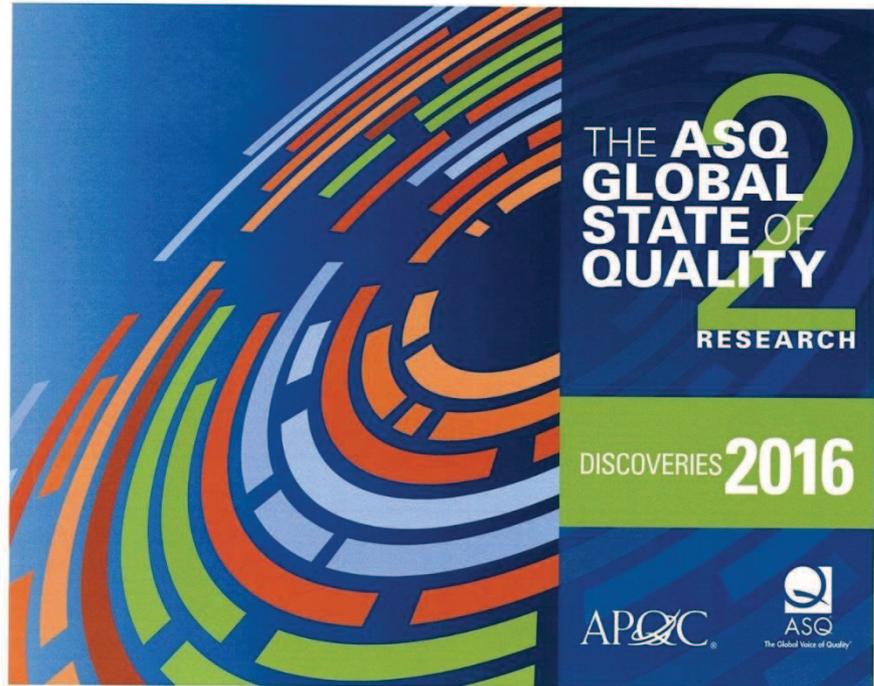




Global State of Quality Research 2





Global State of Quality Research 2

- ASQ yhteistyössä puolueettoman American Productivity & Quality Centerin, APQC:n kanssa.
- Tutkimus tarkastelee laadun tilaa ja jatkuvaa parantamista kansainvälisellä tasolla ja antaa organisaatioille tietoa puutteista ja mahdollisuuksista.
- Tutkimus on laajempi kuin vuonna 2013 toteutettu, jossa käsiteltiin ensimmäisen kerran laatua ja sen jatkuvaa parantamista kansainvälisellä tasolla.



Global State of Quality Research 2

- Vastaajaprofiili:
 - 65 maata mukana ja vastanneita organisaatioita yhteensä 1665
 - Suomen osalta 101 organisaatioita (Suomen Laatuyhdistyksen rekisteristä)
 - 59 % teollisuussektorilta
 - Petrokemia, teollisuustuotteet, kuluttajatuotteet, lääketeollisuus, elektroniikka, autoteollisuus*
 - 41 % palvelusektorilta
 - Kauppa, julkinen sektori, pankki, vakuutus, terveydenhuolto*
- Globaalit tulokset julkaistu Milwaukeessa toukokuussa 2016, Euroopan osalta Helsingissä 1.6.



Tutkimuksen aikajana

- Kesäkuu 2015: Tutkimuksen aloitus ja kysymysten luonti yhdessä neuvoa-antavan paneelin kanssa
- Heinäkuu 2015: Tutkimuksen pilotointi
- Elo-marraskuu 2015: Datan keräys maittain
- Joulukuu 2015-huhtikuu 2016: Datan analysointi
- Toukokuu 2016: Globaalien tulosten julkaisu Milwaukeen maailmankonferenssissa
- Kesäkuu 2016: Tulosten julkaisu Euroopassa Helsingin kongressissa
- Syyskuu 2016 : Tulosten julkaisu Suomen osalta ja jatkotoimenpiteiden aloitus kansallisen kilpailukyvn kehittämiseksi



Globaalit löydökset

- Laatu on strateginen voimavara ja positiivisesti erottava ominaisuus kilpailukyvyssä: Laatuun liittyvien mittareiden seurannan tiheys nousut ylimmässä johdossa.
- Laadulla suora yhteys organisaatioiden suorituskykyyn (Business Performance).
- Asiakkaan merkitys edelleen korkea organisaatioiden laadun määrittelyssä ja tavoitteissa.
- Teollisuuden ja liiketoiminnan sektorilla suurempi vaikutus laatukäytäntöihin kuin organisaation koolla.



World Class -organisaatiot

- Tutkimuksessa mukana **28 World Class –organisaatiota**, joista 7 Euroopasta.
- **Kriteereinä mm.:**
 - Laatu on strateginen pääoma
 - Erottava tekijä kilpailukyvyn kehittämisessä
 - Standardoitu raportointi läpi koko organisaation. Raportointi päivittäistä.
- Toimittajakentän laatukoulutus.
- Henkilöstön kokonaisvaltainen laatukoulutus.
- Syvä ymmärrys toiminnan, tuotteen ja palvelun suorituskyvyn laadusta asiakkaan näkökulmasta.



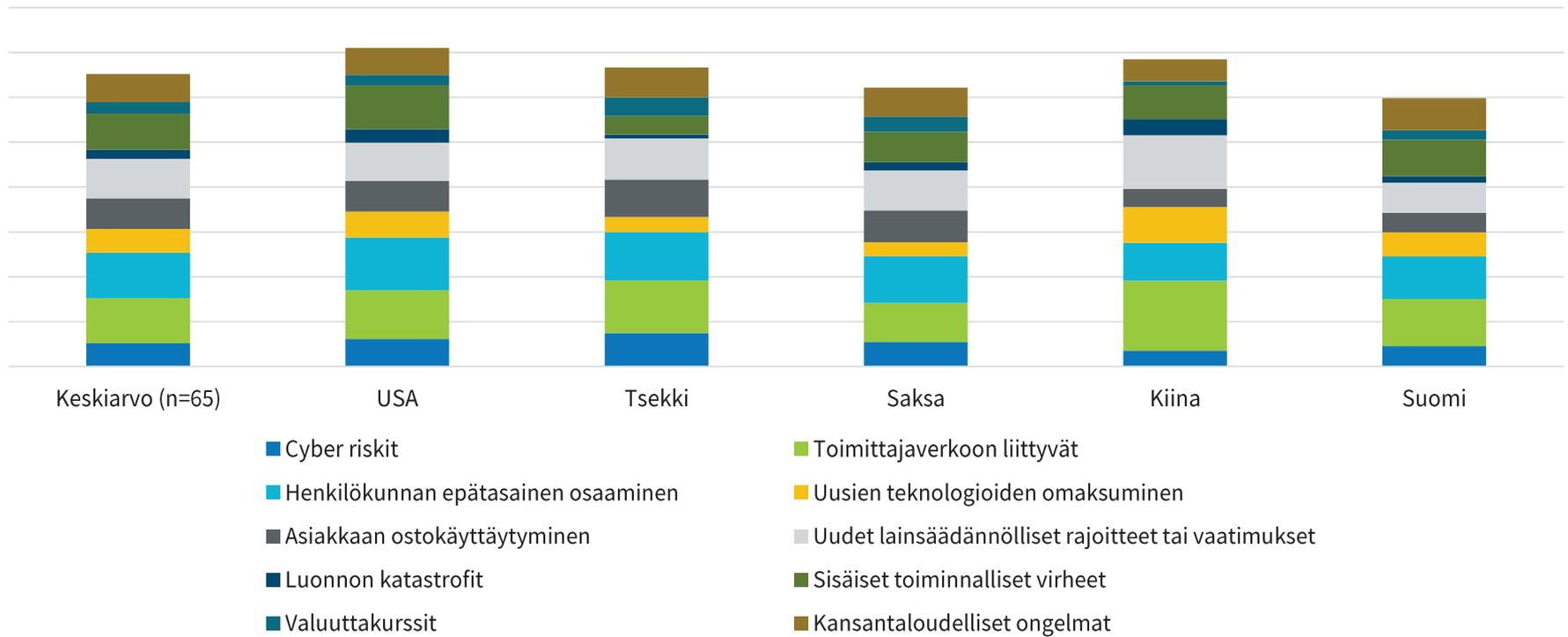
Suomi vs. muut maat

Maat, joihin Suomen tuloksia verrataan:

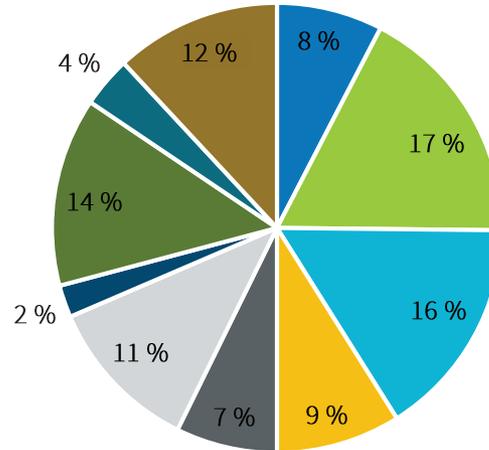
- Saksa
- Tšekki
- USA
- Kiina

**Ruotsin otos tilastollisesti liian pieni.*

Millaiset riskit huolestuttavat organisaatiotanne eniten



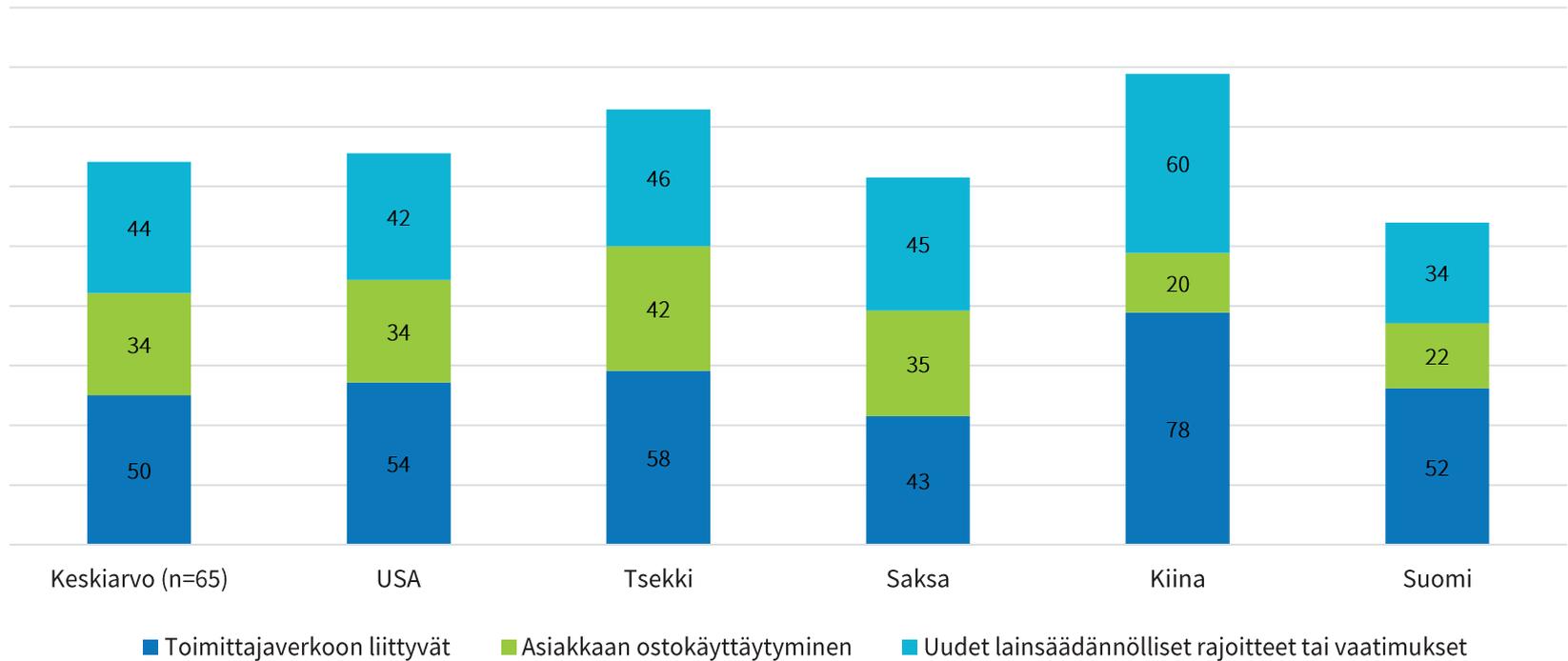
Millaiset riskit huolestuttavat organisaatiotanne eniten, **Suomi**



- Cyber riskit
- Henkilökunnan epätasainen osaaminen
- Asiakkaan ostokäyttäytyminen
- Luonnon katastrofit
- Valuuttakurssit
- Toimittajaverkoon liittyvät
- Uusien teknologioiden omaksuminen
- Uudet lainsäädännölliset rajoitteet tai vaatimukset
- Sisäiset toiminnalliset virheet
- Kansantaloudelliset ongelmat

