

# Laatu

Ritva Koskennurmi-Sivonen

Jos kiinnostut laadusta, tule graduseminariini tutkimaan  
käsitön laatunäkökohtia.

[www.helsinki.fi/~rkosken/laatu](http://www.helsinki.fi/~rkosken/laatu) | 909 | 1

Sanalla *laatu* on positiivinen konnotaatio.

Useimmiten sitä ei määritellä.  
Sen vain oletetaan olevan jotain  
tavoiteltavaa.

Miten laatua voi määritellä?  
Miten käsityön laatua voi määritellä?  
Kenen tarvitsee tietää laadusta ja miksi?

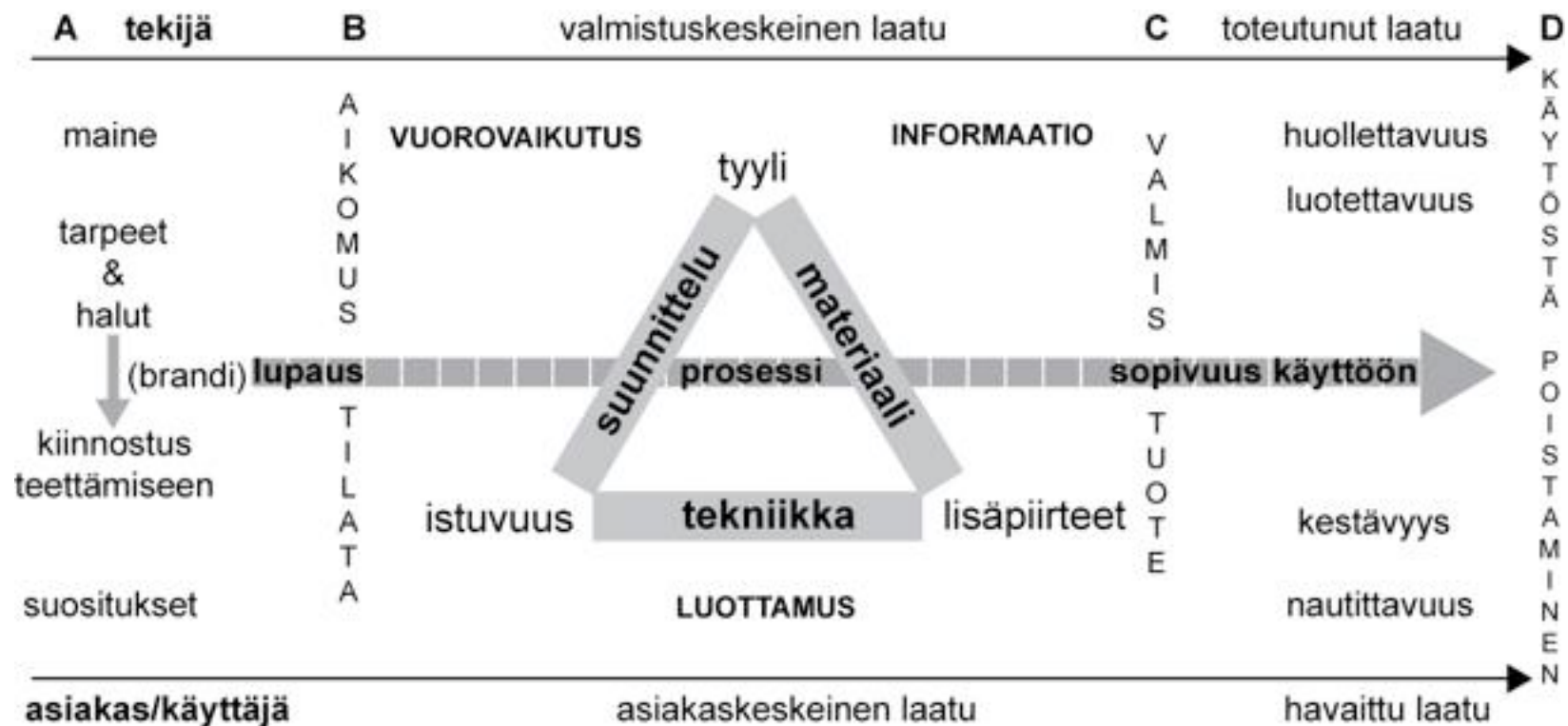
Esimerkki käsityötieteessä  
tehdystä laatuutkimuksesta:

## Quality Clothes – An Outline of a Model for Assessing the Quality of Customized Clothing

Ritva Koskennurmi-Sivonen  
Päivikki Pietarila

Tämän esityksen kuvien puvut  
Janne Renvall, korut Juha Salo  
Valokuvat Juha Reunanen ja  
Ullamaija Hänninen





## Teetettyjen vaatteiden laatu

RK-S:n ja Päivikki Pietarilan artikkelista

*Quality Clothes –*

*An Outline of a Model for Assessing the Quality of Customized Clothing. 2005*

Saatavissa [www.helsinki.fi/~rkosken/quality.pdf](http://www.helsinki.fi/~rkosken/quality.pdf)

21. vuosisadalla vaatteiden tilaaminen mittojen mukaan ei ole jokapäiväistä.

Silti ihmiset tilaavat vaatteita, koska he haluavat esimerkiksi

- täydellistä istuvuutta,
- tyylin ainutkertaisuutta,
- tiettyjä itse valitsemiaan materiaaleja,
- tai kaikkea näitä.



Laatu on monimutkainen käsite jopa tavallisia kulutustavaroita arvioitaessa.

- Miten voi arvioida tuotetta, jota ei ole olemassa ollenkaan?
- Haluaako asiakas arvioida vain lopputuotteen laatua, jos hän on mukana sen sen suunnittelu- ja valmistusprosessissa?



## Tilausvaatteiden laatumallin taustalla on

- teoreettinen malli, joka kuvaa asiakkaiden käsityksiä uniikkivaatteistaan ja asiakkuudestaan muotiateljeessa
- laatuteorioihin liittyviä käsitteitä (Garvin, Lillrank ym.) ja niitä lähellä olevia seikkoja,
- tilausvaatteiden tekijöitä ja asiakkaita.





