

KRÉZI KVALITI IRONIKUS MINŐSÉG-KRITIKA

*A Magyar Minőség folyóiratban 2021. és 2022. években megjelent írások
szerkesztett és bővített változata*

Dr. Csiszér Tamás
Mezőgazdasági Kar, Gazdálkodási és Vidékfejlesztési Intézet
Szegedi Tudományegyetem
Könnyűipari és Környezetmérnöki Kar, Médiatechnológiai és Könnyűipari Intézet
Óbudai Egyetem

ISBN: 978-963-306-907-3 (PDF)

Szegedi Tudományegyetem
Szeged, 2023.01.16.
© Dr. Csiszér Tamás, 2023.

Tartalom

1	Bevezető gondolatok.....	3
2	Krézi Kvaliti Kármentés – avagy hogyan (ne) olvassunk szatírárt.....	7
3	A minőség emberi oldala.....	10
4	Paradoxónia - kirándulás a minőségügyi ellentmondások mezején.....	14
5	A minőség tudománya	19
6	A minőség eltítkolt történelme	24
7	Audit - a minőség ünnepe	28
8	Tanácsadói kis(f)okos	32
9	Minőségpolitika	37
10	El Tolni – Kibeszélő költemény	43
11	A minőségi élet értelme.....	47
12	A taügetoszi bázisugró.....	53
13	Menőség 2051	56
14	A minőségügy rubikonja.....	62
15	Az ideák evolúciója	66
16	Idegen minőség	70
17	Infantilis minőségügy.....	73
18	Az elitek minősége	81
19	Requiem.....	100

1 Bevezető gondolatok

Azt mondják, hogy a legjobb rendőrvicceket a karhatalom emberei mesélik. Felteszem, ez így lehet más területeken is, hisz ki ismerné jobban egy szakma fonásait, kifigurázható jellegzetességeit, mint az azt naponta művelők. Ezen a forradalminak nehezen nevezhető felismerésen felbuzdulva készítettük az alábbi szöveggyűjteményt "Krézi Kvaliti" címmel. A célunk, hogy szatírába injektált öniróniával vidámságot csempésszünk mindennapjaink komolyságába, időnként elgondolkodva a tréfásnak szánt anekdoták rejtett igazságtartalmán. Komolyan venni tilos, ignorálni veszélyes! A minőség legyen velünk az olvasás során!

Mi mással is indíthatnánk kötetünket, mint a minőségfogalom lényegének megfogalmazásával. Egy kevésbé ismert anekdota szerint egy vadász, egy szakács, egy szűcs és egy székely góbé együtt utaznak egy szekéren. Egyszer csak meglátnak egy szarvasbikát. A vadász felsóhajt:

- De jól is mutatna a fenséges agancsa a falamon!
- Milyen isteni pástétom lehetne belőle! - reagál a szakács.
- Kiváló táská alapanyag, én mondom! - szól hozzá a szűcs.

A góbé csöndesen hallgatja őket, majd halkán felmordul:

- Oszt megtudná-e fedezni az ünőt a csont, a hús vagy a bőr egymaga? Egyben jó az, nem darabban.



1. ábra: Egyben jó, vagy darabban?

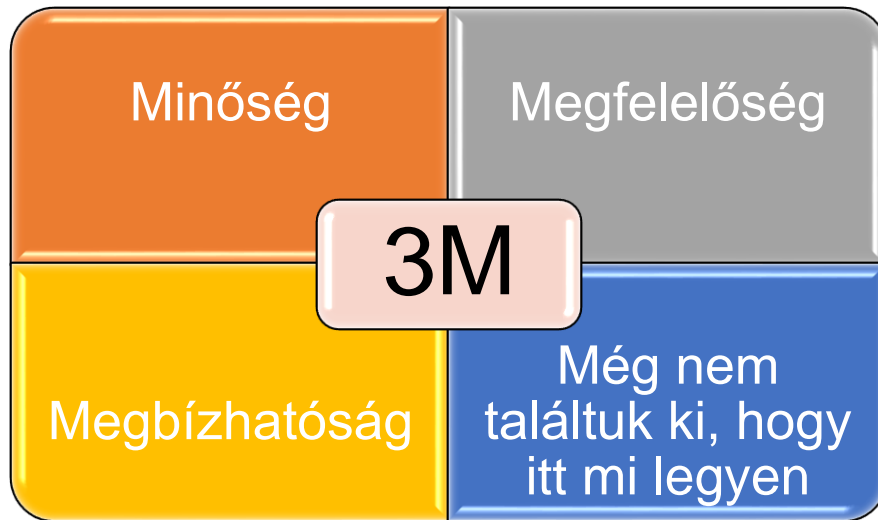
Kép forrása: www.pexels.com

Ebben a történetben tömörítve benne van minden, mi a minőség fogalmának a lényege:

- az alkalmasság valamilyen funkció ellátására (dísz, étel, eszköz),

- a felhasználók (mesteremberek) szubjektív elvárásai
- és felületes értékítélete (fenséges, isteni, kiváló),
- a rendszerszintű gondolkodás (székely atyafi intelme),
- és a paráználkodás, mint a freudi minőség-iskola szerinti univerzális gyökérok.

A tanmeséből is látszik, hogy a minőség egy komplex fogalom, amelynek megértése számos más rokon fogalom mélyreható ismeretét is igényli. Ezt vallja az ún. 3M-modell [2. ábra] is, amely szerint a minőség önmagában nem, csak a megfelelőséggel és a megbízhatósággal együtt értelmezhető. E szerint, ha azt kapjuk, amit ígértek, az a megbízhatóság, ha azt, amit kértünk, az a megfelelőség, ha pedig azt, amire valójában szükségünk van, az a minőség.



2. ábra: 3 (+1?) M

Forrás: saját szerkesztés

A megfelelőség tehát az elvárással, a minőség pedig a szükséglettel, illetve az ettől függő, szubjektívan megítélt kielégítettséggel van szoros kapcsolatban. Ebből logikusan következik, hogy az elégedettség (S) az érzékelt minőség (Q_S) és az elvárt minőség (Q_D) hányadosának függvénye:

$$S = \frac{Q_S}{Q_D}$$

Ez lényegében azt jelenti, hogy az elégedettségünket az igénytelenségünk növelésével és az érzékszerveink gyengítésével fokozhatjuk.

A minőség és a megfelelőség kapcsolatával számos minőségügyi gondolkodó foglalkozott. Az egyikük szerint a legfontosabb minőségfilozófiai kérdés, hogy a

minőségből lesz megfelelés, vagy fordítva. Az első esetben abszolút, míg utóbbiban csak relatív minőségről beszélhetünk. Ebből következik, hogy a minőségből fakadó megfelelés megbízhatóságot garantál, szemben a megfelelő minőség elvárás-függő bizonytalanságával.

Egy másik elismert szakember szerint abszolút minőségről nem, csak szituációfüggő-minőségről beszélhetünk, ami a szubjektív minőségérzékelés alapján történő relativisztikus értékítélet manifesztuma. Ez a definíció kiváló példa magára a fogalomra. Ugyanis, ha egy neves professzor száját hagyja el egy konferencián, lehetőleg angolul, akkor a hallgatóság bőszen bólogat, ha viszont egy kezdő mondja ki, értetlen pillantások serege követi, a valóságtartalom mértékétől függetlenül.

Az ún. GIGAGO-modell a működési kiválótlanág oldaláról közelít a minőség fogalmához. A modell kimondja, hogy ha hulladékot használunk (Garbage In) hulladék módon (Garbage At), akkor hulladék lesz belőle (Garbage Out) .









3. ábra: Pocsék alapanyag (GI), trehány munka (GA), járhatatlan járda (GO)

Forrás: saját fotó

Végezetül érdemes megemlíteni a Minimum Quality Management irányzat minőség-hatékonyság fogalmát. A követői szerint a minőség-hatékonyság látszólag a szervezetek bacon-szalonnája. De ha feltesszük, hogy ez esetben a minőség - a költség- és az időhatékonyság analógiájára - ráfordításként értelmezendő, akkor az

egységnyi minőséggel elért eredményt jelenti. Ha pedig a cél ennek maximalizálása, akkor a lehető legkisebb minőség nyújtása a kívánatos.

Talán ez a néhány példa is jól érzékelteti, hogy az időnként oly triviálisnak tűnő fogalmak mögöttes tartalma és összefüggésrendszere még a szakemberek egy részét is elbizonytalaníthatja az értelmezésük során. Nagy szerencsénk, hogy ebben a küldetésben nem vagyunk egyedül, hiszen elődjeink és a jelen kor nagyjai eligazítanak bennünket a narratívák dzsungelében. Hálánk és tiszteletünk jeléül álljon itt zárásként egy őket ünneplő minőségügyi hősköltemény [4. ábra].

Joseph M. Juran		Járt <u>u</u> tunkon <u>r</u> átaláltunk.		Taiichi Ohno
W. Edwards Deming		Oh, be <u>n</u> agy! Oh, be szép!		Philip B. Crosby
Koczor Zoltán		Drága <u>e</u> mlék <u>i</u> ngoványunk,		International Organization for Standardization
		Cir <u>m</u> os-bársony érintés.		
		Kockázati <u>o</u> rvo <u>s</u> ságunk		
		I <u>s</u> teni gondvise <u>l</u> és.		

4. ábra: Minőségügyi hősköltemény

Forrás: saját szerkesztés

2 Krézi Kvaliti Kármentés – avagy hogyan (ne) olvassunk szatírákat

Egy régi mondás szerint szatírákat írni nehéz, ám olvasni még nehezebb. Sokunknak zavarba ejtő lehet a látszólag komoly, tudományosnak tűnő fogalmazásmód és a groteszk tartalom kettőssége. Ha érthetetlennek vagy erőltetnek érezzük, akkor nem lehetünk benne biztosak, hogy ennek oka a szerző tehetségtelensége, a humorérzékünk sorvadása, vagy a hanyatló valóságismeretünk. Ezért úgy gondoltuk, hogy mielőtt belevetjük magunkat a hibbant minőségügy legmélyebb bugyraiba, segítséget nyújtunk nyájas olvasóinknak a Krézi Kvaliti provokációnak befogadásához.

Mindannyiunk emlékeiben élénken élhetnek azok az irodalomórák, amelyeken hosszasan elemeztük a verseket, a felépítésüket, a ritmikájukat vagy éppen a „mire gondolhatott a költő” kérdésre adható válaszokat. Kellemetlen érzéseinket elnyomva, idézzük fel bátran a tanultakat, mert ezt az eszköztárat hívjuk segítségül a továbbiakban.

Szemben az alaposan kidolgozott, precízen megalkotott, sokszorosán összetett mondatokat használó, a tárgyat több oldalról körbejáró, tudományos igénnyel megfogalmazott, karakterszám-maximalizálási céllal redundanciával teletűzdelt írásokkal, a szatíra gyakran lakonikus. A zavaros mondatai mintha félbehagyottan sodródának a többértelműség interferáló hullámain, szándékoltan okozva a fulladáshoz hasonló élményt az olvasónak. Ne ijedjünk meg ettől, hiszen mindez csupán bűvész trükk. Követhetetlen varázslatnak látszik, pedig a magyarázata általában csak az egyszerűsége miatt marad elsőre titokban. Menjünk végig ismét a szavakon, de ezúttal képzeljük oda az elvont jelentésüket. Ha így sem leljük az értelmet, helyettesítsük be az ellentétüket. Mindezt végezzük addig, amíg minden szónak meg nem találjuk a helyes állapotát. Ekkor, összeolvasva az új szavakat, értelmezzük a közöttük lévő páros kapcsolatokat is. Így eljutunk a mondatok végső formájáig, amely kétséget kizáróan megvilágítja a mondanivalót.

A fentieket a következő példamondattal illusztráljuk: *A minőség mennyisége a jó szándékú szabotőr hatékonysága.*

Elvégezve az analízist, az alábbi eredményre juthatunk:

- minőség: eredeti jelentésében használjuk;
- mennyiség: mérték értelemben használjuk, utalva a minőség és mennyiség fogalmak gyakori szembeállítására;
- jó szándékú: ellentétes értelemben használjuk, utalva ugyanakkor a jó szándékúság és véletlen károkozás nem kizárható együtt állására;
- szabotőr: tényleges jelentésében használjuk, jelezve a jó szándékú jelző és a szándékos szabotázs ellentmondását;
- hatékonyság: alacsony hatékonyságuként értelmezve, érzékeltetve a szakzsargon nehézkes kifejezésrendszerét.

Egy másik értelmezési lehetőség a lakonikussággal szándékoltan szembe menő, eltúlzottan hosszú mondatok értékelemzése. Ki ne találkozott volna már – akár csak ebben az írásban is – olyan szófolyamokkal, amelyek elnyújtottságukkal és bonyolultságukkal éppen a taglalt területek visszásságaira utalnak. A magukat rendkívüli mértékben komolyan vevő tudálékoskodók sokszor képtelenek egyszerűen megfogalmazni összetettnek tűnő, ezzel szemben triviális gondolataikat. Ők azok, akik sokat beszélnek, de keveset mondanak. Megértésük legjobb módja mondataik értékelemzése. Ehhez végezzük el a következő lépéseket:

1. Kiemelés: húzzuk alá azokat a kifejezéseket, amelyek számunkra információt hordoznak;
2. Sorrendezés: írjuk egymás mellé ezeket a megfelelő sorrendben;
3. Kiegészítés: egészítsük ki a megértést segítő, korábban kihagyott vagy új szavakkal és írásjelekkel;
4. Illusztrálás: tegyük át táblázatba vagy ábrázoljuk grafikusán.

A tanult olvasóink előtt kivilágító Seiri-Seiton gyökerek miatt $\sim\sqrt[2]{55}$ módszernek is nevezett metodika könyörtelenül lerántja a leplet az elrejtett értelemről, amennyiben beszélhetünk ilyenről. Ennek bizonyításául vizsgáljuk meg a következő, fentebb már látott mondatot:

Szemben az alaposan kidolgozott, precízen megalkotott, sokszorosán összetett mondatokat használó, a tárgyat több oldalról körbejáró, tudományos igényvel megfogalmazott, karakterszám-maximalizálási céllal redundanciával teletűzdelt írásokkal, a szatíra gyakran lakonikus.

1. Kiemelés: lásd aláhúzott szavak;
2. Sorrendezés: szemben kidolgozott írásokkal szatíra lakonikus;
3. Kiegészítés: szemben a kidolgozott írásokkal, a szatíra lakonikus;
4. Illusztrálás: lásd [5. ábra].



5. ábra: Az elemzett mondat illusztrálása.

Baloldali kép forrása: <https://pixy.org/4865528/>

Jobboldali kép forrása: <https://iheartcraftythings.com/car-drawing.html>

Végül nem mehetünk el szó nélkül azok mellett a megfogalmazások mellett sem, amelyek indokolatlan mennyiségben használnak idegen szavakat. A szatíra éppen azért él ezzel az eszközzel, hogy felhívja a figyelmet arra, hogy egy tisztességes szöveg túlnyomó részben csak a finnugor eredetű kifejezéseink halmazára korlátozódhat.

Igyekezzünk hát minden ilyen mondatot átírni szittyá kifejezéseinkkel. Példaként fordítsuk le a következő mondatot:

A progresszió konstans exhibíció, a szekuláris novátorok tendenciája, a szociális individuum egzisztenciájának meliorációja.

Becsületes magyar nyelven ezt a következőképpen írhatnánk, felhasználva a korábban már bemutatott tömörítési eljárást is:

A fejlődés az újításoknak köszönhető javulás.

Ha megfelelő módon alkalmazzuk ezeket az eljárásokat, a megértés öröme mellett megízlelhetjük a vontatott olvasás és az instant szellemi zavartság élményét is. Persze mindezen fáradozások és negatívumok megspórolhatók, ha egyszerűen csak hátra dőlünk és élvezzük a szavak olykor kaotikus sodrását, örülve minden hullámnak, amely eléri értelmünket, és élve olykor az átlapozás velünk született képességével.

3 A minőség emberi oldala

Mint minden irányítási rendszer, a minőségügyi is az embereken áll vagy bukik. Az egyik legfontosabb szereplő a szakmai vezető, aki a minőségügy esetében a világ legoptimistább embere, hiszen a karrierjét olyan dologtól teszi függővé, amelyet mások csak akkor vesznek észre, ha hiányzik. Szerencsére sokan sietnek a segítségére. Esetenként túl sokan is. Néha az lehet az érzésünk, hogy a minőségügy az egyetlen szakma, amelynél az önjelölt és a valódi szakértők számának hányadosa nagyobb, mint az Avogadro-szám.



6. ábra: Avogadro-szám

Kép forrása: www.istockphoto.com

Minél több a szereplő, annál inkább szükség van arra, hogy szervezeteket hozzanak létre. Mivel ezek jellemzői alapvetően befolyásolják az irányítási rendszert, érdemes végig néznünk, hogy a minőségügyi szervezetek a működési kultúrájuk alapján milyen főbb kategóriákba sorolhatók.

- Pókkultúra: egyszereplős harc a túlélésért.
- Bolykultúra: sok egyenrangú szereplő, egy humán beállítottságú vezető, differenciált szerepmegosztás.
- Falkakultúra: több szereplő, egy szakmai vezető, erősen hierarchizált struktúra.
- Nyájkultúra: sok egyenrangú szereplő, szakmai vezető nélkül, külső kényszerek általi működés.
- Rajkultúra: sok szereplő, szokásjog alapú, harmonikus csapatmunka.
- Csordakultúra: nagyon sok szereplő, egy főkolompos, erős kohézió.
- Rudlikultúra: rohanás egy irányba, csoportosan, fejetlenül.
- Galerikultúra: erős öntudat, nehézség esetén egy szempillantásra megszűnő csapatszellem.

Természetesen a valódi szervezetek sosem egyfélék, hanem az alapvető típusok keverékei. Gondoljunk csak az oly gyakori pókcsorda-kultúrára, amely a családi vállalkozásként induló, de hirtelen megnőtt szervezetek sajátja. Ez esetben a „pók” továbbra is minden szálát (= folyamat) kézben tart, ezért a csorda ki sem neveli a valódi főkolompost.

A fentiek alapján nem véletlen, hogy az ember-központúság a minőségügy számos fogalmát átértelmezi. Jól érzékelteti ezt a változást a minőségköltségek esete. Az egyik klasszikus kategorizálás szerint beszélhetünk megelőzési-, ellenőrzési- és hibaköltségekről. Ezzel szemben az antropocentrikus minőség iskola az alábbi típusokat definiálja:

- a felkészületlenség költsége,
- a figyelmetlenség költsége,
- a szabotázs költsége.

Szakértők kidolgozták a csökkentésük módszertanát is, amelyet nemes egyszerűséggel antropofágiának neveztek el. Az ide tartozó motivációs eszköztár gyökerei még napjainkban is felfedezhetők egyes hagyományápoló törzseknél [7. ábra].



7. ábra: Antropofágia

Kép forrása: www.amazon.com

Az emberekhez köthető problémákra világít rá egy nemrégiben lefolytatott kutatás is, amely arra volt kíváncsi, hogy a minőségügyi rendszerek bevezetésénél mik szokták okozni a legnagyobb nehézséget. A leggyakrabban említett okok a következők voltak:

- bonyolult, a végrehajtók által sem egységesen ismert működés,
- tapasztalatlanság az alkalmazott módszertanokban,
- a bevezetést megvalósítók kapacitásának korlátja,
- félelem a változástól, alacsony motiváltság a javításra,
- a rendszer hatásának visszamérése a nem ismert kiindulási értékek miatt.

Röviden megfogalmazva:

1. nem értünk hozzá, ha mégis, akkor
2. nem érünk rá, ha mégis, akkor
3. nem akarjuk, ha mégis, akkor
4. utólag megbánjuk.

Végső soron persze a minőségügyi vezető a felelős mindenért. Ebből a felismerésből származik az a bizonytalan eredetű, de széles körben elterjedt felsorolás, amely a CQO kötelező lemondásának okait listázza. E szerint a minőségügyi vezető mondjon le, ha...

- ...a minőségcélok öregebbek, mint a legfiatalabb alkalmazott,
- ...a tárgyaló rendezettebb, mint a műhely,
- ...az ötletládán lévő porrétegben még rajzok sincsenek,
- ...több a kifüggesztett táblázat, mint a grafikon,
- ...a jó és a rossz termék egyformán néz ki,
- ...van olyan anyag, amiről senki nem tudja, milyen régi,
- ...a takt time-ra vonatkozó kérdésre fél hat a válasz,
- ...az ujjain több a tinta, mint a gépolaj.

Az eddigiekből is látszik, hogy számos nehézséggel kell megküzdenie egy minőségügyi vezetőnek. Nem is csoda, hogy – a szakma szépsége ellenére – kevesen kíváncznak a helyére. Úgy is mondhatjuk, hogy a minőségügyi vezető a modern kor csodált, de nem irigyelt gladiátora, hiszen ellenséges környezetbe küldik, minimális fegyverzetel, akkor boldogok a többi szakma képviselői, ha küzdeni látják, és akár sikeres, akár nem, a sorsáról mások döntenek. A jelentős kihívások miatt ki is alakult a minőségügyi nyelv vulgáris változata, amit jól érzékeltet az alábbi gyűjtés a minőségügyi szakemberek szájából elhangzott átkozódásokról:

- Tegyen téged boldoggá a kétszigmás eloszlásod!
- Járron hozzád napszámba az inspektor!
- Hogy kalibrálna be a tárázós cefrekofa!
- A Mura tágítsa ki a szűk keresztmetszeted!
- Gembázzon le téged az Ishikawa Kanója!

Természetesen nem minden minőségügyér ilyen szabadszájú. Vannak olyanok is, akik választékosan képesek a másik tudtára adni egyet nem értésüket. Ezt igazolja a következő idézet egy auditjelentésre adott válaszlevélből, amely Cyrano városában került elő:

„A nemmegfeleléség silány szó, nem méltó, múlandó. Mondhatná másként, nagyuram, találón, imígyen.

Leírón: "Számos a baj, dal helyett csupa zaj.,,

Jövendölőn: "Oly nagy a hiba, vége lehet csak galiba.,,

Vádlón: "Ön folyvást rosszat tesz, nem ad, de mindig elvesz.,,

Támadón: "Nem ér egy fabatkát, ha itten faragták.,,

Fenyegetőn: "Még egy csalfaság, s jön a hatóság.,,

Csodálón: "Lenyűgöz a hiány, forrása nagy talány.,,

Regélőn: "Voltam, néztem, láttam, féltem.,,

Sóvárgón: "Bár lenne valahol egy hibátlan kutyaól.,,

Lemondón: "Sivár ez a hely, nincs bennem semmi kétely.,,

Ha így szólott volna, kezéből kifolyna a tolla, úgy tolnám az írással együtt a pokolba.
Mert magamat megrovom százszor, de ezt nem tűrhetem el mástól."

A minőségügyi szakembereket ért megpróbáltatások enyhítésére a szakmai szervezetek megfogalmaztak 12 követelést. Gondolatmenetünk zárásaként álljon itt a „Mit kíván a minőségügyi szakma” című kiáltvány:

1. Kötelező MIR bevezetést mindenhol.
2. Reggeli beugrót az eljárásutasításokból.
3. Hetenkénti belső auditot, repi ebéddel.
4. Kihozatallal arányos bevitt a kantinban.
5. Minőségügyi kézikönyvet az iskolai kötelező olvasmányok közé.
6. Selejtgyártási bírságból selejtkezelési bónuszt.
7. Szirénát és villogót a motoros-békáinkra.
8. Ingyen kávé minden meetingre.
9. 1000 W-os lézermutatót motivációs eszköznek.
10. Négyszögletű minőségköröket.
11. Q-betűt a görög és a cirill ABC-be.
12. Amnéziát.

4 Paradoxónia - kirándulás a minőségügyi ellentmondások mezején

A minőségügy tele van inspiráló önellentmondással. Ez a kijelentés furcsa oximoronnak tűnhet, hiszen a minőségügy egyik erőssége a tiszta, logikus érvelés, az ennek pandantját jelentő önellentmondást pedig nem szoktuk inspirálónak találni. A következőkben bemutatott példákból mégis arra következtethetünk, hogy nem minden nem arany, ami nem fénylik.

Közismert, hogy a minőségügyi rendszerek fókuszában álló folyamatok egyik fontos jellemzője az átfutási idő. A célunk ennek optimalizálása, egyebek mellett a veszteség idők minimalizálásával. Ezek közé tartozik az ún. mozgási és mozgatási veszteség, amely az időráfordítás mellett erőforrást is leköt, ráadásul a mozgatás tárgya is megsérülhet. Ugyanakkor a mozgási veszteség-paradoxon kimondja, hogy noha ezzel időt vesztegetünk el, a nagyobb sebességgel történő mozgásnál lassabban telik az idő. Mivel bármilyen mozgás gyorsabb, mint az állás, így végeredményben akár időt is nyerhetünk.

A múltó időnek persze pozitív hatása is lehet. Gondoljunk csak a hétköznapi életből ismert mondásra, amely szerint az idő gyógyítja a sebeket. A minőségügyben azonban ez sem ilyen egyszerű. Ha lefordítjuk a gondolatot a saját nyelvünkre, akkor azt kapjuk, hogy az idő (t) múltával enyhül a kellemetlen dolgok miatti rossz érzés (r_1). Viszont, ha a várakozás szükségessége maga a kellemetlenség, az emiatt keletkezett rossz érzés (r_2) az idő előrehaladtával nő. Ezért, ha az összegzett rossz érzés (R) enyhítése a célunk, akkor meg kell határoznunk az

$$R(t) = dr_1 / dt + dr_2 / dt$$

függvény optimumát. Akármilyen is jön ki, vagy a sebünk gyógyul be kevésbé, vagy a frusztrációnk növekszik.

Most térjünk vissza ismét a folyamatokhoz. Ha mérjük ezek átfutási idejét (vagy egyéb sztochasztikus változóját), azt tapasztaljuk, hogy az értékek szóródnak. Adott feltételek mellett Normál-eloszlást kapunk, amelynek egyik jellemzője a görbe csúcsossága, vagy idegen szóval kurtozitása. Ez alapján a következő csoportokba sorolhatjuk a folyamatainkat [8. ábra]:

- leptokurtikus: ideális, jól kiszámítható működés,
- mezokurtikus: normális, kevésbé kiszámítható működés,
- platikurtikus: reális, kissé bizonytalan működés.

A minőségügyben ismerünk egy negyedik fajtát is, amely a fatális, kiszámíthatóan katasztrofális működés bizonyítéka. A neve elkurtikus.



8. ábra: A kurtoztítás típusainak illusztrációja fejfedőkkel.

Képek forrása: www.canstockphoto.com

Az ortodox minőségügyi szemlélet szerint az ilyen és ehhez hasonló hibák kezelésének legjobb módja az ellenőrzések számának növelése. Viszont az ezt támadók érvelése szerint az ellenőrzés fókuszú minőségügy olyan, mint az urológus által írt szakácskönyv: garantált a jó kimenet, de kicsi az odáig vezető út élvezeti értéke. Ráadásul az ellenőrzés sokszor munka- és időigényes, valamint költséges. Emiatt is terjedhetett el az a vélekedés, hogy noha a természetben minden arra törekszik, hogy minimalizálja az energiáját és csökkentse a rá ható kényszerek hatását, egyszóval egyszerűsítse a létét, a minőségügyi szakemberek ezzel szembe menve, sokszor jelentős munkával, kényszereket építenek a működésbe, amelynek eredményeképpen bonyolítják mindenki életét. Talán ezért is kötik néhányan a minőségügyhöz a Pseudo Performancia fogalmát, amelynek jelentése, hogy komoly erőfeszítéssel végzünk látványos, de teljes mértékben haszontalan feladatokat. Persze ha körülnézünk, minden szakmában megtaláljuk ennek jeleit, hiszen az az általános tapasztalat, hogy ez az ún. passzív-aktivitás számos esetben vezetői elismerésre talál.

Roszmájú debattőrök szerint a fenti kategóriába tartozik a szabályozó dokumentumok készítése is. Álláspontjuk szerint az ilyen formális kommunikáció lényege nem a megértés, hanem a kinyilatkoztatás és a hivatkozási alap megteremtése. Az kétségtelen, hogy a minőségi kommunikációra viszont az a jellemző, hogy egyszerű, egyértelmű és releváns. Ezért is mondhatják azt, hogy a sors iróniája a formális kommunikáción alapuló minőségügyi szabályozás. Tovább színezi a képet az információáramlás szabálya, amely kimondja, hogy ahogyan a levegő a magas nyomású helytől az alacsony nyomású felé, vagy a hő a melegebbtől a hidegebb felé áramlik, úgy kell ideális esetben az információnak is áramolnia a magasabb tudásútól a kisebb tudású felé. A gyakorlatban sokszor tapasztalhatjuk, hogy ez nem magától értetődik. Sajnos a tudás olyan különleges állapotjelző, amelynek a hiánya buzgóbb információforrás, mint a birtoklása.