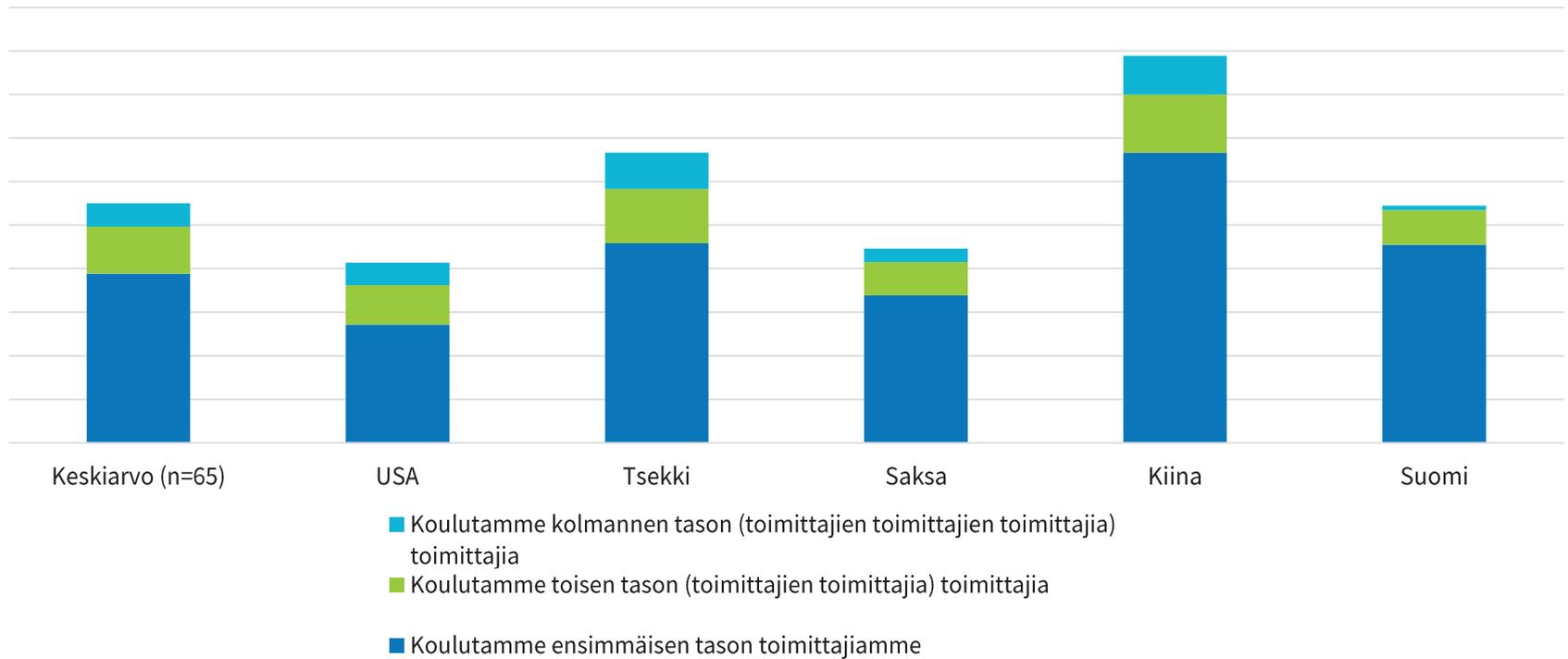


Millaiset riskit huolestuttavat organisaatiotanne eniten





Toimittajienne kouluttaminen





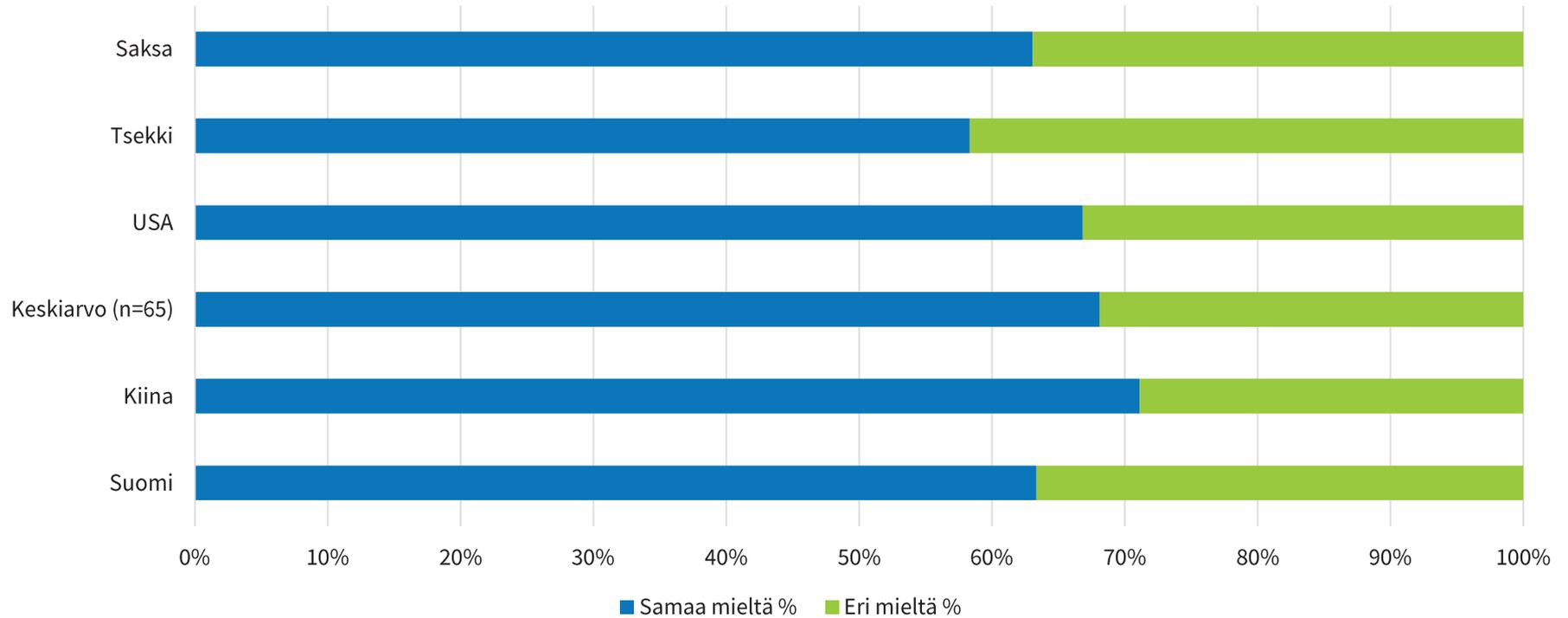
Huomioita Suomen osalta

- Toimittajaverkkoon liittyvät riskit nousevat vahvasti esiin
 - Koulutetaan ainoastaan ensimmäisen tason toimittajia
- Asiakkaan ostokäyttäytymistä ei nähdä riskitekijänä
 - Näkyvimmit mittarit keskittyvät asiakastarpeen täyttämiseen
- Laatutoiminnan suoria taloudellisia vaikutuksia liiketoimintaan ei mitata



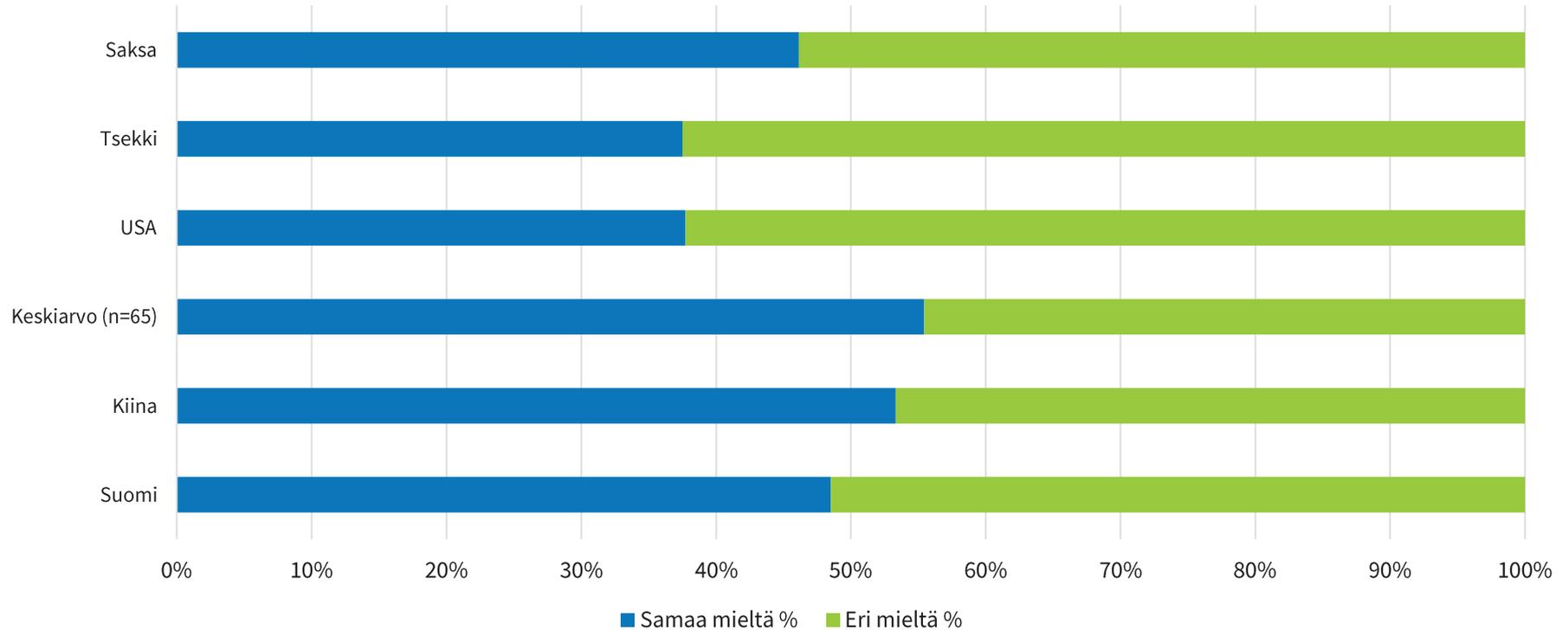


Näkyvimvät mittarit keskittyvät asiakastarpeen täyttämiseen



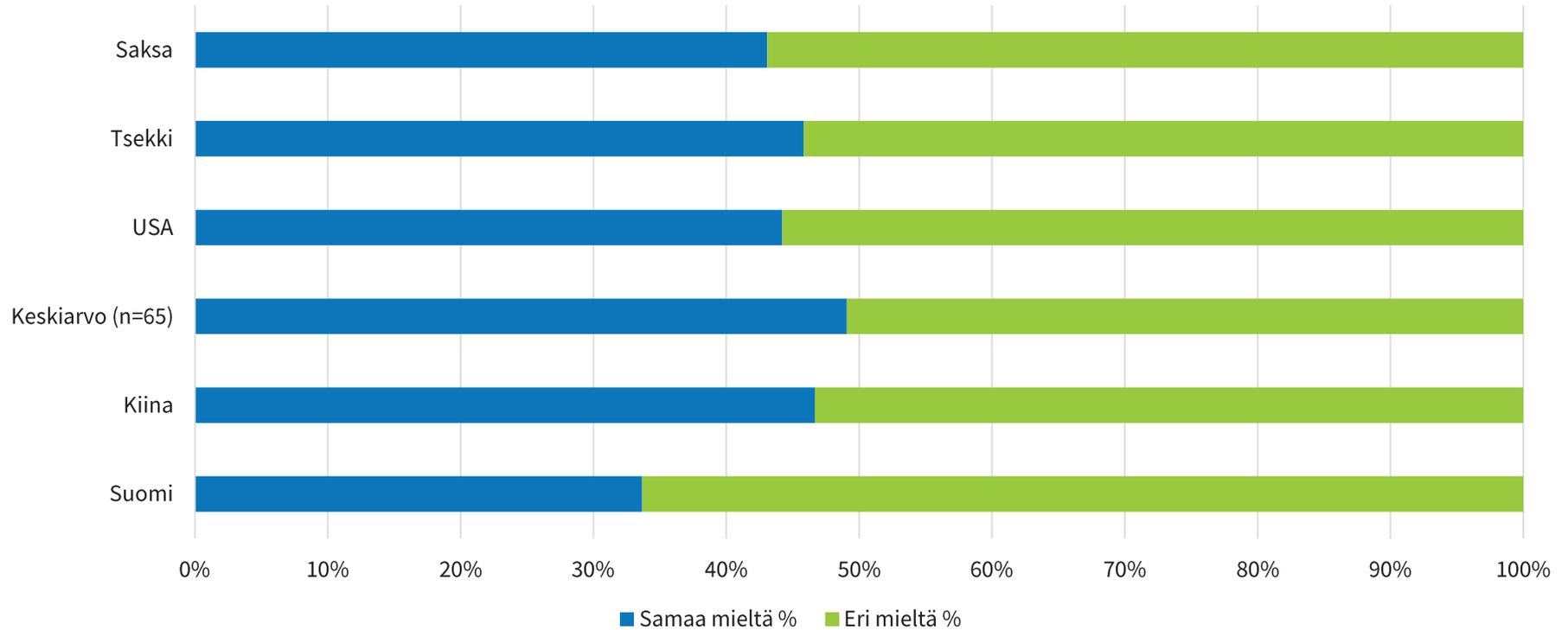


Asiakas on viime kädessä ainoa, joka voi määrittellä tuotteenne/palvelunne laadun



