

Reményi Tibor
Flow-Cont kft

A minőségügy erkölcsi kérdései

Amikor az 1980-as végén országos kampány indult a minőségügy témájában, **gyanakodva fogadtam** a mozgalmat.

Úgy sejtettem, hogy *elszakítja* a minőség fogalmát a terméktől, a szolgáltatástól, a közügyek intézésétől, a neveléstől és példamutatástól- tulajdonképpen az ember lelkiismeretétől és a közjótól.

Ezzel együtt a formalitások túlbecsüléséhez vezet, növeli a bürokráciát, sőt követelményszintre emeli, támogatni fogja a hazugságfilozófiát, elősegíti a kontraszelekciót.

Legsúlyosabb hatása az lesz, hogy az ember-munka kapcsolatban és magukban a munkafolyamatokban lévő *természetes* (szakmai) szabályozást gyengíteni fogja.

A társadalom egészére nézve kétes hasznosságú *szervezetek* tömegét fogja életre hívni, amelyek jó pénzért kiszolgálják a mesterségesen gerjesztett igényeket, és bebizonyítják, hogy hogyan lehet magától értetődő dolgokról vastag könyveket írni. Megfogalmazódott bennem, hogy ezt az utat követve a minőségügyből fokozatosan *kihátrál az erkölcs*.

Ellenérzésem létrejöttében nyilván része volt annak a ténynek, hogy a 90-es évek elején már közel 30 éves mérnöki gyakorlat volt mögöttem, ismertem az ipari mérés-technikai követelményrendszerét és fejlettségét. Olyan nagyvállalatnál dolgoztam, ahol megtanultam a „minőségi munkát”, ahol a technológiai és a kiszolgáló folyamatokat jól kézben tartották és folyamatosan ésszerűsítették, ahol követtük a nemzetközi eredményeket, ahol komoly kutató-fejlesztő tevékenység folyt. Ráadásul volt alkalmam orosz, angol, francia és svájci kutatóintézeteknél tanulni, és nagy nevű cégeknél dolgozni. Magyarul: természetes volt számomra a szabványosság, a pontosság, a megbízhatóság, az üzembiztonság, sőt még a gazdaságosság is, azaz mindaz, amitől a termék vagy szolgáltatás jó volt.

Mit látunk ma, több mint 20 év elteltével? A gazdaság vegetál, nincs jelentős magyar termék, világraszóló találmányainkat és technológiáinkat olcsón kiárusítottuk, természeti kincseinkkel rosszul gazdálkodunk, a munkanélküliség tetőzik, a szellemi és fizikai munkaerő külföldi zsebekbe termeli a hasznot, százezrek élnek mély szegélyességben. Az államhatalom nem védi, inkább rombolja a nemzettestet; a közgondolkodásból kiveszõben a szolidaritás, megingott a közjóba vetett hit. Erkölcstelen intézkedések teszik tönkre az egészségügyet, a közoktatást, a vasutat, a mezõgazdaságot, miközben milliárdos vagyonok összpontosulnak a rendszer(módszer?)váltás nyerteseinek kezében. A népesség egészségi állapota leromlott, az emberek kifosztottnak érzik magukat, lelkükben is sérültek. A magántulajdon szentségének

elvé erkölcsi fékezőerő nélkül mérhetetlen igazságtalanságokhoz vezetett. Ilyen közállapotok között a piaci minőségügy csak eggyel több az „úri huncutságokból”, és nyilvánvaló, hogy önmagában nem segít kilábalni a bajokból.

20 éve támadt aggályaimból szinte mindegyik igazolódott. **Az erkölcs valóban kihátrált a minőségügyből (is)**. A pénz hatalma itt is legyűrte a jó szándékot. Létrejött a virtuális minőség. A versenyetika saját karikatúrája lett. Az etikai kódexek nem egyebek porhintésnél.

A kulturálatlan és kétes tisztességű cégeknél, ahol rendetlenség és szervezetlenség uralkodott, ott segíthetett volna az új minőségirányítás bevezetése, de a sikeres rendbetételt itt legtöbbször maguk az érintett vezetők és a szegényes tárgyi feltételek akadályozták. Ha mégis megcsináltatták maguknak pl. az ISO 9001-es rendszert, akkor az úgy illett rájuk, mint „tehénre a gatyá”. Ugyanis a hiány az alapokban volt: neveltetésben, műveltségben, szaktudásban, rendszeretben, erkölcsi igényességben, -olyanokban, amit kívülről ráhúzott sémákkal nem lehet pótolni. Tanúsítási papírok esetleg születtek, de a minőség maradt a régi alacsony színvonalon.

