

TIMO
LEHTIMÄKI

Laadun etu



KIRJA LAADUSTA JA TENNIKSESTÄ

Laadun etu

Timo Lehtimäki

Laadun etu

Kirja laadusta ja tenniksestä.

© 2009 Timo Lehtimäki, Konsultointi Lehtimäki Oy
Kannen kuvat: Mia Järvinen, Timo Lehtimäki
Päällys ja taitto: Books on Demand GmbH
Kustantaja: Books on Demand GmbH, Helsinki, Suomi
Valmistaja: Books on Demand GmbH, Norderstedt, Saksa
ISBN 978-952-498-770-7

Sisällys

Johdanto	7
Henkilökohtainen laatuhaasteeni	9
Mitä on laatu tenniksessä?	14
Laatuyhdistys ja Laatukeskus	18
AVS–HVP-36	20
Six Sigma	31
Laatu on keskittymistä	33
Vierumäki	37
Total Quality Management	41
Toinen kierros	43
ISO 9000	48
Tampere	52
CMMI	61
Luhanka	64
Laatupalkintomallit	68
Nelinpeli	72
Balanced scorecard ja käsipyyhkeet	75
Tammisaari	77
Laatu ja prosessi	84
Seuraava ottelu	87
Laatupiiri	92
Lohja	93
McDonald's ja ympäristö	99
Keuruu	100
Laatu monimutkaisessa palveluprojektissa	104
Kalastajatorppa	109
Laadusta tinkimättä	115
Semifinaali	116
Laatutakuu	120
Finaali	122

Laatuauditointien laatu	123
Nurmijärvi	127
Tavoitteista ja mittaamisesta	132
Toinen ottelu	133
Deming	135
Asikkala	139
Crosby	141
Ville	143
Feigenbaum	145
Olli	147
Juran	148
Laadun kypsyysmalli	149
Valtteri, 10 vuotta	151
Laatuun valmentaminen	152
Laadukas tennispaita	155
Lujaa laatua – Lada	157
Kalevi, 79 vuotta	159
Hotellinjohtajan aamutoimet	160
Kaino, 82 vuotta	162
Keskittyminen ja liikenne	163
Jermo Kinnunen, tenniksen opettaja	164
Liian hyvää	169
Petra Thorén, ex-tennisammattilainen	171
Laatuaikaa	177
Michael Wangel, radiologian erikoislääkäri	179
Elämän laatu	184
Loppusanat (ja elämän tarkoitus)	187

Johdanto

Laatuun törmää kaikkialla: tavaroita mainostetaan laadukkaiksi, palvelujen laatua kehitetään, laatupäällikkö antaa ohjeita työhömmе, organisaatiot hankkivat laatusertifikaatteja ja osallistuvat laatupalkintokilpailuihin. Laadusta puhutaan paljon. Mutta laatua ei ymmärretä. Suurin osa ihmisistä ei ole sitä kovasti edes yrittänytkään ymmärtää. Työtä tehdään huolimattomasti ja elämää eletään, kuin se olisi jonkun muun elämää tai kuin joku olisi meidät ohjelmoinut elämään juuri näin. Valinnan paikkoja ei nähdä. Kaikessa toiminnassamme laatu on juuri sellaista, kuin tällaisella ohjelmoinnilla syntyy, eli melkoisen sattumanvaraista.

Mutta on olemassa ammattikuntia ja muita ryhmiä, joille laatu todella on näkyvillä. Nämä ihmiset tekevät jatkuvasti päätöksiä siitä, kuinka he toimivat missäkin tilanteessa. Vain oikein valitut toimintatavat ovat laadukkaita. Vaikka urheiluun ei yleensä liitetäkään kovin suurta älyllisyyttä, ovat urheilijat hyvinkin laatusietoisia. Valmentajat ovat henkilökohtaisia tai joukkuekohtaisia laatupäälliköitä, jotka piiskaavat joukkojaan yhä parempiin suorituksiin. Urheilu on sikälikin erinomainen pelikenttä laadulle, että tulokset ovat äärimmäisen hyvin mitattavia. On selvä, että Jukka Keskisalon juoksussa ja harjoittelussa oli laatu kohdallaan, kun mies voitti estejuoksussa Euroopan mestaruuden. Asiasta ei tarvitse kenenkään kanssa väitellä. Samoin aina, kun Roger Federer voittaa Grand Slam -turnauksen, voidaan olla yhtä mieltä hänen pelinsä laadukkuudesta.

