

NÉHÁNY GONDOLAT

A MINŐSÉG ÉS A MINŐSÉGÜGY ÁLTALÁNOS ÉRTELMEZÉSÉHEZ

*Dr Veress Gábor
egyetemi tanár*

AZ ÁLTALÁNOS (KITERJESZTETT) MINŐSÉG ÉS MINŐSÉGÜGY

vitaindító kézirat, 2019.június 6.

A minőségügy alapvető célja kell legyen a fogyasztói társadalom anyagi igényeken alapuló árucikk létformájának a lelki értékeken alapuló emberi létformává alakítása, a részvényesi érdekek helyett az érdekeltek elégedettségének és a közjónak az érvényre juttatása, az ember méltóságának és a társadalom mint közösség tiszteletben tartása.

A hagyományos „piaci” minőségügy terjedelme tágul, napjainkban formálódik az életminőség és a társadalmi minőség fogalma és kapcsolata a hagyományos piaci minőségügyhöz.

1. Az emberiség fontosabb közösségi szintjei és típusai

Az emberiség fontosabb közösségi szintjei és típusai

- Az emberiség (Glóbusz) életének a minősége – a fenntartható fejlődés
- Az államok életének minősége – a társadalmi minőség
- A helyi közösség életének a minősége – helyi társadalmi minőség
- A közösségi szervezetek tevékenységeinek a minősége – a piaci minőség
- A családok életének a minősége – családi minőség
- Az egyén életének a minősége - életminőség.

A piaci minőség általánosítása, kiterjesztéseként értelmezhetjük a közösségi minőség alábbi főbb szintjeit és típusait:

- az egyén életének a minősége, az *életminőség*
- a család életének a minősége, a *családi életminőség*
- a közösségi szervezetek tevékenységének a minősége, a *piaci minőség*
- a helyi közösség életének a minősége, a *helyi társadalmi minőség*
- a helyi (lokális) környezet életének a minősége, a *helyi környezetminőség*
- az állam/nemzet életének a minősége, a *társadalmi minőség*
- a regionális(?) társadalom életének a minősége, *regionális társadalmi minőség*
- az emberiség és környezete (Glóbusz) életének a minősége, a *fenntarthatóság*.

Tudomásom szerint a hagyományos minőségügy nem foglalkozik a minőségügy különböző szintjeivel az egyéntől kezdve, a családon keresztül, végül az egész emberiség szintjéig.

A közösségi minőség szabályozásának lényege adott cél elérése állapotváltoztatással

Először is hangsúlyozom, hogy a közösségi típusú minőség, tehát az életminőség, társadalmi minőség, környezetminőség lényege az értelmezésem szerint az, hogy mindegyike *állapotváltoztatás*, így ezek kezelése, biztosítása mind *szolgáltatásnak* minősül. Nagyon lényeges kérdésnek tartom, hogy a szolgáltatás esetén a két fél, a szolgáltatást adó és a szolgáltatást igénybe vevő, vagy befogadó – bár ott van közöttük a piac – egy közös rendszerben kell, hogy együttműködjenek.

Nagyon lényeges, hogy a szolgáltatások esetében minden esetben értelmeznünk kell, hogy miért történik az adott a szolgáltatás, mi a szolgáltatás célja. Ezért a szolgáltatások esetén nem elég a szolgáltatási folyamatot értelmeznünk, hanem meg kell határoznunk a *cél-igénykielégítési folyamatot* is. Ezért nagyon lényeges a szolgáltatás minőségének az értelmezésénél a szolgáltatási folyamat mellett a cél-igénykielégítési folyamat figyelembe vétele is.

