



Sisäisen auditointijärjestelmän rakentaminen tukemaan yrityksen jatkuvaa toiminnan kehitystä

Leevi Hirvikoski

OPINNÄYTETYÖ

Toukokuu 2024

Tietotekniikan tutkinto-ohjelma

Tietoliikennetekniikka ja tietoverkot

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tietotekniikan tutkinto-ohjelma
Tietoliikennetekniikka ja tietoverkot

HIRVIKOSKI, LEEVI:

Sisäisen auditointijärjestelmän rakentaminen tukemaan yrityksen jatkuvaa toiminnan kehitystä

Opinnäytetyö 28 sivua

Toukokuu 2024

Opinnäytetyön tavoitteena oli suoraviivaistaa Särkänniemi Oy:n sisäisten auditointien auditointiprosessia käyttäjäystävällisemmäksi auditoiduille. Tarkoituksena oli kehittää tehtävienhallintaohjelmisto Jiraan auditoinnin työkalu, jota voitaisiin käyttää sisäisten auditointien jokaisessa vaiheessa.

Tärkeä osa sisäisiä auditointeja ovat ISO-standardit. ISO-standardit antavat viitekehityksen ja vaatimukset toiminnalle ja sen jatkuvalla tarkastelulle sekä kehittämiselle. Toiminnan setifioinnissa standardeja on noudatettava ja auditoitava. Työssä perehdyttiin standardeihin ja niiden antamiin toimintavaatimuksiin ja viitekehityksiin.

Työn tuloksena Tampereen Särkänniemi Oy:lle tehtiin sisäinen auditointijärjestelmä, eli tehtävienhallintaohjelmisto Jiraan kehitetty auditointilomakepohja ja siihen liittyvät osat, kuten Jiran raportointitoiminnot, tehtiin kyseiselle yritykselle. Yritys tarvitsi uutta auditoinnin työkalua osana yrityksen jatkuvaa toiminnan kehitystä. Työssä käsiteltiin sisäisiä auditointeja ja niiden suorittamista Tampereen Särkänniemi Oy:n näkökulmasta.

Työssä rakennettu auditointilomakepohja on käytössä Tampereen Särkänniemi Oy:llä. Tuotos toimii tilaajan käytössä ongelmitta, ja siitä on dokumentoitu riittävästi, joten Tampereen Särkänniemi Oy pystyy muun muassa lisäämään kenttiä auditointilomakepohjaan tai luomaan uusia jonoja sisäisten auditointien tarkastelua varten.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in ICT Engineering
Telecommunications and Networks

HIRVIKOSKI, LEEVI:

Building a System for Internal Audits to Support the Continuous Development of Operations of a Company.

Bachelor's thesis 28 pages
May 2024

The objective of the thesis was to make Tampereen Särkänniemi Oy's internal audit process more user-friendly for auditors. The purpose was to develop an auditing tool on the task management software Jira which could be used at every stage of internal audits.

ISO standards are an important part when it comes to discussing internal auditing. ISO standards provide a reference framework and set requirements for operations, ensuring their continuous review and development. When getting a certification for operations, the standards must be followed and audited. The standards and the operational requirements and reference frameworks given by them are discussed in this thesis.

The client of this theses was Tampereen Särkänniemi Oy. The internal auditing system, i.e. the audit form and parts related to it, all developed on the task management software Jira, such as Jira's reporting functions, were made for the beforementioned company. Tampereen Särkänniemi Oy needed a new auditing tool, as it was part of the company's continuous development of operations. This thesis dealt with internal audits and their performance from the perspective of Tampereen Särkänniemi Oy.

The audit form built for the thesis is already in use at Tampereen Särkänniemi Oy. The product works without any problems for the customer, and it has been sufficiently documented, so Tampereen Särkänniemi Oy is able to modify it by, for example, adding fields to the audit form base, or creating new queues for viewing internal audits.

Key words: auditing, internal auditing, project management system, quality assurance system

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	SISÄISTEN AUDITOINTIEN VAATIMUKSET	7
2.1	Standardit antavat viitekehykset sisäisille auditoinneille	7
2.2	Sisäinen auditointi yleisesti	8
2.3	Sisäisten auditointien merkitys yritykselle	8
2.4	Sisäiset auditoinnit liittyvät ulkoisiin auditointeihin.....	9
2.5	Sisäisten auditointien suunnittelu	10
2.6	Lomakepohjan luomiseen käytetyt järjestelmät.....	11
2.6.1	Tehtävienhallintajärjestelmä Jira	12
2.6.2	Active Directory	12
3	SÄRKÄNNIEMESSÄ AUDITOIDAAN	13
3.1	Särkänniemen historia	13
3.2	Miksi Särkänniemessä auditoidaan.....	14
3.3	Sisäisten auditointien pyörittäminen Särkänniemessä	14
3.3.1	PDCA-malli	14
3.3.2	Auditointien suorittaminen	15
4	AUDITOINTILOMAKEPOHJAN LUOMINEN	16
4.1	Käyttäjälläpito	16
4.2	Lomakeosien luominen	16
4.3	Kenttätiedot.....	18
4.4	Työnkierto	21
4.5	Löydösten vastuutus	23
4.6	Raportointi.....	23
4.7	Ylläpito	25
5	POHDINTA	26

LÄHTEET.....	28
--------------	----

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tavoitteena on Särkänniemi Oy:n auditointiprosessin avustaminen siten, että se edesauttaa prosessin suoraviivaistamisessa, ja muuttaa sitä käyttäjäystävällisemmäksi auditoiduille. Työn tarkoituksena on kehittää auditoinnin työkalu tehtävienhallintaohjelmisto Jiraan, jota hyödynnetään auditointien suunnittelussa, toteutuksessa, korjaavien toimenpiteiden suunnittelussa ja toteutuksessa, toiminnan valvonnassa ja seurannassa, raportoinnissa ylimmälle johdolle ja tarvittaessa viranomaisille.

Auditointitietokannasta seurataan auditointien perusteella löydettyjen havaintojen kehitystoimenpiteitä, trendejä ja laadukkuutta liiketoiminnan parantamiseksi. Auditointiprosessin työkalujen helppokäyttöisyys myös edistää sisäisten auditointien kirjaamista ja työn tehokkuutta.

Auditointi on arviointi, joka on osana yritysten laadunhallintaa, ja sen toiminnan kehittämistä. Auditointeja voidaan käyttää työkaluna osoittamaan yrityksen ulkopuolisille, että yritys on sitoutunut noudattamaan standardien viitekehyksiä.

Opinnäytetyö on tehty Tampereen Särkänniemi Oy:lle, ja auditointi on kyseiselle yritykselle erittäin tärkeää muun muassa turvallisuuden ja yrityksen jatkuvan kehittämisen vuoksi. Sisäisen, Tampereen Särkänniemi Oy:lle räätälöidyn, auditointijärjestelmän rakentaminen edistää liiketoimintaa, sillä uusi käyttäjäystävällisempi järjestelmä vähentää sisäisten auditoidujen suunnittelijoiden auditointeihin käytettyjen työtuntien määrää.