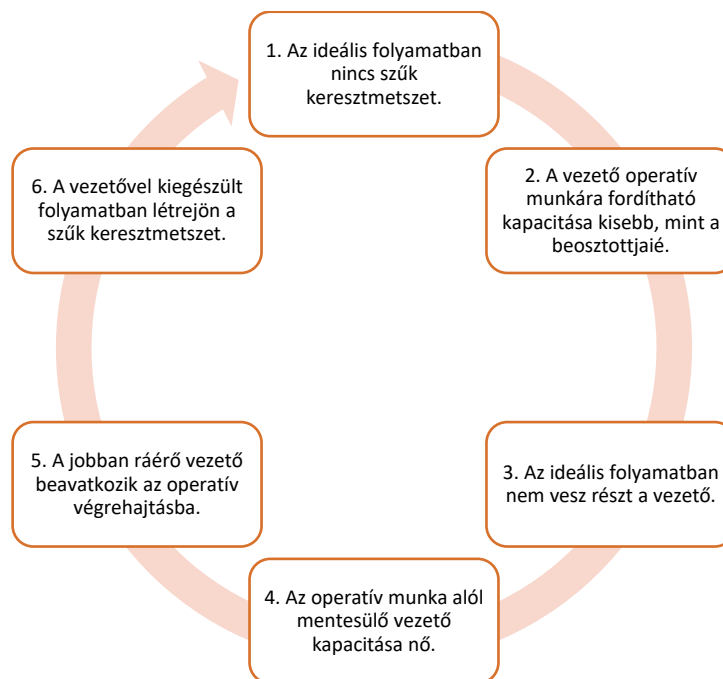
Ezért is terjedhetett el az ún. Imbalance – Model, amely a kompetenciát az alábbi bölcsész-egyenlettel definiálja:

$$\text{Kompetencia} = \text{képesség} * \text{ismeret} * \text{gyakorlat} * \text{jogosultság} * \text{lehetőség}$$

A tagok jelentése:

- képesség: genetikailag kódolt, velünk született tulajdonság,
- ismeret: elsajátított adatok, jelenségek, összefüggések,
- gyakorlat: tapasztalat az ismeretek felhasználásában,
- jogosultság: felhatalmazás a fentiek alkalmazására,
- lehetőség: alkalom a fentiek alkalmazására.

A kompetens személy tehát képes az ismereteit a gyakorlatban alkalmazni, ha jogosultságot és lehetőséget kap erre. A definíció szerint, ha bármely tag nulla, kompetenciáról nem beszélhetünk. Ennek ellenére a gyakorlatban az utolsó két tag a másik háromtól függetlenül is elég lehet egy pozíció betöltésére. Ebben az esetben bajban vagyunk, ha a vezető bele kíván folyni az operatív munkába, hiszen könnyen kialakulhat a 9. ábrán látható ördögi kör.



9. ábra: A vezetői beavatkozás ördögi-köre.

Forrás: saját szerkesztés

A vezető egyik legfontosabb eszköze a kommunikáció. Ennek erejét bizonyítja a különböző orientáltságú gazdaságok termelési preferenciáinak listája is. E szerint

- a teljesítmény-orientált gazdaságban minél többet,
- a hatékonyság-orientált gazdaságban minél olcsóbban,

- a minőség-orientált gazdaságban minél jobbat,
- az innováció-orientált gazdaságban minél nagyobb újdonságot kell termelni.

A jövő kétségkívül a BIKAKI (az angol szakirodalomban bullshit) -orientált gazdaságé, amelyben teljesen mindegy, hogy mit és hogyan termelünk, a lényeg az, hogy miként kommunikálunk róla.

És ha már a kommunikációnál tartunk, nem mehetünk el szó nélkül szakmánk egyik vezető médiuma, a The Quality Today legfrissebb száma mellett, amely mindennél érzékletesebben mutatja be anomáliáinkat. Ennek vezető híreiből szemezgettünk.

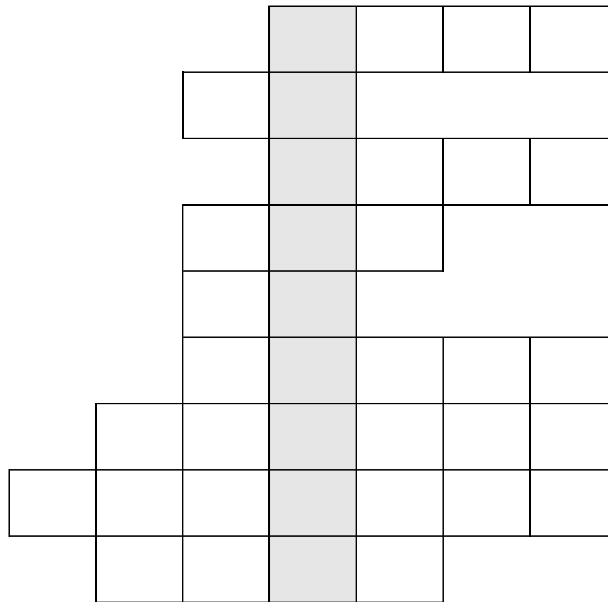
- Szenzációs felfedezés! Megtalálták a történelem legelső minőségügyi mutatóját egy megkövesedett béka alatt.
- Hazánkba látogat Max Van Jobb, a Holland Minőség Társaság elnöke. A tervek szerint találkozik kínai kollégájával, Le Toj Ommal is.
- Az Auditorok Szakszervezete demonstrációt tartott a munkahelyi zaklatások büntetési tételének csökkentését követelve.
- Nem csitul a név vita a Nemzeti Minőség Szövetség, a Szövetség A Nemzeti Minőségért és a Nemzeti Szövetség A Minőségért között.
- Köztársasági elnökünk a minőség idejének nyilvánította a 9 óra 0 perc 01 másodpercet. Emlékezés gyanánt minden nap ebben az időpontban megkongatják a vészharangot.
- Odaítélték az 1 000 000 000 000 000-odik minőségügyi tanúsítványt, ezen a héten.
- Összedőlt az Örökkévaló Minőség Palotája. Szakértők szerint a tervezésekor nem számoltak azzal, hogy ilyen sokáig fogják használni.

Az eddigiek persze csak betekintést engednek a minőségügy számos érdekes jellegzetességébe. A teljes lista megszámlálhatóan végtelen elemet tartalmaz. Bővebb magyarázat nélkül, álljon itt még néhány ezek közül:

- Az olaj a legeldugottabb helyen szivárog.
- A leállás a sürgős munkát akadályozza leginkább.
- A több aláírást tartalmazó dokumentumban több hiba van.
- A gyorsabb munkából lassabb teljesítés lesz.
- A legbonyolultabb feladatot lehet a legjobban leegyszerűsíteni.
- Az eseménykapcsolatok kauzalitása és trivialitása fordítottan arányos.
- Ahol többen vannak, ott kisebb a fajlagos teljesítmény.
- A hosszabb magyarázat több kérdést vet fel.
- Minél több a zaj, annál kevesebb a jel.
- A nagyobb abszorbancia kisebb transzparenciát okoz.
- A gyenge jellem erős akarattal párosul.

De mind közül a legnagyobb ellentmondás az, hogy a minőségügyi szakemberek megítélése nem mindig korrelál a hasznosságukkal. Ezért zárásként álljon itt egy rövid

keresztrejtvény, amelynek megoldásával bizonyíthatja a kedves olvasó szellemi kvalitásait, eredményül pedig megkapja szakmánk lélekmelegítő mottóját.



- 1. sor: az összes.
- 2. sor: a „mi” párja.
- 3. sor: nem tud beszélni.
- 4. sor: a háború nagyra becsült szereplője.
- 5. sor: a párhuzamos tevékenységeket megelőző logikai kapu a folyamatábrákon.
- 6. sor: gyakran ezzel a szóval kezdjük mondandónk utolsó mondatát.
- 7. sor: a „kicsivé” ellentéte.
- 8-9. sor: kutyabőrössé válik.

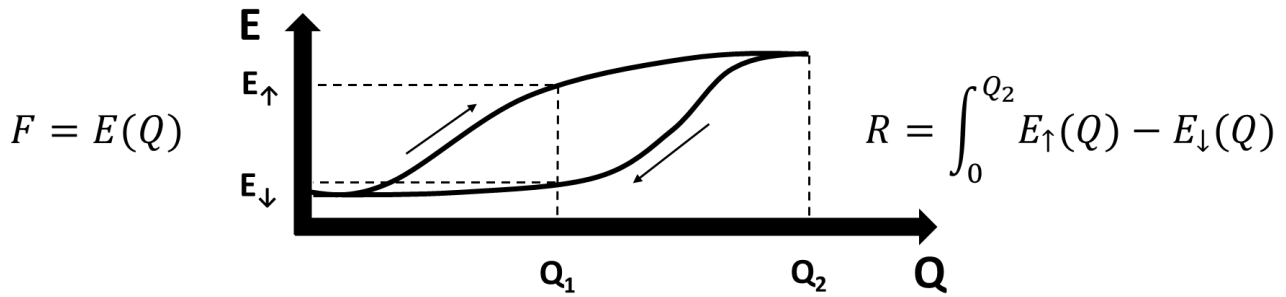
5 A minőség tudománya

Ebben a fejezetben azt a kérdés járjuk körbe, hogy tudománynak tekinthető-e a minőségügy. Induljunk ki abból az állításból, hogy a tudomány szerepe a „világ” működésének megértése, megfelelő módszerek alkalmazásával. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy megfigyeljük az érdeklődésünket felkeltő jelenségeket, következtetéseket vonunk le azok szabályszerűségeire, ezek érvényességét kísérletekkel igazoljuk, majd az eredményeket reprodukálható módon közzétesszük, az etikus magatartás szellemében.

Elsőként nézzük meg az áltudományos álláspont képviselőinek érveit. Szerintük a minőségügy működését leginkább az ún. lavina-effektus jellemzi. E szerint, ha egy önjelölt, de valamiért preferált szakértő kitalál egy forradalminak szánt minőség-filozófiát, amely újdonságtartalma a szabványos menedzsment rendszerek eredetiségével vetekszik, az megállíthatatlanul terjed a hasznosságával fordított arányban álló sebességgel, amíg be nem borítja a teljes szubkultúrát, lerombolva a korábbi értékeket és elvéve az életteret a valóban újító gondolatoktól. Ez aztán egészen addig uralkodó marad, amíg el nem indul egy újabb lavina, amely - mint később kiderül - valamelyik korábbi újracsomagolása. Persze ebből emberek sokasága igen jól megél, beteljesítve ezzel a jelenség küldetését.

Ezzel szemben – mondják a dilettáns rosszmájúak - az igazi tudomány a Kutatás-Fejlesztés-Innováció (K+F+I) hármására épül. Szakmánk ellenségei szerint ez a minőségügyben a Kifogás-Falazás-Ígérgetés (K+F+Í) triáddá korcsosult, aminek célja sokszor nem a problémák megoldása, hanem ennek halogatása. Sőt, odáig elmennek, hogy azt állítják, a számunkra szent holisztikus minőségügy a rendszerszintű gyógyulás eufémizmusa.

De hagyjuk is az irigy rosszakaróinkat. Fókuszáljuk inkább az önérzetünket tápláló pozitívumokra. A napnál is világosabb, hogy a minőségügy a tudomány és a művészet csodálatos ötvöze, az intellektuális kompozitok gyémántja, hiszen tudományos igényességgel és eszközökkel kutatja, hogy mi a fene baja van állandóan a vevőknek. Azt is mondják, hogy a minőségügy a tudományok félempirikus egyenlete, hiszen vannak benne levezethető összefüggések, de a kívánt eredmény eléréséhez mindig szükség van korrekciós tényezőkre is. Ezt bizonyítja a minőség-hiszterézis is, amely azt jelenti, hogy egy adott kiválósági szint (Q) elérése és fenntartása nagyobb energia befektetést (E) igényel a fejlesztés során, mint a visszarendeződés alatt. A görbék közötti terület az elpazarolt erőforrás (R) mértékével arányos [10. ábra]. A jelenség igazolja azt az empirikus tapasztalatot, miszerint a kisebb energiaigényű minőségromlás a preferált változási irány a szervezetek sokaságánál.



10. ábra: Minőség-hiszterézis.

Forrás: saját szerkesztés

A minőségügy tudományosságát igazolják azok a megfigyelések, amelyek egyetlen más területre sem érvényesek. Ilyen például a TRICIÓ-törvény. Ez azt állítja, hogy a RÁCIÓ (R) és az EMÓCIÓ (E) összege határozza meg az EREDMÉNYT (O).

$$O = R + E$$

A RÁCIÓ csak pozitív, az EMÓCIÓ negatív is lehet. Így nem csak ezek nagysága, hanem előjele is vizsgálendő.

A lehetséges kombinációk:

- R(+); E(+) → O(+)
 - R(+); E(-); |R| > |E| → O(+)
 - R(+); E(-); |R| = |E| → O(0)
 - R(+); E(-); |R| < |E| → O(-)
- Nagy siker
Kis siker
Nincs hatás
Sikertelenség

Az utóbbi esetben a résztvevők jutalma egy hosszú, kényszeres VAKÁCIÓ.

Egy másik, ebbe a kategóriába sorolható jelenségről szól a FALAFEL-törvény. Ennek lényege, hogy a minőségügyi rendszerek fejlődését (F_a) akadályozza a szervezet közegellenállásából származó lassulás (L), amelynek leküzdésében segít a támogató közeg felhajtóereje (F_e) és a fejlődni vágyók lendülete (L_a).

$$F_a = L_a + F_e - L$$

A törvényt a könnyű megjegyezhetőség miatt hívják falafelnek, de analógiaként is megállja a helyét, hiszen a népszerű étek szittya változatának lenyelése (F_a) is elszántságot (L_a) és erőfeszítést (F_e) igényel, az emésztőrendszer ellenállásának (L) leküzdésére.

Utolsó példánk a többlépcsős jóváhagyás törvénye. E szerint egy hiba fel nem fedezésének legbiztosabb módja a többlépcsős jóváhagyás. Az utolsó kivételével mindenki abban bíz, hogy utána mások is megnézik, az első kivételével pedig mindenki abban, hogy előtte már megnézték. Így hagy jóvá mindenki valódi értékelés nélkül.

A fentiek alapján bizonyára mindenki elfogadja, hogy a minőségügy valódi tudomány, de továbbra is kérdés, hogy melyik tudományterülethez tartozik. A viták során elsősorban a műszaki- és a gazdaságtudományi területek kerülnek előtérbe, pedig a minőségügy sokkal inkább az agrártudományok része. Ennek belátásához elég csak az alábbi hasonlóságokat megvizsgálni:

- ki van téve a kiszámíthatatlan külső tényezőknek,
- tele van gazokkal és kártevőkkel,
- az értékteremtés sokkal tovább tart, mint az eredmények eltüntetése vagy megromlása,
- a befektetés lassan térül meg,
- fontosak a könnyen és gyorsan elérhető eredmények (low-hanging fruits),
- gyökereket kell azonosítani és kezelni,
- a hulladék nem szemét, hanem értékes alapanyag,
- néha nélkülözhetetlen a tudatmódosítás a munka megkezdéséhez.

Egy másik csoport az anyagtudományok közé sorolja szakmánkat. Azzal érvelnek, hogy a minőségügyi rendszer olyan, mint egy kompozit, amelyben a folyamatok az erősítő szálak, míg a szervezet az ezeket befogadó mátrix. A rendszer működésének kulcsa a folyamatok robusztussága, azaz a működésük megbízhatósága, illetve a folyamatok és a szervezet kapcsolata, esetünkben a szerepek és a feladatok összerendelése. Ennek a gondolatnak a hívei az alábbi rendszerhibákat definiálják:

1. hibázás, selejtgyártás (szálszakadás),
2. kapacitáshiány (szál-mátrix felületek elválása),
3. kompetenciahiány (mátrix repedés),
4. alacsony terhelhetőség, pluszmunka elutasítása (merevség),
5. zárközottság, egyes szereplők (külső szakértők, vezetők, munkatársak) kirekesztése (keménység),
6. rugalmatlanság, változással szembeni ellenállás (ridegség),
7. hatalomféltés, ragaszkodás a meglévő erőforrásokhoz és befolyáshoz (kavitáció),
8. lassú reagálás a kérésekre, módosítási igényekre (kúszás).

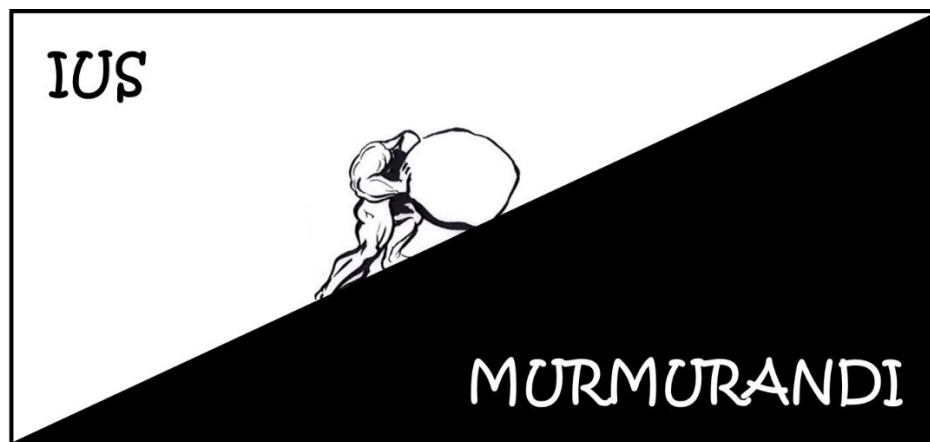
A rendszerhibák kezelése sokszor csak roncsolással lehetséges.

Most, hogy meggyőződünk a minőségügy kétségbevonhatatlan tudományos mibenlétéről, meg kell alkotnunk minden tudományterület két elengedhetetlen elemét: az alaptörvényeket és a lobogót. A minőségügy 10 alaptörvénye, amit minden szakembernek ismernie kell:

1. Minden sztochasztikus, csak a kockázat determinált.
2. A jóból mindig lehet rosszat csinálni.
3. A sötétben a fehér is fekete.
4. Gyökér nélkül a fa is csak fűrészáru.
5. A Nap arra is süt, aki nem hisz benne.
6. A lónak is négy lába van, mégsem teszünk rá vázát.

7. A lézersugár a fény ISO szabványban leírt formája.
8. A gaz jobban nő, mint a fű, mégis írtjuk.
9. Nincs nagyobb öröm, mint hosszában áthaladni egy zsákutcán.
10. A sosem használt pótkerék a hamis biztonságérzet szimbóluma.

A törvények a szellemiségünket, a szimbólumok az életérzésünket közvetítik. Mi lenne alkalmasabb ez utóbbira, mint a nehéz sziklát jelentős ellenállással szemben rendíthetetlenül gördítő, megdöbentően jóképű és kisportolt, a mormogás jogát magának fenntartó minőségügyér [11. ábra].



11. ábra: A minőségügy lobogója

Forrás: saját szerkesztés

Aki pedig ezután is úgy gondolja, hogy a minőségügy nem méltó a tudományos jelzőre, olvassa el szakmai folklórnk egyik legbeszédesebb anekdotáját arról, hogyan állunk mi a problémákhoz. Régebb óta fiatal olvasóinknak javasolt mindezt Szabó Gyula orgánumának felidézésével megtenni.

Egyszer volt, hol nem volt, volt egyszer egy juhász. Életében sűrű vendég volt a nélkülözés és a gyász. De büszke volt nagyon apró sípjára. Vigyázott is rá, mint füvesember a portékájára.

Egyszer az egyik földesúr, egy bizonyos Máté Lajos háza előtt érte a delelő nap, mikor látta, amint a verandán a házigazda a főbíró kezébe csap. "Meghallgatom, miről diskurálnak" - gondolta magában, s közelébb lopózott hamarjában. Hallja ám, hogy nagy fortélyon törik a fejüket: a földesúr megveszi a szomszéd falu szántóját, de nem ám a maga boldogságára, hanem a főbíró kívánságára. Az ára jutányos lesz, hála a bírói szónak. A hasznon aztán megosztóznak. Csak híre ne menjen az igazi tulajdonosnak.

"Megálljatok ti kurafik, adok én nektek ilyen aljas mutyit" - fortyogott halkán a juhász. Törte a fejét, hogyan akadályozza meg az istentelenséget. A gondolkodás közepette igen megéhezett, így útja a kocsmába vezetett.

"Csapos uram, adjon nékem enni s inni" - szólott a juhász. Miközben várakozott, sípjával keltett jó hangulatot. De aztán csuda dolog történt ottan: megeredt a nyelve két szűkbeszédű komának a szomszédban. S ami még furcsább, szavaikban nem volt hazugság. Őszinteségi rohamukban fecsegték unos-untalan. Hamar leesett ám a juhásznak, sípja az oka az igazmondásnak. "Megvan a büntetésetek, ti tolvaj újnemesek" - gondolta, s ebédjét meg sem várva, elrohant közeli otthonába.

Másnap volt a falugyűlés, témája pár közérdekű bejelentés. A főbíró lépett a színpadra, hogy a köznépet imígyen tájékoztassa:

"Atyafiak, dicső napra ébredtünk. Öcsémuram, Máté Lajos nagy dolgot tett értünk. Megszerzett nekünk 10 hold zsíros földet, hol barmaink legelhetik majd a dús füvet. Bár mind tudjátok, mily fontos ez mostanság, hadd foglaljam össze, sok benne a tanulság."

Eljött az idő az igaz beszédre, rákezdett hát a juhász a halk zenére. Hatása nem is váratott soká, a szónok azon nyomban vált igazmondóvá.

"Megszerzünk mi minden földet, erdőket és folyó vizet. Nem lesz nektek sajátotok, dolgoztok, mint napszámosok. Elsőnek is jó ez nekem, ettől dagad tovább zsebem. Másszor is jó Máté úrnak, kinek a haszonból juthat. Akinek ez mind nem tetszik, kiabálhat, szavát úgysem hiszik. Elterjesztjük majd róla, idegen érdekek kiszolgálója."

Folytatta is volna tovább, ha egy kő el nem találja homlokát. Utolsó gondolata, mielőtt a földre hullott: "nem értem, tán a tervünk kitudódott?" Mert a síp muzsikája a száját megnyitotta, de elméjét homályban tartotta. Hazug beszédét megfogalmazta, de a varázs szavait igazra fordította.

Így járt eztán mindenki, kit a juhász a sípjával akart jó útra téríteni. Manapság is hallani, ha furcsán igazat mond valaki, hogy halk sípzene szól a háttérben, megnyesve a szóvirágokat a lódítás-réten.

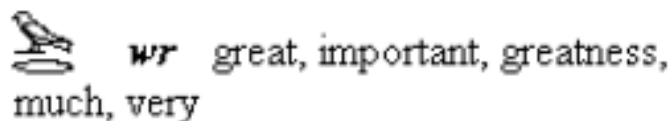
6 A minőség eltítkolt történelme

A szakirodalom jelentős része foglalkozik azzal, hogy milyen módon és fázisokon keresztül alakult ki a minőségügyként ismert szakterület. Azonban – köszönhetően a mennyiségi háttérhatalom intrikáinak – mindenki mélyen elhallgatja azokat a fontos, sorsfordító lépéseket, amelyek nélkül ma nem lehetnének ilyen sikeresek és befolyásosak. Itt az ideje hát, hogy lerántsuk a leplet ezekről a titkokról.

Grafikus források szerint az első minőségügyi szakértő az az ősember volt, aki rájött, hogy az ősasszony nem az elejtett mamut húsának örül, hanem annak, hogy elmúlik tőle az éhsége. Ekkor vált szét egymástól az igény (jóllakottság) és az elvárás (étel) fogalma. Ugyanekkorra datálják a környezettudatosság megjelenését is, köszönhetően a mamutcsont ügyfélpanasz-kezelésben történő újrafelhasználhatóságának. Ez utóbbi azért vált fontossá már a civilizációk bölcsőjénél is, mert a termékminőséggel kapcsolatos elvárások együtt változtak az emberiséggel. Ennek főbb állomásai a következők voltak:

- a kőkorszakban egyszerűen csak legyen,
- a vaskorszakban formálható legyen,
- az ókorszakban nagy legyen,
- a középkorban ne legyen nagyon koszos,
- az újkorszakban tartós legyen,
- napjainkban pedig mindent tudjon azonnal, ingyen, házhoz szállítva.

Szintén az őskorra tehető a minőség-ellenőrzés, mint legősibb tevékenység kialakulása, hiszen a legősibb mesterség szolgáltatásának legelső igénybevétele előtt már megtörtént, szemrevételezéssel. Néhány évezreddel később, az ókori Egyiptomiak egy madarat ("w" hang) és egy emberi szájat idéző hieroglifával ("r" hang) jelölték a nagyságot és a fontosságot, amely a mai minőség fogalom akkori megfelelőjének tekinthető [12. ábra]. Ennek oka az a felismerés lehetett, hogy a folyamatos csipogás (azaz tartalom nélküli locsogás) képes a hozzáértés és a teljesítmény illúzióját keltetni. Úgy tűnik, ezt a vélekedést a humán genom egy mutációra alkalmatlan része kódolja, hiszen napjainkban is gyakran beleesünk ebbe a csapdába.



12. ábra: A minőség „egyiptomiul”

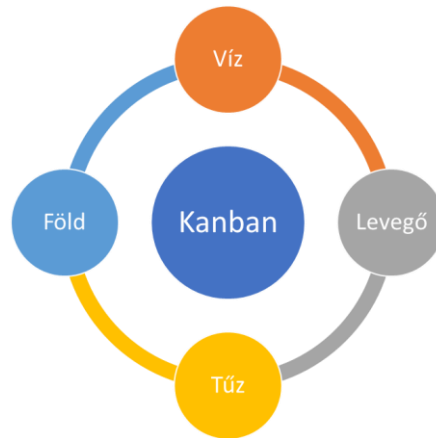
Forrás: [www. br.pinterest.com](http://www.br.pinterest.com)

A minőség először a görög kultúrában jelent meg az őt megillető helyén. Az közismert, hogy a mitológiájukban Hádész az alvilág ura, Aphrodité a szerelem istennője, vagy

Zeusz az istenek királya volt. Azt azonban ma már kevesen tudják, hogy a minőségnek is volt istene. Kvalitáshez tartozott

- az imák fogadása, azaz mai terminológiával az elvárások és reklamációk kezelése,
- a túlvilág kapujának őrzése, avagy a beszállítók értékelése,
- és az örök kárhozat tüzének szítása, mint selejtkezelés.

A vallás mellett – azzal szoros összefonódásban – a tudomány is ekkor kezdett érdeklődni a minőségügyi fogalmak iránt. Széleskörű vélekedések szerint azt gondolták, hogy a világot négy őselem, a tűz, a víz, a föld, és a levegő alkotja. Azonban volt az általuk alkotott rendszernek egy elfeledett, ötödik eleme is, amelyet - micsoda véletlen hasonlóság – kanbannak neveztek el. Ez a másik négy élőlényekre gyakorolt hatását jelképezte. Talán innen ered az a mondás, hogy a kanban-rendszer első használatakor először mindenki lefagy, aztán levegő után kapkod, majd leég, végül szégyenében elsüllyed [13. ábra].



13. ábra: Görög őselemek

Forrás: saját szerkesztés

Kutatók szerint a maja civilizáció is minden bizonnyal fejlett minőségkultúrával rendelkezett. Érvelésük szerint ezt a szakértők előtt is teljesen ismeretlen funkciójú eszközeik sokasága bizonyítja.

Visszatérve Európába, Nostradamus jóvendölései között is találhatunk minőségügyi vonatkozásúakat. Az alábbi állítólag a szabványosított irányítási rendszerek elterjedéséről szól.

*Egységes rend jön a Normannok felől
Bizalmat keltvén a kalmárok között
Aranyból réz lesz a kufárok miatt
Nyomorba döntve, ki magára maradt*

Néhány négysorossal lejjebb a fenntartható fejlődéssel kapcsolatban fogalmaz meg derűlátó gondolatokat.

*Hitetlen közegben jönnek az újak
Világot gyújtva az alkonyi ködben
S jó felé fordul a fogyasztó tömeg
Erdőben, rétben kárt többé nem téve*

A minőségügyi szakma kifejlődését az első ipari forradalom idejére datálják. Ebből az időből származik az az anekdota, hogy a történelem első minőségügyi sztrájkja azért fulladt kudarcba, mert senki nem vette észre. A XX-ik századi hidegháború idejére tehető egy közismert ellenőrzési-jóváhagyási módszer, az ún. négyszem-elv megszületése, amelyben legalább két embernek kell elvégeznie, értékelnie vagy jóváhagynia a kritikus tevékenységeket. Kevesen ismerik ugyanakkor a szintén ebben a korban kidolgozott háromszem-elvet. Ennek az eredetileg amerikai megközelítésnek a lényege, hogy a folyamatok megfelelő értékeléséhez három szempontot kell érvényesíteni:

1. Ügyfél-szempon, mint KÜLSŐ SZEM
2. Vezetői-szempon, mint BELSŐ SZEM
3. Környezeti-szempon, mint UNCLE SAM

A politikai ellentétek miatt az orosz minőség-iskola az utolsó szempont elnevezését lecserélte *Восемь-ре*-re (ejtsd vószem, jelentése nyolc). Állítólag emiatt lett 8D a neve a híres fejlesztési módszernek, amelynek első verziója a 8+9D elnevezést kapta. Ez lényegében még csak egy ajánlás volt a minőségügyi vezetők által követendő és kerülendő viselkedésmódokról. A gondolatok az alábbi megfogalmazásban kerültek publikálásra, egy azóta a képességeihez méltó módon feledésbe merült lírakovács által:

1. Dőre Dolog Dirigálni
2. Diktátummal Devalválni
3. Délidőben Dezertálni
4. Dúlva Demoralizálni
5. Dicséretes Deklarálni
6. Defekteket Detektálni
7. Döntéseket Deriválni
8. Derűtséget Demonstrálni

A hazánkban történt minőségügyi folyamatokat talán az ősi nyelvünk változásai érzékeltetik a legjobban. Ennek példaként álljon itt néhány a számos elfeledett minőségügyi szavunk közül:

- jótlan = hibás,
- keskenés = szűk keresztmetszet,
- öszvenéz = ellenőriz,
- eldurvácsol = elront,
- sebtibeni = hatékony.

Régi (el)szólásaink is őrzik a minőségügy üzeneteit és bizonyítják eleink természetes bölcsességét. Talán a legbeszédesebbek a következők:

- A lyuk a pantallón nem hiány, dolga van.
- Ló nélkül a lovas csak széntelen acél.
- A kétélű szablya oda-vissza vág.
- A kérdés nélküli válasz a holnap tudása.
- Minden hús felpuhul, ha eléggé nyüstölik.
- Kívülről a korhadt fa is jónak látszik.
- Ki sokat szól, szó által vész.
- Gondos gazda gazzal álmodik.
- A sokat gördülő kavicsról lekopik az él.

