



Esipuhe

Tämä kirja on yksi merkittävimmistä laatuja ja sen tekemistä käsittelevistä kirjoista. Kirja aukoo uutta virheettömän laadun uraa ja mullistaa syvälle pinttyneitä käsityksiä laadun tekemisestä. Ja kirjaa on myös maallikon helppo ja hauska lukea. Kirjassa paneudutaan laatuun ja sen määrittelyn ongelmaan. Crosby käyttää laadun määritelmänä tuotteiden yhdenmukaisuutta vaatimuksiin nähden. Tämä määritelmä lähtee yrityksen sisäisistä tarpeista. Yleisimmin kuitenkin laadun määritelmänä on ”tuotteen ja palvelun kyky täyttää käyttäjän tarpeet ja odotukset”. Tämä yrityksen ulkopuolelta nähty määritelmä on laajempi ja kattaa myös Crosbyin esittämän määritelmän. Ero tulee näkyviin lähinnä siinä, kuka asettaa lopulta vaatimukset – asiakas vai yritys, ja onko tämä toiminta katsottava laatu-työksi. Yhtä kaikki, molemmissa määritelmässä perusongelmaksi tulee, miten toteuttaa vaatimukset eli yhdenmukaisuus vaatimuksiin nähden.

Yhdenmukaisuuden vaatimuksen aikaansaamiseksi kirjassa esitetään lukuisia neuvoja ja ohjeita. Perusympäristö, jossa näitä asioita on kokeiltu ja testattu, on monikansallinen suuryritys ITT. Lukuisissa suomalaisissa yrityksissä on myös jo sovellettu kirjassa esitettyjä asioita hyvällä menestyksellä. Jos opit pätevät niin USA:ssa, Euroopassa kuin Kauko-idässä, niin miksi ei Suomessa!

Suomen Laatu yhdistys kirjan julkaisijana ja yhdistyksen omistama kustannus- ja koulutusosakeyhtiö Laateema Oy toivovat, että ”Laatu on ilmaista”-kirja avaa uutta uraa kansalliseen laatu keskusteluun ja johdattaa meitä parempaan laatu huomiseen.

Suomen Laatu yhdistys ry
Eero E. Karjalainen