

Laadukas toiminta vähentää riskejä

► Nykyajan vaatimukset yritystoiminnalle ovat kovat. Toiminnan pitää olla ammattimaista, laadukasta ja jämäkkää. Muuten riskit ovat liian suuret.

Ammattimaista toimintaa

Ammattimainen yritystoiminta on laadukasta:

- Tiedetään – koska on otettu selvää — mitä **vaatimuksia toiminnalle** asetetaan. Tiedetään myös, mitä seuraa vaatimusten täyttämättä jättämisestä.
- **Toimitaan** näiden vaatimusten ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.
- Tiedetään, milloin toiminnassa saa olla **luova ja improvisoiva**, ja milloin taas pitää olla **jämäkkä ja systemaattinen**.

Vaatimukset ovat todellisia

Vaatimukset toiminnan jämäkkyudesta kuitataan helposti turhana byrokratiana. Mutta millaista on todellisuus:

- Jos asiakas saa yritykseltä viallisen tuote-erän, asiakassuhde voi päättyä siihen. Miten itse suhtaudut välinpitämättömään palveluun tai huonoihin tuotteisiin?
- Jos todellisia työtapoja ja -tekniikoita ei ole kirjattu ylös niin, miten yritys selviää, kun tehtävän hoitaja lähtee? Romahtaako laatu viikoksi vai vuodeksi?
- Jos tuotteen testikappale valmistetaan teräksestä, mutta seuraavat kappaleet tehdäänkin alumiinista niin, mitä kaikkea voi seurata tuotteen rikkoutuessa?
- Jos et vastaa soittopyyntöihin, soitot lakkaavat pian tulemasta.
- Jos alihankkijanne toimitusaika venyy sovituista, voi oma tuotanto viivästyä ja tuotteiden markkinoinnissa tulla ongelmia.

Laadukas toiminta voi olla tärkeä osa yrityksen imagoa. Riskien välttämiseksi **laadukkuus ei saa jäädä vain mielikuvaksi**. Sen pitää olla totta – osa arkea.

Vaihda hetkeksi roolia ja mieti, millainen käsitys yrityksenne toiminnasta, tuotteista tai palveluista asiakkaalle tavallisesti jää. Miksi? Kelpuuttaisitko itse yrityksenne omaksi alihankkijaksenne tai olisitko valmis ostamaan palvelut omasta yrityksestänne?

Laatijat: Matti Vuori, VTT Automaatio. Copyright © 1998 PK-RH -hanke.
Työvälinesarjan ovat pääosin rahoittaneet Euroopan sosiaalirahasto ja sosiaali- ja terveysministeriön työsuojeluosasto sekä Työsuojelurahasto. Versio 1.0. 26.10.1998.
Tiedosto: kor-yle-toiminnanlaatu.doc

*Rumarillumma
rillumma rei!
Ei ole huolia ei...*

*Herätys Virtanen!
Enää ei tuolla
meiningillä pärjää!*



Entä sitten?

Muutama ajatus:

- **Miettikää toimintaanne ja kehittäkää sitä** nykyajan vaatimusten mukaiselle tasolle. Ottakaa huomioon, että vaatimukset ovat erilaisia eri tilanteissa.
- Jos kehitätte **laatujärjestelmän**, älkää tehkö sitä pakon edessä tai diplomin toivossa, vaan alusta lähtien kunnolla – itseänne varten.
- Huolehtikaa **osaamisesta**. Ovatko henkilöiden ydinosaamisalueiden lisäksi kaikki tarpeelliset osa-alueet hallinnassa.
- **Verkostoituminen** auttaa pk-yritystä siirtämään osaavampien hoidettavaksi tehtäviä, joissa itse ei olla riittävän hyviä tai joiden hoitamiseen oma aika ei riitä.

Lisätietoja

Pk-yrityksen riskienhallinta -välinesarja sisältää käytännöllisiä työvälineitä pk-yrityksen riskienhallinnan kehittämiseen ja hoitamiseen.

- Metalliteollisuuden keskusliitosta (MET) on saatavana teollisuudelle suunnattuja julkaisuja toiminnan ja laadun kehittämisestä.
- Suomen standardoimisliitosta saa tietoja laatustandardeista.