



| | |
|-------------------------------------|-----------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Pro gradu -tutkielma |
| <input type="checkbox"/> | Lisensiaatintutkielma |
| <input type="checkbox"/> | Väitöskirja |

| | | | |
|------------|---|------------------|-----------|
| Oppiaine | Laskentatoimi | Päivämäärä | 27.6.2004 |
| Tekijä(t) | Lotta Willberg | Matrikkelinumero | |
| | | Sivumäärä | 114 |
| Otsikko | Laadunhallinnan ja -mittauksen kehittäminen – konstruktiiivinen case-tutkimus | | |
| Ohjaaja(t) | Professori Markus Granlund ja KTM Ulla –Maija Lakka | | |

Tiivistelmä

Yhä useampi yritys on nykyaikana käyttänyt ISO 9000-standardia ja sertifioitunut viestiäkseen yrityksen ulkopuolisille tahoille, että he panostavat laadunhallintaan. Standardi suosittelee yrityksiä lähtemään liikkeelle prosessimaisen toimintamallin luomisesta. Jotta uuden, vuoden 2000 version vaatimat kriteerit täytetään, tarvitsee yritykselle rakentaa sen tehokkuutta ja vaikuttavuutta testaava suorituskykymittaristo. Tutkimus on konstruktiiivinen tutkimus, jossa keskitytään rakentamaan case-yritykseen laadunhallinnan mukainen suorituskykymittaristo ja muuttamaan yrityksen laadunhallintajärjestelmä ISO 9000-standardin mukaiseksi mittaristoon liittyviltä osin. Case-yritys on pieni alle 5 miljoonan liikevaihdon omaava raskaankaluston varaosaliike. Empiirinen aineisto koostuu lukuisista haastatteluista sekä muista tiiviin yhteistyön yhteydenotoista.

Konstruktio rakentuu yrityksen viiden prosessin ympärille. Jokaiselle yrityksen prosessille on määritelty oma asiakaskuntansa, jonka tyytyväisyyttä mittaavista suoritusmittareista koostuu yrityksen mittaristo. Teoreettista uutuusarvoa suoritusmittaukseen edustaa yrityksen käyttämä asiakaskäsite, joka poikkeaa perinteisestä asiakaskäsitteestä. Kaikki yrityksen prosessien palvelevat sidosryhmät on luokiteltu asiakkaisiksi. Näin pystytään hyödyntämään yrityksessä vallitseva vahva asiakasorientaatio. Mittaristo koostuu sekä ei-taloudellisista että taloudellisista mittareista. Muutama mittareista poikkeaa selkeästi perinteisesti kirjallisuudessa esitetyistä mittareista. Näin ollen voidaan sanoa, että tutkimuksella on käytännöllistä uutuusarvoa. Rakennetulla konstruktiiolla on yhtäläisyyksiä Balanced Scorecardin kanssa.

Kyseistä mittaristoa ei implementoitu yritykseen tutkimuksen aikana. Sille suoritettiin kuitenkin markkinatesti, jonka se läpäisi heikosti. Yrityksen edustajien kanssa valittiin yhdessä ehdotetuista mittareista sopivimmat, sekä tehtiin niihin tarvittavia muutoksia.

| | |
|---------------|---|
| Asiasanat | ISO 9000-standardi, laatujohtaminen, suorituskykymittaus, konstruktiiivinen case-tutkimus |
| Muita tietoja | |