi-alueena on Pohjois-Savo.

Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään laatua, laatujärjestelmää, laatujärjestelmän tavoitteita, henkilöstöä laaduntekijänä, ISO-standardeja sekä PECF-järjestelmää.

Tutkimus toteutettiin strukturoituna lomakekyselynä. Kysely tehtiin postikyselynä kaikille Koneteko Pitkänen Oy:n työntekijöille maaliskuussa 2012. Kyselylomakkeita lähetettiin 11 kappaletta. Kaikki kyselylomakkeet palautuivat määräaikaan mennessä, joten vastausprosentiksi tuli 100 %. Tämän vuoksi tuloksia voidaan pitää luotettavina.

Tutkimustuloksista selvisi, että yrityksen työntekijöistä suurin osa pitää laatukäsikirjaa hyödyllisenä asiana työssään ja sen vaikutus työviihtyvyyteen koetaan pääasiassa positiiviseksi. Tutkimustuloksista tuli esille myös selviä kehittämiskohteita. Koneteko Pitkänen Oy:n tulisi kehittää yrityksen tiedonkulkua ja palautteenantomenetelmää sekä antamaansa työohjeistusta paremmaksi.

Kieli

suomi

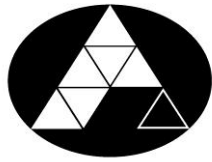
Sivuja 26

Liitteet 2

Liitesivumäärä 4

Asiasanat

laatu, laatujärjestelmä, laatukäsikirja



NORTH KARELIA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

THESIS
April 2012
Degree Programme in Forestry
Sirkkalantie 12 A
80100JOENSUU
FINLAND
Tel. 358-13-260 6900

Author(s)

Hanna Pietikäinen

Title

Quality Manuals Functionality in Forest Machinery Firm

Commissioned by

Koneteko Pitkänen OY

Abstract

A good quality system answers to questions what, why, how, who, where and when. A quality system is usually attached to some reference, for example ISO 9000 standards. A company's quality system should have descriptions of work methods, work instructions and references. A quality manual consists of these sections. The goal of a quality manual is to help understand the company's actions as a whole.

The purpose of this thesis was to find out how the quality manual in Koneteko Pitkänen Oy works. This company operates in Lapinlahti and its line of business is mechanical harvesting. The company's operating range is Pohjois-Savo.

The theory section of this thesis consists of quality, quality system, goal of quality system, employees as a quality factor, ISO standards and PEFC system.

The research was executed as a structured form inquiry. The research was carried out by post questionnaire to all Koneteko Pitkänen Oy employees in March 2012. The number of the sent questionnaires was 11. All of the sent questionnaires were returned on deadline; therefore the response rate was 100 per cent. That is why results are reliable.

Research results indicate, that most of the firm employees think that a quality manual is a helpful at work and its effect on work comfort is mainly positive. The results of this research also brought up some developing issues. Koneteko Pitkänen Oy should improve the company's flow of information, feedback methods and work instructions.

Language

Finnish

Pages

Appendices 2

Pages of Appendices 4

26

Keywords

quality, quality system, quality manual

Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto.....	6
2	Laatujärjestelmä	7
2.1	Laatu	8
2.2	Henkilöstö laadun tekijänä	9
2.3	Laatujärjestelmän tavoitteet	9
2.4	Iso-standardi.....	10
2.5	PEFC-järjestelmä.....	10
3	Koneteko Pitkänen Oy	11
3.1	Koneteko Pitkäsen Oy:n laatuksiteerit	12
3.2	Laatukäsikirjan uudistus.....	12
3.3	Sertifiointi	13
4	Tutkimuksen tarkoitus ja tehtävä.....	14
4.1	Kyselyn toteutus metsäkoneenkuljettajille	14
4.2	Kyselyn tulokset.....	15
4.3	Tulosten analysointi	23
5	Pohdinta	24
	Lähteet	26

Liitteet: Liite 1 Saatekirje

Liite 2 Kyselylomake

1 Johdanto

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää vuosi sitten uudistetun laatukäsikirjan toimivuutta Koneteko Pitkänen Oy:ssä. Uudistuksen taustalla on muuttuneet käytännöt yrityksessä. Laatukäsikirja vastaa pääurakanantajan asettamia kriteerejä.

Yrityksellä laatukäsikirja on ollut käytössä vuodesta 1999 lähtien. Laatukäsikirjaan on kuvattu yrityksen laatupolitiikka, työsuojelu ja turvallisuusasiat, ympäristö- ja jätehuoltoasiat, hakkuun, metsäkuljetuksen ja koneiden huollon suoritus, kuljetusauton ohjeet, työmaan laadunvarmistus, sopimusasiat ja osayrittäjien toiminta. Laatukäsikirjassa on kalustoluettelo sekä henkilöstön koulutusrekisteri. Lisäksi laatukäsikirjassa on kuvaus yrityksen sisäisestä auditoinnista.

Selvitys tehtiin strukturoituna lomakekyselynä yrityksen työntekijöille. Saatujen tulosten perusteella Koneteko Pitkänen Oy voi kehittää laatukäsikirjan toimivuutta.

Yhä useammin yrityksiltä vaaditaan toimivaa laatujärjestelmää. Tärkeää onkin, että laatujärjestelmä pohjautuu yrityksen omiin tarpeisiin ja sitä pidetään ajan tasalla.

Halusin selvittää, kuinka uudistettu laatukäsikirja toimii yrityksessä työntekijöiden mielestä. Kysely toteutettiin postikyselynä maaliskuussa 2012. Kysely lähetettiin kaikille Koneteko Pitkänen Oy:n vakituisille työntekijöille.

2 Laatu järjestelmä

Suomeen laatujohtamisen periaatteet ja työkalut tulivat 1970-luvun lopulla. Ensimmäiset yritykset kokeilivat lähinnä laatupiirien käyttöä toiminnassaan. Viime vuosina monet keskeiset suomalaiset yritykset ovat korvanneet aikaisemmin käyttämänsä tavoite- ja tulosjohtamisen osittain tai kokonaan laatujohtamisen periaatteilla. Yleisimmät laadun kehittämisen menetelmät ja apuvälineet ovat olleet Suomessa 1980- ja 1990-luvulla ISO 9000-standardit ja lautupalkintokriteeristöt. (Silen 2001, 18.)

Laatujärjestelmä on yleensä sidottu johonkin viitekehykseen esimerkiksi ISO 9000-standardeihin. Viitekehykset eivät kuitenkaan määrää, miten yrityksen tulee toimia. (Lecklin & Laine 2009, 109.)

Yrityksellä tulee olla selkeät suunnitelmat siitä, miten se saavuttaa tavoitteet hyvän laadun tuottamiseen. Laatujärjestelmä koostuu niistä menettelytavoista ja toimenpiteistä, joilla yritys pyrkii näihin tavoitteisiin. Laatujärjestelmä tulee suunnitella aina yrityksen omien tarpeiden pohjalta. (Kera Oy 1994, 8.)

Lillrankin (1998, 133) mukaan laatujärjestelmä on laadun kehittämisen työkalu. Laatujärjestelmän tarkoitus on laadun varmistaminen perustasolla.

Laatujärjestelmässä kerrotaan yrityksen keskeiset arvot, laatuun liittyvät strategiat ja laatu politiikka. Laatujärjestelmään yrityksen tärkeimmät toiminnot kuvataan prosesseina. Hyvä laatujärjestelmä vastaa kysymyksiin mitä, miksi, miten, kuka, missä ja milloin. Laatujärjestelmässä tulee olla työtapakuvaukset ja työohjeet. Viiteaineistot kuuluvat myös laatujärjestelmään. Näitä ovat muun muassa lait, asetukset ja ohjekirjat. Näistä laatujärjestelmän osista koostuu laatu käsikirja. (Lecklin 2002, 31- 36.)