Robert M. Pirsig julkaisi yli kolmekymmentä vuotta sitten kirjansa *Zen ja moottoripyörän kunnossapito* (Zen and the Art of Motorcycle Maintenance), joka käsitteli laadun metafysiikkaa erityisesti moottoripyörän kunnossapidon näkökulmasta. Tuo kirja auttoi monia ymmärtämään, mistä laadussa todella on kysymys.

Aikaa on kulunut, ja maailma on muuttunut niistä ajoista, kun tuo kirja kirjoitettiin. Tietotekninen kehitys mullisti toimistotyön ja loi uusia toimialoja. Työelämä kehittyi monella tapaa, ja laadun rooli muuttui. Internet-kuplan aikana laatua alettiin käsitellä uudesta näkökulmasta, tosin melkoisen implisiittisesti eli asiasta juurikaan puhumatta. Vaikka 2000-luku ei vielä olekaan palauttanut laatua puheenaiheiden eturiviin, on se silti olemassa ja vaikuttaa asioihin jossain taustalla. Nyt on aika nostaa laatu jälleen esiin ja tutkia, mitä se on ja miten se maailmaamme vaikuttaa. Tässä kirjassa käydään läpi laatuun liittyviä yleisiä käsitteitä ja menettelyjä. Erityisesti tarkastellaan, miten laatu esiintyy tenniksessä.

Tervetuloa tutkimusmatkalle laadun ja tenniksen maailmaan! On laadun etu.

Henkilökohtainen laatuhaasteeni

Asikkalan Verkkopalloseura eli AVS osallistuu alkavalla ulkokaudella tenniksen kolmosdivisioonaan pelaten siellä lohossa C. Tämä tieto kuulostaa sellaisenaan aika vähäpätöiseltä, mutta sen tekee kiinnostavaksi se, että minä kuulun tähän joukkueeseen. Minä tulen kesän aikana matkustamaan eri paikkakunnille mittamaan peliäni toisia pelaajia vastaan. Pelitulokset vaikuttavat pistekeskiarvooni, joka taas vaikuttaa tasoitukseeni syksyllä julkaistavassa tasoitusluettelossa. Lisäksi pelitulokseni vaikuttavat seuran saamiin sarjapisteisiin sekä parhaassa tapauksessa siihen, että joukkueemme nousee kakkosdivisioonaan, taikka pahimmassa tapauksessa siihen, että se putoaa nelosdivisioonaan.

Otan tämän kesäkauden ottelut henkilökohtaisena laatuhaasteenani. Pyrin niiden avulla ymmärtämään, mitä laatu on tenniksessä ja muuallakin maailmassa. Ymmärrykseni lisääntymisen ohella tavoitteeni on maksimoida oman tennikseni laatu. Laadun maksimoinnin uskoisin käyvän käsi kädessä ottelumenestyksen kanssa, mutta täysiä yhtäläisyysmerkkejä en uskalla näiden kahden asian välille vetää. Laatuun liittyy varmasti muutakin kuin menestys. Pyrin saamaan selville, mitä se voisi olla.

Saan monenlaista hyötyä pelaamistani otteluista. Kuntoni pysyy yllä, pelitaitoni kehittyvät, saan kokemuksia tunnepuolelle sekä lisäksi havaintoja laadun tutkimukseen. Tunnepuolella on mielenkiintoista se, että sekä voitto että tappio ovat hienoja tunteita. Pettymystä en juuri tunne, koska olen yleensä asettanut puhutun tavoitetason kovin alas, mutta jotain suloista häpeää tai tuskaa hävitty ottelu aina tuo mukanaan. Ja ne voitot – se joka sanoi, että voitto ei ole tärkeintä, ei todellakaan tiennyt mistä puhui.

