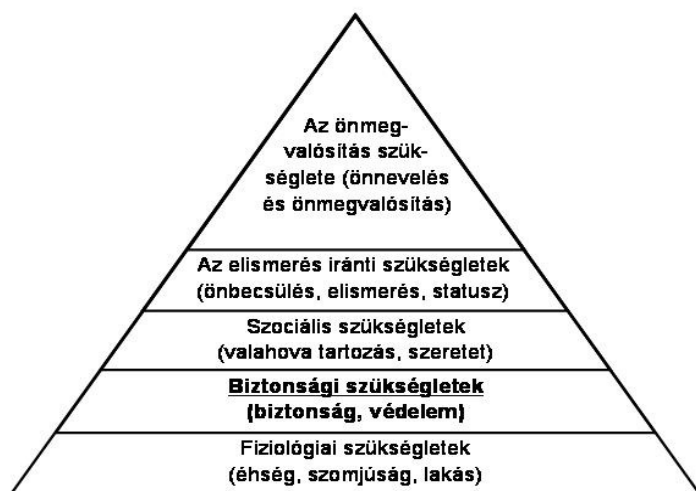


A MINŐSÉGÜGYI IGÉNYKIELEGÍTÉSI FOLYAMAT ÉRTELMEZÉSE A HATÁRŐRSÉGNÉL

A minőség igénye

A szakértők különböző időpontokra teszik a minőség iránti igény megjelenését. A legtávolabbi lehetséges időpont az ember fejlődésének kezdete, amivel mi is egyetértünk. Az indok nagyon egyszerű: ha az ember fenn akart maradni abban a környezetben, amely az élet környezete, akkor a faj és létfenntartáshoz szüksége volt a legjobb minőségű eszközökre és a legjobb használati technológiára, valamint folyamatosan javítania kellett azokat. Az eszközeinek minősége számára a határ védelmét és a legfejlettebb jelzőrendszer az életben maradást szavatolta.

A mai kor emberének is szembe kell néznie nagyon sok támadással, és nagy szüksége van a biztonságra ahhoz, hogy a többi szükségletét is ki tudja elégíteni, igényeit teljesíteni tudja. A biztonság érzésének igénye tehát az emberiség megjelenésével és tudatos tevékenységével egyidős. A biztonság igényével az ember mindig valamilyen konkrét veszély megjelenésekor szembesül. A biztonság a legalapvetőbb társadalmi és emberi szükségletek (igények, elvárások) közé tartozik. A biztonság, mint szükséglet igényének tudományos megfogalmazásával először Abraham Maslow amerikai pszichológus öt lépcsős piramis elméletében (lásd. 1. ábra) találkozhatunk¹⁴².



0. ábra Maslow szükséglethierarchiája

¹⁴² Philip Kotler: Marketing menedzsment. KJK-Kerszöv Jogi és Üzleti Kiadó Kft. Budapest, 2002.

A határvédelem – biztonság – iránti igény

A Maslow szükséglethierarchiájában a különböző szükségletek (igények) egymásra épülnek. Magasabb szintet elérni az alsó szintek kielégítése nélkül valójában nem lehetséges. A szükségletek (igények) nagy többségének kielégítése különböző eszközök hiányában nem valósítható meg.

A Határőrség legfontosabb feladata az állampolgárok részére a határőrizet és -biztonság megteremtése. A határőrség minőségbiztosítása azon folyamatok minőségének biztosítására vonatkozik, amelyek a határőrizet és -biztonság elérésére szolgál. A határőrizet minőségbiztosításra is vonatkozik a történelmi háttér, vagyis az őskortól való eredeztetés. A fejlettebb határ-jelzőrendszerrel rendelkező embercsoportnak nagyobb esélye volt a túlélésre és a szükségleteinek kielégítésére.

Igénykielégítési folyamat

Az igénykielégítési folyamat lényege, a termelő, azaz a gyártó/szolgáltató által végzett termelési folyamat, amelynek eredményeként a termék (áru/szolgáltatás), a fogyasztóhoz kerül, aki a fogyasztási folyamat során használja, elhasználja, felhasználja a terméket (2. ábra)¹⁴³.

Az igénykielégítési folyamat a szolgáltatás (service) esetében is három összetevőből áll:

- a termelés a szolgáltatás nyújtása (adása),
- a termék a szolgáltatás (szolgáltatmány)
- és a fogyasztás a szolgáltatás igénybevétele.



0. ábra Az igénykielégítési folyamat

A határőrzés – biztonság – mint igénykielégítési folyamat

Megismerve az igénykielégítési folyamat összetevőit megállapíthatjuk, hogy a Határőrség vonatkozásában a termelési folyamat maga a szolgáltatás nyújtása a korábban már megfogalmazott, kellően motivált, szakmailag magas szintű ismeretekkel rendelkező személyi állomány által. A fogyasztási folyamat pedig az állampolgárok által tapasztalt, és egyben elvárt gyors, szakszerű ügyintézés.