2.1 Laatu

Käsitteenä laatu on moniulotteinen. Laatu voidaan ymmärtää asiakastytyvyytenä, tuotteen laatuna tai toiminnan laatuna. (Kera Oy 1994, 16.)

Silenin (2001, 15) mukaan laadun käsite on muuttunut tuotteen virheettömyydestä kokonaisvaltaiseksi liikkeenjohdon käsitteeksi. Tämän päivän laatu ymmärretään yrityksen laaja-alaiseksi kehittämiseksi ja johtamiseksi, jonka päämääränä on asiakastytyvyys ja kannattava liiketoiminta. Pitkän aikavälin tavoitteena on kilpailukyvyyn säilyttäminen ja kasvattaminen.

Laatua pidetään yrityksen menestystekijänä. Onkin tärkeää, että laatu on mukana yrityksen jokaisessa toiminnassa, eikä se ole irrallinen asia. Laadun määritelmään kuuluu se, että virheitä ei tehdä vaan asiat pyritään tekemään oikein ensimmäisellä kerralla. Laatu sisältyy johtamiseen, strategiseen suunnitteluun ja organisaation kehittämiseen. Asiakaskeskeisyys on laatutoiminnan ensisijainen perusta. (Lecklin 2002, 17- 22.)

Puutteellisella laadulla voi olla huomattava merkitys yrityksen kannattavuuteen ja se voi vaikuttaa kiertoteitse myös liiketoiminnan tulopuoleen. Huonon laadun kustannusten keskimääräisen tason on tutkimusten mukaan väitetty olevan 10-30 prosenttia liikevaihdosta. Laatukustannukset voidaan jaotella niihin kustannuksiin, joihin voidaan ennalta vaikuttaa ja niihin joihin ei voida vaikuttaa. Parhaiten voidaan vaikuttaa virheitä ennalta ehkäisevän sekä tarkastus- ja valvontatoimen kustannuksiin. Laatukustannuksia koskevien tutkimusten mukaan yritykset, jotka panostavat ennalta ehkäisevään toimintaan, säästävät virhekustannuksissa ja laaduttomuuden aiheuttamissa kokonaiskustannuksissa. (Andersson, Hiltunen & Villanen 2004, 55- 57.)

Koneteko Pitkänen Oy pyrkii laatukäsikirjansa avulla vaikuttamaan yrityksen laatukustannuksiin. Työntekijöiden sisäistäessä yrityksen laatukriteerit he hoitavat työn hyvin ja näin ennaltaehkäistään mahdollisia virhekustannuksia.

2.2 Henkilöstö laadun tekijänä

Jotta yritys pääsee asetettuihin laatuvaatimuksiin, on henkilöstön oltava riittävän ammattitaitoisia ja motivoituneita työhönsä. Henkilöstön on sisäistettävä yrityksen tavoitteet ja tietoisesti pyrkiä niihin. Laadun parantamiseksi on pystyttävä oppimaan ja omaksumaan uusia toimintatapoja. (Lecklin 2002, 235- 237.)

Hyvin johdetussa yrityksessä ei laatua käytetä erillisenä käsitteenä tai toimintona, vaan johto ottaa huomioon laadun systemaattisesti kaikessa toiminnassaan. (Silen 2001, 17).

Yrityksen johdon tulee sitoutua yrityksen laatujärjestelmään. Tämä tarkoittaa sitä, että johto on valmis käyttämään aikaa ja rahaa laadunkehittämiseen. Johdon on esimerkillään näytettävä mallia; näin laatuviesti menee läpi koko henkilöstölle, eikä jää vain irralliseksi asiaksi. (Lecklin 2002, 62- 64.)

2.3 Laatujärjestelmän tavoitteet

Laatujärjestelmä tulee rakentaa vastaamaan yrityksen tarpeita. Pienyrityksen laatujärjestelmän ei tarvitse olla niin laaja kuin suuryrityksen. Toimiva laatujärjestelmä on apuväline, joka helpottaa toiminnan johtamista, suunnittelua, toteuttamista ja valvontaa. (Lecklin 2002, 35- 36.)

Laatukäsikirjan tavoitteena on auttaa ymmärtämään yrityksen toimintaa kokonaisuutena. Asiat tulisi kirjata laatukäsikirjaan lyhyesti ja ytimekkäästi, jotta se toimisi apuvälineenä työn suorittamisessa. (Lecklin 2002, 34.)

Laatujärjestelmä on yksi mahdollinen työkalu toiminnan toiminnanlaadun minimitalon saavuttamiseksi ja ylläpitämiseksi. Olennaista on tehdä laatujärjestelmästä laatukulttuurin ja kilpailukyvyyn johtamisen ja kehittämisen työkalu. (Silen 2001, 21.)

2.4 Iso-standardi

Kansainvälisen standardointi järjestön (International Organization for standardization, ISO) kehittämä ISO 9000-standardisarja on maailman yleisin laatuun liittyvä standardi. ISO 9000-standardisarjassa on kahdeksan laadun hallinnan-periaatetta; asiakaskeisyys, johtajuus, työntekijöiden sitoutuminen, prosessimainen toimintamalli, järjestelmällinen toimintatapa, jatkuva parantaminen, tosiasioihin perustuva päätöksenteko ja molemminpuolista hyötyä tuottava suhde toimittajiin. (Lecklin & Laine 2009, 37.)

ISO:n tekninen komitea koostuu eri puolilla maailmaa toimivista liike-elämän ja muiden organisaatioiden asiantuntijoista, jotka laativat laadunhallinnan standardeja. (Suomen standartisoimisliitto SFS Ry).

Yrityksen tulee laatia ja ylläpitää laatukäsikirjaa, jos se haluaa toimia ISO 9000-laatustandardin mukaisesti. Laatukäsikirjassa tulee olla kirjattuna laadunhallintajärjestelmän soveltamisala, menettelyohjeet sekä kuvaus prosesseista. (Lecklin 2002, 33- 34.)

Suomessa tehdyn tutkimuksen mukaan neljä yleisimmin todettua ISO 9000-laatujärjestelmän vaikutusta olivat: pienempi hajonta tuotelaadussa, työntekijöiden korkeampi sitoutumisaste laatuun, sisäisten prosessien tehokkuus ja asiakastyytyväisyys. (Andersson, Hiltunen & Villanen 2004, 24).

2.5 PEFC-järjestelmä

Suomen talouskäytössä olevien metsien pinta-alasta on sertifioitu noin 95 % Suomen PEFC-järjestelmän mukaan. Suomen PEFC-järjestelmä (Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes) hyväksyttiin vuonna 2000 mukaan kansainväliseen PEFC-järjestelmään. PEFC varmistaa, että kansalliset järjestelmät noudattavat sertifioinnin kansainvälisiä vaatimuksia. (PEFC Suomi.)

Suomen PEFC-järjestelmä asettaa lukuisia metsänhoidollisia vaatimuksia. Nämä vaatimukset kohdistuvat metsien hoidon suunnitteluun ja toteutukseen,

työntekijöiden oikeuksiin, metsänomistajien koulutukseen ja neuvontaan sekä nuorison metsätiedon lisäämiseen. Osa PEFC-järjestelmän vaatimuksista koskee yksittäisen metsänomistajan toimintaa ja osa alueella toimivia metsätaloudenyrityksiä ja organisaatioita. Vaatimuksissa kiinnitetään erityistä huomiota metsäluonnon monimuotoisuuden kannalta tärkeiden elinympäristöjen ja vesien suojeluun, nuorten metsien hoitoon sekä luonteiselinkeinojen ja metsätalouden yhteensovittamiseen. PEFC-järjestelmän säännöt ja vaatimuksen on kirjattu asiakirjoihin. Näiden standardien noudattamista valvoo puutuotteiden tuotantoketjusta riippumaton taho. (PEFC Suomi.)