Ugyanakkor **illesse elismerés** azokat az intézményeket és cégeket, amelyek jól tudták alkalmazni a korszerű minőségirányítási módszereket. Ezek többnyire azok voltak, ahol megértették, hogy a minőség szeretete és előállítása *nem* azonos a szabványok betű szerinti követésével. Az ilyen helyeken a vállalati szintű minőségirányítás bevezetésének legkomolyabb hozadéka az, hogy segít a rend fenntartásában, a folyamatszemplélet megerősítésében, az érdekeltségek és értékrendek tudatosításában, az emberközpontú, rugalmas szabályozás kialakításában.

Közben persze összegyűlt sok tapasztalat, és megfogalmazódott a kritika is. A felesleges túlmagyarázások és párhuzamosságok bosszúság forrásai lesznek, lefokozzák a szakértelmet, gyengítik az önbizalmat, letörrik a kezdeményező készséget, -végső soron *elidegenítik* a munkavégző embert a munkafolyamat értelmétől és szépségétől.

Elterjedt egy **téveszme**: a piaci folyamatokra leszűkített minőségügynek olyan átfogó szabályozó szerepet tulajdonítottak sokan, ami nincs, és nem is lehet neki.

Hathatós szabályozó szerepe a lelkiismeretnek, az erkölcsnek, a jó törvénynek, a szaktudásnak, az elhivatottságnak, a becsvágynak van, ezek teremthetnek minőséget, de ezek nélkül bármilyen minőségirányítási eljárás és minőségpolitikai nyilatkozat csak üres szószaporítás marad.

Erkölcstelen politikai és erkölcsellenes gazdasági környezetben a minőségügy részben tettestárssá, részben áldozattá válik. Amikor a bankok, a globális nagyvállalatok és a hivatali hatalmuktól megittasult közintézmények építenek maguknak minőségirányítási rendszert, akkor ez -a legszebb szólamok és nyilatkozatok ellenére -mindenestől erkölcstelen, mert az egész szervezet fő célja a mértéktelen haszonszerzés, nem az egyes ember életminőségének javítása. Ezeken a helyeken

az alkalmazottakat többnyire egzisztenciális félelemben tartják, miközben egyéni teljesítményüket kizárólag a nyereségtermelés mértékével mérik. Ha a kórház, az iskola és a kisvállalkozás kényszerül ugyanerre, akkor „csupán” közvetetten járul hozzá az álmegoldások, az idegőrlő bürokrácia és a csalás „szentesítéséhez”.

Ha a vevői igényeket egy eltorzult értékrend határozza meg, akkor a minőségügy mai gyakorlatának erkölcsi tisztasága eleve megkérdőjelezhető.

Nagyon messze kerültünk Németh László „minőség” fogalmától! (A minőség forradalma, 1933)

Mielőtt még bárki is ellendrukkernek tartana, kijelentem, hogy szenvedélyes **híve vagyok a minőségvédelemnek**, de a szaktudástól és a becsülettől elszakított minőségfilozófiákban nem hiszek. Kemény kritikám és némi pesszimizmusom abból ered, amit az elmúlt 20 év hazai gyakorlatában tapasztaltam. Annak megtapasztalásából, hogy miközben, az egyébként szükséges, szép keret kidolgozásán munkálkodtunk, ellopták a képet!

Apám a Juhász-féle Gamma Művek elektroműszerész mestere volt, tanoncokat is oktatott. 1938-tól 1944-ig dolgozott a Gammánál. Közismert, hogy a Gamma gyártmányok világhírűek voltak, és gammásnak lenni rang volt. A gyárban minden magas színvonalon működött, ami a kiváló termék előállításához és a dolgozók jó közérzetéhez kellett. Mindez a korszerű technológiára és a nagy tudású, lelkiismeretes mérnökökre, műszerészekre és egyéb szakmunkásokra épült; és nem csak hogy működőképes volt, de fantasztikusan fejlődött 1920-tól egészen a háború végéig. Voltak modern gyártósorok, volt szigorú *minőség-ellenőrzés*, volt kiemelkedő kutatás-fejlesztés, volt szakoktatás, volt saját üzlethálózat, voltak külföldi leányvállalatok, volt kiterjedt munkásellátás (vállalati étkeztetés, saját élelmiszerbolt, üdülési lehetőség), országos hírű sportszakosztályok működtek. Súlyt fektettek arra, hogy az egész gyár egy nagy családnak érezze magát, rendezvényeket, kirándulásokat szerveztek, a gazdag tartalmú, gyönyörű kiállítású évkönyvekben megjelentek a dolgozók esküvői képei és az előző évben született gammás gyerekek fényképei. Szüleim képe és én is szerepelek az 1941-es illetve az 1943-as évkönyvben.

