



Kari Leppälä

Kirkastettu laatu

Keskusteluja olennaisesta

Kirkastettu laatu

"Tämä on kaikkien laivojen kuningas! Ja jos on totta, että suunnittelija luottaa laivaansa enemmän kuin rakentaja ja rakentaja enemmän kuin kapteeni, niin voitte käsittää miten ehdottomasti minä luotan Nautilukseen, sillä olen yhtäaikaa kapteeni, rakentaja ja suunnittelija!" Kapteeni Nemon kaudonopeisuus oli mukaansatempaavaa; hänen silmänsä säihkyivät ja koko olemus oli kuin kirkastunut.

Jules Verne: Sukelluslaivalla maapallon ympäri (1872).

Kari Leppälä

Kirkastettu laatu

Keskusteluja olennaisesta

© 2017 Leppälä, Kari

Kustantaja: BoD – Books on Demand, Helsinki, Suomi

Valmistaja: BoD – Books on Demand, Norderstedt, Saksa

ISBN: 978-951-568-358-8

Sisällysluettelo

Ensimmäinen keskustelu, joka selittää, mistä on kysymys.....	7
Toinen keskustelu tapahtuu filosofin puutarhassa.....	17
Kolmas keskustelu, jossa kohtaamme laadun samurait.....	49
Neljäs keskustelu suuntaa katseemme kohti tähtiä.....	75
Viides keskustelu, jossa yksinkertainen on kaunista ja hyvää.....	109
Kuudes keskustelu pohtii johtamista ja kontrollia.....	119
Seitsemäs keskustelu vie tiedon ja tieteen maailmaan.....	169
Kahdeksas keskustelu, jossa kohtaamme esineet ja muodot.....	195
Totuus laadusta - vihdoinkin!.....	225
Zen ja moottoripyörät.....	226
Laatu on hyvää.....	234
Laadun maailmat.....	239
Kiitokset.....	249
Viitteet ja lähteet.....	251
Hakemisto.....	255

Ensimmäinen keskustelu, joka selittää, mistä on kysymys

Kirjakaupan kahvilassa vallitsi innostunut puheensorina. Pöydissä istui kirjailijoita, kirjojen ystäviä ja japanilaisia turisteja. Mustiin mekkoihin ja valkoisiin pikku essuihin pukeutuneet tarjoilijattaret pyörähtelivät sulavasti pöytien välissä. Protagones istui pienen pöydän ääressä minua vastapäätä ja siemaili kahvikupistaan mietteliään näköisenä. Sitten hän laski sen asetilille, nojautui taaksepäin mukavassa Alvar Aallon suunnittelemassa tuolissa, laittoi sormenpäät vastakkain ja kysyi huolettomasti:

– Entä mitä sinä puuhailet nykyään?

– Olen ajatellut kirjoittaa kirjan laadusta. Sen nimeksi tulee ”Kirkastettu laatu”.

– Niinkö? Nimi on aika ... sanoisinko ... häikäisevä. Aiot varmaan luoda kirkkaan vision laadusta. Sinähän tietysti insinöörinä tunnet sen alan perin pohjin. Mutta tuskin siitä kuitenkaan tulee aivan tavallinen bisneskirja. Vai oletko ajatellut jotain muuta? Ehkä jotain sen tapaista kuin *Zen ja moottoripyörän kunnossapito*?

– En ollut kyllä ajatellut *sellaista* laatukirjaa¹. Mutta nyt kun mainitsit tuon kirjan, en tietenkään voi myöskään ohittaa sitä. Hyvä pointti.

1 Pirsig (1986)

– No kerro lisää. Varmaan jokin asia on vaivannut sinua. Maailma on rikki, ja haluat korjata sen – tai edes tämän yhden puolen maailmaa.