További sajátossága még a Határőrség által nyújtott szolgáltatásra jellemző igénykielégítési folyamatnak, hogy a szolgáltatási (termelési) rendszer és a fogyasztási rendszer általában egy rendszert alkot és e közös rendszerben egyidejűleg játszódik le a szolgáltatás és a fogyasztás.

¹⁴³ Veress Gábor: A minőségügy alapjai. Műszaki Könyvkiadó. Magyar Minőség Társaság. Budapest, 1999.

Az igénykielégítési folyamat minőségét az érdekeltek, így a fogyasztó, a termelő (szolgáltató) és a társadalom érdekeltjei igényei alapján kell értelmezni. Az igénykielégítési folyamat minősége az érdekeltek, így a fogyasztó, a szolgáltatást nyújtó, valamint a társadalom együttes értékítélete az igénykielégítési folyamatra, amely az igényeik kielégítése során átadott érték. (3. ábra)¹⁴⁴.



0. ábra a Határőrség alaptevékenységét bemutató igénykielégítési folyamat

A Határőrség alaptevékenységét bemutató igénykielégítési folyamat részletezve a teljesség igénye nélkül:

Határőrségi alaptevékenység végzés (Alkotmány, egyéb jogszabályok alapján):

- Államhatár őrzése
- Államhatár rendjének fenntartása, mely érvényesülése érdekében:
 - Jogellenes határátlépés megakadályozása;
 - Államhatáron áthaladó személy- és járóforgalom ellenőrzés;
 - Határátkelőhelyek rendjének biztosítása;
 - Idegenrendészeti tevékenység;
 - Menekültügyi hatósági feladatok ellátása;
 - Nemzetközi szerződésekben meghatározottak végrehajtása;
 - Egyes szabálysértési ügyekben gyakorolja a számára jogszabályban meghatározott jogköröket;
 - Elvégzi a hatáskörbe utalt nyomozási cselekményeket
 - Bűnüldözési, bűnmegelőzési tevékenység végzése stb.

Élet a határőrizet által biztosított biztonságos környezetben (fogyasztói igénykielégítés):

- határátlépés;
- külföldi tartózkodás biztosítás;
- közbiztonság érzet növekedés;
- gyors, szakszerű idegenrendészeti ügyintézés stb.

¹⁴⁴ Barnai János: A minősékszabályozás jövőbeni fejlesztésének hatása a Határőrség alapfeladataira. Diplomamunka. ZMNE Budapest, 2005.

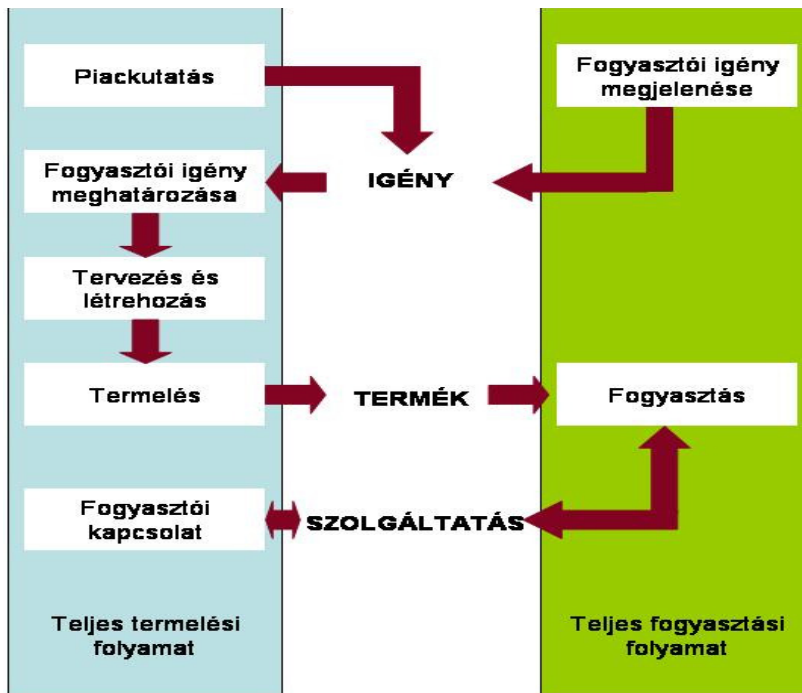
Az igénykielégítési folyamat lényegét tovább bontva meghatározhatók annak részfolyamatai és főbb szakaszai is (4. ábra). A teljes igénykielégítési folyamat a teljes termelési folyamatból és a teljes fogyasztási folyamatból áll.

