



PIA KAUMA, TOIMITUSJOHTAJA, LAATUKESKUS EXCELLENCE FINLAND

## Osaaminen, innostus ja oikea asenne **tekevät laadun**

Olen toiminut Laatukeskuksen toimitusjohtajana nyt viisi vuotta. Tänä aikana on maailmantalous mennyt vuoristorataa. Kun firmoilla oli pitkään pyyhkinyt todella hyvin, oli helppoa tuudittautua ajatukseen, että kaikki jatkuu mallikkaasti maailman tappiin asti.

Mutta mitä tapahtui? Pari vuotta sitten bisnes loppuikin kuin seinään. Ja vaikka nyt näyttää siltä, että käänne positiiviseen on edelleen totta, mistä tiedämme, kuinka kauan trendi jatkuu. Miten voimme nähdä tulevaisuuteen ja toimia laadukkaasti, kun huomenna kaikki voi olla toisin?

Oma vastaukseni on, että emme voi toimia laadukkaasti ainaakaan jämähtämällä vanhoihin toimintatapoihin ja jäämällä paikoillemme. Ne organisaatiot, jotka koko ajan kehittävät toimintaansa, ovat ketterimpiä reagoimaan ympäröivän maailman muutoksiin. Sen vuoksi etenkin johdon on oltava koko ajan valppaana ja seurattava, mitä maailmalla tapahtuu. Oma visio on pidettävä kirkkaana kaiken meitä ympäröivän tietotulvan keskellä.

Yrityksen tai julkisyhteisön laadukulttuuri lähteekin ylimmästä johdosta. Juuri toimitus- ja pääjohtajien on näytettävä esimerkkiä. Laadukas työskentely kumpuaa arkisista, käytännönläheisistä asioista. Miten suhtaudun työntekijöihin, miten annan palautetta ja miten toimin hankalan asiakkaan kanssa? Ja monelle se kaikkein vaikein: miten valmis olen itse ottamaan vastaan kritiikkiä ja kehittymään paremmaksi esimieheksi?



**“Laadukas  
työkulttuuri  
kumpuaa arkisista,  
käytännönläheisistä  
asioista.”**

Minulta kysytään usein, onko laadun tekeminen edelleen samaa kuin 1990-luvulla. Silloinhan laatu tarkoitti muun muassa sitä, että kieli vyön alla päivitettiin monisatasivuisia laatukäsikirjoja vielä yömyöhään, kun auditoija oli aamulla tulossa. Toimistolta sitten passitettiin asiakaskäynnille tai muuten vain pois jaloista ne henkilöt, jotka eivät olisi osanneet vastata auditoijan kysymyksiin.

Laatutyö ei – onneksi – ole enää samaa kuin parikymmentä vuotta sitten. Nyt olemme käytännönläheisempiä. Dokumentointi ei ole enää pääroolissa, ja laatukäsikirjatkin ovat menneet verkkoon. Tällä hetkellä puhumme prosessien virtaviivaistamisesta ja siitä, miten saisimme vähennettyä hukkaa, kun samat asiat pitää tehdä moneen kertaan. Nyt puhumme myös toimitus- ja tilausketjujen sekä kumppanusverkostojen kehittämisestä. Myös työhyvinvointi, ihmisten johtaminen ja innovaatiot ovat esillä enemmän kuin koskaan aikaisemmin.

Jos tuntuu siltä, että oman organisaation kehittämistyö on urautunut samoille laduille liian pitkäksi aikaa, kannattaa lähestymistapaa vaihtaa. Uusi näkökulma voi löytyä vaikka vain kyselemällä ja kuuntelemalla, mikä ihmiset saa syyttämään. Laadukas lopputulos, kannattava bisnes ja kasvu kun eivät synny ilman osaavia, sitoutuneita ja ennen kaikkea innostuneita ihmisiä. ■