– Niin se on. Minussa on tosiaan maailmanparantajan vikaa. Juuri siksi minä varmaan olen halunnut kouluttaa ihmisiä ja kirjoittaa ohjeita, käsikirjoja, oppikirjoja, tietokirjoja ja ties mitä muuta. Ja varmaan minä olen samasta syystä ruvennut aikanaan laatuhommiin. Siinähan on oikeastaan ajatuksena se, että jokin asia ei ole aivan kohdallaan. Ja sitten selvitetään asiaa ja koetetaan saada se kuntoon. Maailmanparantajan työtä tosiaan. Eikä sillä saralla työ lopu.

– No eikö asia sitten ole selvä? Sinähän olet selvästi sisimmässäsi onnellinen laatuguru. Juuri omimmalla alallasi. Siitä vain kirjaa kirjoittamaan ja onnellisuutta levittämään!

– Voi kun asia olisikin noin yksinkertainen. Mutta ei. Kun ajattelen laatua, en todellakaan osaa olla onnellinen, en ainakaan kovin luontevalla tavalla! Ja tuskinpa maailmaa yhden kirjan kirjoittamisella muutetaan!

– Hetkinen vain! Nyt olet kyllä puhunut itsesi pussiin. Haluat kirjoittaa kirjan, etkä usko että siinä on mitään ideaa. Tämä sinun pitää kyllä selittää minulle.

– No hyvä. Voisin aloittaa kuvaamalla sitä, miltä minusta tuntuu. Minua vaivaa tässä asiassa vuosien aikana jatkuvasti lisääntynyt epämukavuuden tunne. Tämä tunne ilmenee yleensä välittömästi, kun kerron ihmisille, että olen toiminut laatupäällikkönä, tai että voin antaa eri asteista laatukoulutusta, tai että teen laatujärjestelmien kehitystyötä. Seurauksena on peitelty reaktio, kulmakarvojen hienoinen kohoaminen, tuskin havaittava oudoksunta. Mutta paljon selvemmin näen tämän saman reaktion ihmisten kasvoilla, kun olen aloittamassa laatukoulutusta tai laatutyöhön kuuluvaa auditointikokousta. Ihmiset ovat tulleet paikalle, koska heidän on pakko tulla. Ja minä olen siinä outo muukalainen, edustan *niitä*, olen osa byrokraattien pirullista salaliittoa. Tietysti yritän siinä tilaisuudessa hälventää tätä tunnetta epämuodollisella esiintymisellä ja huumorilla – ja tietysti ennen kaikkea sisällön kautta – sitä ei sovi unohtaa. Onneksi en ole koskaan ol-

lut virallinen laatusertifioija. Siinä kun on ihan pakko olla kamilan vakavissaan.

– Laadusta ei siis sinun mielestäsi pidetä! Onkohan asia todella noin? Toisaalta laadustahan puhutaan myös hirveän myönteisesti. Se voi olla tärkeä osa yrityksen tai jonkun julkisen laitoksen imagoa, ja se merkitsee ainutlaatuisia ja houkuttelevia tuotteita. Usein ihmiset myös ajattelevat, että on olemassa erityinen suomalainen laatu. Ja se rinnastetaan jollain lailla myös suomalaiseen muotoiluun.

– On se näinkin. Missään tapauksessa en kiistä tätä myönteistä puolta. Päin vastoin, haluan tuoda laadun olennaiset hyveet kirkastettuna esiin, puhdistaa sen siihen liitetystä turhasta roinasta. Varmaan minä olen kokenut työni takia tämän negatiivisen puolen voimakkaammin kuin joku ulkopuolinen. Laadun vieroksunta on oikeastaan byrokratiavihaa, ja sehän on hyvinkin ymmärrettävää. Vaikka joskus sillä myös peitellään laiskuutta ja laiminlyöntejä.

– Oletkohan sinä tässä hieman yliherkkä. Varmaan useimmat asiantuntijat kokevat samanlaisia tuntemuksia. Kuten juristit, opettajat, tiedemiehet tai lääkärit. Muistan lukeneeni, että sosiologit ovat jo pitkään puhuneet profession kriisistä. Kun teollinen yhteiskunta on kypsynyt ja vakiintunut, koulutukseen ja ammatinimikkeeseen perustuva auktoriteettiasema on heikentynyt. Ja sosiaalinen media on tietysti vain vahvistanut tätä ilmiötä, vienyt sen suorastaan uudelle tasolle. Arvostus ei enää lankea automaattisesti tai itsestään selvästi. Pikemminkin asiantuntijan on ansaittava se uudelleen jokaisessa kohtaamisessa asiakkaiden tai median kanssa.