Később, a szocializmus éveiben sem az volt a gazdasági hanyatlás oka, hogy nem működtek mai értelemben vett minőségirányítási rendszerek, hanem az, hogy a szaktudás fölé helyezték a politikai megbízhatóságot, elüldözték a régi szakembereket, behozatali korlátok akadályozták az anyag és alkatrész beszerzést. A keresztény valláserkölc helyett a nem létező „szocialista erkölcs” szólamait tanították. A silány tömegtermelés és nem a kiváló termék lett a népgazdasági cél, továbbá a Szovjetunió és a hazai párt apparátus lefölözte az összes megtermelt értéket és hasznot. Az igényesség és felelősségtudat lassan kihalt a társadalomból. Mindezek ellenére és mellett, főleg az 1970-es évektől, működtek jól szervezett cégek, voltak kiváló szakembereink, és akadtak ismét világhírű jó termékek és termelési rendszerek.

A verifikálást terv- és gyártásellenőrzésnek hívták. A validálási folyamatokat a szabványossági vizsgálatok és különféle működtetési próbák jelentették. A gyártó és

mérőeszközök felügyelete, rendszeres ellenőrzése, szükség szerinti hitelesítése és kalibrálása természetes feladat volt. Végigmehetünk a szabvány összes pontján, és kiderül, hogy ehhez képest szinte *semmi érdemi újdonság* nincs benne, sok viszont a felesleges, bosszantó túlszabályozás.

Nincs tehát e téren sem **új a nap alatt, azaz mégis van**, hiszen - ha az alkalmazásból kimarad az erkölcsi szempont és a szakmaspecifikus szemlélet - a minőségről való sok beszéd közben maga a minőség sikkad el. Olykor az az érzésem, hogy ma Magyarországon a műszaki kultúra alacsonyabb, mint akár 25 éve, nem is beszélve a 70-75 év előttiről! Hiába van mindenütt számítógép, hiába vannak néhol csodálatos CAD, CAM, TPM, TQM stb. rendszerek, az általános műszaki műveltség silány. Kiveszőben a manuális technikák, alapvető szakmákban sincs szakmunkás képzés, nincsenek igazi mesterek. A fiatal mérnökökből hiányzik a fizikai szintű megértés képessége, nem ismerik a gépek és műszerek működési módját, idegenkednek a valós üzemi körülményektől, nem ismerik a matematikai értékbecslés fogalmát és gyakorlatát, nem tudnak számítógép nélkül semmilyen véleményt alkotni vagy döntést hozni. Lehet, hogy gépi technikánk és deklarált minőségirányítási rendszereink megfelelnek a kor színvonalának, - de ma ez a színvonal az életminőség szempontjából erősen megkérdőjelezhető !?

Sajnos vannak a minőségügyi szabványoknak és a nyomukban létrejövő rendszereknek, szerveződéseknek kifejezetten olyan részei, amelyek tökéletesen kimerítik a **semmitmondás** fogalmát, és ezzel súlytalanná teszik a fontos részeket is. Olyan elemeket is bőven találunk, amelyek a szocialista tervgazdálkodás és munkaverseny-felajánlások demagóg légkörét idézik (minőségcélok, képzési terv, audit-jelentések stb.) Az ilyen minőségirányítási szemlélet a szellemi kiskorúságban tartás gyanúját veti fel.

Néhány tragikomikus példa:

- A gyógyszeres dobozban lévő tényérnyi nagyságú tájékoztató cetlin külön fejezetet képez a *tartalomjegyzék!* Egyébként minden kis fejezet előtt van kiemelt, vastag betűs cím, tehát pillanatok alatt áttekinthető az egész... Mi ez, ha nem (költség- és) szószaporítás?!
- A mérőeszközök kalibrálási eljárásait validálni kell (pedig számosat lehetne egyszerű szabvány-hivatkozással „érvényesíteni”!) Akkor is kell a validálás, ha az eljárásokat a NAT vagy más külső tanúsító akkreditálta, illetve egyéb belső/külső ellenőrzésen is keresztülment. Mi a csudát lehet még egy műszer kalibrálásán érvényesíteni, ha már magában a mérési jegyzőkönyvben és a kalibrálási bizonyítványban mindent elmondtunk és leírtunk, ami a tárgyhoz tartozik. Egyszerűen nem lehet több értelmes dolgot mondani sem a kalibrálásról, sem a mérőeszközzel! -hacsak olyan mondatokat nem, hogy
 - így kell mérni feszültséget
 - mások is így mérik
 - máskor is így mértük
 - máskor is helyes volt a mérés
 - a mérés eredménye a várható értéket adta

De hát ezek a kijelentések ugye eléggé **gyermetegek** ?