ateljee-  
toiminta

T5

design-  
toiminta

T3

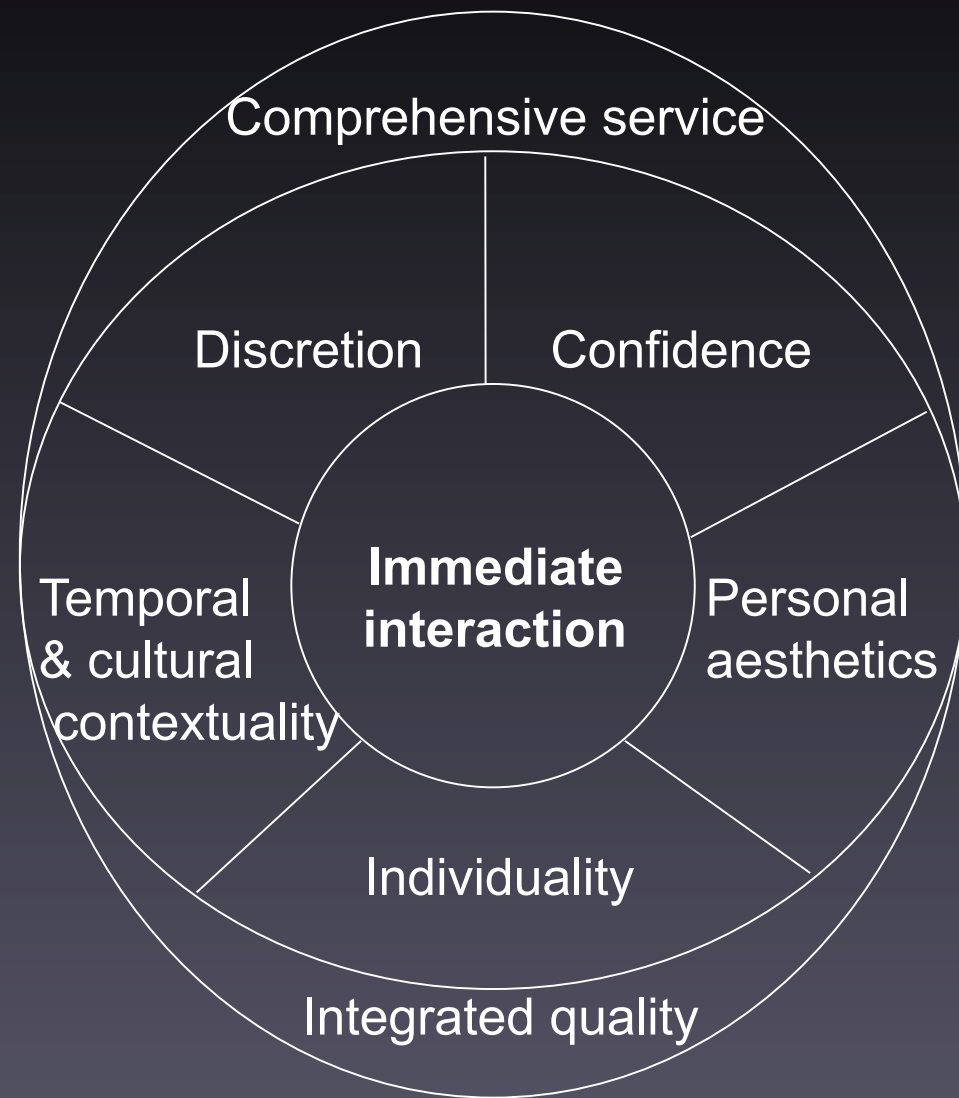
T4

T2

T1

“tavallinen”  
ompelimo-  
toiminta

Tilausvaatteiden tekijöiden työorientaatiot.  
(Kaipaista 2003 mukailleen.)



Clients' conception of their customized clothing and their patronage of a couture atelier (K-S 1998).

## Laadun arviointi ennen tilaamista:

maine ja suositukset  
(= brandin ”korvike”???)

- muotinäytökset
- näyttelyt
- lehtikirjoitukset ja -kuvat
- myyntikirjeet
- liikkeen sijainti
- portfoliot
- kerrotut jutut
- olemassa olevat vaatteet (esim. muilla asiakkailta, ateljeessa tai studiossa)



Laadun arviointi prosessin aikana:

- *tyyli, istuvuus, lisäpiirteet*

jotka syntyvät

- *materiaalin, suunnittelun ja valmistustekniikan avulla*

ja joihin kietoutuu

- *vuorovaikutus, informaatio ja luottamus.*



Laadun arviointi käytön ja säilytyksen aikana:

Toteutunutta laatua voi arvioida vasta ajan kuluessa, ja viimekäsessä olisi arvioita tuotteen koko *elinkaarta*.

*Toimivuus* tarkoitetussa käytössä = suorituskyky (Garvinin performance).

*Havaittu laatu*, mielihyvä mukaan lukien, ei ole yleispätevää, mutta se merkitsee eniten käyttäjälle.