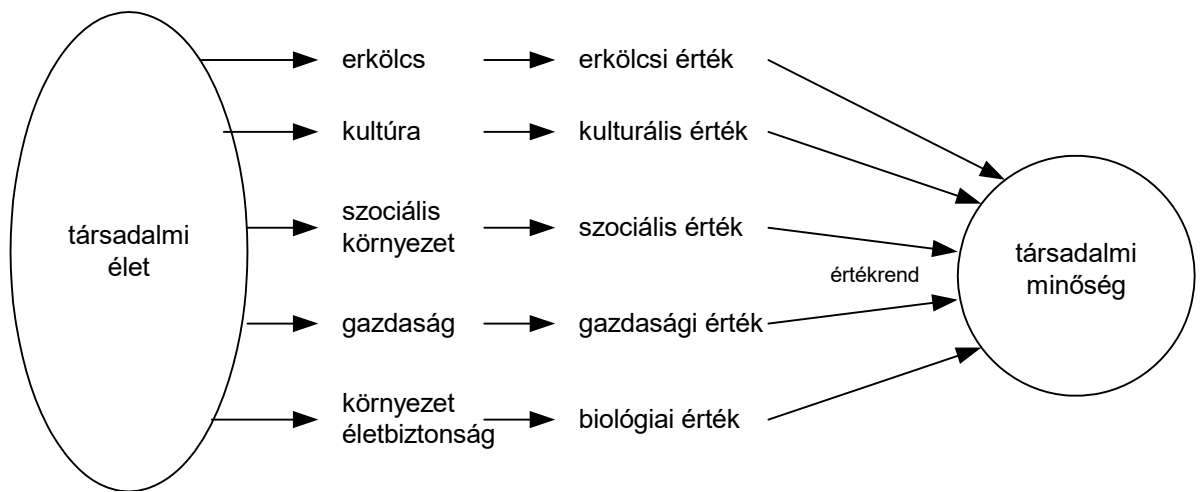
2. A társadalmi élet minősége és minőségssabályozása

A társadalmi élet minősége

Az életminőséghez hasonlóan nem egyértelmű a társadalom életének a minősége, a **társadalmi minőség** (Social Quality) egyre terjedő fogalma (lásd pl. [2]). A társadalmi minőség, eltérően az életminőségtől, nem az egyén és a (kisebb) zárt közösségek szempontjából, hanem a társadalom egésze, teljessége szempontjából vizsgálja az igények kielégítését, az elégedettséget, a minőséget.

A társadalmi minőség értelmezésének alapkérdése, hogy milyen értékrend alapján értelmezzük a minőséget. A társadalmi minőség összetevője a társadalmi erkölcs, a társadalom kultúrája, a szociális környezet, a gazdaság állapota, a környezet állapota és az életbiztonság kérdésköre. Ezekből adódik az erkölcsi érték, a kulturális érték, a szociális, a gazdasági és a biológiai érték. Lehet, hogy a társadalmi minőséget másképpen is lehet definiálni, de a lényeg, hogy az értékrendtől függően a vizsgálati tulajdonságokat, a főbb vizsgálati szempontokat meg kell adnunk, és az értékrend alapján tudjuk ezek alapján a társadalmi minőséget értelmezni.

A társadalmi élet társadalmi minőségének általánosan értelmezett értékszemléletű filozófiai értelmezése az 1. ábrán látható.



A társadalom élete társadalmi minőségének értékszempléletű értelmezése
1. ábra

Nyilvánvaló, hogy a társadalom minősége az adott társadalom értékrendjétől függ, így az európai kultúra szempontjából a társadalmi minőséget elsődlegesen

- a gazdasági egyenlőség (economic equity)
- a szociális igazságosság (social justice)
- a politikai demokrácia (political democracy) és
- a kultúra

biztosítja.