Työssä käytetty tehtävienhallintajärjestelmä Jira Service Desk valittiin ensisijaisesti käyttäjien sisäisten auditointien kirjaamisen helpottamiseksi mielessä. Kyseinen tehtävienhallintajärjestelmä on käyttäjille entuudestaan sellainen, jota he ovat tottuneet käyttämään.

2 SISÄISTEN AUDITOINTIEN VAATIMUKSET

2.1 Standardit antavat viitekehykset sisäisille auditoinneille

Yritysten laadunhallintajärjestelmä tulee tarkastella säännöllisesti. Laadunhallinnan osalta ohjeet tulevat laadunhallintastandardista ISO 9001. ISO 19011 selvittää auditointiprosessia ja auditointien periaatteita. Siinä kerrotaan myös johtamisjärjestelmän auditoinnista.

ISO 9000 –standardissa määritellään auditointi järjestelmällisenä, riippumattomana ja dokumentoituna prosessina, jonka avulla saadaan objektiivista näyttöä, jota arvioidaan, jotta voitaisiin määrittää, kuinka hyvin auditointikriteerit täyttyvät (SFS-EN ISO 9000 2015, 7).

Sisäisten auditointien perusteella saaduista tiedoista organisaatio voi määrittää, onko sen käyttämä laadunhallintajärjestelmä sekä organisaation omien vaatimusten, että ISO 9001 –standardin vaatimusten mukainen, sekä tarkastella laadunhallintajärjestelmän käyttöä ja ylläpitoa (SFS-EN ISO 9001 2015, 28).

Standardeissa, joita käytetään johtamisjärjestelmien viitekehyksinä (kuten ISO 14001 ja ISO 45001), sisäisten auditointien vaatimukset kuvataan tarkasti. Johtamisjärjestelmissä, jotka on sertifioitu useamman standardin mukaan, tai joissa noudatetaan useampaa standardia, yhdistellään standardien sisäisten auditointien vaatimukset samaan sisäiseen auditointiin. Näissä tapauksissa puhutaan usein johtamis- tai toimintajärjestelmän sisäisestä auditoinnista. Mittaamisen ja parantamisen osiot liikenevät identtisiä kaikissa auditointiin liittyvissä standardeissa. Niissä on siis samat periaatteet.

2.2 Sisäinen auditointi yleisesti

Sisäiset auditoinnit ovat tapa varmistaa, että eri toimintojen laatu sekä toimintatavat vastaavat niille yrityksen asettamia tavoitteita ja ohjeistuksia, sekä viranomaisvaatimuksia. Laadulla tarkoitetaan sitä, missä määrin jonkin kohteen sille luontaiset ominaisuudet täyttävät odotukset (SFS-EN ISO 9000 2015, 23).

Sisäisiä auditointeja suorittavat organisaatioiden omat työntekijät. Auditoiduilla tulee olla riittävä tieto johtamisjärjestelmästä ja hänen tulee olevalle kykenevä perehtymään auditoidun kohteen ohjeisiin, organisaatioon ja toimintaan auditoidakseen sitä (Arter, Cianfrani, West 2012, 51). Sisäistä auditointia suorittavaa auditointia ei auditoi omaa toimintoaan, sillä sisäisiä auditointeja valittaessa on hyvä pitää mielessä, ettei auditointi saa omaa etua auditoinnista, jotta hän näkee kohteet ns. tuoreilla silmillä. (Arter ym. 2012, 58).

2.3 Sisäisten auditointien merkitys yritykselle

Yrityksen kannalta sisäiset auditoinnit ovat oman liiketoiminnan tarkastelemista. Yritys, tässä tapauksessa Tampereen Särkänniemi Oy, on asettanut yritystoiminnalleen ja tarvittaville toiminnolleen tietyt tavoitteet mittareineen, jotka sen tulee saavuttaa.

Kun yritys standardisoi toimintaansa, tulee sen noudattaa valitsemiaan standardeja viitekehyksenä, jos järjestelmät halutaan sertifioida. ISO 9001 -standardin mukaan yrityksen ylimmän johdon tulee sitoutua laadunhallintajärjestelmään, ja heidän on tarkkailtava sitä myös asiakaskeskeisestä näkökulmasta (SFS-EN ISO 9001 2015, 13–14). Asiakaskeskeisyydellä pyritään täyttämään asiakkaiden vaatimukset, ja jopa ylittämään heidän odotuksensa, tämän avulla moni asia, kuten asiakastyytyvyisyys ja –uskollisuus voivat kasvaa (SFS-EN ISO 9000 2015, 7).

Laadunhallintajärjestelmällä tarkoitetaan tässä tapauksessa niitä toimintoja, joita yritys käyttää asettaakseen tavoitteensa sekä prosessit ja resurssit, joita se käyttää saavuttaakseen tietyt haluamansa tulokset (SFS-EN ISO 9000 2015, 7).

Tästä esimerkkinä ovat asiakaspalveluyrityksen näkökulmasta muun muassa asiakastyytyväisyystavoitteet ja sen mittarina esimerkiksi NPS, eli net promoter score, sekä asiakaspalveluiden läpimenoajat, joilla tarkoitetaan sitä, kuinka nopeasti asiakas saa palvelua esimerkiksi lipputuotteita ostaessaan, tai jonottaessaan huvilaitteeseen.

Tämän lisäksi ISO 9001 -standardi asettaa vaatimuksia yrityksen laatupolitiikalle. Tämä tarkoittaa sitä, että yrityksen on sitouduttava laadunhallintajärjestelmien ja toiminnan säännölliseen tarkastelemiseen ja parantamiseen. Laatupolitiikan on oltava saatavilla asiaankuuluville henkilöille, kuten auditoiduille ja sidosryhmille. (SFS-EN ISO 9001 2015, 13–14.) Laatupolitiikka on julkinen asiakirja, joka tulee pystyä antamaan sitä kysyville.

Organisaation roolit, vastuut ja valtuudet laadunhallinnan suhteen tulevat olla selkeitä, jotta ne ymmärretään yrityksen sisällä. Yrityksen toimijoiden tulee raportoida laadunhallintajärjestelmän parantamisehdotuksista sitä koskeville osapuolille. Laadunhallintajärjestelmän tulee olla toimiva kokonaisuus, vaikka siihen tehtäisiinkin muutoksia. (SFS-EN ISO 9001 2015, 14.)

Sisäinen auditointi tukee näitä tehtäviä. Yksi tärkeitä standardisoituja sisäisen auditoinnin vaatimuksia on tarkastella, että organisaation laadunhallintajärjestelmä noudattaa sitä koskevia vaatimuksia, ja on sille asetettujen auditointistandardien mukainen. (SFS-EN ISO 9001 2015, 28). Sisäisten auditointien järjestelmän tulee siis edesauttaa laatujärjestelmän ja toiminnan ylläpitämistä sekä kehittämistä.

2.4 Sisäiset auditoinnit liittyvät ulkoisiin auditointeihin

Ulkoisissa auditoinneissa tarkastetaan, toimiiko yritys standardien ja lakien sekä omien sovittujen käytänteidensä mukaan. Kyseessä olevat ISO-standardit pohjautuvat riskiperusteiseen lähestymistapaan. Yritysten toimintaa tulee kehittää siitä näkökulmasta.

Suomessa ulkoiset auditoinnit suorittavat alalle akkreditoituneet toimijat. Det Norske Veritas, eli DNV, hoitaa Tampereen Särkänniemi Oy:n ulkoiset auditoinnit, ja täten on myös myöntänyt Tampereen Särkänniemi Oy:n sertifikaatit kyseisen organisaation ulkoisten auditointien pohjalta. DNV voi hoitaa ulkoisia auditointeja ja myöntää sertifikaatteja, sillä Suomen kansallinen akkreditointielin FINAS, on myöntänyt DNV:n olevan akkreditoitu sertifointielin (Akkreditoituneet toimijat. n.d.).

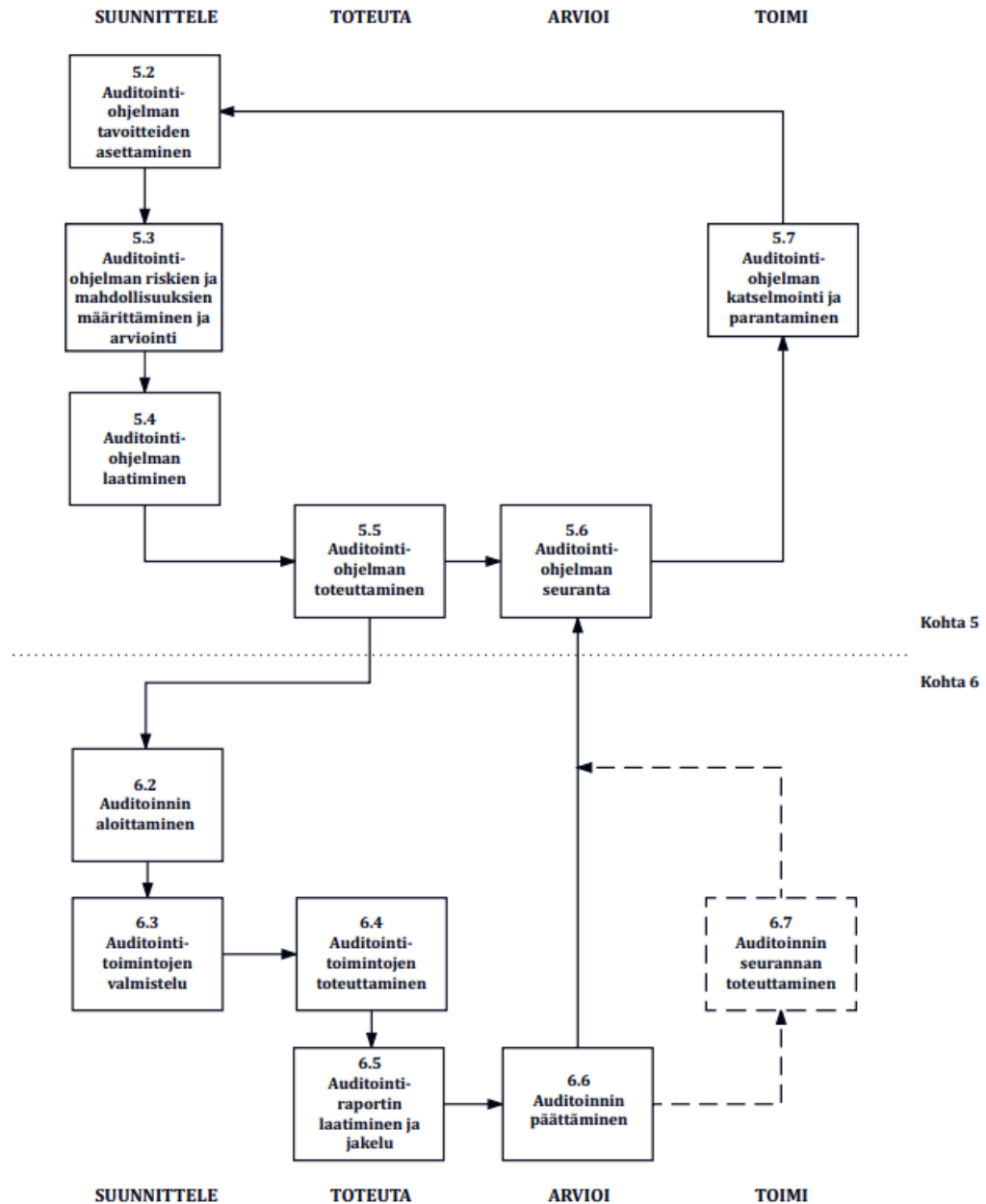
Tampereen Särkänniemi Oy:n ulkoiset auditoinnit suoritetaan kerran vuodessa kolmen vuoden sykleissä. Joka kolmas vuosi on laaja sertifointiauditointi, jossa varmistetaan yrityksen toiminnan täyttävien vaatimukset, jotta sertifikaatti voidaan uusiksi kolmeksi seuraavaksi vuodeksi. Kahtena peräkkäisenä vuotena on ylläpitoauditointi, jolla varmistetaan jatkuva toiminnan parantaminen. Eli kaikki sertifoinnin piiriin valitut toiminnot ja prosessit auditoidaan ainakin kerran kolmen vuoden syklin aikana.

Ulkoisten auditointien yhteydessä tarkastetaan sisäisten auditointien tietokanta. Ulkoinen auditoija tarkistaa myös sisäisen auditoinnin suunnitelman, ja vertaa sitä toteutukseen.

2.5 Sisäisten auditointien suunnittelu

Yritykset tarvitsevat auditointiohjelman auditointien suorittamista varten. Tämä ohjelma käsittelee sen, miten auditoinnit toteutetaan kyseessä olevalle yritykselle, joten ohjelman sisältö vaihtelee organisaatiotasolla.

Itse auditointi edesauttaa auditointien suunnittelua. Kuvan 1 mukaisesti auditointien suorittamisen jälkeen auditointiohjelma katselmoidaan, ja mahdollisista kehitysehdotuksista keskustellaan.



KUVA 1. Auditointiohjelman hallinnan kaavio (SFS-EN ISO 19011 2018, 14).

2.6 Lomakepohjan luomiseen käytetyt järjestelmät

Auditointien lomakepohjan luomiseen on käytetty tehtävähallintajärjestelmä Jiraa pohjana. Sisäisten auditointien lomakepohjaan liittyy Active Directory -integraatio.

2.6.0 Tehtävienhallintajärjestelmä Jira

Työn tarkoituksena oleva auditoinnin lomakepohja on luotu tehtävienhallintajärjestelmä Jira Service Deskiin. Sisäisillä auditoreilla oli entuudestaan kokemusta Jira Service Deskin käytöstä.

Jiran on Atlassianin 2002 kehittämä tehtävienhallintajärjestelmä (About us, 2024). Jirassa on mahdollista luoda erilaisia projekteja, ja sitä käytetään usein tiketointijärjestelmänä. Tiketointijärjestelmä taipuu Tampereen Särkänniemi Oy:n sisäisten auditointien tarpeisiin hyvin.

2.6.1 Active Directory

Active Directory on Microsoftin oma hakemistopalvelu, joka pyörii Windows Serverillä. Sen avulla järjestelmänvalvojat voivat hallita käyttäjien käyttöoikeuksia ja pääsyä verkkoresursseihin (Chai, Gillis 2021.)

Active Directory on helpottamassa Jiran käyttäjienhallintaa, sillä sen organisaatioyksiköt voi synkronoida Jiran käyttäjäkannan kanssa. Tämä tarkoittaa sitä, että Active Directoryyn luodut ryhmät voidaan tuoda Jiraan sen sijaan, että kumpaankin järjestelmään pitäisi luoda ryhmät erikseen.

3 SÄRKÄNNIEMESSÄ AUDITOIDAAN

3.1 Särkänniemen historia

Tampereen Särkänniemi Oy on Tampereella sijaitseva huvipuisto, joka on perustettu vuonna 1966. Sen liikevaihto oli 23,1 miljoonaa euroa vuonna 2022, ja sinä vuotena koko vuoden kävijämäärä ylsi n. 562 000 kävijään. (Särkänniemi Yrityksenä 2023.)

Tampereen Särkänniemi Oy:ssä aloitettiin sisäisten auditointien tekeminen vuonna 1998. Sisäisiä auditointeja kirjattiin ylös pitkään manuaalisesti omilla esimerkiksi Excel-pohjaisilla taulukoilla.

Tämän jälkeen Tampereen Särkänniemi Oy:ssä on otettu käyttöön Särkänniemelle räätälöity Talkkari-järjestelmä auditointien kirjaamiseen. Talkkari oli auditointien kannalta yksinkertainen järjestelmä, joka tuli tiensä päähän. Oli aika tehdä uusi, monipuolinen, liiketoimintaa entistä paremmin palveleva järjestelmä, joka vähentää manuaalista työtä ja tehostaa raportointia. Tähän valittiin työn aiheena oleva järjestelmä Jira.

Vuonna 2001 Tampereen Särkänniemi Oy sertifioi laatu- (ISO 9001) ja ympäristöjohtamisjärjestelmänsä (ISO 14001). Vuonna 2003 sertifioitiin ISO 19001 – standardi (työterveys ja turvallisuus), joka vaihtui standardiin ISO 45001 vuonna 2018.

Tämän lisäksi Tampereen Särkänniemi Oy noudattaa energiatehokkuusjärjestelmästandardi, ISO 50001, viitekehyksenä, mutta sitä ei ole sertifioitu. Tampereen Särkänniemi Oy on myös mukana Motivan energiatehokkuussopimuksessa. Edellä mainituilla järjestelmillä pyritään varmistamaan Tampereen Särkänniemi Oy:n huvipuiston olevan mahdollisimman laadukas ja turvallinen. Tampereen Särkänniemi Oy on ollut viranomaisten ja muiden Suomen huvipuistojen kanssa mukana kehittämässä Suomen huvipuistojen turvallisuusopasta.

3.2 Miksi Särkänniemessä auditoidaan

Sertifioitujen järjestelmien ja toiminnan jatkuvan kehittämisen vuoksi Tampereen Särkänniemi Oy:ssä tehdään sekä sisäisiä, että ulkoisia auditointeja. Ulkoiset auditoinnit suorittavat akkreditoitu sertifiointilaitos Det Norske Veritas, eli DNV. Sertifioidut johtamisjärjestelmät ovat osa Särkänniemen riskienhallintaperusteista johtamista, ja sertifioidut johtamisjärjestelmät on yhdistetty yhdeksi toimintajärjestelmäksi.

3.3 Sisäisten auditointien pyörittäminen Särkänniemessä

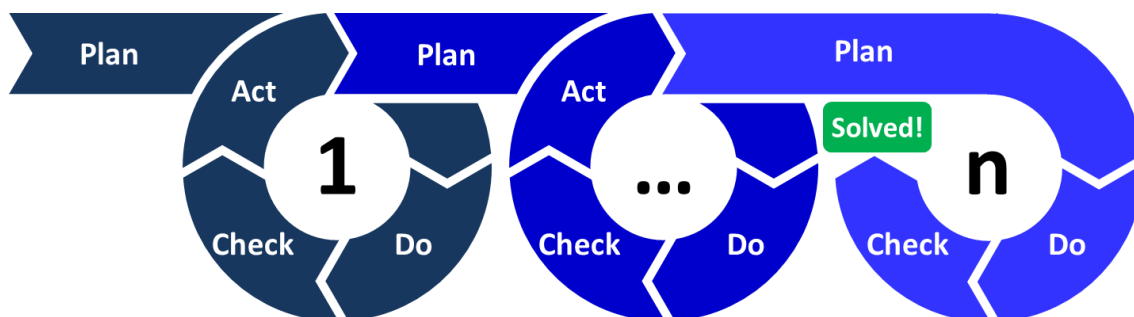
Sisäiset auditoinnit suunnitellaan Tampereen Särkänniemi Oy:ssä kahdeksi vuodeksi eteenpäin. Auditointien suunnitelmat tehdään ja vahvistetaan johdon katselmuksissa.

3.3.0 PDCA-malli

Auditoinnit tehdään PDCA-mallin mukaan. PDCA tulee sanoista Plan, Do, Act Check, eli suunnittele, toteuta, tarkista, korjaa. PDCA-malli on neljän vaiheen malli muutoksen toteuttamiselle (PDCA Cycle n.d.).

Vaiheet PDCA-mallissa ovat edellä mainitut suunnittelu, toteutus, tarkistus ja korjaus. Suunnitteluvaiheessa tulee tunnistaa toiminto, jolle voidaan tehdä parannuksia, ja suunnitella muutoksia parannuksen edesauttamiseksi, sekä asettaa parannustavoite mittareineen. Tekovaiheessa suunnitelma toteutetaan. Tarkistusvaiheessa tarkistetaan tulokset verraten niitä suunnitteluvaiheen mittareihin, ja arvioidaan suunnitelman sekä toteutuksen toimivuus. Korjausvaiheessa tarkistetaan suunnitelma ja sen mahdolliset epäkohdat. (PDCA-malli 2022.)

PDCA-mallissa sen neljää vaihetta kierretään jatkuvasti ympäri kuvan 2 mukaisesti. Suunnittelun jälkeen on aina toteutus, sitten tarkistus sekä korjaus. Korjauksen jälkeen prosessi aloitetaan taas suunnittelusta, jotta voidaan taata toiminnan jatkuva parantaminen.



KUVA 2. PDCA-kehityssykli (Roser 2016).

3.3.1 Auditointien suorittaminen

Tampereen Särkänniemi Oy:n sisäiset auditoinnit suoritetaan omalla henkilökunnalla. Auditoidut on perehdytetty sisäisiin auditointeihin ja tarvittaviin standardeihin Särkänniemen omassa tarpeeseensa räätälöidyssä auditointikoulutuksessa.

Auditointeja suoritetaan keskimäärin neljä kertaa vuodessa, kaikki Tampereen Särkänniemi Oy:n sertifioidut järjestelmät tulee olla auditoitu kolmen vuoden sertifiointisyklin aikana. Auditointihavaintoja, joihin kuuluvat poikkeamat, kehitysehdotukset, keuhut, jne. tehdään vuodessa noin satakunta.

Tampereen Särkänniemi Oy:n sisäiset auditoinnit suunnitellaan auditointikohtaisesti. Sisäiset auditoinnit voivat olla määrämuotoisia, tai niitä voidaan tehdä ylimääräisiä erilliseen suunnitelmaan perustuen. Auditointisuunnitelman mukaisien auditointien lisäksi voidaan tehdä tarveperusteisia sisäisiä auditointeja.

4 AUDITOINTILOMAKEPOHJAN LUOMINEN

Lomakepohja sisäisille auditoinneille luotiin tehtävienhallintaohjelmisto Jiraan. Tässä kappaleessa käsitellään muun muassa käyttäjäylläpitoa sekä pohjan luomisen vaiheita, ja niiden syitä.

4.1 Käyttäjäylläpito

Ensimmäinen vaihe luodessa uutta projektia Jiraan oli luoda tarvittavat ryhmät Active Directory -käyttäjätietokantaan kyseisten järjestelmien välistä integraatiota varten. Ryhmiin lisättiin henkilöt, joiden tulee pystyä käsittelemään tai tarkastelemaan auditointeja. Tämän jälkeen Jira synkronoitiin Active Directoryn kanssa, jolloin juuri luotu ryhmä ilmaantui Jiraan valmiina käytettäväksi.

Kun uusi projekti (auditointipohja) luotiin Jiraan, voitiin edellä mainittu Active Directoryssa luotu ryhmä asettaa projektin service desk -teamiksi. Tämä tarkoittaa sitä, että projektin oikeuksia, kuten täytettyjen auditointilomakkeiden muokkaaminen, pystyi asettamaan tai kieltämään ryhmältä. Jirassa pystyy myös asettamaan sen, että kaikki ryhmän jäsenet saivat automaattisesti lisenssin Jiraan.

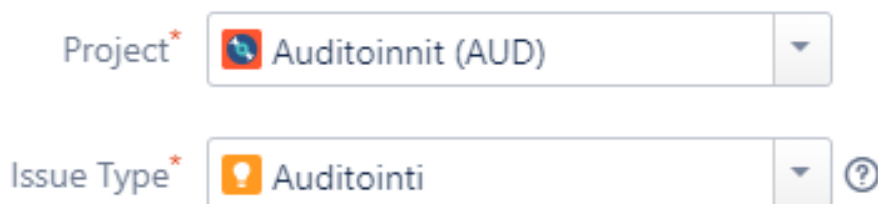
4.2 Lomakeosien luominen


Jira-projektia, tässä tapauksessa Auditointilomakepohjaa, rakentaessa luodaan ensin projektille sopiva issue type, eli ongelmatyyppi. Työssä käytetyn Jiran alustaversio on tarkoitettu tukipyyntöjen alustan luomiseen, joten lomakkeen rakentamiseen tarvittavat toiminnot ovat nimetty sen mukaan. Versio kuitenkin taipuu auditointitarpeisiin ongelmiin.


Ongelmatyypiksi luotiin Auditointi, ja aliongelmatyypeiksi (sub-task) luotiin Auditoinnin Huomiot, Auditoinnin Poikkeamat ja Auditoinnin Positiivinen Palaute. Kyseiset ongelmatyypit liitettiin luomisen jälkeen Jiran auditointiprojektin skeemaan.

Tämä tarkoittaa sitä, että tietyssä projektissa voi valita tietyt siihen määrättyt ongelmatyypit uutta kirjausta tehtäessä, ja kirjauksiin voidaan luoda tiettyjä skeemaan määrättyjä alaongelmatyyppejä. Selvennyksenä tästä on kuva 3, jossa nähdään ongelmavalikko kirjausta luodessa.

Create Issue



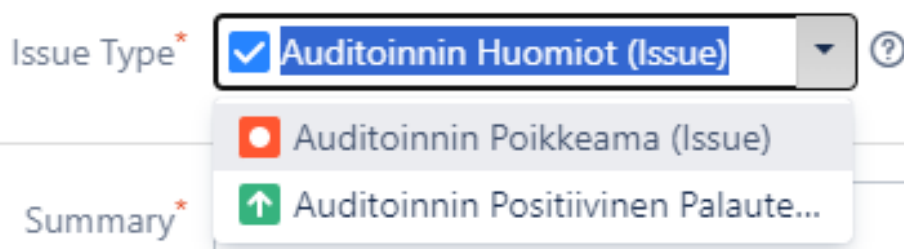
Project*  Auditoinnit (AUD) ▼

Issue Type*  Auditointi ▼ ⓘ

KUVA 3. Auditointikirjauksen ongelmavalikko.

Kuvassa 4, nähdään vastaavasti aliongelma-ongelmavalikko luodessa aliongelmaa jo olemassa olevaan kirjaukseen. Aliongelmia ei voi luoda itsenäisinä kirjauksina, vaan ne liittyvät aina johonkin ongelmaan. Ongelmat eivät siis ole ongelmallisia, vaan kulkevat vain sillä nimellä Jirassa.

Create Subtask : AUD-76



Issue Type* Auditoinnin Huomiot (Issue) ▼ ⓘ

Auditoinnin Poikkeama (Issue)

Auditoinnin Positiivinen Palaute...

Summary*

KUVA 4. Auditointikirjauksen aliongelma-ongelmavalikko.

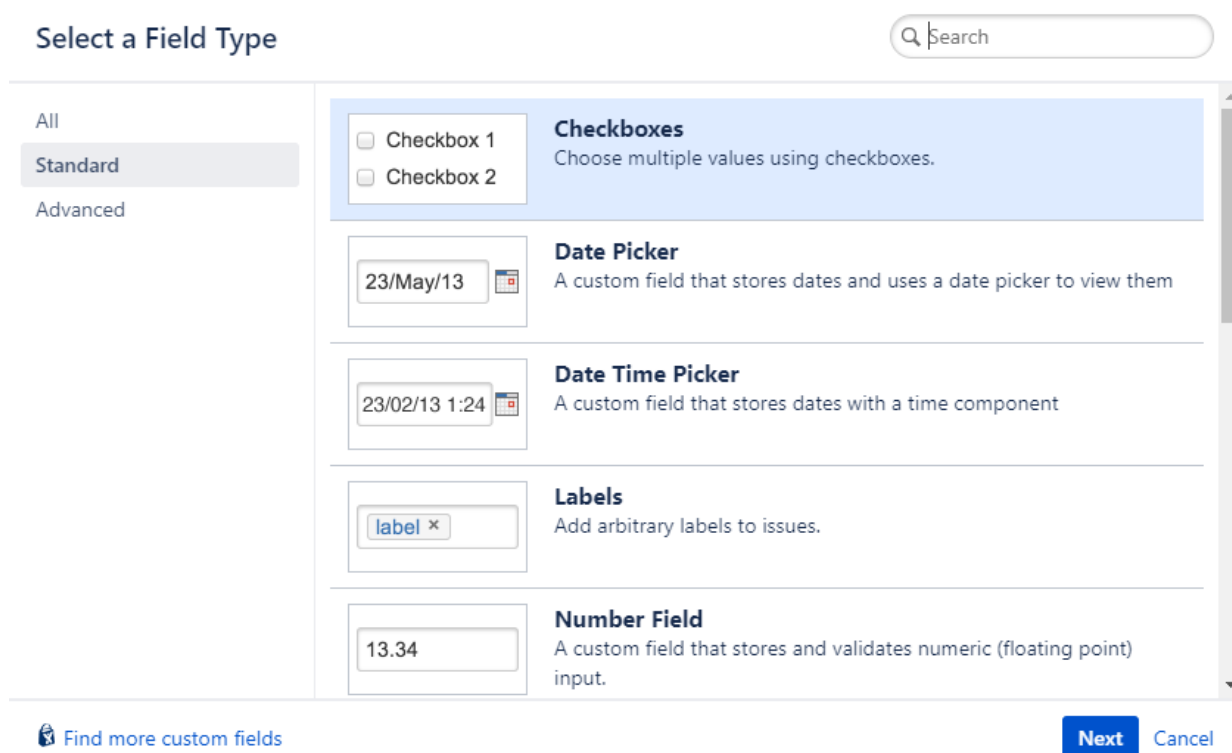
Jokaiselle ongelmatyypille on luotava oma screen-skeema, joka pitää liittää projektin omaan screen-skeemaan. Jirassa screenillä on kenttien järjestely, joka

näytetään, kun ongelma luodaan, sitä muokataan tai se siirretään työnkulun kautta.

4.3 Kenttätiedot

Kenttien sisältöä luodessa työn Jiraprojektiin, eli sisäisten auditointien lomakepohjaan, luotiin ensin kaikki kentät, ja sitten liitettiin ne auditointiprojektin omaan screeniin.

Kenttiä luodessa jokaiselle kentälle määrättiin oma kenttätyyppi. Jiran kenttätypit määrittävät sen, mitä tietoa kenttään voi syöttää. Päivämäärän ja kellonajan valitsemiseen on olemassa oma kenttätyyppi. Muutama kenttätyyppi kuvauksiin voidaan nähdä kuvassa 5.

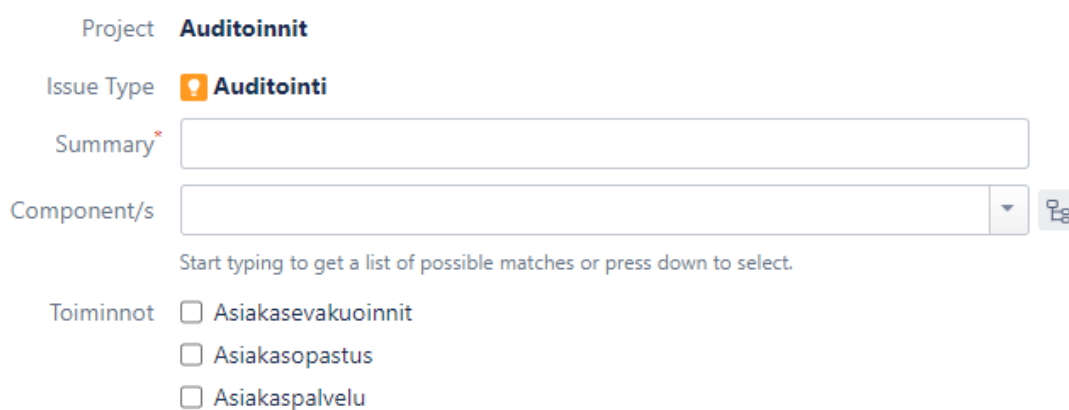


KUVA 5. Jiran kenttätyyppivalikko.


Sisäisten auditointien lomakepohjan kentät määräytyivät pääosin Tampereen Särkänniemi Oy:n edellisen auditointijärjestelmän, Talkkarin, mukaan. Päätös

tehtiin sen takia, että Talkkarin kentät olivat standardien mukaiset, ja ennalta tutut kentät helpottavat auditoijien auditointityötä.


Auditointilomakepohjan kentät näkyvät sen täyttövaiheessa. Kuvassa 6 ja kuvassa 7 näkyvät auditointilomakepohjan kentät. Kuvassa 6 näkyy Component/s-kenttä. Kenttään voi asettaa komponentteja, jotka toimivat organisaatorakenteen tavoin. Auditointiin voi valita komponentiksi esim. kaikki tietojärjestelmät, tai tietojärjestelmien alta kuulutusjärjestelmät.



Project **Auditoinnit**

Issue Type  **Auditointi**

Summary*

Component/s 

Start typing to get a list of possible matches or press down to select.

Toiminnot Asiakasevakuinnit
 Asiakasopastus
 Asiakaspalvelu


KUVA 6. Osa auditointilomakepohjan kentistä.

Kuvan 7 Auditorit-kenttään voi tagätä käyttäjiä. Käyttäjä voi olla kuka tahansa Tampereen Särkänniemi Oy:n työntekijä, jolla on verkkotunnus. Jira pystyy hakemaan käyttäjät Active Directorystä Jiran ja Active Directoryn välisen integraation takia.


Muu


Muu toiminto


Täytä, jos valitsit edellisessä kohdassa vaihtoehdon muu


Aika 


Kuvaus

Attachment  Drop files to attach, or browse.

Auditointityyppi 

Alkupäivä 

Loppupäivä 

Auditorit 

Start typing to get a list of possible matches.

Perumisen syy

Auditoinnin suunnittelu

KUVA 7. Toinen osa auditointilomakepohjan kentistä.

Kuvassa 8 nähdään sisäisten auditointien huomioiden kentät. Toisin kuin auditoinneissa, auditointien alitehtävissä eli huomioissa, poikkeamissa sekä positiivisessa palautteessa on kenttänä myös Priority, jolla voidaan määritellä, kuinka korkea prioriteetti kullakin alitehtävällä on.

Create Subtask : AUD-76 Configure Fields ▾

Issue Type Auditoinnin Huomiot (Issue) ▾ ⓘ

Summary

Vastuullinen ⓘ
 Start typing to get a list of possible matches.
 Toimenpiteen toteuttamisen vastuuhenkilö

Suunniteltu suorituksen alku ⓘ

Suunniteltu suorituksen loppu ⓘ

Välitön toimenpide Kyllä

Kuvaus

Suoritettu ⓘ
 Toimenpiteen suorituspäivä

Priority Medium ▾ ⓘ

Näyttö
 Tapa, jolla asia osoitettu

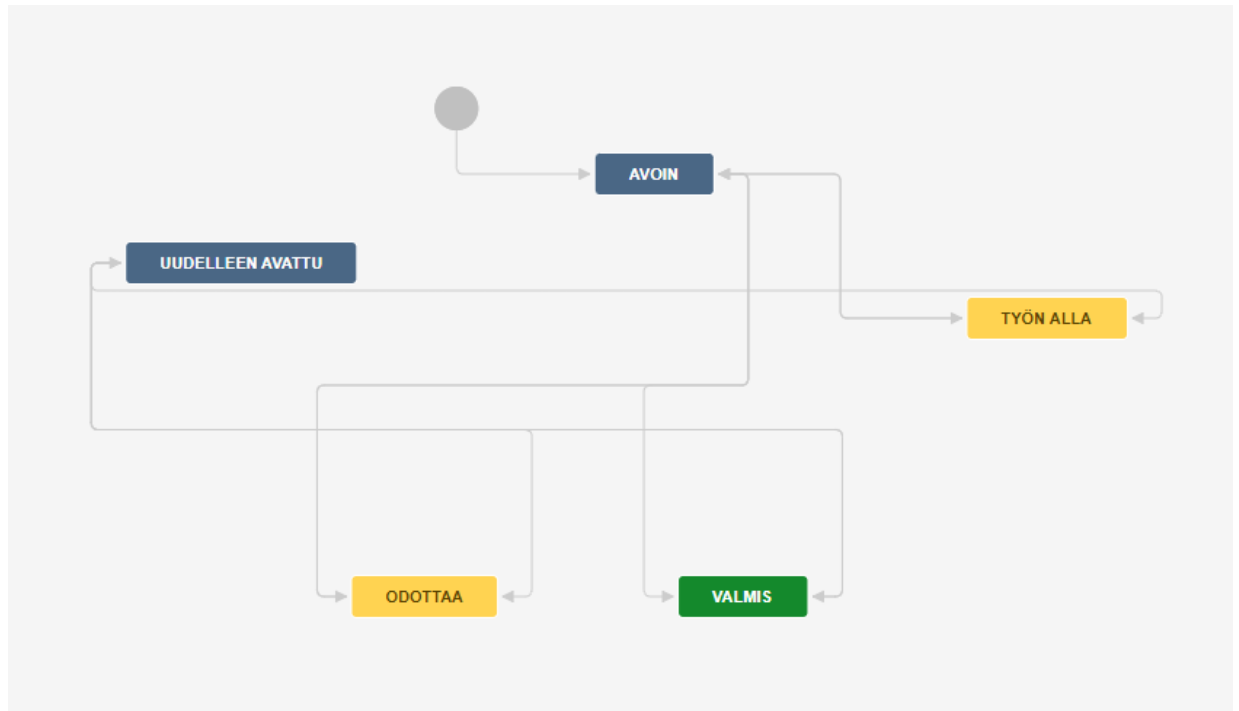
Create another

KUVA 8. Sisäisten auditointien lomakepohjan huomioiden kenttätyttönäyttö.

Tampereen Särkänniemi Oy:n poikkeamien kirjaaminen ja käsittely tehdään Jirassa. Sisäisten auditointien poikkeamien kentät vastaavat muiden Jirassa kirjattavien poikkeamien kenttiä.

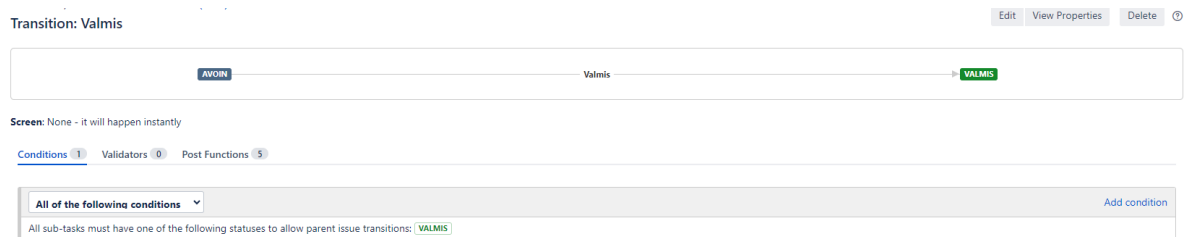
4.4 Työnkierto

Jirassa työnkiertoa on kuvaamassa workflow-kaavio. Kuvasta 9 nähdään työnkierron kaavio. Kun auditoinnin luo, on sen tila avoin. Tilan voi muuttaa avoimesta työn alle tai odottavaksi, kuten kuvan 9 nuolista huomaa. Valmiiksi merkityn auditoinnin voi avata uudelleen, jos sille on tarve.



KUVA 9. Työnkierron kaavio.

Kaikki auditointien siirtymät, jotka johtavat valmiiseen auditointiin, on asetettu siirtyvän vain, jos auditoinnin kaikki alitehtävät, eli poikkeamat, huomiot, ja positiiviset palautteet, on myös käsitelty. Kuvassa 10 tästä on esimerkki siirryttäessä avoimesta auditoinnista valmiiseen, eli käsiteltyyn auditointiin.



KUVA 10. Siirtymä avoimesta auditoinnista valmiiseen auditointiin.

Auditointia ei siis ole mahdollista sulkea, ellei jokaista siihen liitettyä tapahtumaa ole käsitelty valmiiksi asti. Tällä taataan, ettei sisäisten auditointien huomiot, poikkeamat tai positiivinen palaute jää huomiotta kirjaamatta käsitellyksi.

4.5 Löydösten vastuutus

Auditointien alitehtävien kirjaamislomakkeissa on mahdollista asettaa vastuuhenkilö. Vastuuhenkilön asettaminen "tägää" kyseisen henkilön auditointiin, ja hän saa siitä sähköposti-ilmoituksen. Kyseistä kenttää käytetään merkkamaan, kuka toteuttaa esimerkiksi poikkeamasta syntyneet tarvittavat toimenpiteet sen korjaamiseksi.

Sisäisten auditointien ja niiden alitehtävien lomakkeilla voi siis hälyttää ihmisiä tietyistä auditointeihin liittyvistä tapahtumista. Tämä on saatu aikaiseksi asettamalla Jiran ilmoitusasetuksista ilmoituksen lähtevän auditointilomakepohjan tapahtumista niille henkilöille, jotka on asetettu kussakin tehtävässä vastuullisiksi.

Auditointien ilmoitukset eivät rajoitu yksittäisiin käyttäjiin. Myös ryhmiä, kuten kaikki esihenkilöt, voi hälyttää mistä tahansa auditoinnista. Kesäaikaan Tampereen Särkänniemi Oy:n huvipuistossa samaa vastuukohdetta voi hoitaa useampi henkilö samaan aikaan, esimerkiksi kokonainen tiimi, vaikka asialla olisikin vain yksi päävastuullinen. Näissä tilanteissa on tärkeää voida hälyttää johonkin tapahtumaan, kuten auditoinnin huomioon, useampi henkilö, sillä se helpottaa työn sujuvuutta ja varmistaa turvallisuuden varsinkin, jos on poikkeama kyseessä.

4.6 Raportointi

Kuvassa 10 Jiran sisäisten auditointien jonot. Jonojen avulla voi tarkastella ja määritellä, mitä auditointeja ja auditointien alitehtäviä näkee. Esimerkiksi kuvan 10 auditointini-jonossa näkee auditoinnit, joissa Jiran käyttäjä näkee ne auditoinnit ja auditointien positiiviset palautteet, huomio ja poikkeamat, joissa hän on itse auditoinnina tai vastuullisena.

QUEUES

☰ Kaikki avoimet	43
☰ Auditointini	1
☰ Poikkeamani	0
☰ Avoimet auditoinnit	4
☰ Avoimet poikkeamat	15
☰ Avoimet Huomiot	71
☰ Avoimet Palautteet	25
☰ Huomiot	25
☰ Palautteet	25
☰ Poikkeamat	15
☰ Läheltä piti -tilanteet	0
☰ Henkilövahingon p...	0
☰ Omaisuusvahingon ...	0
☰ Asiakastyytymättö...	0
☰ Toimintahäiriön poi...	0
☰ Ympäristövahingon ...	0
☰ Tietosuojan poikke...	0
☰ Muu poikkeama	2
☰ Suljetut Auditoinnit	28
☰ Kaikki Auditoinnit	71
+ New queue	

KUVA 10. Auditointijonot.

Kuvassa 11 näkyy esimerkki yhden auditointijonon asetuksista. Asetukset on asetettu näyttämään kaikki avoimet auditoinnit, positiiviset palautteet, huomiot ja poikkeamat.

Name

Kaikki avoimet

Issues to show

More ▾ Type: All ▾ Avoin, In Progress, Reopened, ... ▾ Unresolved ▾ Label: All ▾ Order by Time to... ▾ ↑ [Advanced](#)

Columns

More ▾ Issue Type × Key × Status × Summary × Created × Assignee × Reporter × Sub-Tasks × Alkupäivä × Loppupäivä ×

KUVA 11. Esimerkki auditointijonon asetuksista.

4.7 Ylläpito

Ennen sisäisiä auditointeja sisäisten auditointien tietokanta tarkistetaan kohteitten, vastuitten ja muiden tarvittavien osien kannalta. Jirassa tarkastelu on yksinkertaista ja suoraviivaista, joten auditointikannan ylläpito on helpottunut.

Auditointikanta on myös uudistuksen jäljiltä helpompi esittää viranomaisille tarvittaessa. Myös ulkoiselle auditoijalle on helpompi raportoida ja näyttää sisäisten auditointien tuloksia. Raportit saadaan toimitettua myös yrityksen omistajalle ja ylimmälle johdolle Jiran avulla.

5 POHDINTA

Opinnäytetyö syntyi yrityksen tarpeesta, ja tarve on täytetty. Opinnäytetyön tavoitteena oli Särkänniemi Oy:n auditointiprosessin avustaminen siten, että se edesauttaa prosessin suoraviivaistamisessa ja muuttumaan sitä käyttäjäystävällisemmäksi auditoijille.

Auditointijärjestelmän uudistamisen seurauksena manuaalisen työn määrä vähentyi, sillä auditoinnin kirjaukset digitalisoituivat. Tämän ansiosta Tampereen Särkänniemi Oy:n työntekijöillä, jotka auditoivat, on enemmän aikaa käytettäväksi muuhun, kuten itse auditoitavien toimintojen huomioiden ym. tekemiseen.

Siirtyminen Talkkarista Jiraan auditointialustana sujui mutkitta, sillä Jira oli käyttäjille järjestelmänä tuttu. Tiedon selailtavuus, löydettävyyys, ja raportointi ovat myös helpottuneet. Auditointiprosessin työkalujen helppokäyttöisyys edistää sisäisten auditointien kirjaamista ja työn tehokkuutta. Opinnäytetyön tavoite on siis täytetty.

Työn tarkoituksena oli kehittää auditoinnin työkalu tehtävienhallintaohjelmisto Jiraan, ja hyödyntää sitä auditointien suunnittelussa, toteutuksessa, korjaavien toimenpiteiden suunnittelussa ja toteutuksessa, toiminnan valvonnassa ja seurannassa, raportoinnissa ylimmälle johdolle ja tarvittaessa viranomaisille.

Auditoinnin työkalu saatiin kehitettyä, ja sitä käytetään sisäisten auditointien prosessissa. Opinnäytetyön tarkoitus on siis myös täyttynyt. Viranomaisille on nyt helpompi osoittaa asioita sähköisestä kannasta tarvittaessa, ja arkistointi on varmistettua ja luokiteltua. Tämän lisäksi työn teossa saatiin kustannussäästöjä, sillä Tampereen Särkänniemi Oy:n sisäisiä auditointeja varten ei hankittu ulkoista järjestelmää, vaan tunnettu järjestelmä räätälöitiin tarkoitusta varten. Päästiin hyödyntämään viranomaisten ja VTT:n kanssa suunniteltua riskiperusteista luokittelujärjestelmää.

Sisäisistä auditoinneista on olemassa runsaasti lähteitä ja tekstiä, mutta kaikki ne perustuvat ISO-standardeihin, joten sisäisten auditointien rakennetta, ja sitä mitä

ne ovat, on miltei turha käsitellä muiden kuin edellä mainittujen standardien kannalta tällaisessa työssä. Jos aiheeseen haluaisi perehtyä standardeja syvällisemmin, voisi olla hyvä käsitellä niitä joltakin sellaiselta kantilta, johon on mahdollista vaikuttaa. Standardit ovat standardeja, ja niiden mukaan on toimittava, jos toimintaa sertifioi.

LÄHTEET

About Us. 2024. Atlassian. Verkkosivu. Viitattu 8.5.2024. <https://www.atlassian.com/company>

Akkreditoidut toimijat. n.d. FINAS. Verkkosivu. Viitattu 21.4.2024. <https://www.finas.fi/toimijat/Sivut/default.aspx#k=DNV#l=1035>

Arter, D., Cianfrani, C., West, J. 2012. How to audit the process-based QMS. 2. painos. Milwaukee, Wisconsin: ASQ Quality Press.

Chai, W., Gillis, A. 2021. What is Active Directory? TechTarget. Verkkosivu. Viitattu 19.5.2024. <https://www.techtarget.com/searchwindowsserver/definition/Active-Directory>

PDCA Cycle. N.d. American Society for Quality. Verkkosivu. Viitattu 12.5.2024. <https://asq.org/quality-resources/pdca-cycle>

PDCA-malli käytännössä. 2022. Arter. Verkkosivu. Viitattu 12.5.2024. <https://www.arter.fi/pdca-malli-kaytannossa-laadunhallinnan-kivijalkana/>

Roser, C. 2016. PDCA Circle Sequence. AALean GmbH. Verkkosivu. Viitattu 12.5.2024. <https://www.allaboutlean.com/a3-report-part-1/pdca-multi-loop/>

SFS-EN ISO 9000. 2015. Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset. Helsinki: Suomen Standardoimisliitto SFS. Viitattu 13.3.2024. Vaatii käyttöoikeuden. <https://online.sfs.fi/fi/index.html.stx>

SFS-EN ISO 9001. 2015. Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset. Helsinki: Suomen Standardoimisliitto SFS. Viitattu 2.3.2024. Vaatii käyttöoikeuden. <https://online.sfs.fi/fi/index.html.stx>

SFS-EN ISO 19011:2018. 2018. Johtamisjärjestelmän auditointiohjeet. Helsinki: Suomen Standardoimisliitto SFS. Viitattu 2.3.2024. Vaatii käyttöoikeuden. <https://online.sfs.fi/fi/index.html.stx>

Särkänniemi yrityksenä. 2023. Tampereen Särkänniemi Oy. Verkkosivu. Viitattu 31.3.2024. <https://sarkanniemi.fi/fi/sarkanniemi-yrityksena>