



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

Oppiaine	Logistiikka	Päivämäärä	3.11.2006
Tekijä(t)	Saara Ruohonen	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	126
Otsikko	Prosessien suorituskyvyn mittaus pakettikuljetusyrityksen laadunhallinnan apuvälineenä		
Ohjaaja(t)	KTT, TkT Juuso Töyli, KTM Pia Jämsä		

Tiivistelmä

Kiristyvän kilpailun ja kansainvälistymisen myötä laatu on noussut tärkeäksi kilpailuvaltiksi ja edellytykseksi yrityksen menestymiselle. Erilaiset laatu tekniikat ja -työkalut ovat yleisesti käytössä, ja varsinkin ISO 9001 -standardin mukaisen laadunhallintajärjestelmän suosio on kasvanut viime vuosina. Yhä useampi yritys on sertifioitunut viestiäkseen ulkopuolisille tahoille laadunhallintapanostuksistaan, ja useilla aloilla sertifikaatista on tullut kilpailussa mukana pysymisen kannalta välttämättömyys. Laadun kehittäminen edellyttää, että sitä voidaan mitata ja arvioida. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, minkälaisen suorituskykymittariston avulla pakettikuljetusyritys voi jatkuvasti parantaa toimintansa laatua.

Tutkimus toteutettiin konstruktivisena case-tutkimuksena osana yrityksen sertifioitumiseen liittyvää laatuhanke. Pakettikuljetusalalla toimivalle case-yritykselle rakennettiin sen laadunhallinnan tarpeisiin soveltuva operatiivinen suorituskykymittaristo, jossa toteutuvat ISO 9001 -standardin vaatimukset. Tutkimuksen teoreettisessa osassa luodaan katsaus laadunhallinnan kehitykseen ja perehdytään ISO 9001 -standardin mukaiseen laadunhallintajärjestelmään. Lisäksi tarkastellaan prosessien suorituskyvyn mittausta ja sen yhteyksiä yrityksen laadunhallintaan. Empiirinen aineisto kerätään pääasiassa laadullisia menetelmiä käyttäen. Teemahaastattelujen, osallistuvan havainnoinnin ja valmiiden dokumenttien avulla saadun informaation pohjalta kehitettiin ehdotus case-yrityksen suorituskykymittaristiksi. Mittaristoa testattiin koemittauksilla, ja niistä saatujen tulosten sekä käytännön kokemusten valossa arvioitiin lopuksi mittariston soveltuvuutta case-yrityksen tarpeisiin.

Suorituskykymittariston rakentaminen vaatii yritykseltä paneutumista laadunhallintaan ja toimintansa lähtökohtiin. Jos tavoitteet ovat epäselviä, mittauksella ei osata tarkastella oikeita asioita. Suorituskykymittariston tärkeimpänä ominaisuutena voidaankin pitää sen strategialähtöisyyttä. Strategiasta johdettujen kriittisten menestystekijöiden ja prosessien tarkan kuvaamisen avulla on mahdollista löytää ne tekijät, joissa onnistuminen on laadun tuottamisen edellytys. Suorituskykymittaristo on lisäksi pystyttävä toteuttamaan käytännössä. Yrityksellä on oltava käytössään mittaukseen tarvittavat työkalut, eikä sen toteuttaminen saa vaatia liikaa resursseja verrattuna saavutettavaan hyötyyn. Mittaristoa rakennettaessa on myös kiinnitettävä huomiota yksittäisten mittareiden hyvyyteen. Saadun tiedon tulee olla luotettavaa ja antaa totuudenmukainen kuva toiminnasta, jotta mittaamisesta on todellista hyötyä laadun kehittämisessä.

Asiasanat	suorituskyvyn mittaus, prosessi, laadunhallinta, ISO 9001 -standardi
Muita tietoja	