

IAQ állásfoglalás és kiáltvány a globális minőség megújításáról

Az 1966-ban alapított Nemzetközi Minőségügyi Akadémia (IAQ) 2021. február végén állásfoglalást és kiáltványt tett közzé a minőség megújításának szükségességéről. A dokumentumot két akadémikus, *N. Ramanathan* és *Gregory H. Watson* jegyezte.

A minőség hiányát a társadalom érdekében minél inkább el kell kerülni, mivel az károsan hat az emberi élet minőségére. Ez az IAQ kiáltvány a 21. század koncepcióját kívánja nyújtani az egész emberiség számára a minőség globális megvalósításához. Ehhez 10 elvi megfontolást javasol; a dokumentum bevezetése pedig a következő 4 témával foglalkozik: 1. a kiáltványok összefoglaló története, 2. a minőségügyi diszciplína evolúciója és jelenlegi állapota, 3. a minőségügyi szakma fejlődése, továbbá 4. a minőségügyi szakemberek szerepe és a minőségügy megújulása iránti igény. Az IAQ tagjainak reményei szerint ez a kiáltvány ösztönzőleg fog hatni a minőségügyi szakmára, szem előtt tartva az egész emberiség érdekeit.

Az önálló minőségügyi diszciplína kialakulása az 1920-as évekre vezethető vissza, *Walter A. Shewhart* úttörő munkásságára, amit a mintavételi módszerek gyors fejlődése követett. A minőségügyi gondolkodás globális reneszánsza 1987-ben következett be, amikortól kezdve az egész világon elfogadták az ISO 9000 minőségirányítási rendszerszabványokat. Ugyanebben az időben dolgozták ki a Malcolm Baldrige Nemzeti Minőségdíj kritériumokat, amelyek a kiválóság megközelítését tűzték ki célul; ezt követte az Európai Minőségmenedzsment Alapítvány által kidolgozott EFQM Díj, majd a Motorola bevezette a Hat Sigma módszertant, amihez a japán PDCA modell szolgált alapul. Az elmúlt évszázadban a minőség tudományt a célok állandósága jellemezte, amihez fokozatosan párosult a hatékony alkalmazást biztosító módszertani támogatás. Mivel azonban a minőségorientált gondolkodás elterjedése a világban jelenleg kívánivalókat hagy maga után, és hiányzik az egységes értelmezés is, eljött az idő arra, hogy a minőségügyi szakemberek közössége egyesítse és szinkronizálja az erőfeszítéseit a minőségügy

filozófiájának, elméletének és tudományának koherens elterjesztésére.

A minőségügy fejlesztése számos fontos elemet foglal magában:

1. A szüntelenül jelentkező új kihívások hatékony kezelése szükségessé teszi a minőségügy hatókörének kiterjesztését.
2. Nem várathat magára a szervezeti célok újra meghatározása, mivel azok nem merülhetnek ki csupán a profit maximalizálásában és az érdekelt felek szolgálatában. A minőségügy alaptétele a képességek állandó növelése minden tekintetben.
3. A minőségügyi szakma tudományának és elméletének elmélyítéséhez újabb és újabb koncepciókra, eljárásokra és módszerekre van szükség.
4. Egyre nagyobb igény van az alkalmazkodóképességre, rugalmasságra és agilitásra az állandóan változó feltételek hatékony kezeléséhez. Túl kell lépni a múlt kötöttségein és tudományosan flexibilis módszereket kell kifejleszteni a változó környezet igényeinek megfelelően.
5. Mindent magában foglaló innovatív szellemre van szükség; ide tartozik az eredeti proaktív gondolkodás, mivel a diverzitás is elősegíti az innovációt.
6. Rugalmas és hatékony válaszadási képesség az előre nem látott sokkoló hatásokra, amelyek leginkább a globális külső helyzetből, járványokból, környezeti és politikai tényezők-ből, valamint regionális konfliktusokból és a gazdasági válságokból adódhatnak.
7. A most kialakulóban levő Minőség 4.0 még nem rendelkezik jól körülírható, elfogadott definícióval. Bizonyos zavar mutatkozik a gyorsan fejlődő digitális technikák adaptálását illetően a minőségügy már korábban kialakult elvei közé. Az új lehetőségek kialakítását lehetővé tevő biológiai tudományok is rendkívül gyors fejlődésnek indultak, de egyelőre még nem kapcsolódnak a Minőség 4.0 koncepcióhoz.