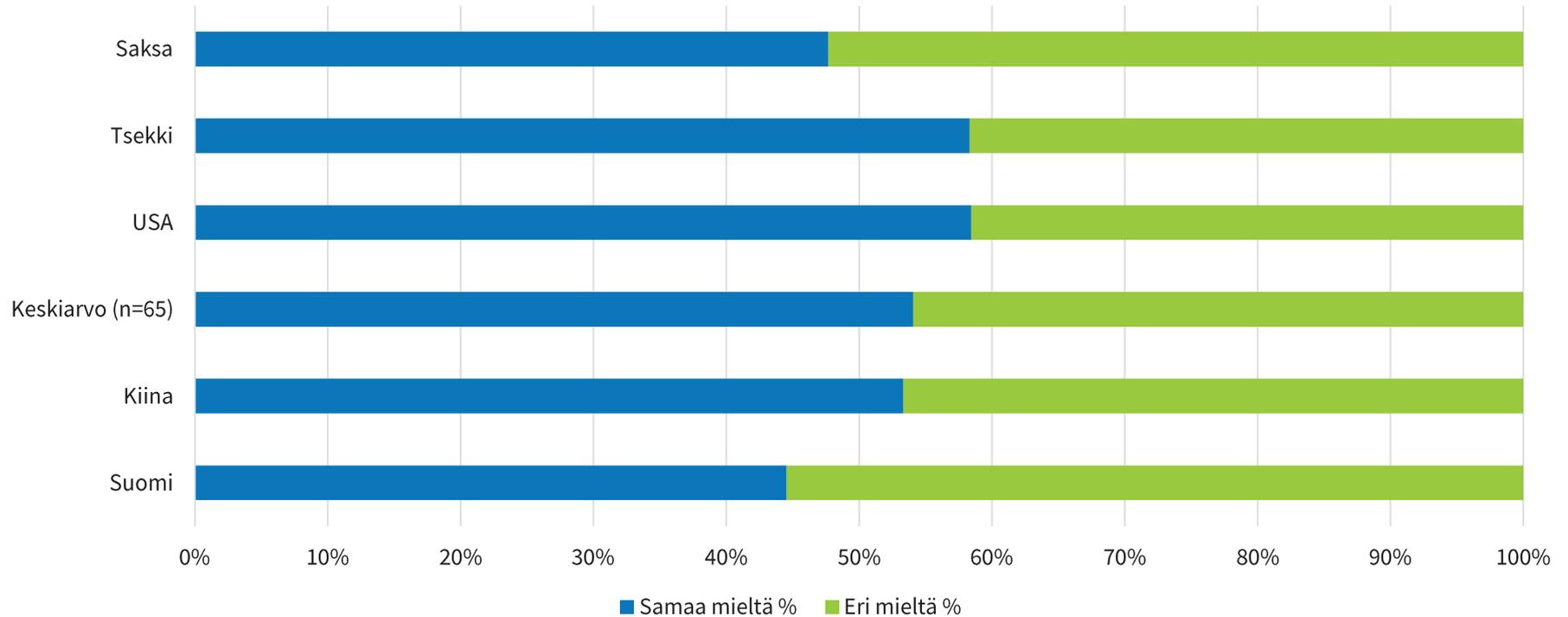


Ymmärrätte, miten asiakas kokee tuotteenne/palvelunne laadun



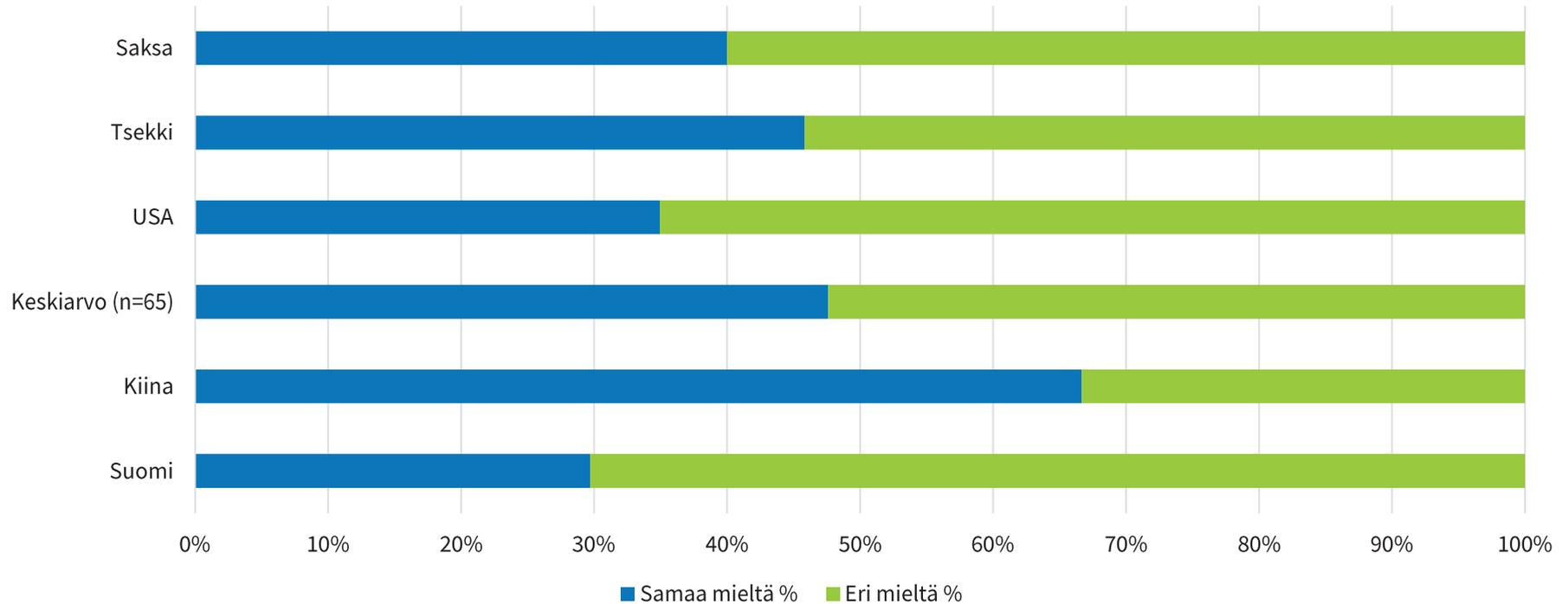


Kommunikoitte asiakkaillenne, miten vastaamme heidän huoliinsa ja/tai reklamaatioihin

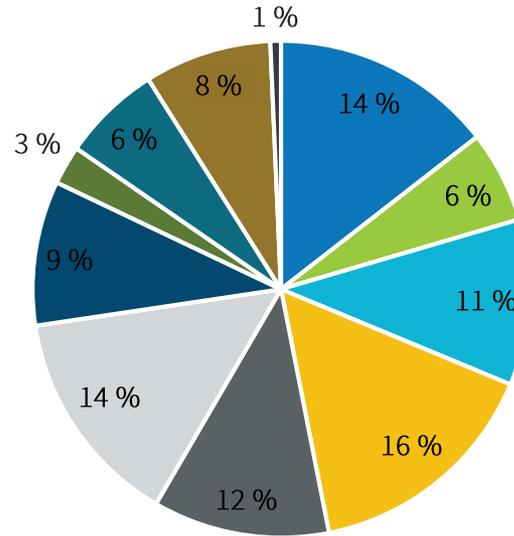




Toteutetaanko laatukoulutus organisaatiossanne keskitetysti ja järjestelmällisesti

