



TIEDOTE

Kansainvälinen laatututkimus: suomalaisyrityksillä parannettavaa asiakasrajapinnassa

Suomalaisorganisaatiot ovat lisänneet panoksiaan laatuun, mutta kansainväliset kilpailijat menevät ohi asiakastiedon hyödyntämisessä, laadun taloudellisten vaikutusten mittaamisessa ja toimittajaverkkoon liittyvien riskien hallinnassa. Tämä selviää American Society for Qualityn laajasta kansainvälisestä tutkimuksesta.

ASQ Global State of Quality Research 2016 -tutkimus selvitti muun muassa laadun strategista merkitystä, laatujohtamisen roolia, laadun mittaamista, laatutyökalujen käyttöä sekä laatukoulutusten määrää ja laatuosaamista 65 eri maassa. Tulokset Suomen osalta eivät ole juurikaan kehittyneet kolmen vuoden takaisesta ensimmäisestä tutkimuksesta.

– Suomalaisyritykset kertovat lisänneensä panoksia laatuun, mutta tutkimuksen perusteella panosten kohdistaminen tapahtuu insinöörilähtöisesti. Asiakasrajapinnan kuuntelu, laadun taloudellisten vaikutusten mittaaminen, Big Datan hyödyntäminen ja toimittajaverkoston hallinta, näissä suomalaisyrityksillä olisi eniten parannettavaa, kommentoi Suomessa tutkimusta koordinoineen Suomen Laatuyhdistys ry:n toimitusjohtaja **Tani Järvinen**.

Huolestuttava tulos on Järvisen mukaan se, että Suomessa vastanneista yrityksistä vain 51 prosenttia seuraa laatutoiminnan suoria taloudellisia vaikutuksia, kuten lisääntynyttä liikevaihtoa tai vähentyneitä kustannuksia, liiketoimintaan. Vastaava luku tutkimuksen luokittelemissa maailmanluokan organisaatioissa on 80 prosenttia.

– Organisaatiomme jäävät kaikilla osa-alueilla systemaattisessa laadun kehittämisessä jälkeen ulkomaisista kilpailijoistaan, mikä on huolestuttavaa kansallisen kilpailukykyämme kohottamisen kannalta, Järvinen harmittelee.

Kaikkiaan tutkimukseen osallistui lähes 1700 organisaatiota, joista 101 oli suomalaisia. Tutkimuksen mukaan laatua strategisena voimavarana ja kilpailutekijänä pitävien organisaatioiden osuus maailmalla on kasvanut vuodesta 2013.

– Tämä on myönteinen signaali, joka osoittaa, että organisaatiot eivät enää suhtaudu laatuun pelkkänä viranomaisvaatimusten edellyttämänä asiana tai pakollisena rasti-ruutuun-tapahtumana. Myös Suomessa kehitys on tältä osin varovaisen positiivista, mutta turhan hidasta. Järvinen heittää lopuksi ilmaan kysymyksen, olisiko KIKE-keskusteluun lisättävä kansallisen laatuohjelman rakentaminen, kuten esimerkiksi Kiinassa.

Lisätietoja

Tani Järvinen, toimitusjohtaja, 040 844 5767, tani.jarvinen@laatukeskus.fi

Miia Rosenqvist, johtaja, viestintä, 050 534 4843, miia.rosenqvist@laatukeskus.fi

Suomen Laatuyhdistys ry www.laatukeskus.fi