



Minni Tapio

Laatukäsikirja toiminnan tukena suomalaisissa tekstiili- ja vaatetusalan yrityksissä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Vestonomi (AMK)

Vaatetusalan tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

12.4.2022

Tiivistelmä

Tekijä:	Minni Tapio
Otsikko:	Laatukäsikirja toiminnan tukena suomalaisissa tekstiili- ja vaatetusalan yrityksissä
Sivumäärä:	30 sivua + 2 liitettä
Aika:	12.4.2022
Tutkinto:	Vestonomi
Tutkinto-ohjelma:	Vaatetusalan tutkinto-ohjelma
Ohjaajat:	TaT, lehtori, Essi Karell Asiantuntija, Katri Pylkkänen, Suomen Tekstiili ja Muoti ry

Suomalaisten tekstiili- ja vaatetusalan yritysten toimitusketjut ovat globaaleja, ja alihankkijoita on usein monia. Kun tavoitteena on tuottaa laadukkaita tuotteita ja menestyä markkinoilla, on laadunhallinnalla erittäin tärkeä rooli yrityksen jokapäiväisessä toiminnassa. Yrityksissä on erilaisia keinoja laadunhallintaan ja yhtenä niistä voidaan pitää laatukäsikirjaa. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, mitä ominaisuuksia hyvä tekstiili- ja vaatetusalan laatukäsikirja pitää sisällään.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Suomen Tekstiili ja Muoti ry, joka on suomalaisten tekstiili-, vaate- ja muotialan yritysten työmarkkinajärjestö. Suomen Tekstiili ja Muoti ry koki, että tutkimalla laatukäsikirjaa ja luomalla tutkimuksen perusteella laatukäsikirjapohja, voitaisiin tukea tekstiili- ja vaatetusalan yritysten laadunhallintaa. Opinnäytetyö toimii alkuselvityksenä, jonka perusteella kehitetään laatukäsikirjapohja suomalaisten tekstiili- ja vaatetusalan yritysten käyttöön. Laatukäsikirjapohja tehdään opinnäytetyöstä erillisenä projektina.

Opinnäytetyö oli luonteeltaan kehittämistutkimus. Tutkimuksen aineistona käytettiin kirjallisuuslähteitä ja puolistrukturoituja asiantuntijahaastatteluja. Aineiston analyysimenetelmäksi valittiin laadullinen sisällönanalyysi. Tämä opinnäytetyö osoittaa, että laatukäsikirjaa pidetään tärkeänä laadunhallinnan työkaluna suomalaisissa tekstiili- ja vaatetusalan yrityksissä. Opinnäytetyön tuloksena selvisi kattavasti ne ominaisuudet, jotka hyvässä laatukäsikirjassa tulisi olla.

Avainsanat: Laatukäsikirja, laatu, laadunhallinta

Abstract

Author: Minni Tapio
Title: Quality Manual as a Tool for Finnish Textile and Apparel Companies
Number of Pages: 30 pages + 2 appendices
Date: 12 April 2022

Degree: Bachelor of Culture and Arts
Degree Programme: Fashion and Clothing
Instructors: Essi Karell, Senior Lecturer, D.A.
Katri Pylkkänen, Specialist, Finnish Textile and Fashion

The supply chains of Finnish textile and clothing companies are often global, and companies usually work with many suppliers. When the aim is to produce high quality products and succeed in the markets, quality management plays an important role in the company's everyday operations. Companies have different ways to maintain quality and one of them is using a quality manual. The aim of this study was to define what elements a good quality manual for textile and clothing industry consists of.

The study was implemented with *Finnish Textile and Fashion*, which is an employers' association for companies operating in the Finnish textile, clothing and fashion industry. The Finnish Textile and Fashion saw that by conducting research about high quality manuals and based on that creating a high quality manual template, it could support the textile and clothing companies in quality management. This study is an investigation the results of which are used to create a high quality manual template for the Finnish textile and clothing companies. The quality manual template will be made as a separate project.

The study was implemented as a design-based research. The material used for this study was sourced from literature and semi-structured expert interviews. The analysis was made as a qualitative content analysis. The study introduces how important tool the quality manual is for the textile and clothing companies. A lot of valuable knowledge about the content of quality manuals of the textile and apparel industry was gained as a result of the study.

Keywords: Quality Manual, Quality, Quality management

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Opinnäytteen tavoitteet	2
3 Toimeksiantaja: Suomen Tekstiili ja Muoti ry	3
4 Teoreettinen viitekehys	3
4.1 Laatu	5
4.2 Laadunhallinta	7
4.3 Vastuullisuus ja laatu	8
4.4 Laatukäsikirja	9
4.5 Tekstiili- ja vaatetusalan laatukäsikirja	10
5 Kehittämistutkimuksen menetelmät	12
5.1 Metodiset lähtökohdat	12
5.2 Aineiston kerääminen asiantuntijahaastatteluin	14
5.3 Laadullinen sisällönanalyysi	16
6 Tutkimuslöydökset	17
6.1 Laatukäsikirja yrityksen toiminnassa	17
6.2 Laatukäsikirjan ominaisuudet	18
6.3 Laatukäsikirjan kehittäminen	24
7 Johtopäätökset ja pohdinta	25
Lähteet	29
Liitteet	31
Haastattelurunko	31
Tiedote tutkimuksesta	32

1 Johdanto

Laadunhallinta on vahvasti esillä jokapäiväisessä toiminnassa suomalaisissa tekstiili- ja vaatetusalan yrityksissä. Laadunhallinta on ensiarvoisen tärkeää sekä yrityksen menestymisen että vastuullisen yritystoiminnan kannalta. Harva suomalainen tekstiili- ja vaatetusalan yritys tuottaa tuotteitaan kotimaassa. Yritykset toimivat samanaikaisesti monen eri alihankkijan kanssa, jotka toimivat laajasti ympäri maailmaa. Kun suomalainen tekstiili- ja vaatetusalan yritys toimii globaalisti ja haluaa laajentaa yritystoimintaansa, laadunhallinnan merkitys korostuu.

Yrityksissä on erilaisia keinoja laadunhallintaan, joista yhtenä voidaan pitää laatukäsikirjaa. Laatukäsikirjaa on aiemmin tutkittu teollisuuden aloilla, mutta tekstiili- ja vaatetusalalla tutkimuksia on melko vähän. Tutkimuksia ja kehittämistöitä on tehty muutamalle yksittäisille yrityksille, jotta he voisivat parantaa omaa toimintaansa. Tämä opinnäytetyö pyrkii ulottumaan hieman laajemmalle, koska tavoitteena on auttaa monia suomalaisia tekstiili- ja vaatetusalan yrityksiä kehittämään omaa laadunhallintaansa.

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan tekstiili- ja vaatetusalan laatukäsikirjaa. Alalle suunnatusta laatukäsikirjasta on vähän kirjallisuutta saatavilla, minkä vuoksi aihe on tärkeä tutkimuksen kohde. Laatukäsikirjat sisältävät usein salassa pidettävää tietoa, jonka vuoksi niitä on harvoin saatavilla. Tämän opinnäytetyön tulosten pohjalta luodaan laatukäsikirjapohja Suomen Tekstiili ja Muoti ry:n jäsenyritysten käyttöön. Laatukäsikirjapohjan tarkoituksena on olla suuntaa antava dokumentti yritysten laadunhallinnan työkaluksi.

Opinnäytetyön tutkimusstrategiana käytettiin kehittämistutkimusta. Strategiaksi valittiin kehittämistutkimus sen vuoksi, että tutkimus katsottiin olevan erinomainen pohja kehitettävälle laatukäsikirjapohjalle. Tutkimusmenetelmänä käytettiin asiantuntijahaastatteluita, joiden tavoitteena oli kartoittaa laatukäsikirjojen olemassaoloa yrityksissä ja saada selville käsikirjan hyviä ominaisuuksia. Asiantuntijahaastatteluiden tarkoituksena oli päästä syventämään käsitystä yritysten laadunhallinnan onnistumisista, haasteista ja kehittämiskohteista. Haastattelui-

den tavoitteena oli myös ymmärtää käsikirjan tarpeellisuus laadunhallinnan keinona.

Tämä opinnäytetyö koostuu kuudesta pääluvusta. Toisessa luvussa esitellään tarkemmin kehittämistutkimuksen tavoitteet ja rajataan työ. Kolmannessa luvussa esitellään Suomen Tekstiili ja Muoti ry, joka toimii tämän opinnäytetyön toimeksiantajana. Neljännessä luvussa syvennyttään tutkimuksen tietopohjaan eli esitellään työn teoreettinen viitekehys. Viidennessä pääluvussa esitellään opinnäytetyön tutkimusstrategia ja tutkimusmenetelmät. Kuudennessa luvussa päästään tarkastelemaan tutkimustuloksia. Lopuksi esitetään jatkotutkimusehdotukset sekä pohditaan opinnäytetyötä kokonaisuutena ja sen merkitystä tekstiili- ja vaatetusosalalla.

2 Opinnäytteen tavoitteet

Tässä opinnäytetyössä päätavoitteena on tutkia, millainen on hyvä tekstiili- ja vaatetusalan laatukäsikirja. Työssä selvitetään, mikä tarkoitus laatukäsikirjalla on. Opinnäytetyön päätutkimuskysymys on: Mitä ominaisuuksia tekstiili- ja vaatetusalan laatukäsikirja pitää sisällään? Jatkokysymyksinä ovat: Mihin laatukäsikirjaa käytetään? Kuka käyttää laatukäsikirjaa? Mitä hyötyä se tuo yritykselle?

Kun päätavoitteena on selvittää ominaisuuksia laatukäsikirjalle, on tässä opinnäytetyössä laadusta puhuttaessa painopiste tuotannon aikaisessa laadussa. Tuotannon aikaisella laadulla tarkoitetaan tuotteen laatua ennen tuotteen päätymistä myyntiin. Tässä opinnäytetyössä ei tutkita ulkoisia laatutekijöitä kuten sitä, minkälainen brändimielikuva yrityksellä on tai minkälainen on asiakkaan arvio laadusta. Tuotannon aikaisen laadun käsitettä tarkastellaan tarkemmin neljännessä luvussa.

3 Toimeksiantaja: Suomen Tekstiili ja Muoti ry

Suomen Tekstiili & Muoti ry (STJM) on suomalaisten tekstiili-, vaate- ja muotialan yritysten työmarkkinajärjestö. Järjestöllä on yli 200 jäsenyritystä, joiden toiminta ulottuu laajasti muun muassa lankojen, kankaiden, tekstiilien tai vaatteiden valmistamiseen tai valmistuttamiseen. STJM neuvottelee alan työsopimuksista ja on vaikuttamassa alaa koskeviin lainsäädäntöihin. STJM antaa jäsenilleen yrityskohtaista neuvontaa liiketoiminta- ja työelämäkysymyksissä sekä järjestää koulutuksia ja tapahtumia, joiden avulla yrityksillä on mahdollisuus kehittää toimintaansa esimerkiksi vastuullisuus- ja kansainvälisyys-asioissa. STJM vaikuttaa myös alan koulutukseen ja tutkimukseen osallistumalla erilaisiin hankkeisiin tutkimus- ja oppilaitosten kanssa. (Suomen Tekstiili ja Muoti ry 2022.)

