



Nea Svenfelt

**TYÖNTEKIJÖIDEN PÄTEVYYDEN TODENTAMINEN ISO 9001:2015
STANDARDIN VAATIMUSTEN MUKAISESTI**

Case: Oy Raisoft Ltd

**TYÖNTEKIJÖIDEN PÄTEVYYDEN TODENTAMINEN ISO 9001:2015
STANDARDIN VAATIMUSTEN MUKAISESTI**

Case: Oy Raisoft Ltd

Nea Svenfelt
Opinnäytetyö
Syksy 2017
Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden tutkinto-ohjelma, Henkilöstöosaaminen ja esimiestyö

Tekijä: Nea Svenfelt

Opinnäytetyön nimi: Työntekijöiden pätevyyden todentaminen ISO 9001:2015 standardin vaatimusten mukaisesti

Työn ohjaaja: Terhi Mustakangas

Työn valmistusluku ja -vuosi: Syksy 2017

Sivumäärä: 35

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii kokkolalainen hoiva- ja terveydenalan asiantuntijayritys Oy Raisoft Ltd, joka tarjoaa asiakkailleen kansainväliseen RAI-järjestelmään perustuvia IT-sovelluksia ja IT-ohjelmistoja. Opinnäytetyön tarkoituksena oli löytää toimeksiantajayritykselle sopiva keino työntekijöiden pätevyyden todentamiseen ja dokumentointiin ISO 9001:2015 –standardin asettamien vaatimusten mukaisesti. Toimeksiantajayritys sai ISO 9001:2015 –laatusertifikaatin vuoden 2017 lopussa, jonka yhtenä osana tämä opinnäytetyöprosessi toimi.

Työn tietoperusta käsittelee ensimmäisenä laadunhallintaa yleisesti. Kappaleessa kerrotaan laadunhallintajärjestelmästä sekä sen rakentamisesta ja sertifiointiin liittyvistä aiheista. Sertifiointista siirrytään käsittelemään olemassaolevia standardeja ja niiden kattojärjestöjä, keskittyen etenkin opinnäytetyön perustana käytettyyn ISO 9001:2015 –standardiin. Teoriaosuudessa käsitellään lisäksi henkilöstöhallintoa suurempana kokonaisuutena, etenkin osaamisen johtamisen näkökulmasta, johon erityisesti työntekijöiden pätevyksiin liittyvät asiat kuuluvat. Viimeisenä osuutena kerrotaan ISO 9001:2015 –standardin asettamat vaatimukset pätevyyden todentamiseen ja dokumentointiin. Teoriaosuus perustuu pitkälti verkkolähteisiin etätöiden luonteen vuoksi, mutta myös aiheisiin liittyviin kirjallisiin lähteisiin. Toiminnallisen opinnäytetyön empiirinen osuus alkaa katsauksella Raisoft Oy:n nykytilanteeseen käytössä olevien järjestelmien osalta. Itse kehittämissuunnitelmasta kuvataan sen syytä, suunnittelua ja toteutusta. Lopuksi kerrotaan myös kehittämistyön lopputuloksista ja aikaansaadusta palautteesta. Kehittämistyön tutkimusvälineenä käytettiin toimeksiantajan haastatteluja ja näiden tukena sähköpostikeskusteluja.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena kehittämistyönä, jonka tuloksena syntyi raportin lisäksi toimeksiantajalle suunnattu manuaali. Manuaali on pääpiirteiltään identtinen opinnäytetyön raportin kanssa ja sisältää teoretiedon lisäksi kehittämistyön kuvailun. Manuaali kehitettiin tiiviiksi ja helpopolkuiseksi, jotta se olisi mahdollisimman hyödyllinen kaikille Raisoft Oy:n työntekijöille.

Asiasanat: Laadunhallintajärjestelmä, sertifiointi, ISO 9001:2015, kehittäminen

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme in Business Administration

Author: Nea Svenfelt

Title of thesis: Verifying employees' competence according to requirements set by ISO 9001:2015 standard

Supervisor: Terhi Mustakangas

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2017 Number of pages: 35

The case company of this thesis is Raisoft Ltd. Raisoft Ltd operates in the healthcare field, producing software and applications based on the global RAI-system. The purpose of this project was to find a suitable solution for the assigning company to verify its employees' competence and a way to document this competence according to requirements set by the ISO 9001:2015 standard. Raisoft Ltd was granted the ISO 9001:2015 quality certification in the end of the year 2017 and this thesis was a part of the certification process.

The theoretical background of this thesis covers quality control first. This section talks about building and certifying a quality management system. The second part of the theoretical background is about standards and the organizations operating on the standardization field globally and nationally. This section is mainly focused on the ISO 9001:2015 quality standard which is used as a basis on this thesis. The theoretical background also covers human resource management as a large concept, focusing especially on talent management. The last section is about the requirements set by the ISO 9001:2015 standard for verifying employees' competence and documentation of this competence. The theoretical background of this thesis is mainly based on electronic references which is the result of working on the thesis from distance. The empirical part of this project covers the current systems used in Raisoft Ltd first. The empirical part also discusses the reasons behind this developing process and the implementation of it. Finally this section covers the results of the process and the feedback it was given. The project was carried out by using qualitative research methods such as interviews and e-mail conversations.

This thesis was carried out as a functional developing process. The outcome of this process was a manual for the assigning company's use. The manual is based on the thesis. It covers a part of the theoretical background and a description of the development project. The aim was to make the manual useful to all of the assigning company's employees and making it as readable as possible.

Keywords: Quality management system, certification, ISO 9001:2015, development project

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	KIRJALLISUUSKATSAUS	8
2.1	Laadunhallinta	8
2.1.1	Laadunhallintajärjestelmä (Quality Management System)	8
2.1.2	Laadunhallintajärjestelmän rakentaminen	9
2.1.3	Laadunhallintajärjestelmän sertifiointi	10
2.2	Standardit	10
2.2.1	Standardisoinnin kattojärjestöt	11
2.2.2	ISO 9001:2015	13
2.3	Henkilöstöhallinto	13
2.3.1	Tehtävät ja tavoitteet	14
2.3.2	Henkilöstöstrategia ja –suunnitelma	14
2.3.3	Osaamisen johtaminen	16
2.3.4	Osaamisen kehittäminen	16
2.3.5	ISO 9001:2015 –standardin asettamat vaatimukset henkilöstöön liittyvään dokumentointiin	17
2.3.6	Henkilötietolaki ja yksityisyyden suoja	18
3	NYKYTILA-ANALYYSI	19
3.1	Laaditut dokumentit	19
3.2	Järjestelmät	20
3.2.1	SharePoint	20
3.2.2	Valueframe	21
4	KEHITTÄMISKOHTEET	23
4.1	Kehittämistyön suunnittelu	24
4.2	Kehittämistyön tulokset ja palaute	26
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	29
	LÄHTEET	32

1 JOHDANTO

Yrityksen laadunhallintajärjestelmän sertifiointin takana on usein asiakastyytyväisyyden ja luottamuksen lisääminen osoittamalla, että liiketoiminta perustuu sekä toimii kansainvälisesti tunnetun standardin asettamien vaatimusten mukaisesti. Toiminnan luotettavuutta vaaditaan usein asiakaslähtöisesti esimerkiksi laadunhallinnan tai ympäristöasioiden suhteen, joille laadittujen standardien perusteella sertifiointi voidaan suorittaa. Tunnetuimpia standardeja ovat ISO 9001 eli laatujärjestelmä, ISO 14001 eli ympäristöjärjestelmä sekä ISO 27001 eli tietoturvallisuus. (Sertifiointi.com 2017, viitattu 6.11.2017) Tämän opinnäytetyön taustalla on toimeksiantajayrityksen tarve löytää ratkaisu työntekijöiden pätevyyden todentamiseen ISO 9001:2015 –standardin asettamien vaatimuksien perusteella. Toimeksiantajayrityksen tavoitteena on saada ISO 9001:2015 –laatusertifikaatti vuoden 2017 aikana. Tavoitteen on asettanut tarve taata asiakkaille liiketoiminnan luotettavuus ja laadukkuus sertifiointin avulla.

Opinnäytetyön toimeksiantajana on suomalainen Oy Raisoft Ltd. Yritys on perustettu vuonna 2000 Kokkolassa, jossa sen toimipaikka edelleen sijaitsee. Raisoft Oy toimii asiantuntijayrityksenä sosiaali- ja terveydenhuollon alalla. Se tarjoaa asiakkailleen IT-ohjelmistoja ja IT-sovelluksia toimintakyvyn ja terveydentilan, sekä hoidon laadun ja vaikuttavuuden mittaamiseen. Suurin osa Raisoft Oy:n kehittämistä arviointivälineistä perustuu maailmanlaajuiseen RAI-järjestelmään, jonka ylläpitäjä ja omistaja on kansainvälinen tutkijaverkosto interRAI. Kattavien arviointivälineiden lisäksi yritys tarjoaa Raisoft-asiantuntijakoulutuksia sekä asiakkaiden johdolle, esimiehille ja asiantuntijoille että muulle henkilökunnalle. Näiden lisäksi Raisoft Oy tarjoaa asiakkailleen erilaisia ohjelmistoa tukevia lisämoduuleja, joita ovat esimerkiksi RAISoft Johtajamoduuli ja Laatumoduuli. (Oy Raisoft Ltd 2017, viitattu 6.4.2017)

Opinnäytetyön tavoitteena on kuvailla sertifiointiprosessia ja selvittää yritykselle sopivia vaihtoehtoja työntekijöiden pätevyyden todentamista sekä dokumentointia varten. Työn teoriaosuudessa käsitellään laajemmin laadunhallintaan ja standardeihin liittyviä olennaisia tekijöitä. Lisäksi teoriaosuudessa käsitellään henkilöstöhallintoa suurempana kokonaisuutena, johon on liitetty esimerkiksi osaamisen johtamisen ja kehittämisen perusteet. Kyseisessä kappaleessa tarkastellaan myös tarkemmin ISO 9001:2015 –standardiin liittyviä vaatimuksia. Opinnäytetyön empiirinen osio käsittelee puolestaan Raisoft Oy:n nykytilaa sertifiointin

näkökulmasta, eli esimerkiksi nykyisten dokumenttien ja dokumentoinnin osalta. Empiirinen osio sisältää myös kehittämiskohteiden tarkastelua sekä kehittämistyöprosessin kuvattuna kokonaisuudessaan.