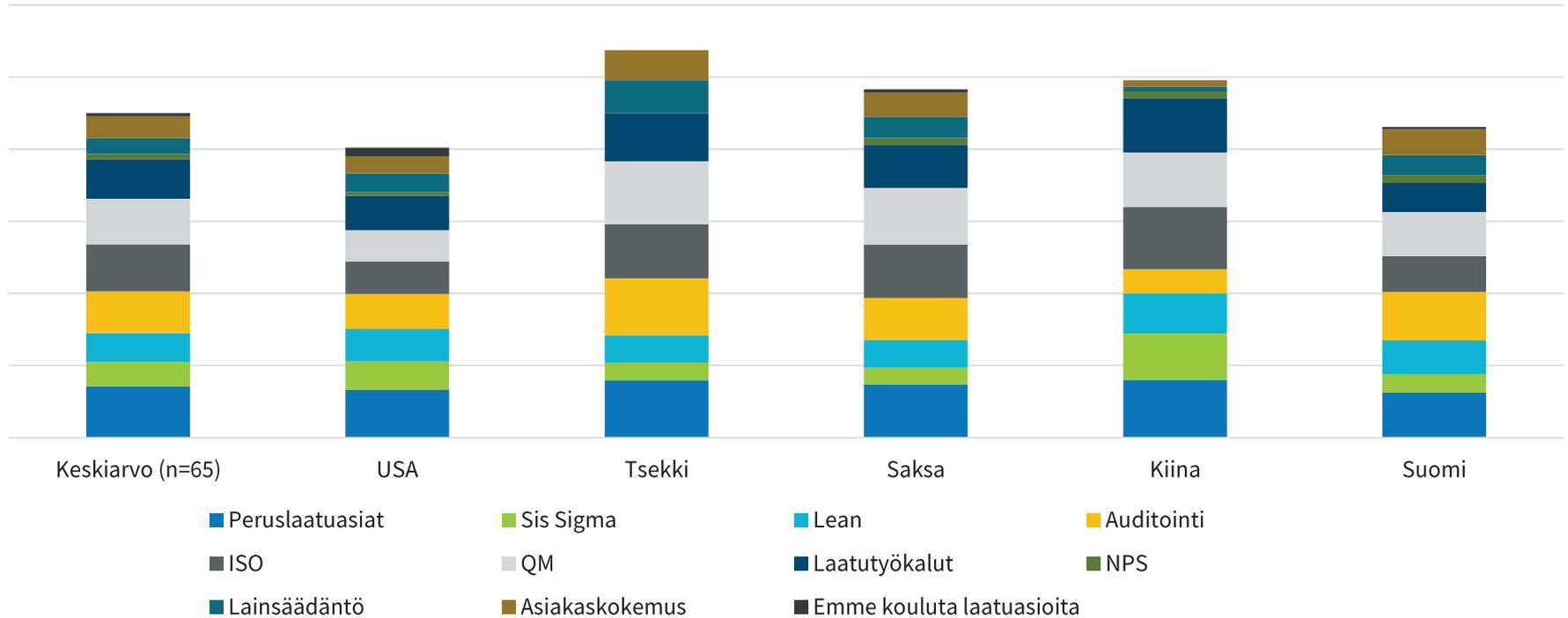


Mihin laatuksoulutukseen organisaationne pääasiassa keskittyy, **Suomi**

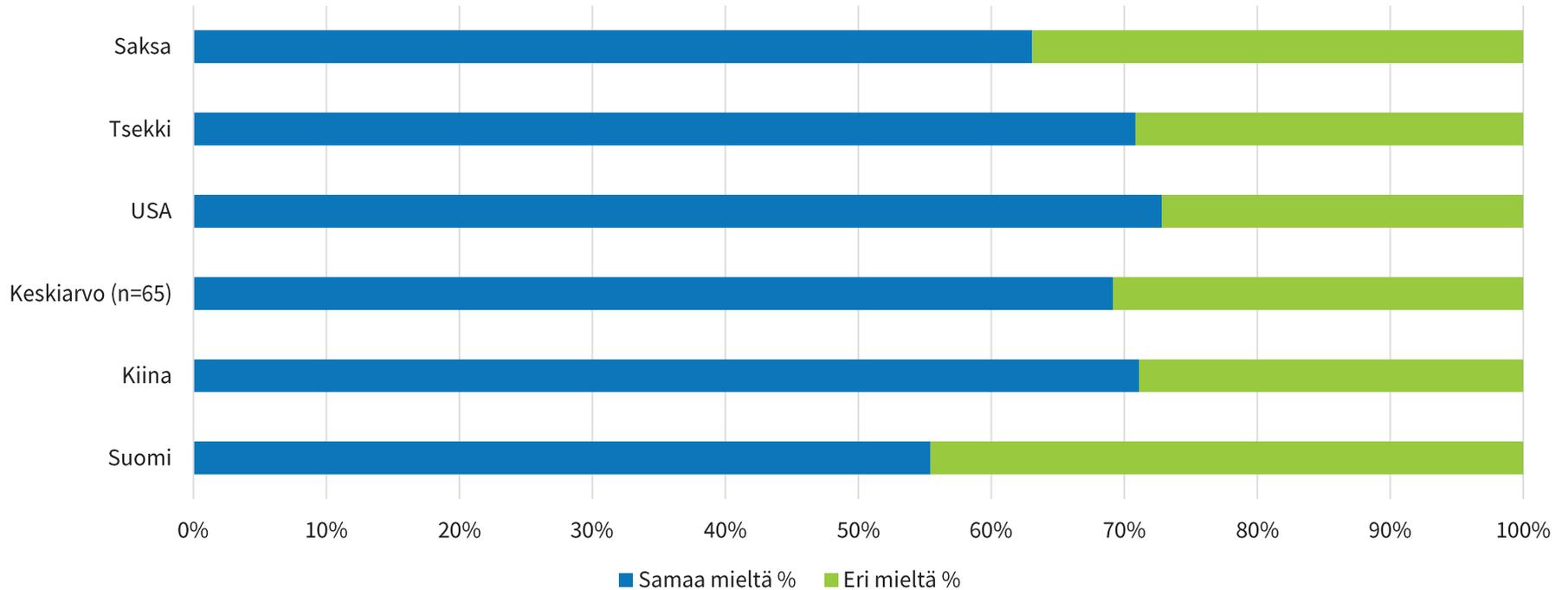


- Peruslaatuasiat
- Sis Sigma
- Lean
- Auditointi
- ISO
- QM
- Laatutyökalut
- NPS
- Lainsäädäntö
- Asiakaskokemus
- Emme kouluta laatuasioita

Mihin laatu koulutukseen organisaationne keskittyy

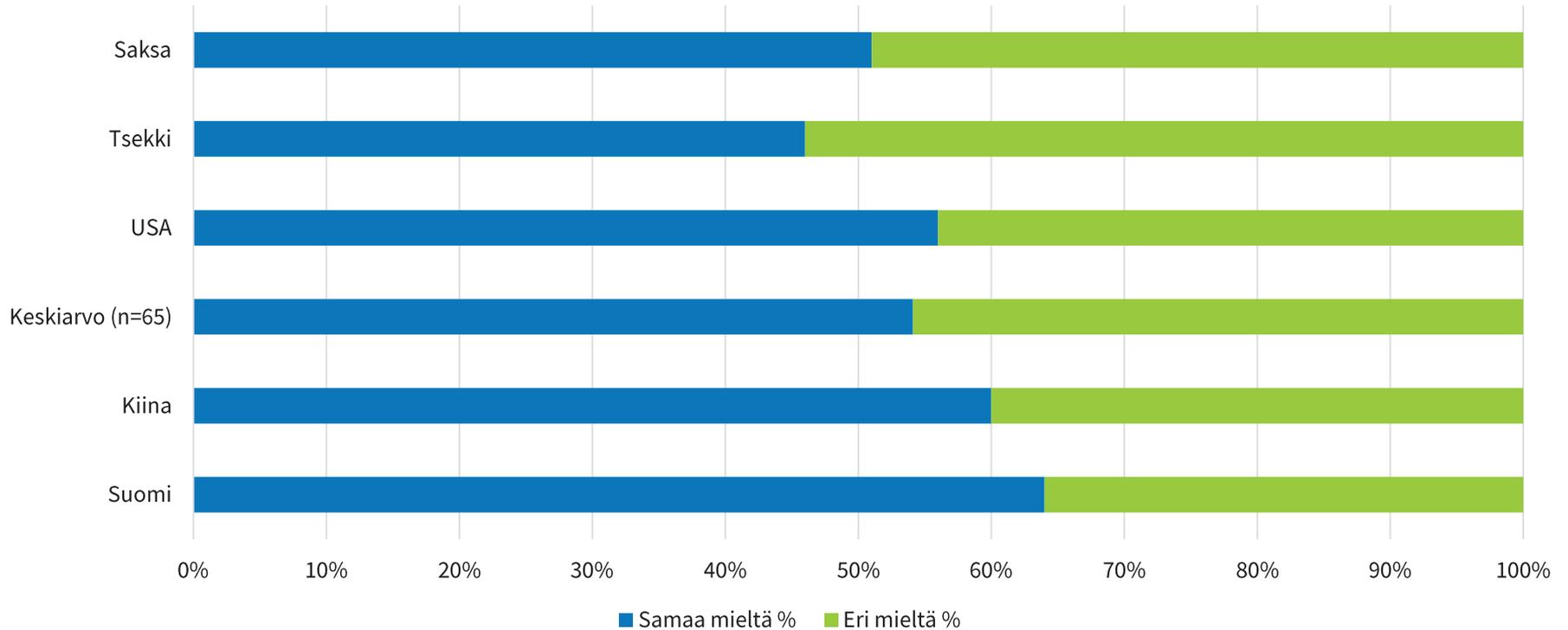


Laatutyökaluja käytetään trendien tunnistamiseen ja ennakoinnin parantamiseen toiminnassa