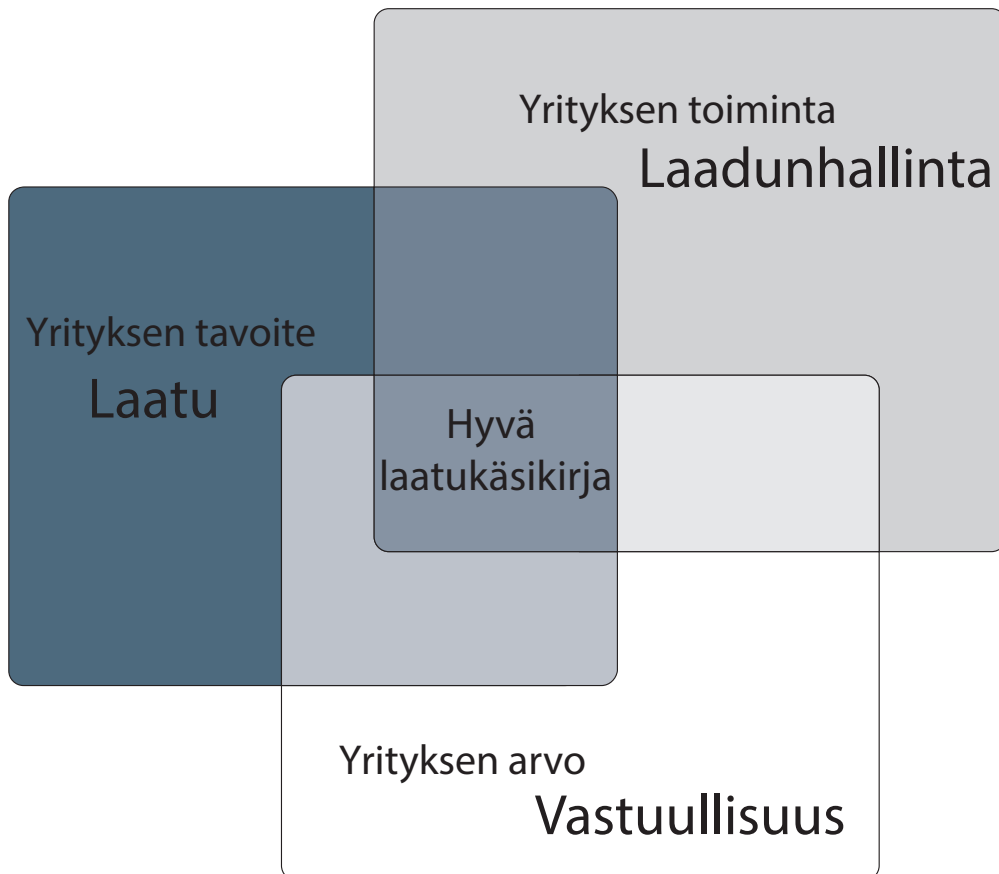
Halu tukea ja kehittää suomalaisten tekstiili- ja vaatetusalan yritysten laadunhallintaa oli lähtökohtana tälle opinnäytetyölle. Suomen Tekstiili ja Muoti ry koki, että laatukäsikirja on arvokas laadunhallinnan työkalu alan yrityksille. Tutkimuksen perusajatuksena on ollut selvittää hyvän käsikirjan ominaisuuksia ja kehittää laatukäsikirjapohja, jota alan yritykset voivat hyödyntää kehittäessään toimintaansa vastuullisemmaksi ja varmistaessaan tuotteidensa laatua. Laatukäsikirjapohja olisi yritysten työkalu luotettavampaan ja yhä täsmällisempään laadunvarmistukseen tuotannossa. Laatukäsikirjapohjan tavoitteena on yhtäältä helpottaa laatukäsikirjan luomista yrityksissä, joissa sitä ei vielä ole ja toisaalta auttaa kehittämään laatukäsikirjaa paremmaksi yrityksissä, joissa sellainen jo on.

4 Teoreettinen viitekehys

Tässä luvussa perehdytään opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen. Se koostuu kolmesta aiheesta: laadusta, laadunhallinnasta sekä vastuullisuudesta. Viitekehys havainnollistetaan kaaviossa 1.

Tässä opinnäytetyössä laatukäsikirjan nähdään edustavan yrityksen tavoitteita, toimintaa ja arvoja. Laatu on yrityksen tavoite, joka laatukäsikirjan avulla voitaisiin saavuttaa. Tutkimuksen alussa oli määriteltävä, mitä laadulla tarkoitetaan tekstiili- ja vaatetusosalalla. Oli myös tärkeä selvittää, miksi laatua halutaan yrityk-

sissä tavoitella. Aluksi oli myös hyvä selkeyttää, mitä laadunhallinnalla tarkoitetaan ja miksi se on yrityksen toiminnan jatkumisen kannalta tärkeää. Laadunhallinta nähtiin yrityksen toimintana ja laatukäsikirja sen osana. Vastuullisuus valittiin lähestymistavaksi sen takia, koska sen ajateltiin olevan yritysten arvo, johon yhä enemmän pyritään. Teoreettisessa viitekehyksessä haluttiin selvittää, miksi laadukkaiden tuotteiden tuottaminen kannattaa vastuullisuuden näkökulmasta. Teoreettisessa viitekehyksessä oli myös selvennettävä laatukäsikirjan käsitettä, jotta pystyttäisiin tutkimaan kohdetta kokonaisvaltaisesti.



Kaavio 1. Teorettinen viitekehys.

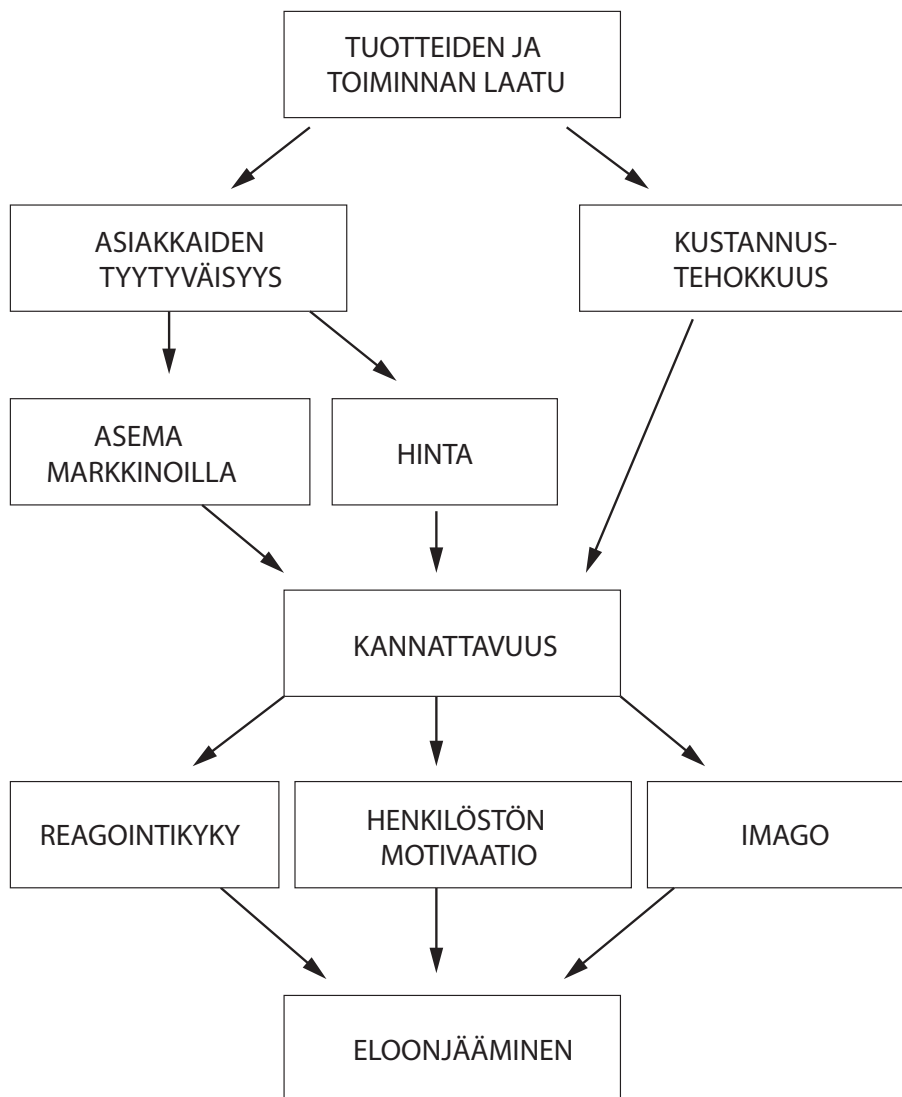
4.1 Laatu

Janace Bubonian (2014) mukaan laatu voidaan tulkita hyvin monella tapaa. Tuotteen laatu voidaan jakaa niin sanottuihin sisäisiin ja ulkoisiin laatutekijöihin. Sisäisen laadun peruselementteinä voidaan pitää suorituskykyä, kestävyyttä, huollettavuutta, vaatimustenmukaisuutta sekä esteettisyyttä. Suorituskyvyllä tarkoitetaan tuotteen toimintakykyä ja sen fyysisiä ominaisuuksia suhteessa käyttötarkoitukseen. Tuotteen fyysiset ominaisuudet kuten kuitu, lanka, kangasrakenne, saumarakenteet ja kankaan viimeistykset parantavat ja tukevat tuotteen suorituskykyä. Toinen laadun elementteistä on kestävyys, joka on tuotteen kykyä välttää fyysistä ja mekaanista kulumista. Kestävä tuote pystyy toimimaan käyttötarkoituksessaan sille määritellyn ajan. Vaatteen huolto ja sen myötä muodon ja ulkonäön pysyvyys ovat osa huollettavuutta, jota voidaan pitää myös laadun peruselementtinä. Vaatimustenmukaisuus puolestaan osoittaa sen, missä määrin tuotteen suunnittelu ja suorituskyky vastaavat asetettuja standardeja. Jotta saavutetaan vaatteen haluttu laatutaso, materiaalien, lisätarvikkeiden, tuotteen suunnittelun sekä valmistuksen on oltava vaatimusten mukaisia. Laadun peruselementtinä esteettisyys pitää sisällään vaatteen ulkonäön, mukavuuden, äänen ja hajun. Se on hyvin subjektiivista ja käyttäjäsidonnaista eli perustuu asiakkaan henkilökohtaiseen tulkintaan. (Bubonia 2014, 4–7.)

Ruth Glock ja Grace Kunz (2000) näkee ulkoisen laadun koostuvan tuotteen ulkopuolelle jäävistä laatuominaisuuksista, jotka eivät ole fyysisesti osa tuotetta. Näitä ulkoisen laadun merkkejä ovat muun muassa hinta, brändin nimi, jälleennyijien maine, markkinointi ja mainonta. Ulkoisen laadun keinoilla pyritään myös vaikuttamaan tuotteen sisäisiin laatulementteihin. Esimerkiksi visuaalisella markkinoinnilla voidaan tehdä esillepanoja, jotka korostavat tuotteen suorituskykyä ja saavat tuotteen vaikuttamaan laadukkaammalta. (Glock & Kunz 2000, 5–6.)

