

Laadun filosofiasta

Mikko Mäntysaari

Laatufilosofia

Lillrankin mukaan (1998) laatufilosofia tarkoittaa systemaattista ajatustyötä, jossa käsitteellisiä työkaluja käyttäen ja havaintoihin nojautuen määritellään laatu ja sen elementit erityisten tavara-, palvelu- ja tietotuotteiden tai näiden yhdistelmien eli toimitteiden kohdalla erityisissä markkinatilanteissa ja olosuhteissa. Laatufilosofisen analyysin ja pohdinnan tuloksena syntyy jonkun toimitteen laadun määritelmä.

- Lillrankkatsoosiislaatufilosofian päämääränä ol evanjonkintoimitteen laadun määrittely.
- Lillrankin mielestä laadussa ei ole mitään perinjuurinepäseltä tai mystistä, kunhan malta pitää mielessään että laadussa on ainakysymyssuhteellisuudesta.
- Suhteellisuus merkitsee sitä, että laatu ilmaisee aina erilaisten vertailujen tuloksia.

Robert Pirsig

- ”Zen ja moottoripyörän kunnossapito”: Laatu ei voi määritellä, mutta se on kuitenkin olemassa.
- ”Lila”: Pirsig esittelee kirjassaan laadunmetafysiikaksi kutsumansa opin. Hän on edelleen sillä kannalla, että laatu on pohjimmiltaan määrittelyjen ulkopuolella. Laatu on jakamaton, määrittelemätön ja tuntematon.

- Pirsigin mukaan arvo ja laatu ovat sama asia.
- Pirsig vastustaa positivismiin tapaa erottaa tosiseikat ja arvot toisistaan, ja ennen kaikkea ajatusta, että arvot voitaisiin sulkea tieteen ulkopuolelle. Arvot eivät ole kokemuksen ulkopuolella kuten positivismi väittää, vaan ne ovat sen ydin.

- Laadunkriisi on samanaikaisesti arvojen kriisi, joka uhkaa tuhota koko yhteiskunnan.
- Tiede, joka pitää kiinni jaosta subjektiin ja objektiin ja kiistää moraalin olemassaolon, johtaa moraalintuhoon.
- Yhdysvaltojen lamaannus on moraalisten rakenteiden lamaannusta.

”Perimmäinen Laatu”

- Lopputulemana on, että Hyvä on substantiivi eikä adjektiivi. “Perimmäinen Laatu ei tietenkään ole substantiivi eikä adjektiivi eikä mitään muutakaan määriteltävää, mutta jos koko Laadun Metafysiikka pitäisi tiivistää yhteen ainoaan lauseeseen, se olisi juuri tuo.” (Lila, 456)

Moraalisten kysymysten paluu

- Durkheim, Simmel, Weber --- kukin käsittelee moraalisia käsityksiä tavallaan.
- Uskontojen vaikutusvallan väheneminen on johtanut tilanteeseen, jossa ei ole yhtä instituutiota, joka voisi sanella moraalijärjestelmän perusteet yhteiskunnalle.
- Lehtonen: sosiaalipolitiikka moraalitaloutena

W. Edwards Deming

- 1900-1993
- Juranin ja Crosbyn rinnalla laadunhallinnan tärkeimpiä kehittäjiä.
- Vuonna 1927 Deming meni töihin Yhdysvaltojen maatalousministeriöön, jossa hän tapasi Walter Shewhartin.
- Tohtoriksi 1928 hiukkasfysiikassa

- Sitten Juranin kanssa Bellin Hawthornen tehtaille
- Vuodesta 1940 väestönlaskennan tehtävissä
- V. 1948 MacArthur kutsui Demingin tekemään Japanin väestönlaskentaa.
- 1950 – 1953 japanilaisten yritysten laadunkehittämisessä.

Laatu hyveenä

- Lillrankin mukaan Demingin ajattelussa voi olla kyse deontologisesta etiikasta utilitaristisesta etiikasta.
- Artistoteleen teleologinen etiikka: ”Hyvällä veitsellä on veitsen hyve” – se toteuttaa hyvin veitsen tehtävää.
- Demingillä uskonnolliset viittaukset teoksessa *Out of Crisis*

- Japanilaisen kulttuurin vaikutus laatureformiin ovat yleisesti tunnustettuja.
- Vähemmän on keskusteltu protestanttisen etiikan vaikutuksesta laatuajatteluun.
- Demingin elämäkatsomus on mielestäni sukua protestanttiselle tai puritanistiselle työetiikalle.

- Kirjassaan Out of Crisis Deming hahmottelee laadunhallinnan neljätoista keskeistä arvoa.
 - (1) Perustavaa laatua olevan tiedonjärjestelmä
 - (2) Plan-Do-Check-Act kehä
 - (3) “Ennaltaehkäisyprosessien kehittämällä”,
 - (4) Laadunparantamisen ketjureaktiovaikutus
 - (5) Laadunvaihtelun yleiset ja erityiset syyt

6. 14 kohdan ohjelma

7. Kuolemansairaudet ja kauhistuttavat synnit.

Perustavaa laatuolevatieto

- Deming korostaa tiedon merkitystä laadunhallinnassa.
- Vain tiedolla voidaan saada aikaan todellisia muutoksia. Kova työ ja innokas yrittäminen eivät ole vastauksia. Jos johtaminen ei perustu perustavaa laatuolevaan tietoon, seuraukset ovat tuhoisia. (Deming, 1989, revised 1991).