– Tuo oli hirveän hyvin sanottu. Kyllä minä ymmärrän, ja hyväksynkin sen ilman muuta. Epäily on terve asenne, niin asiantuntijoilla, kuin – hienosti sanottuna – ”heidän vallankäyttönsä kohteilla”. Halusin kuitenkin lähteä liikkeelle tästä tunneasiasta, tunnehan on kovin usein sekä toiminnan että ajattelun taustalla. Mutta nyt otan esiin toisenlaisen eli käytännöllisen näkökulman. Nuorena teollisuusinsinöörinä 1970-luvulla minulla oli sellainen tunne, että laatu on jotain sellaista, minkä jotkut muut hoitavat. Se ei suoraan kosketanut minua. Vaikka tehtäväni oli suunnitte-

lu ja tuotekehitys, laatu oli käsitteenä minulle etäinen. Tietenkin tehtaallamme oli laatuinsinööri, mutta hänen työnsä näytti minusta ongelmakeskeiseltä. Hän ratkoi käytännön työssä ilmenneitä akuutteja ongelmia, joita esiintyi lähinnä tuotannossa.

Uskoisin, että tämä oma varhainen kokemukseni laatuasioista on aika saman tapainen kuin useimmilla teollisuuden piirissä on ollut – ja on vieläkin. On tietysti selvää, että vuosikymmenien kuluessa laatutietoisuus on lisääntynyt. Uskoisin, että nykyään lähes jokainen teollisuudessa tai suuressa organisaatiossa työskentelevä on jollain tavalla mukana järjestetyssä laatutoiminnassa. Mutta siitä huolimatta myös he kokevat, että laatu on jotain, josta joku muu huolehtii.

Minun kohdallani sana ”laatu” ei siis pitkään aikaan kuulunut sanavarastooni, eikä se kummitellut edes ajatuksissani. Seitsemän vuoden aikana tehtaan laatuorganisaatio ei millään lailla puuttanut toimintaani, sain olla täysin rauhassa. Mutta olisi aivan väärin antaa sellainen kuva, että en lainkaan olisi piitannut työni tulokista tai siitä, mihin ne vaikuttivat. Pysin tekemään työni huolellisesti, yritin välttää virheitä, kehitin työtapojani, ja yritin pitää asiakkaat tyytyväisinä. Ellei se kuulostaisi niin naurettavan korkealentoiselta, luonnehtisin tällaista vaistomaista laatutietoisuutta eettiseksi ammattiasenteeksi. Enkä suinkaan sano, että olin ainoa, joka ajatteli näin. Tunnistin tämän asenteen myös muissa suunnittelutiimini jäsenissä. Kirjani perimmäiseksi tavoitteeksi voisin asettaa, että pyrin edistämään tällaisen luonnollisen laatusuhteen syntymistä ja vahvistumista. Meidän on opittava pois laadusta, puhuttava laatu olemattomiin, jotta pääsisimme lähelle sen olemusta.

Protagones löi innoissaan kätensä yhteen.

– No jopa oli laittamattoman epäselvästi sanottu! Mutta luulen ymmärtäväni mitä tarkoitat. Tiedyt asiat pitää esittää epäselvästi jotta ne voi sanoa riittävän selvästi. Mutta eihän tuo vielä riitä aiheeksi. Minä kyllä hyväksyn tämän lauseen epäselvyyden periaatteena ja lähtökohtana, mutta en voi hyväksyä sitä, että se jäisi lopullisesti voimaan. Kyllä tähän tarvitaan jotain kouriintuntuvaa. Miten se oikeastaan tapahtuu, tuo laadun olemattomaksi puhuminen ja laadusta pois oppiminen? Tähän pitää vastata niin

että sen ymmärtää. Tai muuten vetoan filosofi Ludvig Wittgensteiniin: ”Mistä ei voi puhua, siitä on vaettava.”