Lecklin (2002) havainnollistaa kaaviossa 2 laadun merkityksen yrityksen toiminnan kannalta. Tuotteiden virheettömyys, alhaiset laatuksustannukset ja kustannustehokkuus ovat yrityksen kannalta merkittävimpiä asioita laatua ajatellen. Laatu on myös yhteydessä tyytyväisiin asiakkaisiin ja sitä kautta vaikuttaa positiivisesti yrityksen markkina-asemaan. Hyvä laatu ja tyytyväiset asiakkaat tuovat

myös yritykselle vapaampaa hinnoittelua, jolloin mahdollisuus parempaan kannattavuuteen lisääntyy. Kun kannattavuus paranee, se vaikuttaa muun muassa yrityksen henkilöstön motivaatioon, yrityskuvaan ja kilpailuedun saavuttamiseen. Tuotteiden ja toiminnan laatu ovat siis merkittäviä yrityksen toiminnan jatkumisen kannalta. (Lecklin 2002, 25–27.)



Kaavio 2: Laadun merkitys (Lecklin 2002, 26)

4.2 Laadunhallinta

ISO 9000:2015 Laadunhallintajärjestelmät. Perusteet ja sanasto -standardin mukaan laadunhallinnalla tarkoitetaan toimintaa yrityksessä laadukkaamman tuotteen takaamiseksi. Laadunhallinnan keinoja, joilla laatutavoitteet saavutetaan, ovat laadun suunnittelu, laadunvarmistus, laadun ohjaus ja laadun parantaminen. (ISO 9000:2015, 19.)

ISO 9001:2015 Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset -standardin mukaan laadun suunnittelulla tarkoitetaan yrityksen laatutavoitteiden asettamista sekä prosessien ja niihin tarvittavien resurssien määrittelemistä. Laadun suunnittelu on riskien ja mahdollisuuksien arvioimista, yrityksen toimintaympäristön tuntemista kokonaisvaltaisesti sekä sidosryhmien tarpeiden ja toiveiden ymmärtämistä. Laadun suunnittelun tavoitteena on taata, että saavutetaan halutut tulokset, parannetaan toimintaa sekä vahvistetaan toivottuja ja vähennetään ei-toivottuja vaikutuksia. (ISO 9001:2015, 14–15.)

Laadunvarmistuksella tarkoitetaan yrityksen toimia, jotka luovat varmuutta laatutavoitteiden täyttymiselle (ISO 9000:2015, 19). Se on menetelmä, jolla prosesseja hallitaan tuotekehityksessä ja tuotannossa laadukkaan ja turvallisen tuotteen takaamiseksi (Bubonia 2014, 9).

Laadunohjaus puolestaan tarkoittaa prosessia, jonka tarkoituksena on varmistaa laatustandardien säilyminen koko tuotantoprosessin läpi tekemällä tarkastuksia sekä varmistamalla laitteiden ja toimintaohjeiden oikeanlainen käyttö (Bubonia 2014, 9–10).

ISO 9000:2015 -standardin mukaan laadun parantamisen tarkoituksena on yrityksen toiminnan kehittäminen laatuvaatimusten täyttämiseksi (ISO 9000:2015, 19). Parantamisella tarkoitetaan muun muassa tuotteiden tai palveluiden tuotekehitystä, jotta vastattaisiin odotuksiin ja välttäisi ei-toivotuilta vaikutuksilta. Laadun parantamista ovat muun muassa korjaavat toimenpiteet, muutokset, innovaatiot ja uudelleenorganisoinnit. (ISO 9001:2015, 29.)

4.3 Vastuullisuus ja laatu

Miksi laatu kannattaa vastuullisuuden näkökulmasta? Henningerin, Rydingin, Alevizoun ja Goworekin (2017) mukaan vaatetusala on toiseksi saastuttavin teollisuudenala maailmanlaajuisesti. Heidän mukaansa kestävä muoti ja kestävä kehitys eivät ole vain trendejä, jotka tulevat ja poistuvat muodista, vaan ovat väistämättömiä ja kasvattavat tärkeyttään alalla entisestään. Yritykset joutuvat enenevässä määrin muuttamaan toimintaansa kiertotalouden mukaiseksi. Yrityksen selviytyminen tulevaisuudessa riippuu siitä, kuinka se pystyy hyödyntämään resurssejaan ja osaamistaan ja tekemään sen kiertotaloutta ajatellen. (Henninger, Ryding, Alevizou & Goworek 2017, 4)

Ellen MacArthur -säätiön selvityksen *A new textiles economy: redesigning fashion's future* mukaan vaatteiden tuotantojärjestelmä toimii lineaarisesti, ja se jättää hyödyntämättä taloudelliset mahdollisuudet, aiheuttaa paineita resursseille sekä saastuttaa ja tuhoaa ekosysteemejä. Nämä vaikutukset ovat paikallisia, alueellisia ja globaaleja. Linearisessa järjestelmässä kulutetaan uusiutumattomia luonnonvaroja, niistä valmistettuja vaatteita käytetään vain lyhyen ajan ja lopuksi ne poltetaan tai ne päätyvät kaatopaikalle. (Ellen MacArthur Foundation 2017, 36.) Tekstiili- ja vaatetusosalalle kaivataan kokonaisvaltaista systeemin muutosta. Muuttamalla tapoja, joilla vaatteita suunnitellaan, myydään ja käytetään, päästäisiin eroon kertakäyttö-ajattelusta. Ajatus kestävästä vaatteesta syntyisi tuottamalla laadukkaampia tuotteita. (Ellen MacArthur Foundation 2017, 24.)

Euroopan komissio on julkaissut uuden *EU Strategy for Sustainable and Circular Textiles* -strategian, jonka mukaan sellaisia vastuullisempia ja ilmastoystävällisempiä ratkaisuja tekstiili- ja vaatetusosalalle tarvitaan, jotka olisivat rakennettu puhdasta ja kiertävää taloutta ajatellen. Yritykset, kuluttajat ja viranomaiset ovat jo ottaneet askeleita alan kestävä kehityksen ja kiertotalouden edistämiseksi, mutta muutokset ovat hitaita ja siitä huolimatta alan ympäristö- ja hiilijalanjäljet pysyvät korkeina. Strategian mukaan tekstiilituotteiden eliniän pidentäminen on kaikkein tehokkain tapa vaikuttaa niiden ilmasto- ja ympäristövaikutuksiin. Strategian mukaan tuotteen suunnittelu on avainasemassa ympäristövaikutuksien vähentämisessä. (European Commission 2022, 2–3.)

Onko laatu yhteydessä vähempään kuluttamiseen? Niinimäen mukaan (2013, 14) tekstiilien ja vaatteiden alhainen hinta saa kuluttajat ostamaan impulsiivisesti halpoja ja heikkolaatuisia tuotteita, jolloin ne on myös helppo heittää pois. Laadukkaat tuotteet kestävät pidempään ja näin ollen myös vähentävät ihmisten tarvetta ostaa uusia tuotteita tilalle. (Niinimäki 2013, 17.)

Aakon (2013, 41) mukaan tärkeimmät elementit vaatteessa ajatellen sen pitkäikäisyyttä ovat laatu, esteettisyys ja toiminnallisuus. Aakon ja Niinimäen (2021) mukaan suurin syy tuotteen poisheittämiselle ovat vaatteiden reiät ja repeämät. Muita yleisiä syitä ovat tuotteen kulunut ulkonäkö, tahrat, värin haalistuminen, kimmoisuuden menetys, muodon häviäminen ja nyppyyntyminen. Laatu vaikuttaa merkittävästi tuotteen käyttöikänsä. Pidentämällä tuotteiden käyttöikä voidaan vähentää vaatteiden tuotantoa, jakelua ja vähittäismyyntiä. Laadulla on siis vaikutuksia kokonaisuudessaan tekstiiliteollisuuden ympäristökuorman vähenemiseen. (Aakko & Niinimäki 2021, 115.)

4.4 Laatukäsikirja

Glockin ja Kunzin (2000) mukaan laatukäsikirja sisältää dokumentoidun tiedon yrityksen menettelytavoista laadun suhteen. Laatukäsikirja on olennainen kommunikaation väline yrityksille, joiden toiminta ulottuu ympäri maailmaa. Laatuvaatimuksista viestiminen on tärkeää sekä yrityksen sisällä että myös ulkopuolella erilaisille sidosryhmille. Laatukäsikirjan tarkoitus on selventää kaikille yrityksen sisäisille ja ulkoisille toimijoille yritystoiminnan laatupolitiikan tavoitteet, merkitys ja käytänteet. Ne ovat myös olennainen osa yrityksen neuvotteluja tarvarantoimittajien ja asiakkaiden kanssa. (Glock & Kunz 2000, 208.)

Lecklinin (2002) mukaan laatukäsikirja on jokaisella yrityksellä yksilöllinen ja se laaditaan yrityksen omia tarpeita huomioiden. Hyvä laatukäsikirja on yrityksen kokonaistoimintaa kuvaava ja sen tavoite on helpottaa työn suorittamista. Hyvä laatukäsikirja sisältää toiminnan yleiskuvauksen, määritelmät ja lyhenteet, käsikirjan tarkoituksen ja tavoitteet sekä päivitys- ja hyväksymisohjeet. Käsikirjan tulee olla selkeä, mutta ei liian tarkka. Laatukäsikirjan on tarkoitus olla pysyvä dokumentti, jonka tietoa muutetaan harvoin tai jonka päivittyvä tieto on liitettyinä

viittauksina. Myös jatkojakelua ajatellen käsikirjassa tulisi olla tietojen hyväksyjän tiedot ja hyväksymisajankohta. (Lecklin 2002, 34.)

4.5 Tekstiili- ja vaatetusalan laatukäsikirja

Tekstiili- ja vaatetusalan laatukäsikirjasta ja sen ominaisuuksista on hyvin vähän tietoa saatavilla. Yrityksen laatukäsikirja on usein salassapidettävää tietoa, mikä vuoksi laatukäsikirjoja ei ole julkisesti nähtävillä. Kansainvälinen *ISO 9001:2015 Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset* -standardi antaa jonkinlaisen käsityksen laatukäsikirjasta, mutta sen yleisluontoisesta näkökulmasta johdun yksityiskohtaisempia esimerkkejä on siinä vain vähän.

Lindström Oy:n laadunvarmistuksen käsikirja (Quality Assurance Handbook) osoittautui ainoaksi suhteellisen kattavaksi saatavilla olevaksi laatukäsikirjaksi. Lindströmin käsikirja on suomennettuna laadunvarmistuksen käsikirja, ja se kattaa työvaatteen laadunvarmistuksen prosessin. Lindströmin laatukäsikirja toimii hyvänä esimerkkinä teoreettisella tasolla, mutta laatukäsikirjan laajempaa ulottuvuutta on syytä pohtia. Seuraavaksi tarkastellaan, minkälaisia ominaisuuksia Lindströmin laatukäsikirjassa on sekä esitellään, mitä muista kirjallisuuslähteistä on löytynyt pohjustamaan hyvää laatukäsikirjaa tekstiili- ja vaatetusosalalla.