A jelzett változások és trendek – továbbá még sok egyéb tényező is – teszik indokolttá az új kiáltvány megfogalmazását, melynek szövege a következő:

A 21. SZÁZAD MINŐSÉGÜGYI KIÁLTVÁNYA

Mivel a minőség meghatározza az emberiség jólétét, mi, a világ minőségügyi szakemberei elkötelezzük magunkat a minőségügy új életre keltése és újjáalakítása mellett. Azt kívánjuk elérni, hogy a minőség egyre nagyobb hatást gyakoroljon a világra. Szilárd meggyőződésünk, hogy a minőségügyi diszciplína központi alapelvei és gyakorlatai megfelelő erővel rendelkeznek ahhoz, hogy rábírják a szervezeteket munkamódszereik forradalmasítására és ügyeik jobb menedzselésére, szem előtt tartva az emberiség hosszútávú előnyeit. Ezek az elvárások minden típusú szervezettel szemben léteznek, legyen szó üzleti, egészségügyi, oktatási, nonprofit, társadalmi vagy humanitárius szervezetekről és kormányokról, de beültetendő minden ember tudatába és szívébe is. Megállapítható, hogy a minőségügy két kritikus forrásból táplálkozik: a tudományos diszciplínából, illetve az emberi létforma elvárásaiból.

Alapvető elhatározásunk, hogy továbbfejlesztjük szaktudásunkat és minőségügyi ismereteinket a globális társadalom javának még hatékonyabb szolgálata érdekében. Az elkötelezett minőségügyi gyakorlat segítségével elő kívánjuk mozdítani minden ember boldogulását egy ép és egészséges bolygón, ezáltal javítva minden élőlény létének minőségét. Gondolatvilágunkban a minőség azt jelenti, hogy a szervezetek teljesítik valamennyi érdekelt fél kinyilvánított, beleértett és rejtett (latens) elvárásait anélkül, hogy veszélyekbe sodornák a társadalmat, illetve a környezetet. Hisszük, hogy a minőségügy képes az emberiség javát szolgálni, és valóban ez is a feladata.

Ezennel megerősítjük elkötelezettségünket, hogy a következő 10 pontban globálisan kifejezésre juttassuk a „Minőségorientált Lét” elvére való törekvés érvényesülését:

- **Elmélyítjük a tudományt és elméleti tudásunkat**, mivel a minőségtudományok alapos ismeretének további bővítése és az alkalmazás kiszélesítése az egész emberiség javát szolgálja.
- **Magunkévá tesszük a károkozás tilalmát**, mivel tevékenységünkkel a károk és veszteségek csökkentésére, illetve elkerülésére törekszünk, így ezáltal is igyekszünk hasznára lenni a társadalomnak, azaz egész bolygónk ökológiájának.
- **Kiterjesztjük hatáskörünket**, mivel a minőségügyi alapelvek és módszerek bevezeté-

se minden földrajzi régióban, szektorban és funkcionális területen, beleértve valamennyi szervezeti formát és nagyságot esszenciális.

- **Túllépjük az üzleti szféra kereteit**, mivel a vállalati alkalmazásokon túlmenően alapvető és intenzív változások előidézése elengedhetetlenül sürgető az oktatás, az egészségügy, a környezet és a kormányzás területén is.
- **Minden szervezeti vezetőt az ügyfelek szolgálatára készítjük**, hogy saját vezérlő elvüknek tekintve örök időkre kötelezzék el magukat ügyfeleik, betegek, hallgatóik és valamennyi embertársunk szükségleteinek lehetőség szerint legjobb kielégítésére.
- **Kiépítjük és tökéletesítjük a minőségügyi stratégiákat**, hogy ezáltal is felhívjuk a vezetők figyelmét a jövőkép és a célok kialakításának helyes módjára. Itt nem csupán arról van szó, hogy el kell kerülni a szervezet belső gyengeségeit és sebezhetőségét, illetve biztosítani kell az erősségek és a lehetőségek harmóniáját, hanem a szervezeteknek meg kell felelni az összes érdekelt fél igényének és bolygónk élhetősége fennmaradásának.
- **Mindenki bevonására törekszünk a minőségügyi gondolkodásba**, ami által elősegítjük és ösztönözzük a szervezetek minden munkatársa részvételét és aktív közreműködését. Ez magában foglalja a tulajdonosi jellemvonások és a képességek fejlesztését, hogy mindenki érezzen felelősséget saját munkája minőségéért.
- **Erősítjük a bizalom és a boldogság érzését az emberekben** azáltal, hogy a szervezeteket ösztönözzük olyan környezet létrehozására, ahol minden ember biztonságban érzi magát a prosperitással, a boldogsággal, valamint a külső és a belső bizalommal kapcsolatos tapasztalatain keresztül, érzékelve saját képességeinek bővülését és önbecsülésének növekedését.
- **Hozzájárulunk a meglévő adatok mindennapi használatához azáltal**, hogy a végtelen adatbőség korában minden alkalmazott, az igazgatótanács tagjaitól kezdve egészen a frontvonalban dolgozóig megfelelő jártasságot szerezzen az adatok generálása és értelmezése terén.
- **Elősegítjük az új technológiák bevezetését annak érdekében**, hogy a minőség zökkenőmentesen és teljes körűen bekerüljenek a kibontakozó digitális, biológiai, anyagi és más fejlett folyamatokba.

Dr. Molnár Pál