– Hyvä on, minä yritän selventää asiaa. Kirjan nimenä voisi oikeastaan olla ”Laatu jälkiteollisessa yhteiskunnassa”. Se antaisi vihjeen siitä, että olemme tilanteessa, missä laatu on edelleen tärkeä asia, mutta se on samalla käynyt erittäin ongelmalliseksi. Mutta tuollainen nimi olisi minusta tylsän akateeminen. Sitä paitsi en voi hyväksyä sanaa ”jälkiteollinen”, minusta se on halpaa populismia. Siitä puuttuu kokonaan ajatus. Yhteiskunnan aineellinen perusta on edelleenkin luonteeltaan teollinen. Ja samalla olemme entistä riippuvampia yhä monimutkaisemmaksi käyvästä teknologiasta. Ja tässä tilanteessa kohtaamme haasteita, jotka ilmenevät muun muassa kustannusten karkaamisena käsistä, tuotteiden takaisinkutsuina, ja suurien hankkeiden epäonnistumisina ja viivästymisenä. Kaikki tämä näkyy myös kitkana ja epävarmuutena työyhteisöissä, jotka yrittävät selvitä kasvavista haasteista.

Yritämme siis vastata monimutkaistuvan yhteiskuntamme kehityksen ja ylläpidon haasteisiin tekniikoilla, joiden arvelemme toimivan. Nämä tekniikat ovat tuttuja ja kokeiltuja, sillä ne ovat olemukseltaan laatutekniikoita. Mutta valitettavasti nuo tekniikat ovat kehittyneet paljon nykyistä yksinkertaisempia olosuhteita varten. Ne ovat teollisen komentoyhteiskunnan tekniikoita. Pitäisi toimia tehokkaammin, virheettömämmin ja turvallisemmin. Mutta kun yritämme, käykin päinvastoin. Olemme lyhyesti sanoen kamalassa liemessä.

Olenainen puoli asiaa on pohtia, miksi laatutekniikat eivät toimi. Seuraavana askeleena on etsiä uusia tapoja olla ja toimia. Ja juuri sen takia sanoin, että meidän on pohdittava laatu olemattomiin, opittava siitä pois. Laatu on kehittynyt toiminnan ja ymmärryksen evoluutiona. Se on perustunut evoluution tapaan vähittäisiin muutoksiin ja määrällisiin vaihteluihin. Innovaatio ja luova tuho eivät ole päässeet vaikuttamaan teollisen yhteiskunnan laatutekniikkaan. Siihen on omat syynsä ja niitäkin on pohdittava.

Ehkä tämä summasi motivaation ja tavoitteet riittävän selvästi. Mutta on vielä yksi ongelma, joka vaikuttaa käytännön toi-

mintaan sekä organisaatioissa että yleisemmässä keskustelussa. Se on laadun olemuksen ameebamaisuus. Laatuun liittyy hyvin erilaisia asioita ja käsitteitä. Jo yksistään laadun määrittelyjä löytyy paljon. Hiukankin syvällisempi laatukirja saattaa antaa useitakin erilaisia laadun määritelmiä. Ja silloin puhutaan vain teknis-taloudellisesta laadusta, sen lisäksi tulevat vielä laadun filosofiset ulottuvuudet ja laatu-sanana käyttö puhekielessä. Ei olisi erityisen omaperäistä vastata tähän esittelemällä taas uusi oma lista. Puhumattakaan siitä, että valitsisin noista määrittelyistä sen ainoan oikean. Tämä asia on ratkaistava toisella tavalla, nimittäin kirjassa käytettävän esitystavan avulla.

– Aivan! Et olekaan vielä kertonut, millainen kirjasta tulee. Se näköjään jäi sitten viimeiseksi kohdaksi, vähän niin kuin sokerina pohjalle.

Ja tässä kohtaa Protagones tosiaan kaatoi itselleen kannusta uuden kupin kahvia ja pudotti kuppiin kaksi palaa sokeria. Hän hämmensi kahviaan mietteläästi ja odotti. Annoin hänen odottaa, sillä minun piti koota ajatukseni.