3 Koneteko Pitkänen Oy

Koneteko Pitkänen on lapinlahtelainen yritys, joka on perustettu vuonna 1987. Sen toimialueena on koneellinen puunkorjuu. Yritys toimii Pohjois-Savon alueella. Yritys työllistää tällä hetkellä 15 henkilöä.

Laatukäsikirja yrityksellä on ollut käytössä vuodesta 1999. Koneteko Pitkänen Oy on lähtenyt laatujärjestelmään mukaan, koska pääurakanantajan laatusertifikaattiin kuuluu, että töissä olevilla yrityksillä on oma laatujärjestelmä ja sen mukainen laatukäsikirja. Laatujärjestelmää seurataan säännöllisillä auditoinneilla, jotka pääurakanantaja järjestää. Viimeksi yritys on auditoitu keväällä 2011. Auditoinnissa varmistetaan laatujärjestelmän soveltuvuus. Mikäli auditoinnissa ei ilmene korjattavia toimenpiteitä tai vakavia poikkeamia yritys saa sertifikaatin. Sertifikaatti on voimassa kolme vuotta, jonka jälkeen auditointi uusitaan. Auditointi on kuvattu tarkemmin luvussa 3.3.

3.1 Koneteko Pitkäsen Oy:n laatukriteerit

Laatukäsikirjassa kuvataan yrityksen laatuun vaikuttavat toiminnot ja laadunvarmistustoimet. Koneteko Pitkäsen Oy:n tavoitteena on, että yritystä pidetään luotettavana ja laadukkaana metsäkoneyrityksenä. Yritys pyrkii toteuttamaan asiakkaan asettamat tavoitteet ja toiveet mahdollisimman hyvin.

Jotta yritys saavuttaa nämä asetetut tavoitteet, on henkilöstön sisäistettävä ne ja sitouduttava niihin. Laatukäsikirja on kaikkien työntekijöiden saatavilla ja sitä käytetään työntekijöiden perehdyttämisen apuvälineenä.

Yrityksen johto käy laatukäsikirjan läpi puolivuositain ja tekee päivitykset tarvittaessa. Lisäksi yrityksen sisäisiä auditointeja tehdään vuosittain. Sisäisillä auditoinneilla pyritään huomaamaan mahdollisia puutteita tai kehityskohteita yrityksen toiminnassa.

Sisäisen auditoinnin tulokset ovat tiedonlähteitä. Johdon tulisi hyödyntää näitä tuloksia ongelmien ja poikkeamien käsittelyssä, vertailuanalysissa, hyvien käytäntöjen edistämiseksi yrityksessä sekä prosessien välisen vuorovaikutuksen ymmärtämisessä. (Suomen standardisoimisliitto SFS 2010, 34.)

3.2 Laatukäsikirjan uudistus

Koneteko Pitkäsen Oy:n laatukäsikirja uudistettiin keväällä 2011. Uudistuksen taustalla oli yrityksen muuttuneet käytännöt. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää onko uudistunut laatukäsikirja ollut toimiva.

Laatukäsikirja päivitettiin ajan tasalle sekä siihen kirjattiin uudet käytännöt. Päivitettäviä asioita oli kalustoluettelo, johon kirjattiin uudet koneet, henkilöstön koulutusrekisteri, johon kirjattiin käydyt kurssit sekä työturvallisuus asioita kuvattiin laatukäsikirjaan tarkemmin.

Uusia käytäntöjä yrityksessä on puun korjuunohjaukseen käytettävä työohjelma ja osayrittäjien mukaan tuleminen. Yrityksen johto uudistui, jonka myötä vastuu alueet muuttuivat.

3.3 Sertifiointi

Sertifiointimenettelyyn kuuluvat hakemus, suunnittelukokous ja laatujärjestelmän arviointi. Hakemukseen liitetään kuvaus yrityksen laatujärjestelmästä, sekä vastaukset haettavaan standardiin liittyvään kysymyssarjaan. Aineiston standardinmukaisuus tarkistetaan, jonka jälkeen nimetään arvioijat. Suunnittelukokouksessa annetaan palautetta laatujärjestelmäkuvauksesta. Suunnittelukokouksessa sovitaan arvioinnin aikataulusta ja arvioitavista kohteista. Arviointi toteutetaan seuraamalla yrityksen toimintaa mahdollisimman monipuolisesti. Arvioinnin kesto riippuu yrityksen koosta, yhdestä päivästä useisiin viikkoihin. Jos arvioinnissa löytyy laatupoikkeamia, on yrityksen korjattava ne ennen laatusertifikaatin myöntämistä. Yrityksellä on velvollisuus ylläpitää laatujärjestelmä standardin mukaisena. (Lecklin 2002, 338-339.)

Koneteko Pitkänen Oy:n arvioitavia asioita auditoinnissa oli laatujärjestelmä ja toiminnan kehittäminen, metsätyökoneet ja niiden huolto, ympäristöasiat, työturvallisuus ja työmaatoiminta. Arviointi tehtiin kirjallisten dokumenttien ja haastattelujen perusteella. Auditointi kesti päivän. Ensimmäiseksi yrityksen johto kävi auditoidijan kanssa läpi yrityksen laatukäsikirjan ja muut vaadittavat dokumentit. Tämän jälkeen auditoidija tutustui yrityksen huoltotiloihin sekä työmaakohteeseen. Laatukäsikirjaa ja yrityksen toimintaa verrattiin annettuun kriteeristöön. Poikkeamia auditoinnissa ei löytynyt. Auditoidija antoi yritykselle kehittämissuhteita. Nämä kehitysehdotukset olivat kehityskeskustelun kuvauksen lisääminen laatukäsikirjaan ja riskianalyysin lisääminen työsuojelun toimintaohjelmaan. Huomautettavia asioita auditoinnissa oli se, että osayrittäjien auditointia ei ollut tehty ja tätä auditointimenettelyä ei ollut kuvattu laatukäsikirjaan. Jotta Koneteko Pitkänen Oy saa sertifikaatin, täytyy osayrittäjien auditointi tehdä ja kuvata laatukäsikirjaan.

4 Tutkimuksen tarkoitus ja tehtävä

Opinnäytetyöni on kvantitatiivinen tutkimus, jossa tutkimusongelma muutetaan tutkimuskysymyksiksi, joilla kerätään aineisto ongelman ratkaisuksi. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään tiedonkeruumenetelmänä muun muassa tutkimuslomaketta eli kyselylomaketta. Tutkimuslomake on se väline, jolla aineisto kerätään kohderyhmältä. Lomake koostuu erilaisista kysymyksistä, joilla halutaan kerätä yksityiskohtaista numeraalista tietoa tutkittavasta ilmiöstä. (Kananen 2010, 74.)

Tämän tutkimuksen tarkoitus oli selvittää vuosi sitten uudistetun laatukäsikirjan toimivuutta Koneteko Pitkänen Oy:ssä. Tavoitteena oli saada käsitys laatukäsikirjan toimivuudesta metsäkoneenkuljettajien näkökulmasta. Tämä näkökulma kiinnosti erityisesti, koska laatukäsikirjan tarkoitus on palvella koko työyhteisöä. Koneteko Pitkänen Oy voi kehittää laatukäsikirjansa toimivuutta tutkimuksessa ilmenneiden asioiden pohjalta.