Toiminnallisella opinnäytetyöllä pyritään kehittämään, ohjeistamaan tai järjestämään käytännön toimintaa, jonka vuoksi opinnäytetyöllä on yleensä tietty toimeksiantaja. Toiminnallisella opinnäytetyöllä on aina konkreettinen lopputuote ja toteutustapa, joka voi olla esimerkiksi opas, kehittämissuunnitelma tai jokin muu projekti. Opinnäytetyön lopputuote voi siis olla myös esimerkiksi messuosasto tai näyttely, eli tilaisuuden/tapahtuman suunnittelu tai järjestäminen. Toiminnallinen opinnäytetyö sisältää toiminnallisen osuuden ja opinnäytetyöraportin, jossa kuvaillaan sekä arvioidaan opinnäytetyöprosessia. Tekijällä tulisi olla sekä kehittävä että tutkiva ote opinnäytetyön tekemiseen, vaikka itse tutkimus onkin toiminnallisessa versiossa lähinnä selvityksen tekemistä ja kuvailua. (VirtuaaliAMK 2016, viitattu 9.11.2017) Tämä opinnäytetyö päätettiin tehdä toiminnallisena projektina sen kehittämistavoitteen vuoksi. Kehittämistyön katsottiin olevan sopiva vaihtoehto sekä toimeksiantajayritykselle että opinnäytetyön tekijälle.

2 KIRJALLISUUSKATSAUS

Kirjallisuuskatsauksen eli teoreettisen viitekehyksen tarkoitus on hahmoittaa opinnäytetyön aihepiiriä kokonaisuutena. Sen avulla kuvaillaan opinnäytetyön käsitteellistä taustaa, miten paljon valmista tutkimustietoa aiheesta on olemassa sekä mistä aiheesta opinnäytetyötä on tutkittu ja millaisia menetelmiä käyttämällä. Kirjallisuuskatsauksessa määritellään myös opinnäytetyön keskeisimmät käsitteet. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2017, viitattu 9.11.2017)

2.1 Laadunhallinta

Laadunhallinnalla tai laatujohtamisella (quality management) tarkoitetaan tuotteen tai palvelun vaatimustenmukaisen laadun ylläpitoa ja hallintaa. Organisaatiot jotka investoivat kokonaisvaltaiseen laadunhallintaan parantavat huomattavasti tuotteidensa ja palveluidensa laatua, sekä lisäävät markkinaosuuttaan, parantavat tehokkuuttaan ja tuottavuuttaan sekä asiakaspalvelun tasoaan. Hyvin toteutettu laadunhallinta tarjoaa taloudellisten etujen ja virheiden vähenemisten lisäksi myös joustavuuden sekä asiakastyytyväisyyden lisääntymistä. (Logistiikan Maailma 2017, viitattu 31.1.2017)

Yksinkertaisuudessaan laadunhallinta takaa, että laatua parantamalla ja varmistamalla yritys pärjää kilpailijoitaan paremmin. Kilpailukykyä parantava laatu tarkoittaa kuitenkin yrityksen liiketoiminnan kokonaisvaltaista parantamista, jolloin laadun käsitteen tulee sisältää myös toiminnan tehokkuus ja asiakaslähtöinen ajattelu. Laadunhallinnalla pyritään siihen, että yrityksen liiketoiminnan jokainen aspekti tuo lisäarvoa asiakkaalle. (Viitala & Jylhä 2013, ei sivunumeroita)

2.1.1 Laadunhallintajärjestelmä (Quality Management System)

Laadunhallintajärjestelmä tai laatujärjestelmä on eri toimintojen yhdistelmä, joka on kehitetty ja dokumentoitu asiakastyytyväisyyden varmistamiseksi sekä yrityksen tehokkuuden parantamiseksi. Organisaatio rakentaa ja sovittaa laadunhallintajärjestelmän vastaamaan omia tarpeitaan liiketoiminnan kannalta. Käytännössä laadunhallintajärjestelmällä tarkoitetaan yrityksen organisaatorakenteen, prosessien, menetelmien sekä resurssien rakentamaa kokonaisuutta ja sen johtamista. (Yritys-Suomi 2017, viitattu 24.1.2017)

Laadunhallintajärjestelmien avulla voidaan tarkkailla organisaation liiketoimintaan liittyviä riskejä sekä seurata ja mitata liiketoiminnan suorituskykyä. Tällaiset järjestelmät tarjoavat myös mahdollisuuden tarkkailla yrityksen suorituskyvyn paranemista sisäisten ja ulkoisten viestintäkanavien välityksellä. (Strategy-Train 2010, viitattu 31.1.2017)

Laadunhallintajärjestelmän sijaan käytetään nykyään usein termiä laadukas johtamisjärjestelmä. Laatujärjestelmään sisältyy mm. laatukäsikirja, kirjalliset ohjeet ja laatu tiedostot. Laatujärjestelmä ei siis itsessään ole laatukäsikirja eikä tietokoneohjelma. (Logistiikan Maailma 2017, viitattu 31.1.2017)

2.1.2 Laadunhallintajärjestelmän rakentaminen

Arvon ja tulosten tuottamiseen tarvittavia prosesseja ja resursseja pyritään hallitsemaan laatujärjestelmän avulla. Organisaation on määriteltävä esimerkiksi sen henkilöstön, koulutusten, palveluiden ja tilojen rooli laatu tavoitteiden saavuttamisessa. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2017, viitattu 26.1.2017)

Yritys voi rakentaa laadunhallintajärjestelmänsä itse omista lähtökohdistaan, mutta usein siinä hyödynnetään kehyksenä myös ISO-standardeja tai muita laatu palkintomalleja. Kansainvälisellä tasolla toimivan ISO –standardisointijärjestön kehittämä ISO 9000 –standardisarja on maailmanlaajuisesti tunnettu ja sovellettu perusta laadunhallintajärjestelmille. (Viitala & Jylhä 2013, ei sivunumeroita) Laatujärjestelmän voi kehittää tehokkaaksi toimintajärjestelmäksi yhdistämällä siihen eri standardien vaatimuksia. Tällaisia standardeja voivat olla esimerkiksi ISO 14001 ympäristöasiat ja OHSAS 18001 työterveys- ja työturvallisuusasiat. (4-T Konsultit Oy 2014, viitattu 30.1.2017)

2.1.2.1.1 Auditointi

Laatua ja laatujärjestelmiä voidaan arvioida auditoinnin avulla. Laatujärjestelmän auditointi tarkoittaa järjestelmällistä ja riippumatonta selvitystä, jonka tarkoitus on selvittää ovatko yrityksen toiminnot ja niiden tulokset suunnitelmien mukaisia. Auditoinnissa tarkastellaan toteutetaanko suunnitelmia tehokkaasti ja ovatko ne haluttujen tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaisia. Auditointi voidaan suorittaa joko sisäisesti eli yrityksen itse tekemänä auditointina tai ulkoisesti eli

esimerkiksi toisen yrityksen tai kolmannen osapuolen suorittamana. (Logistiikan Maailma 2017, viitattu 31.1.2017)

2.1.3 Laadunhallintajärjestelmän sertifiointi

ISO 9000 –standardit ovat maailmanlaajuisia ja niistä tunnetuin on ISO 9000, joka sisältää laadunhallintajärjestelmän perusteet ja sanaston. ISO 9001 –standardi esittää vaatimukset, jotka yrityksen laatujärjestelmän on täytettävä ja ISO 9004 opastaa yrityksen jatkuvaan menestymiseen. (Logistiikan Maailma 2017, viitattu 31.1.2017)

Yritys voi sertifioida laatujärjestelmänsä ainoastaan ISO 9001 –standardin vaatimusten mukaan. Kyseistä standardia käytetään silloin, kun halutaan antaa ja lisätä luottamusta yrityksen tuotteiden vaatimustenmukaisuudesta. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2017a, viitattu 24.1.2017) ISO 9001:ssä ei tarkkailla varsinaisesti tuotteiden ja palveluiden laatua. Sen avulla halutaan osoittaa, että yrityksen liiketoiminta on vaadittavien laatuksien mukainen. Arvioinnin kohteena ISO 9001 –standardissa on kahdeksan eri kohtaa: asiakaskeisyys, johtajuus, henkilöstön osallistuminen, prosessimainen toimintatapa, järjestelmällisyys, jatkuva parantaminen, faktoihin perustuva päätöksenteko ja molempia osapuolia hyödyttävät suhteet toimituksissa. (Viitala & Jylhä 2013, ei sivunumeroita)

Standardisoiminen ja standardien käyttö soveltuu kaiken kokoisiin ja tyyppisiin yrityksiin, mutta niiden käyttöönotto on vapaaehtoista. Erityisesti pienemmät yritykset eivät useimmiten hae virallista sertifiointia, mutta soveltavat silti liiketoiminnassaan ISO 9000 –standardin kriteereitä. Standardisoiminen lähtee yleensä asiakkaiden tahdosta, sillä yritysasiakkaat edellyttävät alihankkijoiltaan usein standardien mukaista toimintaa. Lopullinen sertifikaatti saadaan dokumentoimalla arvioinnin kohteena olevat menettelytavat ja läpäisemällä laatuauditoinnit. Laatuauditoinnin eli laatuarvioinnin yritykseen suorittaa ulkopuolinen taho. (Viitala & Jylhä 2013, ei sivunumeroita)

2.2 Standardit

Standardisoinnilla tarkoitetaan yhteisten toimintatapojen laatimista. Sen avulla lisätään tuotteiden turvallisuutta ja yhteensopivuutta, suojellaan kuluttajaa ja ympäristöä sekä tehdään kotimaisesta

ja kansainvälisestä kaupasta helpompaa. Standardisoinnin tarkoitus on helpottaa kuluttajien, elinkeinoelämän ja viranomaisten elämää. Se on hyödyllinen apuväline, jonka ansiosta tuotteet, palvelut ja menetelmät sopivat siihen käyttöön ja niihin olosuhteisiin, joihin ne on tarkoitettu. Standardien mukaan valmistettu tuote tai palvelu hyväksytään kansainvälisille markkinoille. Niiden avulla voidaan poistaa kaupan esteitä. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2017a, viitattu 24.1.2017)

Standardeja löytyy lähes kaikilta toimialoilta. Esimerkiksi paperi- ja kirjekuorikoot sekä vaate- ja jalkinekoot perustuvat erilaisiin standardeihin. Myös mm. elintarvikepakkaukset, ruuvit ja mutterit perustuvat standardeihin. Niiden mukaan tehdään kaikki valmistus, rakentaminen ja erilaiset huolto-, asennus- ja korjaustyöt. Tämän lisäksi standardeja käytetään järjestelmissä, laitteissa ja laitteistoissa sekä prosessien toiminnassa ja ylläpidossa. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2017a, viitattu 24.1.2017)

Sertifikaatti on jonkin standardin vaatimusten täyttämisen lopputuote. Se on siis osoitus siitä, että organisaation tarjoama tuote tai järjestelmä täyttää jonkin standardin asettamat vaatimukset. Sertifikaatteja myöntävät erilaiset sertifiointielimet. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2017a, viitattu 24.1.2017)