Aina kun asetun kentälle pelaamaan kilpaottelua, on olemassa jonkinlainen odotustaso. Tennis on pelinä sen luonteinen, että pelaajien tasoerot ovat suuria. Siksi on rakennettu tasoitusjärjestelmä, jossa pelaajat jaotellaan miehiin (en tässä viittaa sukupuoleen, sillä naisetkin pelaavat tennistä) ja hiiriin. Sitten pidetään huoli siitä, että miehet pelaavat keskenään ja hiiret pelaavat jossain hieman syrjemmällä omat ottelunsa. Mutta toisin kuin luonnossa, hiiristä voi kasvaa miehiä ja kaikki miehet surkastuvat aikanaan takaisin hiiriksi. Ikä on nimittäin armottomin tasoituslautakunta. Kokemus ja äly kompensoivat fyysisen puolen puutteita suhteellisen pitkälle, mutta rajat tulevat siinäkin vastaan: kun jaloista katoaa liike, ei palloihin yksinkertaisesti enää ehdi mukaan. Silloin moni vaihtaa golfiin, ja vain kaikista sinnikkäimmät ja jääräpäisimmät jatkavat tennistä seniorisarjoissa.

Sarjatenniksessä pääsevät hiiretkin joskus pelaamaan miehiä vastaan. Siinä joukkueet asettuvat sarjatasoille menestyksensä mukaan. Kovassakin joukkueessa voi joskus pelata heikompia pelaajia, ja toisaalta nelosdivisioonan joukkueessa voi olla A-luokan ykköspelaaja. Otte- luiden tasaisuutta säädellään sillä, että kun sarjaottelussa pelataan kolme kaksinpeliä, niin pelaajat laitetaan viimeisimmän tasoitusluet- telon mukaiseen järjestykseen ja sitten joukkueiden parhaat pelaavat keskenään, kakkoset keskenään ja lopuksi vielä kolmoset keskenään. Kohtaamisen päättää nelinpeli.

Kun kävelen kentälle, tiedän lähes aina, kuka on vastassa ja mikä on hänen tasoituksensa. Tästä voin päätellä, pitäisikö minun ottelu hävitä vai voittaa. Toki yllätyksiäkin tapahtuu, mutta odotustaso asetetaan tasoitusten perusteella. Jos vastustajallani on paljon parempi tasoitus kuin minulla, vaikkapa A-luokasta –15, niin tavoitteenani on saada ottelussa yksi peli. Koskaan en ole ottelua nollille hävinnyt, eli tämä on tähän saakka aina onnistunut. Toki, jos voittoa minulle tarjotaan, niin sen otan, mutta tappio ennalta kovempaa vastaan ei satu yhtään.

Laadusta puhutaan paljon, mutta laatua ei ymmärretä. Vaadimme ostamiltamme tuotteilta laatua. Organisaatiot hankkivat laatusertifikaatteja ja palkkaavat laatujohtajia. Puhutaan laatuajasta ja elämän laadusta. Mitä tällä kaikella laadulla tarkoitetaan?

Entä mitä tarkoitetaan puhuttaessa urheilun ja urheiluvalmennuksen laadusta? Voiko urheilijan, vaikkapa tenniksen pelaajan, suorituksen tasokkuutta standardoida ja mitata kuten yritystoiminnan tai tuotteiden laatua?

Tässä kirjassa laadun parissa toiminut ja sitä paljon pohtinut liikkeenjohdon konsultti ja tennisharrastaja Timo Lehtimäki käy läpi laatuun liittyviä käsitteitä ja menettelyjä niin yritysmaailmassa, tenniksessä kuin elämässä yleensäkin. Pohdintaan kirvoittaa kirjoittajan henkilökohtainen laatuhaaste, oman pelin laadun maksimointi, jonka edistymistä seurataan yhdessä laadun käsitteen analysoinnin kanssa.



ISBN 978-952-498-770-7



www.bod.fi