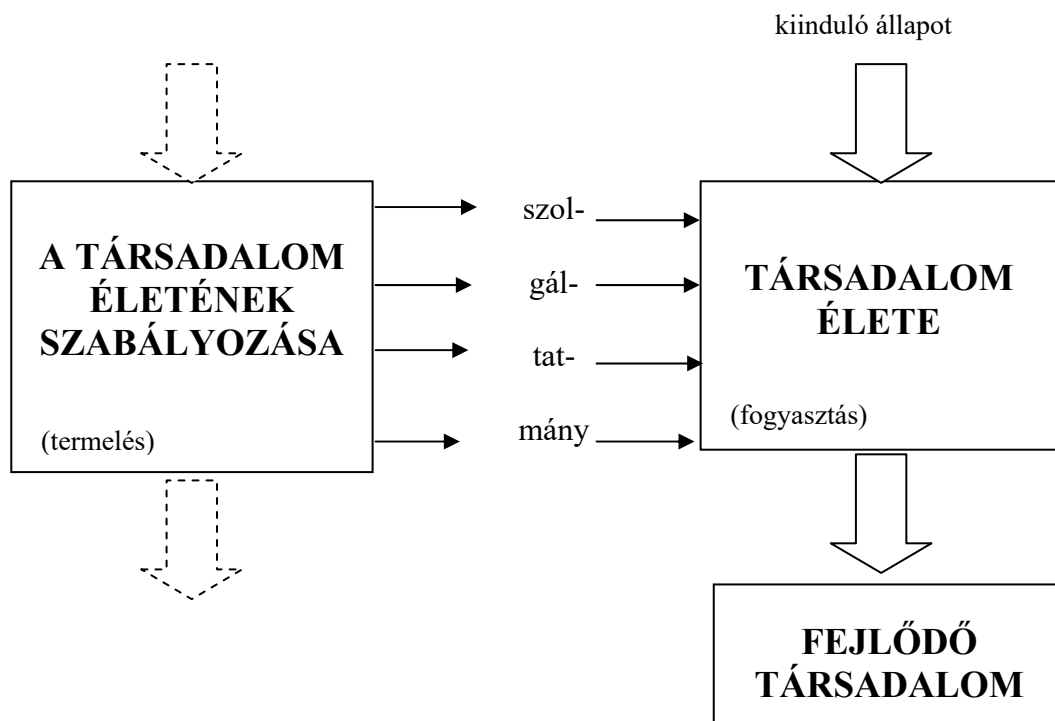
Természetesen ezen átfogó fogalmakon belül rendkívül fontos konkrét kérdéseket kell vizsgálni, például a foglalkoztatottság, a biztonság, a család helyzete stb.

A *társadalmi minőség* fogalma természetesen sok mindentől függ, ezért összetettebben is lehet jellemezni. Mélyebb tartalma van Beck megfogalmazásának (Beck, 1997, 268.o.) : „A **társadalmi minőség** annak a mértéke, hogy mennyire képesek részt venni a polgárok a közösségeik társadalmi és gazdasági életében, olyan feltételek mellett, amelyek jólétüket és egyéni lehetőségeiket tökéletesítik.”

A társadalmi élet minőségének szabályozása

A társadalom életét sok minden szabályozza. Mi a társadalom életének a célja? Ez az emberiség legfontosabb erkölcsi kérdése. A cél az lenne, hogy fejlődő társadalom legyen, persze a „fejlődő” szót értelmeznünk kellene.

A társadalom életének állami szintű szabályozása elsősorban az államigazgatás és a közigazgatás által valósul meg. A társadalom életének a szabályozása vázlatosan a 2. ábrán látható.



*A társadalom életminőségének a szabályozása
2. ábra*

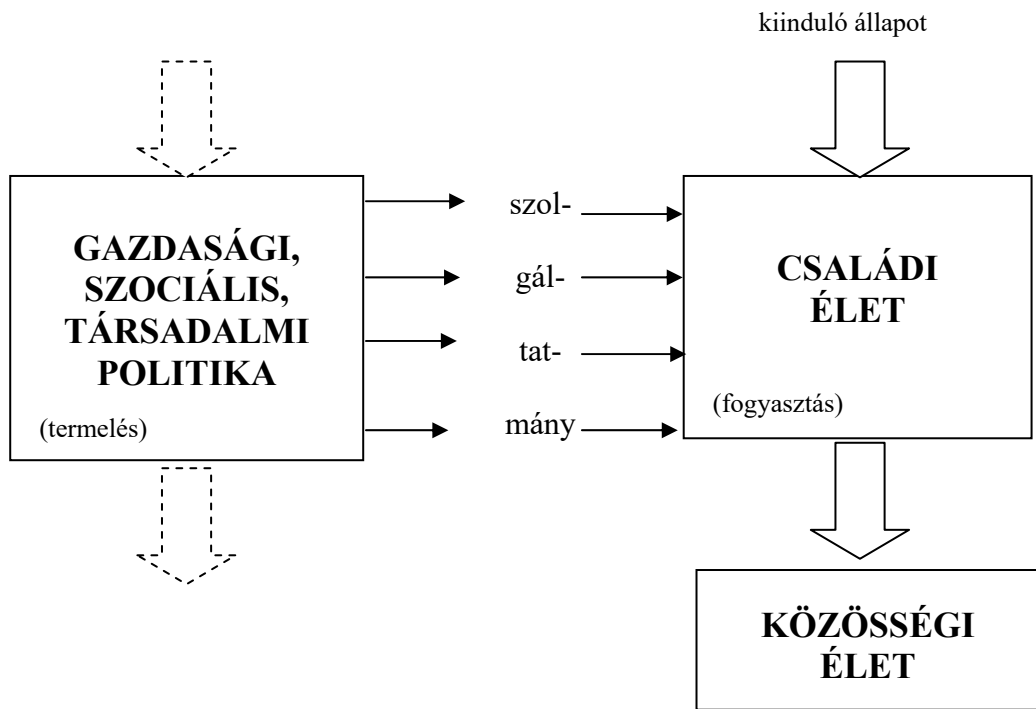
3. A családi élet minősége és minőségiszabályozása