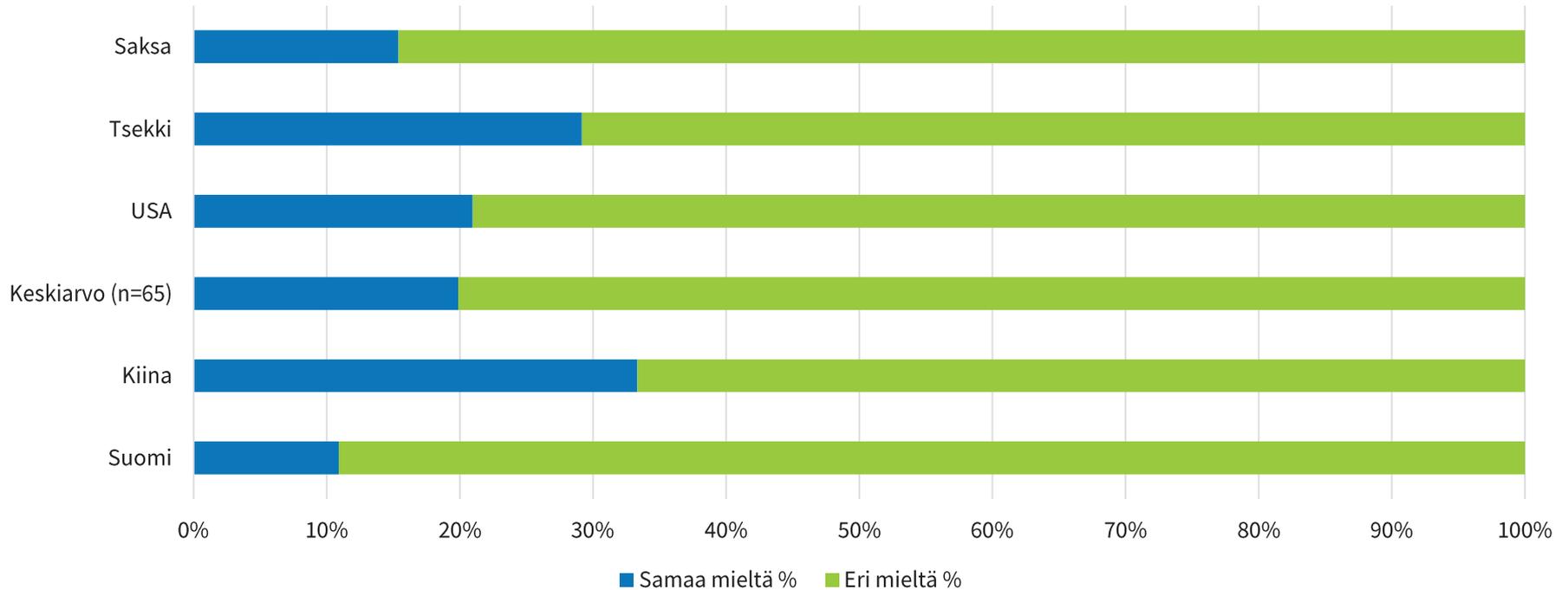




Ovatko laatuun liittyvät panostuksenne kasvaneet viimeisen kolmen vuoden aikana

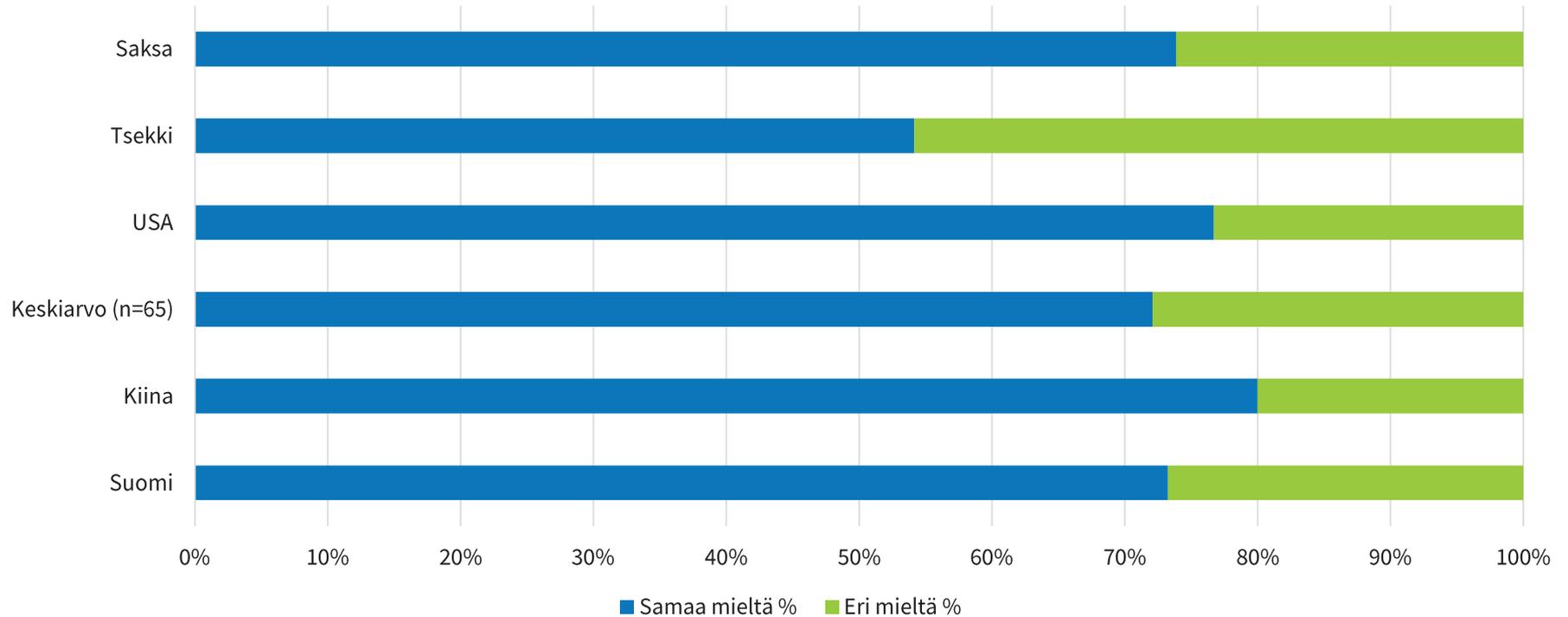


Laatuun liittyvät mittarit ja toiminnot ovat oleellinen osa organisaationne palkitsemisjärjestelmää koko organisaation kaikilla tasoilla