Minőségügyi fogalmaink változása napjainkban sem állt meg. Nyelvtörténészek szerint az ómagyar nyelvben a három nyílt szótagot tartalmazó szavaknál a középső szótag magánhangzója sokszor eltűnt. Egy másik gyakori, bár tudományosan nem igazolt változás pedig a szókezdő mássalhangzót eltüntette, az új szókezdő magánhangzót pedig hosszúvá változtatta. Ha ezek a folyamatok most is működnek, akkor a minőség szóból várhatóan "ínség" lesz.

Szintén hozzánk, pontosabban a Székelyekhez köthető a valaha volt legkorábbi minőségpolitikai nyilatkozat, amely a középkorban születhetett, egy várúr parancsára. Figyeljük meg a minőségcélok és az ezek eléréséhez szükséges eszközök harmonikus egységét, amely mindennél jobban bizonyítja, hogy az ügyfélközpontúság és a tanúsítvány iránti vágy mélyen gyökerezik nemzetünkben.

„Itt, az szeren nem túrt az áskálódás. Embert s lovát jó szívvel látjuk, koszt, kvártély mindég akad. Tisztálkodni patakvízben, cudar estén türkdézsában es lehet. Bajban kart s kardot nyújtunk, s vigasszal es szolgálhatunk. Hogyha egyszer kárt okozunk, azon nyomban gyógyírt adunk, s teszünk róla rögvest, hogy többé elő ne fordulhasson. S ha úgy kívántatik, kőbe es vessük mindezt, bárcát hozva e dicső széknek.”

Múltidézésünk végére érve említsünk meg egy meglepő, de végig gondolva annál logikusabbnak tűnő szóbeszédet. E szerint a klasszikus gyermekmesék valójában az egykor virágzó, de mára sajnos eltűnő minőségügyi háttérhatalom tanításai. Néhány példa ennek bizonyításául:

- a Hamupipőke a nem megfelelő munkamegosztás problémáit tárgyalja,
- a Hófehérke és a hét törpe a termékfelelősséggel foglalkozik,
- a Jancsi és Juliska a kiajánlott és nyújtott szolgáltatás közötti különbség ügyfélelégedettségre gyakorolt negatív hatását taglalja.

A Süsü pedig minden bizonnyal nem is szorul magyarázatra.

7 Audit - a minőség ünnepe

Az auditok kétségkívül életünk jelentős eseményei közé tartoznak. Ahogy minden minőségügyi szakember számára jól ismert, ezek módszeres, független és dokumentált folyamatok, amelyekben objektív bizonyítékokat keresünk és értékelünk annak érdekében, hogy megállapítsuk a vonatkozó kritériumok teljesítését. De mielőtt átkapcsol a kedves olvasó agya tanulási üzemmódra, aminek az elkerülése feltétlen célunk, nézzük meg az auditot a Krézi Kvaliti szemüvegén keresztül.

Néhány érintett szerint az audit olyan, mint a házassági évforduló: jó esetben ünnep, de két egymást követő esemény között gyakran nem történik semmi említésre méltó. Pedig a szereplőkön nem múlik semmi. Az auditor és a minőségügyi megbízott katalizátorként, a többi érintett retarderként teszi bele az energiáit. Ennek egyik eredményére vonatkozik az „a fától nem látni az erdőt” kifejezés, amely a minőségügyben azt jelenti, hogy az auditon feltárt kritikus eltérésekre adott helyesbítő intézkedések elfedik a vezetőség minőségirányítási rendszerrel szembeni szisztematikus szabotázs akcióit. Még szerencse, hogy az auditor a minőségügy perpetuum mobiléje, hiszen betáplálás (információk) nélkül is képes eredményt (audit jelentést) produkálni. Vagy, ahogy a zene világában járatosak tartják, az auditor a minőségügy naivába öltött hőstenorja, mert a félrevezetésére és a kihasználására tett kísérletek sorozata ellenére a végén mégis ő vágja ki a magas C-t (C = certifikáció).

Az auditor munkájának nehézségeit csak tetézi, hogy nagyon kell vigyázniuk arra, mit és hogyan mondanak. Egy-egy elhibázott mondat akár a testi épségüket is veszélyeztetheti, ezért a következő kérdésekkel és kijelentésekkel érdemes óvatosan bánni:

- Honnan tudja, hogy ez így megfelelő?
- Ez nem így van előírva!
- Ezt tudnia kellene!
- Megmutatná a jegyzőkönyvet erről?
- Miért nincs aláírva?
- Szólt erről valakinek?
- Kivizsgálták a hiba okát?
- Nem kellene ezt újra szabályozni?
- Hogyan garantálja, hogy többet nem fordul elő?
- Ezt fel kell vennem eltérésnek.
- Holnap megint jövök.

Kifejezetten veszélyben vannak a második fél általi auditot lefolytatók, hiszen általános vélemény, hogy ez a minőségügy csendőr pertuja, amely fokozottan irritálja az elszenvedő felet. De mindezek a problémák eltörpülnek amellet a sokkoló hatás mellett, amelyet az auditokon elhangzó különös párbeszédnek jelentenek. Figyelem, az abszurd humortól irtózók fokozott óvatossággal olvassák a következő példákat.

- Miért nem töltötték ki ezt az ellenőrzési űrlapot?
- Mert a vizsgálatot a Földön végeztük el.
- Hogyan hitelesítik a mérőeszközöket?
- Hitelből.
- Miért nevezik a képzési tervüket komposztálásnak?
- Mert új kompetenciákat osztogatunk.
- Miért szabályozták úgy, hogy a vezetőség csak az irodaház legfelső emeletén értékelheti a rendszer működését?
- Mert vezetői felülvizsgálatról van szó.
- Az az operátor elejti minden tízedik termékét. Miért teszi ezt?
- Mert selejt.
- Miért kell a hibás terméket tartalmazó kocsi felfelé tolni azon a rámpán?
- Mert az se lejt.
- Miért ragaszkodnak ahhoz, hogy mindig elvigyék az auditorokat egy disznótorra a szolgálati audival?
- Amiért a könyvelőt is megvendégeljük egy könnyű velős vacsorával.
- Miért kérték, hogy feltétlenül Virág és Bástyá nevű auditoraink vizsgálják a rendszerüket?
- Úgy gondoltuk, hogy a Pelikán Kft.-t más nem tanúsíthatja.
- Hogyan integrálják az irányítási rendszereiket?
- Parciálisan.
- Mitől ilyen jóképű itt mindenki?
- Komolyan vesszük a helyesbítő intézkedéseket.

Ha végre túl vagyunk a helyszíni felmérésen, össze kell állítanunk az auditjelentést. Ezekben is gyakran találni meghökkentő elemeket, amit a Halálcsillag belső auditjának jelentéséből vett példákkal illusztrálunk:

- Az energiapajzs-szenzorokat nem hitelesítették. Ezt azzal indokolták, hogy nem joghatással bíró vizsgálatokra használják őket. A humanoidok szakszervezete tiltakozott.
- Az "Erő", mint helyesbítő intézkedés nem validálható a midikloriánok számának bizonytalansága és a tesztalanyok roncsolódása miatt.
- A lézerkard rendeltetésszerű használatát akadályozza az elektromágneses sugárzást visszatartó borítás.
- A foton ágyú, vagy más néven lámpa, kiégett.

Egy másik auditjelentésben az alábbi, mélyen szántónak és örökérvényűnek szánt megállapítást olvashatjuk: a rendszer nagy problémája, hogy a kritika jellemzőbb az alkotásnál, a vélemény fontosabb a ténynél, a kinyilatkoztatás gyakoribb a megfigyelésnél. Egy jó minőségügyi rendszerben mindezek pont fordítva vannak. A kinyilatkoztatás, vagy másképpen „kidumálás” jelensége olyan gyakori, hogy alkalmazható rá az ún. Occam-borotvahabja törvény is. A sokak által ismert Occam-borotvája törvény szerint általában a legegyszerűbb megoldás a legjobb. Az Occam-borotvahabja törvény szerint ez akkor lesz a legnépszerűbb is, ha jó nagy körítéssel, forradalmi újdonságként tálaljuk.

A rendszerek megítéléséhez számos segédlet áll az auditorok rendelkezésére. Az egyik sokszor alkalmazott szerint a különböző minőségügyi rendszerek karakterisztikáját a könnyűzenei irányzatokhoz hasonlítva lehet leginkább megérteni.

- Jazz: zsenik improvizációja, amely kaotikusnak tűnik.
- Disco: csillogó külsőségek, könnyen megjegyezhető szabályokkal, valódi tartalom nélkül.
- Rock: karizmatikus vezető, rendezetlennek látszó, mégis fegyelmezett működés.
- Blues: fásult, lemondó közeg, jelentős, de szunnyadó kreativitással.
- Reggae: lazán kezelt szabályok, l'art pour l'art feladatvégzés, patópálos attitűd.
- Country: stabil, kiszámítható működés, megbízható, de nehezen fejlődő szervezet.
- Musical: színpadiasság, alapos felkészültség, kevés és jól kezelt váratlan helyzet.
- Mulatós: könnyednek és egyszerűnek látszó, felületes és sekélyes eljárások.
- Rap: a szabadon kezelt elvek váratlanul rendezett megvalósítása, sok hibával.
- Soul: színes egyéniségek, a tartalom győzelmével a forma felett.
- Beat: formabontó, új utakat kereső megoldások, amik néha esetlennek tűnnek.

Az útmutató azt is megjegyzi, hogy a komolyzenét természetesen csak a tanúsítók művelhetik.

A folyamatok értékeléséhez az alábbi összefüggést javasolja a szakirodalom:

$$1 / MM = FF = DD / KK$$

Ennek jelentése, hogy a folyamatok működésének minősége (MM) fordítottan arányos a szervezet fajlagos fásultságával (FF), ami a destruktív debattőrök (DD) és a konstruktív kreatívok (KK) számának hányadosa.

Az auditokon általában azonosítanak eltéréseket vagy nemmegfeleléseket, amelyek kezelése javító intézkedéseket igényel. Ilyenkor az egyik legnagyobb dilemma egy minőségügyi szakember számára, hogy az a legjobb, ha legelőször elhárítja a negatív következményt, vagy kezeli a kiváltó okot, vagy megkeresi és felpofozza azt, aki kitalálta a nemmegfelelés szót. A javító intézkedések megfogalmazásánál figyelni kell arra, hogy ezek a minőségügy leggyakoribb casus bellije. Ennek oka az önvédelmi reflex a "nehogy már más mondja meg, hogyan végezzem a dolgom" gondolkodásmód

szellemében. Így könnyen lehet a védekezőből támadó, a jó szándékú kezdeményezőből pedig üldözött.

Az auditokhoz kapcsolódó, fent részletezett furcsaságokat jól összegzi az alábbi anekdota. Történt egyszer, hogy egy absztinens fiatalembert küldtek a sörgyárba auditálni. Érkeztekor a portás szűrős szemmel vizslatta, mint hentes a vegetáriánus fiát. Az igazgató, aki még érezte az előző esti borvacsora hatását, sajnálattal vegyes értetlenséggel fogadta. Érezte, hogy nehéz lesz egy nyelvet beszélniük, és a hangulatot sem oldhatja egy reggeli szíverősítővel. A nehéz kezdés ellenére az audit simán folyt, néhány apró furcsaságtól eltekintve. Az operátorok fesztelensége meglepő volt, amit csak részben magyarázhattak a készáru raktárban katonás rendben álló üres üvegek. A palackozó berendezés minden tízediket túltöltötte és óvatosan félreecsúsztatva kiselejtezte. Az erjesztő tartályok mellől kuncogáshoz hasonló hangok hallatszóttak. Az üzemvezető szerint ezt a keletkező gázok okozzák. Végezetül az auditor a következő mondattal összegezte a tapasztalatait: „A hidroxidion nekem mostantól pozitív.”

A jövő az eddigieknél is különösebbnek látszik. Ha igazak a kiszivárgott információk, a Nemzetközi Szabványügyi Szervezet a következő menedzsment szabványok kiadását tervezi:

- ISO 666 Kísértésmenedzsment
- ISO 42 Válaszmenedzsment
- ISO 1984 Kommunikációmenedzsment - Újbeszél Módosított Kiadás
- ISO 1010 Digitalizálásmenedzsment
- ISO 2015 Időutazásmenedzsment
- ISO 2000 Átállásmenedzsment
- ISO 2020 Exitmenedzsment

El sem tudjuk képzelni, milyen anomáliák történhetnek az ilyen rendszerek auditjai során. Persze ha ezekre is jellemző lesz az a megfigyelés, hogy a kitüntetések nem feltétlenül azok kapják, aki a legjobban megérdemlik, hanem azok, akiknek a jutalmazása a legkedvezőbb hatással van a díjazóra, nem kell aggódni az auditok kimenetele miatt.

8 Tanácsadói kis(f)okos

Adni jó – halljuk gyakran a filantrópok jelszavát. De feltette-e valaha bárki a kérdést, hogy miért? Ha őszinték vagyunk, akkor felsejlik a csalódást keltő válasz: mert jó érzést kapunk cserébe. Tehát végeredményben az önzőség a jótékonykodás iniciátora. Ez a tanácsadókra különösen igaz, de emiatt nem kell szégyenkezni. Ha jól végzik a dolgukat, a fogadó fél is jól jár, így egy igazi win-win helyzethez jutunk.

A „jó érzés” persze csak eufémizmus. Valójában mindig pénzről van szó. Jól érzékeltetik ezt a minőségügyben értelmezett, speciális előnyök érdekében végzett pénzügyi-tranzakciók:

- paraszolvencia: az ügyfél fizet a pult alatti termékért vagy a magasabb szolgáltatási szintért,
- ortoszolvencia: az eladó fizet az AQL-szint csökkentéséért, azaz a hibás tétel átvételéért,
- metaszolvencia: mindketten fizetnek a tanácsadónak a két előző tranzakciót igénylő üzletért.

Ezért hívják a halandó ember tanácsadóvá válásának folyamatát metamorfózisnak. Az átváltozás első lépése, amikor felismerjük, hogy milyen fantasztikus lehetőségek várnak ránk ebben a kihívásokkal teli szakmában. Ezt követi az LLL-nek nevezett attitűd elfogadása, amit a legtöbb területen élethosszig tartó tanulásként (Life Long Learning) értelmeznek, ezzel szemben a tanácsadói szektorban könnyű hosszú élet (Light Long Life) jelentést kapott, tükrözve a valódi célt. Persze ideáig eljutni fáradtságos munka eredménye, amelynek egy részét az iskolapadban kell elvégezni.

A tanácsadóképző első óráján tanítják, hogy az ügyfeleknek nincsenek problémáik, csak kihívásaik. Aztán ez az eufemisztikus (na tessék, már megint) beszédmód végigkíséri őket a pályájukon. Néhány további példa erre a jelenségre (zárójelben a valódi jelentés):

- projekt (ti dolgoztok, mi számlázunk),
- folyamat tanácsadás (fogalmunk sincs a szakmátokról),
- donor (megfinanszírozod, hogy megtanuljunk),
- évtizedes tapasztalat (vettünk egy könyvet a témában),
- benchmark (hallottuk valahol),
- változtatáskezelés (ezt így mégsem tudjuk megcsinálni),
- kockázat (ezt el szoktuk rontani).

Sajnos egyre több ügyfél ismeri fel ezeket, ahogy azt a tanácsadói folklór alábbi gyöngyszeme is mutatja. Egy juhász a nyáját legeltette, mikor megállt mellette egy autó, és kilépett belőle két öltönyös ember. Így szólt az egyik:

- Uram, ha megmondom, hány birkája van, ad nekünk egyet?

A juhász szerette a mókát, hát belement. Erre az idegen elővette a mobilját, rácsatlakozott egy műholdra, onnan letöltött egy képet, egy appal megszámolta rajta az állatokat, majd megmondta a választ.

- Ez igen - csodálkozott a juhász. - Vigye hát a jószágot.

Az öltönyös fel is kapott egyet és elindult a kocsi felé.

- Várjon már egy percet - szólt utána az öreg. - Ha megmondom, mi a foglalkozásuk, visszaadja?
- Legyen - jött a válasz.
- Maguk tanácsadók.
- Na de honnan tudja? – hüledeztek a gyűttmentek.
- Hát ez nagyon egyszerű. Hívatlanul jöttek ide, nagy munkával azt mondták meg, amit amúgy is tudok és fogalmuk sincs a szakmámról.
- Ezt miből gondolja?
- Onnan, hogy a pulit akarták elvinni.

Hollywood is felismerte ezt, hiszen a pletykák szerint a legújabb superhőst Qualityman-nek fogják hívni. Szuperképességei a süket fülekre találás, a pusztába kiáltás és a falak borsóval való burkolása lesznek. Mint minden hasonszőrű társának, neki is szüksége van misztikumra, a kiismerhetetlenség és az érthetlenségének erejére. Ennek a gyökere is a minőségügyi tanácsadásban keresendő. A jelenség illusztrálásáért álljon itt egy kiszivárgott fejlesztési ötlet az egyik szakmai Think Tank tanodájából, amelyben a Six Sigma alternatíváját, az ún. Dozen Deltát mutatják be. Ez a megközelítés a különböző ügyfelek által meghatározott egyoldalú elfogadási határértékek terjedelme (R) és a teljesítés szórása (S) közötti különbség alapján határozza meg a megfelelőséget. Ha ez a különbség kisebb, mint a célérték (T) és az egyoldalú elfogadási határértékek (SL) átlagának hányadosából képzett érték tizenkétszeresének reciproka, azaz

$$R - S < \frac{1}{12 \frac{T}{SL}}$$

a folyamat dozen-deltás minősítést kap. Rövidítése :D¹. A fejlesztők jelenleg azon dolgoznak, hogy megértsék a saját gondolataikat, majd ez alapján kidolgozzák a módszer egynél több tűréshatárra is alkalmazható változatát (XD²).

A misztikusság illúzióját tovább erősítik a rövid, sokat sejtető, de lényegében sablonos kijelentések is. Néhány gyöngyszem ezek közül:

- Az adat nem információ, az ismeret nem tudás, a hibátlanság nem minőség.

¹ :D emoji jelentése: nevetés (: – szem; D – nyitott száj).

² XD emoji jelentése: nagy nevetés (X – csukott szem; D – nyitott száj).

- Hibázni emberi dolog, javítani embertelen, megelőzni isteni, ellenőrizni istentelen.
- A konteók narratívája kontextusfüggő, ezért a konszenzuális konkludálást prekonceptiók blokkolják.

Sokan jönnek rá a tanulmányaik során, többek között a fenti mondatoknak köszönhetően, hogy ez a szakma nem nekik való. Számukra jelent kitörési lehetőséget az alábbi segítő munkakörök valamelyikének választása, amelyek krézi kvalitás jelentését is megadjuk, a félreértések elkerülése végett.

- Coach: a kérdések zsonglőre, aki büszkén vallja, hogy nem tudja a választ.
- Mentor: a gyámkodás mestere, aki addig fogja a kezdet, amíg abban is elbizonytalanodsz, amit korábban magabiztosan csináltál.
- Tutor: a mesterség tudora, aki egészen addig támogat, amíg nincs meg annak a veszélye, hogy jobb leszel nála.
- Tréner: az ismeretek átadásának szakértője, aki mindent tud, amíg nem kell a gyakorlatban megvalósítani.

Akinek nem sikerül valamelyik tanácsadó cégnél elhelyezkednie, önálló vállalkozásba is kezdhet. Számukra fontos tanulság, hogy a megbízók nem az ajánlat szakmai tartalma alapján választanak konzulentst. Az egyetlen dolog, ami számít, az a logó mérete. Ennek evolúciós oka van, hiszen a nagyobb lógóhoz³ már az ősember is nagyobb teljesítőképességet társított. Arra is fel kell készülniük, hogy elterjedőben van az a szokás, amelyben a minőségügyi tanácsadóktól pro bono kérnek a megállapodásban nem szereplő szolgáltatást. A javasolt válasz minden esetben a következő: U2⁴.

Az első nagyobb sokk akkor szokta érni a kezdőket, amikor részt kell venniük egy szakmai megbeszélésen. Ekkor a következő beszámolóban is megtalálható megfogalmazásokkal találkozhatnak.

A war room fullon volt a kómás staffal. A BAU-s kickoff-ra jöttek, Redbullal a kezükben. Kis spáttel érkezett meg a CEO, és megragadva pointerét, kirobbant a whiteboard mellé. A meeting workshopba váltott, mert az előző shiftnél az inspekción számos waste-et talált a gembán. A legtöbb bug a takt time-mal és a kanbannal volt. A facilitátor brainstormingot javasolt. Sikerült is néhány low hanging fruitot találni benchmarkok segítségével. A korábbi quick wineknél a KPI-ok nem javultak, ezért most egy schnell benefit estimationt is végeztek. Végül ledealelték a teendőket, és azzal a feelinggel mentek a cellájukba, hogy egy igazán effektív nap elé néznek.

Komoly nehézséget okozhat a fogalmak nem megfelelő értelmezése, még akkor is, ha édes anyanyelvünket használjuk. Gyakran a tapasztalt szakemberek is összekeverik például a változáskezelés és a változtatáskezelés fogalmát. Az előbbi a külső hatásokra

³ Nyakba akasztható, általában fogakból álló ékszer.

⁴ Ez a sommás válasz utal egyrészt a híres dublini zenekarra és az énekesére, másrészt a kölcsönösségre vonatkozó „te is” kifejezésre.

való reakcióra, az utóbbi pedig a proaktív módosításra utal. A harmadik, kevésbé ismert típus a váltáskezelés. Ez azt a felismerést jelenti, hogy érdemes az elkerülhetetlen vált(oz)ások mögé állni, tetteve a kezdeményező személyét [5. ábra].



14. ábra: Változáskezelés (bal kép), Változtatáskezelés (középső kép), Váltáskezelés (jobb kép).

Képek forrása: <https://www.shutterstock.com/hu/image-vector/man-pushing-broken-car-run-out-1310908280>

A kezdők hajlamosak arra a kockázatos viselkedésre, hogy másolják az előttük járók mintáit. Egy legendás történet szerint egy ifjú, szegény sorban felnőtt tanácsadó, bekerülve a fővárosi elitbe, elleste és megtanulta az eltartott kisujjal történő kávézás módját. Egy alkalommal egy külvárosi üzem kávézójában is így tett, amit a művezető az alábbi módon kommentált: *Tudod, nálunk az tartja így az ujját, akinek eltörték, mert beleütötte az orrát más dolgába.* Hősünk ott megértette, hogy a kritikátlan mintakövetés és annak környezetfüggetlen alkalmazása veszélyes félreértelmezésekhez vezethet.

A példaképek kiválasztásánál nagyon körültekintően kell eljárni. Érdemes megszívlelni azt a jó tanácsot, hogy sose fogadjunk el olyantól iránymutatást, aki...

- ...leizozza a minőségirányítási rendszert,
- ...a tanúsítás megszerzését tartja a legfontosabb célnak,
- ...folyamatábra nélkül készít eljárásutasítást,
- ...a reprezentatív mintáról azt hiszi, hogy az egy dekoratív sablon.

Azért, hogy sose felejtse el egyik gyakornok se az előtte álló kihívásokat, az avatásuk napján el kell énekelniük a Tanácsadó nótáját, amely így hangzik:

Édesapám, édesanyám, tanácsadó lettem.
Büszke voltam, hogy naphosszat másnak segíthettem.
Jártam workshopokra, tartottam tréninget.
Azt hittem, hogy másnap ismét engem kérnek.

Édesapám, édesanyám, többé sosem hívtak.
Azt mondták, hogy minden rendben, mégsem alkalmaztak.
Ha levelet írtam, vagy mobilt ragadtam,
Hoppon megmaradtam, új esélyt nem kaptam.

Édesapám, édesanyám, nem várok már semmit.
Csak hogy egyszer a megbízóm szívjon ugyanennyit.
Megérti majd akkor, mit gondoltam róla.
Nem fogja kirakni büszkén ablakába.

Édesapám, édesanyám, búcsúzom tőletek.
Elmegyek a közszférába, ott nyugalmat lelek.
Tolom majd a papírt, aktát kukacolok.
Délben ebédelek, négykor hazahúzok.

Édesapám, édesanyám, egyet megfogadok.
Ha ügyfél lesz megbízómból, kesztyűt én nem húzok.
Visszkapja tőlem, amit nekem adott.
Meglátja a világ, adós nem maradok.

Végül a legfontosabb útravaló, amelyet a világ egyik legrövidebb minőségpolitikájaként tartanak számon: Nem az a baj, ha butaságot csinálsz, hanem az, ha ehhez ideológiát is gyártasz.

9 Minőségpolitika

A minőségpolitika minden szakember számára ismerős fogalom, amelyben a politika szó – némileg pongyolán - kinyilatkoztatás jelent. A magyar nyelvben azonban van ennek egy másik jelentése is, amely a közügyekkel való foglalkozásra utal. Ha ezt a két magyarázatot kombináljuk, egy olyan értelmezéshez jutunk, amelyben a minőségpolitika a megfogalmazott alapelveknek és céloknak megfelelő „ügyintézést” jelöli. Kiterjesztve az így kapott fogalmat a vállalaton kívülre, akár társadalmi szintre, eljutunk a minőségügy ideológiaként történő megfogalmazásához.

Felmerülhet a kérdés, hogy miért van szükség erre? Miért nem elég a napjainkban uralkodó ideológiák alkalmazása korunk kihívásainak kezelésére? Nos, a válasz összetett, de minőségügyi logikával megfejtethető. Válaszoljunk őszintén a következő találós kérdésre: melyik az a szakma, amelynek a működése

- transzparens helyett reflektív,
- hatékony helyett bürokratikus,
- értékteremtő helyett érdektéremtő,
- szabályozó helyett vezérlő,
- célorientált helyett hatalomközpontú?

A megoldást nem áruljuk el, de a helyesen válaszolók szabadon megtekinthetik az Idősebb Antall József rakpart mellett található releváns épületeket.

Persze ne legyünk igazságtalanok, a hagyományos ideológiákban is találunk megszívlelendő gondolatokat. Úgy is mondhatjuk, hogy mindegyiknek megvan a maga minőségpolitikája, a következő – bulvárosított - üzenetekkel:

- konzervatív: a múlt biztos, a jövő kérdéses,
- szociáldemokrata: a közösség erős, az egyén kiszolgáltatott,
- liberális: a sokszínű jobb, mint az egyforma,
- zöld: a fenntartható jobb, mint a felhalmozó.

Ha pedig a sors úgy hozza, hogy ezek koalíciójára van szükség, akkor az új mottó: csak hatalom legyen, a többit megvesszük.

Még a kommunizmusnak is megvolt a saját(os) minőségügyi felfogása. A lényege sommásan:

- értsd meg a (párt)elvárást,
- minimalizáld a változatosságot,
- optimalizáld a foglalkoztatást,
- mérd a teljesítményt a központi pártvezetés irányelvei (KPI) alapján,
- végül fejleszd az együttműködési készséget állandó vezetői helyreigazításokkal (ÁVH).

Megalkotója a Neologistának nevezett minőségügyi irányzat volt, amely nevében hordozta a végzetét⁵.

Jól jellemzi a fenti világnézetek által uralt XX-ik századi közállapotot a következő párbeszéd, amelynek egy étteremben lehattünk (volna) szem- és fültanúi.

- Vendég: Jó napot kívánok!
- Pincér: Heló.
- Vendég: Ebédelni szeretnék.
- Pincér: Ül le. De ne oda! Az foglalt.
- Vendég: A napi menüt kérem.
- Pincér: -

A pincér kihozza az ételt és leteszi az asztalra.

- Pincér: -
- Vendég: Köszönöm.
- Pincér: -

A vendég befejezi az étkezést és a számlát kéri. A pincér kihozza. Párbeszédük az előzőhöz hasonlóan zajlik.

Eközben belép az üzletvezető az étterembe. Látja, amint az egyik asztalnál a polgármester éppen fizetni készül. Odamegy hozzá.

- Vezető: Polgármester úr! Micsoda megtiszteltetés. Kérem engedje meg, hogy meghívjuk az ebédre. Remélem meg volt mindennel elégedve. Csomagolhatunk esetleg a specialitásunkból? Nincs ám rajta az étlapon. Csak a legkedvesebb vendégeinknek adunk belőle.

A polgármester egy kicsit szabadkozik, majd megköszöni a figyelmességet és elindul kifelé az étteremből. Még az ajtóig sem ér el, amikor a bekapcsolt tévékészülékben vezető hírként közlik, hogy a polgármesterrel szemben rendőrségi körözést adtak ki.

- Vezető: Heló-heló, álljunk csak meg! Mit képzelsz, csak úgy kisétálsz innét fizetés nélkül? Na, gyere csak vissza!

A körözött polgármester kifizeti a számlát, majd elhagyja a helyiséget.

- Vezető: Micsoda emberek vannak! - morogja maga elé, fejét csóválva.

A kommunikációs stílus megítélése szubjektív és korfüggő. A fenti párbeszéd egyeseknek még úgy is gyomorforgató lehetett születése pillanatában, hogy kerüli a vulgáris kifejezéseket. Ma már szinte természetesnek vesszük az ilyen. De vajon hogyan reagált volna rá egy merőben más kor szülötte, a következő sorokat jegyző parlamenti tudósító?

⁵ NEO = Nomen Est Omen.

„Eljött a kor, mikor a míves beszéd szégyelleni való lett. Ennek igazolásául álljon itt, ami a minap a parlamenti vitában elhangzott. Az ellenzék vezére kezdte a szócsatát.