A családi élet minősége

A fentiekhez teljesen hasonlóan, a *családi élet minősége* esetén is arról van szó, hogy ezt milyen értékrend alapján értelmezzük. Véleményem szerint a családi élet célja a közösségi élet szolgálata kell, hogy legyen. Nem biztos, hogy ezt mindenki elfogadja. Itt megint provokatívan mondom, hogy ezekre a kérdésekre felelni kell, egyébként úgy érzem, nincs értelme beszélni általában a családi élet minőségéről. Meg kell mondani, hogy mi a társadalmunk értékrendje és ebből eredően a társadalom mit tekint a családi élet céljának.

A családi élet minőségének szabályozása

A családi élet minőségét az adott család értékrendje mellett az adott társadalom gazdasági, szociális és családpolitikai intézkedései határozzák meg. A családi élet minőségének szabályozása vázlatosan a 3. ábrán látható.



*A családi élet minőségének a szabályozása
3. ábra*

4. Az egyén életének a minősége és minőségszabályozása

Az egyén életének a minősége

Az „életminőség” (**Quality of Life**) korunk divatossá vált fogalma (lásd pl. [1]). Pontos meghatározása nehéz, noha mindannyian érezzük, hogy mit jelent. Az ember életének minden igényére kiterjedő összefoglaló értékelés. Mivel az életünkre vonatkozó értékelés az értékrendünktől függ, így az „életminőség” érzetünk is értékrendünk következménye.

Az egyén életének a minősége, az *egyéni életminőség (Quality of Life)* értelmezésénél az eddigiekhez teljesen hasonló módon járunk el. Itt megjegyzem azt a sajátos dolgot, hogy abban, hogy az egyén életminőségének összetevői milyenek, még élesebben benne van az egyén értékrendje, világnézete és erkölce. Ugyanazt az élethelyzetet az egyik ember másképp dolgozza föl, mint a másik ember. Tehát az egyéni életminőség, bár nagyon sok mindentől függ, de alapvetően az egyén értékrendjétől függ, attól függ, hogy hogyan alakítja és hogyan fogja fel és hogyan dolgozza fel az egyén a sorsának alakulását.

Az életminőség az egyén, illetve a közösség értékrendjétől függ, így pontos meghatározása nem lehetséges. Kiindulva azonban az ember általános igényeiből, az egyén *életminőségének* (**Quality of Life**) a fő összetevői az alábbiak:

a biológiai igények alapján

- gazdasági/szociális ellátás (élelem, alapvető fogyasztási cikkek)
- közszolgáltatás

egészségügyi ellátás
biztonság (fedél, ruházat)
környezeti feltételek

az értelmi igények alapján

foglalkoztatás
képzés
igazságosság, jogszolgálat
erkölcsi rend
társadalmi rend
környezetvédelem

a lelki/érzelmi igények alapján

vallásgyakorlás
lelki ellátás
kultúra
emberiesség.

Az egyén életminőségének általánosan értelmezett érték szemléletű filozófiai értelmezése a 4. ábrán látható.