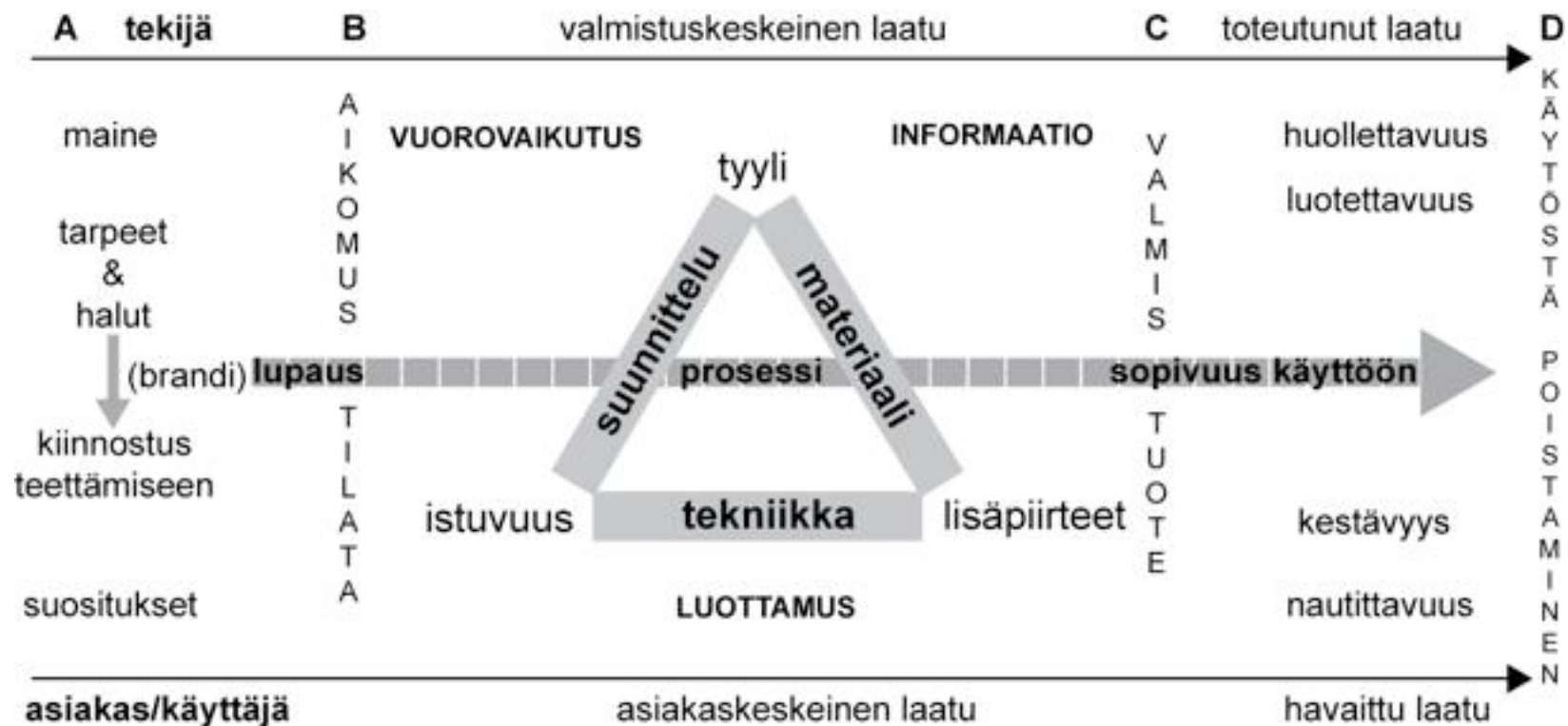
Juuri siitä kerrotaan puskaradiossa kiertävissä jutuissa.



Esimerkiksi  
yksilöllisesti  
valmistetun puvun  
hinnan ja käyttöiän  
voi kertoa, mutta  
sen kokonaislaatua  
ei voi mitata eikä  
todistaa.

Sen voi tuntea,  
arvioida ja havaita.





## Teetettyjen vaatteiden laatu

RK-S:n ja Päivikki Pietarilan artikkelista

*Quality Clothes –*

*An Outline of a Model for Assessing the Quality of Customized Clothing. 2005*

Saatavissa [www.helsinki.fi/~rkosken/quality.pdf](http://www.helsinki.fi/~rkosken/quality.pdf)