– Periaatteessa siinä on kysymys näkökulmien painotuksesta, jäsentelystä ja tyylistä. Mutta muotoa ja sisältöä ei oikeastaan voi erottaa toisistaan. Ei ole lainkaan yhdentekevää, millä tavalla kirjan viesti esitellään lukijalle. Ehkä olet itsekin kokenut, mikä asia on useimmille kirjoittajille se kaikkein vaikein. Nimittäin vaikka kirjan tarkoitus ja peruslinjat olisivatkin selvät, miten päästä alkuun? Jokin suuri ja nimetön tätä aloitusta pidättelee. Ehkä en osaa edes kunnolla kuvata tuota suurta epävarmuuden tunnetta. Pitäisi osata päättää, millainen kerronnan tapa valitaan, miten asettaa sanansa. Ja miten ylipäätään koko kirjan ”idea” välittyy lukijalle. Ehkä onkin helpompaa kääntää tämä ongelma ympäri. Siis, millaista laatukirjaa en halua kirjoittaa?

Esimerkkejä on paljon. Maailma on täynnä laatukäytäntöjen oppikirjoja, niitä kirjoittelevat professorit ja laatukonsultit, ja niitä pyytävät kirjoittamaan yhteiskunnan eri alojen etujärjestöt. Tosin laatukirjojen tulva näyttää juuri nyt ehtyneen, mutta olen varma, että se on tilapäistä. Mutta minusta tuntuu ihan mahdolltomalta kirjoittaa taas uusi laatukirja sellaisella reseptillä, kun ne yleensä tehdään. Sillä miksi juuri minun kirjani olisi se olennai-

nen ja kiinnostava? Tiedän kyllä aika paljon laadusta ja minulla on vuosien kokemus alalta – mutta samaa voisi sanoa moni muukin. Ei siis ole oikein uskottavaa tuottaa vihdoin juuri se oikealla tavalla koottu esitys laatuajattelusta. Julkistaa se oppikirjana, opettavaisesti tai saarnaavasti. Tai vaihtoehtona tehdä siitä bisneskirja, jossa asiat esitetään kepeästi ja hieman mutkia oikein ja käytännön esimerkein höystäen.

Ei, se ei mitenkään voi olla oikea tie. Ne tavoitteet, joita asetan tälle kirjalle eivät vain kerta kaikkiaan toteudu tällaisessa muodossa. Ei ole järkevää kirjata ylös, mitä minä laadusta tiedän, vaan pikemminkin välittää niitä tuntemuksia, oivalluksia ja ymmärryksen hetkiä, joita olen kohdannut erilaisissa laatuaskareissa. Mutta se ei saa olla myöskään elämänkerta, ei siinäkään olisi mitenkään kiinnostavaa.

Kirjoittamassani *Projektitoiminnan mustassa kirjassa*² käytin toisenlaista menetelmää. Käänsin valistamisen idean nurin, eli pyrin osoittamaan kuinka kaikki menee pilalle, kun asioita yritetään tehdä projekteina. Se oli mustaa pedagogiikkaa, ja sain sen mielestäni onnistumaan. Myös lukijoiden palautteen mukaan kirja tosiaan toimii. Negatiivisesta lähtökohdasta huolimatta lukijalle syntyi myönteinen ymmärrys siitä, miten projekteja pitää johtaa, ja syntyi halu tehdä se oikein. Mietin vastaavaa menettelyä laatu-kirjan kohdalla, mutta se ei vain auennut. Toisin kuin projektitoiminta, laatu ei ole suppea käytäntö, vaan jotain isompaa ja vaikeammin hahmotettavaa. Ja sen lisäksi, tunnetun viisauden mukaan parodia ei yleensä toimi, koska kohteet tekevät sen itse.