Tekstiili- ja vaatealan laatukäsikirjassa olisi hyvä selventää yrityksen laatutavoitteet, antaa tietoa organisaatiosta ja käsitellä laatukäsikirjan käyttöohjeet. Laatukäsikirjassa tulisi myös kertoa, kuinka alihankkijoita arvioidaan, ja mitä sertifi-kaatteja yritys heiltä vaatii. (Glock & Kunz 2000, 208.) Lindströmin (2018) laatukäsikirjassa määritellään erilaiset hankintaketjumallit, joita yrityksessä käytetään. Siinä määritellään esimerkiksi se, mitä he tarkoittavat CMT-yhteistyötoimittajalla (Cutting, Manufacturing and Trims), ja mitä sellaisessa yhteistyössä vaaditaan. Lindströmin käsikirjassa myös tuodaan esille, mitä kansainvälisiä ja kansallisia lakeja, standardeja ja asetuksia tulisi noudattaa heidän tuotteissaan. (Lindström 2018, 3–4.)

Glockin ja Kunzin (2000, 208) mukaan laatukäsikirjassa tulisi tuoda esille yrityksen vaatimukset liittyen materiaalien tuotantoprosesseihin, valmiisiin tuotteisiin sekä antaa virheiden luokittelustandardit. Lindströmin käsikirjassa kerrotaan,

millaisia tuotannon näytteitä tuotannossa käytetään. Alihankkijalle selvennetään näytteiden tuotantomäärät, pesukerrat, kenelle näytteet lähetetään sekä se, kuinka kauan niitä säilytetään. Siinä myös selvennetään yrityksen laatuvaatimuksia kankaille ja lisätarvikkeille sekä määritellään niiden testaukseen ja tarkastuksiin liittyviä edellytyksiä. Lindström (2018) tuo esille muun muassa kankaiden vaatimukset standardeineen, värien pesunkestot sekä kemikaalien käytölle asetetut vaatimukset. Lindström myös määrittelee alihankkijan vastuut kankaiden ja lisätarvikkeiden hyväksymiselle sekä säilyttämiselle. Lindström antaa käsikirjassaan ohjeet kaavojen säilyttämiselle, käsittelylle ja muokkaamiselle. Käsikirjassa selvennetään toimitettavat tiedostomuodot, tietosuoja-asiat ja määritetään kuka kaavat omistaa. (Lindström 2018, 4–8.)

Glockin ja Kunzin (2000) mukaan käsikirjaan olisi hyvä sisällyttää ohjeet tuotannon tarkastus-, testaus- ja hyväksymismenettelyihin kuten tavaran vastaanottoon, tuotantoon ja jakeluun liittyen. Käsikirjassa voisi selventää auditointi- eli laaduntarkastusprosessin toimenpiteitä ja näytteiden suunnitelmaa (Glock & Kunz 2000, 208). Lindström (2018, 6–7) puolestaan määrittelee sen, missä kohdassa tuotantoa ja miten testauksia tehdään ja miten tuotteet luokitellaan ykkös- ja kakkoslaatuiseksi.

ISO 9001:2015 -standardin mukaan alihankkijoille tulisi kertoa, mitä viestintä- ja vuorovaikutustapoja yrityksen kanssa käytetään (ISO 9001:2015, 24). Lindström (2018, 8–9) selventää käsikirjassaan, mitä dokumentteja alihankkijoille lähetetään ja muun muassa avaa ohjeistusta (Tech Pack) alihankkijoille seuraavasti: ”Ohjeistus sisältää vaateen yksityiskohdat: tyylin (design), materiaaliluettelon, mittataulukon, tiedot mallista ja sen rakenteellisista yksityiskohdista sekä ompeluohjeet (poikkileikkauskuvat)”. Käsikirjassa selvennetään myös järjestys ohjeiden paikkaansapitävyydelle: ”Toimitetut dokumentit ovat päteviä seuraavassa järjestyksessä: Kaava, ohjeistus, muut ohjeet.” (Lindström 2018, 8–9.)

Lindströmin laatukäsikirjassa määritellään tuotantoon sekä työn laatuun liittyviä vaatimuksia. Käsikirjassa avataan yksityiskohtaisemmin tapoja kaavojen asetteluun, laakaukseen ja niputtamiseen. Käsikirjassa asetetaan vaatimukset muun muassa neulalle, saumoille ja tikille sekä valmistukseen ja ompeluun liittyviä laatuvaatimuksia esimerkiksi kauluksen, vetoketjujen, nappien, taskujen ja tuki-

kankaiden osalta. Lindström mainitsee yleisesti merkkien kiinnittämisestä, viik-
kaus- ja pakkausohjeista sekä valmiin tuotteen mittaushojeista. Ohjeiden nimet
esiintyvät vain viittauksina eivätkä esiinny itse käsikirjassa. (Lindström 2018,
10–19.)

ISO 9001:2015 -standardin mukaan käsikirjasta tulisi nousta esille, minkälaista
osaamista alihankkijalta vaaditaan eli osoittaa henkilöstön pätevyys (ISO
9001:2015, 24). Laatukäsikirjassa pitäisi tulla myös esille ne henkilöt yrityksen
sisällä tai ulkopuolella, jotka ovat vastuussa laatutavoitteiden täyttymisestä. Lo-
puksi täytyisi kertoa dokumentointiohjeet, esimerkiksi mitä ja miten yritys ja ali-
hankkija viestivät sekä miten laatutarkastuksia tehdään (Glock & Kunz 2000,
208).

5 Kehittämistutkimuksen menetelmät

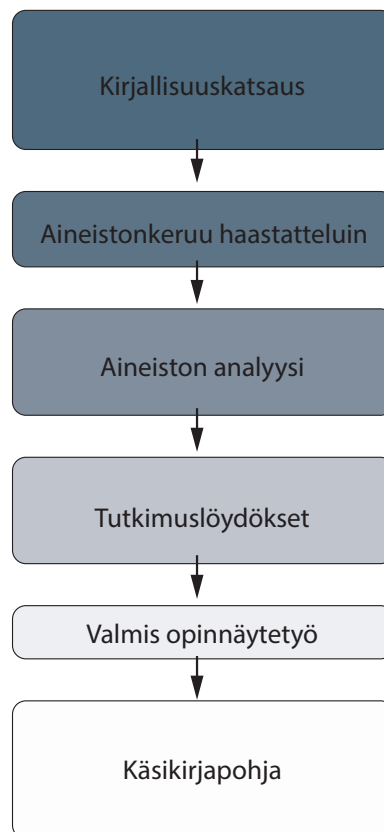
Tässä luvussa käydään läpi kehittämistutkimuksen metodiset lähtökohdat eli
tarkastellaan opinnäytetyöhön valittua tutkimustrategiaa sekä perehdytään
opinnäytetyön prosessin kulkuun. Lisäksi perehdytään tämän tutkimuksen ai-
neistonkeruumenetelmiin eli asiantuntijahaastatteluihin. Lopuksi esitellään tut-
kimusaineiston analyysimenetelmät.

5.1 Metodiset lähtökohdat

Tämän opinnäytetyön tutkimusstrategiaksi valittiin kehittämistutkimus. Kehittä-
mistutkimus on yhdistelmä kehittämistyötä ja tutkimusta. Yrityksissä tehdään
paljon kehittämistyötä, mutta kehittämistutkimuksesta voidaan puhua silloin kun
tulokset dokumentoidaan, tutkimuksessa käytetään tieteellisiä menetelmiä ja
kun näiden seurauksena tuotetaan luotettavaa ja uutta tietoa. (Kananen 2012,
19–21.) Kehittämistutkimuksen tavoitteena on esimerkiksi poistaa jokin ongel-
ma, kehittää uusia tuotteita tai parantaa prosesseja tai toimintaa (Kananen
2012, 43).

Tässä tutkimuksessa kehittämiskohteena on tekstiili- ja vaatetusalan laatukäsi-
kirja, ja kehittämisiongelma on laatukäsikirjan hyvien ominaisuuksien laaja ym-
märtäminen. Kehittämistutkimus oli sopiva tämän opinnäytetyön tutkimstrate-

giaksi, koska kehittämisen kohteena oleva laatukäsikirja on hyvin vähän tunnettu tieteellisesti ja kehittämistutkimuksen kautta päästään kehittämään laatukäsikirjapohja tutkimuksen tuloksia apuna käyttäen. Kehittämistutkimuksen prosessi lähti liikkeelle katsauksella kirjallisuuteen. Tietoperustan pohjalta pystyttiin luomaan sopivia haastattelukysymyksiä tutkimushaastattelua varten. Haastatteluaineistosta tuli kattava, ja haastattelut analysoitiin laadullisen sisällönanalyysin menetelmällä. Tutkimuslöydökset ja sen myötä valmis opinnäytetyö ovat alku käsikirjapohjan luomiselle.



Kaavio 3. Kehittämistutkimuksen kulku.

5.2 Aineiston kerääminen asiantuntijahaastatteluin

Aineistonkeruumenetelmiksi valittiin puolistrukturoidut yksilö- ja ryhmähaastattelut. Kaikki haastattelut tehtiin niin, että haastateltavien anonyymiteetti säilyy opinnäytetyön läpi. Haastattelut sopivat tähän kehittämistutkimukseen, koska tavoitteena oli saada mahdollisimman ajankohtaista tietoa ja tuoreita näkemyksiä laadunhallinnasta ja laatukäsikirjasta suomalaisten yritysten näkökulmasta. Tavoitteena oli saada asiantuntijat yhteen ryhmähaastatteluun, mutta loppujen lopuksi haastatteluja järjestettiin yhteensä kolme: kaksi yksilöhaastattelua ja yksi ryhmähaastattelu. Näihin haastattelumuotoihin päädyttiin sen vuoksi, että aikataulullisesti vain yksi ryhmähaastattelu ei ollut mahdollinen. Tutkimuksessa haluttiin saada mahdollisimman monen asiantuntijan näkemys aiheeseen, mikä vuoksi haluttiin myös järjestää yksilöhaastattelut niille, jotka eivät päässeet osallistumaan ryhmähaastatteluun. Ryhmähaastattelussa oli kolme osallistujaa. Yksilöhaastattelut kestivät noin 30 minuuttia ja ryhmähaastattelu yhden tunnin. Kaikille haastateltaville lähetettiin kysymykset ja suostumuslomake tutkimukseen osallistumisesta kolme päivää ennen haastattelua. Kysymysten etukäteiseen lähettämiseen päädyttiin sen vuoksi, että asiantuntijat voisivat tutustua ja pohtia aiheita etukäteen. Kaikki haastattelut tehtiin Zoom-verkkokokouspalvelussa, ja haastattelut nauhoitettiin, jotta pystyttiin analysoimaan vastauksia jälkikäteen. Nauhoitteet litteroitiin kaikkien haastattelijien päätyttyä.