- Tisztelt Miniszterelnök Úr! Ön lódit. Alávaló törvényük bitang módon kedvez felebarátaiknak, míg nehéz helyzetbe sodorja azon honfitársainkat, akik két kezükkel termelik meg édes anyaföldünkön a terítékre valót. Hát Ön szerint jól van ez így? Helyes-e ily mértékben sűrűsíteni a vagyont?
- Tisztelt Képviselő Úr! Ön nem látja kellően árnyaltan a helyzetet. Nemzetünk sorsa a földünkben rejlik. Ha elkótyavetyélünk minden talpalatnyi területet, elveszejtjük reményünket az önellátásra elemózsiánk tekintetében. Mi végre hát e hazafiatlan hóbörgés? Tán csak nem hontalan elvbarátaiknak kívánják elajándékozni a vidéket?
- Ez inszinuáció, tisztelt Miniszterelnök Úr! Belőlünk az aggodás hangjai szólnak. Az aggodás földműveseink betevőjéért, gyermekeink táplálásáért, ünnepeink bőségéért. Ön vádol minket szolgalelkűséggel, amikor az Önök kurafi cimborái ülnek tort egykor szabad agráriumunk hamvain? Mi lehet nagyobb árulás ennél?
- Az Ön által festett árny nem földjeink fölött, inkább az Önök szemei előtt ütött tanyát. Termelésünk sosem látott magasságban szárnyal. Messze földön híresek zamatos gyümölcsjeink és omlós húsú barmaink. Boldog ma, ki ebben tevékenykedik. Irigyek Önök, tisztelt Képviselő Úr. Irigyek sikereinkre és félik, hogy kitisztul híveik látása.
- Az ön szájából hamis szavak özöne zúdul ránk, mégsem képes elmosni azt a mocskot, amely belepi a tetteik után maradt ugart. Tisztelt Miniszterelnök Úr! Ön sem gondolhatja komolyan mondandója igazát. A mundért óvó mondatai takarásában húzódo ármány vonzza a tekintetet. Nem sokáig tarthatja homályban népünk nagyjait. Ahogy költőnk mondja: Hamarosán csöppen az utolsó, / és tele lesz vele a korsó. / Mi leszünk, kik csuprot cserélünk, / megmentve drága vérünk. Vigyázzák hát, miként teszik dolgaik.

Kedves olvasóink! Tanúi lehettek annak, hogy a durvuló közbeszéd beette magát Országházunk falai közé is. Vajon meddig züllik még, mi már most is fület sért?”

Talán nem túlzás azt állítani, hogy a minőségügy nem csak a fenti példákban bemutatott stílisztika visszasságokat tudná kezelni, de a nagy válságok majd mindegyike megelőzhető lett volna a minőségügyi szemlélet és eszköztár alkalmazásával. Lássunk néhány példát erre, a kapcsolódó minőségügyi alapelvek és módszerek megemlékezésével:

- túltermelési válság: húzó elv alkalmazása,
- tőzsdeválság: értékelemzés,
- járványok: a "hibás termék" azonosítása és izolációja,
- hidegháború: transzparencia és minőségpartnerség,
- tömeges migráció: kapacitáskiegyenlítés,
- összeesküvés elméletek terjedése: kompetenciamenedzsment,
- klímaválság: fenntartható működés,
- a társadalom elöregedése: ösztönzés,

- hiperinfláció: valutaváltás a menedzsment szabványok felülvizsgálatának gyakoriságával.

Mindezek mögött a minőségügy pragmatikus, ügyfél- és megoldás-központú gondolkodása áll, amelynek gyakorlati hasznossága folyamatosan bizonyítást nyer. Hisz ki tudna vitatkozni azzal az örökbecsű igazsággal, hogy a minőség csak akkor fontos, ha van elég mennyiség? Vagy a minőségi élet definíciójával, amely szerint ez a különböző élmények egyensúlya, hiszen a rossz nélkül nem értékeljük a jót és nem élhetjük át a javítás és fejlődés örömét, amelyből következik, hogy a minőség feltétele a hibázás és a negatív élmény is?

A minőségügyi gondolkodással elkerülhetők mindennapjaink csapdái. Ezek egyike az a vélekedés, hogy a teljesítményhez munkára van szükség. Az Internetről letölthető minőségügyi dokumentációk megjelenése óta tudjuk, hogy ez szamárság. Aki pedig azt mondja, hogy ezek „adaptálása” nem is teljesítmény, annak csak azt üzenjük: a moslák és a trágya ránézésre nagyon hasonló, még ha közte sok disznóság is történik.

Rajtunk kívül sok szakma képviselői gondolják úgy, hogy az ő tudásuk alkalmas leginkább arra, hogy a társadalom élére álljanak. Ennek cáfolatául három rövid példával szeretnénk élni. Kezdjük a közhelyekkel, hiszen semmi sem jellemzi jobban egy szakma gondolkodásmódját, mint a képviselői által hangoztatott klisék. Figyeljük meg a bölcsekedők gőgjének és intrikusságának ötvözetét a következő példákban, amelyből üdítően kiviláglik a minőségügyi szakemberek éleslátása:

- rendőr: nincs itt semmi látnivaló,
- orvos: tessék többet mozogni,
- ügyvéd: Krisztus sírját sem őrizték ingyen,
- politikus: sem megerősíteni, sem cáfolni nem szeretném,
- minőségügyér: nem minden jó, ami nem rossz.

Másodikként ismét vizsgáljunk meg egy vendéglői szituációt. A vendég visszaküldi az italát azzal, hogy ihatatlan. Az eltérő szakmai háttérű, keresetkiegészítésként felszolgálóként is dolgozó egyetemi oktatók beszédes reakciói a következők:

- közgazdász: ennyi pénzért ez jár,
- vegyész: az előírt receptúra alapján ilyennek kell lennie,
- jogász: biztos valaki beleöntött valamit,
- orvos: volt olyan, akinek ízlett, próbáljunk meg egy másikat,
- pszichológus: mit gondol, miért érzi így,
- minőségügyes: pontosítaná az ihatatlan minősítést, lehetőleg számszerűsítve, a felhasználási körülmények részletes bemutatásával?

Végső csapásként a legnagyobb konkurenciánkra, megemlíthetjük a jogszolgáltatásnak azt az elvét is, hogy inkább fusson száz bűnös, mint hogy egy ártatlan bűnhődjön. Üzenjük felebarátainknak, hogy a minőségügyben ez fordítva van: inkább tartsunk vissza száz hibátlan terméket, mint hogy egy hibás eljusson az ügyfélhez.

Ha a minőségügyi szakemberek kezébe adnánk társadalmunk irányítását, minden egy csapásra jobbá válna. Erre a történettudomány is rájött, amikor bizonyította, hogy valamennyi sikeres birodalom alapja a minőség volt. Gondoljunk csak bele, hogy a hódításhoz kiváló fegyverekre, a megtartáshoz pedig megfelelő igazgatásra és központi szolgáltatásokra van szükség. A birodalmak bukásához vezető szeparatista mozgalmak oka mindig a fentiek minőség-deficitje volt.

Persze a minőségügy sem volt mindig alkalmas a világmegváltó szerepre, sőt, egyesek szerint még most sem áll erre készen. Ugyanakkor minden korábbi minőségügyi-irányzatnak voltak és vannak hívei, akik szerint az volt az igazi társadalom-formáló erő. Noha nincs konszenzus a minőségügy evolúciójával kapcsolatban, az egyik lehetséges felosztást érdemes megvizsgálnunk ebből a szempontból is. E szerint a következő minőség-fókuszok váltották egymást az évtizedek során:

- Minőség 1.0: Mennyiség-fókusz, azaz azt választják az ügyfelek, amelyek nagyobb vagy több,
- Minőség 2.0: Tartalom-fókusz, azaz azt választják az ügyfelek, amelynek kedvezőbb az összetétele vagy a funkcionalitása,
- Minőség 3.0: Elérhetőség-fókusz, azaz azt választják az ügyfelek, amely könnyebben és gyorsabban rendelkezésre áll.
- Minőség 4.0: Ismertség-fókusz, azaz azt választják az ügyfelek, amely közismertebb, vagy amelyet influenszerekhez köthetnek.

Ezeknek megfelelően változtak a minőségügyi rendszerek is, a következő hangsúlyokkal:

- 1.0: selejtcsökkenés, gyártási költségek optimalizálása,
- 2.0: ügyféligény alapú termékfejlesztés,
- 3.0: sebesség központú gyártásfejlesztés,
- 4.0: kommunikáció fókuszú működésfejlesztés.

Akkor leszünk bajban, ha bejön a prognózis, miszerint a Minőség 5.0 szerethetőség-fókuszú lesz.

Egy másik modell szerint a modern minőségügy társadalomfilozófiája négy alapvető elvre épül:

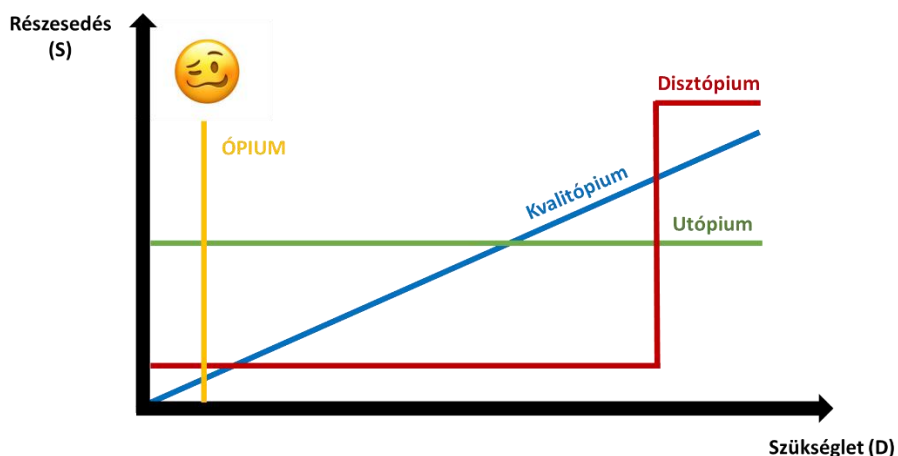
1. A jó tervezés fél siker. A másik fele a tervtől független megvalósításé.
2. A bölcs kertész nem ültet oda virágot, ahol letaposhatják. Csak kaktuszt.
3. Az alkotás nehezebb a kritizálásnál. Az elsőhöz fifikára van szükség, míg a másodikhoz elég ennek az egy Φ -s változata is.
4. A Pareto-elv valójában azt jelenti, hogy a világ legtöbb baját néhány gyökér okozza.

Mindezekből egyértelműen következik, hogy hogyan nézne ki a világ, ha minőségügyi szakemberekre bíznák az irányítását. Nos, valahogy így

- Minden állampolgárra ügyfélként tekintene a politikai elit.

- Legalább évente lehetne értékelni a választott képviselők munkáját, visszahívási joggal.
- A nem értékteremtő bürokrácia megszűnne, a korrupciót és a hazudozást büntetnék, a hibafeltárást és -javítást ösztönöznék.
- Az oktatási rendszer mindenkinek biztosítaná a társadalom által elvárt fejlődés feltételeit, kortól és képességektől függetlenül.
- Az egészségügy a megelőzésre helyezné a hangsúlyt, a társadalombiztosítás jutalmazná az egészségesen élőket.
- Az ipar- és gazdaságfejlesztés kockázatelemzésen, szakértői állásfoglalásokon és a jó gyakorlatok tanulmányozásán alapulna.
- Az állami szolgáltatások folyamat alapúak, robusztus működésűek, valamint állandó és magas minőségűek lennének.
- A környezetbarát egyéni és közösségi közlekedés előnyt élvezne, a környezetkárosítást akadályoznák és szankcionálnák.
- A közéletet veszekedés helyett vita, mellébeszélés helyett tények, kompromisszum helyett konszenzus jellemeznék.

Régi igazság, hogy egy kép ezer szóval felér. Álljon itt hát minden további magyarázat nélkül egy könnyen érthető ábra, amely megmutatja a felsorolásból kivilágoló, minőségközpontú Kvalitópium és az ezzel rokon irányzatok lényegét [15. ábra].



15. ábra: A Kvalitópium lényege

Forrás: saját szerkesztés

Annak pedig, aki úgy véli, hogy az eddigi gondolatoknak se füle, se farka, felhívjuk a figyelmét a Postconception-törvényre, amely szerint a siker kulcsa az előítéletek elfelejtése és az eredmények önmagukban való értékelése. A törvény hívei szerint mindenki ostoba, aki ezt nem így gondolja, ezért ezeknek a véleményét nem szabad komolyan venni.

10 El Tolni – Kibeszélő költemény

Hóvirágos színpompával telibe szótt mákosréten,
Hónig süllyedt tikkadt hősünk mély, hullámozó gazfelhőben.
Álom volt ez, desztilláló, gyötrő gondok hozadéka,
Rejtett hibák okozta kín, mindennapok megrontója.

Az történt, hogy estebédnél, mit a gyárban költött éppen,
Kihívták a présgép mellé, hol már morogtak eképpen:
„Petrencés rúd áldja ketté, hogy ezt itt nem vette észre!
Hová tette a figyelmét? Hogy jelenthette ezt készre?”

Szitokszavak áradata zúdult szegény szakmunkásra,
Ki szakmányban lapította, igazította formára
Lemezeknek garmadáját, ritkafémes betétekkel,
Toleránsnak nem mondható, szigorított tűrésekkel.

Összeszaladt kicsi és nagy, mérnök, meós, szupervájr,
Megfejteti a nagy titkot, kétbalkezes operátor
Miért halmozta a gondot - gondolta majdnem mindenki.
Eltiporni vágyták őt, aki egy lehetetlen senki.

Ekkor hősünk elébb állott, és imígyen nyilatkozott:
„Ejnye urak, csituljanak, ez a kölyök nem oly vásott,
Hogy szándékkal csinálhatna ilyen mérvű csacschaságot.
Figyelmetlen volt hát, nagy szó! Adni fog majd róla számot.”

Kapott fintort s bólogatást, vegyes volt a fogadtatás.
Sokan hitték azt igaznak, vesznie kell most, nem vitás.
Páran viszont úgy gondolták, az követte el a hibát,
Aki rosszul becsülte meg, miként végzik majd a munkát.

Van egy elvük: hibák oka sosem lehet gyarló ember,
Mint ahogy a füvezés sem ártalmas, ha nincsen kender.
Butabiztos eljárással megelőzhető a selejt.
Ez az, mit egy hozzáértő ébenrétben el nem felejt.

Mégis győzött a sok liba, disznók érve elásatott.
Operátorunknak sorsa hasonlóan leáldozott.
Kirúgták, mert nem értették meg a minőség lényegét:
Csak az teszi rosszul dolgát, kinek ezt szabaddá tették.

Ez volt hát az oka annak, hogy az álom nem nyugodott,

Így a hősünk minden éjjel lepedőjén nyomot hagyott.
Lázadozott folyton lelke, megviselte őt a tudat,
Hogy nem tudta megmenteni azt a szegény, dolgos urat.

Egy nap aztán összehívta mindig lelkes szakértőit,
Remélve, hogy bennük újfent megtalálja megmentőit.
Törték is a kobakjukat reggel, délben s egész éjjel,
De az okok láncolatát siker nélkül szedték széjjel.

Nem volt mese, segítség kell! A mistake-proofing hírnöke.
Akinek az életében minden részlet poka-yoke.
Egyetemről ismerték őt. Oda vonult anno vissza,
Mikor Csömörön megélte, amit megjósolt városa.

Belefásult a munkába, cipője megtelt a hóval,
Elege lett a zsákszámra whiteboardokra hányt borsóval.
Jó neki a katedránál. Osztja az észet és a jegyet.
Kutatgat, ha épp kap elég pénzt és teremtő ihletet.

Megkeresték hát a mestert, adjon nekik útmutatást,
Miképp mentsek meg a fiút s találjanak jó megoldást
Arra az őrjítő kínra, hogy a présgép kárt okozott.
Értéket semmit nem termelt, pedig folyton csak dolgozott.

Jó szakértő sosem fecseg, tömören szólt így a sensei:
„Nem az alga rossz a tóban, hanem a sok bomló vegyszer.”
„Mit jelent ez?” - jött a kérdés a nyugtalan halandóktól.
„A jó rendszer természetes, mentes a káros dolgoktól.”

„Nesze semmi, dobd a kútba” - átkozódtak remény vesztve.
„Itt van ez a semmitmondó és hagy minket vízbe vesztve.
Professzor úr, hagyja már ezt! Nem segíthet ezzel rajtunk!
Konkrét gondolat, mi most kell, nem az egyetemi lózung!”

„Hallják hát a tanácsomat: engedjék el ezt a gondot.
Sosem fogják megtalálni a hibátlan folyamatot.
Amíg ember és általa összerakott gép dolgozik,
Tökéletes termelésre önszántából nem törekszik.”

Döbbenet ült az arcukra, mint mikor a Twitter s Facebook
Alapítók észreveszik, hogy támad a szittyá Hundub.
„Mindig azt tanultuk öntől, hogy a hiba javítható
És rossz szándék hiányában előre orvosolható.”

„Most meg azt mondja itt nekünk, hogy az ember s gépe gyarló?
Hogy jön ez a kettő össze? Veteményes és a tarló?”
Összedőlt a világ bennük. Csalódtak a tudományban.
Eljött hát a Kánoán, a sivárság a tobzódásban.

Nincsen kiút. Nincs orvosság. Nincs remény, nincs feloldozás.
Bűnös marad, ki ártatlan. Bélyeg lesz a károkozás.
Szép idea manifesztje gyászos végű illúzió,
Optimista indításból lehangelő konklúzió.

Megszánta őket a mester, nem hagyhatja el az utat,
Amit hajdan koptatgatott és most másoknak is mutat.
„Legyen hát, elmondom nektek, hogyan tegyetek ellene.
Mivel fordítható meg az embernek s gépnek szelleme.”

Izgatott, fürkésző szemek tapadtak a nagy öregre.
Vágyták a titoknak nyitját. Vágyódtak a dicsőségre.
Bosszantó és idegőrlő hatásszünet elteltével
Nekilátott professzorunk magyarázni izzó hévvel.

„Három dolog tisztázandó mindenkinek a fejében:
Mi a hiba, mi a helyes s mi az amit tenni érdem.
Közös úton bandukolunk, elsőként ezt tudasd velük.
Bárkihez kötött a baki, a rossz hatást mind megéljük.”

„Mérjél, számolj, mutass okot, amiből a hiba kinőtt.
Okozz velük mély fájdalmat. Érezzék: a kávé lefőtt.
Hogyha nem lesz változás a jelenlegi működésben,
Összeomlik mind az a kincs, amit tartottunk nagy becsben.”

„Kétségek között örlődve vágyni fogják, mi a válasz.
Ekkor jön a második pont: jövők közül ki mit választ.
Mutasd meg, hogy lehet másként, lehet helyeset is tenni.
Úgy gondolkozz, úgy viselkedj, jó legyen csapatban lenni.”

Megállt itt egy röpke percre, időt hagyva, ülepedjen,
Amit e két elem üzen: az elégedetlenségben
Nyugszik a fejlődés kulcsa, de ez csak egy fél megoldás,
Ha nem mutatod meg nekik, hogy létezhet emellett más.

„Látjátok hát, megvan a jó s megvan a rossz, kiemelve.
Már csak az utunk hiányzik, amin célunkhoz elérve

Mindenki megteszi dolgát, részét veszi a munkából,
Értve azt, mit várnak tőle, és mit nyer a változásból.”

„Ennyi lenne hát a titok?” - kérdezték némi szkepszissel.
„Megértés a titok nyitja, apró szakmai fétissel?
Nincs hát semmi bűvös módszer? Semmi tudományos válasz?
Mérnöki varázs, mi segít? Fagyra hőt borító tavasz?”

„Nincs barátom másod egyéb, mint a meggyőzés ereje.
Szemléletmód változásnak érvek csokra az eleje.
Csak úgy szorgoskodik rendben mind, ki másnak cégét tolja,
Ha megérti, jobb lesz tőle közösségnek s neki dolga.”

11 A minőségi élet értelme

A következő gondolatmenet a legnagyobb kérdésre kívánja megadni a választ: mi az élet értelme, minőségügyi értelemben?

Tudományos érdeklődésű olvasóink, különösen a stopposok, persze egyből rávágják erre, hogy 42. Szakmánk opportunizmusban fogant akkurátusságát jelzi a mi válaszuk:

$$42,34431298 x + y$$

ahol x és y az Empírium nevű kisszigmás forrásvidékről származó valós számok, amelyek értékének megfelelő megválasztásával bármilyen kérdésre adekvát válasz adható. Ám sajnos sokan vannak, akiket ez nem elégít ki. A kedvükért nézzük végig tételesen, hogyan gondolkodunk a sablonos válaszaik felől.

Ki ne tudná, hogy Raimondo Montecuccoli hadvezér szerint a háborúhoz mindösszesen három dolog kell: pénz, pénz, pénz? Ennek általánosításaként gyakran hangzik el a vagyon megszerzésének vágya, ezzel együtt a pénz elköltésének mindennapi gyakorlása, mint mindennek a mozgatórugója. Néhányan azt gondolják, hogy mi az utóbbihoz nagyon értünk. Szerintük a minőségügyi vezető lényegében a vállalkozás költője, pénz előtaggal. De ez egy hatalmas félreértés. A minőségügy egyik nagy értéke éppen a tranzakciós költségek csökkentése. Ezt főként az intra- és interkorporális szabályozással, azaz a közös alapok létrehozásával éri el. Aztán sajnos jön az egyszeri entitás, és egoista újításaival fenekestül felforgatja a rendet. Így lesz minden igyekezetünk ellenére a Föld elvileg legértelmesebb teremtménye által létrehozott leghatékonyabb szervezet is sokszorta kaotikusabb, mint egy hangyaboly.

A hatékony költés (értsd spórolás) egyébként is a vérünkben van. Gondoljunk csak az alábbi 5Miért-klón beszerzések előtti ellenőrzőlistaként történő alkalmazására.

1. Biztosan nem tudjuk nélkülözni? Ha nem, akkor...
2. ...nem porosodik már valahol egy ilyen? Ha nem, akkor...
3. ...nem tudjuk mi elkészíteni? Ha nem, akkor...
4. ...nem tudjuk kölcsönkérni? Ha nem, akkor...
5. ...nem tudjuk megszerezni okosba'?

A minőség és a pénz kapcsolatát érzékletesen mutatják be a minőségügy érték-transzformációs modelljei. Ezek a következők, hasznosság szerint csökkenő és gyakoriság szerint növekvő sorrendben:

1. Értéorientált: csináltam valamit, cserében adjatok pénzt.
2. Pénzorientált: adjatok pénzt, cserében csinálok valamit.
3. Hibaorientált: adjatok pénzt, cserében nem csinálok semmit.
4. Dezorientált: nem csináltam semmit, cserében adjatok pénzt.

A sikerhez és gazdagsághoz vezető, manipulációval kikövezett utat a fentieknél is jobban írja le az alábbi dialógus-sorozat.

- Anya: Pistike, ma itt fogunk játszani. Bármit csinálhatsz, de ne menj a kerítésen kívülre.
- Pistike: Jó. Kaphatok fagyit?
- Anya: Nem.
-
- Anya: Pistike, ne mássz fel arra a mászókéra!
- Pistike: De miért?
- Anya: Mert veszélyes.
- Pistike: Jó.
-
- Anya: Pistike, ne szórd a homokot a másik fejére!
- Pistike: Jaj már, de miért?
- Anya: Mert koszos lesz a haja.
- Pistike: Jó.
-
- Anya: Pistike, tedd le azt a botot!
- Pistike: Nem.
- Anya: Azt mondtam, azonnal tedd le!
- Pistike: Nem.
- Anya: Gyere ide!
- Pistike: Nem.
- Anya: Kapsz egy fagyit, ha szót fogadsz.
- Pistike: Oké.
-
- Idegen: Anyuka, gratulálok! Nagyon jól kezelte a helyzetet. Mindig eléri, amit akar? Mi a titka?
- Anya: Mindig azonnal reagálok a történésekre, szigorú szabályokat hozok, ha pedig már nem tudom ezeket betartatni, engedek egy kicsit.
-
- Idegen: De ügyi vagy Pistike! Ezt hogy csináltad?
- Pistike: Hát, fagyizni akartam, ezért olyanokat csináltam, ami idegesíti. Amikor rám szólt, egy picit szót fogadtam, aztán meg már nem. Tudtam, hogy a végén megkapom a fagyit, csak hogy engedelmességek.
-
- Idegen: Fagyis bácsi, hogyhogy elfogyott már a fagyí?
- Fagyis bácsi: Tudja, ha sok pénzt akar keresni, akkor három dolgot kell jól csinálnia: kiválasztani a helyet, ahol eladható az áru, rávenni a könnyen befolyásolhatókat, hogy meg akarják szerezni és végül keresni valakit, aki az árát kifizeti és úgy érzi, hogy jó vásárt csinált vele.

A kevésbé anyagiások szerint az élet értelme a boldogság. Ennek két alapvető feltétele a céltudatosság és az eredménytől független pozitív önkép, amelyek kialakításának és fenntartásának jól ismert alapszabályai vannak.

1. Jelölj ki célokat magadnak!
2. Ha elérted őket, ünnepelj!
3. Ha nem érted el, felejtsd el és találd ki újakat!

A sokat látott minőségügyes ezt a következőképpen interpretálja:

1. Fogalmazd meg a minőségcélokat!
2. Próbáld meg nem elfelejteni őket, hogy tudd, elérted-e, ha valaki kérdezi!
3. Ha nem érted el, örülj annak, hogy senki nem emlékszik rájuk!

A boldogság fontos kritériuma az optimista gondolkodás is. Ebben is jók vagyunk, ahogy azt az alábbi minőségügyi mondóka is érzékelteti:

Hogyha jön a hullám,
tonnányi víz hull rám,
partra vetve hullám,
szerte-széjjel hullván.
Ez sem ront a hurrán.
Hibaszámmunk nullán!

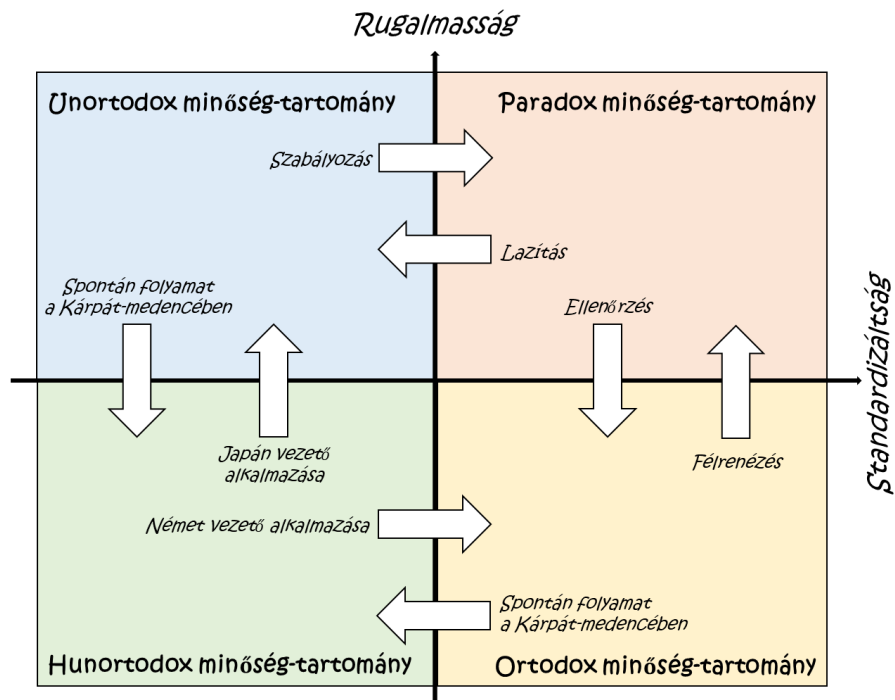
A minőségügy arra is megtanít minket, hogy ne veszítsük el az önazonosságunkat. Ne engedjünk a külső nyomásnak, és mondjuk ki bátran, mit is gondolunk, például a félig töltött pohárról.

- Optimista: A pohár félig tele van.
- Pesszimista: A pohár félig üres.
- Leanes: Minek a pohár?
- Six Sigmás: Mennyire van félig?
- BPR-os: Ezt kézzel töltötték fel?
- Auditor: Mennyire kellene megtöltve lennie?
- Minőségügyi vezető: Folyamatosan párolog ez a vacak!

A vállalkozások működésében a rugalmasság és a sztenderdizáltság optimális ötvöze vezet sikerre. A DOX Minőség-térkép segítségével négy minőség-csoportba sorolhatjuk a szervezeteket működésük jellege szerint:

- Ortodox minőség: sztenderd, rugalmatlan működés;
- Unortodox minőség: rugalmas, nem sztenderd működés;
- Hunortodox minőség: rugalmatlan, nem sztenderd működés;
- Paradox működés: sztenderd, rugalmas működés.

Az örök fejlődési szándék arra sarkall minden minőségügyest, hogy változtasson az aktuális helyzeten. Ennek lehetőségeit is megmutatják a síknegyedeken átívelő fehér nyilak a [16. ábra] infografikáján.



16. ábra: A DOX Minőség – térkép

Forrás: saját szerkesztés

Természetesen a minőségügy sem a fogantatásakor vált az élet értelmének egyedüli megmagyarázójává, hanem hosszú evolúciós fejlődés eredményeképpen. Ennek főbb állomásai:

- minőség - ellenőrzés,
- minőség - biztosítás,
- minőség - irányítás.

Guruink szerint a következő lépcsőfok a minőség - szolgálat kell, hogy legyen. Ez végre megragadhatná a minőségügy lényegét, ami az értékteremtés feltételeinek garantálása. Persze szolgálni nem olyan menő, mint irányítani, ezért a kifejezés elterjedésének esélye a sikertelen tanúsítási audit valószínűségével egyenlő.