– Niinpä tietysti! Et halua olla mikään valistaja tai kansankynttilä, joka sormeaan heristäen ohjaa ihmisiä oikealle tielle. Minulle tulee heti mieleen Mark Twain³, joka *Huckleberry Finni*n alussa toteaa jotain sellaista, että ne henkilöt, jotka yrittävät löytää tästä kirjasta opetuksia asetetaan syyteeseen tai ammutaan.

– Juuri niin! Muistan, että lukiessani lapsena *Huckleberry Finniä* en ollenkaan ymmärtänyt tuota lausetta, etenkin kun hokasin, että kirjaa nimenomaan tyrkytettiin lapsille opettavaisena.

2 Leppälä (2011).

3 Mark Twain (Samuel Langhorne Clemens, 1835-1910) oli yhdysvaltalainen satirinen kirjailija.

Mutta nykyään ymmärrän sen oikein hyvin. Ja ehkä asia suoraan kärjistyy laatuasioissa. Juuri siellä ihmisiä ohjaillaan, valistetaan, motivoidaan ja kannustetaan – ja usein aika laihoihin tuloksin. Olen varma, että suoraviivaisen selittämisen ja neuvomisen asemasta ihmiseen vaikuttaa eniten koetun ymmärtämisestä lähtevä oivallus. Kokeminen on nimen omaan emotio, se syntyy tunteiden kautta. Minä oikeastaan melkein inhoan sanaa ”tunneäly”, mutta tähän se jotenkin sopii.

Mark Twainin asenne siis kiteyttää minun kirjoittajan ongelmani. Haluan tarjota lukijalle jotain kiinnostavaa ja elämyksellistä, en rautalangasta väännettyä saarnaamista. Haluan myös yllättää lukijan tarjoamalla jotain muuta, kuin mihin hän ehkä on valmistautunut. Kirja voitaisiin muotoilla käteväksi pakkaukseksi, jonka laadusta kiinnostunut lukija huomaa ja ajattelee: ”mitähän tämä on”. Ja jos hyvin sattuu, hän ottaa sen käteensä, lehteilee sitä, ja lopulta lukee sen. Ja laskee sen sitten kädestään huvittuneena, hämmentyneenä, surullisena, vihaisena tai innostuneena. Aivan niin kuin tapahtuu, kun on luettu hyvä romaani. Niinpä minä aloin miettiä jonkinlaisen teollisuusromaanin kirjoittamista. Mutta sitten mieleeni tuli suuri luonnontieteilijä Galileo Galilei.

– Kirjoittiko hänkin jotain laadusta?

– No ei siitä, mutta hänkin halusi hämmentää ihmisten totunnaisia ajattelukuvioita. Hänen kirjassaan *Dialogi kahdesta suuresta maailmankuvasta*⁴ kolme kuvitteellista ystävästä, Salviati, Sagredo ja Simplicio keskustelevat ja väittelevät siitä tärkeästä kysymyksestä, kiertääkö aurinko maata, vai onko asia ehkä suoraan päinvastoin. En minä tietenkään aio enkä edes voi rinnastaa kirjaani Galileon teokseen, mutta dialogimuodosta löysin itselleni ratkaisun kirjallisen esitystavan ongelmiin. Valitsen siis kirjaani joukon erilaisia keskustelijoita, jotka saavat väitellä kansani. Keskustelijoiden erilaiset roolit ja luonteet avaavat kulloinkin käsiteltävää näkökulmaa. Ja ehkä valitsen myös ulkoisia puitteita keskusteluille, niin kuin Galileo sijoitti väittelyn tapahtumaan Sagredon palatsiin Venetsiaan.

4 Galilei (1632). Sagredon hahmo viittaa todelliseen henkilöön, ja Salviati edustaa Galileoa itseään.

Oikeastaan olen jo aloittanut tämän menetelmän käytön. Meillähän on juuri ollut pitkä keskustelu, ja olen sijoittanut meidät keskustelemaan kirjalliseen ympäristöön. Minulla oli nimittäin vaikea ongelma, joka koski kirjan esipuhetta. Ratkaisin tämän ongelman houkuttelemalla sinut, hyvä Protagones, keskustelemaan kanssani kirjasta. Ja se on nyt tehty. Keskustelustamme syntyi mainio esipuhe. Lämmin kiitos siitä sinulle.