Haastattelun hyviä puolia on se, että siinä päästään syventämään tietoa tutkitavasta aiheesta, ja kun aihe on vain vähän tunnettu, päästään myös selventämään aihetta haastatteluin. Haastattelun haasteena on se, että se vie aikaa. Haastattelu ei myöskään ole täysin luotettava tapa kerätä tietoa, koska ei voida varmuudella todeta kaikkia vastauksia oikeiksi. Haastatteluaineiston analysointi, tulkinta ja raportointi voivat myös olla ongelmallisia, koska yhtä ohjenuoraa näille ei ole. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 35.) Ryhmähaastattelu on haastattelutapana monipuolinen. Haastattelun osanottajat voivat kommentoida tutkittavaa ilmiötä vapaasti ja saattavat esittää kysymyksiä myös toisilleen. Haastattelijan asema saattaa olla monimutkainen, koska hänen roolinsa ei varsinaisesti ole haastatteluun vaan haastattelun sujuvuudesta ja keskustelun jatkuvuudesta huolehtiminen. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 61.)

Hyvärisen, Suonisen ja Vuoren (n.d.) mukaan asiantuntijahaastattelun tarkoituksena voi esimerkiksi olla selvittää yritysten, valtionhallinnon tai kuntien toimintaa tutkitun asian puitteissa. Asiantuntijuus voi pohjautua tieteelle, ammatille tai instituutiolle. (Hyvärinen ym. n.d.) Asiantuntijana voidaan pitää henkilöä, jolla on tutkittavasta asiasta erityistä tietoa, jota kukaan muulla tai vain harvalla henkilöllä on. Asiantuntijuus ei ole välttämättä pysyvää, vaan se määräytyy esimerkiksi ammatillisen tehtävien kautta. (Alastalo, Åkerman & Vaittinen 2017, 181–184.) Tämän tutkimushaastattelun asiantuntijat valikoituivat toimeksiantajan ja opinnäytetyön ohjaajan kautta. Yksi asiantuntija saatiin osallistumaan haastatteluun opinnäytetyön ohjaajan kautta, jolla oli kontakti asiantuntijaan. Työelämäohjaaja toimeksiantajayrityksestä antoi ehdotuksensa asiantuntijoista, jotka voisivat sopia haastateltaviksi. Hän ehdotti kuutta henkilöä erilaisista suomalaisista yrityksistä, jotka toimivat tekstiili- tai vaatetusalailla. Asiantuntijoihin otettiin yhteyttä ensin sähköpostitse ja sen jälkeen heille kaikille vielä soitettiin. Kaikki ehdotetut asiantuntijat eivät pystyneet osallistumaan, koska haastattelu tuli nopealla aikataululla. Osa asiantuntijoista kuitenkin pystyi välittämään viestin eteenpäin yrityksen sisällä. Kaiken kaikkiaan yhteydenottojen tuloksena saatiin viisi asiantuntijaa osallistumaan haastatteluun.

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina haastatteluina. Puolistrukturoidun haastattelun ideana on laatia kysymykset ennakkoon, mutta niiden esitystapa ja niihin vastaaminen on vapaamuotoista (Hyvärinen ym. n.d.). Puolistrukturoitu haastattelumuoto sopi haastatteluihin sen vuoksi, että laatu, laadunhallinta ja laatukäsikirja aiheina ovat niin laajoja, että muiden aineistonkeruumenetelmien käyttäminen olisi ollut hankalampaa eivätkä ne ehkä olisi tuottaneet niin paljon yksityiskohtaista ja uutta tietoa.

Hirsjärven ja Hurmeen (2001) mukaan aineiston luotettavuutta voidaan arvioida haastattelurungon laatimisella ja lisäkysymysten pohtimisella, haastatteluvälineistön kunnossapidolla sekä haastattelupäiväkirjan pitämällä. Aineiston käsittelyn luotettavuutta voidaan arvioida muun muassa sillä, että litterointi tehdään mahdollisimman nopeasti haastattelun jälkeen. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 184–185)

Vuoren (n.d.) mukaan tutkimuksessa tulee kunnioittaa tutkittavien ihmisarvoa, yksityisyyttä, itsemääräämisoikeutta ja muita oikeuksia. Tutkimus ei myöskään saa aiheuttaa merkittäviä riskejä, vahinkoa tai haittaa tutkittaville henkilöille, ja heidän ihmisarvoinen ja tasa-arvoinen kohtelu on eettisyyden lähtökohtana. Tutkija ei saa käyttää asemaansa tai tuloksia niin, että muiden ihmisten elämä hankaloituu. Tutkija on myös vastuussa tieteestä, eikä hän saa toiminnallaan haitata tieteen edistymistä. Eettiseksi tutkimustyötä voidaan sanoa myös silloin, kun tuotetaan uutta ja merkityksellistä tietoa. Tutkimuksessa on myös syytä pohtia, millä tavalla ja keitä tämä tutkimus palvelee. (Vuori n.d. b)

Tämä tutkimus ja tutkimuksessa tehdyt asiantuntijahaastattelut täyttävät tutkimuksen luotettavuus- ja eettisyysperiaatteet. Haastateltavat asiantuntijat työskentelivät haastattelujen tekohetkellä suomalaisissa tekstiili- tai vaatetusalan yrityksissä tuotannon tehtävissä, joten heitä voidaan pitää sopivina asiantuntijoina haastatteluun. Asiantuntijat myös käyttivät jokapäiväisessä työssään käsikirjaa tai sen kaltaista dokumenttia, olivat aikaisemmin käyttäneet sellaista tai sen kehittäminen oli työn alla, minkä vuoksi heiltä voitiin olettaa löytyvän erityistä tietoa tutkittavasta aiheesta. Haastattelua varten oli laadittu etukäteen lisäksymyksiä ja haastattelunauhoitukset olivat selkeitä ja selkeästi litteroitavia. Näin ollen aineiston hankintaa ja käsittelyä voidaan pitää luotettavina.

Haastatteluaineistoa ei kerätty anonyymisti, koska haastattelija tiesi haastateltavien nimen, yrityksen sekä tehtävänimikkeen. Haastattelun analysointi sen sijaan tapahtui anonyymisti. Haastateltavien anonyymisyys säilyy koko tutkimusraportin läpi. Näiden seikkojen perusteella tätä tutkimusta voidaan pitää eettisesti hyväksyttävänä.

5.3 Laadullinen sisällönanalyysi

Haastatteluiden analyysimenetelmäksi valittiin laadullinen sisällönanalyysi. Vuoren (n.d. a) mukaan sisällönanalyysin kohteena voivat olla kaikki tekstimuotoiset aineistot. Sisällönanalyysille ei ole varsinaisia sääntöjä eikä sitä ohjaa erityiset menetelmälliset käsitteet. Siinä keskitytään pohtimaan, mistä asioista, aiheista ja teemoista aineisto kertoo. Sisällönanalyysin tavoitteena on kuvata tutkimuk-

sen kohdetta selkeästi ja sanallisesti sekä tutkia tutkimuskohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. (Vuori, n.d. a)

Laadullinen sisällönanalyysi perustuu koodaukselle. Koodaus voi olla joko aineisto- tai teoriapainotteinen. Aineistolähtöisessä tavassa koodaus tehdään aineistolähtöisesti ja tutkija luokittelee aineiston katsoen vain aineistosta esiin nousevia asioita. Teoriapainotteisessa koodauksessa taas tutkija luokittelee aineistoa katsoen myös teoriaa ja pohjauttaa koodauksen sille. (Juhila n.d.)

Tässä tutkimuksessa aineisto koodattiin teoriapainotteisesti viitekehyksessä aikaisemmin esiin tulleiden aiheiden pohjalta. Litteroitu aineisto luettiin ensin läpi kaksi kertaa kokonaisuudessaan. Sen jälkeen aineistoa lähdettiin merkitsemään aihealueittain niin, että eroteltiin ne kohdat, missä esiin nousi laadun, laadunhallinnan tai vastuullisuuden yhteys laatukäsikirjaan. Eniten yhteyksiä löytyi laatukäsikirjan ja laadunhallinnan välille. Sen jälkeen palattiin teoriassa esiin tulleisiin laatukäsikirjan ominaisuuksiin ja lähdettiin etsimään yhteyksiä haastatteluista esiin tulleisiin asioihin. Lopuksi aineisto käytiin vielä kertaalleen läpi, jotta ymmärrettiin tarkemmat asiayhteydet.

6 Tutkimuslöydökset

Tässä kappaleessa käydään läpi kirjallisuudesta ja haastatteluista esiin nousseet tutkimuslöydökset. Aluksi esitellään yleisiä ajatuksia käsikirjasta ja sen käytöstä yrityksen toiminnassa sekä vastataan kysymyksiin: mihin laatukäsikirjaa käytetään, kuka käyttää laatukäsikirjaa sekä mitä hyötyä se tuo yritykselle? Sen jälkeen kootaan tutkimustulokset ja selvitetään, mitä laatukäsikirjaan kannattaisi sisällyttää ja vastataan pääkysymykseen: Mitä ominaisuuksia tekstiili- ja vaatealan laatukäsikirja pitää sisällään?

6.1 Laatukäsikirja yrityksen toiminnassa

Haastatteluissa ilmeni, että laatukäsikirjaa pidetään erittäin tärkeänä työkaluna yrityksen toiminnassa. Haastatteluissa mukana olleiden asiantuntijoiden mukaan laatukäsikirja on elävä dokumentti ja sitä tulisi päivittää jatkuvasti. Eräs haastateltava kiteytti laatukäsikirjan tärkeyden seuraavasti: “Mitä enemmän sii-

hen [laatukäsikirjaan] laitetaan resursseja, sitä enemmän se maksaa takaisin. Laatukäsikirja ei ole mikään sivutuote.” Asiantuntijat olivat yhtä mieltä siitä, että kaikkien yritysten kannattaa tehdä laatukäsikirja omasta näkökulmastaan. Erään asiantuntijan näkemys myös oli, että yrityksen on vaikea kehittää toimintaansa paremmaksi, jos toimintaa ei ole aikaisemmin kuvattu esimerkiksi laatukäsikirjassa. Haastatteluissa tuli esille, että laatukäsikirja voi parhaimmillaan tuoda systemaattisuutta laadunvalvontaan, jolloin kaikki toimet tapahtuvat aina samalla kaavalla. Käsikirja auttaisi siis yrityksen henkilöstöä ja alihankkijaa pysymään ajan tasalla tuotannon seuraavasta askeleesta.

Vaikka haastattelut painottuivat tuotannon laadun varmistamiseen, haastatteluissa tuli myös ilmi, että laadunvarmistus ei ulotu pelkkään tuotteeseen, vaan sen tulisi olla osana yrityksen kaikkia prosesseja. Asiantuntija kiteyttää asian hyvin:

Laatumielikuvassa yksi osa on se tuotannollinen asia, mutta enemmän ja enemmän se on myös se koko kokonaisuus ja se semmoinen fiilis, mikä sille kuluttajalle jää siitä tuotteesta ja siitä firmasta. Niin se on sitten se, minkä arvoisena se arvottaa sen brändin.

6.2 Laatukäsikirjan ominaisuudet

Tässä kappaleessa käydään läpi keskeisimmät tutkimuslöydökset. Tässä luvussa tuodaan esille niitä ominaisuuksia, mitä hyvä tekstiili- ja vaatetusalan laatukäsikirja pitää sisällään.