2.2.1 Standardisoinnin kattojärjestöt

Eurooppalainen standardisoimisjärjestö CEN (European Committee for Standardization) on useimpien voimassaolevien SFS-standardien lähde. Suurin osa SFS-standardeista on siis alkuperältään EN-standardeja, jotka on laadittu CEN:n toimesta. Eurooppalainen standardisoimisjärjestö on kaikkien EU- ja EFTA-maiden standardisoimisjärjestöjen yhteistyöelin ja siihen kuuluu 33 järjestöä. CENin toimintaan osallistuu myös liitännäisjäsenenä 17 maan standardisointielimet. CENin jäsenmaat ovat veloitettuja vahvistamaan kaikki eurooppalaiset standardit kansallisiksi standardeiksi ja kumoamaan kaikki ristiriitaa aiheuttavat standardit. Samat eurooppalaiset standardit ovat siis voimassa kaikissa jäsenmaissa. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2017b, viitattu 24.1.2017)

Kansainvälisesti suurin standardisoimisjärjestö on vuonna 1947 perustettu ISO (International Organization for Standardization). ISO:n jäsenenä toimii 163 eri maan kansalliset

standardisointijärjestöt. Jäsenmaat voivat vahvistaa kansainväliset ISO-standardit kansallisiksi standardeiksi, mutta niiden vahvistaminen on vapaaehtoista. Voimassaolevien ISO-standardien määrä on yli 18 000, joista monet on vahvistettu myös Euroopassa CENin EN-standardeina ja kansallisesti EN ISO-standardeina. ISON tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ovat alakohtaiset IEC (International Electrotechnical Commission), joka on sähköalan kansainvälinen standardisointijärjestö ja kansainvälinen televiestintäliitto ITU (International Telecommunication Union). (Suomen Standardisointiliitto SFS ry 2017b, viitattu 24.1.2017)



Kuvio 1 Standardisointijärjestöt tasoittain. (Suomen Standardisointiliitto SFS ry 2017, viitattu 24.1.2017)

Suomessa standardisointijärjestelmä toimii hajautettuna, jossa Suomen Standardisointiliitto SFS on keskusjärjestö ja laatii standardit yhdessä toimialayhteisöjensä kanssa. Toimialayhteisöjä on yhteensä 12 eri toimialoilta. Yhteisöt vastaavat oman toimialansa standardien laadinnasta. Toimialayhteisöt ovat julkisia tai yksityisiä yhteisöjä tai säätiöitä, jotka edustavat toimialaansa laajasti ja tekevät standardisointityötä. Tällaisia toimialayhteisöjä ovat Suomessa esimerkiksi Liikennevirasto, Viestintävirasto ja Suomen ympäristökeskus. SFS vastaa itse tiettyjen useita toimialoja koskevien standardien laadinnasta, joita ovat esimerkiksi laatu- ja ympäristöjohtaminen. (Suomen Standardisointiliitto SFS ry 2017c, viitattu 24.1.2017)

2.2.2 ISO 9001:2015

ISO 9001 –standardi asettaa vaatimukset organisaation laadunhallintajärjestelmälle. Se on maailmanlaajuisesti tunnetuin työkalu laatujärjestelmän rakentamiseen ja kehittämiseen. Standardi tuo laadunhallintaan kokonaisvaltaisen lähestymistavan ja toimii apuvälineenä organisaatioille, jotka haluavat sekä parantaa toimintansa laatua että osoittaa laadunhallinnan hyvää hoitoa. Standardin on koettu olevan hyödyksi esimerkiksi johdon sitoutumisen ja toiminnan luotettavuuden lisäämisessä, kilpailukyvyn kehittämisessä resurssitehokkuutta parantamalla ja asiakastytyväisyyden sekä asiakkaiden vaatimusten täyttymisen parantamisessa. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2015d, viitattu 24.1.2017)

Uudistettu ISO 9001:2015 –standardi korostaa erityisesti johdon sitoutumisen merkitystä ja vastuunottoa laatujohtamisessa. Standardi edellyttää laadunhallinnan toimintojen ja tavoitteiden yhdistämistä kiinteäksi osaksi organisaation strategiaa. Keskeisimmät muutokset uudessa standardissa aiempaan ISO 9001:2008 versioon liittyvät laadunhallinnan periaatteisiin, toimintaympäristöön ja johtajuuteen, riskien hallintaan, prosesseihin ja palveluiden tuottajiin. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2015d, viitattu 24.1.2017)

ISO 9001:2015 julkaistiin 23. syyskuuta 2015 Kansainvälisen standardisoimisjärjestö ISO:n toimesta ja sen on suomentanut Suomen Standardisoimisliitto SFS marraskuussa 2015. ISO 9001:2015 on vahvistettu eurooppalaiseksi standardiksi ja SFS on vahvistanut sen kansalliseksi standardiksi. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2015d, viitattu 24.1.2017)

2.3 Henkilöstöhallinto

Henkilöstöhallinto vastaa kokonaisuudessaan yrityksen henkilöstöön liittyvistä käytännön tehtävistä sekä lakisääteisistä asioista yrityksessä. Sillä tarkoitetaan siis yrityksen tai organisaation henkilöstövoimavarojen hallinnointia. Henkilöstöhallinnon vastuualue yrityksessä on laaja ja siihen kuuluu useita erilaisia asioita sekä toimintoja, jotka vaihtelevat pienistä rutiinitehtävistä vaativampiin kokonaisuuksiin. (Ammattinetti 2017, viitattu 8.5.2017)

Henkilöstöhallinto voidaan eriyttää suuremmissa organisaatioissa omaksi yksiköksi, joka toimii usein nimellä henkilöstöosasto tai henkilöstöyksikkö. Henkilöstöosastojen koko vaihtelee riippuen

yrittäjien tai organisaation koosta, suuremmissa yksiköissä voi työskennellä kymmeniä ihmisiä. Pienemmissä organisaatioissa henkilöstöasiat kuuluvat puolestaan yleisjohdon tai yhden johtavassa asemassa olevan henkilön, kuten henkilöstöjohtajan tai henkilöstöpäällikön tehtäviin. Henkilöstöhallinnon tehtäviä voidaan myös ulkoistaa kolmannelle osapuolelle. Esimerkiksi rekrytointi, soveltuvuusarviointit ja henkilöstövalmennukset ovat toimintoja, joita yritykset voivat ulkoistaa ja keskittyä tämän myötä omaan ydintoimintaansa. (Ammattinetti 2017, viitattu 8.5.2017)

2.3.1 Tehtävät ja tavoitteet

Henkilöstöhallinnon yksi keskeisimmistä tehtävistä on henkilöstösuunnittelu ja –hankinta, jonka tarkoitus on pitää huolta yrityksen henkilöstötarpeiden määrittämisestä ja täyttymisestä. Henkilöstöhallinto hoitaa myös työntekijöiden lakisääteisistä työsuhdeasioista, kuten palkanmaksusta, työehtosopimuksista ja vuosilomista. Työsuhdeasioita eli työsuhteen ehdoiksi määritellyjä asioita hoidetaan kaikissa organisaatioissa, joissa on palkattua henkilökuntaa. Työn organisointi ja arviointi on kuuluu myös henkilöstöosaston tai henkilöstöstä vastaavan johtavan henkilön vastuulle. Organisoinnin avulla halutaan pystyä vastaamaan muuttuviin tilanteisiin ja kehittämään organisaation toimintaa. Työntekijöiden tehtävä- ja vastuujonon määrittely sekä työnjako ovat yksi osa työn organisointia. Työn arviointia suoritetaan puolestaan henkilöstön valinnan, palkitsemisen ja kehittämisen vuoksi. Myös työilmapiirin ja työhyvinvoinnin ylläpito ja kehittäminen ovat osa henkilöstöhallintaa. (Ammattinetti 2017, viitattu 8.5.2017)

2.3.2 Henkilöstöstrategia ja –suunnitelma

Henkilöstöstrategia on henkilöstöhallinnan työkalu, jossa määritellään henkilöstöjohtamisen keinot ja prosessit yrityksen liiketoimintastrategian toteutumiseen. Siinä selvitetään myös millainen henkilöstöorganisaatio henkilöstöjohtamista hoitaa, mitä henkilöstöön liittyviä toimia mahdollisesti ulkoistetaan ja kenen kanssa yhteistyötä tehdään. Henkilöstöstrategia sisältää suunnitelman tarvittavasta osaamisesta, henkilöstön määrästä ja rakenteesta sekä niiden varmistamisesta nykyhetkellä ja lähitulevaisuudessa. Sen tärkeimpiin osa-alueisiin kuuluvat henkilöstön hankinta, palkitseminen ja sitouttaminen, tavoitteiden määrittely ja arviointi sekä osaamisen kehittäminen. (Viitala, R. 2014, ei sivunumeroita)

Henkilöstöstrategiaa toteutetaan henkilöstöpolitiikan avulla, joka määrittelee käytännön toimenpiteet ja vastuut sekä aikataulun strategian toteuttamiselle. Henkilöstöpolitiikalla tarkoitetaan siis strategian operatiivista tasoa. Sen osa-alueisiin kuuluvat esimerkiksi rekryointi- ja palkkauspolitiikka, sekä kehittämistyö. Strateginen ja operatiivinen taso erotetaan toisistaan yleensä yhden vuoden aikatahtaimen avulla: alle vuoden tähtäimellä suoritettavat toimet kuuluvat operatiiviselle tasolle ja yli vuoden tähtäimellä tehtävät puolestaan strategiselle tasolle. Tasojen erottaminen on usein haastavaa, mutta tärkeintä on saada sekä pitkän että lyhyen aikavälin toimet johtamaan samaan suuntaan. (Viitala, R. 2014, ei sivunumeroita)

Strategian pohjalta laadittavassa henkilöstösuunnitelmassa linjataan yrityksen henkilöstöjohtamisen käytännön toteutus. Henkilöstösuunnitelmassa ennakoidaan yrityksen henkilöstövoimavarojen johtaminen lyhyellä aikajänteellä. Se on työkalu, jonka avulla henkilöstöjohtamista toteutetaan henkilöstöstrategiassa laadittujen periaatteiden ja linjausten mukaisesti. (Viitala, R. 2014, ei sivunumeroita)

Henkilöstösuunnitelman avulla varmistetaan, että yrityksellä on oikea määrä tekijöitä oikeissa asemissa ja tarvittavalla osaamisella varustettuna oikeaan aikaan. Suunnittelutyö voidaan jakaa kovaan ja pehmeään lähestymistapaan. Kova henkilöstösuunnittelu näkee henkilöstön ennen kaikkea kustannuseränä. Tällöin henkilöstösuunnittelu on teknistä ja sitä johdetaan organisaatiossa hierarkian ylimmältä tasolta. Pehmeässä henkilöstösuunnittelussa henkilöstö huomioidaan puolestaan pääomaeränä. Suunnittelu on yhteistoiminnallista ja joustavaa, jossa vastuuta ja vapautta ratkaisujen löytämiseen annetaan eri puolille organisaatiota. (Viitala, R. 2014, ei sivunumeroita)