4.1 Kyselyn toteutus metsäkoneenkuljettajille

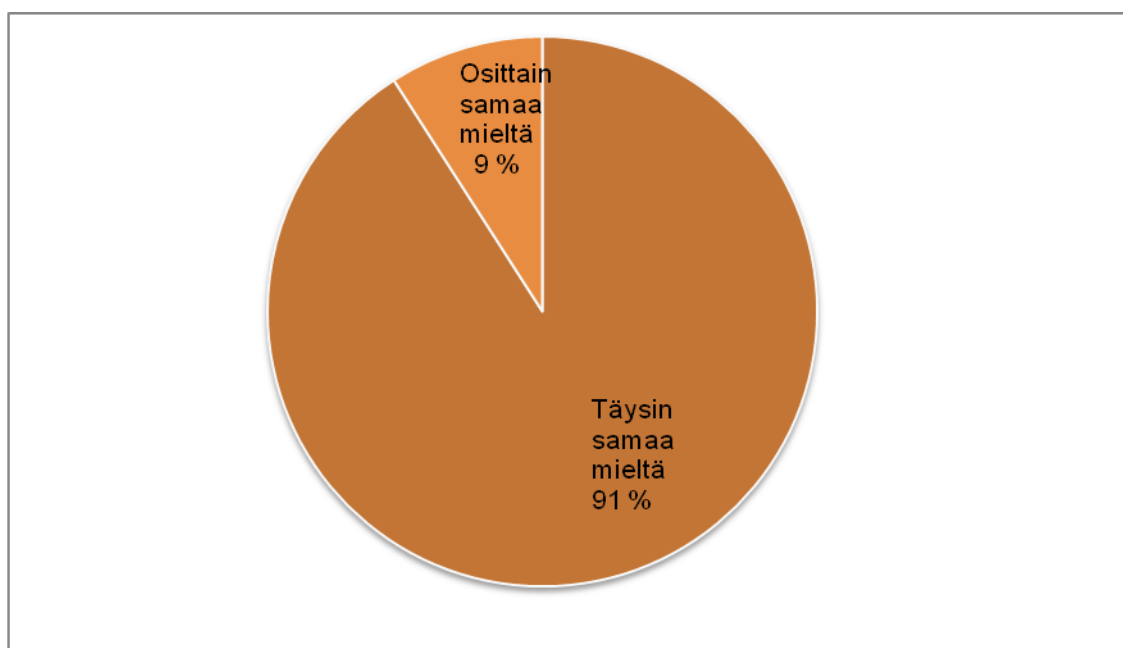
Laatukäsikirjan toimivuutta Koneteko Pitkänen Oy:ssä selvitettiin kyselylomakkeen (Liite 2) avulla. Kysely toteutettiin postikyselynä maaliskuussa 2012. Strukturoitu kyselylomake saatekirjeineen (Liite 1) ja palautuskuorineen lähetettiin Koneteko Pitkänen Oy:n kaikille metsäkoneenkuljettajille.

Kyselyyn pyydettiin vastaamaan nimettömänä. Kyselylomakkeessa käytettiin vastausvaihtoehtoina täysin samaa mieltä, osittain samaa mieltä, osittain eri mieltä sekä täysin eri mieltä. Kyselylomakkeessa oli myös muutamia avoimia kysymyksiä, joilla pyrittiin samaan tarkempaa tietoa. Kyselylomakkeita lähetet-

tiin 11 kappaletta. Kaikki kyselylomakkeet palautettiin määräaikaan mennessä, joten vastausprosentiksi muodostui 100 prosenttia (n= 11).

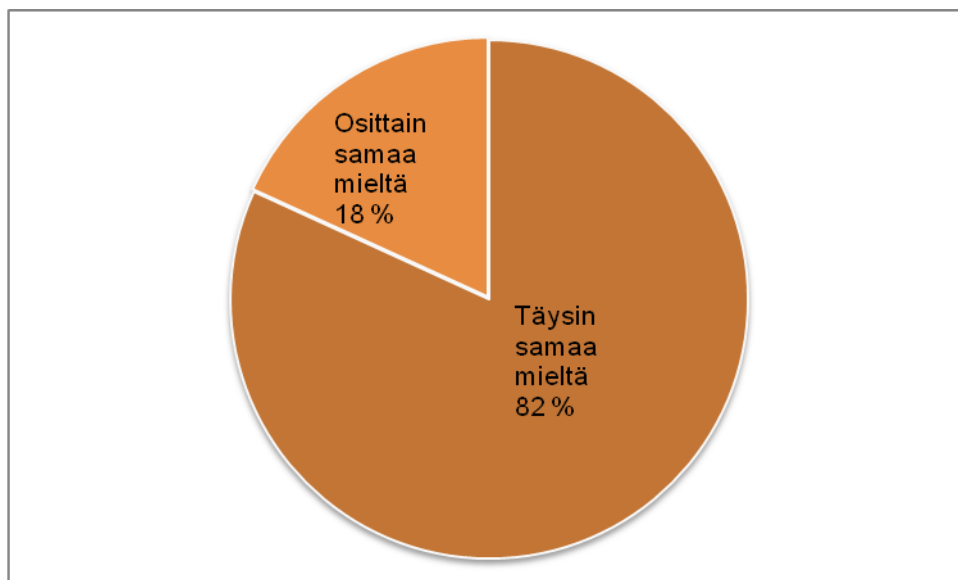
4.2 Kyselyn tulokset

Suurin osa vastanneista oli sitä mieltä, että ymmärtää täysin yrityksen laatupolitiikan. Kukaan kyselyyn osallistuneista ei valinnut vaihtoehtoa osittain erimieltä tai täysin eri mieltä (kuvio 1).



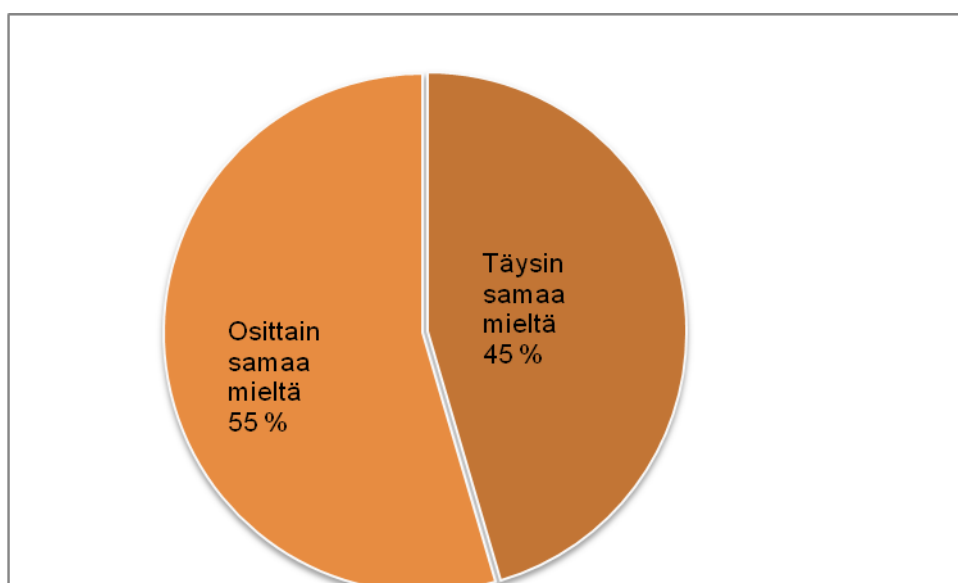
Kuvio 1. Ymmärrän yrityksemme laatupolitiikan (n= 11)

Toinen kysymys koski vastuutehtävien/ alueiden jaon selkeyttä. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että nämä on jaoteltu selvästi laatukäsikirjassa (kuvio 2).