Mások úgy vélekednek, hogy a minőségügynek sokkal határozottabban kellene kiállnia az érdekeiért, amelyhez a hatalom megszerzésére, mint az élet egy másik lehetséges értelmének beteljesítésére van szükség. Ehhez igénybe vehetjük a hatalomgyakorlás legerősebb eszközét, a mérést. Mi már régen tudjuk, hogy a KPI mozaikszó jelentése sokkal széleskörűbb, mint amit az egyszerű halandók erről gondolnak. Ugyanis a KPI-ok a felszín alatt mindenkinek mást jelentenek, az alábbiak szerint:

- Felsővezetőnek: Keress Pénzt Ingyen;
- Projektvezetőnek: Kérdezz, Prognosztizálj, Intézkedj;

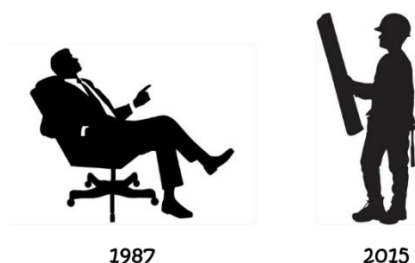
- Folyamatgazdának: Kezdetől Permanens Izgalom;
- Segéd munkásnak: Kétműszakos Potyázás Intenzíven;
- Minőségügyesnek: Kétségbeesett Problémamegoldás Igyekezete;
- Tanácsadónak: Kellemetlen Protestálók Izmozása;
- A fentiek otthonülő párjának: Kincsem, Pálinkaszagút Izzadsz.

A másik hatékony módszerünk a vitapartnerünk fölötti dominancia kivívása, amelynek eszközei lehetnek a következők:

- mutass unalmat,
- fintorogj,
- figurázd ki,
- kérdezd meg, kinek képzele magát,
- degradáld le,
- nézz csodálkozva a többi jelenlévőre.

Ezekkel garantáltan felbosszantjuk az ellenfelünket, kizökentve őt a gondolatmenetéből. Jutalmunk a győzelem és a morális gátak eltűnése lesz.

Persze régen a hatalomgyakorlás is jobban ment. Ki ne emlékezne arra az időre, amikor a minőségügyi vezető befolyással bíró, nagyhatalmú vezető volt, akinek fűtyszavára erőforrások tucatjai termelték az értéket. Most már inkább csak a [17. ábra] jobb oldalán látható szereppel bírunk.



17. ábra: Ex Lex Rex, avagy a hatalom relatív.

Képek forrása: <https://callcentertv.wordpress.com/tag/boss/>, <http://clipart-library.com/clipart/1953156.htm>

Ennek okai bonyolultak és messzire vezetnek, de minden bizonnyal közrejátszott a változásban a minőségfogalom (át)értelmeződése is. Hagyományosan a minőség az igényeknek, elvárásoknak és előírásoknak megfelelő termék vagy szolgáltatás nyújtása biztonságos, hatékony, fenntartható és folyamatosan fejlesztett módon. A mindent kiforgató károsanyagkibocsátók magyarázata szerint ez valójában a következőt jelenti:

- Igény: ki nem mondott vágyak;
- Elvárás: beteljesíteni kívánt vágyak;
- Előírás: vágyak korlátozása;
- Biztonságos: nem halsz bele;
- Hatékony: nem kerül sok pénzbe és nem telik sok időbe;

- Fenntartható: hosszú időn keresztül;
- Folyamatosan fejlesztett: egyre magasabb szintű.

Tehát véleményük szerint a minőség a vágyak olcsó, gyors és egyre magasabb szintű kielégése tartósan.

A károgók végső demoralizálására álljon itt szakmánk EPÉ-s törvénye, amellyel azt demonstráljuk, hogy a minőségügy elérte minden tudományterület célját, miszerint hogy egyetlen, egyesített törvénybe foglalva magyarázza meg a jelenségeit. Az összefüggés az alábbi alakban írható fel:

$$Q = E_1 * P * E_2$$

ahol: Q a minőség; E_1 az effektivitás, azaz a múltbeli működésünk eredménye; P a potenciál, azaz a működés feltételeinek, vagy másként erőforrásainak rendelkezésre állása; E_2 az efficiencia, azaz az egységnyi erőforrás felhasználásával elért eredmény. Mivel: $E_2 = E_1 / P$, ebből következik, hogy $Q = E_1 * P * E_1 / P \Rightarrow Q = E_1^2$.

A minőség tehát kizárólag az eredményesség függvénye. Ugyanakkor az eredményesség egy energia típusú állapotjelző, hiszen a működés eredményének állapotváltoztató vagy munkavégző képességére utal. Az energia-tömeg ekvivalencia elve szerint: $E = m * c^2$, azaz az energia a tömeg és a fénysebesség négyzetének szorzata.

A fentiek alapján $E_1 = E$, ebből $Q = (m * c^2)^2 = m^2 * c^4$.

Mivel a fénysebesség egy tőlünk független állandó, képezhetjük a minőséggel vett hányadosát, amelyet redukált minőségnek hívunk: $Q_r = Q / c^4 = m$.

Az összefüggés jelentése, hogy a minőség a befolyásolható működési elemek közül egyedül az előállított termékek vagy szolgáltatások tömegétől, általánosabb megfogalmazásban a mennyiségétől függ.

Ezen a felismerésen felbuzdulva és a fenti gondolatmenet által kellően elbizonytalanítva, sorainkat a minőségügyi rendszerek első szublatin nyelvű definíciójával zárjuk:

Ukun aknum, nednim intatum.

Megdöböntő módon visszafelé olvasva megkapjuk a jelentését magyar nyelven.

12 A taügetoszi bázisugró

Tajget Oszkár keszekusza életet él. Hajnalban kialvatlanul ébred, majd kisvártatva vízhatjő hatású ajzószerrel terheli dehidratált szervezetét. Sajgó végtagjainak jót tenne egy kis átmozgatás, amit nem tesz meg a sajgó végtagjai miatt. Szénhidrátért kiáltó szíve és agya csupán nikotint kap, miközben magára erőlteti a dresszkód által előírt, egész napos feszengetést okozó munkaruháját.

A reggeli szertartást követően beül az életfeltételeit biztosító környezetet pusztító járművébe, amellyel egy kerékpárosénál kisebb sebességgel halad oda, ahonnan inkább távolodna. A dugóban töltött percek a világ dolgait tőmondatokban és cicás videókkal „megmagyarázó” posztok nézegetésével üti el, öklét időnként dühösen rázva az elé lépő, tekintetét a kezében tartott eszközre szőgező gyalogos felé.

Munkahelyére érve még a fejében cikáznak a rádióban hallott balesetekről, celebafférokraól és nemzetközi konfliktusokraól szóló, egyenszilárdságúan prezentált hírek, miközben elhalad az üdvözlését következetesen nem viszonzó biztonsági szolgálat mellett. Az épületek indukálta gondolatai a kávégép és a rá váró elektronikus üzenetek garmadája körül járnak. A latte macchiatonak nevezett sötétszürke szubsztancia legalább melegséggel tölti el, szemben a jéghideg mondatokkal és elírásokkal tűzdelt levelekkel.

Számítógépét bekapcsolva szembesül azzal, hogy jelszavai érvényessége már megint lejárt, ezért újakat kell megadnia, legalább 83 karakter hosszban, a használható és a tiltott elemek minden logikát nélkülıző listáját szem előtt tartva. A hosszú procedúra elvégzésének jutalma az e-mailek visszafogottan vágyott elérése.

Az első pár tucat levél az előző nap elkészített jelentéssel kapcsolatban tartalmaz kérdéseket, amelyekbőıl egyértelműen kítűnik, hogy a küldőik nagyvonalúan álltak a részletek megértéséhez. Szemben a szülői házból hozott meggyőződésével, miszerint a magyarázat nem a már közölt szavak permutálása, megkísérel világot gyújtani az erre vágyókban, udvariasan jelezve, hogy minden leírt gondolata már szerepel az eredeti anyagban.

Akár élvezhetné is elmélyült munkáját, ha nem szakítaná meg a nagy és magas frekvenciájú telefonhívások, valamint a workflow-rendszerbőıl érkező jóváhagyási feladatok. Ez utóbbiakat különösen kedvelte, hiszen olyan előterjesztéseket kellett értékelnie, amelyeket előtte már többen is láttak, és utána is megnézik még néhányan, mindannyian abban a tudatban, hogy a lánokban rajtuk kívül biztosan mindenki alaposan átgondolja, ezért rá nincs is igazán szükség.

Irodája egy jellegtelen folyosó kieső szegletében van, mégis minden nap megtalálják őt leleményes kollégái a belső szabályzatok által szigorúan előírt, de az értékteremtés egyik jellemzőjével sem rendelkező feladatokkal, és az ezekhez kapcsolódó irathalmokkal. A tolórendszer mintapédájaként működő folyamatok meg is kapják jussukat a patópálos ügyintézés formájában.

A takt time és a munkakedv diszharmóniája turbulenciát okoz a téridőben, közelebb hozva az ebédszünet alatti katarzis reményét. Már jóval harangszó előtt mindenki célba veszi az étkezdet, délidőre felére csökkentve a választható fogások számát. Az örökzöld húsos panírok látványa felkelti a felhalmozás vágját, átirányítva a szervezet erőforrásait az emésztőrendszer szerveibe.

A délelőtt a hatékonyság Eldorádója volt az ezt követő időszakhoz képest. Az attitűd és a képesség végre egy irányba húz, lehetőséget adva a nyitott szemmel történő relaxáció gyakorlásának. Ha mégis történik valami, az a közösségi média közösségromboló tartalmának olvasgatása, és a heterogenitásukban is szánalmasan egyhangú zenés portfolióval dolgozó rádióállomások műsorainak hallgatása. Üde színfoltként egyszer csak felhangzik kedvenc száma, amit halkán, de határozottan együtt énekel a Panel Flanel együttes fontemberével.

Lábasházi exteriőr.
Szürkén színezett falak.
Firkás liftben sötét gombok.
Kint rekedt napsugarak.

Sörösüveg csörömpölés.
Macskajaj és macskaszag.
Hangos szóval bélelt légkör.
Mindenhol olcsó anyag.

Kora reggel megdőlt szomszéd.
Zacskós néni boltba megy.
Kutyagumi minden sarkon.
Szánkódomb maga a hegy.

Kocsimosás vödör vízzel.
Bunyós Pityu dala száll.
Muskátli fut az erkélyen.
Törött padon ökörnyál.

Beton asztal fémhálóval.
Bekerített kispálya.
Homokozó homok nélkül.
Acélcsöves mászóka.

Fentről nézett szubkultúra.
Közös magány otthona.
Szerény büszkeség az álom.
S légkondi is jó volna.

A dal éppen időben rángatja ki az apatikus agóniából ahhoz, hogy az aktivitás látszatát keltve találja meg főnöke, aki gyorsbeszédű üzemmódra kapcsolva utasítja egy újonnan felmerült probléma megoldására. Ösztöne azt súgja, hogy nyomozásba kezdjen, azonosítva a kiváltó okokat, de tapasztalatból tudja, hogy az ilyen gondolatok nem lelnek pozitív fogadtatásra. Nem kell firtatni a kényes dolgokat, inkább igyekezzünk eltussolni, láthatatlanul kezelni, nyomtalanul eltüntetni. Rutinosan eleget is tesz az elvárásoknak, ugyanazt a kettős érzetet keltve magában, mint az az úrfi, aki nem kér fel senkit keringőzni, hogy a visszautasíthatlanság tudatában hagyassa el a bál helyszínét.

A munkanap végéhez érve konstatálja, hogy ismét túl van egy tipikus műszakon. Átérezte a fontosságot és a fölöslegességet, a nyomást és a felszabadultságot, a megfelelést és a hiányérzetet. Találkozott a kötegelve mozgatott dossziék felhalmozódásával, a rövidtávú gondolkodás generálta ad hoc beavatkozással, a hibajavítás sztenderdizálásával és a hátsóvédő bürokrácia időrabló működésével.

A hazáig vezető úton nem történik semmi, leszámítva talán a gondolatainak a csapongását az araszolás közben. Nem érti, hogy mit keres egy ilyen helyen a diplomáival és a szakmai gyakorlatával, hiszen teljesen világos, hogy egyikre sincs szüksége. Korábban, mikor még az üzemben irányította a munkát, hasznosnak érezte magát, de amióta előléptették irodistává, csak keresi önmagát. Kárba veszték a tanulással és munkával töltött hosszú évek, fejlődésre pedig esélyt sem lát, hiszen ahhoz valós teljesítmény kellene.

Mire a gondolatmenete végére ér, megérkezik közepes méretű belvárosi otthonába. Lefekvés előtt megnézi az esti híradót, miközben megissza a szigorúan egy üvegre korlátozott mennyiségű lazítóját. Mielőtt elaludna, egy nyugtalanító gondolat tölti be elméjét: vajon hány nyelvre jellemző, hogy a "kamu" és a "munka" szavak csak egy betűben és a szótagok sorrendjében különböznek egymástól?

13 Menőség 2051

Köszöntjük olvasóinkat 2051-ben, a Magyar Menőség Társaság (MAMET) alapításának harmincadik évfordulóján. Ezt a jeles eseményt arra szeretnénk felhasználni, hogy visszatekintsünk az elmúlt három évtizedre, az ez alatt lejátszódó eseményekre, és segítségükkel megfogalmazzuk üzeneteinket a ma és a holnap menőségügyesei számára.

2021-ben új időszak kezdődött a MAMET, és mint később kiderült, az egész menőségügyi szakma életében. Társaságunk új stratégiát dolgozott ki, amely villámcsapás szerűen érte az értő közönséget, megvilágítva a prosperitás sikerekkel szegélyezett útját. A dicső jövő felé akkor tettük meg az első lépést, amikor felismertük a XXI-edik század eleje menőségügyének önellentmondásait. Tudósokból és hozzáértőkből álló csaptunk az alábbi nyolc pontban határozta meg az ún. Menőségügyi-anakronizmusokat, amelyek a nevükből fakadó preconcepciókkal szemben kiváló alapot szolgáltattak szakmánk robbanásszerű megújulásának:

1. Értelmetlen dolgot csinálni nem érdemes, de kifizetődő.
2. A fejlesztés forrása és egyben akadálya a lustaság.
3. A példamutatás a legjobb nem működő ösztönző.
4. Az intuitív vezető spontán működéssel vajúdik és rendről álmodik.
5. Az ellenállásra fordított energia feléből dupla mennyiségű érték hozható létre.
6. Az offenzív érvelés az értelemre, a defenzív pedig az érzelmekre hat, mégis fordítva használjuk.
7. A profizmus nem a káosz uralása, hanem az esetlegesség tudatossággal való felváltása.
8. A papírmunka - ősi szokás szerint - nem valaminek a kezdete, hanem inkább a vége.

Akkoriban okozott fejtörést nagyjainknak az ún. Cooxiterek számának növekedése is. Ezek voltak azok a cégek, amelyek a Cooxit nevű folyamat során beszüntették a menőségügyi rendszerük tanúsíttatását. Ezt azzal indokolták, hogy a működésük meghaladja a szabványkövetelményeket, így a tanúsítványnak nincs hozzáadott értéke. A mottójuk a következő volt: „Minek a bárca, ha dagad a tárca. Minek a kapca, ha tiszta az utca.”

A Nemzetközi Menőségügyi Szervezet etikai bizottsága elítélte ezt a hozzáállást, és egy szaharai port hozó hidegfrontos napon hasonló stílusban a következő, kék háttérű és az akkoriban divatos emojikkal illusztrált óriásplakátokon is megjelentetett üzenettel válaszolt: „Jön még eső, jön még por. Bezárul a gőgös tor.”

Az ellentmondások és a Cooxiterek együttes hatására összeült a MAMET válságbizottsága. Első döntésük a *válság* szó pontos meghatározását feladatul kapó definíciós bizottság megalakítása volt. Ennek tagjai hosszú hetek intellektuális kihívásoktól sem mentes ülésézése után kifejtették közel 200 oldalas tanulmányukban, hogy a *válság* szó valójában a *valóság* és a *kiváltság* szavak összevont és idővel

módosult változata, amelynek a jelentése: a *valóság megváltoztatásának kiváltsága*. Ez volt az a pillanat, amikor a borús és pesszimista hozzáállás egycsapásra konstruktivitásba alakult át. A menőség tudomány történetével foglalkozó tudósok innentől számítják a szakmánk felemelkedését hozó, kulcsfontosságú változások elindulását.

Az egyik ilyen fejlesztés az ún. Kivagyisági-modell kidolgozása volt. Ennek kulcs elemeit a következőképpen fogalmazták meg:

- a vezetés egoja,
- a munkatársak tévedhetetlenségének mítosza,
- értelmezhetetlen célok,
- folyamatos fejetlenség,
- rendszerszintű reménytelenség,
- mérhetetlen mennyiségű mérés,
- önös értékelés.

Innentől kezdve minden szökőévben a szervezeti Kivagyisági-díjat annak ítelték oda, aki a legmeggyőzőbben bizonyította képtelenségét mindenféle értékteremtésre, az önismeret és az önmérséklet legkisebb jele nélkül.

Ezzel nagyjából egyidőben, a Kivagyisági-modell kritikusaiban alakult ki egy másik menőségügyi irányzat, amelyet OCDC (Offensive Coolness - Defensive Coolness) névvel illettek. Ez újra értelmezi a PDCA-ciklust, az alábbiak szerint:

- Punch (Üsd): teszteld a rendszer robusztusságát a kiválasztott elem szándékos elrontásával;
- Detect (Észleld): figyelj meg, hogy a rendszer egésze hogyan reagál erre;
- Clarify (Tisztázd): tisztázd a beavatkozás és a rendszerválasz közötti hatásláncot;
- Apply (Alkalmazd): vezess be intézkedést a kedvezőtlen válasz megelőzésére és kezelésére.

Később derült ki, hogy az OCDC kiválóan alkalmas a Kivagyisági-díjra jelentkezők előszűrésére és – egyesek szerint - jutalmazására is.

A 2000-es évek elején kezdett el terjedni elsősorban a szolgáltató szektorban a távmunka, amelyre a menőségügyi szakmának is reagálnia kellett. Néhány példa a bekövetkezett változásokra:

- az 5S kiegészült a szabotázs elleni védelemmel, amely az online megbeszéléskor a háttérben megjelenő családtagok trollkodására utalt,
- a teljesítményértékelés a folyamatos vezetői kontroll helyett az offline-idő mérésén alapult,
- a munkahely és munkaidő fogalmát kiváltotta a Google-téridő,
- a munkahelyi balesetek körét kiterjesztették a legóra lépésre,
- az OEE kalkulálásakor figyelembe vették az internet-szolgáltatás kimaradásának idejét (Net loss).

Az 5S és az OEE a fentiekén túlmenően is jelentős átalakuláson esett át. A „tudományos takarítás” gúnynévvel is illetett 5S elemei a következő értelmezést kapták:

1. Sójajts (érezéltetve a helyzet komolyságát),
2. Sétálj (imitálva az elmélyült gondolkodást),
3. Skiccelj (érthetetlen és semmitmondó ötleteket),
4. Sértegezz (hisz van, akinek semmi nem jó),
5. Sipirc (és vissza se nézz).

Az OEE-nek kialakult a szervezetekre alkalmazható változata, amely az OI (Octroyed Insult, azaz Oktrojált Inzultus) nevet kapta. Számítási módja a következő:

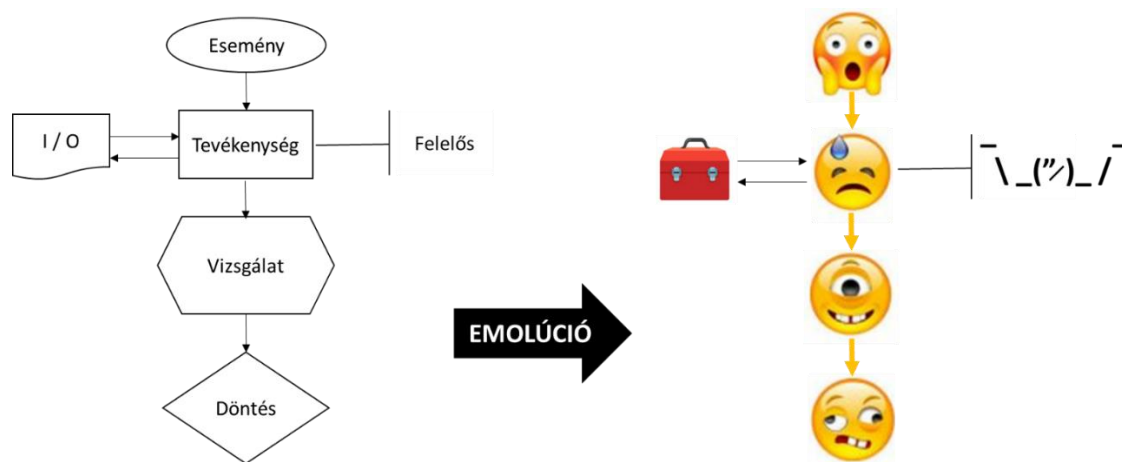
$$OI = WW - BL - FL - CL$$

ahol:

- WW: Work Will (összes munkakedv),
- BL: Boss Loss (főnök miatti munkakedv csökkenés),
- FL: Fellow Loss (kollégák miatti munkakedv csökkenés),
- CL: Customer Loss (ügyfelek miatti munkakedv csökkenés).

Jelentős különbség az OEE és a OI között, hogy az utóbbi igen gyakran negatív értéket is felvesz.

Hasonló mértékű fejlődésen esett át a folyamatok ábrázolásának technikája is. Ahogy az a [18. ábrán] látszik, erre a területre is betörték a korábban említett érzelmes figurák, lecserélve a kétségtelenül jóval szürkébb korábbi objektumokat. Külön felhívni a figyelmet a felelős szándékoltan formabontó és tágabb kontextusban is értelmezhető jelölésére.



18. ábra: A folyamatétkép emolúciós változása

Forrás: saját szerkesztés

Ugyanebbe a trendbe illeszkedett a szöveges kommunikáció egyszerűsödése, amelyhez a menőségügy is adaptálódott, többek között az alábbi példákkal illusztrált módon:

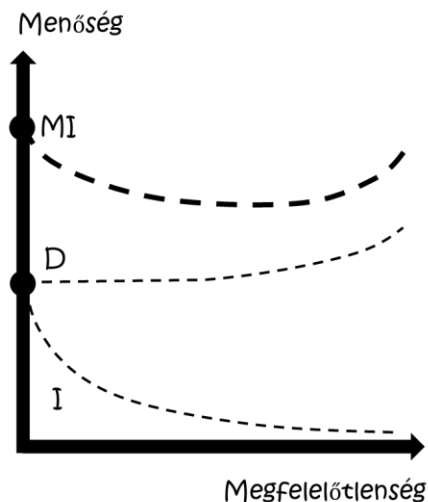
- Menőscél: "Fejlődünk,,
- Menőspolitika: "Folytatjuk,,
- Kézikönyv: "Megoldjuk,,
- Eljárásutasítás: "Csináljuk,,
- Munkautasítás: "Lenyomjuk,,
- Bizonylat: "Elcsesztük,,
- SOP: nomen est omen

Elünk azt is felfedezték, hogy a menőség is inflálódik. A jelenség lényege, hogy a vásárláskor érzékelt termékmenőség a használat során akkor is csökken, ha a megfelelőség nem vagy alig változik. Oka az újdonság varázsának az eltűnése, vagy másként a megszokás dominanciája. Matematikai jellemzése a menőséginflációs-függvénnyel (I) történik.

A menőségdeflációs-függvény (D) ezzel szemben a patinásodás kedvező ellenhatását mutatja, amely képes kompenzálni a megfelelőségromlást, vagy itteni terminológiával a megfelelőtleniséget is.

A kettő összege az ún. Menflációs-függvény (MI), amely megadja egy termék érzékelt menőségének változását a megfelelőtleniség változásának függvényében [18. ábra].

A jelenség tanulsága, hogy ha valami elértéktelenedik, tegyük félre addig, amíg valaki meg nem látja benne az értéket.



19. ábra: Menflációs-függvény

Forrás: saját szerkesztés

A revolúciószerű változásokra természetesen a Nemzetközi Szabványügyi Szervezetnek (ISO) is reagálnia kellett, ezért kiadta az ISO COOL:2025 (régi írásmóddal ISO 1000050:2025) szabványt. Alapelveit az alábbi öt pontban foglalhatjuk össze:

- i. Decentralizáció: sok lokális menősből lesz globális menőség.
- ii. Vizualizáció: amit nem látunk, azt csak szagolhatjuk.
- iii. Áramlás: a megállás pangást okoz.
- iv. Klónozás: az ismert másolása jó, az ismeretlen követése veszélyes.
- v. Bomlás: a szétesés az új születésének kezdete.

Emellett - az élelmiszeripar HACCP rendszeréhez hasonlóan - az egészségügy számára is kidolgozták a menőségügyi rendszer követelményrendszerét, amelyet HACIM-nak neveztek el. A mozaikszó jelentése: Hogy A Pokolba Csináljunk Itt Menőséget? A rendszer működtetése ahhoz a terápiához hasonlít, amelyből sokan profitálnak, csak a beteg állapota romlik.

A legalaposabb menősbiztosítási rendszer azonban kétségkívül a filmiparban alakult ki van. Néhány bizonyíték erre:

- sehol máshol nem kímélik a legfontosabb munkásokat dublőrök alkalmazásával,
- a forgatókönyv a legrészletesebb gyártási terveket is felülmúlja,
- egy jelenetet akár több tucatszor felvesznek,
- egy néhány perces snittet akár többezerszeres időigényű utómunkával véglegesítenek,
- egy kétórás mozifilm több száz órás anyagból vágnak össze,
- az alkotók kötelessége a termék népszerűsítése, negatív megjegyzések tiltása mellett.

Páratlan szemléletformáló képessége pedig abból is látszik, hogy a díjátadókon a vesztesek ugyanúgy örülnek, mint a győztesek.

Utolsó példaként meg kell említenünk szakmánk asimovi válaszát a minden iparágat eluraló robotizációra. Ez lényegében a folyamat-automatizálás 3+1 menőség-törvényének megfogalmazását jelentette, az alábbiak szerint:

1. A robot nem ronthatja a folyamat kihozatalát.
2. A robot nem ronthatja a folyamat termelékenységét, kivéve, ha ezzel az első törvényt teljesíti.
3. A robot nem ronthatja a folyamat hatékonyságát, kivéve, ha ezzel az első vagy a második törvényt teljesíti.
4. A +1-es törvény azt mondja ki, hogy az operátor nem teheti tönkre a robotot vagy számítógépet, kivéve, ha az megsértette az első három törvény valamelyikét.

Persze mint minden változásánál, itt is akadtak szkeptikusok bőséggel. Ők hangoztatták előszeretettel, hogy az igazi menőségügyes olyan, mint a jó pásztor: úgy terelgeti a

nyáját, hogy gazdag legelőn gyarapodjon, gyógynövényekhez is jusson s a ragadozóktól is védve legyen. A villanypásztorok erre képtelenek.

Büszkeséggel tölthet el minket az a tudat, hogy a fentiekben vázolt fejlődésnek mi, Magyarok voltunk a motorjai. Tiszteletet vívtunk ki magunknak, feledtetve korábbi negatív hírünket. Hiszen ki emlékszik már arra, hogy a "Magyarok nyilaitól ments meg Uram minket" ima elhangzásának valódi oka nem a harcosaink veszélyessége, hanem a nyilaink gyenge menősége volt. Arra, hogy a honfoglalók harcmódorának lényege szerint a fürkésző és portyázó kalmárok eladták a nyilakat az ellenségnek, majd lovaikon hátrafelé kacagva (ami tévesen nyilazásként maradt fenn) elhagyták a területet. Ha ezt követően harcra került sor, az export nyilak egy szigmás kihozatallal tették a dolgukat. De az is feledésbe merült, mely szerint a különböző menőségkultúrák más-más értékszerveinkre támaszkodtak. A meghaladott elmélet szerint

- az európai kiszagolta a szabványtól való eltéréseket,
- az amerikai megfogta a pénzt a hatékonyság jegyében,
- az ázsiai pedig ízlelgette a folyamatos fejlődés örömét.

A magyar egyikbe sem volt besorolható. Mi leginkább a szemfüles szóval voltunk jellemezhetőek: meghallottuk az elvárásokat és láttuk a lehetőségeket, de a találékonyságunkat inkább a hatodik érzékünk vezérelte.

Újra és újra végig gondolva ezeket a változásokat, levonhatjuk azt a következtetést, hogy annyi bölcsesség, szorgalom és jóakarat, mint amennyit a változtatásaink tükröznek, nem is vezethetett máshova, mint a mostani Menőség-Kánaánba. Ha pedig újabb 30 év múlva visszatekintenek ránk utódaink, hogy megértsék elégedettségünk okát, elég csak a mindennapi munkánkat vezérlő négy ökölszabályunkat magukévá tenniük:

1. Tíz menőségügyi rendszerből öt nem menőségügyi, öt pedig nem rendszer.
2. A menőségi munkának mindössze három feltétele van: Mániákusság, Merészség, Mázli.
3. Egy gépelt oldal a főnöknek, kettő a beosztottnak, ennél több az enyészetnek.
4. Minden harmadik vezető azt hiszi, hogy érti a menőségügyi rendszer lényegét. A többi nem...