Henkilöstösuunnitelman laatiminen on yritykselle pakollinen ja lakisääteinen velvoite. Niiden laatimisvelvoitteet sekä sisällölliset vaatimukset tulevat useista eri laeista, pääasiassa yhteistoimintalaissa. Pakollisia laadittavia suunnitelmia ovat henkilöstö – ja koulutussuunnitelma, tasa-arvosuunnitelma, työterveyshuollon suunnitelma, päihdeohjelma ja työsuojelun toimintaohjelma. Lain vaatimusten mukaan vain osa suunnitelmista tulee laatia kirjallisessa muodossa. Kirjallinen muoto on suositeltava kuitenkin kaikissa tapauksissa epäselvyyksien välttämiseksi. (Helsingin seudun Kauppakamari 2017, viitattu 8.5.2017)

2.3.3 Osaamisen johtaminen

Osaamisen johtaminen on ensisijaisesti se toiminta, jolla edistetään osaamisen kehittymistä ja sen hyödyntämistä. Osaamisen johtamista sovelletaan tiedon lisäksi ihmisten taitojen ja osaamisen ylläpitoon sekä lisäämiseen siten, että organisaation tavoitteet saavutetaan. (Viitala & Jylhä 2013, ei sivunumeroita) Osaamisen johtamisen edellytys on tietää, mitä osaamista organisaatiossa on valmiiksi ja minkälaista osaamista tarvitaan asetettujen tavoitteiden sekä päämäärien saavuttamiseksi. Tämän tiedon perusteella voidaan arvioida, miten osaamista tulisi kehittää. Yksi osaamisen johtamisen osa-alue on myös se, kuinka organisaatiossa jo oleva osaaminen säilytetään. (Suomen ekonomiliitto, viitattu 8.5.2017)

Osaamisen johtamiseen kuuluvat esimerkiksi ne prosessit, joiden avulla tunnistetaan organisaation kilpailuetua tukevat avainroolit ja kehitetään potentiaaliset ihmiset täyttämään nämä roolit. Tämän lisäksi tulee kehittää henkilöstöressurssirakenne, joka mahdollistaa näiden roolien täyttymisen niihin soveltuvilla henkilöillä. Osaamisen johtamisen avulla tulee myös varmistaa näiden soveltuvien henkilöiden sitoutuminen organisaatioon. (Suomen ekonomiliitto, viitattu 8.5.2017)

2.3.4 Osaamisen kehittäminen

Osaamisen kehittämisellä tarkoitetaan henkilön osaamisen ja ammattitaidon kehittämistä hänen työuransa aikana. Osaamisen kehittämistä voidaan suorittaa päivittämällä, laajentamalla, syventämällä tai uudelleen suuntaamalla omaa osaamista. Yksilön osaamisen kehittämisellä tavoitellaan työyhteisön ja organisaation kokonaisvaltaista kehittämistä. Osaamisen kehittämisen tulisi olla osa yrityksen strategiaa ja sen suunnittelua, jonka pohjalta kehittämisen suunta sekä tavoitteet lähtevät. (Suomen ekonomiliitto 2017, viitattu 18.5.2017)

Osaamisen kehittämisen menetelmiä on useita, joista yksilö ja organisaatio voivat valita itselleen sopivimmat vaihtoehdot. Työpaikoilla osaamisen kehittäminen voi tapahtua esimerkiksi osallistumalla oman alan seminaareihin tai koulutuksiin, suorittamalla tutkintotavoitteisen tai ei-tutkintoon johtavan lyhyen tai pitkäkestoisen koulutuksen tai pyytämällä henkilökohtaista tai ryhmässä tapahtuvaa mentorointia. Muita hyväksi katsottuja keinoja ovat esimerkiksi

osallistuminen työpaikan kehityshankkeisiin ja projekteihin sekä työkierron hyödyntäminen ammatillisten verkostojen kautta. (Suomen ekonomiliitto 2017, viitattu 18.5.2017)

Ammattitaidon kehittäminen on isossa roolissa organisaation tehokkuuden kannalta. Yhteiskunnassa vallitseva kansainvälinen ja kansallinen kilpailutilanne muuttuu ja kehittyy jatkuvasti uusien palveluiden, tuotteiden ja teknologian osalta. Nämä tekijät haastavat yrityksessä jo olemassa olevan tiedon ja taidon. Työmenetelmien ja tiedon uusiutuminen sekä työnkuvan ja työtehtävien vaihtuminen ovat myös isoja tekijöitä osaamisen kehittämisen tärkeydessä. Osaamiskartoitukset, kehityskeskustelut sekä henkilökohtaiset kehityssuunnitelmat ja yt-lain määräämät henkilöstö- ja koulutussuunnitelmat ovat välineitä osaamisen kehittämiseen. (Suomen ekonomiliitto 2017, viitattu 18.5.2017)

2.3.5 ISO 9001:2015 –standardin asettamat vaatimukset henkilöstöön liittyvään dokumentointiin

ISO 9001:2015 –standardi vaatii yritystä määrittämään sen tehtävänimikkeisiin tarvittavat pätevyudet ja varmistamaan, että tehtävänimikkeillä työskentelevillä henkilöillä on siihen pätevyys soveltuvan koulutuksen, harjoittelun tai kokemuksen kautta. Yrityksen on myös tarvittaessa hankittava vaadittava pätevyys eri toimenpitein, kuten kouluttamalla tai mentoroimalla nykyisiä työntekijöitä, siirtämällä heitä toisiin tehtäviin tai palkkaamalla uusia päteviä henkilöitä työtehtäviin. Standardissa vaaditaan, että yritys säilyttää asianmukaista dokumentoitua tietoa näyttönä työntekijöiden pätevydestä. (SFS-EN ISO 9001, 18)

Organisaation laadunhallintajärjestelmän on siis sisällytettävä ISO 9001:2015:ssa edellytetty asianmukainen dokumentoitu tieto, mm. näyttö henkilöiden pätevydestä. Dokumentoidun tiedon tulee olla yksilöity ja tunnistettu, esimerkiksi otsikon, päiväyksen ym. avulla. Tallenusmuoto ja tallennusväline tulee määrittää, esimerkiksi käytetäänkö dokumentoinnissa paperi- vai sähköversiota ja millä kielellä dokumentointi suoritetaan. Tämän lisäksi dokumentoitua tiedon soveltuvuus ja tarkoituksenmukaisuus tulee tarkistaa. (SFS-EN ISO 9001, 19)

Dokumentoitua tietoa tulee hallita niin, että se on tarvittaessa saatavilla käyttötarkoitukseen sopivassa muodossa. Dokumentoinnin asianmukainen suojaus tulee varmistaa, jotta luottamuksellista tietoa ei luovuteta luvatta ja jotta tiedon asiaton käyttö on estetty.

Dokumentoidun tiedon hallinnan on aina katettava sen jakelu, pääsy tietoihin, esillesaanti ja käyttö, sekä varastointi ja säilytys. Tämän lisäksi muutostenhallinta, säilytysaika ja hävittäminen on osa dokumentoidun tiedon hallintaa. (SFS-EN ISO 9001, 19)

2.3.6 Henkilötietolaki ja yksityisyyden suoja

Henkilötietolaki on henkilötietojen käsittelyn peruslaki, joka on säädetty toteuttamaan yksityiselämän suoja. Sen tarkoitus on edistää hyvien tietojenkäsittelytapojen kehittämistä ja noudattamista, sekä toteuttaa muita yksityisyyden suojan perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä. Jos henkilötiedot muodostavat tai niiden on tarkoitus muodostaa henkilörekisteri tai sen osa, sovelletaan kyseistä lakia sekä automaattiseen että myös muuhun henkilötietojen käsittelyyn. (Tietosuojavaltuutettu 2013, viitattu 6.4.2017)

Henkilötietolaissa määritellään henkilötietojen käsittelyn yleiset edellytykset eli ne velvoitteet, joita henkilötietojen käsittelyssä tulee aina noudattaa. Näiden yleisten velvoitteiden noudattamisella on keskeinen merkitys hyvän tietojenkäsittelytavan saavuttamiseen. Laki vaatii myös aina määrittelyn henkilötietojen käsittelyn tarkoitukselle sekä henkilötietojen käsittelyn suunnittelun etukäteen. Muut yleisvelvoitteet liittyvät tarpeellisuus- ja virheettömyysvaatimukseen sekä huolellisuus- ja suojaamisvelvoitteisiin, jotka tulee myös ottaa huomioon kaikenlaisessa henkilötietojen käsittelyssä. (Tietosuojavaltuutettu 2013, viitattu 6.4.2017)

Henkilötietojen käsittelyä työelämässä säätelee myös laki yksityisyyden suojasta työelämässä. Kyseinen laki säättää, että työnantaja saa käsitellä vain välittömästi työntekijän työsuhteen kannalta tarpeellisia henkilötietoja. Tällaiset tiedot liittyvät esimerkiksi työsuhteen osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien hoitamiseen, työnantajan työntekijälle tarjottaviin etuuksiin tai henkilötietoihin, jotka johtuvat työtehtävien erityisluonteesta. Työnantaja ei saa käsitellä mitään tahansa työntekijää koskevia henkilötietoja, eikä tarpeellisuusvaatimuksesta voida poiketa edes työntekijän suostumuksella. (Tietosuojavaltuutettu 2017, viitattu 6.4.2017)

3 NYKYTILA-ANALYYSI

Ennen varsinaista kehittämistyötä on syytä tarkastella yrityksen nykyistä tilaa. Kehittämishanke alkaa suunnitteluvaiheessa lähtökohta-analyysillä, jossa selvitetään yrityksen nykyiset toimintatavat ja toiminnan kehityshistoria, sekä laaditaan analyysi nykyisistä ristiriidoista. (Oppilaan ohjaus 2017, viitattu 16.5.2017) Kehittämistyön ensimmäisenä vaiheena tutkittiin Raisoft Oy:n nykyistä tilannetta dokumentoinnin kannalta, eli mitä dokumentteja yrityksellä on jo käytössään ja kuinka ne on dokumentoitu näyttöä varten. Nykytilan tarkastelussa käydään lisäksi läpi yrityksessä käytössä olevat järjestelmät, joiden mahdollista hyödyntämistä kehittämistyössä on tarkoitus myös selvittää.