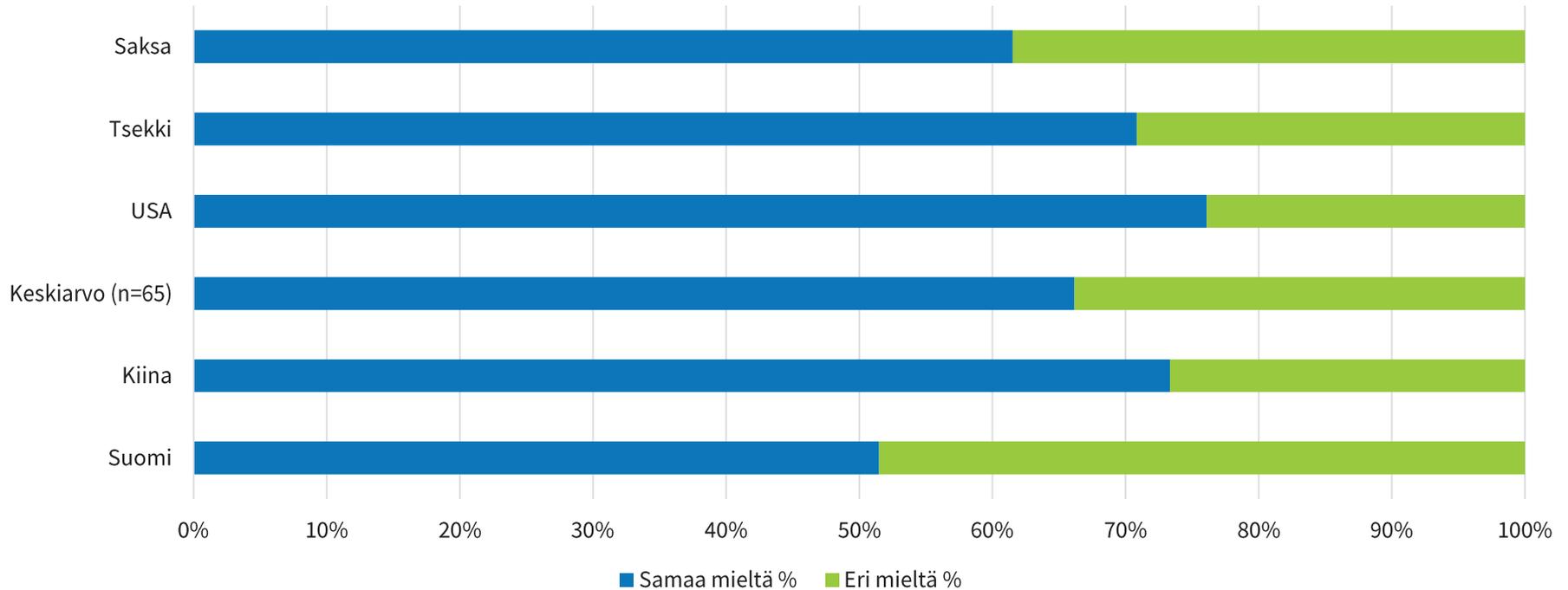




Laadun avulla vaikutetaan liiketoimintaprosessien kehittämiseen

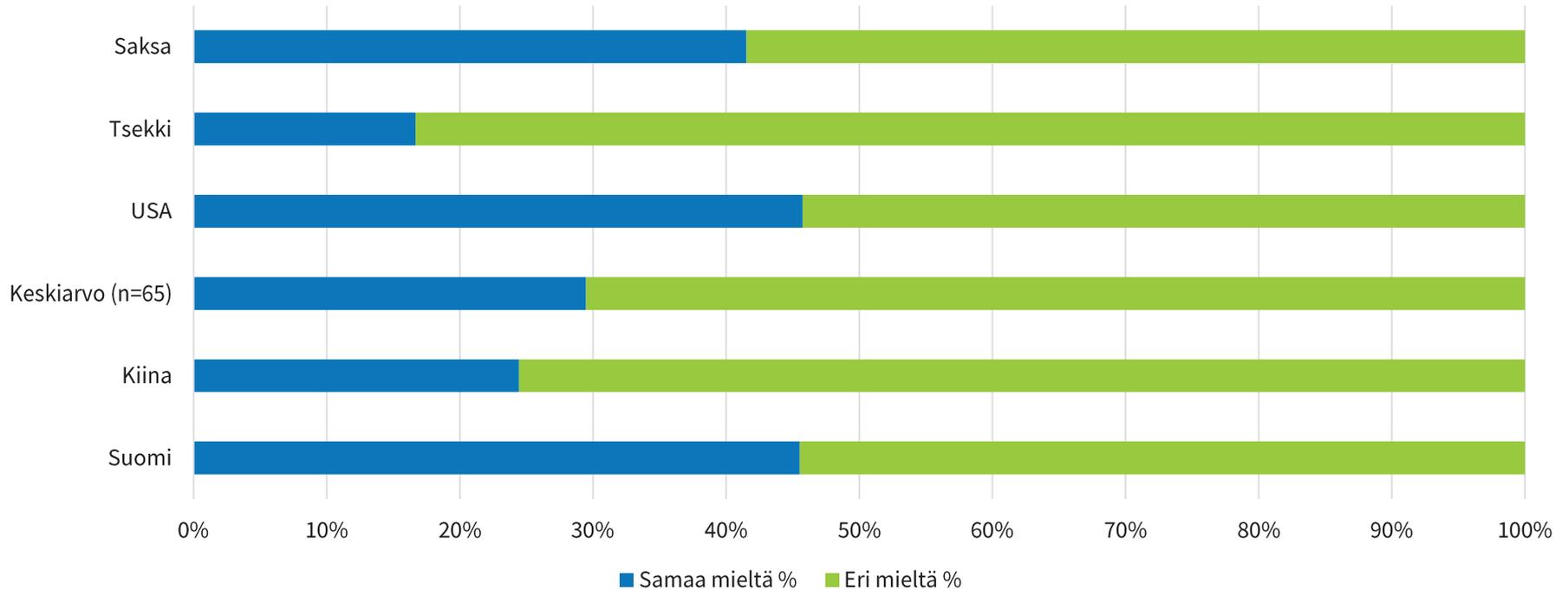


Seuraako organisaationne laatutoiminnan suoria taloudellisia vaikutuksia liiketoimintaan (esim. lisääntynyt liikevaihto, kustannukset, yms.)



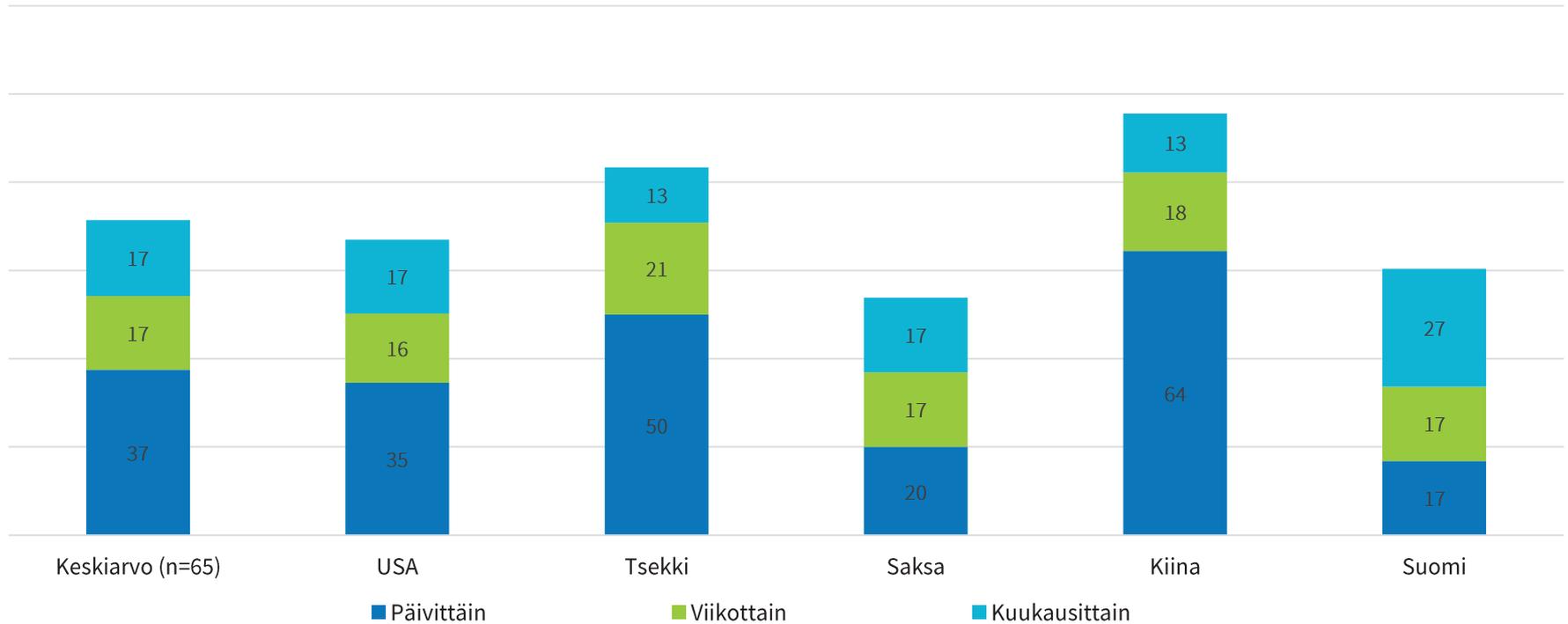


Haasteena on, että laatu ja toiminnankehittäminen joutuvat taistelemaan rajatuista resursseista muiden toimintojen ja hankkeiden kanssa