– No minunhan tässä pitää kiittää kunniasta. Mutta kerrohan vielä näistä keskustelukumppaneista. Ovatko he ehkä tuttaviasi, tai asiakkaita tai työtovereita?

– Tämähän on se vanha kysymys siitä, onko romaanin henkilöillä vastineita todellisuudessa. Oikeastaan kysymys on vielä kriittisempi, koska kyseessä ei ole fiktio vaan aivan vakavassa tarkoituksessa kirjoitettu tietokirja. Enkä todellakaan halua vähäällä kenenkään tuntemani ihmisen mielipiteitä tai ammattitaitoa. Galileollehan kävi niin, että hänen kirjansa vanhoillisen keskustelijan Simplicion väitettiin olevan itse paavi Urbanus VIII. Paavi suuttui hirmuisesti, ja ehkä juuri sen takia Galileolle kävi hullusti. Tässä käy varmaan niin, että omien väittelijöideni luonteenpiirteet tulevat saamaan väkisinkin vaikutteita tuntemistani henkilöistä, tahdoin sitä tai en. Toisaalta sekoitan tahallani eri henkilöiden ominaisuuksia. Siksi kirjan henkilöt ovat kimeerejä, sekouksia. Mukana on piirteitä todellisista ihmisistä, mutta osa taas on puhtaasti mielikuvituksen tuotetta. Joten toistetaan nyt se tuttu litania: tämän kirjan henkilöiden yhteydet todellisiin ihmisiin ovat puhdasta sattumaa.

– Minun pitäisi nyt lähteä omille asioilleni. Paljon onnea kirjalles! Tapaammekohan enää tämän kirjan sivuilla?

– Miksikäs ei. Saattaa olla, että tarvitsen vielä apua kirjan viimeistelyssä. Ja tosiaankin, voimmehan vetää hieman langanpäitä yhteen, kunhan kaikki muut keskustelut on käyty. Siis, tapaamiin, Protagones!

Laadun kautta on yhtä luontevaa tarkastella omaa elämää, yhteisöjen toimintaa ja talouselämän eri alueita. Laatu on myös etiikkaa ja estetiikkaa. Se on jotain, mikä on sekä "oikein" että "kaunista". Ihmisillä on luonnollinen kyky ymmärtää ja aistia laatua.

Kirjassa käydään laadun olemusta luotaavia keskusteluja. Tavataan laadun ammattilaisia muotoilun, teollisen tuotannon, palvelujen ja avaruustekniikan aloilta. Filosofin kanssa pohditaan yhteyksiä 1700-luvun valistusfilosofiaan ja Georg Henrik von Wrightin hyvän käsitteeseen. Pohditaan myös yhteyttä japanilaiseen kulttuuriin. Entä mitä on tiedon laatu ja laatu tieteessä? Arkipäivän laatua ja elämäntyylejä pohditaan kalastajan kanssa. Laatuun liittyy myös Zen ja moottoripyörät – lähes unohtunut laatuklassikko.

"Kari Leppälän kirjassa on raikas tapa yhdistää filosofista pohdiskelua, fiktiota ja laadun ajattomia perusajatuksia. Kirja toimii pitkään laadun ja toiminnan kehittämisen parissa työskennelleille virkistävänä tuulahduksena, mutta soveltuu myös niille, jotka ovat laatuajatteluun vasta tutustumassa".

Tani Järvinen, toimitusjohtaja, Laatukeskus.



Tekniikan tohtori Kari Leppälä on toiminut laatutehtävissä ja kouluttajana tutkimusmaailmassa ja teollisuudessa. Hän on laatinut käsikirjoja ja ohjeita, ja ollut avaruusluotainprojektissa laatu-vastaavana. Aiempia teoksia: *Innovaattorin opas* (Gaudeamus 2014), *Tervanpoltosta innovaatiotalouteen* (Avain 2012), *Projektitoiminnan musta kirja* (Readme.fi 2011),