3.1 Laaditut dokumentit

Raisoft Oy on määrittänyt liiketoimintasuunnitelman vuosille 2017-2019. Suunnitelmaan on sisällytetty katsaus yrityksen nykyiseen tilanteeseen liikeidea-analyysin avulla, jossa kuvaillaan tarkemmin yrityksen voimavaroja, toimintatapaa, asiakaskuntaa sekä tuotteita. Liiketoimintasuunnitelmassa on myös määritelty yrityksen avainhenkilöresurssit ja ansaintamalli. Suunnitelma sisältää myös budjetoinnin, SWOT-analyysin hallitsevasta markkinatilanteesta sekä kilpailija- ja toimiala-analyysin nykyhetkestä ja lähitulevaisuudesta. (Kankkonen, sähköpostiviesti 22.12.2016)

Yritys on laatinut myös Raisoft OY:n sisäisen henkilöstöohjeen työntekijöilleen. Henkilöstöohjeeseen on koottu yleistä tietoa työsuhteen ehdoista ja esimerkiksi lomiin, henkilöstöetuihin ja palkitsemiseen liittyvistä toimintatavoista. Ohjeessa käsitellään myös yrityksen työsuojelu- ja työhyvinvointikäytäntöjä. (Kankkonen, sähköpostiviesti 31.3.2017)

Yritys on myös päivittänyt toimintakäsikirjaansa maaliskuussa 2017. Toimintakirja käsittelee Raisoft Oy:n toimintaympäristöä ja sidosryhmiä, sekä sisältää tietoa toimintajärjestelmästä. Siinä on määritelty yrityksen toimintatavoitteet, ydintoiminta ja palveluiden tuottamisen prosessi. Toimintakäsikirja sisältää myös suorituskyvyn arviointiin ja parantamiseen liittyvät toimenpiteet, sekä suunnitelmat riskien ennakoimiseen ja hallintaan. (Kankkonen, sähköpostiviesti 31.3.2017)

Olemassaolevassa toimintakäsikirjassa on määritelty, kuinka organisaation ja työntekijöiden pätevyys on dokumentoitu näyttöä varten. Erillisessä dokumentissa on määritelty tehtäväkuvaukset ja niiden osalta vastualueet, vaadittava osaaminen sekä erityisosaaminen. Kyseinen dokumentti on yrityksen sisäinen. Jokaisesta työntekijästä säilytetään myös todistukset pätevyyydestä. Tietoa työntekijöiden pätevyyydestä ylläpidetään jatkuvasti päivittämällä esimerkiksi heidän suorittamia tutkintojaan ja käytyjä koulutuksia. Raisoft Oy laatii vuosittain kehityssuunnitelman henkilöstölleen, jonka pohjalta laaditaan tarvittaessa työntekijälle henkilökohtainen koulutussuunnitelma yhdessä esimiehen kanssa. (Kankkonen, sähköpostiviesti 31.3.2017).

3.2 Järjestelmät

Yrityksen käyttämiä liiketoimintajärjestelmiä on lukuisia erilaisia, joista yleisimpinä ovat toiminnanohjausjärjestelmät (ERP), asiakashallinta (CRM), toimitusketjun hallinta (SCM) ja henkilöstöhallinto (HRM). Yrityksellä voi olla käytössään myös yksi suurempi toiminnanohjausjärjestelmä, joka voi sisältää ERP:n lisäksi esimerkiksi asiakashallinnan ja henkilöstöhallinnon. ERP eli Enterprise Resource Planning sisältää laajan valikoiman toisiinsa integroitua toimintoja, joihin voivat kuulua yllämainittujen lisäksi esimerkiksi projektien hallintaa sekä materiaalien hallintaa. (Toiminnanohjaus.fi 2008, viitattu 6.11.2017)

3.2.1 SharePoint

Sharepoint on Office 365 –tilaukseen kuuluva yhteistyöohjelmistotyökaluja tarjoava toimintajärjestelmä, jonka avulla voi jakaa, järjestää ja hakea järjestelmään tallennettuja tietoja. Sharepoint on suunniteltu helpottamaan ja tehostamaan saumatonta yhteistyötä sekä yksinkertaistamaan jakamista yrityksen sisällä. Se mahdollistaa tiedostojen jakamisen ja työskentelyn tehostamisen olinpaikasta riippumatta. Tiedostoja voidaan jakaa luottamuksellisesti ja SharePointin käyttö on aina suojattua. (Microsoft 2017, viitattu 6.11.2017)

Raisoft Oy käyttää Sharepointia yhtenä toimintajärjestelmänä, jossa säilytetään ja jaetaan yrityksen yhteiseen käyttöön kuuluvia tiedostoja sekä dokumentteja. Esimerkiksi yrityksen strategiat ja suunnitelmat, kuten henkilöstöstrategia ja liiketoimintasuunnitelma ovat dokumentoitu työntekijöiden saataville Sharepointiin. Tämän lisäksi henkilöstöohjeet ja erilaiset henkilöstöön

liittyvät asiat kuten johtoryhmän ja asiakkuustiimin palavereiden pöytäkirjat löytyvät Raisoft Oy:n Sharepointista. Se sisältää myös erilaiset valmiit lomakkeet ja lomakepohjat, kuten poikkeamaraportin sekä salassapitosopimus –ja työtodistusohjan. Tärkeät laki- ja viranomaisvaatimukset, laatukriteerit ja työprosessit löytyvät myös dokumentoituina toimintajärjestelmästä. (Kankkonen, haastattelu 28.6.2017)

3.2.2 Valueframe

Valueframe on yrityksen tarpeisiin muokattavissa oleva kotimainen toiminnanohjausjärjestelmä, joka tarjoaa työkalut mm. projektinhallintaan, asiakkuudenhallintaan ja työajanseurantaan. Järjestelmän käyttö säästää työntekijöiden aikaa ja helpottaa johdon päätöksentekoa. Se sisältää kaikki toiminnallisuudet myynnin työkaluista ja työajanseurannasta projektinhallintatoimintoihin sekä sähköiseen laskutukseen ja johdon raportteihin. Valueframe toimii pilvipalveluna, joka mahdollistaa sen toimivuuden selaimessa millä tahansa laitteella tai mobiililla kaikkialla ajasta tai paikasta riippumatta. Järjestelmä on suunniteltu kaikenkokoisten asiantuntijapalveluja tarjoavien yritysten tarpeisiin. (Valueframe 2017a, viitattu 4.4.2017)

Valueframe-tuotteita on useita erilaisia, joista yritys voi valita omiin tarpeisiinsa sopivan. Raisoftilla on käytössä asiakkuudenhallintajärjestelmä Valueframe CRM, joka on toimialariippumaton työkalu myyntityön tehostamiseen ja asiakassuhteiden hoitoon. Valueframe CRM sisältää mm. asiakas- ja kontaktirekisterin, myynnin aktiviteetti- ja tavoiteseurannan, ryhmäkalerin sekä joukkoviestinnän mahdollisuuden. Järjestelmä voidaan kuitenkin mukauttaa käyttäjän tarpeen mukaiseksi, jolloin kukin käyttäjä näkee vain hänelle tarpeelliset toiminnot. Valueframe CRM on myös selainpohjainen ja tarjoaa kaikki tarvittavat työkalut asiakkuudenhallintaan ja asiakassuhteiden johtamiseen. (Valueframe 2017b, viitattu 4.4.2017)

Raisoft Oy:n henkilöstö käyttää Valueframea lähinnä asiakkuudenhallintaan. Jokainen asiakas tallennetaan Valueframeen, josta löytyvät niiden perustiedot ja kontaktit sekä yhteyshenkilöt. Asiakkuuksien alta löytyy tiedot tehdyistä tarjouksista sekä siitä, mitä ne ovat sisältäneet ja mikä tarjousten status on kyseisellä hetkellä. Valueframessa seurataan myös sekä koulutus- että lisenssinhallinnan myyntiä, sillä niiden laskutus tapahtuu aina kyseisen järjestelmän kautta. Tehdyn myynnin statusta voidaan seurata Valueframessa koko prosessin ajan aina tarjouksen laatimisesta laskutukseen saakka. (Kankkonen, haastattelu 22.12.2016)

Raisoft Oy käyttää Valueframea tämän lisäksi myös sisäiseen raportointiin. Budjetointia voidaan seurata kuukausittaisella tasolla raporttien avulla, joissa nähdään paljonko esimerkiksi myyntiä ja tarjouksia on tehty. Järjestelmää käytetään myös työntekijöiden tuntikirjaukseen sekä kulu- ja matkalaskujen tekemiseen, josta tiedot siirtyvät suoraan palkkahallinnon käsiteltäväksi. Osa Raisoft Oy:n työntekijöistä käyttää Valueframea myös kalenterinaan, joka luo esimerkiksi automaattiset muistutukset tarjousten seurannasta ja asiakkuuksien hoitamisesta. (Kankkonen, haastattelu 22.12.2017)

Osana kehittämistyötä on tarkoitus selvittää, onko Valueframella tarjota esimerkiksi laajennusosaa CRM-järjestelmään, jonka avulla toimeksiantajayrityksen dokumentointia voitaisiin kehittää tehokkaammaksi. Valueframe on päivittäisessä käytössä koko yrityksen henkilöstöllä jollain tasolla, jonka vuoksi järjestelmän hyödyntäminen nähtäisiin helpoimpana ratkaisuna kehittämistyölle.

4 KEHITTÄMISKOHTEET

Kehittämistyön avulla kyseenalaistetaan vanhoja toimintatapoja ja pyritään luomaan toiminnalle parempia käytäntöjä sekä ratkaisemaan esiin nousseita ongelmia. Tutkimuksellisessa kehittämisessä käytetään monipuolisesti erilaisia menetelmiä ja tehdään aktiivisesti yhteistyötä kehittämissä eri tahojen kanssa. Raisoft Oy:lle suunniteltu kehittämissä on luonteeltaan konstruktiiivinen, sillä tavoitteena on ratkaista käytännön ongelma luomalla uusi konkreettinen tuotos eli konstruktio. Tuotos voi olla ohje, käsikirja, suunnitelma tai menetelmä, riippuen työn laadusta. Konstruktiiivinen kehittämissä sisältää suunnittelua sekä luotujen mallien toteutusta ja testausta. Menetelminä käytetään esimerkiksi havainnointia, keskustelua ja kyselyä. (Oulun ammattikorkeakoulu 2017, viitattu 16.5.2017)

Raisoft Oy haluaa löytää helpon ja toimivan tavan kehittää henkilöstön pätevyden dokumentointia ja työntekijöiden koulutusten seuranta. Kehittämissä on tullut ajankohtaiseksi organisaation haettua ISO 9001:2015 sertifiointia, joka asettaa tiettyjä vaatimuksia yrityksen tukitoimintoihin. Yksi näistä tukitoiminnoista on työntekijöiden pätevyys, joka on merkittävä osa yrityksen laadunvarmistusta.