Kuvio 2. Yrityksemme vastuutehtävät/ alueet on jaoteltu laatukäsikirjassa selvästi (n= 11)

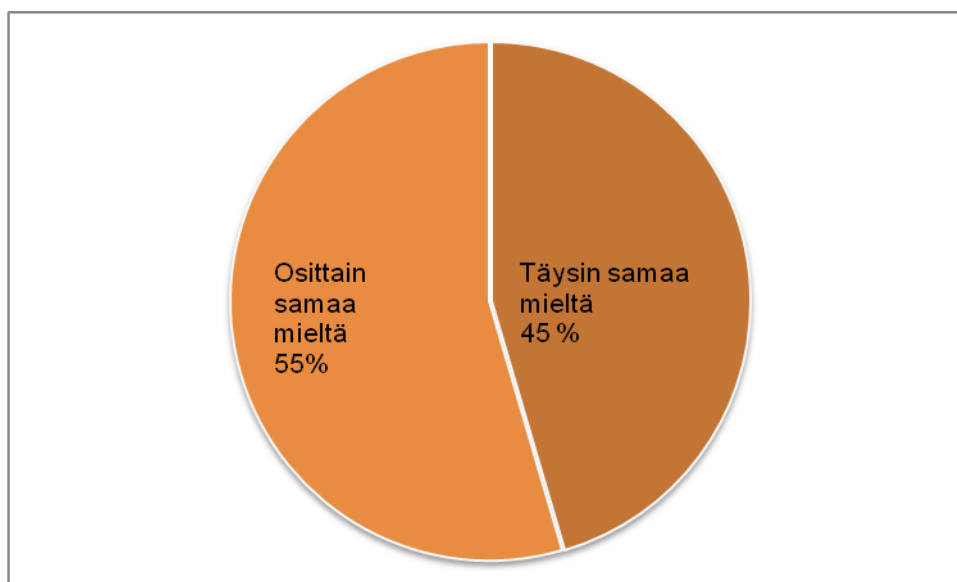
Vastanneista lähes puolet oli sitä mieltä, että on saanut riittävästi koulutusta työhönsä. Kukaan vastanneista ei ollut sitä mieltä, että olisi jäänyt täysin ilman koulutusta (kuvio 3).



Kuvio 3. Olen saanut riittävästi koulutusta työtehtäviini (n= 11)

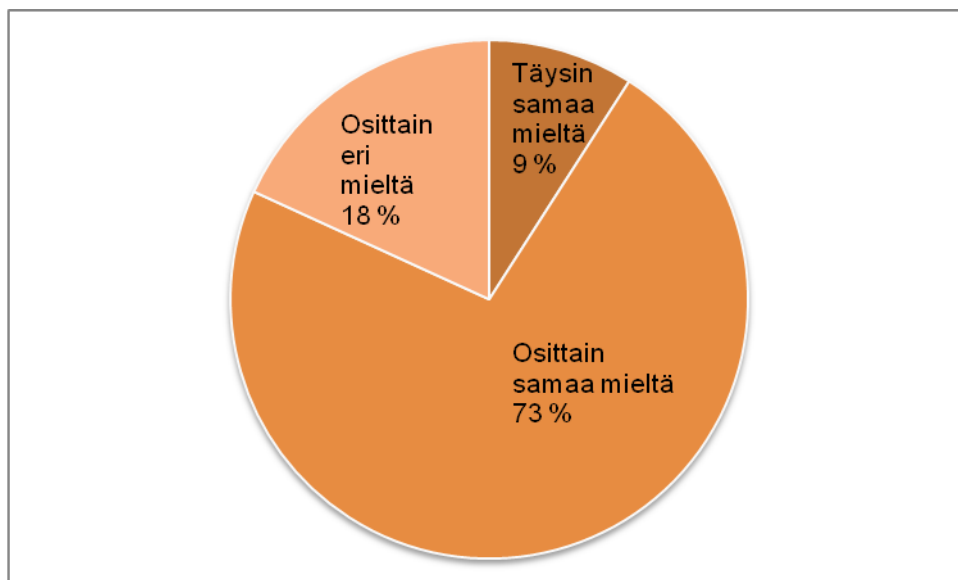
Neljäs kysymys oli avoin kysymys, jonka tarkoitus oli tarkentaa kysymystä kolme. Kysymys oli: Jos et ole mielestäsi saanut riittävästi koulutusta, mistä aiheesta tarvitsisit mielestäsi lisää? Tähän kysymykseen oli vastannut ne, jotka olivat valinneet kysymyksessä kolme vaihtoehtoa osittain samaa mieltä. Koulutusta kaivataan seuraavista asioista: mittasaksien käytöstä, hakkuun jälkeisen puuston arvioinnin/mittaamisen tekemisestä ja tiedonsiirron tekemisessä ATK-järjestelmään, polttoaineiden kuljetuksesta (lakimuutos) ja laatuvaatimuksista. Lisäksi koulutuksen tarvetta koettiin tulityökorttiin ja ensiapukoulutukseen.

Kysymyksessä viisi haluttiin selvittää kokevatko vastaajat saaneensa riittävästi ohjeita työhönsä. Vastaajista kukaan ei kokenut, että ohjeistus työhön olisi riittämätön (kuvio 4).



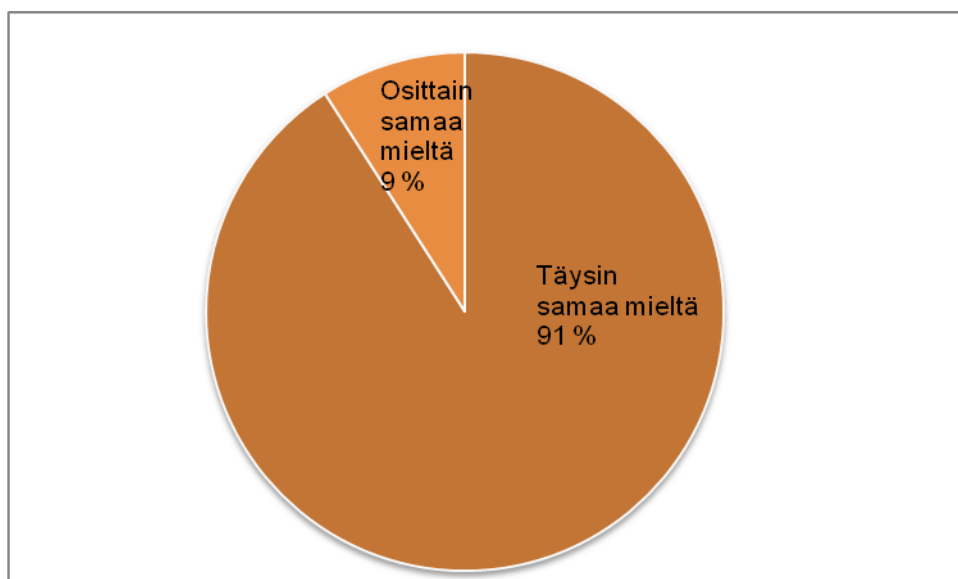
Kuvio 4. Saan riittävästi ohjeita työhöni (n= 11)

Kysyttäessä yrityksen tiedonkulun riittävyttä, vain 9 % vastaajista valitsi vaihtoehtona täysin samaa mieltä. Melkein 20 % vastanneista piti tiedonkulkua osittain riittämättömänä (kuvio 5).



Kuvio 5. Yrityksemme tiedonkulku on riittävä (n= 11)

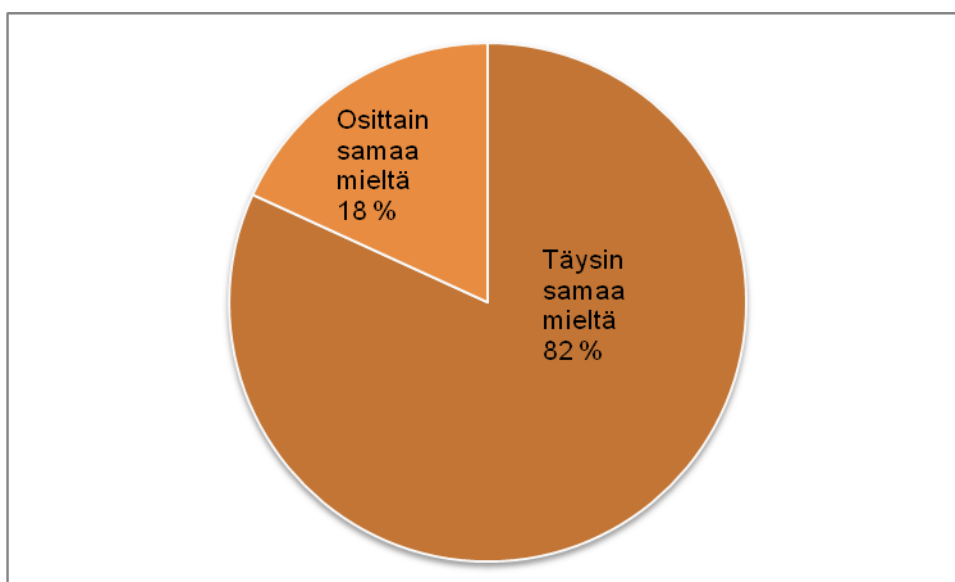
Kysymyksessä seitsemän kysyttiin vastaajien kyvystä huolehtia omasta työturvallisuudesta. Kaikki vastaajat kokivat osaavansa huolehtia omasta työturvallisuudesta (kuvio 6).