A piaci minőség mellett értelmezzük tehát az *életminőség* fogalmát. Itt is nagyon sok probléma van, mert eredendően az ún. egészségügyi élet-minőséget értelmezték. Ma már - úgy látom a nemzetközi irodalomban, - hogy az életminőség fogalmát teljesen tág értelemben használják, tehát például a fenntarthatósággal kapcsolatban az életminőség már minden életnek a minőségét jelenti. Ez tehát a tág értelemben vett életminőség fogalma.

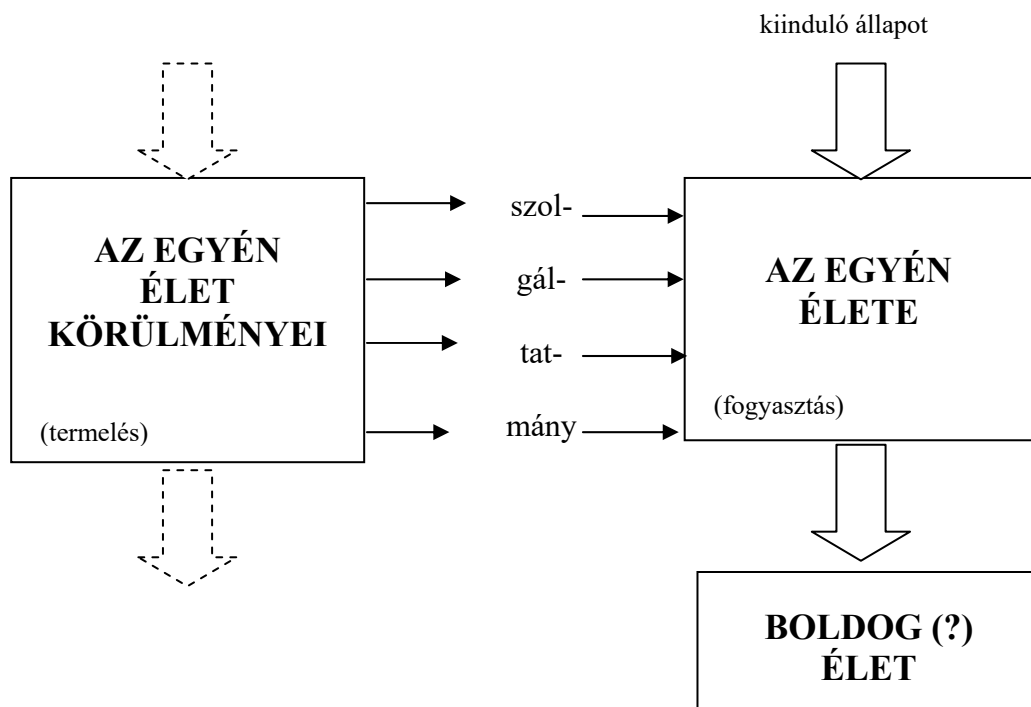


***Az egyén életminőségének érték szemléletű értelmezése
4. ábra***

Az egyén életminőségének a szabályozása

Az egyén életminőségét az egyén belső adottságai, világnézete és értékrendje mellett az egyén életkörülményei határozzák meg.

Az életminőség megítélésénél alapvető kérdés, hogy világnézetünk, értékrendünk alapján hogyan tudunk örülni a jónak és hogyan tudjuk elfogadni a rosszat és hogyan tudjuk eldönteni, hogy mi az, amit megváltoztathatunk és mi az, amit nem tudunk befolyásolni. Ez látható az 5. ábrán.



*Az egyén életminőségének szabályozása
5. ábra*

5. A környezet életének a minősége és minőségszabályozása

Végül, de nem utolsó sorban az életminőség általános értelmezésén alapul a *környezetminőség* fogalma is. Mit is jelent a környezet és a *környezet életének, kezelésének a minősége*? E kérdéskörrel a későbbiekben részletesen foglalkozunk.

Környezet

Elfogadván a „környezet” általánosan használt fogalmát, az egyik kérdés az, hogy a környezet fogalmába mi tartozik, a másik kérdés az, hogy ki és hogyan értelmezi a környezet-kezelést, -gazdálkodást, -védelmet, -szennyezést. Az a kérdés, hogy ezek a tevékenységek biztosítják-e azt, hogy a környezet valóban fenntartható lesz-e, vagy nem.