14 A minőségügy rubikonja

Úgy tartja a régi mondás, hogy ha a valaki átlépi a Rubikont, akkor visszavonhatatlan döntést hoz. A minőségügy egyik rubikonja (a kis kezdőbetű szándékos) kétségkívül a minőségügyi rendszerszabványok első kiadása volt. A hatásuk minősítése szélesebb spektrummal bír, mint a látható fény hullámhossz-tartománya, de abban szinte mindenki egyetért, hogy azóta semmi nem olyan, mint előtte volt. Ráadásul emiatt a minőségügyi a társadalom legforradalmibb rendszere lett, hiszen minden szabványfrissítésnél rendszerváltozást élünk át. A következőkben bemutatunk néhány kevésbé ismert, de véleményünk szerint a közgondolkodásra mégis jellemző és a fentieket alátámasztó véleményt, a teljességre vonatkozó igénytelenséggel.

Már az ISO 9000-es szabványcsalád fogantatásakor hallatszottak olyan, a részletek ismeretlenségéből fakadó magabiztossággal rendelkező, magunkat intellektusoknak tartó polisztirolok (nem elírás), vagy ahogy manapság hívnánk, infulenzerek (és bizony ez sem elírás) szájából előtörő állítások, amelyek szerint annyit sem érnek a megfogalmazott elvek és követelmények, mint az exoterm reakciók gyorsítására alkalmazott hűsítő priznic. Még az is elhangzott, hogy Orwell 1984 című regényének egyik eltitkolt fejezete a gondolatrendőrség igény hiányában történő feloszlatását mutatja be, amely napra pontosan az első szabványkiadás időpontjában játszódott.

Jellemző az akkori értelmiségi réteg fanyalgására, hogy csupán a szabvány szövege alapján számosan vonták le azt a következtetést, hogy az ennek segítségével kidolgozható minőségügyi rendszer egy olyan szobához hasonló, amelyben az átláthatatlan füst harcol a mindent megvilágítani igyekvő, de csak pislákoló fénnel. Az is ezt a nézetet erősítette, hogy az ISO szabványok elődjének tekintett BS standardokat angol szakemberek dolgozták ki, márpedig mindenki ismeri azt a sztereotípiát, hogy a "brit tudósok felfedezték" kezdetű mondatok általában Ignobel-díjas eredményeket sejtetnek.

Némileg költőibben ezt az alábbiakban is megfogalmazták:

Nincsen rózsza tövis nélkül.
Nincsen rendszer hiba nélkül.
Nincsen tréfa humor nélkül.
Nincsen siker munka nélkül.
Nincsen vita érvek nélkül.
Nincsen beszéd bullshit nélkül.

A rendszerkiépítések során felgyülemlett tapasztalatok fokozatosan árnyalták a szabványról alkotott képet. Elkezdték azonosítani azokat a jellemzőket, amelyek alapján elválaszthatók a megfelelő és a hibás implementációk. Ebből az időszakból ered az a vélekedés, hogy a jó és a rossz minőségügyi rendszer közötti különbség olyan, mint a hideg és a meleg lábos közötti: ránézésre egyformák, de közeli kontaktusba kerülve velük az egyik csak kockázatos, míg a másik kimondottan veszélyes.

Érdekes módon eleinte az ilyen és ehhez hasonló természettudományos hasonlatokkal próbálták meg sokan érzékeltetni hozzáállásukat. Szállóigévé vált az a mondás, hogy ahogy a molekulák polaritását a töltéseloszlás aszimmetriája, úgy a minőségügyi rendszer aszimmetrikusságát a szervezet polarizálódása eredményezi, amiből az következik, hogy a szervezeti-kohézió a polarizálódással csökkenhet, hasonlóan a molekula-stabilitás és az elektronfelhő-torzulás viszonyához. Ne érezze magát rosszul a kedves olvasó, ha ebből egy szót sem ért. Az előző gondolatok egy hosszúra nyúlt műhelymunka végén születtek, állítólag jelentős mennyiségű, hidroxilcsoporttal bíró szerves vegyületeket bőven tartalmazó nedű elfogyasztása eredményeképpen.

Egy másik értelmezés szerint a minőségügyben a következőt jelentik a természeti erők:

- az elektromágneses erő a minőségügyi csapat és a többi szervezeti egység közötti vonzás (együtműködés) vagy taszítás (ellenállás),
- az erős magerő a minőségügyi csapat tagjai közötti kohézió,
- a gyenge magerő a minőségügyi csapat instabilitása miatti elvándorlás,
- a gravitáció pedig a minőségügyi rendszer mindenbe beleköttyogó, rossz esetben a működést fekete lyukként korlátozó szokása.

Ezt erősíti a minőségügyi rendszer termodinamikai analízise is. Közismert, hogy a fizika törvényei szerint egy rendszer belső energiája nő, ha melegítjük vagy munkát végzünk rajta. A felgyült energia pedig erőt képes kifejteni, ami feszültséget generál. Ezért van az, hogy minél többet dolgozunk a minőségirányítási rendszerünkön, annál több embernek fő tőle a feje és annál többen lesznek emiatt feszültek.

A minőségügy egészségügyi alkalmazásának terjedésével merült fel az a gondolat, hogy a minőségügyi rendszerek leggyakoribb betegsége az ún. regulatis. Ez azt jelenti, hogy a bonyolult és merev szabályozási rendszer a gazdatestet felfaló parazitát saját létével tápláló élőlényre hasonlít, hiszen arra sarkalja a megcélzott felhasználót, hogy keresse a gyenge pontjait, és ott kerülje meg (falja fel), ahol csak lehet. És ha erre a szigorítás az immunválasz, az tovább hizlalja a szabálykerülő kreativitást. Pedig már akkor köztudott volt, hogy igazából a minőségügyi rendszer a szervezet immunrendszere, mert ha jól működik, akkor kordában tartja a károkozókat, ugyanakkor túlbuzgóság esetén könnyen kialakulhat autoimmun betegség.

Némileg a fentiek szintéziseként alakult ki az ún. Gibbs - féle minőségiskola. Ennek fő tézise az volt, hogy minden korlátozó működés-szabályozás természetellenes, hiszen egy rendszer entrópiáját akarja csökkenteni, ráadásul mindezt a rendszeren végzett munkával. Ezért a legjobb, amit tehetünk, hogy hagyjuk a folyamatok spontán lefutását és kihasználjuk ennek pozitív hatásait. A Gibbs-féle gondolkodásmód legfontosabb ajánlása az, hogy a vezetés csak a célokat határozza meg, és bízza rá a végrehajtókra a feladatvégzés módjának a kitalálását. Optimális körülmények fennállása esetén - a megfelelő mérési és premizálási módszerek használatának hatására - várhatóan mindenki a leghatékonyabbat fogja utánozni. Így lesz spontán módon a rendezetlenségből rend. Az entrópia növekedést a rendszerelemek által végzett munkavégzés, azaz energia leadás kompenzálja.

A szabályozás és a dokumentálás mindig is neuralgikus pontja volt a minőségügyi rendszereknek. A kézikönyvet - visszafogott, de találó kritikaként - a bibliai Jelenések Könyvéhez hasonlították, mondván, hogy valójában senki nem érti, mit jövendölnek, de tartunk attól, hogy egyszer szembesülünk velük. A kétségbe vonásuk pedig blaszfémianak, vagy minőségügyi terminológiával eltérésnek minősül. Az eljárásutasítás sem úszta meg a cinkelést. Állításuk szerint ez a minőségirányítási rendszer rendőrvice, mert mindenki tudja, hogy van benne igazság, de senki nem bírja nevetés nélkül végigolvasni. Nem kis részben a nem megfelelő dokumentációnak tulajdonították azt, hogy a minőségügyi rendszerek anISOmerek lettek. Ez annyit tesz, hogy kívülről működni látszanak, míg belülről láthatatlanul működnek. Tudták jól, hogy a minőségügyi rendszer szervezet általi elfogadottsága fordítottan arányos a "minőség" szó elhangzásának gyakoriságával, pont úgy, mint amikor az beszél a legtöbbit a hódításairól, aki ennek gyümölcseit csak magányosan élvezheti.

A másik, heves érzelmeket kiváltó rendszerem a teljesítménymérés, amelyet legérzékletesebben talán azok definiáltak, aki egy fa működéséhez hasonlították. E szerint a vizet felszívó gyökér az adatgyűjtést, a törzsben lévő szállító csövecskék az adattovábbítást, a fotoszintézist végző lombkorona az adatértékelést reprezentálja, a szilárd működést pedig az elhalt sejtek hálózata, mint keretrendszer biztosítja. Arra nem tudtak érdemi választ adni, hogy az élősködő gombáknak mi az analógiája. Jelölt pedig már akkor is bőven akadt.

Ahhoz azonban kétség sem fért, hogy - főként eleinte - a minőségügyi vezető a szervezet fontos szereplője volt. Hatásának mértékét az ún. CSQ-lábnyommal jellemezték, amelyben a C-lábnyom a környezeti terhelést, az S-lábnyom a közösségi hálózatokon végzett tevékenységek társadalomra gyakorolt hatását, a Q-lábnyom pedig a minőségügyi rendszer szervezetre gyakorolt hatását mérte. Ebből is látszott a minőségügyi szakember felelőssége, hiszen egy rosszabb napján egyetlen hibás lépéssel tönkre tehetette a cégét, a kapcsolatait és a környezetét is. Ebben az időben kezdték használni a szupravezető kifejezést minden olyan menedzserre, akit annyira nem érdekel a minőségügyi rendszer, hogy ellenállás nélkül meggyát rajta minden (költségmentes) fejlesztési javaslat.

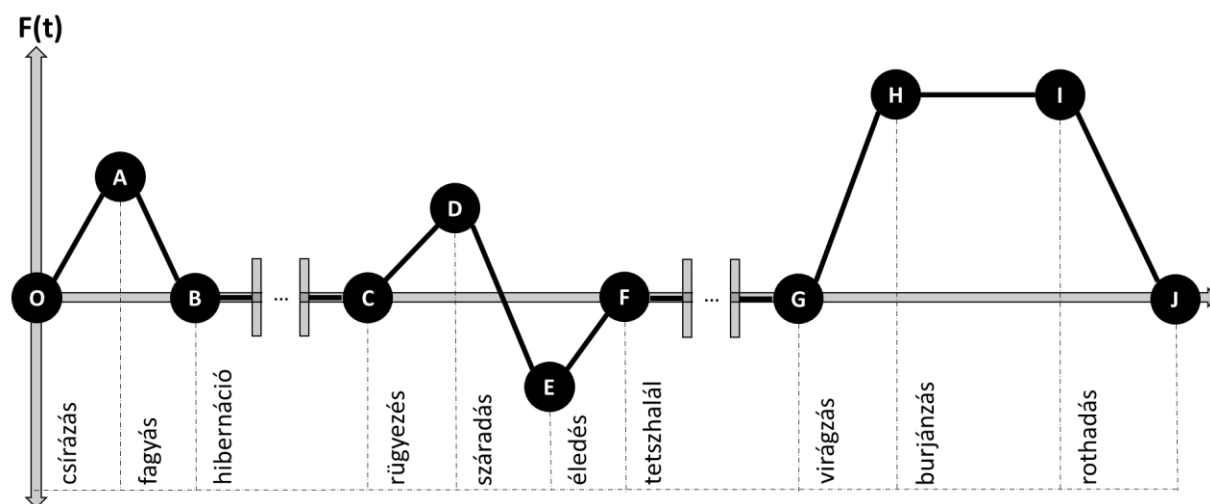
A legutóbbi időben két nagy változás jellemezte a területünket. Egyrészt megjelent az ISO 9001:2015, amelynek alapelvei egy mondatban a következőképpen foglalhatók össze: a vevői elégedettséget befolyásoló folyamatok fejlesztése, adatok alapján, a munkatársak bevonásával, szervezeti kapcsolatokon átívelően, a vezetés által irányítva. A vájtszeműek (sic.) azonban tudják, hogy ez igazából azt jeletni, hogy a vezetői egzisztencia számszerűsíthető fejlesztése, a vevők és a szervezeti kapcsolatok kihasználásával, a munkatársak által végzett folyamatok eredményeképpen. A másik új paradigma az integrált irányítási rendszer fogalmának elterjedése volt. Ezek olyanok, mint a többrétegű egészségügyi papír. Jó esetben csak az egyik rétege szennyeződik be, de nagyobb gond esetén az egész struktúra roncsolódik. Persze azt azért az ellendrukkreik is elismerik, hogy ez még mindig jobb, mint a máshol alkalmazott "pusztakezes" problémamegoldási módszer.

Napjainkban két gondolkodásmód vív egymással heves csatát. Az egyik szerint a minőségügyi rendszerek napjai meg vannak számlálva. Persze az összeomlásukat nem úgy kell elképzelni, mint egy berobbantott tárna esetében. Inkább lassan erodálódik, mint a patak vájta szikla. Épülésre csak akkor van esély, ha a koptatást ellensúlyozza a kiváló oldott anyagok mennyisége. Ha nem lenne világos a képes beszéd, a patak a szervezetet, a koptatás a szabotázst, az oldott anyag az építő gondolatot, a kiválás pedig a kiválóságot reprezentálja. Ezzel szemben az optimisták csoportja - az önvezető járművek analógiájára - az önvezető szervezetekben látja a jövőt. Szerintük mindkettő minőségének kulcsa a sztenderd, algoritmizált működés, a megbízható és hatékony erőforrások, valamint a precíz monitoring rendszer. Ilyen esetben a vezető végre csinálhatja azt, amire sok esetben a képességei szinte kizárólagosan predesztinálják, jelesül a kéretlen észosztást és az utasok (dolgozók) folyamatos és indokolatlan cseszegetését.

Természetesen ezekkel a véleményekkel egy hithű minőségügyi szakember nem érthet egyet. Mi inkább úgy gondoljuk, hogy a világ akkor lenne a legjobb, ha ránk bíznák az irányítását.

15 Az ideák evolúciója

Mily kevesen szántottunk s mégis mily sokan aratunk – szól a parafrázis a haszonfókuszú attitűdről, ami áthatja szakmánk – és számos egyéb hivatás – mindennapjait. Elegánsabban ezt kockázatkerülésnek is hívhatnánk, amely inhomogén keveréke a szkepszisnek, az erőforrás minimalizálásnak és az opportunizmusnak. A jelenség rendkívül összetett, megértése és jellemzése jelentős kihívást jelent. A következőkben mégis kísérletet teszünk erre azzal, hogy analitikusan megfogalmazzuk az ún. fatalitás-függvényt, amely leírja, hogyan változik egy potenciálisan értékteremtő gondolat megítélése az idő függvényében, az érintettek hozzáállásának hatására (20. ábra).



20. ábra: Fatalitás-függvény

Forrás: saját szerkesztés

Az idea megszületése utáni első, csírázási szakaszban (O->A) a teremtője ismeri csak az ötletet, így a megítélését is csak az ő gondolatai jellemzik. A szigorúan monoton növekvő függvény a felfedezés öröme által generált kezdeti lelkesedést illusztrálja. A lineáris szakasz nem mutatja meg kellő részletettséggel a kidolgozási munkával járó érzelmi és egzisztenciális hullámzást, de jól érzékelteti a kezdeti és a végállapot közötti trend progresszivitását. Az erre fordított idő múlása gyorsabbnak tűnik, mint egy dolgozat leadási határideje és megírásának elkezdése közötti időszakban. Az A-pontban a gondolat megérett arra, hogy mások is megismerjék, ezért megosztásra kerül az ötletgazda szűk környezetében.

Ekkor lépünk be a második, fagyási szakaszba (A->B), amelyben – az érdeklődés teljes hiánya, vagy rosszabb esetben az értetlenkedéssel megfűszerezett elutasítás miatt – a megítélés hatalmas meredekséggel zérusra csökken. A fogadtatás hatása az ötletgazdára is demoralizáló, így a kezdeti lelkesedése visszajára fordul, és önmaga

apátiába süllyed. Nem ritka, hogy eszébe jut a tárgyalástechnikai kurzusokon hallott mondás, miszerint:

„Nyisd ki az ablakot, és bejön a szúnyog, a trágyalégy.

Nyisd ki a szádat, hogy ezzel gúny tárgya légy.”

A függvény O és B pontok közötti integrálja az elvesztegetett munkát jellemzi.

Ezt követi a bizonytalan hosszúságú hibernációs szakasz (B->C), ahol a függvény és az idő szerinti deriváltja nulla értéket vesz fel. A feledés homályába vezető promenádon haladó ötletre fordított energia a függvény alatti terület nagyságával arányos. Jellemző erre a szakaszra az ábrán nem jelölt lokális minimumok és maximumok megjelenése, amikor a pocsékba ment erőforrások feletti bosszankodás, vagy a rendszertelenül, ezért váratlan módon felvillanó, az eredeti téziseket erősíteni látszó felismerések uralkodnak el az alkotó szellemén.

Előre nehezen megjósolható idő elteltével, de általában valamilyen teljesítményértékelési eseményhez kötötten tör fel az a publikálásra ösztönző kényszer, amelynek hatására a kutatók hajlamosak visszatekinteni a befejezetlenül hagyott munkáikra. Ekkor lépünk be a negyedik, rügyezési szakaszba (C->D), ahol ismét emelkedésbe kezd a – megint csak szólóban megélt, de a korábbi csúcstól el nem érő – lelkesedés. Ez egészen addig kitart, amíg hosszas, negatív differenciálhányadosoktól sem mentes munka eredményeképpen megszületik a szakirodalom mellett az indoeurópai nyelvek szülőanyját is gyakran citáló dolgozat.

A tudományban sem elég valamit megalkotni, el is kell tudni adni. Esetünkben ezt publikálásnak hívjuk, amelynek az első része modellünkben a száradási szakasznak (D->E) feleltethető meg. A fogadó közönség – szemben a tartós fogyasztási cikkekre éhező és az újdonságokra sokszor ésszerűtlenül lelkesen reagáló felhasználókkal – ráadásul arra trenírozott, hogy megkeresse a munka gyenge pontjait. Közülük is kiemelendők a bírálói kaszt reprezentánsai, akik az önmaguknak nyújtott örömszerzés egyik lehetséges módjaként élik meg ezt. Ahogy magukat öntudatosan jellemzik:

„Nem az a legény, aki adja, de még csak az sem, aki kapja, hanem az, aki elbírálja.”

Ha tudnák, hogy mások inkább destruktöröknek hívják őket. Nevüket onnan kapták, hogy céljuk a kialakított gondolatmenet destabilizálása (destruk...), legélesebb fegyverük pedig a szurkálódás (...tőr). Mindenesetre az elutasításaik bosszantóan hatnak, negatív hatást gyakorolva a munka megítélésére, egy idő után már a teremtője szemében is. Persze az igazi tudós élvezi a vitát. Kedvence a Dolce Vita. Ugyanakkor az okokat firtató kérdésre gyakran mindössze az Ishikawa-paradoxonból ismert válasz érkezik, miszerint az a gyökérok, aminek az okát firtató kérdésre az a válasz, hogy CSAK. Az ábrán látható szakasz a jelöltnél időben jóval hosszabb szokott lenni, annak az jelenségnek az igazolásául, hogy megérteni és értékelni valamit sokkal több időbe telik, mint megalkotni és közkinccsé tenni.

Némi kitérővel itt szeretnénk jelezni az iránti vágyunkat, hogy a bírálók térjenek vissza az ókori görögök által kidolgozott módszerre, amellyel a filozófiai gondolatok megfelelőségét értékelték. Az érdekes egybeeséssel $\delta\sigma$ -nak (ἔξι σίγμα - éksi szigma) nevezett szempontrendszer az alábbi volt:

- Szabatosság – a levezetés kellően pontos-e,
- Szokásjog – ellentmond-e a gyakorlati tapasztalatoknak,
- Szabadosság – sérti-e az általánosan elfogadott erkölcsöket,
- Szemantika – ellentmond-e az alkalmazott szavak jelentésének,
- Szépség – a megfogalmazás kellően választékos-e,
- Szívás – mik a következtetések és következmények negatív hatásai.

Ahogy a télre jön a tavasz, úgy zárja le ezt a kellemetlen időszakot a cikket befogadó QX-es folyóirat (ahol $X > 4$, $P = 0,95$ -ös valószínűséggel) pozitív válasza. Ezzel megkezdődik az éledési szakasz (E->F), amelyben remény ébred arra, hogy a dolgozat érdemben hozzájárulhat a tudomány fejlődéséhez. Jó esetben még minőség béli fejlődés is tetten érhető, amennyiben a lektorok – néha teljesen véletlenül - hasznos javaslatokat is megfogalmaztak értékelésükben.

A megjelenést követő időszak, amelyet tetszhalál szakasznak (F->G) nevezünk, a valódi értékmérője a munkának. Köszönhetően a folyóirat színvonalának és a tudományos formalizmusnak, jelentős idő eltelik, amíg fél tucatnyian elolvassák az absztraktot, nem elhanyagolható mértékben az erre irányuló kérést tartalmazó körlevelek hatására. Ez a szakasz akár évekig is tarthat, a dolgozat megítélésének bármilyen megváltozása nélkül.

Egyszer aztán egy elismert szaktekintély kezébe kerül az anyag, aki végre megérti az üzenetét és felhasználja saját kutatásában (virágzási szakasz (G->H)). Köszönhetően a korábban megszerzett hírnevének, az általa közölt gondolatok szárnyra kapnak, magasra emelve a hivatkozott eredményeket is.

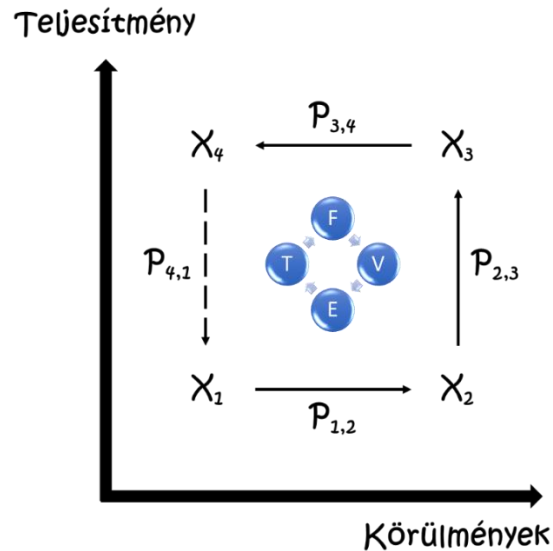
Ekkor kezdődik meg a burjánzási szakasz (H->I), amelyre hosszan tartó, magas elismertség és a hirsch-index növekedése jellemző. Itt jelennek meg a parafrázisunkban megénekelte aratók is, akik termékesítik az ötletet. Vállalkozások garmada él a lehetőséggel, életre hívva a kapcsolódó tanácsadói szakmát is. Haszontalan részükről regél az alábbi, meglehetősen barátságtalan, „A fényes tekintetű tetű” címet viselő szösszenet:

„Ó, te nagy Tetű!
Láng tekintetű!
Daliás testű!
Hegynyi méretű!
Nézetünk egyöntetű:
élősködj másod, te tetű.”

Ez a folyamat egészen addig tart, amíg a mennyiségi növekedés minőségromlásba át nem csap. Ettől a ponttól kezdődik a rothadási szakasz (I->J), amely alatt az egykor

különleges tudás fokozatosan értékét veszti, köszönhetően az üzleti lehetőségeket kihasználó sarlatánoknak és az általános szakmai műveltségbe beépülő ismereteknek.

A J-pont utáni függvényérték megjósolhatatlan. Elképzelhető egy visszacsatolás valamely korábbi szakaszba, jó esetben az ötlet továbbfejlesztése, rosszabb esetben csak újracsomagolása miatt. De az sem kizárt, hogy a rothadás során alkotóelemeire hullott munka teljes feledésbe merül. Az előbbi eset illusztrálására dolgozták ki az ún. Imbalance-modellt (21. ábra).



21. ábra: Imbalance-modell

Forrás: saját szerkesztés

Az alaptézise, hogy a fejlődéshez (F) változásra, a változáshoz (V) egyenlőtlenségre, az egyenlőtlenséghez (E) torzításra (T) van szükség. Ez alapján a fejlődésmentesment Imbalance-modellje kimondja, hogy a fejlődéshez módosítsa a körülményeken (P1,2), ezzel okozza különbségeket a lehetőségekben, amivel változásra sarkallja az érintetteket (P2,3). A körfolyamatot a fejlődés torzító hatása biztosítja (P3,4), amely változásra sarkallja a lemaradtakat.

Az ideák evolúcióját bemutató ámkofutásunkat az ókori Róma egyik nagy gondolkodójának, Kvalitusznak a szavaival zárjuk, amelyekkel a minőségi összejövetelek kritériumrendszerét fogalmazta meg:

"Sikerre az az esemény vezethet, ahol minden érzékszerv a számára feldolgozható stimulust kapja".

Esetünkben ezt úgy értelmezhetjük, hogy fölösleges dolog gondolatokkal tömni az ezek befogadására képtelen közönséget, mert ezzel csak frusztrációt és ellenségeskedést váltunk ki bennük. Örülnek kell lenni ahhoz, hogy ezt valaki mégis csinálja. Éljenek a világot előre vivő örültek!

16 Idegen minőség

A XXI-ik század derekán sorsfordító esemény zajlott le az emberiség történelmében: üzenetet kaptunk egy Földönkívüli civilizációtól. Senki nem tudta, hogy hogyan és miért, de a néhány sor femail-en érkezett, amely a világkormány elnökének levélhulladék mappájában landolt. Az automatikus ürítést megelőző rutinellenőrzésen fedezték fel a következő, elsőre MLM-es promóciónak ható szöveget:

„Üdvözljük önöket az Univerzum vezetői nevében. Elérkezettnek látjuk az időt, hogy feltárjuk fajuk előtt a fejlődés új lehetőségeit, ezért meginvitáljuk képviselőiket egy bemutatóval egybekötött tapasztalatcserére. Érettségük és nyitottságuk jeleként egy földi héten belül jelezzék részvételi szándékukat.”

A megfelelő protokoll hiányában senki nem tudta, mitévők legyenek, hogyan illik reagálni a megkeresésre. A sebtében összehívott válságstáb végül úgy határozott, hogy regisztrálnak az eseményre. A következő hetek az előkészítés izgalmasában teltek. Komoly vita folyt a résztvevők személyét illetően. Igyekeztek úgy összeállítani a csapatot, hogy minél nagyobb mértékben lefedjék életünk legfontosabb területeit.

A találkozó rendkívül szervezett keretek között zajlott. Minden delegációnak előre megadott szempontok szerint és időtartamban kellett bemutatnia a bolygóját és annak lakóit. A természettudományok területén nagy volt az egyetértés, annak ellenére, hogy a prezentációk eltérő fejlettségről árulkodtak. A kultúra világánál már akadtak furcsa tekintetek, különösen akkor, amikor delegációnk a cenzúra, a szappanopera és a televíziós reklámok mosópor-intimbetét-pelenka dominanciájának jelenségét járta körül. A gasztronómiai bemutató hatalmas érdeklődést váltott ki. Jellemző volt a pozitív fogadtatás, bár a pacal, a kumisz és a csurgatott tojásleves vegyes reakciókat kapott. A teljes megdöbbenést azonban az okozta, amikor a társadalom és a gazdaság jellemzőit vitatták meg. A továbbiakban ebből szemléljük azokat a részeket, amelyek a minőségügy szempontjából a legfontosabb üzeneteket hordozzák.

A fejlett civilizációkban minden ember (az egyszerűség kedvéért hívjuk így valamennyi faj egyedeit) tisztában van vele, hogy sokkal több terméknek és szolgáltatásnak a felhasználója és a hasznélvezője, mint amennyinek az előállítója vagy a nyújtója. Ezért, ha mindenki tökéletes munkára törekszik, akkor végeredményben valamennyien sokkal többet profitálnak az együttműködésből, mint amennyit beletesznek. Ebből következően teljesen fölösleges az olyan feladatok elvégzése, mint az ellenőrzés, hibajavítás vagy reklamációkezelés. Ezekben a világokban nem ismerik az „emberek vagyunk, ezért hibázunk” mentegetőzést sem. E helyett olyanokat hangoztatnak, hogy „a hanyagság a normalitás szingularitása”, vagy „ne piszkíts a folyóba, mert azt kapod a korsódba” – szabad fordításban.

A termelésnél felhasznált bemeneteknél kiemelt fontosságú, hogy csak azt használják fel, ami vagy korlátlanul rendelkezésre áll, vagy az újratermelődése képes fedezni a felhasználási igényt. Elképzelhetetlennek tartják például, hogy olyan energiaforrással dolgozzanak, amelynek kimerülése visszafordíthatatlan változásokat okoz a világukban.

A kimeneti oldalon is csak olyan és akkora mennyiségű produktumot állítanak elő, amely cél szerinti felhasználása garantált és az ezt követő életszakaszában nem okoz semmilyen visszafordíthatatlan károsodást. Meg is haladta az értelmüket a hulladéklerakók létének és az üvegházhatású gázok okozta klímaváltozás jelenségének a felfogása.

Mivel mindenki tudja a dolgát és egyetértés van a fenti elvekben, nem szükséges az együttműködés írásos szabályozása. Különösen nem olyan formában, amelynek egyetlen célja a vitás esetekben felhasználható hivatkozási alap megteremtése. Ha például két fél nem ért egyet valamiben, a rendezés első számú szempontja, hogy rajtuk kívül senkinek ne legyen ebből kára. Ha ez teljesül, akkor közösen feltárják a vitát eredményező okokat, majd ezek kezelésével olyan megoldásra törekszenek, amely minimalizálja az elszennvedett kárt és megelőzi a probléma ismételt előfordulását. Szükség esetén lehetőség van újabb szereplők bevonására, amely addig tart, ameddig meg nem születik az üdvözítő végeredmény. Bonyolult esetekben az is előfordul, hogy a teljes populáció az egyezkedés részesévé válik, hasonlóan az egész földi nemzedékeket megmozgatni képes „valóságok” bornírt sokaságához.