Teljes igénykielégítési folyamat

A teljes igénykielégítési folyamat főbb szakaszai általános esetben:

- a fogyasztói szükségletek alapján a fogyasztói igények (elvárások) megjelenése;
- a fogyasztói igények feltárásának piacutatása;
- a fogyasztói igények meghatározása (figyelembe véve a „látens” igényeket, amelyek rejtve maradnak, csak tudat alatt jelennek meg, de kielégítésre szorulnak.);
- a termék (tárgyasult és nem tárgyasult esetre is vonatkozik), a technológia, a termelőrendszer és a termelésellátó rendszer tervezése és létesítése;
- maga a termelési (gyártási/szolgáltatási) folyamat, a termelés¹⁴⁵, beleértve a termelésstervezést, a termelőrendszer fenntartását és a termelésellátó rendszer működtetését;
- maga a fogyasztás, a fogyasztási folyamat, beleértve a termék átvételét, a fogyasztáshoz szükséges ismeretek megszerzését, a termék esetleges karbantartását, fejlesztését és szükség esetén az elhasználódott termék értékesítését, átadását újrahasznosításra, stb.;
- teljes fogyasztási folyamatnak a termelő általi segítése, a fogyasztókapcsolat (vevőszolgálat), amely tartalmazhatja a termék utókezelését, esetleg újrahasznosítását is.

¹⁴⁵ A termelés szó a gyártást, szolgáltatást jelenti.



4. ábra A teljes igénykielégítés főbb szakaszai

A teljes igénykielégítési folyamat főbb szakaszai a határőrségi alapfeladatok szempontjából

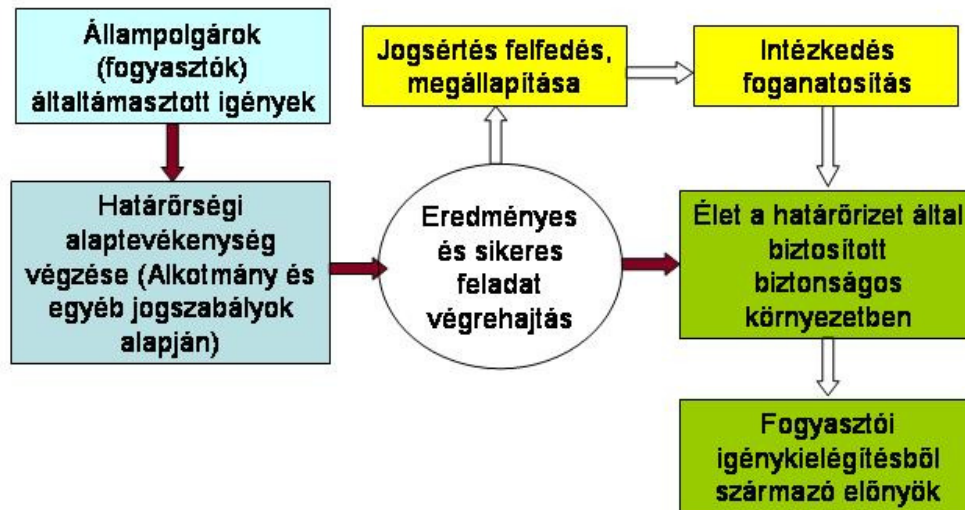
1. A rendvédelmi biztonságszükséglet alapján a fogyasztói igények (elvárások) megjelenése:
 - Nemzetközi szinten:
 - NATO és érdekeltségei;
 - EU;
 - Szomszédos, nem EU-s tagországok viszonylatában.
 - Országos (belső) szinten:
 - politikai;
 - gazdasági;
 - társadalmi viszonylatokban.
2. A fogyasztói igények feltárásának piackutatása jelenti a különböző szintű jogszabályok változásának a figyelését, valamint a nemzetközi, és országos biztonságpolitikai helyzet folyamatos értékelését, elemzését (illegális migráció, embercsempészet, egyéb, hatáskörbe utalt bűncselekmények alakulása stb.). A Határőrség a különböző szintű jogszabályokban (törvények, kormányrendeletek, BM rendeletek és utasítások) előírtak alapján végzi igen széleskörű tevékenységét.

Ezen előírások határozzák meg – ezáltal teremtenek törvényes hátteret – a Határőrséggel szemben támasztott igényeket.