Laatutavoitteet

Kirjallisuusaineistossa nousi esille, että yrityksen omien laatutavoitteiden määrittely ulkopuolisille toimittajille on erittäin tärkeää. Yrityksen olisi hyvä viestiä alihankkijalle, millaista laatua tavoitellaan ja käydä se läpi ennen yhteistyön aloittamista. Haastatteluissa tuli ilmi, että tuotantoerien laadun vaihtelu on hyvin tavallista, minkä takia asiantuntijat korostivat tasalaatuisuuden tärkeyttä koko prosessin aikana. Tasalaatuisuus on haaste globaalissa tuotantoketjussa, kun eri tuotteita saatetaan valmistaa samoista komponenteista eri valmistajilla.

Tietoa yrityksestä

Eräs asiantuntija korosti, että globaalissa tuotantoketjussa haasteena on se, että joskus alihankkijat eivät edes tiedä, minkä brändin tuotteita oikeastaan tuotetaan. Oma alihankkija saattaa myös tehdä itse alihankintaa joissain tuotannon vaiheissa, jolloin tuotanto pirstaloituu. Tuotannon jakautuminen alihankkijan toimesta voi siis osaltaan aiheuttaa ongelmia laadunhallinnassa.

Laatukäsikirjan käyttöohjeet ja tarkoitus

Haastatteluissa tuli ilmi, että joissain yrityksissä laatukäsikirja hyväksytetään toimittajalla ennen yhteistyön aloittamista ja puolestaan joissain yrityksissä sitä pidetään myös yhteistyösopimuksena, jossa kuvataan, mitä yritys prosessilta vaatii. Laatukäsikirjan alussa olisi hyvä ilmaista, mikä tarkoitus laatukäsikirjalla on yritykselle sekä miksi ja ketä varten se on laadittu. Käsikirjan käyttöohjeissa voisi myös ilmaista, mihin tuotteisiin tai tuotekategorioihin käsikirja on tarkoitettu. Lindströmin (2018) laatukäsikirja oli suunnattu työvaatteille. Haastatteluissa asiantuntija muotoili asian seuraavasti:

Jos on niinku pipoja, hanskoja, kenkiä, ulkovaatteita ja sisävaatteita eli kudoksia ja neuloksia ja on funktionaalisia ja ei-funktionaalisia, alusvaatteita ja uimapukuja, ja näin, niin voi kuvitella, että niiden laatuvaatimukset on ensinnäkin hyvin erilaisia ja niiden tuotantoprosessit on erilaisia. Niitä laatukäsikirjoja pitäisi olla tavallaan jokaiselle tuotekategorialle omansa.

Alihankkijan arviointi ja vaadittavat sertifikaatit

Haastatteluista nousi esiin, että yrityksellä tulisi olla osaamista arvioida tuotanto niin hyvin, että tehtaan auditointi onnistuu laadunhallinnan kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Laadunhallintaa on tärkeää tehdä etupainotteisesti ja se lähtee liikkeelle alihankkijan ja tehtaan osaamisen arvioinnilla. Yrityksen olisi hyvä arvioida perusteellisesti alihankkijan sopivuus tietyille tuotteille tai tuotekategorioille esimerkiksi henkilöstön osaamisen, henkilöstön koulutuksen ja tehtaan konekannan osalta. Tuotantomaisissa on eritasoista osaamista esimerkiksi

kaavoituksen, laakauksen tai ompelun osalta, joten yrityksen olisi sen vuoksi hyvä tietää, onko alihankkijan osaamisen taso yrityksen laatutasoa vastaavaa.

Alihankkijoilta vaaditaan usein myös tiettyjen sertifiointien olemassaoloa, jotta voidaan varmistaa esimerkiksi vastuullisuus- ja eettisyys yrityksen tuotannossa. Haastatteluissa tuli ilmi, että joskus arviointi tehdään erillisenä eli omana prosessinaan yrityksessä. Arviointi on siis osana laadunhallintaa, mutta sopimusasiat ja alihankkijan arviointi suoritetaan ennen yhteistyön aloittamista. Laatu-käsikirja on kuitenkin yksi dokumenteista sopimuksen tekovaiheessa, jossa molemmat osapuolet hyväksyvät yhteistyön vaatimukset muun muassa vastuullisuusasioista, sertifiointeista ja auditoinneista. Haastatteluista nousi esiin myös tehtaan työntekijöiden työolosuhteiden vaikutus laatuun. Tuotteiden ompelu on käsityötä, ja pitkien päivien teettäminen työntekijälle voi myös vaikuttaa merkittävästi tuotteiden laatuun.

Hankintaketju-mallit

Suomalaiset tekstiili- ja vaatetusalan yritykset käyttävät usein montaa eri hankintaketjumallia toiminnassaan. Lindström (2018) määrittelee laatukäsikirjansa useassa kohdassa, kuinka tietty hankintaketjumalli toimii ja miten toiminnan vastuu jakaantuu kussakin tilanteessa. Haastatteluissa myös ilmeni, että monessa yrityksessä hankintaketjumalleja on monia, mikä aiheuttaa haasteita yrityksen laadunhallinnassa.

Näytteiden määrittely

Lindströmin (2018, 9) laatukäsikirjassa määritellään näytteiden lukumäärä ja pesukerrat sekä se, kuinka monta näytettä tuotetaan kullekin tuotannon osapuolelle. Siinä selvennetään alihankkijalle, mitä elementtejä kustakin näytteestä tulee löytyä. Eräs asiantuntija kertoi haastattelussa, että heidän yrityksensä laatukäsikirjassa määritellään hyvin tarkasti paitsi näytteiden vaatimukset, myös se, kenen vastuulla on näytteiden toimitus, milloin ne toimitetaan, paljonko ne maksavat ja kuka ne lähettää.

Laatuvaatimukset kankaille ja lisätarvikkeille

Haastatteluissa tuli hyvin vahvasti esille vaatetusalan ajankohtainen aihe: uudet materiaalit ja kierrätysmateriaalit. Esimerkiksi Suomessa kehitetään kovalla vauhdilla uusia materiaaleja, ja maailmalta löytyy jo paljon kierrätettyjä materiaaleja. Asiantuntijoissa aiheuttaa huolta se, mitä laatuhaasteita uudet materiaalit tuovat tullessaan. Kierrätettyjen kuitujen todentaminen on haasteellista ja erilaisten sertifikaattien tärkeys korostuu. Epävarmuutta aiheuttaa myös se, millaisia todistuksia kierrätyskuiduille tai kankaille täytyy olla. Kierrätyskuidut tuovat lisää epävarmuutta tuotantoprosessiin esimerkiksi vaikuttamalla tuotteen pesun tai värinkeston. Näin ollen uudet materiaalit vaativat paljon tutkimustyötä ennen kuin niitä voidaan ottaa käyttöön yrityksissä, ja laadunvarmistuksen tärkeys korostuu entisestään.

Tuotantoprosessin vaatimukset ja testaukset

Testaus on olennainen osa tekstiili- ja vaatetusalan yritysten laadunhallintaa. Haastatteluissa ilmeni, että yrityksissä testataan paljon standardien mukaisesti, mutta myös muilla keinoin. Tuotannon eri vaiheissa tehdään paljon standardoituja testejä materiaaleille, kuten nyppyyntymis-, hankaus-, ja saumojen liestymistestejä. Testit ja niiden menetelmät on määritelty joko laatukäsikirjassa tai vastaavassa dokumentissa. Materiaalien lisäksi tehdään erilaisia istuvuustestejä, ja yritykset ovat kehittäneet omia testausmetodeja yrityksen sisällä. Haastatteluissa ilmeni, että hyvin monessa yrityksessä standardiin pohjautuvien testien lisäksi vaatteita testataan muun muassa yrityksen henkilökunnan päällä. Yhdessä yrityksessä on käytössä 100 tunnin käyttötesti, jossa tuotteen tulee olla ollut 100 tuntia käytössä useamman ihmisen päällä ennen kuin se voidaan ottaa tuotantoon. Käyttötesteillä halutaan varmistaa tuotteen istuvuus ja toimivuus. Standardoituja sekä yrityksen omia testejä tehdään pääasiassa yrityksen omaan käyttöön laadunhallinnassa, mutta yhden asiantuntijan mukaan myös jälleenmyyjät saattavat kysyä testaukseen liittyviä asioita.

Kemikaalit

Asiantuntijoiden mukaan kemikaalilainsäädäntöjen muuttuminen haastaa yrityksen laadunhallintaa, koska olemassa olevia ohjeita kemikaaleista pitää päivittää aktiivisesti. Laatukäsikirjassa kemikaalit tulisi mainita, mutta lainsäädäntöjen päivittyminen tulee ottaa huomioon käsikirjaa laatiessa.

Alihankkijan vastuut

Laatukäsikirja voi olla yritykselle myös oikeusturvan kannalta tärkeää. Lindström (2018) mainitsee laatukäsikirjassaan alihankkijan vastuusta esimerkiksi kaavojen säilyttämisestä sekä kankaiden ja lisätarvikkeiden hyväksymisestä ja säilyttämisestä. Haastatteluissa tuli ilmi, että yrityksen on rakennettava luottamus alihankkijan osaamiselle tarkastaa kankaiden ja lisätarvikkeiden laatu ja ilmoittaa niihin liittyvistä laatuvirheistä. Kommunikoinnin puutteellisuus johtaa joskus siihen, että laatuongelmat jäävät alihankkijan ratkaistaviksi, mutta virheiden sattuessa yritys saattaa olla kuitenkin vastuussa laatuvirheistä.

Vaikka laadunhallinta olisikin hyvin hoidettu, asiantuntijat olivat yhtä mieltä siitä, että reklamaatioilta ei voida vältyä. Siinä tilanteessa laatukäsikirjassa määritellyt vaatimukset laadun suhteen ovat erittäin tärkeitä, jotta päästään yhteisymmärrykseen alihankkijan kanssa reklamaatioiden vastuun jakamisesta. Haastatteluissa tuli ilmi, että tekstiili- ja vaatetuslalla yleistä on, että alihankkija toimittaa jotain, mitä ei oikeastaan ole tilattu ja toivoo, ettei yritys sitä huomaa. Siinä tilanteessa erittäin tarkat sopimukset laadusta ja reklamaatioista ovat yritykselle erittäin tärkeitä.

Kommunikointi alihankkijan kanssa

Asiantuntijoiden mukaan laadunvarmistuksessa yrityksen työntekijöiden tekemät tuotespesifikaatiot eli ohjeistukset ovat tärkeässä roolissa ja niiden tulee olla tarkasti määriteltäviä. Jos jotain ei ole etukäteen määriteltä tuoteohjeistuksessa, voi tehdas tehdä sen niin kuin se itse parhaaksi näkee. Lindström (2018) määritteli käsikirjassaan, mitä ohjeistuksesta löytyy. Haastattelussa tuli myös

ilmi, että käsikirjassa olisi hyvä kertoa, minkälainen on yrityksen tuoteohjeistus ja mitä elementtejä se sisältää.

Haastatteluissa korostettiin sitä, että mitä kauempana tuotanto on, sitä tärkeämpää on selkeä kommunikointi ja ohjeistus. Asiantuntijat painottivat hyvin vahvasti kommunikoinnin tärkeyttä ja myös sitä, että yrityksen olisi hyvä standardoida oma tapansa kommunikoida alihankkijan kanssa. Asiantuntija esitti näkemyksensä kommunikoinnista seuraavasti:

Mä nään, että siinä [laatukäsikirjassa] olisi tärkeää se, että esimerkiksi voitaisiin standardoida se kommunikointimenetelmä eli se, että miten me kommunikoimme toimittajan kanssa ja minkä tyyppisiä tuotetietoja me annamme toimittajalle.