Környezetünk, különösen szellemi környezetünk pusztulása

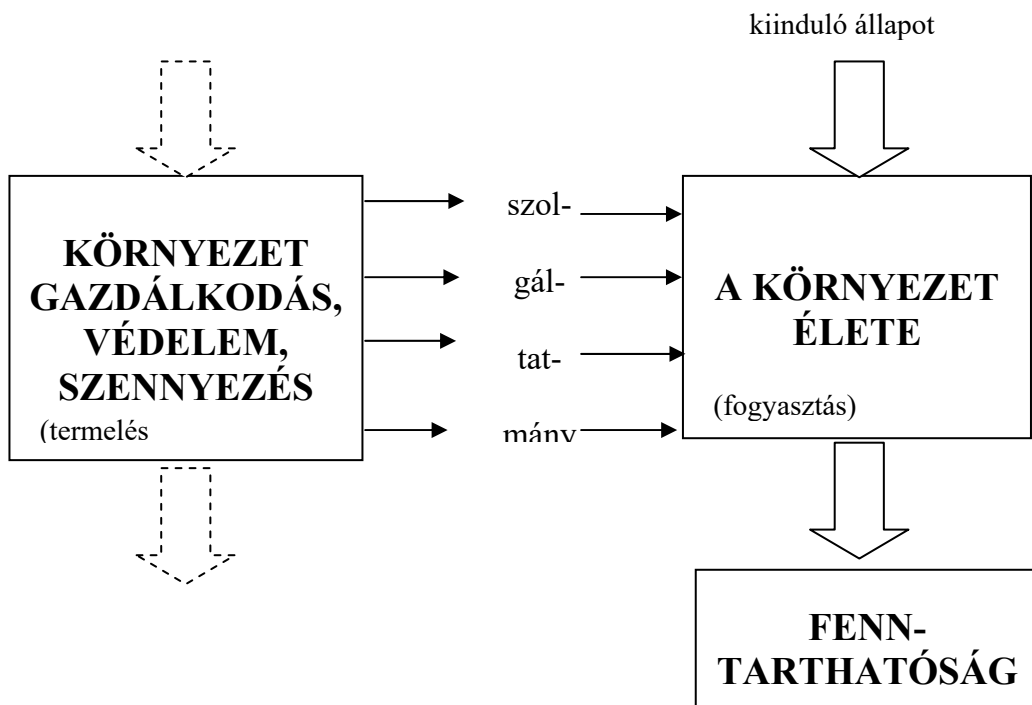
Egy pár szót szólok környezetünk pusztulásáról is. Környezetünk természeti és épített, továbbá szellemi környezetből áll. Lényeges kérdés az, hogy a környezetünk pusztulása mit

jelent. Az épített környezet is börtönt alkot, tehát ott is nagyon nagy problémák vannak, én pedig nagyon nagy hangsúlyt helyezek a szellemi környezet pusztulására.

A környezetvédelem témakörében hangsúlyozom a *szellemi környezetünk* szerepét. Szellemi környezetünk állapotát az anyagi környezettel szemben fontosabbnak és elsődlegesnek tekintem. Véleményem szerint a szellemi környezetünket legalább annyira, vagy talán még jobban rombolják, mint amennyire az anyagi környezetet. Ha egy társadalomban sikerül a szellemi környezet állapotát jól tartani, abban az esetben a társadalom szellemi képessége megfelelő lesz. Az anyagi környezet fenntarthatósága elsődlegesen a szellemi környezetünk állapotától függ.

A környezetminőség szabályozása: a fenntarthatóság fenntarthatósága

Külön előadásban kellene foglalkozni a tág értelemben vett környezet állapotának, a fenntarthatóságnak a szabályozásával, a környezet kezelés, gazdálkodás, védelem, stb fogalmak értelmezésével, ezek hatásának vázlatát a 6. ábrán látható.