- A mérőeszközök *konfirmálása* sem sokkal különb móka! Még szabvány is van rá: az MSZ EN ISO 10012
A konfirmálás során sem lehet persze semmi újat mondani, hiszen az tartalmilag nem más, mint a mérés és a mérőeszköz olyan tulajdonságainak és jellemző adatainak meghatározása, amely minden méréstechnikáról szóló főiskolai vagy egyetemi, sőt középiskolai tananyagban benne kell hogy legyen, és amit a gyakorló méréstechnikusnak/metrológusnak szakképzettségénél fogva *ismerni kell!* Ezenkívül még a mérőeszköz nyilvántartási és egy vagy több konkrét mérési utasítás is tartalmazza ugyanezeket az adatokat.

Eszembe jut egy eset, amikor a minőségügyi szakértő auditor azt mondta egy vita során: olyannak kell lennie a munka-utasításoknak, hogy az utcáról találomra behívott írástudó járókelő is végre tudja hajtani a kalibrálást. Nesze neked szakértelem!

Milyen legyen hát a jó minőségyszabályozás? Mikor tér vissza az erkölcs a minőségügybe?

Úgy kell átalakítani a rendszert, hogy az *illeszkedjen* ahhoz a *közjóhoz*, amelynek megvalósítása a társadalom számára az emberhez méltó túlélést és boldogulást biztosítja. Először a közjót kellene újra meghatározni, és széles körben elfogadtatni. A *közjó* megvalósítására törekvés erkölcsi megtisztulás nélkül nem megy.

A minőségügy csak akkor segít az élet megjobbításában, ha az előző előadásban hallott *hármás értelemben* műveljük, és pedig úgy, hogy az életminőséget és a társadalmi minőséget helyezük előtérbe, a piaci minőséget ennek szolgálatába állítjuk. Ennek az újra fogalmazott (piaci) minőségügynek nem szabad elszakadnia a minőséget hordozó tárgytól, szolgáltatástól, azaz a munka konkrét világától! El kell fogadtatni az oktatás, a termelés és a (köz)szolgáltatás minden szintjén, hogy nem (csak) vaskos minőségügyi kézikönyvekre van szükségünk, hanem jó lakásokra, jó vonatokra, jó autóbuszokra, jó ruhákra, egészséges élelmiszerekre, egyszerű és udvarias hivatali ügyintézésre, jó iskolákra és jó kórházakra stb. Tehát konkrétumokra, és nem szólamokra. A „jó”-t pedig a közjót szolgáló erkölcs határozza meg - gyakran nem is mérhető adatokkal!

Kerüljön vissza a *tananyagokba* az erkölcsi normák megismertetése, legyen fogalma a diákoknak és hallgatóknak a közjóról, a példaadás és mintakövetés fontosságáról. A természettudományos és műszaki oktatás ne csak az informatika „túladagolását” jelentse, kapjanak a hallgatók több gyakorlati fizikai és a szakágaknak megfelelő technikai-technológiai ismeretet. Kapjon helyet az oktatásban a magyar technikatörténet remekműveinek ismertetése is.

Az eljárásokat úgy kell *egyszerűsíteni*, hogy azokat szívesen magáévá tegye a jó szakember. Ne kelljen hazugságokra, képmutatásra építeni! Ne kelljen megvalósíthatatlan előírásokról hamis teljesítés-igazolásokot kiállítani! Ne kelljen felesleges dokumentumokat gyártani! A minőség legyen a munkavégző ember belső igénye. Tudatosodjon a munkásban, hivatalnokban, mérnökben, orvosban, jogászban stb. hogy

tevékenysége akkor jó (azaz minőségi), ha ő maga birtokában van kellő intelligenciának, szaktudásnak, körültekintésnek, kombinatív és asszociatív készségnek, figyelemnek és fegyelemnek, erkölcsi érzéknek és belátásnak; tudja a gyakorlatban helyesen alkalmazni az elméleti ismereteket, értékítéletét a valóságérzék, az igazságosság és az etika vezéreli.

A műszaki és agrár **értelmiségnek vállalnia** kell,

- hogy kinyilvánítsa véleményét a minőségügy hazai gyakorlatáról, és kiálljon a közjót alkotó értékek mellett
- hogy példát mutasson az erkölcsös magatartásban és a szakmai tisztességben
- hogy felvegye a küzdelmet a bürokrácia, a látszatomegoldások és a szemérem ellen
- hogy minden eszközzel védje a megmaradt hazai ipart és a termőföldet

Ha mindenki erkölcsi kötelességének érzi, hogy jó minőséget állítson elő, akkor töltheti be méltó szerepét a minőségügy, mint egyfajta hasznos segédeszköz. Akkor remélhetőleg lekopnak róla a rikító sallangok, és a bőbeszédűség helyett a tartalom megtelik valódi értékekkel.

Mindehhez rengeteg munka, *bátorság, hit* és kitartás kell. Talán van még annyi tartalékunk, hogy sikerül megvalósítani Magyarországon az élet és a munka olyan minőségét, ami derűsebbé és boldogabbá teszi nemzetünket.

2009. november 25.