Kuvio 6. Osaan huolehtia omasta työturvallisuudesta (n= 11)

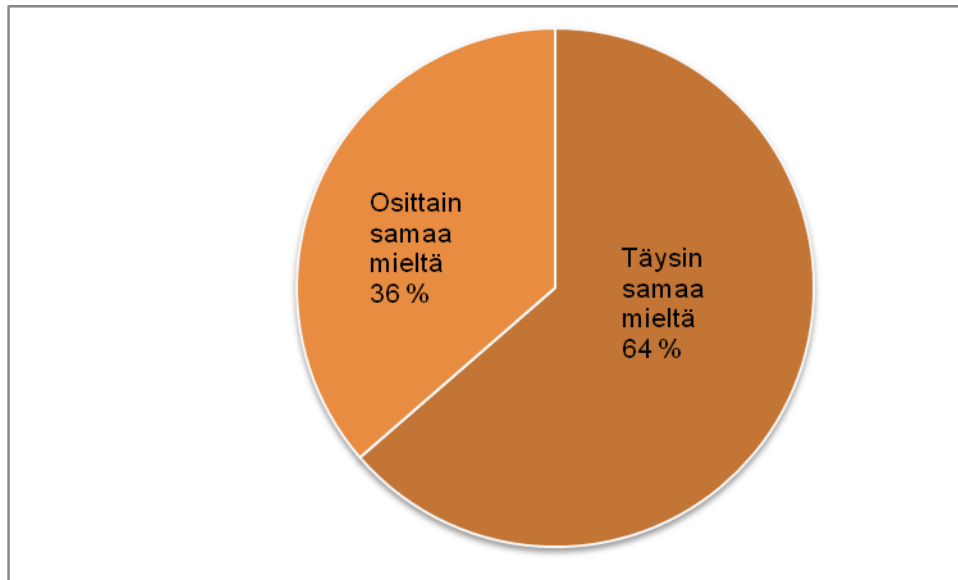
Kysymys kahdeksan oli avoin kysymys, jossa kysyttiin kehittämisideoita omaan työturvallisuuteen. Vastajista neljä oli vastannut tähän kysymykseen. Kaikkien vastauksista nousi esille ehdotus turvavaatetuksen lisäämisestä. Lisäksi esille nousseita asioita oli metsäkoneiden työturvallisuuden huomioiminen ja turvallisuusohjeiden noudattaminen.

Suurin osa vastaajista on sitä mieltä, että yritys ottaa toiminnassaan huomioon ympäristöhoidon. Kukaan vastanneista ei ollut sitä mieltä, että yritys ei ottaisi huomioon ympäristönhoitoa (kuvio 7).



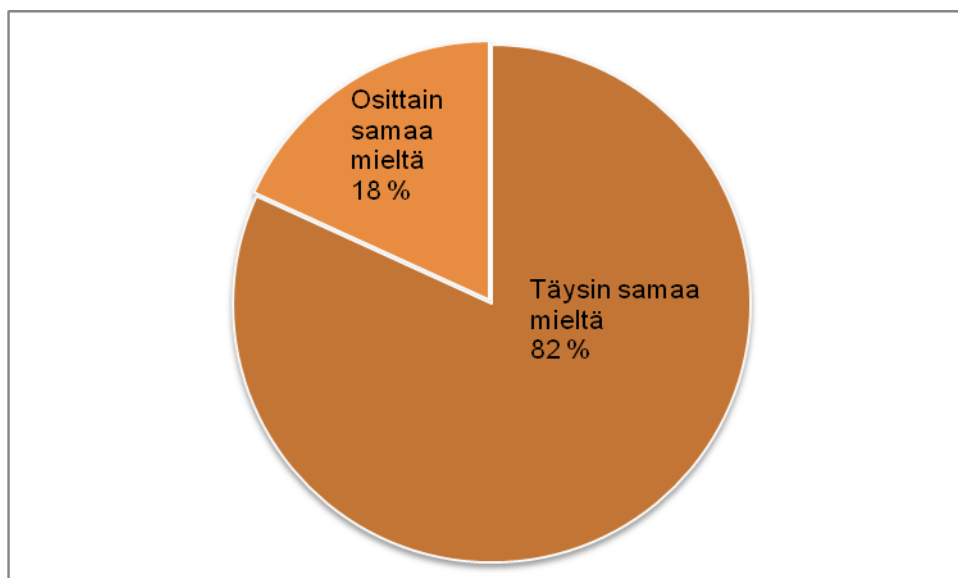
Kuvio 7. Yrityksemme ottaa huomioon ympäristöhoidon (n= 11)

Kyselyyn vastanneilta kysyttiin myös saavatko he riittävää ohjeistusta työmaalaadun varmistukseen. Yli 60 % vastanneista koki ohjeistuksen täysin riittäväksi (kuvio 8).



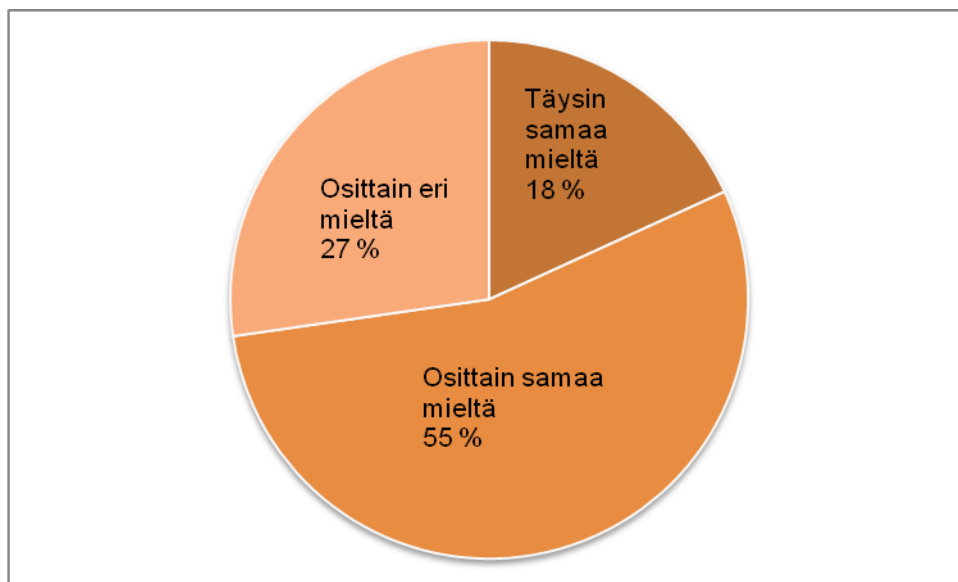
Kuvio 8. Olen saanut riittävän ohjeistuksen työmaalaadun varmistukseen (n=11)

Kysyttäessä vastaajilta onko laatuksikirjan ohjeistus koneiden huollosta toimiva yli 80 % piti sitä täysin toimivana. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että ohjeistus ei olisi toimiva (kuviokuva 9).