Akörnyezet minőségének, a fenntarthatóságnak a szabályozása
6. ábra

A fenntarthatóság és az erkölcs

És most kapcsoljuk össze a fenntarthatóságot és az erkölcsöt. A fenntarthatósághoz anyagi környezetvédelem kell, az anyagi környezetvédelemhez szellemi környezetvédelem kell és a

szellemi környezetvédelemhez kultúra és erkölcs kell. Vagyis hangsúlyozom, hogy *az erkölcs határozza meg a fenntarthatóságot!*

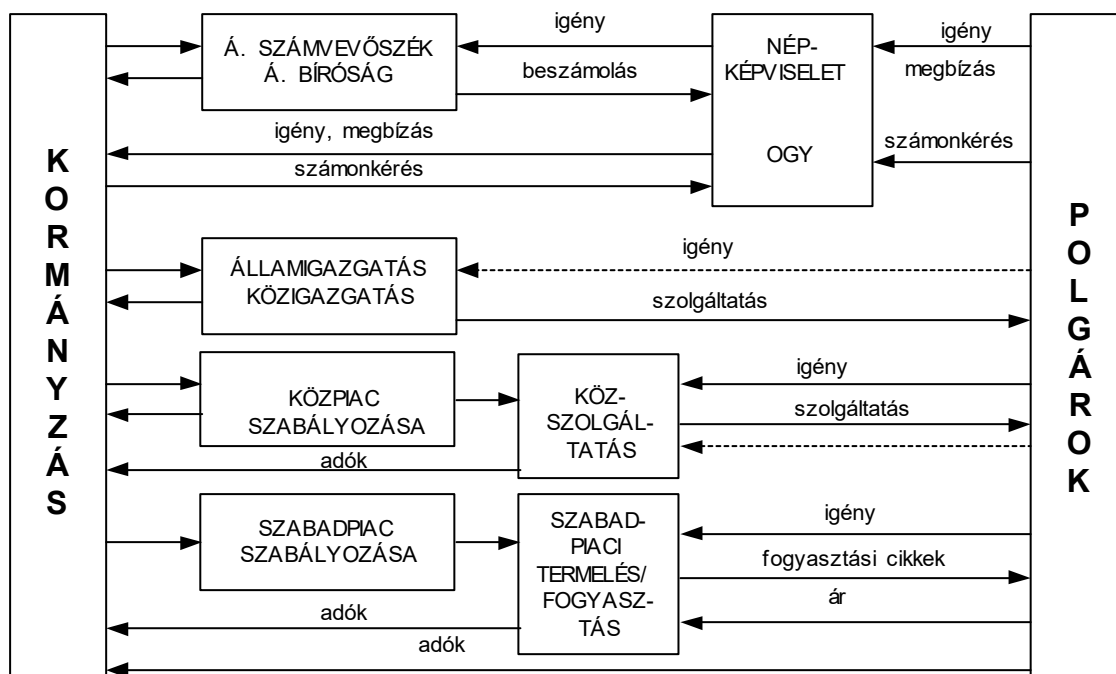
6. A népképviselő és a kormányzás minősége

Nincs tudomásunk arról, hogy a hagyományos piaci minőségügy keretein belül foglalkoztak-e a népképviselő, az államigazgatás és a kormányzás minőségének az értelmezésével.

Mi a népképviselő célja? Bevezetőül álljon itt Arisztotelész gondolata (Politika, Hetedik könyv, 1325a): „A derék törvényhozónak az a feladata, hogy megfigyelje, miként válhatnak a városállamok, a különféle természetű emberek és mindennemű közösség **a helyes élet és a nekik elérhető boldogság** részeseivé.”

A népképviselő és a kormányzás mint igénykielégítés

A népképviselő bonyolult kérdéskörével itt nem kívánunk foglalkozni, a 7. ábrán kísérletet teszünk a népképviselő, a kormányzás, az államigazgatás, a közszolgáltatás és a szabadpiac szabályozásának egy igénykielégítési hálózatban történő rendszerszerű bemutatására. Az ábráról leolvasható, hogy az *állampolgárok életminőségét* és a társadalom *társadalmi minőségét* a népképviselő (országgyűlés) a kormányzás által az államigazgatáson, a közszolgáltatás-szabályozáson és a szabadpiaci szabályozáson keresztül szabályozza. A népképviselő a *piaci minőséget* a szabadpiaci szabályozással szabályozza.