Haastattelussa tuotiin esille ajatus kuvallisesta materiaalista sanallisen sijaan. Asiantuntijan mukaan myös perusrakenteiden kuvaaminen alihankkijalle olisi tärkeää. Usein kielitaito on heikompi niissä maissa, joissa tuotetaan. Näin ollen, kuvallinen materiaali helpottaisi laadun varmistamisessa.

Ulkoiset laatutekijät

Tuotteen viikkaus ja pakkaus kuuluvat ulkoisiin laatutekijöihin, jotka eivät ole itsessään osa tuotetta. Lindströmin (2018) käsikirjassa ne löytyivät viitteenä, eli ne eivät varsinaisesti olleet osana käsikirjaa. Vaikka haastattelu keskittyi tuotannon laatuun ja laadunhallintaan, haastattelussa korostettiin ulkoisten laatutekijöiden tärkeyttä, jotka vaikuttavat tuotteen laatumielikuvaan. Viikkaus ja pakkaus ohjeistetaan jo tuotannossa, ja ne ovat myöhemmin tuotteen myynnissä merkittäviä. Asiantuntija kuvaili ulkoisen laadun tärkeyttä seuraavasti:

Laatumielikuva on paljon muutakin kuin se, että olisi täydellisesti tehty se takki tai pussilakana tai muu. Sitten se on rumassa pake-tissa ruttusena ja sitten se nettikuluttajalle menee jossain pussissa joka on ihan rikki niin se laatumielikuva laskee.

Henkilöt yrityksen sisällä tai ulkopuolella, jotka ovat vastuussa laatutavoitteiden täyttymisestä

Haastattelussa tuli ilmi, että yritysten sisällä uusia työnkuvia syntyy vastuullisuuden ja laadun ympärille. Monessa yrityksessä on olemassa tai he ovat juuri kehittämässä oman työkuvan laatuasiantuntijalle, joka pystyy keskittymään laatuasioihin kokonaisvaltaisemmin. Tämä helpottaa muita yrityksen suunnittelu- ja tuotekehitystyössä työskenteleviä keskittymään erikoisosaamiseensa. Laatuasiantuntijaa pidetään sijoituksena yrityksen laadunhallinnan osaamiseen ja sitä kautta tuotteiden laatuun.

Yrityksen hiljainen tieto

Laatukäsikirjan voidaan ajatella myös olevan väline kehittää laadunhallintaa yrityksen sisällä, ei pelkästään ulkopuolisille toimittajille. Haastattelussa tuli esiin, että usein hiljaisella tiedolla ei ole paikkaa yrityksessä ja laatukäsikirja olisi sen tiedon dokumentoimiseen sopiva työväline. Pohjalaisen (2012) mukaan hiljaisella tiedolla tarkoitetaan työntekijän monipuolista ja kokonaisvaltaista sekä jopa ammatillista osaamista laajempaa tietoa. Hiljaista tietoa ovat ihmisen toiminnan taustalla vaikuttavat mielikuvat, uskomukset, ajatusrakennelmat ja näkemykset (Pohjalainen 2012, 2). Asiantuntija kuvasi käsikirjaa yrityksen sisäisenä työkaluna seuraavasti:

Sehän on yleensä se ongelma, kun ei ole yritykset kuvannut niitä prosesseja. Sitten kun tulee uusia ihmisiä, niin ne joutuu vaan kyselemällä ja kuuntelemalla oppimaan. Niin pääsisi paljon nopeammin siihen tekemiseen sisään, jos olisi tällainen laatukäsikirja ohjenuorana, niinku, tavallaan manuaali sille toiminnalle mitä tehdään.

6.3 Laatukäsikirjan kehittäminen

Laatua parannetaan ja tuotekehitystä tehdään jatkuvasti yrityksissä. Yritysten tulisi pohtia jälkikäteen, miksi esimerkiksi reklamaatioita tai myöhästymisiä tuotteiden toimituksiin on tullut. Myös asiakkailta saatu palaute on erittäin tärkeää, jotta vastataan heidän laatuodotuksiinsa. Asiantuntijoiden mukaan tuotannon

jälkeinen virheiden syvempi analysointi jää joskus kuitenkin hyvin vähäiseksi. Haastatteluissa kuitenkin ilmeni, että joissain yrityksissä tuotannon jälkeinen analyysi on systemaattista. Analyysissä yritykset kokoavat laatuongelmia, joita tuotannossa tai sen jälkeen on tullut esiin ja laatukäsikirjaa päivitetään sen mukaan. Joskus saatetaan huomata tuotannon ohjeiden epäloogisuus:

Huomataan, että siellä [laatukäsikirjassa] on joku sellainen epäloogisuus, että se ei toimikaan näin. Se on teoriassa hyvä, että määritellään näin, mutta käytännössä se vaan ei mitenkään toimi. Niin silloin vaan korjataan ja muutetaan sitä ohjeistusta.

Tärkeää olisi siis jälkikäteisen analyysin perusteella kehittää ja selventää prosessien kuvausta laatukäsikirjassa, jotta ei päädytä tekemään samanlaisia virheitä enää uudelleen.

7 Johtopäätökset ja pohdinta

Tämän opinnäytetyön tavoite oli selvittää, mitä ominaisuuksia hyvä laatukäsikirja pitää sisällään. Opinnäytetyö on tuonut erittäin hyviä näkemyksiä, ja antanut laajasti tietoa tekstiili- ja vaatetusalan laatukäsikirjan ominaisuuksista. Tutkimuksessa selvisi, että laatukäsikirja on erinomainen laadunhallinnan työkalu ja se on jo nyt käytössä monissa suomalaisissa tekstiili- ja vaatetusalan yrityksissä. Tämän tutkimuksen tuloksena voidaan todeta, että laatukäsikirja on dokumentti, jonka avulla varmistetaan, että laatutavoitteet täyttyvät tekstiili- ja vaatetusalan tuotannossa. Laatukäsikirja toimii yhtenä kommunikaation välineenä yrityksen ja alihankkijan välillä. Voidaan myös sanoa, että laatukäsikirjaa voidaan käyttää myös dokumentoimaan yrityksen hiljaista tietoa, jolloin se on myös yrityksen sisäinen laadunhallinnan tietopankki.

Tämän työn alussa laatukäsikirjaa pidettiin yrityksen työkaluna, joka kuvaa yrityksen tavoitteita, toimintaa ja arvoja. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että laatu on yrityksen tavoite, jota kommunikoidaan laatukäsikirjan avulla. Laatukäsikirjassa määritellään sisäisiä laatuominaisuuksia. Siinä selvennetään, minkälaista suorituskykyä materiaaleilta vaaditaan sekä määritellään standardeihin pohjautuvat testit, joita yritys vaatii. Laatukäsikirjan avulla varmistetaan, että tuotteen kestävyyttä testataan ja huollettavuus osoitetaan. Se kattaa tie-

don, mitä tuotteelta vaaditaan ja takaa, että tuotteen esteettisyys on sitä, mitä yritys haluaa.

Tämän opinnäytetyön tuloksena voidaan todeta, että laatukäsikirja on yrityksen laadunhallinnan keskeinen työkalu. Se kattaa koko prosessin laadun suunnittelusta laadun parantamiseen asti. Jos yritys kommunikoi laatukäsikirjassa kattavasti omia laatuvaatimuksiaan, ei alihankkijalle jää epäselväksi, mitä yritys tuotannolta vaatii. Kattava laatukäsikirja on yksi keino pitää laadunhallinta helposti yrityksen omissa käsissä.

Käsikirja auttaa yrityksen henkilöstöä ja alihankkijaa pysymään ajan tasalla tuotannon seuraavasta askeleesta. Vaikka tutkimuksessa syntyi hieman eroava näkökanta teorian ja haastattelujen välillä siitä, tulisiko käsikirjan olla hyvin laaja vai pelkästään yleistoimintaa kuvaavaa, voidaan sanoa, että tekstiili- ja vaatealan laatukäsikirjan tulisi kattaa mahdollisimman yksityiskohtaisesti tuotannon eri vaiheet ja niiden vaatimukset. Näin voidaan todeta haastatteluiden perusteella, joissa painotettiin tuotannon suunnittelua mahdollisimman etupainotteisesti sekä sitä, että tuotantoon olisi tarpeen kuvata asioita mahdollisimman tarkasti. Laatutyö voidaan huolimattomalla kommunikaatiolla ja epäselkeillä ohjeilla siirtää huomaamatta yrityksen ulkopuolisille alihankkijoille. Tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että selkeä kommunikaatio on tärkeää yrityksen ja alihankkijan välillä.

Asiantuntijahaastattelussa tuli esiin, että myös eri tuotekategorioille voisi olla oma laatukäsikirja. Teoriassa tuli esille, että laatukäsikirjoissa osoitetaan tiettyjä ohjeita vain tiettyntyyppiselle hankintaketjumallille. Koska laatukäsikirjan tavoite on selkeyttää sekä yrityksen että alihankkijan toimintaa, voidaan todeta, että laatukäsikirjan olisi hyvä olla kohdistettu alihankkijoille tuotekategorioittain sekä hankintaketjumalleittain. Täytyy kuitenkin muistaa, että hyvin kohdistettuun laatukäsikirjaan kohdistuu enemmän virheiden mahdollisuutta, jos yritys joutuu käsittelemään monta tiedostoa ja päivittämään tietoja jatkuvasti. Ratkaisuna voidaan pitää sitä, että päivittyvä tieto liitetään käsikirjaan viittauksina. Kemikaaleihin ja uusiin materiaaleihin liittyvät vaatimukset muuttuvat jatkuvasti, jonka vuoksi ne olisivat hyvä liittää käsikirjaan viittauksina. Sillä keinolla tiedon ajantasaisuus voitaisiin varmistaa.

Laadunhallinta on jatkuvaa toimintaa yrityksissä ja henkilöstön vahvaa osaamista ei pidä vähätellä. Tutkimus osoittaa, että laatuasiantuntijoita tarvitaan huolehtimaan laadunhallinnasta kokonaisuutena. Laatukäsikirjassa on hyvä selventää henkilöitä, jotka vastaavat laatuun liittyviin haasteisiin sekä yrityksen sisällä että sen ulkopuolella eri sidosryhmille. Voidaan sanoa, että yrityksen sisällä oleva laatuosaaminen ja kokemus vaikuttavat yrityksen tuotteiden laatuun.