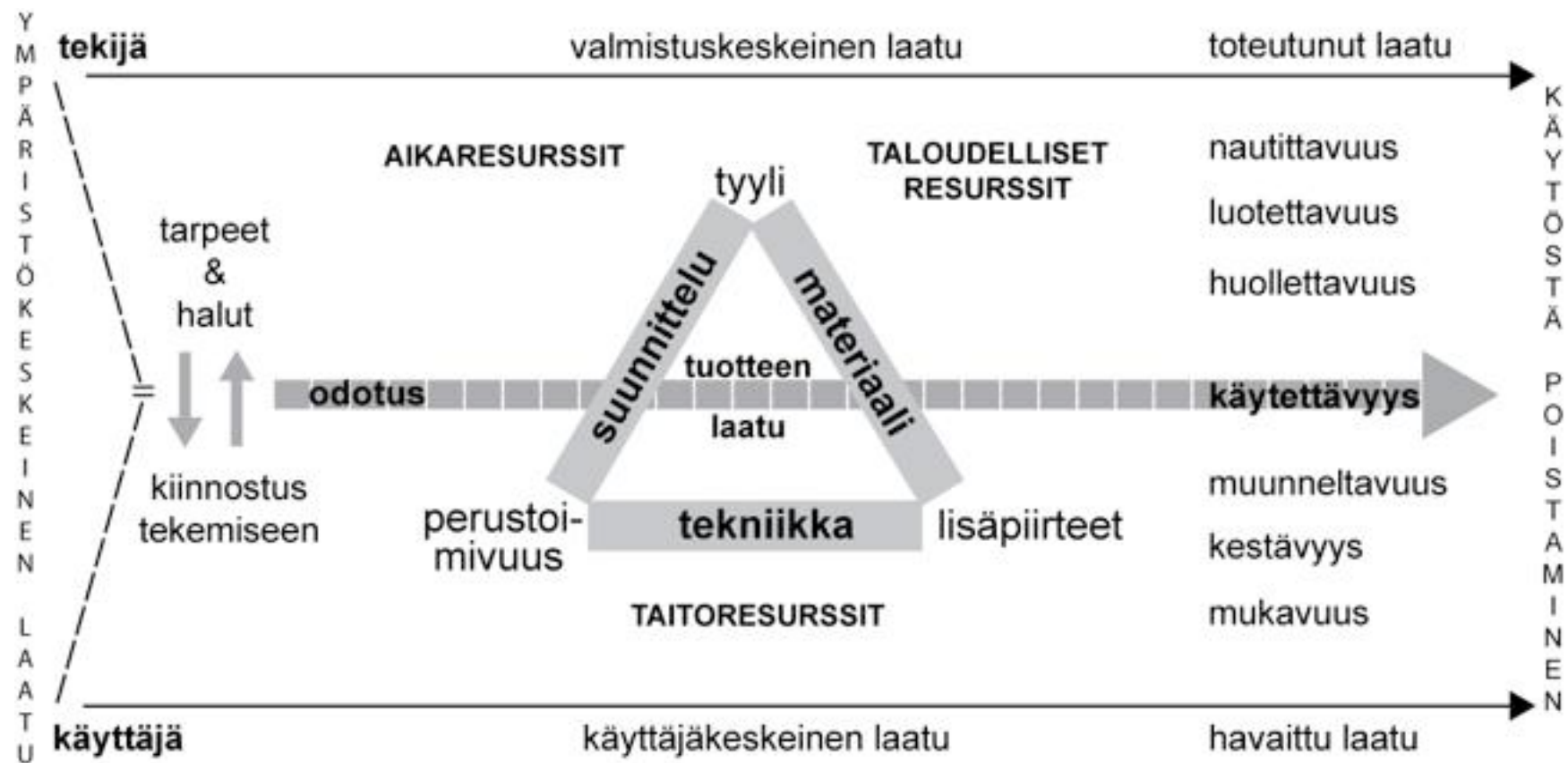


Toinen esimerkki  
käsiyötieteessä  
kehitetystä ja  
osittain edelliseen  
perustuvasta  
laatumallista.

- Mutta pohdi ensin  
oheisen pienen  
käsiyötuotteen  
laatua!