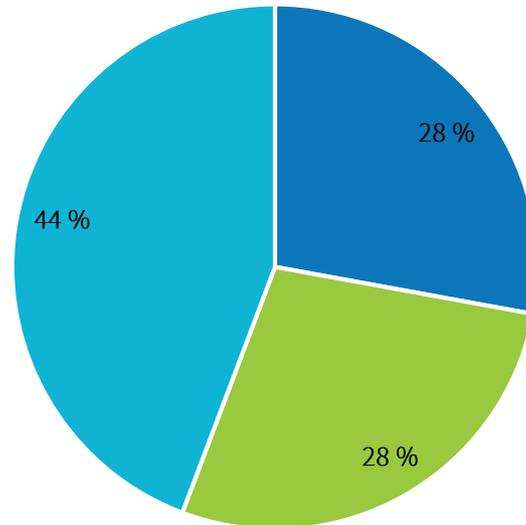


Laatuun liittyvät tunnusluvut ja poikkeamat käydään lattiatasolla lävitse organisaatiossa





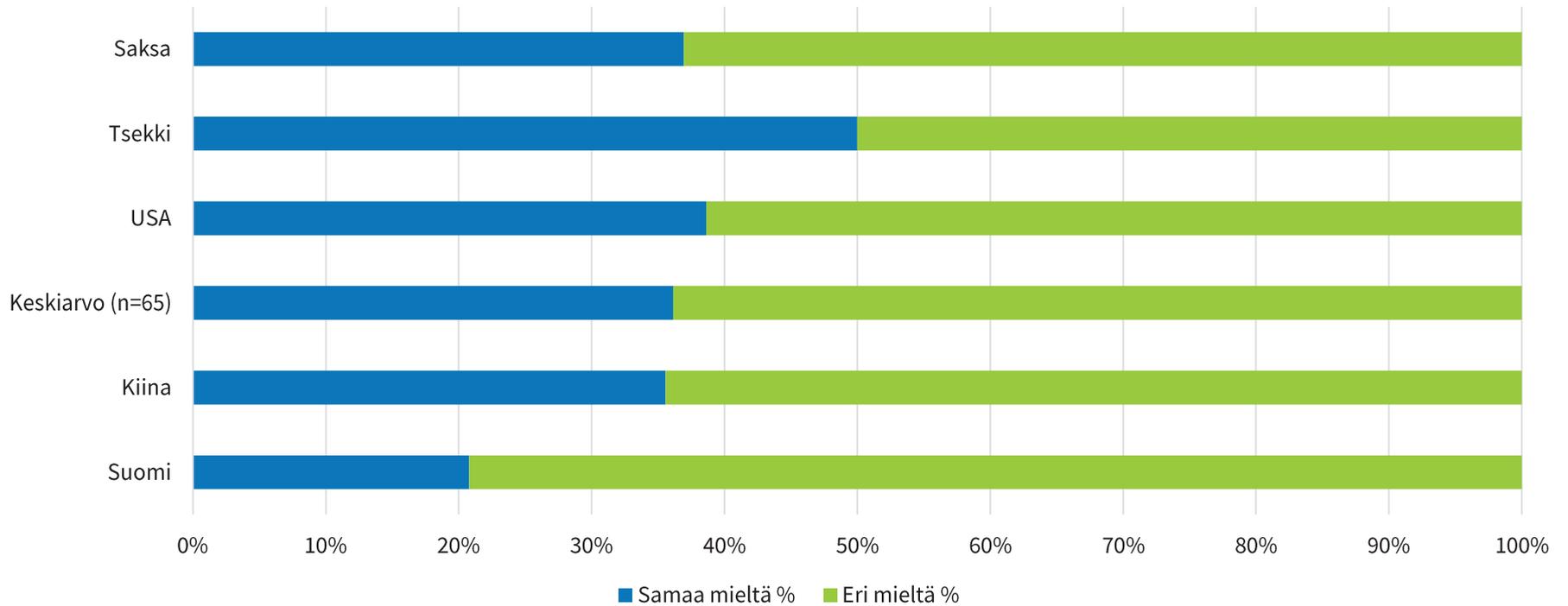
Laatuun liittyvät tunnusluvut ja poikkeamat käydään lattiatasolla lävitse organisaatiossa,
Suomi



■ Päivittäin ■ Viikottain ■ Kuukausittain

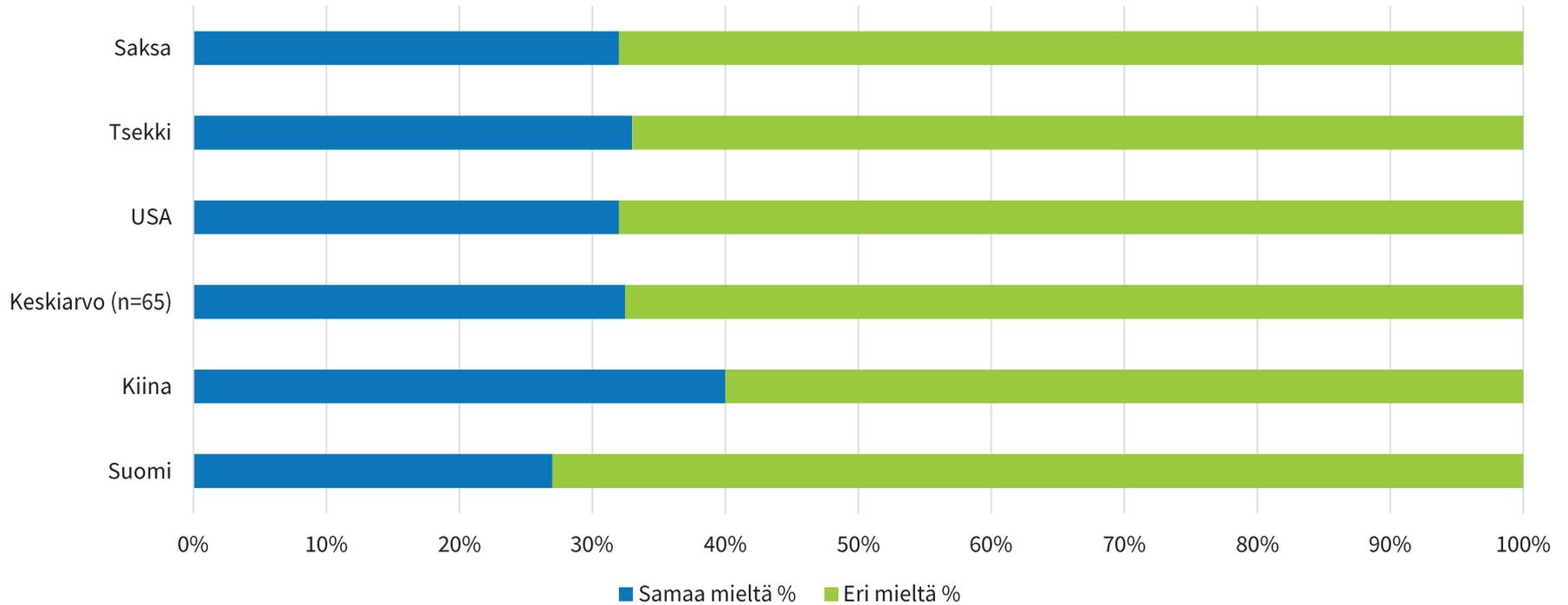


Organisaationne hyödyntää tehokkaasti "Big Dataa"





Laatu on strateginen kilpailuetu





Yhteenveto ja jatkotyö:

- Suomen osalta kehitettävää erityisesti seuraavissa osa-alueissa:
 - Toimittajaverkkoon liittyvät riskit
 - Asiakkaan tarpeet vs. tuloksellisuus
 - Laatutyökalujen hyödyntäminen ennakointiin
 - Laatumittareiden hyödyntäminen liikevaihdon mittaamiseen
- Näiden tulosten pohjalta jatkoksi syväluotaava tutkimus erityisesti PK-sektorille.
- Tulosten pohjalta käynnistetään laaja kehitysohjelma, jonka avulla kehitetään suomalaisten organisaatioiden kilpailukykyä vastaamaan tehokkaasti globaaliin kilpailuun.



Kiitos mielenkiinnostasi!

Tani Järvinen – President & CEO

Tel:+358-(0)40-844 5767

tani.jarvinen@laatukeskus.fi