3.1 3.3 Három „U” a minőségügyi szakemberek részére

Tárgyszavak: minőségügyi szakember; minőségbiztosítás; közönségkapcsolat.

Számos minőségügyi szakember kerül olyan helyzetbe, hogy vitapartnere kifejti rosszallását mindennel kapcsolatban, aminek fogalommeghatározásában, leírásában, nevében a „minőség” szó szerepel. Nem lenne új felfedezés azt feltételezni, hogy az ilyen magatartás mozgatója valamilyen kellemetlen múltbeli tapasztalat az említett fogalommal kapcsolatban. A minőségügyi szakemberek számára az ilyen megjegyzés, ill. megfigyelés azért különösen bántó, mert ők éppen ezzel ellentétes felfogást vallanak, miközben az oda-vissza meggyőzés háborújának mindkét oldalról vannak nyomós érvei.

Hasonló probléma megoldásának kulcsa lehet teljesen eltérő felfogás elterjesztése, kezdve már a szakma és a beosztás elnevezésének megváltoztatásával. Ugyanazt az információt „újra lehet csomagolni”, új céllal lehet megjelölni.

Nem szükséges, hogy a minőségügyi szakemberek „teljes fegyverzetben” harcoljanak az általuk képviselt jóért és igazságért, *ha megkopott, lejáratódott egy fogalom, a felfogást megújítva, „másképp csomagolva” el lehet terjeszteni.*

Mindebben az a nehézség, hogy amikor minőséghibáról van szó, ennek kimondása irritálhatja azokat, akiknek ez kellemetlen, ugyanakkor nagyon nehéz új felfogást elfogadtatni. A fontos, minőségre vonatkozó közlendőket úgy kell előadni, hogy a kimondott tényeket az olyan személyek is elfogadják, akiket a hagyományos közvetítésben közölt információ sokszor csak traumaként ért.

Az új „három U” (angol szóhasználat szerint „három R”: reuse – újrahasznosít, újrahasznál, repurpose – új céllal jelöl meg, repackage – újracsomagol) azt jelenti, hogy ugyanazt az információt más módon köz-

vetítve, új eredményekkel alátámasztva, gyökeresen más felfogásban kell a minőség kultúráját bemutatni, ami lehetőséget teremt arra, hogy a minőségszakember megfelelő elfogadottságot érjen el, hogy a minőséggel kapcsolatos információkat még a korábban e kérdések hallatán traumába esett vezetők is nyitottan fogadják.

Miképp lehet alkalmazni a „három U”-t?

Azzal kapcsolatban, hogy miként lehet megfelelően bevezetni a „három U” alkalmazását a minőségügyben, érdemes megfontolni a következő lehetőségeket:

– gondosan figyelni a szóhasználatot,
– „pénzt csinálni”,
– „nevet” változtatni.

A szóhasználat gondos figyeléséhez tartozik az is, hogy a minőséggel kapcsolatos információt pozitív jelentéstartalmú szavakkal, kedvező színben tüntessük fel. Az ilyen kérdéseket nem „probléma”, „megoldatlan ügy” szavakkal kell felvezetni, hanem kezdeményezés, lehetőség megnyílása, megelőzést célzó tevékenység gyanánt kell bemutatni. Nem költséget és selejtet csökkentő, hulladékot megszüntető kezdeményezést kell hirdetni, hanem a termelékenységet növelő, az időbeni teljesítményt jobbító, nyereséget visszahozó, ill. növelő programot.

„Pénzt csinálni” a minőségügyi vonalon a mérlegfőösszeg „megszólításával” lehet, hiszen ha nem pusztán az elégedetlen vevők igényeinek teljesítése a cél, hanem az elégedettek további várakozásainak kielégítése, akkor – meglepetésre – jelentősen növekedhet a vállalat nyeresége. Ha a vevők nagy tömegét jelentő „elégedettek” táborát kell elbűvölni, hamar kiderül, hogy az öröm és a nagyobb nyereség között szoros összefüggés van.

„Nevet változtatni” átvitt értelemben sokféleképpen lehet, az a fontos, hogy a megnevezés elfogadható tartalmat közvetítsen a környezet és a vezetés felé. Érdemes a munkatársakkal közösen megkeresni a csoport számára megfelelő új szerepet (és nevet), az a lényeg, hogy a korábbinál előnyösebb, a lényeget jobban kifejező titulust sikerüljön találni.

Az USA Minőségtársasága, az ASQ a „minőségügyi igazgató” elnevezésben is változást vezetett be: „minőségigazgató/szervezeti kiválóság irányító” szerepel az új bizonyítványokon.

Ezen a területen is fontos az, hogy a minőségügyi szakemberek „újracsomagolják” magukat, beosztásuk többet jelentsen mint a specifikáci-

ók, szabványok és szabályzatok teljesítésének kikényszerítői. Sok példából lehet válogatni:

- folyamatos jobbítás specialista,
- vevői elégedettség előmozdító,
- minőségirányítási rendszerszervező,
- stratégiai kiválóság bajnok.

Összeállította: Cserhalmi Ferenc

Kulisek, D. G.: Three R's for quality professionals. = Quality Progress, 39. k. 7. sz. 2006. p. 75–76.

Frank, H.: Quality attitudes. = Quality Progress, 38. k. 12. sz. 2005. p. 81.