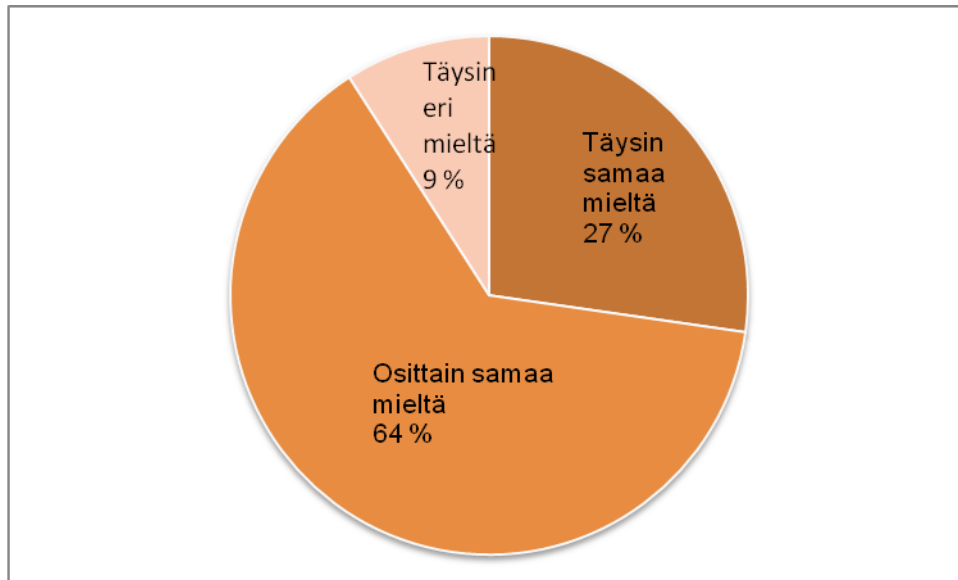
Kuvio 9. *Laatukäsikirjan ohjeistus koneiden huollosta on toimiva (n= 11)*

Vastaajista vain 18 % oli sitä mieltä, että saa riittävästi palautetta työstään. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että ei saisi palautetta työstä ollenkaan (kuvio 10).



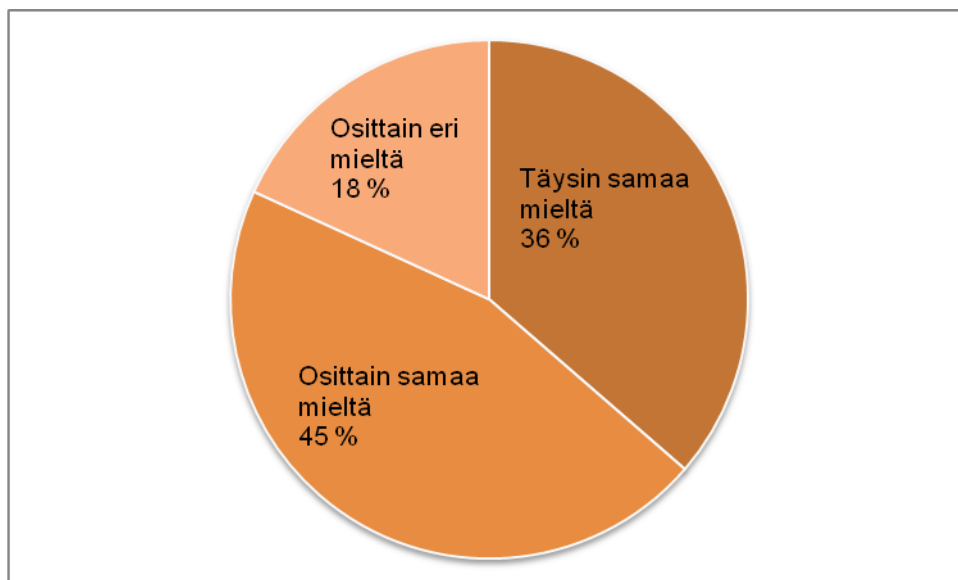
Kuvio 10. *Saan riittävästi palautetta työstäni (n= 11)*

Vain 27 % vastaajista oli täysin sitä mieltä, että laatukäsikirja parantaa työviihtyvyyttä. Vastanneista 9 % oli sitä mieltä, että laatukäsikirja ei paranna työviihtyvyyttä (kuvio 11).



Kuvio 11. *Laatukäsikirja parantaa työviihtyvyyttä (n= 11)*

Vastaajista 36 % oli täysin samaa mieltä siitä, että laatukäsikirja on tarpeellinen työssä. Yksikään vastaajista ei kokenut laatukäsikirjaa täysin tarpeettomaksi (kuviokuva 12).



Kuvio 12. *Koen laatukäsikirjan tarpeelliseksi työssäni (n= 11)*

Viimeinen kysymys oli avoin kysymys, jossa pyydettiin kehitysideoita laatukäsikirjaan. Vastaajista vain yksi oli vastannut tähän kysymykseen. Kehitysideana oli se, että henkilöstön koulutusrekisteriä päivitetäisiin säännöllisemmin.

4.3 Tulosten analysointi

Kaikki joille kyselylomake lähetettiin vastasi kyselyyn. Tämän vuoksi tuloksia voidaan pitää luotettavina.

Kyselystä ilmeni se, että yrityksen työntekijät kokivat ymmärtävänsä yrityksen laatupolitiikan ja yrityksen vastuualueiden jako laatukäsikirjassa on selkeä. Kolmas kysymys koski koulutuksen riittävyttä työtehtäviin. Vastanneista kuusi oli sitä mieltä, että he tarvitsisivat lisäkoulutusta muun muassa hakkuun jälkeisen puuston arvioinnin/mittaamisen tekemisestä ja tiedonsiirron tekemisessä ATK-järjestelmään sekä laatuvaatimuksista. Kyselyyn vastanneista enemmistö oli vain osittain samaa mieltä siitä, että he ovat saaneet riittävästi ohjeita työhönsä. Tämän vastaustuloksen perusteella Koneteko Pitkänen Oy:n tulisi kehittää antamaansa työhjeistusta paremmaksi.

Kyselystä nousi selvästi esille se, että Koneteko Pitkänen Oy:llä olisi parannettavaa tiedonkulussa. Tätä tulosta tukee se, että vastaajista vain 9 % oli täysin samaa mieltä siitä, että tiedon kulku on riittävää ja 18 % oli väittämän kanssa osittain eri mieltä.

Vastauksista selvisi, että työntekijät kokivat osaavansa huolehtia omasta työturvallisuudesta. Vastaajille annettiin avoimen kysymyksen muodossa mahdollisuus antaa kehittämisideoita oman työturvallisuuden parantamiseen. Vastauksia tähän kysymykseen tuli neljä kappaletta. Kaikissa vastauksissa nousi esille tarve turvavaatteiden lisäämiseen. Lisäksi esille nousi metsäkoneiden työturvallisuuden huomioiminen ja turvallisuusohjeiden noudattaminen. Kehittämisideat ovat kaikki käyttökelpoisia ja Koneteko Pitkänen Oy:n tulisikin miettiä, miten ideat saataisiin yrityksen käyttöön.

Kyselyyn vastanneiden mielestä Koneteko Pitkänen Oy ottaa toiminnassaan ympäristönhoidon hyvin huomioon. Ohjeistuksia työmaalaadun varmistukseen ja koneiden huoltoon pidettiin riittävinä.

Reilu neljännes vastaajista kokee, etteivät he saa riittävästi palautetta työstään. Tämä vastaustulos kertoo sen, että Koneteko Pitkänen Oy:n tulisi parantaa palautteenanto käytäntöjään.

Vastaajien kokemus laatukäsikirjan vaikutuksesta työiihtyvyyteen oli pääasiassa positiivinen. Vain 9 % oli sitä mieltä, että laatukäsikirja ei paranna työiihtyvyyttä. Tämän vastaus tuloksen perusteella voidaan todeta, että yrityksen laatukäsikirjalla on positiivinen vaikutus työiihtyvyyteen.