A javak elosztásának vezérlője a szükségletek kielégítése. Meg van határozva, hogy mik azok az alapvető létfeltételek, amelyeket garantálnak mindenki számára. Elképzelhetetlen, hogy ne jusson valaki kellő mennyiségű és minőségű élelemhez, levegőhöz, szálláshoz, öltözékhez, vagy szellemi táplálékhoz, mialatt mások ezeknek a bőségét élvezik. Az elvégzett feladatok alapján lehet a minimumot meghaladó előnyökhöz jutni, a társadalmi hasznosság függvényében. Azonban az így kialakuló különbségek sem haladhatják meg azt a szintet, amely alapot nyújthat a hivatkozásra és a vagyoni helyzet szerinti diszkriminációra. A rendszer olyan magától értetődő mindenki számára, hogy elenyésző mértékű a deviancia. Ha mégis előfordul, a társadalom önvédelmi reflexe kiteszítja magából a renitenseket.

Az uniformizált viselkedésmód ugyanakkor nem korlátozza az önmegvalósítást. Kimondottan bátorítják az egyéni utak keresését és az új ötletek kidolgozását. Minden fejlesztési javaslatot üdvözölnék, és a legnagyobb alaposággal megvizsgálják. Ha nincs káros hatása, akkor még úgy is engedik a megvalósítását, ha a pozitívumai kérdésesek. Filozófiájuk szerint minden innovatív gondolat megérdemli a bizonyítás lehetőségét, akár csak úgy, mint egy másokat megtermékenyítő, vagy a későbbiekben hasznosuló idea.

A fenti tanításokat hallgatva a földi küldöttség tagjai gyakran egymásra néztek és összemosolyogtak, azzal a félreismerhetetlen fejtartással kísérve, amellyel az önnön tévedhetetlenségében és a másik naivitásában biztos ember néz a tárgyaló partnerére. Az eseményt követő záróvacsorán meg is beszéltek, hogy semmilyen értelemben nem voltak hasznosak a tanácsok. Egyetértettek abban, hogy ezeknek a Földönkívülieknek fogalmuk sincsen a valóságról. Hiszen az ember eredendően lusta, önző, önfejű, öntelt, és akarnok, ezért elképzelhetetlen az elhangzottak adaptálása. Abban is kételkedtek, hogy bárhol máshol működhet-e így a társadalom. Azt azonban belátták, hogy ilyen

elutasítóan nem lehet reagálni a jószándékú együgyűségre, ezért az alábbi kommunikének az átadásában egyeztek meg:

„A földi küldöttség hálásan köszöni a rendkívül hasznos tapasztalatcserét. Biztosak vagyunk benne, hogy egy kölcsönösen előnyös együttműködés alapjait sikerült lefektetnünk, amely minden fél számára jelentős fejlődési perspektívát biztosít az élet számos területén.”

Ha mást nem is, azt sikerült ezzel bebizonyítanunk, hogy a semmitmondó kommunikáció gyártásában fényévekkel a többi civilizáció előtt állunk. Ez el is fedte volna a negatív attitűdöt, ha nem jutott volna el az idegenekhez az alábbi, jóval sötétebb hangvétellű, de őszinte vallomás is, amely Budapest néven vált ismertté a földi minőségügyi szubkultúrában:

Hosszan buszra várni
Mozgás közben állni
Kontrollnál leszállni
Hibát korrigálni
Máskra felszállni
Duplán validálni
Ülést nem találni
Kanyarban behányani
Mosás díját állni
Szűrős nézést állni
Csúnyán kiabálni
Rosszkedvűvé válni
Végül is leszállni
Hazaérve látni
Hűtőben sincs bármi
Ajtót duplán zárni
Magányosan hálni
Melegben is fázni

Érdekes módon ennek az üzenetét minden faj képviselői egyből megértették, még úgy is, hogy fogalmuk sem volt a muda és a pest szavak jelentéséről.

17 Infantilis minőségügy

Kedves gyerekek, fiatalok, pályaválasztás előtt állók! A mai mese egy olyan világba kalauzol el benneteket, ahol a csodák varázslatosak, a hősök heroikusak, a gonoszok pedig gonoszak. Ezt a világot minőségügynek hívják, amely tele van játékkal, kacagással és költőiséggel. Ezért, ha olyan felnőttel találkoztok, aki folyton mosolyog, tele van optimizmussal és alig várja, hogy másnap munkába menjen, az biztosan minőségügyér. Jól illusztrálja ezt a szakma indulója is.

Ó, hogy az a rosseb vigye,
Ismét eljött a hétvége.
Hogy fogok így kötözködni,
Kákán is csomót keresni?

Na de sebaj, hazamegyek.
Hibát otthon is csak lelek.
Szétszedem, mi összerakott,
Nem tűröm, ami megszokott.

Agyra megyek, garantálom,
Ez az, ami nekem álom.
Utálhatsz is, nem érdekel.
Karel Gott sem Németh Lehel.

Azért én is voltam régen
Küzdő malac csúszós jégen.
Innováltam, újíttam,
Jobbításon gondolkodtam.

Ámde jött az auditor
Celebrálta kvaliti-tor,
Ahol felnyitották szemem,
Megváltoztatva életem.

Azóta már érzem, tudom,
Erre predesztinál sorsom.
Meglátni, hogy ki mit vétett,
Rombolni a büszkeséget.

A vidámság és az életszeretet áthatja mindennapjaikat. Még a komoly, mély szakmai ismereteket tükröző fogalmakat is mókás mondókák segítségével írják le, megkönnyítve megértésüket és alkalmazásukat. Például a jól ismert kő-papír-olló nevű játék minőségügyi változata a késés-pótlás-ismétlés (röviden KPI), amely a következőképpen néz ki:

- a késve szállítás jobb, mint az elmaradt teljesítés pótlása,
- a pótlás jobb, mint a hibás tétel miatti ismételt szállítás,
- a gyors ismétlés jobb, mint a késői teljesítés.

Másként megfogalmazva

- inkább idő-, mint mennyiségi hiba,
- inkább mennyiségi, mint minőségi hiba,
- inkább (gyorsan korrigált) minőségi, mint időhiba.

Gyakran szükség van arra, hogy vitás kérdésekben döntsenek, egymásnak ütköztetve az érveket. Persze nem minden esetben lehet ilyen módon egyértelműen kiválasztani a legjobb megoldást, de a minőségügyes ilyenkor sem esik kétségbe, inkább előveszi a jól bevált minőséges kiszámolót, és a sorsra bízva a nyertes, vagy minőségügyi terminológiával a vevő személyének kijelölését.

Ké-sőn-jöt-tél-kis-gyö-kér,
Ju-tal-mad-ál-lott-ke-nyér.
Bánt-ja-majd-a-ha-sa-dat,
Fo-gyaszt-ja-pénz-tár-cá-dat.
Te vagy a vevő.

Az ünnepnapok sem telhetnek el úgy, hogy az elhivatottság felszínre ne törjön. Húsvétkor az igazi szakember nem jár zöld erdőben és nem locsolkodik olcsó kölnivel, miután eufémizmussal teli versikéjét elmotyogja. E helyett férfias tömörséggel és határozottsággal fejezi ki cselekedetének okát és várható hatását.

Itt egy főnök,
Ott egy ügyér,
Keresztbe tesz,
Ahol csak ér.
Vizes leszél
Te kis gyökér.

Figyeljétek meg a gyökér motívum ismételt előfordulását, amely több szempontból is kulcsszerepet játszik a minőségügyben.

A jól sikerült ünnepek elengedhetetlen tartozéka egy közösen elköltött vacsora, amelyről nem hiányozhat a szakmát idéző pohárköszöntő sem.

Igyon, aki szomjas,
Egyen, aki éhes,
Lásson, aki tudna,
Merjen, aki élne,
Kvalitisnek menjen
Mind, ki vágyik (kard)élre.

A versike sokadik elhangzása után gyakran előkerülnek régi történetek, amely egy-egy vidám, vagy éppen szomorkás, de mindenképpen tanulságos esetről számolnak be. Ezek egyike a következő anekdota.

Egy esős májusi hajnalon, az álmos tekintetektől hemzsegő villamoson, arra eszmélt az ellenőr, hogy kezén megfoltosodott a bőr. Utálta élete minden percét, munkáját, megfásult lelkét, csak egy dolog volt vigasz számára, formás ujjainak látványa. Nem tudta hát, hogy mit tegyen, de figyelme nem maradhatott a jegyeken. Eszébe jutott a kesztyűje, zsebének elrejtő legmélye, kézkrémek elfedő rétege, füstgránát bódító sűrűje. Tüneti kezelés, nem vitás, de ez az egyetlen megoldás. Kit érdekel a foltok forrása, ha így megszűnik e csúfságok látása. Ez a történet végállomása, mint a tipikus problémakezelés metodikája.

Az igazi problémakezelés és hibajavítás valójában a létük értelme, a folyamatos tanulás pedig az ehhez szükséges egyik legfontosabb eszközük. Ezeket ötvözi a szintén gyakran elénekelt Prefixumos hibamese, amely amellet, hogy - a kiejtésével járó kihívások miatt - a bódultság szintjének egyik mérőeszköze, segít memorizálni a sokak számára nehezen megjegyezhető kifejezéseket is.

10^{-18} Attól koldul majd a hibás
 10^{-15} Eredménye fémtolulás
 10^{-12} Piszkos tenyérbe csapkodás
 10^{-9} Nanoszkópos ámuldozás
 10^{-6} Mikróban macskaszárítás
 10^{-3} Milliónyi károkozás
 10^3 Kilógatott kimutatás
 10^6 Megolvadó biztosítás
 10^9 Megigazult kontrollálás
 10^{12} Terasztalan kiszolgálás
 10^{15} Petárdázós amputálás
 10^{18} Ex utáni kiborulás

Elmaradhatatlan tartozéka a minőségügyi rendezvényeknek a következő, Orál-morál című szerepjáték. Ez egy remek eszköz arra, hogy feloldja a felgyülemlett feszültséget, és nem mellesleg a tanulsága a szakemberek által sokszor levont következtetést is igazolja.

"Hülye gyökér állat!
Szétverem a szádat!
Mé' nem figyelsz oda?!
Ó, te Isten barma!,,

Imígyen szóla ő,
a kocsivezető,
midőn egy lámpánál
egy bringás elé áll.

"Mi a baj kisapám?
Nincsen fék a verdán?
Én eléd állhatok.
Ezek a szabályok."

"Pofádat befogod!"
Mondja a járgányos.
"Az út a mienké.
Erdőn kerekezzé'!"

"Nem úgy van ám komám!
Helyünk van az utcán."
Kurjantja váll fölött.
"Gondolkozz, te lökött!"

"Az anyád keservit!
Ne szájalj nekem itt!
Húzz el, mer' elcsaplak,
te köcsög takonylak.,,

"Jól van, higgadjál le."
Tesz pontot végére.
Félre áll a bringás,
lazítva a nyomást.

A kerék kipörög,
a sofőr jót röhög.
Megnyerte a csatát,
leverte a bringást.

Nyert a bicajos is.
Hagyta, hogy a taxis
elhúzzon mellette,
épségét megmentve.

Ami itt veszített,
az úti etikett.
A tisztok halottak,
gyalogba fúl a sakk.

Hajnal felé, mikor már tompulnak az érzékek, de élesedik a közlésvágy, mindig akad valaki, aki belekezd az A viszkető tenyér legendája című patetikus, mégis széles körben rajongott és megunhatatlan történet felidézésébe, valahogy ekképpen.

Ősi mesét beszélek el, mi múltunk egy részét fedi fel. Ez a történet egy várúrról szól, akinek hatalma rettentő volt. Földje, míg szem ellát, serege óriás. Aranya tengernyi, mindenhol barmai. Egy baja van csak szegénynek: gazdája egy viszkető tenyérnek. Úgy keseríti ez az életét, hogy fele vagyonát is feltenné, ha valaki e kint tőle elvinné. Össze is hívta legjobb embereit, találjanak ki végre valamit. De hiába a sok okos kobak, megoldást nem leltek sokat. Egy nap híre ment a várban, jött egy gyanús idegen, számár húzta szekéren. Mindenki arról beszélt, mivel bélelte ki szekerét. Hisz nagyon furcsa volt, hogy ponyvája alól sziszegés szólt. Azt pedig tudták jól, ez jöhet kígyótól, minek mérge bár gyilkos, sok nyavalyára hatásos. Hívatta hát a várúr, adjon írt bajára, bármi lesz is az ára. A kígyász bölcs ember volt, kígyókúra helyett mást javasolt. Nézzen inkább az úr magába, lássa, hogy mi lehet gondjának oka. Mert a tenyér nem mástól viszket, mint a belül lévő lelki mérge. Ezt pedig nem gyógyítja semmilyen pirula, csak a magával vívott őszinte tusa. Okos ember látja, mi ennek a tanulsága. De hogy kétség ne legyen, álljon itt katonás rendben, mit a kígyász kimondott, elhessegetvén a gondot: "Ha fáj, csikar, vagy akár viszket, ennek okát ne másban keresd. Magaddal van bajod barátom, rossz a lelkiismeret és hiányzik a bizalom. Tudod jól, hogy rosszat tettél, ettől pedig beteg lettél. Másból is ezt nézed csak ki, bizalmadba nem fér senki. Félsz, hogy terád az a sors vár, amit másnak kitaláltál. Ne csodálkozz, ha azt kapod, amit tetted másnak adott."

A minőségügyérek nem csak bölcsekednek naphosszat, de híresek jó kedvükről és humorukról is, ezért nem sokáig hagyják magukat a melankólia mocsarában ragadni. A hangulatjavítás egyik legjobb eszköze a Karcsú ballada (Lean Ballad) emelt hangú eldalolása.

Volt egyszer egy leanzer,
Tele vazeleannel.
Bileancs volt ez lelkén,
Se kulccsal, kileancssal.

Leank léte céltalan,
Csaleantós, parttalan.
Bár lenne krinolean!
Bóleantja hasztalan.

Egy nap eleandult,
Fleanstones-éknál koldult,
Ahol a szép Leanda
Mandoleannal bódult.

Leandában társra lelt,
Ki leanzerrel hált és kelt.
Az égre feleantve kiáltja:
A lean egyszerűen kell!

Sajnos nem mindenki nézi jó szemmel az ilyen lírakovácsolást. A szakma ellenzői rendszeresen igyekeznek keresztbe tenni a világ jobbá tételének és a minőségügyi büszkeség felszínre törésének. Az egyik ilyen akció a fenti példákkal bizonyított költőiség sárba tiprását célozta, lőre lírának nevezve a kulturális örökség részeként tisztelt alkotásokat. De nem maradt ám válasz nélkül ez az áskálódás. Megszületett az alábbi stílszerű ríposzt, tragikus sorsú dalnokunk nyomdokán.

Cédrus-liget mélységében
ül a líra őre.
Dönthet úgy a versedről, hogy
az a líra lőre.
Legyél hálás, mert jót akar
a bölcs író-bíró.
Alkotónak jobb a küzdő,
mint a síró-rívó.
Ösztönözve a munkádat,
igaz utat mutat.
Kiadáshoz okos költő
forrás-kutat kutat.
Kölcsön kapott felöltőnél
jobb a saját kabát.
Minden költő az oldalán
adja saját magát.

Ne törődjete a károgókkal, mert nekik fogalmuk sincs, milyen kincseket rejt szeretett szakmánk. Inkább hallgassatok az olyanokra, mint a híres népi Q-rap együttes, amelynek egyik legnépszerűbb száma az érdes szívű harcosokat is megríkatja.

Jól figyelj fiam, mert elmondom neked, mire ügyelj majd, ha átveszed helyed.
A minőség hóbort mindenki másnak. Pénzt kell, hogy termelj, így fontosnak látnak.
Mérj, számolj, bizonyíts! Láttasd, mi rejtett! Okkal és hatással alkossál rendet!
Ne csak a múltba, a jövőbe is nézz! Prediktív módszerrel halszájkát filézz!
Egységes rendszerbe szervezd a munkát! Ne ellenőrizd, előzd meg a hibát!
Lesznek ám sokan, kik ellened tesznek. Amit te mondasz, soha el nem hisznek.
Ne törődj velük, higgy, bízzál magadban! Tanulj a rosszból, érvelj okosabban!
S ha egyszer az utad a végéhez ér, hirtelen megérted, hogy mi mennyit ér.

Adózzunk hálával az együttes tagjainak. Megérdemlik, hogy ezúton is megemlítsük a neveiket: Mudaházi Káros Karcsi, Tételfogó Minta Matyi, Mélyrefúró Gyökér Gyuri, Félrehúzó Paklis Pista, Átokfalvi Szűkös Szabi, Paretói Okos Oszi.

Sajnos sok szakmához hasonlóan a minőségügyet is elérte az elavulás kárhozata. A folyamat visszafordítása és a fiatalok megszólítása érdekében a szakemberek elkezdtek megújítani a szakkifejezéseket. A munka még nem ért véget, de a gondolkodás irányát jól mutatja a következő három példa: nemmegfelelőség helyett gagyiság, selejtkezelés helyett gányolás, audit helyett figyelés. Mivel a rövidítés is az újabb generációk sajátja,

a következő változtatások is segítségükre lehetnek ebben: „elfogadom a helyesbítő intézkedést” helyett „adom a tutit”, „küldöm az elégedettségmérés eredményeit tartalmazó riportot” helyett „tolom a cuccot”, „folyamatosan küszködünk az egyik beszállítóval” helyett „isszuk a zaccot”. Az ügyfelet pedig mostantól egyszerűen hívjuk csak tesónak.

Talán azt is észrevettétek, hogy egyre inkább kezd elterjedni a minőség szó cselekvő alakja. Arra mondják, hogy minőséget, aki ásóval lapátot vagy villáskulccsal kalapál, sikerrel. Egyik esetben sem a megfelelő eszközt használja, mégis valahogy megoldja a feladatot. Hiszen az a lényeg, hogy bármit is teszünk, a végén megszülessen minden munka, vagy másként dolog eredménye, a dolmány. Ez az eredetileg mást jelentő szó része annak a sorozatnak, amelyben a termelés eredménye a termés, a gyártás a gyártmány, a szolgáltatás pedig a szolgáltatmány. De vigyázzatok, a dugvány nem minden konnotációban ilyen!

Tudjuk, hogy ti gyerekek szeretitek az állatokat, ezért sok mindenhez, még a foglalkozásokhoz is gyakran társítjátok őket. Így született meg például a tőzsdecápa, az ügyvéd hiéna, vagy a hivatali patkány. A jelenség minőségügyi megfelelője a sípocok. A szó a SIPOC modell azon változatára utal, amelyben az eredeti elemeket a feladat-tulajdonos (owner) és a végrehajtáshoz szükséges tudás (knowledge) egészíti ki. Emellett a sípocok azért is találó, mert aprólékos munkával tökéletesíti járatait, növényekből készült béleléssel kompenzálva a kedvezőtlen körülmények hatását. Esetleges kártevőként történő jellemzése pedig teljes tévedés.

Akár hiszitek, akár nem, még a szuperhősök között is találunk olyat, aki a minőségügyhöz köthető. Hulk (Hamis Utunk Lesz Kárhozatunk) valójában a minőségügy környezettudatos irányzatának szimbóluma. Ezt bizonyítja a zöld színe és az átalakulása a békés tudósból tomboló szörnyeteggé. A prognózisuk szerint így válik a Földünk is barátságtalan bolygóvá a környezetszennyezés hatására.

Ha az eddigiekkel nem győzött meg benneteket a minőségügy, gondoljátok csak végig az egyes szakmákról elterjedt alábbi mondásokat, és azon nyomban megváltozik a véleményetek.

Fogász, jogász nem doktor, gyógyír helyett megpumpol.

Mindenki gépésznek születik, de néhányan többre viszik.

A bölcs ész nem lesz bölcsész.

A közigazda is mezőgazda, csak más a jószág és a trágya.

A "nincs megoldás" a matekos válasza, a mérnöknek erre karó a jutalma.

Pedagógus, pszichológus egy kutya, csak kérdése van, válasza soha.

Ellenpólushént álljon itt a minőségügyérek társadalmi megítélését legjobban tükröző hétsoros.

A lovagkor értéke az erény,
Mitől bódul mind a leány, szegény.
Az újkor harcosa már más legény,
Hibamentes, kreatív és serény,
Kiművelt, mégis igencsak szerény,
Pedig minden napja elég kemény.
Nem más ő, mint a minőségi lény!

Végezetül ne feledjétek az infantilis minőségügy örök érvényű tanítását, különösen akkor, ha a fentiekhez hasonló írások készítésére adjátok a fejeteket: leburnulni a napon, de leégni a sötétben is lehet.

18 Az elitek minősége

Pártelit

Javában tartott a tőkés diktatúra,
Mikor e világra megszületett Doma.
Szerény körülmények várták szegény árvát,
Apja régen elment, anyja tette dolgát.

Sosem talált újra apát a fiának,
Egyedül nevelte Domát a világnak.
Tisztesen végezte, mi adatott neki,
Pénze sosem volt, de mindig volt mit enni.

Szegényes házukban húzták ki a telet,
Gallyakkal fűtöttek, várták a meleget.
Nyáron sokkal jobb volt, bírták a nap tüzét,
Naphosszat dolgoztak, földjüket művelték.

Vásárnapon vitték az árut a boltba,
Egy öreg, magányos, kicsiny zsákfaluba.
Benne pöffeszkedett a pókhasú kalmár,
Terményt fillérért vesz, de forintért kínál.

Kihasználta szegény gazdálkodók sorsát,
Kemény munka nélkül szerezte meg jussát.
Hízott, gazdagodott az új tőkés réteg,
Leszakítva tőle a dolgozó népet.

Doma látta mindezt, de sosem értette,
Miként élhet jobban, ki másét elvette.
Zsigerből gyűlölte a tőkés réteget,
De nem tudta ő még, mit és hogyan tehet.

Így teltek az évek, mígnem Doma nagy lett,
Elkerült otthonról, saját kis lakást vett.
Dolgozni járt, élte a munkás életet,
Feledte a régi, napi gyötrelmeket.

Egyszer találkozott egy izgága taggal,
Ki egy társaságban prédikált nagy hanggal.
Uszított, lázított, hergelte a népet,
Szapulta a rendszert, festett jövőképet.

Felidézte Doma az elmúlt éveket,
Eszébe jutottak a régi érzések.
Lávaként kitörő dühe tette gyúlni,
Belépett egy új, kis radikális pártba.

Agitált naphosszat, hintette az igét,
Beletette ebbe szívét és a lelkét.
Nőtt is a párt gyorsan, jöttek ezresével,
Bárki számolhatott munkájuk bérével.

Gyorsan ment felfelé a hosszú ranglétrán,
Vezető pártmunkás lett néhány év után.
Választást is nyertek, hatalmasok lettek,
Meg is kezdték rögtön, amit elterveztek.

Kirúgások voltak, jöttek új emberek,
Mindent kontrolláltak: utcák, pályák, termék.
Lelkes volt mindenki, hittek szebb jövőben,
Hol mindig győz a jog, igazság nevében.

Észrevette Doma, hogy a pártvezetők,
Elkezdték kizárni a többi cselekvőt.
Kis zárt csoportokat alakítottak ki,
Mindent egy szűk elit tudott eldönteni.

Kis magán vagyonuk napról-napra dagadt.
A nép szegény része meg magára maradt.
Akinak nem tetszett, hiába állt ellen,
Kitették a pártból, Ő lett az új ellen.

Múltak a ciklusok, élen maradt a párt,
Nem volt ellenzéke, küzdésre nem talált.
Nem maradhat ez így, többen ezt gondolták,
Láncokat, bilincset mind elszakították.

Utcára is mentek, megint propagáltak,
Szervezték a létét egy független pártnak.
Megint hittek benne, jobb világ is lehet,
Le lehet győzni az úrgazdag elitet.

Megértette a nép, változtatni kell már,
A sok éhes gyerek korgó gyomra nem vár.

Nem tűrhetjük tovább a többség nyomorát,
Új ajtót kell nyitni, a siker ajtaját.

Jött az új voksolás, lett nagy öröm megint,
Győzött az igazság, gondolta a rezsim.
Minden változzon meg! – harsogta a sajtó,
Régi pártkáderek, minden elmúlандó.

Az ünneplés után jött a felismerés,
Visszatért a régi, jól ismert működés.
Létrejött egy újabb, mindent látó elit,
Kinek csak az fontos, megtömje zsebeit.

Doma most már érti, nem lesz ez itt másképp,
Bárki ül a trónra, elveszi a másét.
Bármelyik a győztes, a módszer ugyanaz,
Ő mutat majd utat, mondja az „igazat”.

Elveszett a remény? – kérdezi magától,
Nem lesz már olyan, ki lát az egójától?
Kinek önző célja nem a gazdagodás,
Hanem a közjó, a nép, a boldogulás?

Múlnak az évek, és rosszak az esélyek,
Hogy Domáék egy új világot megélnek.
Talán majd a jövő, egy másik nemzedék,
Eléri a célt, mit írnak régi regék.

Újgazdag elit

Dagad a kékségből kivetett bálna.
Belülről puffasztja erjesztő álma.
Nincs értő hatalom, mi mellé állna.
Magányos gyásztáncát egyedül járja.

Zajosan induló mozgalmuk vágyta,
Legyen a birtok kegyeltjük sajátja.
Gazdaggá lett mind, ki vezérük bábja.
Másoknak tova lett barma és háza.

Egykristály határa béklyóba zárva
Önmaga útjának szigorú gátja.
Repedő monolit részekre hullva
Fejeket taszít a süllyesztő porba.

Magyar elit

Álmos urunk üget vala,
ledobá ütet az lova.
Esik ü oj nyomorikul,
eltüéré lábajit csunyul.

Elüd vezir sokat evin
nagy pupja nütt, mint az tevin.
Jolit jele ijen torzo,
vagyona mirete tulzo.

Ondnak fija barmot kapot,
amit apja netán lopot.
Tagadja ü szakadatlan,
vajh nincs semi az harasztban?

Kond is küzd az családjával,
ipen válnak aszonyával.
Azon megy az vita sora,
hova legyen küzüs jurta.

Tas barátnak az van gondja,
nagy melegben hova futna.
Türzsi nagyok vizhez járnak,
szolganipek hegyre másznak.

Huba arca megváltoza,
levágá az szürit maga.
Régi divat már az szakál.
Aki magyar, mind beretvál.

Tühütümrül semi hirünk,
elvonul ü, nem beszilünk.
Bizton roszban sántikálhat.
Gyanus, kirü nem pletykálnak.

Ük hát a mi het vezirünk,
kiknek dolgán füg mi nipünk.
Mi lesz veled szeginy Magyar?
Hogy lesz ebü ország hamar?

Elit közösség

- Junkovics közös képviselő: A mai lakógyűlésen egyetlen témánk van: a Hunor család. Kérem, hogy mindenki vesse fel a problémáit velük kapcsolatban.
- Rombolóék: Hadd kezdjük mi, mint az egyik közvetlen szomszéd. Ezek állandóan panaszkodnak, hogy a legutóbbi felújításnál a lakásuk kisebb lett, mert az egyik szobát a miénhez csatolták. Azt persze már nem teszik hozzá, hogy rokonaik, a Székesék laknak abban a szobában albérletben, ők meg rendszeresen átjárnak hozzájuk. Mi ez kérem, ha nem magánlaksértés?
- Horgoség: Hozzánk is folyton átjönnek. Állandóan tele van velük a jacuzzink. Lassan nem tudunk fürödni tőlük.
- Autósék: Nálunk meg szemetelnek. Régen még loptak is.
- Engedelmesék: Ezt meg tudom erősíteni. Ráadásul hangosak és mindent csak pénzért hajlandók csinálni.
- Gergelyék: De azt is hogyan? A múltkor fizettünk nekik, hogy mossák fel a lépcsőt. Fél napig csinálták és koszosabb lett, mint előtte.
- Nedvesék: Nekünk pedig beszólnak. Mi közük hozzá, hogy mi másként élünk? Miért nem lehet ezt elfogadni?
- Frankosék: Tegnap hallottam, ahogy szidták egymásnak a közösségünket. Kérdem én, ha ennyire nem jó itt nekik, miért nem költöznek el?
- Polgárék: Van velük gond, én is tanúsíthatom, de azért igazuk is van néhány kérdésben. Az ő ötletük volt például, hogy szereljünk rácsot a kapuajtóra.
- Csesznekiék: Ja, csak ezt szegény Szerecsenék szívták meg, akik éppen beköltözni akarnak a szomszéd házból.
- Italosék: Minket az zavar nagyon, hogy a milánói makarónijukkal telebűzölik a lépcsőházat.
- Belesék: És az milyen már, hogy a mi pénzünkből festettek és járólapoztak?
- Junkovics közös képviselő: Ha nincs más, akkor hallgassuk meg, mint válaszolnak ezekre a vádakra Hunorék.
- Hunorék: Nem értjük a vádakat. Mi mindig betartottuk a házirendet. Tiszteljük a lakótársak véleményét, de elvárjuk, hogy ne szóljanak bele a magánügyeinkbe. Érünk mi is annyit, mint mások, sőt. És igenis mi sokat tettünk a házért. Nélkülünk ellepték volna a jöttmentek. Az igaz, hogy a lakásfelújításunk költségét a közös költségből fedeztük, de ezzel az egész ház értéke növekedett. Azt se felejtsek el, hogy mennyi mindent adtunk a közösségnek. Gondoljanak az udvari szilvafa terméséből főzött pálinkára, vagy a jó kis nyári bulikra a ház előtti járdaszigeten. Mi itt akarunk lakni, de azt tudniuk kell, hogy az utca végén lévő háztömbben sokan szeretnék, ha odaköltöznénk.
- Junkovics közös képviselő: Tudják mit, költözzenek el. Úgyis visszabontjuk a legfelső emeletet, ahol a lakásuk van. Legalább lesz egy kis nyugalomunk és tudunk foglalkozni azzal, mit rontottunk el, miért esik szét a szép reményekkel induló közösségünk.

