



<input checked="" type="checkbox"/>	Master's thesis
<input type="checkbox"/>	Licentiate's thesis
<input type="checkbox"/>	Doctor's thesis

Subject	Logistics	Date	26.1.2012
Author(s)	Anu Kettunen	Student number	
		Number of pages	80 + Appendices
Title	APPLICATION OF ISO 9001 QUALITY MANAGEMENT STANDARDS		
Supervisor(s)	D.Sc., D.Sc. Juuso Töyli		

Abstract

The demand for quality is intense in today's fierce competition, which has driven companies in search for effective quality management systems. One of the most popular and widely-recognized approaches is ISO 9001 which provides standard requirements for a quality management system. It promotes process approach to quality management, which is an efficient way to create value for customers and stakeholders. This study has been done upon the request of a Finnish company (referred to as the Company) offering services in information logistics and financial transactions. The purpose of this study is to understand how and why the Company is striving to get the ISO 9001 certification, and what the ISO 9001 implementation requires from an organization.

The author worked in the Company for six months, aiming to explain what the reasons for implementing ISO 9001 are, what the ISO 9001 requirements are and to what extent they are fulfilled by the Company's processes, and if the Company's preparation is enough for passing the ISO 9001 certification audit. Due to the practical perspective of the assignment, action study is chosen for research approach. It is a qualitative research strategy aiming to get a practical, deep view on the studied object. The methods used for obtaining information about current processes and about implementing the ISO 9001 quality system are unstructured interviews, participatory observation, and analysis of documentary sources.

The results of the study reveal that the pressure for gaining the certificate is mainly external, i.e. customer demand and market pressure. External motivation tends to result in problems in later phases of the project and in getting the certificate. Quality management in general is based on continuous work with organizational processes, thus implementation of both process-based approach and quality management system is interrelated. The Company has been defining its processes systematically, but implementation is lacking behind. Generally, weak preparation leads to nonconformities in relation to ISO standards, being revealed in the internal and external audits. However, the Company's processes do fulfill the majority of ISO 9001 requirements. Based on literature and empirical experience with the Company, the researcher proposes a model describing the ISO 9001 implementation project.

Key words	ISO 9001, process development, quality improvement, action study
Further information	



<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Oppiaine	Logistiikka	Päivämäärä	26.1.2012
Tekijä(t)	Anu Kettunen	Matrikkelinumero	14292
		Sivumäärä	80 + Liitteet
Otsikko	APPLICATION OF ISO 9001 QUALITY MANAGEMENT STANDARDS		
Ohjaaja(t)	KTT, TkT Juuso Töyli		

Tiivistelmä

Nykyajan kiristynvä kilpailu asettaa yrityksiin kohdistuvat laatuvaatimukset korkealle, mikä on ajanut yrityksiä etsimään tehokkaampia laadunhallintajärjestelmiä. Yksi yleisimmistä ja laajimmalle levinneistä lähestymistavoista on ISO 9001, joka sisältää standardivaatimukset laadunhallintajärjestelmälle. Laadun hallinnassa painotetaan prosessinäkökulmaa, joka on tehokas keino luoda lisäarvoa asiakkaille ja sidosryhmille. Tämä tutkimus on tehty toimeksiantona suomalaiselle yritykselle (viitataan nimellä Yritys), joka tarjoaa informaatiologiikan ja taloudellisten transaktioiden palveluja. Tämän tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää, miten ja miksi Yritys pyrkii saamaan ISO 9001 sertifiointin, ja mitä ISO 9001:n käyttöönotto vaatii organisaatiolta.

Kirjoittaja työskenteli Yrityksessä kuuden kuukauden ajan, pyrkien löytämään selityksen sille, miksi syiden takia ISO 9001 otetaan käyttöön, mitkä ISO 9001:n vaatimukset ovat ja miltä osin Yrityksen prosessit täyttävät ne, sekä onko Yrityksen valmistautuminen riittävä ISO 9001 sertifiointiauditin läpäisemiseksi. Toimeksiannon käytännönläheisen luonteen takia toimintatutkimus on valittu tutkimuksen lähestymistavaksi. Se on yksi laadullisen tutkimuksen tutkimusstrategioista, jonka tavoitteena on muodostaa käytännöllinen ja syvälinen kuva tutkimuksen kohteesta. Nykyisiä prosesseja sekä ISO 9001 käyttöönottoa koskevan tiedon keräämiseen käytettyjä metodeita ovat strukturoimattomat haastattelut, osallistuva havainnointi, sekä kirjallisten lähteiden analysointi.

Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että paine sertifiointiin hankkimiseksi tulee pääosin ulkopuolelta, eli asiakkailta ja markkinoilta. Ulkoinen motivaatio johtaa yleensä ongelmiin projektin myöhemmissä vaiheissa ja sertifiointiin hankkimisessa. Laadunhallinta yleisesti perustuu jatkuvaan työhön organisaation prosessien parissa, ja näin ollen prosessijohtamisen ja laadunhallintajärjestelmän käyttöönotot ovat yhteydessä toisiinsa. Yritys on määritellyt prosessejaan systemaattisesti, mutta niiden käyttöönotto on jäänyt jälkeksi. Heikko valmistautuminen johtaa yleensä poikkeamiin ISO 9001:n vaatimuksista, mikä tulee esille sisäisissä ja ulkoisissa auditeissa. Yrityksen prosessit kuitenkin täyttävät suurimman osan ISO 9001 vaatimuksista. Pohjautuen sekä kirjallisuuteen että empiirisiin kokemuksiin Yrityksestä, tutkija esittää ISO 9001:n käyttöönottoa kuvaavan mallin.

Asiasanat	ISO 9001, prosessikehitys, laadun parantaminen, toimintatutkimus
Muita tietoja	