Ennen varsinaisen kehittämissä aloittamista ja sen suunnitteluvaiheessa oli syytä myös tarkastella esimerkiksi lain asettamia mahdollisia rajoitteita ja velvotteita dokumentoinnin hallintaan. ISO 9001:2015 –standardi asettaa itsessään jo tarkat vaatimukset dokumentoinnin hallintaan. Suomen laissa on myös määritelty suhteellisen tarkkaan esimerkiksi henkilötietojen käsittelyä koskevat määräykset, joiden asettamisessa rajoissa dokumentoinnin kehittämissäkin tuli tarkastella. Lisäksi Raisoft Oy:llä oli omat vaatimuksensa ja toiveensa mahdolliselle lopputulokselle.

Standardin vaatimusten lisäksi Raisoft Oy:llä on omia toiveita kehitystyön loppuratkaisuun. Täysin uutta laadunvarmistusta tarkkailevaa ohjelmaa yritykseen ei haluta ottaa käyttöön, sillä työntekijät kokevat nykyisten käytössä olevien ohjelmien määrän olevan tarpeeksi. Dokumentoinnin tulisi olla helppokäyttöistä ja selkeää, erityisesti HR-dokumentoinnin osalta. Turhaa byrokratiaa halutaan välttää ja pitää myös huoli, ettei työntekijöiden työmäärä lisäänty dokumentoinnin vuoksi. Keskusteluissa kävi ilmi, että yritys olisi kiinnostunut hyödyntämään jo käytössä olevaa asiakkuudenhallintajärjestelmäänsä Valueframea. (Kankkonen, sähköpostiviesti 10.4.2017)

4.1 Kehittämistyön suunnittelu

Idea Raisoft Oy:n ISO-sertifioimiseen lähti isoksi osaksi asiakkuuksien suunnalta. Asiakkaat vaativat yritykseltä yhä enemmän jonkinlaista sertifiointia, erityisesti kilpailutuksissa. ISO –sertifiointi on sertifikaateista tunnetuin, myös kansainvälisesti, joten se oli selkeästi paras vaihtoehto kansainväliselläkin tasolla työtä tekeväälle Raisoft Oy:lle. Tämän lisäksi Raisoft Oy haluaa panostaa laatuun ja varmistaa sertifiointin kautta, että yrityksen työ on laadukasta ja tehokasta kaikilla tasoilla. (Kankkonen, sähköpostiviesti 10.4.2017)

Raisoft Oy valmistautui ISO -sertifiointiin tekemällä runsaasti taustatyötä ennen projektin aloittamista. Yrityksen kontrolleri kävi mm. sertifiointiin liittyvän kurssin Helsingissä, jonka jälkeen yritys alkoi etsiä itselleen konsulttia neuvomaan ja avustamaan projektin eri vaiheissa. Sopivan konsultin löydyttyä alettiin yrityksessä käymään läpi kaikkia olemassa olevia prosesseja ja dokumentaatiota, sekä vertaamaan niitä ISO:n asettamiin vaatimuksiin. Puuttuvat osat kartoitettiin huolella ja niitä täydennettiin tarpeen vaatiessa. (Kankkonen, sähköpostiviesti 10.4.2017)

Tällä hetkellä Raisoft Oy on luonut ja ottanut käyttöön suurimman osan toimintajärjestelmästä ISO:n asettamien vaatimusten mukaisesti. Yritys valmistautui elokuun 2017 aikana tapahtuvaan ulkoisen auditoinnin ennakkokäyntiin, jonka jälkeen rakennettiin kokonaiskuva yrityksen nykytilanteesta sertifiointin suhteen. Raisoft Oy:n ulkoisen auditoinnin suorittaa yksi maailman johtavista sertifiointiorganisaatioista. (Kankkonen, sähköpostiviesti 10.4.2017)

Yhtenä kehittämistyön tehtävänä oli selvittää, onko Raisoft Oy:n mahdollista hyödyntää dokumentoinnissa jo käytössä olevaa asiakkuudenhallintajärjestelmää Valueframea. Yhteyshenkilönä Valueframelle toimi heidän tuoteasiantuntijansa, jota haastateltiin aiheesta sähköpostin välityksellä. Tarkoitus oli siis selvittää, onko Valueframella tarjota esimerkiksi lisäosaa Raisoft Oy:n käyttämään Valueframe CRM –asiakkuudenhallintajärjestelmään, joka mahdollistaisi dokumentoinnin henkilöittäin. Tämä tarkoittaisi sitä, että esimerkiksi työntekijän nimen alle saisi tallennettua hänen ammattinimikkeensä ja tehtäväkuvauksensa lisäksi dokumentit pätevydestä (tutkinnot, koulutukset...) sekä esimerkiksi henkilökohtaiset koulutussuunnitelmat.

Valueframen tuoteasiantuntijan mukaan Raisoft Oy:n tarpeisiin sopiva dokumentointityökalu olisi Valueframeen integroitu Valueframe Docs by M-Files. Palvelu toimii suoraan yrityksen omalla serverillä tai vaihtoehtoisesti pilvipalveluna. Molemmissa tapauksissa metatietorakenne ja muut tiedot tulisivat suoraan Valueframeesta, joka tekee niiden ylläpitämisestä helppoa ja nopeaa. Dokumentit liitetään aina tiettyyn Valueframen objektiin, eli esimerkiksi suoraan henkilöön, asiakkaaseen tai projektiin, jolloin ne on helposti löydettävissä kummasta järjestelmästä tahansa. (Matikainen, sähköpostiviesti 25.4.2017)

Valueframen tarjoaman Docs by M-Filesin konkreettinen hyöty on esimerkiksi dokumentoinnin keskittyminen yhteen palveluun, jolloin dokumenttien tallentaminen ja etsiminen helpottuu. Dokumenttien historia-tieto eli versiointi säilyy, joka tarkoittaa sitä, että dokumenttien vanhoihin versioihin voidaan palata helposti jos muokkauksessa on tehty jotain peruuttamatonta. Docs by M-Filesissä tietoturvan ja lain asettamat vaatimukset toteutuvat samalla tavalla kuin pelkän Valueframe CRM:n käytössä. (Matikainen, sähköpostiviesti 7.8.2017)

M-Filesin suurin etu on sen integroituminen suoraan Valueframeen, jolloin sen käytöstä muodostuu helposti osa päivittäistä työtä. Ohjelma tukee kaikkia tiedostomuotoja, toimii saumattomasti Windows-koneilla ja sallii myös sähköpostien tallennuksen osaksi dokumentointia. M-Files tukee hallittua dokumenttien muokkausta pitämällä myös muutoslokia dokumenttien muokkaajista. Dokumentit lajitellaan automaattisesti omiin kansioihin, joka helpottaa dokumentoinnin järjestelmällisyyttä. M-Filesin avulla dokumenttien arkistointi täyttää viranomaisvaatimukset ja dokumentointi pysyy turvallisena suojausasetusten, keskitetyn varmuuskopioinnin sekä salattujen yhteyksien ansiosta. Ohjelma toimii www- ja mobiilikäyttöliittymissä sekä offline-tilassa. (Valueframe 2017c, viitattu 19.5.2017)

Yhtenä vaihtoehtona dokumentointiin on pidetty myös yrityksen ja työntekijöiden LinkedIn-profiileja. Kansainvälinen verkkoyhteisöpalvelu LinkedInissä korostuvat asiantuntijuus sekä ammattimaisuus, joka tekee siitä yritykselle erinomaisen väylän profiloitua ja tuo tälle lisää näkyvyyttä. LinkedIn on erityisen suosittu esimerkiksi IT:n, kaupan ja markkinoinnin alalla. (Someco 2014, viitattu 1.8.2017)

Suurimmalla osalla Raisoft Oy:n työntekijöistä on jo käytössään LinkedIn-profiilit, joita he hyödyntävät esimerkiksi näkyvyyteen ja verkostoitumiseen. LinkedIn-profiilien hyödyntämistä dokumentoinnissa vaikeuttaa luonnollisesti sen vapaaehtoisuus ja se, että profiilin hallinnointi ja

päivittäminen ovat täysin työntekijän vastuulla. Työntekijä on tällöin vastuussa myös profiilinsa sisällöstä. LinkedInin käyttäminen pätevyyden todistamisena vaatii, että yrityksen kaikilla työntekijöillä myös olisi käyttäjäprofiili yrityksen alla. Työnantaja ei voi kuitenkaan vaatia työntekijöitään luomaan profiilia, ellei siitä ole erikseen mainintaa työsopimuksessa. Työnantaja ei voi käytännössä myöskään vaikuttaa työntekijän profiilin sisältöön.

4.2 Kehittämistyön tulokset ja palaute

Yhdeksi kehittämistyön ehdottomaksi haasteeksi osoittautui ISO 9001:2015 –standardin tuoreus, jonka vuoksi aiempia tutkimustuloksia ja ratkaisuja oli vaikea löytää sekä hyödyntää. Kehittämistyö oli rajattu niin, että ratkaisua etsittiin vain tiettyyn osaan laadunhallintajärjestelmästä, joka itsessään rajasi myös tiedonhaun mahdollisuuksia entistä pienemmiksi. Aiempaa tutkimustietoa tai samanlaista kehittämistyötä ei juurikaan löytynyt, joka rajasi myös vertailumahdollisuuksia muihin yrityksiin huomattavasti.

Osana sertifiointiprosessia olivat auditointikäynnit, joita Raisoft Oy:lle tehtiin sekä sisäisesti että ulkoisen tekijän eli tehtävään valitun kansainvälisen sertifiointiorganisaation toimesta. Alustava ulkoinen auditointikäynti tapahtui 18.8.2017, joka toimeksiantajayrityksen kontrollerin mukaan meni hyvin. Auditoinnissa löytyi lieviä poikkeamia standardin vaatimuksiin nähden, mutta mitään suurempaa huomautettavaa HR-asioiden osalta ei löytynyt. Alustava auditointi antoi pohjaa viralliselle auditoinnille, joka suoritettiin lokakuun 2017 loppupuolella. Varsinaisia uusia poikkeamia tai huomautuksia ei ollut tässäkin tapauksessa HR-asioihin syntynyt ja lopullinen auditointi sujui myös yrityksen kannalta suotuisasti. (Kankkonen, sähköpostiviesti 13.11.2017)

Kehittämistyön tuloksiin vaikutti myös vuoden 2017 aikana kehitetty uusi GDPR –lakiasetus. GDPR (General Data Protection Regulation) on uusi EU:n laajuinen tietosuojasetus, joka koskee suomalaisia ohjelmistoyrittäjiä ja astuu voimaan toukokuussa 2018. Kyseinen EU:n asetus korvaa nykyisen henkilötietolain, vaikuttaen tämän vuoksi niin julkisella kuin yksityiselläkin sektorilla. Tietosuojamuutoksen tarkoituksena on turvata kaikkien EU-kansalaisten henkilötietosuojaa esimerkiksi lisääntyviltä identiteettivarkauksilta. (Arter 2017, viitattu 13.11.2017) GDPR –asetus tuntuu myös yritysten HR-asioissa, sillä se uudistaa henkilötietojärjestelmien velvoitteita. Tämän myötä Raisoft Oy:n on tulevaisuudessa rakennettava kokonaan uusi HR-

järjestelmä, sillä nykyisin käytössä olevat ohjelmat eivät taivu asetuksen vaatimuksien mukaiseksi henkilötietojen käsittelyn osalta.