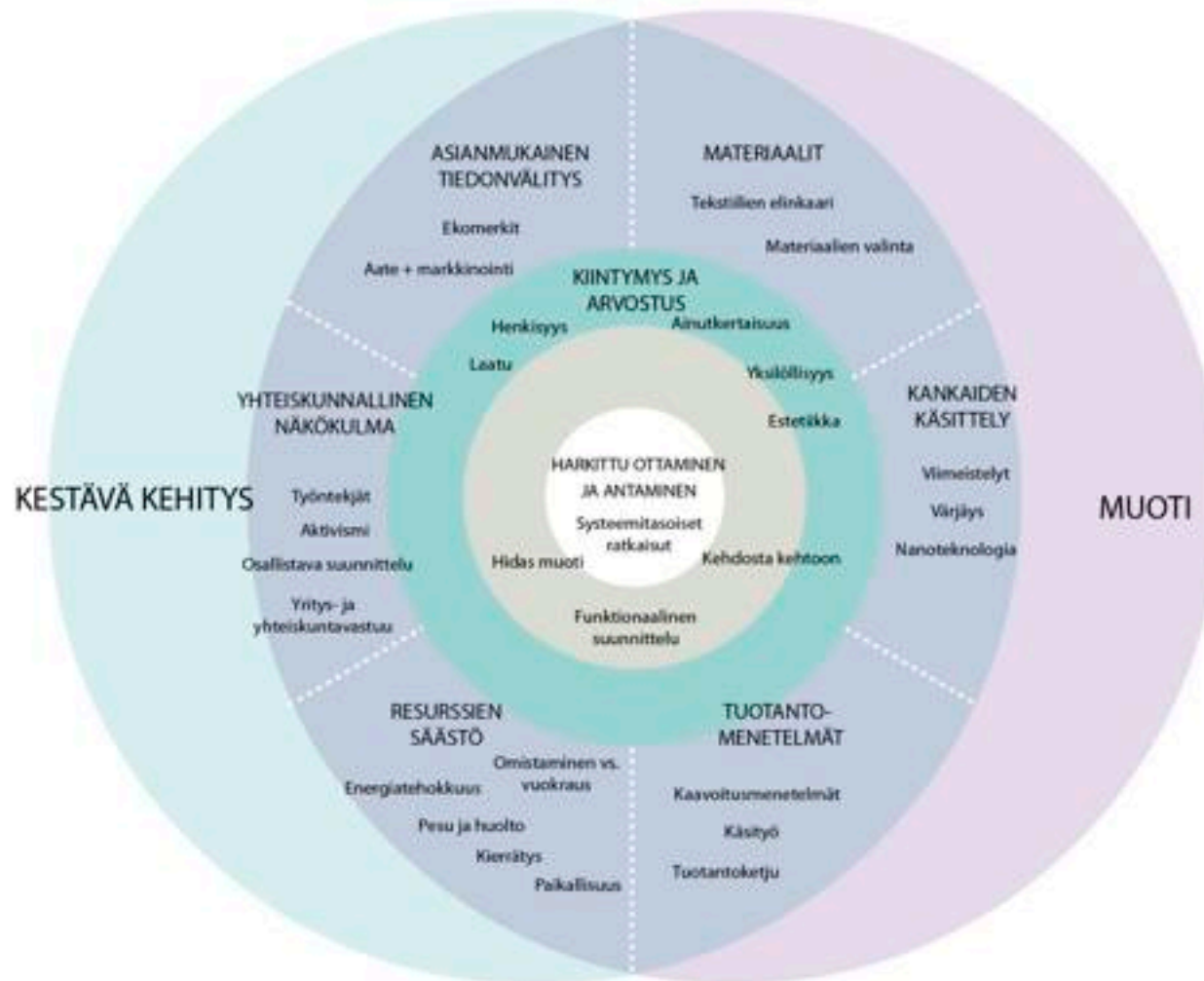


## Käsityötuotteen laatu

Marja Anttilan ja RK-S:n artikkelista *Käsityö, laatu ja kestävä kehitys*.

Teoksessa Jari Lavonen (toim.) Tutkimusperustainen opettajankoulutus ja kestävä kehitys. Tutkimuksia 285. Helsingin yliopisto. Soveltavan kasvatustieteen laitos, 299–308. [www.helsinki.fi/sokla/AD\\_symp\\_osa1\\_2006.pdf](http://www.helsinki.fi/sokla/AD_symp_osa1_2006.pdf)

Saatavissa myös [www.helsinki.fi/~rkosken/laatu.pdf](http://www.helsinki.fi/~rkosken/laatu.pdf)



Maarit Aakko

*Kestävästi vaihtuva muoti : Kestävän muodin mahdollisuudet ja haasteet vaatesuunnittelijan näkökulmasta*

<https://helda.helsinki.fi/handle/10138/27081>

Onko kallis ja käytössä hyvälaatuinen materiaali joka suhteessa laatumateriaali?

Mikä on sen eettinen laatu: reiluus ja ekologisuus?

Fletcher, K. 2008. Sustainable Fashion and Textiles: Design Journeys. London: Earthscan.

Janet Hethorn & Connie Ulasewitz. 2008.  
Sustainable fashion: why now?  
A conversation about issues, practices, and possibilities.  
New York : Fairchild.

Markkula, Annu. 2011  
Consumers as ecological citizens in clothing markets  
Espoo: Aalto University.

Niinimäki, Kirsi. 2011 (tulossa) ???

## Miten ihminen tekee laatu päätelmiä?

- tieto
- kokemus
- aistinvarainen arvio
- sosiaalinen arvio
- objektiivinen
- subjektiivinen
- intersubjektiivinen

## Miten ihminen tekee laatu päätelmiä?

- brandi (oletettu laadun tae)
- asiantuntemus (itse hankittu)

Kulutustavaramarkkinoilla puhe laadusta liittyy nykyään usein brandiin.