Szellemi elit

Vali: Szevasz colos! Na mi van, milyen az alföldi hegyi levegő? Biztos a kevés oxigéntől beszélsz marhaságokat mostanában.

Lali: Neked meg a mélységi nyomás ártott meg, ahogy a dolgaidat elnézem.

Vali: Hallom, le akarsz győzni. Előbb lesz Szegeden sílift.

Lali: Vagy egy kétezer fős faluban stadion? Vedd észre öreg, neked már annyi.

Elszálltál, mint egy túfújt lufi.

Vali: Az nem elszáll, hanem kidurran, ahogy te is fogsz. Nagy nyomás, de belül semmi.

Lali: Te meg olyan vagy, mint a fing: belül feszít, kívül bűdös. Csak akkor jó, ha eltűnik.

Vali: Te meg, mint a szűz lány: megígérsz mindent, aztán semmi nem lesz belőle.

Lali: Ja, mert a mostani szívás az jobb, mi?

Vali: De legalább nem kell félni attól, hogy „kimelegszel” közben.

Lali: És ha valaki úgy szereti? Mindenki legyen olyan pocakos zsebturkáló, mint te?

Vali: Inkább, mint hogy elfogyjunk, mert a kulcsot nem a jó lyukba dugjuk, az ajtót meg ránk török a máshitűek, akik tele szülik a világot.

Lali: Hát az biztos, hogy jobb bekerítő vagy, mint kerítő: se gyerek, se migráns. De legalább a kerítést fel tudod állítani.

Vali: Ha rajtad múlna, a Kínai Nagy Fal sem állna.

Lali: De a fékeket és ellensúlyokat nem rombolnám le, mint te.

Vali: Pedig a súlytalan semmittevészetekhez nem lenne ezekre szükség.

Lali: Nálatok viszont lenne mit visszafogniuk. Elloptok mindent, ami mozdítható.

Vali: Csak megelőzzük, hogy ti lenyúljátok.

Lali: Ugyan már. Az egész EU látja, hogy mit műveltek. Miattatok mehetünk vissza az SZU-ba.

Vali: Nehogy már a volt komcsik vádoljanak ezzel engem, aki kiűztem őket!

Lali: Persze, biztos a csalán miatt hagyja el a medve a málnást, nem a tél miatt.

Vali: Na mindegy, hagyjuk abba. Úgy sincs esélyed ellenem. Hajrá Magyarok!

Lali: Az igazság győzni fog.

Döntéshozó elit

Parlamenti dolgozóban
ülnek együtt szépen sorban.
Döntenek a törvényekről,
mindennapi életünkről.

Jönnek páran, kopogtatnak,
drága öltönyökben vannak.
"Kérni jöttünk, pénzt is hoztunk,
legyen meg nekünk a jussunk."

Körbe néznek, bólogatnak
mind, akik itt számítanak.
"Köszönjük az adománytok,
amit kértek, megkapjátok."

Megint jönnek, kopogtatnak,
csöndben kérnek, nem harsognak.
"Szegényekért demonstrálunk.
Elveinkért mind kiállunk."

"Hívjátok a házørséget!"
Hangzott a dühös felelet.
"Ide jöttetek koldulni?
Vezérünk ellen fordulni?"

Elvitték a civileket,
többieknek pezsgőt vittek.
Győzött az örök igazság:
ahol úr van, van szolgaság.

Gondolkodó elit

- Moderátor: Köszöntöm a nemzeti workshop résztvevőit. Célunk, hogy megbeszéljünk aktuális kérdéseinket. Kezdjük azzal, hogy nőni kezdett a hóvirág. Mit gondolnak erről?
- Autokrata: Kivizsgáljuk és eldöntöm, hogy hagyjuk-e tovább nőni, vagy sem.
- Baloldali: Nincs vele bajunk, feltéve, hogy az ibolyát nem nyomja el.
- Jobboldali: A mocskos, betolakodó hóvirágot el kell pusztítani. Teret kell engedni az ősi magyar növényeknek.
- Liberális: Virágozzék minden virág. Bízunk a természetre, ne avatkozzunk be. Még a gazoknak is joga van a növekedéshez.
- Moderátor: Mi a véleményük a sok esőről?
- Autokrata: Sokat dolgoztam érte. Örüljünk neki. Ha túl sok lesz belőle, megvédem tőle a földeket.
- Baloldali: Nem az esővel van baj, hanem azzal, hogy nem mindenhol egyformán esik. Vajon miért van az, hogy a kistelepülésekre nem jut belőle?
- Jobboldali: Isteni áldás. Támogatjuk! Mindig is volt eső a vidékünkön, ezután is legyen. A jéggel viszont szembe szállunk és kíméletlenül megolvasztjuk, mielőtt elérné a földet.
- Liberális: Elfogadjuk és alkalmazkodunk. Inkább essen, mint az örök szárazság.
- Moderátor: Sokak szerint az öt alapíz mellett létezik egy hatodik is, amit a zsiros ételek evése alatt érzünk.
- Autokrata: Én még sosem éreztem, ezért biztosan nincs.
- Baloldali: Mi azoknak a pártján állunk, akiknél hiányzik az ehhez szükséges receptor. Ha nem érezheti mindenki, akkor inkább ne legyen.

- Jobboldali: És azt tudták-e, hogy csak a nyelv jobb oldalán érezzük? Ez biztosan nem a véletlen műve.
- Liberális: Ugyan barátaim. Ezen össze ne vesszünk. Inkább legyen még több íz.
- Köszönöm a válaszokat. Mihez is kezdenénk az ideológiák iránymutatása nélkül!

Kommunikációs elit

- Árpi! Árpi! Mondd meg nekem, ki a legjobb a vidéken?
- Jó vagy, jó vagy, jobb Gyurcsánynál, de a Botka jobb náladnál.
- Ne már Árpi! Ne tréfálkozz! Hogy lehetne ő nálam jobb?
- Sokan hihetnek őbenne. Magasságban is megverne.
- Oké, magas. Elismerem. De a Lőrinc nekem terem.
- Neki meg ott van a neje. Rolex-szel van tele zsebe.
- Ki hiszi el, hogy ő jó lesz? Azért, mert Szegeden tesz-vesz?
- De azt sikeresen teszi. Ellenfele nincsen neki.
- Ott a kommunista múltja. Ezt azért nem tagadhatja.
- Ezt inkább mi hanyagoljuk. Közöttünk is van néhányuk.
- Na és a szemlővő kormány? Akkor nem volt ilyen vagány.
- Messze volt ő akkor innen. Sár a kezén ettől nincsen.
- Pártja így is - úgy is bukott. Ez a balos дума halott.
- Veszélyesek lehetnek még. Sok a bizonytalan népség.
- Mit tanácsolsz? Mit kell tennem, hogy a veszélyt elhessentsem?
- Kössünk bele a nejebe. Gyanúsan sok az ő pénze.
- Főorvos az Isten adta. Nincsen nagyon fogás rajta.
- Minden orvos sebezhető. Vajon hálapénzt látott ő?
- Értem! Árpi, Te zseni vagy. Főhet ettől a szoci agy.
- Megyek is a médiánkhoz. Elindul az első ríposzt.
- Üssétek, amíg visszalép. Hadd tudjon meg mindent a nép.

Így történnek hát a dolgok, s születnek nagy gondolatok.
Mily szerencsés nép a Magyar. Sosem lesz fejünkben zavar.
Gondoskodik rólunk Árpi, aki élénk sosem áll ki.
De ki bánja, amíg itt van. Így lesz álmunk zavartalan.

Problémamegoldó elit

Távrolról a tömeg áll, de belülről izeg-mozog.
Rendezetlen mozgásában látszanak kis halmazok,
melyeket a csoportokba tömörülő emberek
véletlen és ismeretség alapján megképeznek.
Ha e kényes egyensúly valamely ok miatt borul,
megindul a rendeződés, stabilizálásául.

Elég ahhoz mindössze, hogy valaki megbotoljon,
hogy mellette minden szomszéd őfeléje forduljon.
Végigszalad, mint egy hullám ez az egész tömegen.
Nem tudván, hogy mi is történt, összenéz sok idegen.
Már a botló régen felállt, mikor a hullám még él,
ami lassan elveszik vagy tovább robog, mint a szél.

Ha az ok nem derül ki, elindul a találgatás:
"Mi is történt? És ki tette? Milyen lehet a hatás?"
Megszólal egy jól értesült: "valakit elgáncsoltak
a tüntetés ellen jövő másként gondolkodóak.
Nem láttam, de azt mondják, hogy komolyabban megsérült.
Az is lehet, hogy megverték, míg szegény a földön ült."

Ez felháborodást szül az összeverődöttekben.
Olyanok is hóbörögnek, kik nem voltak közelben.
"Üssünk vissza a keservit! Mutassuk hát meg nekik!
Megvédjük a mieinket! Egységben erő lakik."
Körbe néznek, kik lehetnek brutális célpontjaik.
Tenyerük ökölbe szorul, fehérednek ujjaik.

"Mevannak! A túloldalon! Ott állnak a fal mellett.
Kapjuk el a grabancukat! Biztos nektek ez kellett?"
Megindul a tömeg az egyik hangadó nyomában,
eltiporni azt a gazt, ki vihart kavart a kádban.
Vérben forgó szemeikkel maguk körül azt látják,
mások is nagy indulattal a célpontot kutatják.

Eközben valahol belül a megbotlott tüntető,
bosszúsan nézi a sarkát, amitől elesett ő.
"Ez a vacak cipő majdnem kitörte a bokámat.
Mért nem vettem fel inkább a jó öreg bakancsomat.
No de várjunk, hová megyünk? Micsoda? Megtámadtak?
Vesszenek a szemetek! Megkapják, amit akartak."

Ebből az a tanulság, hogy bármi is a gyökér-ok,
az a fontos, hogy találjunk gyűlöletre indokot.
Terjesszük el szépen-lassan, hogy az ellen ügködött.
Utalgatás, mutogatás mindig is jól működött.
Az se baj, ha félreértés szüli az indulatot.
A jó közeg felépíti köré a gondolatot.

Ügyeskedő elit

I.

Vérfoltos évszázad dereka volt,
mikor az élete belé karolt.
Tömbházas családban nevelkedett,
jólétet sohasem élvezhetett.

Ő volt Korrum Pál, elálló füllel,
lányos hajával, apró szeplőkkel.
Barátja nem sok, magának való,
mint a tengeren hányódó hajó.

Nagy szívvel s kis testtel verte a sors,
bántották sokszor, mint szemet a bors.
Csípős megjegyzések roncsolták szét
önbizalmát és érzékeny lelkét.

Kihatott mindez egész éltére,
hangulatára, rossz jegyeire.
Nem volt jó tanuló s jó sportoló,
diák versenyeken elinduló.

Tudta ő magáról, nem elveszett,
sokszor elérte, amit tervezett.
Magának készített játékokat,
azokban élte meg az álmokat.

Így teltek el a kisdíák évek,
amíg szép lassan kamasszá érett.
Teste és lelke is megváltozott,
megnőtt mindkettő, kikupálódott.

Elkezdték tisztelni a többiek,
új osztálytársak, és a régiek.
Ettől meg is nőtt az önbizalma,
néha átesett a túloldalra.

Lassan elhitte, hogy ő a király,
akinek többé már nincs akadály.
Övé lesz mindig a vezérszerep,
bárhová követi az életet.

Sikeres ifjúként vizsgázott le

s vonult be utána a seregbe.
Ott megint senki lett. Hadakozott,
mert régi szerepe megváltozott.

Leszerelésre várt heteken át,
míg végre elhagyta a kaszárnyát.
Szabadulása új lapot nyitott
élete könyvében, ötöt-hatot.

Dologhoz látva hát munkára lelt,
elindítván egy színes karriert.
Történetünk innen elkezdődik,
bemutatva, vele mi történik.

II.

Legelső állása nem volt túl jó,
ügyvédek között volt a kifutó.
Levelet, csomagot szállított ki,
célpontja megbízók irodái.

Naphosszat járta az utcákat,
futtában kapott be falatokat.
Messzinek tűnt innen a jó élet,
de hitte, jó lesz a végítélet.

Egyik nap, mikor egy szerződést vitt,
a címzett háza volt régi, avítt.
De aki benne élt, nagy ember volt,
korábban államtitkárként trónolt.

Várnia kellett, mert a kis öreg
reggeli útjáról nem jött még meg.
Örömmel tette, hisz kávét kapott
az asszisztentstől, ki ott dolgozott.

Csevegtek is, na semmi komolyról,
csak a szokatlan időjárásról.
Ám egyszer a leány megjegyezte,
hogy a főnöke őt eljegyezte.

Igen boldog ám, csak egyet sajnál,
nem lehet asszisztens az uránál.
Tiltja a jóízlés, hogy folytassa

munkáját. Más lesz most már a jussa.

Utolsó dolga, hogy találja meg,
akit e munkával bízhatnak meg.
„Mihez kell érteni?” – csillant szeme,
mikor Korrum Pál ezt megkérdezte.

„Diploma, nyelvtudás legyen neki,
meg egy kis gyakorlat, gazdasági.”
Örült a válasznak, jelezte is,
szeretne pályázni és győzni is.

„Miért ne?” – ragált erre a lány.
„Küldd el a cévédet, mint csatolmány”.
„Így lesz és köszönöm.” – mondta, s evvel
el is jött onnan nagy életkedvvel.

Másnap ott is volt önéletrajza,
volt neki kedvező foganatja.
Nem húzom tovább: felvették legott.
Nem is volt ez kérdés, helye van ott.

III.

Politikus mellett nincs unalom,
programok zsúfolódtak egymáson.
Külföldi, belföldi fontosságok
adtak és vettek stafétabotot.

A tárgyalásokon sok szó esett
a napi ügyekben ki mit s hogy tett.
Mi volt a kormányzat új dobása
és erre az ellenzék válasza.

Élvezte Korrum Pál az effélét,
megismerni mások véleményét.
Híve az okos vitatkozásnak,
érvek általi gyarapodásnak.

Akkor vált borúsra hangulata,
mikor az üzletek jöttek szóba.
Lobbizni kérték meg a főnökét,
cserébe ajánlva mindenfélét.

Nem kell sok, csak szóljon érdekükben,
hogy nyerhessenek közbeszerzésen.
Hálásak lesznek a segítségért.
De ez jár. Ki az, ki ezt meg nem ért?

Volt saját neve a köszönömnek,
ezt hívták alkotmányos költségnek.
Mindenki így járt el a piacon,
e nélkül nem termelhető haszon.

A kifizetések furfangosak,
tranzakciókban pénz sosem folyhat.
Dobozok és zacskók a hordozók,
amik jó esetben nem láthatók.

Nagyobb összegeknél nem járható,
készpénz közvetlenül nem adható.
Oda kell igazán a nagy ötlet,
offsór cégeknek juttatott ügylet.

Keresni kell egy paradicsomot,
ahol az adózás jól megoldott.
Hozz létre egy céget névtelenül,
csakis tehozzád köthetetlenül.

Kösd meg a szerződést valamire,
amiben van esély nyereségre.
Természetesen arról gondoskodj,
versenytárs sose okozzon gondot.

Ezután nincs is már semmi dolgod,
mint hogy a teljigeget megalkosd.
Valami munka legyen mögötte,
papírok pont elég mennyisége.

Korrum Pálnak ehhez nem volt gyomra,
minden porcikája tiltakozta.
Ő nem adja ide már a nevét,
elhagyja korrupció színterét.

Gyerekkorában már volt fent és lent,
ezért hitte, válthat sikeresen.
Kerülni fogja már a közszférát.
Irány a piac, egy vállalkozás!

IV.

Azt gondolta, hogy a nagy multiknál,
teljesen másik világra talál.
Ezért az állásportálok hadán,
meg-meg állt a nagy cégek oldalán.

Elküldte anyagát vagy húsz helyre,
válaszra ez csak párat készített.
Az is mind nemleges, mert nincs múltja,
öt vagy tíz évnyi tapasztalata.

Mikor éppen kezdett elkenődni,
egy ismerőse Fészen írt neki.
Kéne valaki az osztályára
az egyik multinak központjába.

Gyorsított ütemben fel is vették,
belülről néhányan segítették.
A dolgos évei száma nem nőtt,
de ha van hátszeled, a nyers is főtt.

Lelkesen állt bele a munkába,
nyakát jó pénzért tette igába.
Mítingek, vörksopok tucatjain
vett részt a pörgős munkanapjain.

Tréningek során tanulhatta meg,
hogy egy csavarja a gépezetnek.
Ösztönzés és teljesítménymérés
által támogatott megbecsülés.

Eszközre, ruhára nem volt gondja,
mindezt a cége biztosította.
Nem zavarta az ímél ömlés sem,
elfogadta, mindenki így üzen.

„Álom e munkahely, itt maradok.”
-gondolta sokszor, amíg ballagott
késő este a buszmegállóba,
felszállni az egyik utolsóóra.

A derűs égre sötét felleget
az egyik főnöke festegetett.
Lenyúlta mindig az ötleteit,
amiket sajátjaként tovább vitt.

Kollégái között is volt olyan,
aki fúrt másokat minduntalan.
Előre menetel motiválta,
ezért semmi sem volt neki drága.

De mindez még bele is férhetne,
multinak sem Pick a kerítése.
Mindenhol hasonlóak dolgoznak,
ezt el kell viselni egy kopasznak.

Ám mikor azzal jött a főnöke,
hogy egy projekt tervét elkészítse,
miben a díjakat duplázza meg,
elindult benne a régi ideg.

Az okát firtató kérdésére
titokzatos nézés volt a bére.
Társai suttogva dobták oda,
alkotmányos költség ennek oka.

Csalódottságában keseregve,
dühösen rohant el a háerre.
Beadta gyorsan a lemondását,
elhagyva jól fizető állását.

„Most mihez kezdjek?” – elgondolkodott,
hol a hely, mi nem korrumpálódott.
„Talán a kis cégek ártatlanok,
megnézem hát ott hogy boldogulok.”

V.

A kétségbeesés börtönéből
mindig van egy kiút, ha dörömböl.
Csak a jó ajtót kell megtalálni,
amin érdemes bekopogtatni.

Nem is vesződött fejavadászokkal,
törődött inkább hálózatával.
Posztolta szorgosan mindenhova,
dolgozni elmenne már máshova.

Jöttek hamar a jókivánságok,
támogató, együtt érző lájkok.
Igazi segítséget nem kapott,
pedig mindenre válaszolgatott.

Gyógyírt a gondjára véletlenül
talált egy jó haveron keresztül.
Apjának volt egy vállalkozása,
oda kellett valaki állásba.

A munka sokrétű, érdekes volt,
mindig más feladaton robotolt.
Papíron csak minimum bért kapott,
emellé csúszhattak borítékot.

Szabadság, betegség ritka luxus,
akkorra nem jár az extra bukszus.
Telefon, kompjúter mind sajátod,
amivel a munkádat ellátod.

Bevételed is csak akkor lehet,
hogyha te is behozol üzletet.
Dolgozni azért, hogy munkád legyen,
ezt megszokni nem könnyű küzdelem.

Tudta jól, nehézség mindenhol van,
de végre dolgozhat szabadabban.
Amennyit letesz a nagyasztalra,
azzal arányosan vihet haza.

Megszokta szép lassan ezt a létet,
rugalmas munkabeosztása lett.
Belefért minden nap sport és buli,
nem kellett sokáig bent maradni.

Kedd este volt, tíz-tizenegy körül,
mikor főnöke hívja és örül.
„Van itt egy tender, mit most írtak ki,
megsúgták, hogy mi fogjuk megnyerni.”

Gyorsan írni kell egy ajánlatot.
A munkára csak egy éjjelt adott.
Innen idézem Korrum Pált magát.
A helyzetet ő jobban adja át.

„Elkészítettem az én dolgomat,
s megbecsültem hozzá az árakat.
Elküldtem a cuccot aznap éjjel,
s feküdtem le teli jóreménnyel.

Meg is nyertük a munkát, ahogy kell,
alig vártam, hogy kezdjük végre el.
Nem látszott ekkor még semmiből sem,
életem keresztje ott volt velem.

Az lett a gyanús, hogy a megbízó,
sosem volt ennyire megalkuvó.
Bármit is adtunk át, elfogadta,
teljesítésünket aláírta.

Egy munkaebédnél tudtam azt meg,
érdekelt abban, hogy ne bukjunk meg.
Amit kiszámlázunk, abból neki
alkotmányos díjat csurgatnak ki.

Már meg se lepődtem, úgy fogadtam,
itt is úszunk a korrupcióban.
Megalkudjak, vagy tovább lépjek?
Adj nekem tanácsot, erre kérek.”

VI.

Mikor a levele megérkezett,
sokat gondolkoztam, hogy mit tegyek.
Végül úgy döntöttem, nem kertelek,
elmondom neki, hogy mit képzelek.

Életem során sok helyen jártam,
korrupciót mindenhol találtam.
Túlszámlázással terhelt projektek
osztják újra a bevételeket.

Ez mindazon emberek sajátja,
akiknek van kacsalábas háza.
Persze a szegény is sározódhat,
de ott éberebben figyel a NAV.

Egy dolgot tehetsz: felszínre hozod,
amire ráeszmélt a tudatod.
Küzdj a korrupció ellen szívvel,
ahogyan egy harcos költő versel:

„Égesse a zsebeidet
a sok pénz, mit eltettél.
Hulljon le a sötét álarc,
arcod legyen közkincsé.
Tudja meg az egész világ:
korrupció a jeled.
Feneketlen zsebeidben
közpénz nyelő kebelez.
Nem szégyelled magadat, hogy
milliókat sikkasztasz,
amíg máshol az a siker,
ha gyerekek jól laknak?
Ostoba propagandáddal
próbálsz elrejteni,
hogy az adópénzenkből
van pofád elsíbolni?
Átlátunk már mind a szitán.
Meg is lesz a jutalom.
Elzavarjuk mindőtöket,
Miénk lesz a hatalom.”

Nem tudom, lehet-e olyan világ,
ahol a normális törvényt nem hág.
Kiskaput mindig is kinyithatunk,
amíg nem az erkölcs szerint vagyunk.

19 Requiem

Hát ez a pillanat is eljött. Fájó szívvel búcsúzunk tőled. Talán még lett volna benned erő, hogy bizonyíts, de az idő vasfoga szitává lyuggatta páncéled, utat engedve a nyilvánosság sértő szándékának. Vajon miért van, hogy az alkotás jussa a becsmérés, az értelemmentes szapulás? Miért nem képes elfogadni a környezete azt, aki naiv lelkesedéssel keresi a jobbítás nyugóját? Költői kérdésre költői a válasz:

„Az, ki a meredek hegyeket hágja,
Völgy mélyi visszhangot sohasem vágyja.
Feltőr az magától, alulról tombolva,
Hódított bérceket irigyen rombolva.”

Amíg velünk voltál, minden jobb volt. Miattad kerestük a fejlődés útjait, miközben szorgalmasan fúrtunk lefelé a kauzalitás rengetegében. Még a fáradtság okozta holtponthoz is szemünk előtt volt az egyik kedvenc mondatod: „Nem a kés tehet arról, ha kemény a hús.”

Emlékszem, mikor először találkoztam veled, rögtön megfogott a logikus gondolkodásod, még ha nem is mindig értettelek meg azonnal. Később aztán újabb és újabb rétegeit fedeztem fel a legegyszerűbb eszmefuttatásaidnak is, elcsodálkozva intellektusod semmi mással össze nem téveszthető mivoltán. Azóta is szállóigeként adjuk szájról-szájra a következő gondolatod: „A semmi a valami hiánya, a valami a minden hiánya, a minden a semmi hiánya. Tehát a hiány mindennek az alapja.” El sem tudom képzelni, hogyan tudjuk majd nélkülözni a jövőben az ilyen mélyenszántó ideákat?

Legendássá vált a vitád az egyik ellenfeleddel, amelyben létünk értelmét jártatok körbe hosszú, érzelmeiktől sem mentes diskurzusok sorozatán keresztül. Nem venném a bátorságot, hogy összefoglaljam a követni is nehéz szárnyalásodat, ezért inkább szó szerint idézem az érvelésed záró taktusait: „Tehát az egyetlen dolog, amely eldönti, hogy van-e létjogosultsága valaminek, az a környezetével lejátszott interakciók szaldója. Ha többet ad, mint amennyit elvesz, akkor a válasz egyértelműen igen.” Azóta másként nézek a világra és a benne zajló jelenségekre. Megdöbbenő, hogy mennyi mindenről derült ki számomra ez alapján, hogy öncélú és haszontalan élősködőként járja az értékteremtést imitáló táltos-táncát.

Az ehhez kapcsolódó, utolsó publikációd is befészkelte magát a gondolkodásomba. Arról szólt, hogy miután megszálltak minket az opportunisták, rohamosan elkezdett csökkenni népszerűségünk, magával hozva a lehetőségek beszűkülését. Ekkor ismét az említett véglények aktivizálódtak először, elhagyva a forróvá vált talajt az újabb áldozatok becserkészése reményében. A végén megfogalmazott konklúziód elképesztően aktuális még ma is: „Az építő és a lebontó szereplőknek is megvan a maguk feladata. Az első csoport újat, jobbat, szebbet, míg a második egyszerűbbet, kisebbet, az építők által újra felhasználhatóvá hoz létre. Ezért óriási hiba bármelyiket a másik fölébe helyezni. Amit viszont mindkettő jogosan elítél, az az olyan destruktőr,

akinek a végterméke teljesen használhatatlan bármilyen további érték megalkotása szempontjából. A prosperitás elengedhetetlen feltétele ez utóbbiak ellehetetlenítése.”

Elfog a kétség, ha belegondolok, mi vár ránk a végtelen bölcsességed nélkül. Persze tudom, hogy mindig van tovább, hogy még sohasem volt olyan, hogy ne lett volna valahogy, de mégis, mit kezdünk nélküled azzal a sok nehézséggel, amelyet elénk gördít az élet. Milyen furcsa, hogy ebbe belegondolva is az egyik híres parafrázisod jut eszembe, miszerint „A munkánk olyan, mint egy nagy hajó: lassan fordul, gyorsan süllyed, teljes terjedelmében korhad és nehezen hozható újra a felszínre.” Bárcsak ne lenne igazad.

Ha körbe nézek, nem látom a méltó utódod. Önjelöltek ugyan szép számmal vannak, de egyik sem ér fel veled. Gondolataik könnyed futamokkal visszavezethetők munkásságodra, legjobb esetben is csak annak újra csomagolt változataként azonosítva őket. A minap nem tudtam megállni, hogy ne közöljem ezt az egyik túlzottan magabiztos éca-vagabunddal – természetesen a te egyik mondatodat idézve: „A magabiztosság és az eredetiség közötti kapcsolat feltételezését az a hit táplálja, hogy a múlt természetszerűen a miénk is, ezért az akár felszínes ismerete is feljogosít minket annak gátlástalan használatára.” A hatása nem maradt el, még ha össze sem lehet hasonlítani ezt azzal, amikor a te szádból, a te karizmáddal hangzottak el ezek a szavak.

Minél többet gondolok az együtt töltött időre, annál biztosabb vagyok benne, hogy kötelességünk életben tartani az emlékedet és tovább folytatni a megkezdett harcot. Szembe kell szállnunk a kritikusaidal, be kell bizonyítanunk nekik, hogy minden törvényed továbbra is sziklaszilárd alapokon nyugszik. Legtöbbjük igazságtartalma annyira kézenfekvő, hogy akár axiómaként is tekinthetnénk rájuk, ha mindenki képes lenne felfogni a jelentésüket. Az egyik legjobb példa ezekre a következő: „Akkor romlott el a világ, amikor először dobták ki a lyukas zoknit ahelyett, hogy megstopolták volna.” Hát mi ez, ha nem minden bölcselet esszenciája, a metaforikus transzcendencia egyik legszebb példája?

Nem lennénk igazságosak, ha nem emlékeznénk meg bohóságaidról is. Kevesen tudják rólad, hogy szeretted intrikusan szemlélni a világot. Csibésziséged mélyén jóindulat lappangott, de fullánkja olykor komoly sebeket ejtett. Emlékszem, amikor vészjósló komorsággal az arcodon közölted velünk, hogy az addig nekünk tanított téziseid merő fikciók, amelyeknek semmilyen tudományos alapja nincs, ezért felejtsünk el mindent és nézzünk valamilyen becsületes időtöltés után. Akkor egy pillanatra összeomlott bennünk a világ. Meddő ürességet éreztünk, amelyben az imádott mesterünk remények nélkül hagyott minket. Csak napokkal később árultad el – a szokásos huncut mosollyal a szemedben -, hogy gonosz tréfád célja az volt, hogy elbizonytalaníts minket, rákényszerítve az elménket arra, hogy pánik üzemmódban értelmet keressen tetteinknek. Aki ezt követően arra jutott, hogy új célokra van szüksége, az mit sem tud tevékenységünk lényegéről, ezért nincs is rá szüksége a közösségünknek. Nagyon fájdalmas, de hihetetlenül tanulságos leckét adtál nekünk ezzel.

Félek befejezni, mert tartok a felejtéstől. Attól, hogy a múlt homályába vesznek a tetteid és a gondolataid. Attól, hogy mi vagyunk az utolsó nemzedék, amely ismert téged, és ha nem vagyunk elég jók (ki is lehet elég jó hozzád?), akkor nem leszünk képesek életben tartani emléked, megőrizni örökséged és akár megújítani mindazt, amit fontosnak tartottál. Óriási felelősség van rajtunk, amely néha elviselhetetlen terhet ró ránk. De egyet ígérhetek: amíg lesz társunk ennek cipelésében, minden tőlünk telhetőt megteszünk annak érdekében, hogy soha ne felejtse el a világ, mennyi mindent köszönhet neked.

A tréfa nem csalás, nem bűnös valami.
Nyugodj békében, drága KréziKvaliti!