Vuoden aikana tapahtuneet muutokset esimerkiksi lakiasetuksen vuoksi pakottivat toimeksiantajayrityksen kääntämään katseensa nykyisin käytössä olevien järjestelmien hyödyntämisestä kokonaan uuteen HR-järjestelmään. GDPR –asetus yhdessä ISO:n asettamien vaatimusten kanssa asetti paljon kehitettävää ja vaatimuksia henkilötietojen käsittelyyn. Vaikka tämä ei kuulunut alkuperäisiin suunnitelmiin kehittämistyössä ja kokonaan uuden järjestelmän käyttöä vieroksuttiin, on kokonaisvaltaisen HR-ratkaisun käyttöönotosta paljon hyötyä toimeksiantajayritykselle. Toimeksiantajayrityksen kontrolleri on ehdottanut HR-järjestelmän käyttöönottoa johtoryhmälle ja tarkoitus on etsiä parhaiten palveleva vaihtoehto Raisoft Oy:n kokoiselle yritykselle. HR-järjestelmän ostaminen ulkoiselta toimittajalta takaa järjestelmän täyttävän sekä GDPR –asetuksen että ISO 9001:2015 –standardin asettamat vaatimukset. (Kankkonen, sähköpostiviesti 13.11.2017)

Tätä kehittämistyötä palvelevan HR-järjestelmän tulisi antaa selkeä kokonaiskuva toimeksiantajan työntekijöistä ja heidän osaamisestaan koko työsuhteen ajan, eli kertoa myös koulutustarpeista ja tarjota asiaankuuluva dokumentointimahdollisuus. Uuden GDPR –asetuksen myötä valittavan HR-järjestelmän tulisi olla myös kyseistä lakiuudistusta myötäilevä. Vaikka uuden järjestelmän käyttöönotto näyttää väistämättömältä, tulisi sen käytön edelleen olla helppoa ja rutiininomaista muun työn ohella.

Yksi potentiaalisista ratkaisuista on Sympa HR, joka on pienille ja keskisuurille yrityksille tarkoitettu kokonaisvaltainen HR-järjestelmä. Sympa HR:n avulla voi hallinnoida työntekijätietoja yhdessä ja samassa järjestelmässä, joka helpottaa henkilöstösuunnittelua sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä. Sympa HR-ratkaisun avulla henkilötiedot ovat samassa järjestelmässä, josta niitä on helppo hallinnoida. Järjestelmän voi myös integroida helposti yrityksen jo olemassa oleviin järjestelmiin. (Sympa 2017, viitattu 13.11.2017) ISO 9001:2015 –sertifioinnin kannalta olennaista on työntekijätietojen hallinnointi ja dokumentointi. Sympa HR-ratkaisu on potentiaalinen vaihtoehto Raisoft Oy:lle sen helppokäyttöisyyden ja joustavuuden vuoksi, joka mahdollistaisi Sympa HR:n integroimisen myös nykyisin käytössä olevien järjestelmien, esimerkiksi Valueframen kanssa.

Jo sertifiointiprosessin lähtiessä käyntiin tiedettiin sen olevan toimeksiantajayritykselle hyväksi muutenkin kuin pelkän laatusertifikaatin saamisen vuoksi. Tarkoitus ei alunperinkään ollut hakea vain ISO:n myöntämää leimaa, vaan kehittää myös Raisoft Oy:n toiminnan laatua ja erityisesti johtamispolitiikkaa. Yritys noudatti kyseistä teemaa koko kehittämisprojektin ajan. Käytännössä tämä näkyi esimerkiksi dokumenttien ja materiaalien kirjoittamisena sekä kehittämisenä itse alusta loppuun, sillä niiden haluttiin olevan aidosti käytössä koko yrityksessä tulevaisuudessa. Koko johtoryhmä osallistui sertifiointiprosessiin aktiivisesti, sillä projektista haluttiin saada mahdollisimman paljon hyötyä toiminnan johtamista ajatellen. Esimiesten mukaan auditointiprosessi antoi paljon sellaista hyötyä ja materiaalia, joita tullaan hyödyntämään yrityksen arjen toiminnassa tulevaisuudessa. Tämä osaltaan aiheutti projektin viivästymisen, mutta sen koettiin olevan oikea tapa parhaan tuloksen saavuttamiseksi. (Kankkonen, sähköpostiviesti 13.11.2017)

Vaikka ISO 9001:2015 –standardin asettamat vaatimukset olivat yksi tekijä HR-järjestelmien käyttöönoton harkitsemisessa, olivat nykyiset toimintatavat riittäviä sertifiointia varten. Vaikka nykyinen toimintatapa esimerkiksi dokumentoinnin suhteen on puutteellinen sekä osittain työläs, ei se estänyt laatusertifiointin saamista ja sertifikaatti Raisoft Oy:lle myönnettiin. Tulevaisuudessa järjestelmän tulee kuitenkin olla helppokäyttöisempi ja tehokkaampi. Tästäkin syystä pätevyyden todentamisen ja dokumentoinnin kannalta nojataan enemmän uuden HR-järjestelmän käyttöönoton suuntaan.

Laatusertifiointin saaminen osoittautui aikaavieväksi prosessiksi, joka kuitenkin päättyi suotuisasti Raisoft Oy:lle. Laadunvarmistus vaati toimeksiantajayrityksen omien tutuiksi koettujen toimintatapojen muuttamista ja siirtymistä uusiin käytäntöihin esimerkiksi HR-asioiden osalta. Seuraava askel Raisoft Oy:lle on HR-puolen kehittäminen mahdollisesti ulkoisen yhteistyökumppanin kanssa, jonka valinta itsessään on oma prosessinsa. Asiantuntijayrityksenä yksi luonnollisista askeleista voisi olla myös tietoturvallisuuden hallintaan liittyvän ISO 27001 –sertifikaatin hakeminen.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella ja löytää toimeksiantajayritykselle vaihtoehtoja työntekijöiden pätevyyden todentamiseen ja sen tarpeenmukaiseen dokumentointiin ISO 9001:2015 –standardin vaatimuksien mukaisesti. Opinnäytetyössä kuvailtiin myös sertifiointin eri vaihteita ja prosessin etenemistä yrityksessä. Tutkimus tuli ajankohtaiseksi ja tarpeelliseksi toimeksiantajalle sertifiointiin valmistautumisen yhteydessä, jolloin projekti ulkoistettiin opinnäytetyöksi ajallisten resurssien säästämiseksi.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin haastatteluja. Haastattelut toteutettiin opinnäytetyön toimeksiantajan tiloissa. Haastattelut olivat avoimia strukturoimattomia haastatteluja, eli haastattelija ja haastateltava keskustelivat keskenään aiheista mahdollisimman luontevasti. Haastatteluissa puhuttiin etukäteen pohdituista teemoista, mutta tarkkojen kysymysten sijaan niissä edettiin mahdollisimman keskustelunomaisesti. Haastatteluista laadittiin muistiinpanoja, joita käytettiin opinnäytetyön empiirisen eli tutkimuksellisen osan tuottamiseen. Haastatteluiden lisäksi empiirisen osan tukena käytettiin toimeksiantajan edustajan ja opinnäytetyön tekijän välisiä sähköpostikeskusteluja. Tämän lisäksi sähköpostikeskustelu käytiin myös tekijän ja Valueframen edustajan välillä.

Toiminnallisen opinnäytetyön tuloksena syntyi itse tutkimusraportin lisäksi erillinen toimeksiantajan manuaali. Raportti sisältää teoriaosuuden ja empiirisen osan. Teoriaosuus eli kirjallisuuskatsaus sisältää kuvauksen laadunhallinnasta, standardisoimisesta sekä henkilöstöhallinnosta kokonaisuutena. Empiirisessä osassa puolestaan kuvaillaan toimeksiantajan eli Raisoft Oy:n nykytilannetta laadunhallintajärjestelmien suhteen sekä itse kehittämistyötä, eli dokumentoinnin ja pätevyyden todistamisen kehitysehdotuksia. Toimeksiantajalle toimitettava manuaali on pääpiirteineen identtinen opinnäytetyön kanssa, keskittyen enemmän empiiriseen osuuteen.

Opinnäytetyön kehittämissuunnitelmassa oli kyse vanhojen toimintatapojen kyseenalaistamisesta sekä kehittämisestä kohti parempaa käytäntöä annettujen ja asetettujen vaatimuksien mukaisesti. Kehittämissuunnitelma oli yksi osuus toimeksiantajan isommasta meneillään olevasta tavoitteesta saada ISO 9001:2015 –sertifikaatti vuoden 2017 aikana. Tavoitteen ja tarpeen on asettanut halu kasvattaa asiakkaiden luottamusta osoittamalla yrityksen liiketoiminnan toimivan tiettyjen

asetettujen periaatteiden mukaisesti, jonka laatusertifikaatti takaa. Toimeksiantaja yritys toimii alalla joka on vahvasti riippuvainen asiakaskunnastaan, mutta jossa on myös kasvuvaraa sekä kansallisilla että kansainvälisillä markkinoilla. Erityisesti kansainvälisillä markkinoilla kilpailutilanne on suurempi, jonka vuoksi sertifikaatin saaminen tuli toimeksiantajayritykselle myös ajankohtaiseksi ja tarpeelliseksi.

Opinnäytetyöprosessi alkoi vuoden 2016 loppupuolella, jolloin olin muuttamassa Mallorcalle ja työtä oli tarkoitus tehdä sieltä etänä. Tavoitteena oli tuolloin saada työ valmiiksi keväeseen 2017 mennessä, jolloin toimeksiantajayrityksen oli tarkoitus saada sertifiointi. Aikataulussa pysyttiin talven osalta hyvin, mutta sertifiointi päätettiin siirtää muista syistä vasta syksylle, jolloin sain itsekin enemmän aikaa työstää opinnäytetyötä. Lopulliseksi aikatauluksi asetettiin loppuvuosi 2017, jossa on pysytty hyvin.