”Markkinoinnin tärkein tehtävä on johtaa ja rakentaa brandia hyödyntäen tietoa yrityksen ydiosaamisesta ja laaduntuottokyvystä.

...ja asiakas ostaa brandiin sisältyviä laatulupauksia omien tarpeidensa täyttämisen suhteen.” (Silén 2001)

2000-luvun dynaaminen brandi-käsite sisältää ajatuksen, että brandi on kaksisuuntainen kommunikaatioprosessi yrityksen ja kuluttajan välillä. Yritys viestittää omaa identiteettiään, ja kuluttajat reagoivat siihen.  
(Karjalainen 2004)

Luksustuotteita myyvät yleensä  
asiantuntijat.

Asiantuntija ”opettaa” asiakkaalle  
laadun tunnusmerkit.

(Entä verkkokauppassa???)




Brandi auttaa ihmistä  
orientoitumaan  
tuotemaailmassa.


Brandi  $\neq$  logo  
... mutta onko logo korvannut  
asiantuntemuksen tai oman  
maun?

LOUIS VUITTON Vos comptes | Newsletter | Contacts

UNIVERS LOUIS VUITTON | MAGASINS | SERVICES | CATALOGUE | E-SHOPPING

>> FEMME > Sacs à main > Sacs porté-épaule > Toile Monogram Retour à la page précédente >>





Q ZOOM

### NEVERFULL GM

Ce grand sac en toile Monogram est très utile en de multiples circonstances : voyage, vie de tous les jours, travail. Intelligemment agencé à l'intérieur, il permet d'accéder aisément à vos effets personnels.

Taille : 39,5cm x 32,5cm x 20cm

- Pochette intérieure zippée, suffisamment grande pour des clés et un téléphone portable
- Anneau demi-rond pour attacher une petite pochette zippée destinée aux objets de valeur
- Lanières latérales permettant de modifier la forme du sac
- Grande capacité de rangement

ZOOM

ENVOYER À UN AMI

IMPRIMER

AJOUTER À VOTRE WISHLIST

SAVOIR FAIRE

475,00 € AJOUTER AU PANIER

Disponibles en France Métropolitaine et Corse

**SERVICE RELATION CLIENTÈLE**

- France : 0810 810 010

- Informations sur les autres pays

Carrières | Mentions légales | Conditions Générales de Vente | Plan du site | Vos questions | Environnement

[http://www.louisvuitton.com/en/flash/index.jsp?directI=home\\_entry\\_gb0](http://www.louisvuitton.com/en/flash/index.jsp?directI=home_entry_gb0)

Jos haluat katsoa Vuittonin käsityötä esittelevän videopätkän, klikkaa ensin ylälaidasta CATALOGUE, sitten jokin tuotelaji, sitten tuote ja tuotekuvan alta keskeltä CRAFTMANSHIP (SAVOIR FAIRE).

# Thorstein Veblen (1899/2002)

*The Theory of the Leisure Class* suom. *Joutilas luokka* (erityisesti luvut 6  
Varallisuuspohjaiset makukriteerit ja 7 Pukeutuminen varallisuuskulttuurin  
ilmauksena)

Varallisuuspohjainen kauneus  
korvaa esteettisen kauneuden.

Kyseenalaistaa monella tavalla  
käsitteiden ylivertaisuuden!

Kun koti- ja koulukasvatuksessa saatu laatuasiantuntemus ja kouliintunut maku puuttuvat, korvaako logo oman maun?

(vrt. Bourdieu: Distinction 1979/1986)

Bourdieun erottelussa on pitkälti kysymys (Ranskan) yhteiskuntaluokista ja ylempien luokkien kulttuuripääomasta, joka mm. hioo makua ja laatuasiantuntemusta.

Mikä voisi olla käsityönopetuksen mahdollisuus kehittää kulttuuripääomaa ja laatuasiantuntemusta?

Laatu, sitä koskeva asiantuntemus ja kestävät kulutus päätökset pitäisi olla kaikkien ulottuvilla.

Seuraavia kohtia ei käsitelty luennolla, mutta niissä on sitä alkuperäistä laatukäsitteistöä, jota käsityötieteen laatumalleissa on käytetty.

Päälähteenä klassikkoteos:

David Garvin. 1988.