Shewhartinkehä

- Shewhartinkehä: Deming painottaa jatkuvaa parantamista ja katsoo, että on organisaation johdon velvollisuus jatkuvasti ja pysähtymättä parantaa tuotantoa ja palveluita. Tätä ilmentää Shewhartin kehä, joka tunnetaan myös Plan-Do-Check-Act (PDCA) kehänä.

- Ennaltaehkäisyprosesseja parantamalla Demingin mielestä prosessin loppuun sijoittuva tarkastustoiminta on aina liian myöhään tapahtuvaa ja kallista. Siksi painopistettä on siirrettävä virheiden havaitsemisesta ennaltaehkäisyyn. Demingille ennaltaehkäisy laadunhallinnan periaatteena saavutetaan prosessien analysoinnilla, kontrollilla ja kehittämisellä

- Laadunparantamisen ketjureaktio: Demingin filosofiaa luonnehtii usko ketjureaktion kaltaiseen vaikutukseen (Deming, p. 3). Kun laatua parannetaan, kustannukset laskevat ja tuottavuus paranee. Tuloksena on suuremmat markkinaosuudet.

Laadunvaihtelun yleiset ja erityiset syyt:

Kun Deming kuvaa laatua, hän puhuu suhteellisen samankaltaisina pysyvistä tuotteista, jotka sopivat loppukäyttäjille heidän tarkoituksiinsa sopivalla hinnalla. (Deming, p.178) Demingin mukaan ei ole olemassa kahta samanlaista tuotetta, koska vaihtelu on aina mukana kaikessa mitä teemme. Siksi koskaan ei kaksi palveluakaan voi olla samanlaista. Siksi meidän on pyrittävä tuottamaan tuotteita, jotka ovat ennustettavalla tavalla yhdenmukaisia ja tyydyttävät asiakkaiden odotukset.

14 points.

- Demingin mukaan hänen 14 kohdan ohjelmansa pätee kaikissa organisaatioissa, olipa kyse palveluista tai tuotannosta.
- Tappavat ja kauheat taudit. Muutoksentiellä on monia esteitä. Deming jakaa ne tappaviin ja kauheisiin tauteihin, joissa on ennen kaikkea kyse vääränlaisista johtamisen keinoista. Parannuskeinona on johtamiskulttuurinmuutos ja 14 kohdan ohjelman soveltaminen

Keskityn seuraavassa Demingin ajattelun kolmeen moraaliseen teemaan:

- 1. “Jatkuva kehittäminen” on yksi Demingin keskeisistä teemoista. Tässä on kysymys sellaisesta pietistisestä asenteesta työhön, jonka mukaan hukkatyön haitallisuuden korostaminen on keskeistä organisaationkehittämisessä.
- 2. Toinen keskeisistä teemoista on ajanhaaskauksen vastustaminen.
- 3. Kolmas teema liittyy laadukkaaseen työnmerkitykseen onnellisessa elämässä.

”Jatkuva kehittäminen”

- Laadunhallinta näyttää merkitsevän kurinalaistamista, ahkerointia, systematisointia ja säntillistämistä, myös kohtuullistamista.
- Deming korostaa teemoja: jatkuva kehittäminen, järjestyksenkaipuu, systematisointi, hyvän työmiehen ammattitilpeys.

Ajan haaskauksen vastustaminen

- Ajankäytönhallinta on keskeinen laadunhallinnan periaate
- Vuokaavioiden käyttäminen, odotusaikojen seuraaminen mittauskorteilla, prosessien läpikulkuajien seuraaminen tähtäävät kaikki tehokkaampaan ajankäyttöön.
- Franklin: Aika on rahaa.

Oikeus hyvään työhön

- Demingin mukaan yksi amerikkalaisenyhteiskunnan kuolemansairaus on, että työmieheltä (“working man”) on viety mahdollisuus ammattimiehen kunniantuntoon hyvästä työstä.
- Demingin mukaan ihmisistä on tullut tavaroita, joita voidaan vaihtaa hintakehityksen mukaan.

- Demingin käsitys palkkatyöstä näyttää muistuttavan Marxin vieraantuneen työn kuvausta, joka taas perustuu, ei niinkään sen ajan sosialistien oppeihin, vaan aristoteliseen käsitykseen ihmisen lajityypillisestä olemuksesta.

Marxin vieraantunut työ

- Marxin mukaan vierautunut työ vierottaa ihmisen luonnosta ja ihmisestä itsestään, ihmisenlajista. Ihminen on lajiolento, jonka lajityypilliselle, vapaalle toiminnalle palkkatyöstä muodostuu este. Ihminen tuntee olevansa vapaa vain palkkatyön ulkopuolella, eläimellisissä toiminnoissaan, syödessään, juomisessaan ja siittämisessä ja sen lisäksi korkeintaan asumisessa, pukeutumisessa jne. Sen sijaan kaikissa inhimillisissä toimissaan hän tuntee itsensä eläimeksi (Tal-fil käsikirjoitukset 1844, 69-73)

Weber ja protestanttinen työetiikka

- “Syntymänsä aikoihin kapitalismi tarvitsi työläisiä, jotka omantuntonsa tähden asettuivat taloudellisen hyväksikäytön kohteiksi. Tänään se istuu satulassa ja pystyy pakottamaan tarvitsemansa työnhalun ilman tuonpuoleisiakin palkintoja.” (Max Weber: Protestanttinen etiikka ja kapitalismin henki. 1990)

Vastuumoraali

- Sääntökieli ja hyvekieli (Klaus Mäkelä)
- Onko laatureformissa oikeastaan kyse työhön liittyvien hyveiden saattamista formaalin kontrollin ulottuville?