Haasteita työn empiirisen osuuden toteuttamiselle toi oma sijaintini opinnäytetyön prosessin ajan, sillä pitkän välimatkan vuoksi en päässyt käymään Raisoftin omissa tiloissa Kokkolassa kuin muutaman kerran. Koen kuitenkin vierailujeni antaneen minulle paljon materiaalia empiirisen osuuden rakentamiseen ja sähköpostien välityksellä käydyt keskustelut tukivat tätä työtä. Myös vierailuideni aikana kokoamani muistiinpanot auttoivat empiirisen osuuden työstämisessä. Etätyöstä ja sekä tekijän että toimeksiantajan kiireisestä aikataulusta huolimatta opinnäytetyö eteni hyvin ja informaation vaihtaminen sujui ilman suurempia ongelmia.

Yksi suurimmista haasteista työn kannalta oli kuitenkin tuoreiden tutkimustulosten puuttuminen ja opinnäytetyön suhteellisen pieni aihealue. ISO 9001:2015 –standardin uudistus oli julkaistu vasta reilu vuosi opinnäytetyön aloittamista ennen, joka tarkoitti, että tutkimusta tukevaa tietoa tulisi löytymään niukasti. Laadukkaiden lähteiden löytäminen oli hankalaa, johon vaikutti myös kirjallisuuden rajallinen saatavuus oman sijaintini vuoksi. Haasteita aiheutti myös empiiriseen osuuteen liittyvän teoriaosuuden kasaaminen. Aluksi tuntui vaikealta määritellä tarkalleen, minkälainen teoriaosuus olisi sopiva työn aiheeseen liittyen. Haasteisiin sain kuitenkin apua oppilaitokselta ja ohjaajiltani, jotka ymmärsivät joustaa seminaareissa ja ohjauksessa sijaintini vuoksi, sekä vastailivat aina kysymyksiini tarvittaessa. Opinnäytetyöni ohjaaja oli myös vaihtunut kesän aikana, joka myös vaikutti positiivisesti opinnäytetyön aikataulun etenemiseen.

Perehtyminen standardisointiin ja ISO 9001 –sertifikaattiin opinnäytetyön kautta oli mielenkiintoista haasteista huolimatta. Aihealue oli sellainen, johon en itsessään päässyt

opintojen aikana tutustumaan ollenkaan, joten työ tuntui alusta asti äärimmäisen kiinnostavalta. Opinnäytetyön kirjallisuuskatsauksen aiheet puolestaan olivat tulleet minulle jo erittäin tutuksi sekä työni että opintojeni kautta, joka auttoi projektin teoriaosuuden valmistumisessa huomattavasti. Vaikeuksia koin siirtyessäni itse empiiriseen osuuteen, sillä en löytänyt aiempaa tutkimustietoa aiheesta. Koen kuitenkin, että opinnäytetyöni aiheen harvinaisuus sekä haasteellisuus oli minulle etu ja hyöty tulevaisuutta ajatellen.

Opinnäytetyöprosessi onnistui kokonaisuudessaan mielestäni hyvin. Kehittämisprosessi oli hyödyllinen sekä ajankohtainen toimeksiantajayritykselle. Työn sisältö vastasi mielestäni alussa asetettuja tavoitteita ja antoi sekä minulle itselleni että toimeksiantajayritykselle hyödyllistä tietoa. Yhteistyö toimeksiantajan kanssa oli helppoa ja sujui ongelmitta välietäisyydestä huolimatta. Mielenkiintoa ja halukkuutta sekä motivaatiota opinnäytetyön onnistumiseen toi myös toimeksiantajayrityksen tuttuus itselle. Tiesin olevani jatkossakin yhteydessä yritykseen perhesiteen kautta, joten halu onnistua ja olla ylpeä opinnäytetyöstä oli alusta asti suuri. Mielestäni opinnäytetyö tuki hyvin aikaisempia opintojani ja toi niihin lisää ulottuvuutta, erityisesti työn harvinaisen aiheen kautta. Opin prosessin aikana paljon uutta omaan alaani liittyen, josta koen olevan hyötyä tulevaisuuttani ajatellen. Koen myös, että Raisoft Oy on tyytyväinen tuotettuun opinnäytetyöhön ja sen pohjalta luotuun manuaaliin.

LÄHTEET

4-T Konsultit Oy 2014. Laatujärjestelmän rakentaminen. Viitattu 30.1.2017. <http://www.4t-konsultit.fi/tuotteet/laatujaarjestelman-rakentaminen/>

Ammattinetti 2017. Henkilöstöhallinto. Viitattu 8.5.2017, <http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/19/6d710950c0315a8d00db65e8366d1542>

Arter 2017. Tietosuoja-asetus. Viitattu 13.11.2017, <https://www.arter.fi/tietosuoja-asetus/>

Bureau Veritas Finland 2017. ISO 9001 sertifiointi. Viitattu päivämäärä, http://www.bureauveritas.fi/services+sheet/iso_9001_sertifiointi

Helsingin seudun kauppakamari 2017. Työpaikan pakolliset henkilöstösuunnitelmat. Viitattu 8.5.2017, <http://kauppakamaritieto.fi/fi/s/m/artikkelit/palkka-ja-tyo/tyopaikan-pakolliset-henkilostosuunnitelmat/>

International Organization for Standardization 2017. ISO 9001 Quality management. Viitattu päivämäärä, http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm

International Organization for Standardization 2017. How does ISO develop standards? Viitattu päivämäärä, http://www.iso.org/iso/home/standards_development.htm

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2017. Kirjallisuuskatsaus. Viitattu 9.11.2017, <https://oppimateriaalit.jamk.fi/yamk-kasikirja/kirjallisuuskatsaukset/>

Kankkonen, N. 2017. Kontrolleri, Oy Raisoft Ltd. Haastattelu 22.12.2016.

Kankkonen, N. 2017. Kontrolleri, Oy Raisoft Ltd. Haastattelu 28.6.2017

Kankkonen, N. 2017. Kontrolleri, Oy Raisoft Ltd. Sähköpostiviesti 22.12.2016

Kankkonen, N. 2017. Kontrolleri, Oy Raisoft Ltd. Sähköpostiviesti 31.3.2016

Kankkonen, N. 2017. Kontrolleri, Oy Raisoft Ltd. Sähköpostiviesti 10.4.2017

Kankkonen, N. 2017. Kontrolleri, Oy Raisoft Ltd. Sähköpostiviesti 13.11.2017

Logistiikan Maailma 2014. Laadunhallinta, laatujohtaminen ja –järjestelmät. Viitattu 31.1.2017,
<http://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/laatu/laadunhallinta-laatujohtaminen-ja-jarjestelmat/>

Matikainen, E. 2017. Tuoteasiantuntija, Valueframe. Sähköpostiviesti 25.4.2017

Matikainen, E. 2017. Tuoteasiantuntija, Valueframe. Sähköpostiviesti 7.8.2017

Microsoft 2017. Sharepoint. Viitattu 6.11.2017

<https://products.office.com/fi-fi/sharepoint/collaboration>

Oppilaan ohjaus 2017. Kehittämistyö. Viitattu 16.5.2017,
<http://www.oppilaanohjaus.fi/kehittamistyo.php>

Oulun ammattikorkeakoulu 2017. Kehittämistyön menetelmä.

Oy Raisoft Ltd 2017. Ohjelmisto. Viitattu 6.4.2017,
<http://www.raisoft.com/fi/ohjelmisto/>

Sertifointi.com 2017. Sertifointi. Viitattu 6.11.2017,
<http://sertifointi.com/sertifointi/>

SFS-EN ISO 9001. 2015. Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset. Helsinki: Suomen standardisoimisliitto.

Someco 2014. 3 askelta LinkedIn-yrityskäytön optimointiin. Viitattu 1.8.2017,
<http://someco.fi/blogi/3-askelta-linkedin-yrityskayton-optimointiin/>

Strategy-Train 2010. Viitattu 31.1.2017. <http://st.merig.eu/index.php?id=24&L=2>

Suomen ekonomiliitto 2014. Osaamisen johtaminen – yrityksissä ja organisaatioissa. Viitattu 8.5.2017, <https://www.slideshare.net/Ekonomiliitto/osaamisen-johtaminen-yrityksiss-ja-organisaatioissa-sefen-raportti-12014>

Suomen Standardisointiliitto SFS Ry 2017a. Mitä standardisointi on? Viitattu 24.1.2017, https://www.sfs.fi/standardien_laadinta/mita_standardisointi_on

Suomen Standardisointiliitto SFS Ry 2017b. Standardisoinnin maailmankartta. Viitattu 24.1.2017, https://www.sfs.fi/standardien_laadinta/mita_standardisointi_on/standardisoinnin_maailmankartta

Suomen Standardisointiliitto SFS Ry 2017c. Suomalainen standardisointijärjestelmä. Viitattu 24.1.2017, https://www.sfs.fi/standardien_laadinta/mita_standardisointi_on/suomalainen_standardisointijarjestelma

Suomen Standardisointiliitto SFS Ry 2017d. ISO 9001:2015. Viitattu 24.1.2017, https://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/tuotteet_valokeilassa/iso_9000_laadunhallinta/iso_9001_2015

Sympa 2017. HR-ratkaisu. Viitattu 13.11.2017, <https://www.sympa.com/fi/hr-ratkaisu/>

Tietosuojavaltuutettu. 2013. Henkilötietolaki. Viitattu 6.4.2017, <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/lait/Henkilotietolaki.html>

Tietosuojavaltuutettu. 2017. Työelämä. Viitattu 6.4.2017, <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/useinkysyttya/tyoelama.html>

Toiminnanohjaus.fi 2008. Mikä on ERP? Viitattu 6.11.2017 http://www.toiminnanohjaus.fi/index.php?option=com_content&task=view&id=31&Itemid=96

Valueframe 2017a. Toiminnanohjausjärjestelmä asiantuntijoille. Viitattu 4.4.2017, <https://www.valueframe.fi/>

Valueframe 2017b. Tuotteet. Viitattu 4.4.2017, <https://www.valueframe.fi/tuotteet/>

Valueframe 2017c. Dokumenttien hallinta. Viitattu 19.5.2017, <https://www.valueframe.fi/tuotteet/dokumenttien-hallinta/>

Viitala, R. 2014. Henkilöstöjohtaminen: Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita

Viitala, R. & Jylhä, E. 2013. Liiketoimintaosaaminen – menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita

VirtuaaliAMK. 2016. Monimuotoinen/toiminnallinen opinnäytetyö. Viitattu 9.11.2017, <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>

Yritys-Suomi 2017. Laadunhallintajärjestelmä. Viitattu päivämäärä, <https://www.yrityssuomi.fi/laadunhallintajarjestelma>