A népképviselő és kormányzás mint igénykielégítési hálózat
7. ábra

A népképviselő minősége

A fenntarthatósághoz csak közvetetten kapcsolódó fontos gondolatot, a minőségügy egy fontos kérdését, a *népképviselő minőségügyét* szeretném még röviden fölvezetni.

A polgárok megválasztják a népképviselőt, az Országgyűlést. Az Országgyűlés kormányzásra felhatalmazza a kormányt és a kormányzás egyrészt irányítja az államigazgatást és a közigazgatást, másrészt szabályozza a közpiacot, és a szabad piac szabályozását is valamilyen módon megvalósítja. Többé-kevésbé ezekből következik az, hogy nekünk polgároknak, a közszolgáltatás és a szabadpiaci termelés-fogyasztás alapján, meg az államigazgatás alapján milyen lesz az életünk, milyen lesz a társadalmi életünk minősége és milyen lesz az életminőségünk. Az ábráról leolvasható, hogy az *állampolgárok életminőségét* és a társadalom *társadalmi minőségét* a népképviselő (országgyűlés) a kormányzás által az államigazgatáson, a közszolgáltatás-szabályozáson és a szabadpiaci szabályozáson keresztül szabályozza. A népképviselő a *piaci minőséget* a szabadpiaci szabályozással szabályozza.

A fenti 7. ábrában hiányolom - de úgy látom, hogy a kormányzásban sem alakult ki kellően még - a *társadalmi szervezetek szerepe*. Úgy érzem, hogy ezt valahol, vagy országgyűlési, vagy kormányzati szinten, egyértelműbben kellene szabályozni. Jó lenne, ha a népképviselő ezt tenné, és ekkor, az előző gondolatok zárásaként, azt lehetne mondani, hogy az államigazgatás és a közigazgatás minőségének a következménye a társadalmi minőség. A szervezeti tevékenységek minősége a piaci minőséget adja, az egyén életének minősége – ebben egy kicsit bonyolultan, áttételesen jelentkezik -, adja az életminőséget. Az emberiség környezetének minőségét pedig valahol távan, az egész következményeként kapjuk meg. Persze ezt a gondolatot még tovább kellene tisztázni.

Összefoglalva a fentiek:

- az államigazgatás/közigazgatás eredménye
a társadalmi minőség (Social Quality)
- a szervezeti tevékenységek eredménye
a piaci minőség (Quality)
- az egyén életének eredménye
az életminőség (Quality of Life)
- az emberiség környezete kezelésének eredménye
a környezetminőség (Quality of Environment).

FELHASZNÁLT IRODALOM

- [1] Veress Gábor (szerk.): A minőségügy alapjai
Műszaki Könyvkiadó, Budapest, 1999.
- [2] Kovács Károly, Veress Gábor: Minőségelmélet
Miskolci Egyetem, Kézirat, Miskolc, 2000.
- [3] Veress Gábor, Birher Nándor, Nyilas Mihály: A minőségbiztosítás filozófiája
JEL Kiadó, Budapest, 2005.
- [4] Schütz Antal: A bölcelet elemei (Negyedik kiadás)
Szent István Társulat, Budapest, 1948.
- [5] Alford, Helen J., Naughton, Michael J.: Menedzsment, ha számít a hit
Kairosz Kiadó, Budapest, 2004.
- [6] Pataki György, Radácsi László: Alternatív gazdálkodás
Új Paradigma Kiadó, Szentendre, 2000.
- [7] Dahlgaard, Su Mi Park, Dahlgaard, Jens, J., Edgeman, Rick L.: Core value deployment:
The need for a new renaissance
TQM, 9 (4-5), S45-S50 (1998).
- [8] Győri Gábor: Hit és életminőség
Tál és Kendő, 14 (3-4), 12-14 (2003).
- [9] The European Journal of Social Quality (1999-től)
- [10] Beck, W.A., Maesen, L.J.G., van der, Walker, A.C. (eds): Social Quality of Europe,
Kluwer, Law, International, Hague, London, Boston, 1997.