*Managing Quality.*

*The Strategic and Competitive Edge.*

New York: The Free Press

– ja käsitteitä on kommentoitu käsityön kannalta.

## Garvinin viisi laatumääritelmää

- ylivertainen laatu,
- tuotekeskeinen laatu,
- käyttäjäkeskeinen laatu
- tuotantokeskeinen laatu
  - arvokeskeinen laatu

## Ylivertainen laatu (the transcendent definition of quality)

- Sisäänrakennettu, ”synnynnäinen” erinomaisuus.
- Ajattomuus ja kestävyys, joka säilyy yli maku- ja tyyli muutosten.
- Vaikea ellei mahdoton analysoida tarkasti.
- Asiantuntijat oppivat kokemukstaan.
- Vähän hyötyä aloittelijalle.
- Perinteisesti liitetty käsityöhön (esiteolliseen tuotantoon).
  
- Liitetään vieläkin käsityöhön, mutta voiko käsityö omia ylivertaisuuden?

## Tuotekeskeinen laatu (the product-based definition of quality)

- Täsmällisiä, mitattavia muuttujia.
- Mitä enemmän haluttuja ominaisuuksia, sitä parempi.
- ”testivoittaja”
- Ongelma mm. käsityöhön soveltamisessa on esteettisyyden arvioiminen.
- Esteettisyyttä voi arvioida mutta ei sellaisten ennalta määrättyjen kriteerien mukaan, mitä testauksella tarkoitetaan.
- Esteettisyys ei ole jotain teknisestä tasosta irrallista!
- Entä yllätyksellisyys positiivisessa mielessä?



## Käyttäjäkeskeinen laatu (the user-based definition of quality) vrt. asiakaskekeinen laatu (Lillrank)

- Äärimmäisen subjektiivinen käsitys laadusta.
- Se tuote, joka parhaiten tyydyttää käyttäjän tarpeet, on paras.
- Sopii moniin käsityötuotteisiin, jotka on valmistettu yksilöllisesti tiettyä käyttäjää varten.
- Joissakin tilanteissa vastaansanomaton ”siilipuolustus”.

## Tuotantokeskeinen laatu (the manufacturing-based definition of quality)

- Prosessinhallinta: tehdään kerralla oikein.
- Esitettyjen vaatimusten täyttäminen suunnittelussa ja valmistuksessa.
- Sopii ammattikäsitteeseen.

Huom. (ammatti)käsitteessä voi olla myös ylilaatua.  
(Kaipainen 2003 Vaatteilla yrittäminen,  
artikkeli *Vaatekirjassa*.)

## Arvokeskeinen laatu (the value-based definition of quality)

- Laatu on hinta- ja kustannuskysymys.
- Laatu tuotetaan hyväksyttävään hintaan.
- Mitä on edullinen erinomaisuus – siis määriteltynä?
- Optimointia?
- Opiskelijoiden tietoisesti tai tiedostamatta käyttämä laatumäärittely tai sen osa.

Puuttuuko Garvinin listasta jotain?

## Lillrank. 1998. *Laatuajattelu*

Systemikeskeinen tai ympäristökeskeinen laatu:

Laatu suhteessa ympäröiviin systeemeihin

- muut yritykset
- luonnonympäristö
- kulttuurinen ja sosiaalinen ympäristö.

## Ympäristökeskeinen laatukäsitys liittyy tuotteet ja prosessit

- ekologiseen ajatteluun ja tekee laadusta
- intersubjektiivista.

## Garvin: Laadun ulottuvuudet

- perustoimivuus (performance)
- lisäpiirteet (features)
- kestävyys
- tasalaatuisuus (conformance)  
vrt. ”maanantailaatu”
- huollettavuus
- esteettisyys
- havaittu laatu

”... tarvitaan käsitystä siitä, mihin sitä tietoa käytetään ja mitä merkitsee tehtyjen ratkaisujen ja saatujen tulosten **laatu**. Se edellyttää tietoista siirtymistä **laadun tunnistamiseen**. Laadut ovat **kokemuksen** perusteella asioille annettuja merkityksiä. Ne ajat ovat menneitä, jolloin laadun saattoi määrittää mittaamalla tai pelkästään testaamalla... Todellisen laadun tuntee inhimillinen aistimus.” (Pirkko Anttila 27.2.2006)