Vaikka toimet vastuullisuuden eteen ovat positiivisia, maailman muuttuminen ja uudet innovaatiot tuovat haasteita tekstiili- ja vaatetusalan laadunhallintaan. Tämän opinnäytetyön tekemisen aikana Euroopan komissio (2022) julkaisi uuden *EU Strategy for Sustainable and Circular Textiles* -strategian, joka vaikuttaa hyvin suuresti suomalaisten yritysten laadunhallintaan ja sitä kautta laatukäsikirjan päivittämiseen. Vastuullisuuden huomioiminen EU:n tasolta on merkittävää. Yrityksillä on mahdollisuudet vaikuttaa ilmasto- ja ympäristövaikutuksiin tuottamalla laadukkaita ja kestäviä tuotteita. Tutkimuksessa yllätti se, että vastuullisuusasiat tuovat haasteita yrityksen laadunhallintaan kun yritykset pyrkivät muuttamaan tuotteiden materiaaleja mahdollisimman ekologisiksi uusiksi materiaaleiksi tai kierrätysmateriaaleiksi. Tutkimuksessa yllätti myös se, että tehtaan työoloilla on vaikutus yrityksen tuotteiden laatuun. Yrityksillä on usein dokumentit myös työntekijöiden työolosuhteisiin liittyvistä vaatimuksista, mutta tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että työntekijöiden työolosuhteista ja -hyvinvoinnista huolehtiminen on myös osa tuotteiden laadun varmistamista. Voidaan sanoa, että työoloista huolehtiminen tukee myös tekstiili- ja vaatetusalan sosiaalisesti kestävästä kehitystä. Näiden perusteella voidaan todeta, että laatukäsikirja on vastuullisen yrityksen työkalu tavoiteltaessa sosiaalisesti ja ekologisesti kestävämpää tuotantoa.

Tämä opinnäytetyö prosessina oli melko haastava, koska laatu on aiheena laaja. Tekstiili- ja vaatetusalan käsikirjoista oli saatavilla melko vähän kirjallisuusaineistoa. Teoriapohja jäi sen vuoksi vain muutamien teoksien varaan, joten teoriapohjaa ei voida pitää täysin luotettavana. Haastattelut auttoivat vahvistamaan teoriapohjaa, mutta niitä pidettiin kuitenkin vähän, minkä vuoksi opinnäytetyön tuloksia ei voida pitää täysin yleistävinä. Opinnäytetyötä voidaan pitää kuitenkin hyvänä esiselvityksenä tekstiili- ja vaatetusalan käsikirjasta. Aihetta olisi hyvä tutkia tulevaisuudessa lisää. Kiinnostavaa olisi tutkia yritysten laadunhallintaa ja

käsikirjaa vielä syvemmin. Mielenkiintoista olisi selvittää tarkemmin, mitä yritysten laatukäsikirjat sisältävät ja tehdä niistä esimerkiksi vertailuanalyysiä. Niinkuin opinnäytetyössä aikaisemminkin todettiin, se saattaa kuitenkin olla haastavaa, kun yleensä tieto kuuluu yrityssalaisuuden piiriin.

Tämä opinnäytetyö voi hyödyttää sekä suomalaisia tekstiili- ja vaatetusalan yrityksiä, alihankkijoita sekä myös alan opiskelijoita. Yritykset voivat hyödyntää tutkimuksessa esiin tulleita tuloksia omassa laadunhallinnassaan ja alihankkijatkin hyötyvät selkeämmästä kommunikaatiosta. Työ voi myös hyödyttää tekstiili- ja vaatetusalan opiskelijoita, jotka haluavat kartuttaa osaamistaan laadunhallinnan ja laatukäsikirjan osalta. Vaikka osa tutkimustuloksista ovat suoraan yhteydessä tekstiili- ja vaatetusalalle, tutkimuksen tulokset laatukäsikirjasta voivat hyödyttää myös muiden teollisuuden alojen yrityksiä kehittämään tuotantoaan ja tuotteitaan laadukkaammaksi.

Tämä opinnäytetyö oli oman ammatillisen osaamiseni kannalta erittäin opettavainen prosessi. Kartutin asiantuntemustani erityisesti laadun, laadunhallinnan ja vastuullisuuden osalta, mutta ymmärsin myös yhä syvemmin kuinka tärkeää tekstiili- ja vaatetusalan tuotannon suunnittelu ja kommunikointi on. Koen saavuttaneeni työn tavoitteet ja selvitin laajasti laatukäsikirjan hyviä ominaisuuksia. Tämän opinnäytetyön perusteella on hyvä lähteä luomaan laatukäsikirjapohjaa Suomen Tekstiili ja Muoti ry:n käyttöön.

Lähteet

- Aakko, Maarit 2013. Sustainable fashion: New approaches. Niinimäki Kirsi (toim.): Sustainable fashion: New approaches. Taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu, Muotoilun laitos, Aalto-yliopisto.
- Aakko, Maarit & Niinimäki, Kirsi 2021. Quality matters: reviewing the connections between perceived quality and clothing use time. *Journal of Fashion Marketing and Management: An International Journal* Vol. 26 No. 1. <<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JFMM-09-2020-0192/full/html>> (21.2.2022)
- Alastalo, Marja & Åkerman, Maria & Vaittinen, Tiina 2017. Hyvärinen, Matti & Nikander, Pirjo & Ruusuvuori, Johanna (toim.): Ryhmähaastattelut. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. 181-197.
- Bubonia, Janace E. 2014. *Apparel Quality: a guide to evaluating sewn products*. New York: Fairchild Books.
- Ellen MacArthur Foundation 2017. A new textiles economy: Redesigning fashion's future. <<https://emf.thirdlight.com/link/2axvc7eob8zx-za4ule/@/preview/1?o>> (11.2.2022)
- European Commission 2022. EU strategy for sustainable and circular textiles. <https://ec.europa.eu/environment/publications/textiles-strategy_en> (1.4.2022)
- Glock, Ruth E. & Kunz, Grace I. 2000. *Apparel Manufacturing: Sewn Product Analysis*. New Jersey: Macmillan Publishing Company.
- Henninger Claudia E. & Ryding Daniella & Alevizou Panayiota J. & Goworek Helen 2017. Henninger Claudia E. & Ryding Daniella & Alevizou Panayiota J. & Goworek Helen (toim.): Introduction to Sustainability in Fashion. *Sustainability in Fashion: A Cradle to Upcycle Approach*. Cham: Springer International Publishing. 1-10.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hyvärinen, Matti & Suoninen, Eero & Vuori, Jaana. N.d. Haastattelut. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>> (19.3.2022)
- ISO 9000:2015. Laadunhallintajärjestelmät. Perusteet ja sanasto. Suomen Standardisoimisliitto SFS.
- ISO 9001:2015. Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset. Suomen Standardisoimisliitto SFS.

Juhila, Kirsi. N.d. Koodaus. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/koodaaminen/>> (10.3.2022)

Kananen, Jorma 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Tekijät & Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Lecklin, Olli 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. 4.painos. Helsinki: Talentum Media Oy.

Lindström Oy 2018. Quality Assurance Handbook (Products) 1 Volume 2.1. Product Category: Work Wear. <<https://lindstromgroup.com/wp-content/uploads/2017/03/QAH-Volume-2.1-Work-Wear-November-2018.pdf>> (7.2.2022)

Niinimäki, Kirsi 2013. Sustainable fashion: New approaches. Niinimäki Kirsi (toim.): Sustainable fashion: New approaches. Taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu, Muotoilun laitos, Aalto-yliopisto.

Pohjalainen, Marjut 2012. Hiljaisen tiedon käsite ja hiljaisen tiedon tutkimus: katsaus viimeaikaiseen kehitykseen. Informaatiotutkimus, 31(3). <<https://journal.fi/inf/article/view/7079/5613>> (29.3.2022)

Suomen Tekstiili ja Muoti 2022. <<https://www.stjm.fi/liitto/liiton-yleiskuvaus/>> (11.2.2022)

Vuori, Jaana. N.d. a. Laadullinen sisällönanalyysi. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>> (10.3.2022)

Vuori, Jaana. N.d. b. Tutkimusetiikka ihmistieteissä. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimusetiikka-ihmistieteissa/>> (10.3.2022)

Liitteet

Haastattelurunko

Haastattelukysymykset

Laatu

Mitkä ovat mielestäsi tärkeimpiä asioita tuotannon laatua ajatellen?

Laadunvarmistus tuotannossa

Minkälaisilla toimilla pidätte laatua yllä yrityksessänne?

Minkälaisia haasteita laatuun liittyy yrityksessänne?

Miten teidän mielestä voisitte yhä kehittää laatua ja laadunvarmistusta?

Laatukäsikirja

Onko yrityksessänne käytössä laatukäsikirjaa?

Kuka laatukäsikirjaa käyttää yrityksessänne?

Millaisia ominaisuuksia laatukäsikirja pitää sisällään?

Minkälaista hyötyä se on tuonut yrityksellenne?

Kuinka tärkeänä pidät laatukäsikirjaa?

Tiedote tutkimuksesta

Laadunvarmistus suomalaisissa tekstiili- ja vaatealan yrityksissä

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan laadunvarmistusta suomalaisissa tekstiili- ja vaatealan yrityksissä. Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska teiltä alan asiantuntijana saisimme ajankohtaista ja arvokasta näkökulmaa aiheeseen. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Perehdyttyänne tähän tiedotteeseen teillä on mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on syventää ymmärrystä laadunhallinnan ja tarkemmin laadunvarmistuksen työkaluista suomalaisissa tekstiili- ja vaatealan yrityksissä. Tarkoituksena on hyödyntää tutkimustuloksia luoden käsikirjapohja yhdessä Suomen Tekstiili ja Muoti ry:n kanssa.

Tutkimuksen toteuttajat

Tutkimuksesta vastaa Metropolia Ammattikorkeakoulu ja tutkijana toimii Minni Tapio. Tutkimuksen toimeksiantajana toimii Suomen Tekstiili ja Muoti ry.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Tutkimukseen osallistuminen kestää haastattelun verran eli noin yksi tunti. Haastattelu toteutetaan Zoomin välityksellä. Haastattelu nauhoitetaan, jotta tutkija voi myöhemmin tarkastella haastattelun tuloksia. Vain tutkijalla on pääsy tallenteeseen, eikä sitä jaeta muille osapuolille. Nauhoitus poistetaan 1.6.2022 mennessä. Opinnäytetyössä ei tule esille haastateltavan henkilötietoja, yritystä eikä ammattinimikettä.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Haastattelu on osa opinnäytetyötä, joka julkaistaan Ammattikorkeakoulujen Theseus-tietokannassa.

Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle.

Tutkijoiden yhteystiedot

Tutkija / opinnäytetyöntekijä

Nimi: Minni Tapio

Puh. *****

Sähköposti: minni.tapio@metropolia.fi

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja

Titteli: Lehtori, TaT

Nimi: Essi Karell

Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy / Vaatetusalan tutkinto-ohjelma

Puh. *****

Sähköposti: essi.karell@metropolia.fi

Suostumus

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Tutkimuksen nimi: Laadunvarmistus suomalaisissa tekstiili- ja vaatealan yrityksissä

Tutkimuksen toteuttaja: Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy

Tutkija: Minni Tapio, *****, minni.tapio@metropolia.fi

Tutkimuksesta vastaa: Essi Karell, Lehtori, TaT, *****, essi.karell@metropolia.fi

Minua on pyydetty osallistumaan yllämainittuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on syventää ymmärrystä laadunhallinnan ja tarkemmin laadunvarmistuksen työkaluista suomalaisissa tekstiili- ja vaatealan yrityksissä.

Olen saanut tutkimustiedotteen ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Olen saanut tiedot tutkimukseen mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta.

Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen.

Allekirjoitus:

Nimenselvennys:
