

Juhani Anttila
0400411635
juhani.anttila@telecon.fi

MUISTIO
23.1.2014

Mitä pitäisi tehdä suomalaisen laadun suhteen?

Yleisiä havaintojani:

- Julkisessa mediassa on ollut lähes päivittäin huolestuttavia uutisia suomalaisen laadun huonosta tilasta, mikä on ulottunut yli koko yhteiskunnan ja sen erilaisten liiketoiminta-alueiden ja organisaatioiden. Näistä olemme käyneet myös keskustelua Facebookissa.
- Erityisesti pienyrityksillä ja startupeilla on tietoinen ja ammattimainen laatuasioiden hyödyntäminen puutteellista tai olematonta. Kuitenkin näillä yrityksillä on merkittävä asema koko maan talouden kannalta. Niitä varten ei ole olemassa sopivia ja niiden tilanteisiin luonnollisia menettelyjä. Siitä seuraa että laadun suhteen ei tehdä mitään johdonmukaisesti ja määrätietoisesti, tai sitten yritys pakottautuu soveltamaan suurten organisaatioiden toimintatapoja, jotka eivät heille luonnollisella tavalla sovellu. Esimerkkejä yritystapauksista, jotka voivat olla koko maan talouden kannalta merkittäviä, löytyy paljon, esim. http://yle.fi/uutiset/lapinakyvia_nayttoja_ja_makkarankuoria_tiesitko_naista_menestyvista_suomalaisista_vientiyrityksista/7043702. Merkittävä haaste laatuammattilaisuudelle tällaisten innovatiivisten uusien yritysten kautta on uusien teknologioiden huomioon ottaminen sekä tuotteissa että prosesseissa. Tällaisia teknologioita ovat mm. informaatioteknologia (RFID, IoT, M2M, mobile payment, pilvitekknologia, Mashup, jne.), bioteknologia, nano- ja mikroteknologia, optinen teknologia, energiateknologia, robotiikka, 3D-printing, sosiaalinen teknologia (esim. hyvinvointitekknologia), jne. Näitä varten ei ole olemassa vielä sopivia laadunhallinnan ja laadunvarmistuksen menettelyjä. Monidisplinaarisia erityiskeinoja edellyttävät myös monitekknologiaratkaisut. Tuotantoprosessit uudistuvat radikaalisti <http://www.strategy-business.com/article/00240?pg=all>. Kaikki organisaatiot tulee ymmärtää palveluyrityksinä. Kuitenkin vielä tänä päivänä tuotanto- ja palveluorganisaatioita tarkastellaan laatutoimintojen kannalta erikseen.
- Pikahavaintojen perusteella laatuopetus on suomalaisissa oppilaitoksissa hyvin vähäistä ja pinnallista. Samoin on alan tutkimus korkeakouluissamme.
- Kaupallinen sertifiointitoiminta on lamaantunut aloitteellisuuden ja innovatiivisuuden organisaatioittemme laatutoiminnoissa. Se on saanut myös aikaan väärän painotuksen kansainvälisten ISO 9000 –standardien käytössä. Laatuajattelun yleisen sertifiointin korostaminen edustaa vanhakantaista laatuajattelua ja on merkinä organisaatioiden heikosta johtamisesta. Käsitteenä laatuajattelu poistettiin ISO 9000 –standardeista jo pari vuosikymmentä sitten, mutta edelleen sellaisia näkyy rakenneltavan erilaisissa organisaatioissa.
- Laatutoimintaan keskittyneet organisaatiot ja konsultit askartelevat vain yksittäisten tempuunaikeiden kanssa tai ovat tarkasteluissaan pinnallisia tai toiminta on hypeä (esim. sertifikaatit, laatu-palkinnot, excellence, sixsigma, lean, green lean, innovation, jne.). Organisaatioiden laatutoiminnan kokonaisuudesta nykyaikaisten liiketoimintaolosuhteiden mukaisesti ei olla kiinnostuneita.
- Viranomaistaho ja poliitikot eivät tunnu olevan paljoakaan tietoisia tai kiinnostuneita nykyaikaisesta ammattimaisesta laatutoiminnasta.
- Suomalaiset laatuasiantuntijat ovat hyvin passiivisia ja heikosti esillä kansainvälisissä yhteyksissä: <http://laatuseniorit.blogspot.fi/2012/04/suomalainen-laatuammattilaisuus-jasen.html>
- Laatuammattilaisten maine on huonontunut ja osaaminen näivettynyt. Laatuammattilaisuus ja laatuammattilaiset nähdään ikävinä ja organisaatioiden toimintaa häiritsevinä, mikä ei voi johtua mistään muusta kuin meidän omasta toiminnastamme. https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=503245683123294&id=184230155024850
- Kuitenkin perinteiset ja keskeiset laadunhallinnan ja laadunvarmistuksen peruseriaatteet, -käsitteet ja –menettelyt ovat edelleenkin nykyisessä toimintaympäristössämme täysin päteviä.

Näiden yleishavaintojen perusteella voin tehdä johtopäätökset, että:

- Suomessa pitäisi juuri nyt laajasti ottaa lähtökohdaksi laatutoiminnan arvostetut perusteet, ja lähteä kehitystä toteuttamaan niiden pohjalta. Marginaalitoiminnoista ja rönsyilyistä (esim.

laatupalkintokilpailuista ja innovaatiokilpailuista), vaikka ne mukavia askarteluaiheita ovatkin, tulisi tässä vaiheessa pitäytyä, ja voimat tulisi keskittää Juranin mukaan ”vital few” – laatuaiheisiin, jotka ovat koko maan kannalta merkittäviä. Tässä tilanteessa, missä nyt olemme maassa laadun suhteen, on niitä merkittäviäkin asioita jo niin paljon, että niitäkään ei voida olevilla resursseillamme hoitaa, vaan pitäisi keskittyä vain kaikkein oleellisimpiin, mikä puolestaan edellyttää vakavaa harkintaa ja priorisointia.

- suomalaisissa organisaatioissa pitäisi ymmärtää laatuaihe kokonaisvaltaisesti integroituneena kunkin organisaation liiketoimintaan (= ”Quality Integration”). Pitäisi luoda – ja toteuttaa käytännön yrityksiin – suomalainen ylivertainen toteutusmalli ja sille myös kansainvälinen tietoisuus ja arvostus. Mallin tulisi kattaa sekä laadunhallinta (quality management) että laadunvarmistus (quality assurance) yleisesti hyväksytyin kansainvälisen käsitteistön mukaisesti. Differentioituminen on paras periaate suomalaisen laadun esille tuomiseksi muiden seuraamisen sijasta. Se olisi linjassa myös yleisemminkin bisnessuuntautumisen kanssa Suomessa.
- suomalaisissa organisaatioissa pitäisi ennen kaikkea paneutua yksinkertaisella tavalla laadun ja laadunhallinnan perusteisiin. Tätä varten tarvittaisiin laadunhallinnan innovaatioita (erityisesti disruptiivisia innovaatioita) sekä eri alojen ja organisaatiokokojen edelläkävijäorganisaatioita. Esimerkiksi kolmannen osapuolen sertifioinnin rinnalle pitäisi kehittää uusia innovatiivisia sekä vaikuttavampia ja tehokkaampia vaihtoehtoja.
- laatuammattilaisten osaaminen ja arvostus tulisi nostaa tärkeäksi aiheeksi ammattialueemme kohentamisessa, mitä ei kuitenkaan voi toteuttaa vain pinnallisilla, suppeilla tai lyhytaikaisilla toimenpiteillä. Erityisesti arvostusta pitäisi saada liiketoimintaihmissa parissa. Tämä on koko laatu-disipliinin kehittämistä ja –ammattikunnan edunvalvontaa.
- suomalaisten laatuammattilaisten tulisi aktivoitua osallistumaan kansainvälisesti ja sitä tulisi näyttävästi tukea ja arvostaa.
- erityisesti painopistealueena tulisivat olla pienet ja keskisuuret yritykset – mukaan lukien startupit – sekä keskeiset julkiset organisaatiot (esim. terveydenhoito, vanhusten hoito ja koulutus). Erityisesti pienyritykset ovat suurena haasteena, koska heille sopivia ja myös sellaisia organisaatioita aidosti kiinnostavia laatumenettelyjä ei ole olemassa. Myös jotkut isot alat ovat olleet laatuongelmissa (esim. rakennusala ja IT-bisnes), jotka kaipaivat vaikuttavia ja tehokkaita laaturatkaisuja.

ASQn globaalia laatututkimusta on käsitelty laajalti julkisessa mediassa vaikkakin pääasiallisesti vain laatuaihetta vain pinnallisesti tuntevien viestintäihmissä toimesta. Laatuseniorien kokouksessa aiheita käsiteltiin varsin syvällisesti ja hyvällä osanotolla lähinnä tutkimuksen joidenkin tulosten kannalta, vaikkakaan siellä esille tulleet näkemykset eivät ole päässeet laajalti julkisuuteen. Yleisenä johtopäätöksenä oli, että ko. tutkimukseen ei kannata kovinkaan paljoa referoida, koska sen perusta ja tulokset ovat niin epämääräiset. Tutkimustahan referoitiin laatuseniorien kokouksessa nimellä ”hömppätutkimus”. Tätä käsitystä vahvistaa myös se, kun myöhemmin saimme myös nähtäväksi kysymykset, joilla tutkimus tehtiin. Ihmettyttää, että Laatu keskus ei ollut ottanut jämäkkää kantaa ennen tutkimuksen toteuttamista, vaikka se oli osaltaan siinä kumppanina ja myös maksajana varsin suurella summalla. Jos vaikuttaa ei voida tai sitä ei osata, pitäisi jättäytyä pois tällaisista tutkimuksista. Ei pidä ryhtyä ”tutkimuksiin, jos ei haluta soveltaa tutkimuksellisia peruseriaatteita. Sellainen on tiedettä, minkä välttämistä ei sovi pitää selityksenä kelvottomille selvityksille.

<http://www.aka.fi/fi/T/Kysytyt-kysymykset/Mita-tiede-on/>. Erityisesti laatututkimuksissa pitäisi edellyttää tutkimuksen laatua, mikä ei välttämättä tarkoita vaikeatajuista tieteellisyyttä. Voisi olla paikallaan laatuasiantuntijoiden toimesta pohtia laadukkaan tutkimuksen kriteerejä, koska aihe on noussut yleisemminkin esille akateemisten tutkimusten osalta.

<http://www.taloussanomat.fi/media/2013/11/12/tutkimukseksi-naamioitu-homppa-leviaa-helposti/201315636/135>

Laatuseniorien kommentteja ASQn tutkimuksesta sekä siihen liittyneistä keskusteluista suomalaisen laadun kehittämisen suhteen on laajat kirjaukset blogissamme:

- <http://laatuseniorit.blogspot.fi/2013/10/suomi-laatututkimuksessa-keskustelu.html#c5958717694020877597>
- <http://laatuseniorit.blogspot.fi/2013/10/markun-mietteita-20131010.html>
- <http://laatuseniorit.blogspot.fi/2013/12/laatu-kehittamaan-koulutustilannetta.html>
- <http://laatuseniorit.blogspot.fi/2013/09/keskustelua-suomen-laadusta-syyskuussa.html>

Omaa näkemystäni ASQn tutkimuksesta ja sen suhteen tehtäviä toimenpiteitä olen esittänyt muistiossani:

- <http://www.slideshare.net/juhanianttila/as-qn-tutkimus-juhanin-kommentteja>

Vaikka tutkimusta ja sen tuloksia ei kannata kovin vakavasti ottaa, niin jotain merkittävää sen perusteella voi sanoa. Em. muistioni perusteella voidaan todeta, että

- suomalaisissa organisaatioissa ei tunnu olevan kokonaisvaltaista laadunhallinnan viitekehystä, vaikka jokaisella olemassa olevalla organisaatiolla on aina jonkinlainen koko organisaation kattava tapa johtaa liiketoimintaa ja myös hallita sen osa-alueita, kuten laatua.
- suomalaiset organisaatiot eivät osaa tuoda esille, mitä heillä tehdään laadunhallinnan suhteen, vaikka jokaisessa organisaatiossa on aina vähintäänkin jotain tehty asian suhteen.

Nämä aiheet tulisi olla merkittävänä kiinnostuksen kohteena suomalaisen laatu toiminnan kehittämisessä.

Omia yleisiä näkemyksiäni sen suhteen, mitä Suomessa pitäisi tehdä laadun hyväksi, olen esittänyt alustuksessani, jonka pidin laatuseniorien kokouksessa 28.11.2013 erityisesti laatuseniorien näkökulmasta, ja josta myös käytiin keskustelua:

<http://laatuseniorit.blogspot.fi/2013/11/laatuseniorit-suomalaisen-laadun.html>

Tässä esityksessäni minulla oli seuraavat lähtökysymykset:

1. Mikä on käsityksemme nykytilasta? Meillä mitä ilmeisimmin ei ole selkeää yhteistä näkemystä, vaan lukematon määrä erilaisia mielipiteitä.
2. Mikä on tavoitteemme tai visiomme, jota kohden haluamme suuntautua ja edetä? Keiden tavoitteiden mukaan pitäisi edetä?
3. Minkä toimijan näkökulmasta asiaa tarkastellaan? Passiivin sijasta pitäisi tarkastella asiaa sellaisen aktiivin subjektin kannalta, jonka resursseihin meillä (laatusenioreilla?) on vaikuttamishalua ja -voimaa.

Oleellisina kommentteina näihin kysymyksiin esitin seuraavaa:

- a) Pohtiminen aihetta yleisesti koko Suomen kannalta on liian yleistä eikä johda mihinkään. Koko Suomen laatu toimintaa ei voi mikään yksittäinen instanssi johtaa. Yhteiskuntamme muodostuu lukemattomien itsenäisesti toimivien ja itsenäisesti johdettujen organisaatioiden verkosta. Sen sijaan yksittäisten laatualueelle omistautuneiden organisaatioiden pitäisi pohtia asiaa omasta näkökulmastaan, miten he voisivat itse omilla resursseillaan vaikuttaa tilanteeseen edistävasti. Myös tehokas yhteistoiminta näiden organisaatioiden kesken olisi toivottavaa kilpailun sijasta.
- b) Suomessa on monenlaisia organisaatioita eikä ole mitään tyypillistä organisaatiota. Meillä ei ole koko Suomea koskevaa tutkimusaineistoa eikä todellista case-organisaatiota tarkasteltavaksi.
- c) Laatuseniorit eivät voi tarkastella aihetta laatu keskuksen kannalta, koska me emme edusta laatu keskusta, emmekä ole vastuussa Laatu keskuksen toiminnasta. Tähän asti meidän ajatuksiamme ja ehdotuksiamme ei ole paljoakaan otettu huomioon Laatu keskuksessa. Tästä on esimerkkinä:
 - o jo muutama vuosi sitten tekemämme katselmus Laatu keskuksen silloisesta laatu agendasta <http://laatuseniorit.blogspot.fi/2009/09/kansallisen-laatuagendan-katselmointi.html> ja
 - o vajaa vuosi sitten esittämämme ajatukset Laatu keskuksen toiminnan suuntaamisesta <http://laatuseniorit.blogspot.fi/2013/03/laatu-laatu yhdistysta-ja-organisaation.html> ja http://laatuseniorit.blogspot.fi/2013/02/qua-vadis-laatu keskus_28.html
- d) Aihetta voimme pohdiskella metodologisesti ja oppikirjamaisesti. Tällöin voisi syntyä useita erilaisia ratkaisumalleja - mikä sinällään ei ole mikään paha asia. Tällaisia aiheita toin esille em. esityksessäni.
- e) Ainoa toimijan näkökulma, josta voimme aihetta tarkastella, on laatuseniorien oma toiminta. Sen osalta meidän on valta sanoa, mitä me haluamme tehdä asian hyväksi. Ja silloin myös tiedämme, mitä ovat meidän omat varsin rajalliset resurssimme ja mahdollisuutemme toteuttaa ajatuksiamme. Meillä on kuitenkin kaikilla laatuseniorien jäsenillä pitkäaikaista käytännön kokemusta laadun toteuttamisesta erilaisissa organisaatioissa. Lisäksi meillä on kaikilla merkittävät verkostot, joiden kautta voisimme vaikuttaa.

Laatuseniorien toiminnan kannalta on oleellista, että emme ryhmänä lähde ajamaan vain jonkin yksittäisen jäsenemme ajatuksia, vaan meidän tulisi löytää yhteinen näkemys, mitä lähdemme tekemään. Tähän mennessä on tullut esille vain yksi aihe, suomalaisten korkeakoulujen laatukoulutuksen tilan selvittäminen, jota on sovittu tehtäväksi yhdessä Laatuokeskuksen ja SFSn laadunhallinnan standardisoimiskomitean SFS/TK 105 kanssa.

Omasta mielestäni koulutuksen selvittäminen on hyvä aloittaa korkeakoulutasolla ja samalla yhdistäen siihen myös alalla tehtävä tutkimustoiminta. Tämän lisäksi tarkasteluun tulisi ottaa myös alemman tason koulutuslaitokset aina peruskoulun tasolle asti sekä myös organisaatiokohtaiset laatukoulutukset. Myös oleellinen näkökulma sen lisäksi, että tarkastellaan mitä laadusta opetetaan, on kysymys opetuksen ja oppimisen laadusta. Tätä aihetta olen käsitellyt laajasti viimeaikaisissa esitelmissäni niin Suomessa kuin ulkomaillakin: <http://www.slideshare.net/juhanianttila/mohammedia2013-anttila>. Tähän sisältyy oleellisena aiheena laatuaiheen opettaminen ja oppiminen organisaatioiden sisällä, koska sillä on välitön vaikutus siihen, miten laatu toiminta edistyy ko. organisaatioissa. Asia on hyvin analoginen myös toisten johtamisen erityisalueiden, kuten esimerkiksi tietoturvallisuuden hallinnan kanssa: <http://www.qualityintegration.biz/LasVegas.html>

Tilanne suomalaisen laadun suhteen organisaatioissamme tänään ei ole millään tavoin tarkasteltuna hyvä tai edes hyväksyttävissä oleva. Tähän tilanteeseen ei ole tultu hetkessä, vaan siihen on ajauduttu pidemmän ajan puitteissa. Tilanteesta pois pääsemiseksi tarvitaan radikaaleja ja pitkäjänteisiä toimenpiteitä kehityssuuntauksen muuttamiseksi. Erityisen vaarallista ja vahingollista olisi tarjota entistä enemmän niitä keinoja, joilla tähän tilanteeseen on jouduttu, "Plus ca change, plus c'est la même chose". Niinistön sanoja referoiden "Meidän on jatkuvasti asetettava itsellemme uusia kysymyksiä ja kyseenalaistettava totuttuja teesejä. ... On luotava uutta, mutta on myös purettava vanhaa, pysyväksikin luultua."

Yksittäisiä asiaan liittyviä kommentteja:

- Nykyaikaisella laatuammattilaisuudella on sadan vuoden kehityshistoria. Sitä pitäisi arvostaa, mutta myös edelleen kehittää, mikä erityisesti tapahtuu alan omien innovaatioiden, tutkimuksen ja käytännön soveltamisen kautta. Laatuammattilaisuus pysyy vahvana ja myös kiinnostavana jos se voi näyttää olevan elävä tietämisen ja osaamisen ammattialue, disipliini, organisaatioiden liiketoiminnan kehittämisessä. Laadun ammattimaisen osaamisen kannalta merkittävä asia on, että laadun osaaminen kehittyy omalla disiplinaarillaan eikä sekoitu tai sulaudu muihin osaamisalueisiin esimerkiksi yleisen organisaatiojohtamisen ja innovaatiotoiminnan disiplineihin, joita varten on olemassa omat perinteiset ammattikuntansa ja myös esimerkiksi Suomessa omat yhdistyksensä. Kuitenkin on tärkeää, että laitudisipliini ei eristäydy, vaan on tasaveroisessa interaktiossa muiden disipliinien kanssa. Tähän on olemassa jopa standardisoituneita keinoja. Erityisen merkittävää olisi tehdä yhteistyötä niiden johtamisen erityisalueiden kanssa, joita varten on olemassa kansainvälisiä hallintajärjestelmästandardeja ja joita organisaatioissa sovelletaan rinnakkain. Tällä alueella laatuammattilaiset voisivat suorastaan ottaa erityisaseman, koska kaikkien erityiskysymysten soveltamiseksi organisaatioissa tarvitaan laadukasta johtamista, mikä on juuri käsitteen quality management perimmäinen tarkoitus.
- Kun laatu yleisesti tunnustettuna käsitteenä organisaatiotasolla tarkoittaa sitä, "missä määrin täytämme kaikkien sidosryhmiemme tarpeita ja odotuksia", on oleellista, että erityisesti jokaisen organisaation näkökulmasta pyritään tunnistamaan kunkin yksittäisen organisaation sidosryhmät ja niiden tarpeet ja odotukset. Näitä ei voi yleisesti määrittellä. Sitten on tietysti kunkin organisaation oma strateginen päätös vastata siitä, "missä määrin ...".
- Millä keinoin organisaatioissa laadunhallinnan kehittämisessä pitäisi edetä, ei pidä lähteä kyselemään yritysjohtajilta tai hallintoviranomaisilta, koska he eivät sitä tiedä tai voivat suorastaan antaa väärää vastauksia. Tässä tulee esille asiantuntijoiden tietämys ja osaaminen ja kyvyt toimia tehokkaasti yhdessä organisaatioiden bisnesvastaavien kanssa.
- Minkään erityisen oppirakenteen, kuten esimerkiksi ISO 9000 –järjestelmän, ekseleensimallin, TQMn, SixSigman, leanin, tms., mukaisesti ei pitäisi lähteä rakentamaan mitään koko organisaation kattavaa laadunhallintatoteutusta. Kaikkia em. oppeja voi luonnollisesti hyödyntää työkaluina, mutta työkalujen ei pitäisi johtaa kehitystä.
- Laatupalkintotoiminta on tulemassa samaan kehitysvaiheeseen kuin sertifiointikin, jossa siitä ei enää ole todellista hyötyä organisaatioille kuin koko yhteiskunnallekaan. Laatupalkinnot tarkoittavat vain jäävuoren huippua. Laatupalkintojen merkityksestä on myös kyseenalaisia tutkimuksia, ks. esim. <https://www.facebook.com/juhani.anttila.1/posts/540065462694644>. Ei

voida myöskään välttämättä sanoa, että lautupalkintoja voittanut organisaatio olisi parempi kuin organisaatio, jolla ei ole sellaisia palkintoja (esimerkkeinä ovat mm. StoraEnso ja UPM). Kuitenkin itsearvioinneilla ja sisäisillä auditoinneilla on edelleen tärkeä asema laadunhallinnan menettelyinä, ja niiden merkitystä pitäisi korostaa ja menettelyjä kehittää entistä vaikuttavammiksi ja tehokkaimmiksi. Ekselenssimallit (lautupalkintokriteerit) soveltuvat erinomaisesti itsearviointeihin. Erityisesti Malcolm Baldrige –kriteeristö on ylivoimainen vastaavaan eurooppalaiseen EFQM-kriteeristöön verrattuna. Suomessa pitäisi erityisesti irrottautua EFQM-sidoksista, jonka kriteeristö on vain yksi työkalu ja organisaationa EFQM on vain yksittäinen konsultointi- ja koulutusorganisaatio. Organisaatioiden sisäinen itsearviointi on tavoitteeltaan ja menettelynä hyvin erilainen verrattuna lautupalkintoarviointiin. Nuo mallit ovat erityisesti arviointityökaluja, mutta eivät ole sopivia toteutusmalleja organisaatioiden johtamiseen, mikä täytyy aina tehdä organisaatiokohtaisesti.

- Kaikille organisaatioille pitäisi luoda yksinkertainen, vaivaton ja kiinnostava tapa lähteä liikkeelle systemaattiseen laadunhallinnan kehittämiseen, jota he voisivat itse omaaloitteisesti toteuttaa ja josta voi tarpeen mukaisesti edetä joustavasti eri tasoille. Olen tällaista varten esittänyt Facebookissa omia ajatuksiani: <https://www.facebook.com/juhani.anttila.1/posts/10151841087038940>
- Pidemmälle edistyessään organisaatioiden pitäisi erityisesti paneutua laadunhallinnan integrointiin liiketoimintaan ("Quality integration"), missä kaikkein keskeisimpänä aiheena on organisaation liiketoimintaprosessien hallinta. Olen tätä aihetta tutkinut, kehittänyt ja soveltanut eri näkökulmista jo parin vuosikymmenen ajan, ja jatkan sitä edelleenkin myös Kari Jussilan (Aalto yliopisto) kanssa: <http://www.qualityintegration.biz/news.html>
- Laatuyhdistyksen tulisi olla Suomessa johtava asiantuntijayhteisö suomalaisen laadun laaja-alaiseksi ja syvälliseksi edistämiseksi. Laatuyhdistyksen toimistona laatukeskuksen ei pitäisi keskittyä omiin liiketoimintaintresseihin, vaan sen tulisi edesauttaa laatuyhdistyksen tarkoituksia eikä pelkästään vain jäsenistönsä vaan koko Suomen kaikkien toimijoiden osalta. Tässä pitäisi korostua avoimuus, ammatillisten henkilöjäsenten vapaaehtoinen aktiivisuus sekä kaikkien aineistojen vapaa hyödynnettävyys creative commons –periaatteiden (<http://creativecommons.fi/>), esimerkiksi creative commons 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/deed.fi>), mukaisesti. Tällä hetkellä laatukeskus on harhautunut laadun ammattialueen ytimestä muille alueille ja keskittynyt koko maan laadun kehittämisen kannalta marginaalisiin kysymyksiin ja tapahtumiin. Se mitä tämän hetken maan tilanteen kannalta tarvitaan on palautuminen perusteisiin ja niiden saaminen toteutetuiksi laaja-alaisesti organisaatioissamme ja näiden ratkaisujen innovatiiviseen kehittämiseen ja soveltamiseen.

Lopuksi

Laadun toteuttaminen ja sen jatkuva kehittäminen, jossa ei voi koskaan missään organisaatiossa tulla valmiiksi, voidaan toteuttaa vain systemaattisella ja kokonaisvaltaisella laadunhallinnalla ottamalla huomioon liiketoiminnan realiteetit ja tarpeet. Tässä voitaisiin vapaasti mukaillen lainata akateemikko Rolf Nevanlinnan sanoja: "Millään ulkoisilla järjestelyillä ei voi muuksi muuttaa tosiasiaa, että työn menestys perimmältään riippuu toiminnan johtajien ja työntekijöiden harrastuksesta, taidosta ja hyvästä yhteistoiminnasta."