



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

Oppiaine	Liiketaloustiede, laskentatoimi	Päivämäärä	26.2.2006
Tekijä(t)	Pia Berg	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	152
Otsikko	Laatukustannusten mittaaminen ja laatukustannusinformaation hyödyntäminen päätöksenteossa. Case Nokian Renkaat Oyj		
Ohjaaja(t)	KTT Vesa Partanen, KTM Erkki Vuorenmaa		

Tiivistelmä

Tutkimuksen tarkoituksena on kuvata ja analysoida laatukustannusten mittaamista sekä laatukustannusinformaation hyödyntämistä päätöksenteossa. Tutkimuksessa on myös esitetty eri tapoja jäsentää laatukustannuksia, sekä analysoitu laatukustannusjärjestelmän sisällön ja laajuuden vaikutuksia laatukustannusten mittaamiseen ja informaation hyödyntämiseen. Tutkimus on toteutettu toiminta-analyttisenä case-tutkimuksena. Kohdeorganisaationa tutkimuksessa on ollut Nokian Renkaat Oyj. Tutkimuksen tavoitteet voidaan tiivistää seuraavasti: 1. kuvata ja analysoida laatukustannusten käsitettä, 2. analysoida laatukustannusten mittaamista sekä mittaamisen ongelmakohtia ja niiden ratkaisumalleja sekä 3. analysoida laatukustannusinformaation hyödyntämistä päätöksenteossa sekä siihen vaikuttavia tekijöitä.

Laatukustannusjärjestelmän sisällön laajuudella ja mittaamisen menetelmien valinnalla on perinteisesti esitettyä suurempi vaikutus järjestelmän tuottaman informaation hyödyntämiseen. Edellä mainituilla tekijöillä on mm. vaikutusta informaatiota kohtaan koettuun luottamukseen, sekä siihen, minkälaisia vallankäyttömahdollisuuksia organisaation jäsenillä on laatukustannustiedon suhteen. Laatukustannusinformaatiolla näyttäisi tämän tutkimuksen valossa olevan päätöksenteossa vähäisempi rooli, kuin mitä teoriakirjallisuudessa tyypillisesti esitetään. Yritykset joutuvat tasapainoilemaan useiden organisatoristen tavoitteiden välillä, eikä laatu ole siten ainoa päätöskriteeri. Laatukustannusinformaation puutteelliselle hyödyntämiselle löydettiin tutkimuksessa seuraavia syitä: 1) Kvalitatiivisilla laatumittareilla on usein vahva asema organisaatiossa, eikä laatukustannusinformaation päätöksenteolle tuomaa lisäarvoa pidetä tästä syystä merkittävänä. 2) Taloushallinnon perinteiset järjestelmät soveltuvat varsin heikosti erityisesti sellaisten laatukustannusten mittaamiseen, joista olisi saatavissa päätöksenteolle merkittävintä lisäarvoa, ja laatukustannusten mittaamisen tulokset ovat tämän vuoksi usein varsin ennalta arvattavia. 3) Laatukustannusjärjestelmän sisällön määrittämisessä ei ole kiinnitetty riittävästi huomiota kustannusten käyttäytymiseen. Järjestelmään on esimerkiksi otettu mukaan sellaisia kustannuksia, joihin ei käytännössä ole mahdollista vaikuttaa. 4) Laatukustannusjärjestelmän suunnittelussa ei ole riittävästi huomioitu sitä, mitä tarkoitusta varten mittaristo rakennetaan. 5) Laatukustannusjärjestelmä on jäänyt yrityksen muusta ohjauksesta irralliseksi kokonaisuudeksi, eikä kustannusten kehitystä ole esimerkiksi kytketty palkkiojärjestelmiin. 6) Yrityksen strategia ja laatujohtamisen ajankohtaiset haasteet eivät heijastu laatukustannusjärjestelmään. 7) Laatukustannusjärjestelmä on rajoittunut liiaksi laatuorganisaation omaksi hankkeeksi, eikä yrityksen muiden funktioiden edustajilla ole ollut roolia järjestelmän kehitystyössä. Tällöin on vaarana, ettei laatukustannusseuranta riittävästi tue kokonaisvaltaista laadun kehittämistä.

Asiasanat	laatukustannukset, laadun puutekustannukset, TQM, strateginen laatujohtaminen, laskentatoimen laiteanalogia
Muita tietoja	