Kukaan vastaajista ei pitänyt laatukäsikirjaa täysin hyödyttömänä. Suurin osa vastaajista koki laatukäsikirjan hyödyllisenä asiana työssään. Tämä vastaus tulos tukee sitä, että Koneteko Pitkänen Oy:n kannattaa laatukäsikirjansa kehittämistä niin, että jokainen työntekijä kokee sen hyödylliseksi työssään.

Viimeisenä kysymyksenä oli avoin kysymys, johon työntekijöiltä pyydettiin kehittämisideoita laatukäsikirjaan. Vain yksi vastasi tähän kysymykseen ja hänenkin vastaus kehittämisideansa liittyi laatukäsikirjan säännölliseen päivittämiseen, ei niinkään laatukäsikirjan sisältöön.

5 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää laatukäsikirjan toimivuutta Koneteko Pitkänen Oy:ssä. Yrityksen toimialueena on koneellinen puunkorjuu ja se toimii Pohjois-Savon alueella. Laatukäsikirja on ollut yrityksellä käytössä jo vuodesta 1999 lähtien. Yrityksen johto ei ollut kokenut laatukäsikirjaa niinkään käytännön apuvälineenä työhön. Tämän vuoksi olikin hyvä lähteä selvittämään, miten yrityksen työntekijät laatukäsikirjan kokevat.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään laatujärjestelmää, laatua, henkilöstön merkitystä laaduntekijänä ja laatujärjestelmän tavoitteita. Lisäksi teo-

riaosuudessa käydään läpi ISO-standardia ja PEFC-järjestelmää. Laatu asioista tietoa on tarjolla todella runsaasti. Koin tiedon rajaamisen haastavaksi.

Työn alkuvaiheessa epäilytti eniten se, miten metsäkoneenkuljettajat innostuisivat vastaamaan kyselyyn. Päädyin strukturoituun kyselyyn, koska uskoin, että vastausvaihtoehdot parantaisivat vastausprosenttia. Lisäksi kyselylomake olisi helppo ja nopea täyttää. Kaikki yksitoista (n= 11) kyselylomaketta palautui määrä-aikaan mennessä. Kaikkiin vaihtoehtokysymyksiin oli vastattu. Kyselylomakkeen kolmen avoimen kysymyksen vastausprosentti oli huomattavasti huonompi. Tähän vaikutti myös se, että kysymykset olivat tarkentavia kysymyksiä vaihtoehtokysymyksiin.

Opinnäytetyön tutkimustuloksia voidaan pitää luotettavina, koska kaikki kyselylomakkeet palautuivat täytettyinä takaisin. Uskon, että myös nimettömästi vastaaminen kyselyyn vaikutti tuloksiin siten, että vastaajat pystyivät kertomaan mielipiteensä avoimemmin.

Kyselyn tuloksista nousi selviä kehittämiskohteita. Tulosten perusteella Koneteko Pitkänen Oy:n tulisi kehittää yrityksen tiedonkulkua, sekä kehittää palautteenanto menetelmää. Lisäksi kyselystä ilmeni, että Koneteko Pitkänen Oy:n tulisi kehittää antamaansa työohjeistusta paremmaksi.

Kyselyn tuloksista ilmeni, että yrityksen työntekijöistä suurin osa kokee laatukäsikirjan hyödyllisenä asiana työssään ja laatukäsikirjan vaikutus työviihtyvyyteen on pääasiassa positiivinen. Mielestäni se, että työntekijöillä on positiivinen asenne laatukäsikirjaa kohtaan, helpottaa laatukäsikirjan kehittämistä.

Opinnäytetyössäni populaatio on pieni. Tämän vuoksi ristiintaulukointi on mahdotonta. Usein pienissä aineistoissa joudutaan tyytymään pelkästään suoriin jakaumiin. (Kananen 2010, 67, 102.)

Lähteet

Andersson P., Hiltunen K. & Villanen H. 2004. Laatutoiminta suomalaisissa yrityksissä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kananen J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Juvenes Print.

Kera Oy 1994. Palvelevan yrityksen laatutyökirja. Kuopio.

Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum Media Oy.

Lecklin, O. & Laine R. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki. Helsinki: Talentum.

Lillrank, P. 1998. Laatuajattelu. Helsinki: Otava.

PEFC Suomi. Miksi metsiä sertifioidaan? <http://www.pefc.fi/pages/fi/metsien-sertifiointi/miksi-metsiae-sertifioidaan.php>. 7.4.2012

PEFC Suomi. PEFC Suomessa. <http://www.pefc.fi/pages/fi/pefcn-esittely/pefc-suomessa.php>. 7.4.2012

Silen, T. 2001. Laatu, brandi ja kilpailukyky. Helsinki:WSOY.

Suomen standardisoimisliitto SFS Oy. Iso 9001 Laatujohtaminen. <http://www.sfs.fi/iso9000/>. 05.03.2012.

Suomen standardisoimisliitto SFS 2010. SFS-EN ISO 9000 – sarja. Laadunhallintajärjestelmänstandardit.

Liite 1

POHJOIS-KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULU

SAATEKIRJE

Metsätalouden koulutusohjelma

Hanna Pietikäinen

28.2 2012

Hei!

Teen opinnäytetyötä Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulussa, Metsätalouden koulutusohjelmassa. Opinnäytetyöni aiheena on laatukäsikirjan toimivuus Kone-teko Pitkänen Oy:ssä.

Ohessa on kyselylomake. Kyselylomake sisältää pääasiallisesti monivalintakysymyksiä sekä muutamia avoimia kysymyksiä. Toivon, että täytät kyselylomakkeen huolellisesti, sillä opinnäytetyöni koostuu saamastani aineistosta.

Pyydän palauttamaan vastaukset oheisessa palautuskuoressa 20.3 2012 mennessä. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettömästi.

Ystävällisin terveisin

Hanna Pietikäinen

Koneteko Pitkänen Oy

Kyselylomake

1. Ymmärrän yrityksemme laatupolitiikan

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- Osittain eri mieltä
- Täysin eri mieltä

2. Yrityksemme vastuutehtävät/ alueet on jaoteltu laatukäsikirjassa selvästi

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- Osittain eri mieltä
- Täysin eri mieltä

3. Olen saanut riittävästi koulutusta työtehtäviini

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- Osittain eri mieltä
- Täysin eri mieltä

4. Jos et ole mielestäsi saanut riittävästi koulutusta, mistä aiheesta tarvitsisit sitä mielestäsi lisää?

5. Saan riittävästi ohjeita työhöni

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- Osittain eri mieltä
- Täysin eri mieltä

6. Yrityksemme tiedonkulku on riittävä

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä

- Osittain eri mieltä
- Täysin eri mieltä

Liite 2 2(3)

7. Osaan huolehtia omasta työturvallisuudestani

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- Osittain eri mieltä
- Täysin eri mieltä

8. Miten kehittäisit työturvallisuutta omassa työssäsi?

9. Yrityksemme ottaa huomioon ympäristön hoidon

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- Osittain eri mieltä
- Täysin eri mieltä

10. Olen saanut riittävän ohjeistuksen työmaalaadun varmistukseen

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- Osittain eri mieltä
- Täysin eri mieltä

11. Laatukäsikirjan ohjeistus koneiden huollosta on toimiva

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- Osittain eri mieltä
- Täysin eri mieltä

12. Saan riittävästi palautetta työstäni

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- Osittain eri mieltä

- Täysin eri mieltä

Liite 2

3(3)

13. Laatukäsikirja parantaa työviihtyvyyttä

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- Osittain eri mieltä
- Täysin eri mieltä

14. Koen laatukäsikirjan tarpeelliseksi työssäni

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- Osittain eri mieltä
- Täysin eri mieltä

15. Kehittämideoita laatukäsikirjaan