3. A fogyasztói igények meghatározása a fenn említettek átültetése a Határőrség részére törvény által biztosított feltétel rendszerre. A Határőrség szolgálati tevékenységeivel kapcsolatban az alábbi igények kerültek megfogalmazásra:
 - Egy hármas követelménytámasztás került általánosságban előírva: biztonságosság, törvényesség, kultúráltság.
 - Államhatár őrzése, rendjének fenntartása.
 - Határforgalom számára megnyitott határátkelőhelyen személyek, járművek és szállítmányok ellenőrzése (vámellenőrzést kivéve), jogszerű átléptetésének zavartalan és zökkenőmentes biztosítása.
 - Az államhatár jogellenes átlépésének megakadályozása.
 - Hatáskörébe tartozó más jogsértő cselekményeknek a megelőzése, felderítése, megszakítása.
4. A Határőrség alapfeladatainak maradéktalan végrehajtására alkalmas szolgáltatási folyamatok tervezése és létrehozása egy folyamatos együttműködést jelent más, nemzetközi és hazai rendvédelmi szervekkel. Ennek eredményei a különböző együttműködési megállapodások, akciótervek, végrehajtási utasítások elkészítése, az előre nem látott katasztrófa helyzetek, különböző bűncselekmények megjelenésének, elterjedésének megakadályozására.
5. A termelés – a szolgáltatás folyamata –, amely során a különböző fogyasztói igények kiszolgálásra kerülnek, azaz az esetenként nehezen megfogalmazható rendvédelmi biztonságszükséglet (-igény) kielégítésre kerül. Ezáltal nő a társadalom (fogyasztók) közbiztonság érzete.
6. A teljes fogyasztási folyamatnak a szolgáltató általi segítése, a fogyasztói kapcsolat, amely során a fogyasztó a visszajelzéseivel segíti a szolgáltató feladatának minél magasabb szintű ellátását.

Látható, hogy egy igen széleskörű igénytámasztást kell kielégíteni. Ezen igénykielégítésre hivatott szerv tehát a Határőrség, aki mint költségvetési szerv a szolgáltatás elvégzéséhez szükséges anyagi fedezetet a társadalom által fizetett adók, járulékok egy meghatározott részéből (költségvetés általi finanszírozás) finanszírozza, tehát az állam fizet a szolgáltatásért. A tevékenység jogszabályok által kellően szabályozott, véleményünk szerint közpiaci feltételek mellett zajlik. Csereértékről e sajátos szolgáltatás esetében nehéz beszélni, de mindenképpen fontos jellemzője a szolgáltatás minőségének a társadalmi elismertség, melynek következménye is lehet a következő költségvetési évben kapott nagyobb költségvetési támogatás, amely a tevékenység színvonalának emelkedését eredményezheti¹⁴⁶.

¹⁴⁶ Barnai János: i. m.



5. ábra A határőrség alaptevékenységeit bemutató teljes igénykielégítési folyamat

A Határőrség alaptevékenységét bemutató teljes igénykielégítési folyamat egyes blokkjainak részletezése:

Állampolgárok (fogyasztók) által támasztott igények:

- határátlépés (gyors, kultúrált, törvényes);
- idegenrendészeti ügyintézés (állampolgár barát);
- közbiztonság növekedés;
- bűnmegelőzés stb.

Intézkedés foganatosítás:

- visszairányítás,
- feltartóztatás, előállítás,
- elfogás,
- helyszíni bírságotolás,
- jövedéki visszaélés megszüntetés,
- feljelentés (szabálysértési),
- büntetőeljárás kezdeményezés.

Fogyasztói igény-kielégítésből származó előnyök:

- zökkenőmentes határátlépés;
- külföldi tartózkodás (nyaralás, nemzetközi tárgyalás stb.);
- nemzetközi szerződéskötés (állami, vállalati);
- közbiztonság növekedés;
- gyors, szakszerű idegenrendészeti ügyintézés;
- állami költségvetési adóbevétel növekedés;
- illegális migráció-, áru- és embercsempészet csökkenés.

A Határórség alaptevékenységeinek, mint szolgáltatásoknak a végső fogyasztója maga az állampolgár a maga kialakult értékrendjével és egyéni igényeivel. A legfőbb célja a Határórség jelenlegi vezetésének az, hogy a törvény általi elvárásokat betartva kielégítse a végfogyasztók egyéni igényeit, értéket közvetítsen, erősítve az elégedettség érzetét, ami már egy mérhető kategória. E konkrét cél elérése érdekében az alábbi területeken kíván a Határórség fejlődni, növelve ezzel a szolgáltatás színvonalának erősítését:

- Korszerű vezetővel szembeni elvárások növelése, a beosztott állománnyal való foglalkozás erősítése.
- Az eredményesebb munkavégzést elősegítő, az elkötelezettséget erősítő, reális ösztönző rendszer kialakítása.
- Képzési igényekhez igazodó programok kidolgozása.
- Pszichológiai szakterületi feladatok erősítése a kívánt cél elérése érdekében.

Látható, hogy a Határórség vezetése részéről megvan az igény és a szándék a folyamatos fejlesztés, a tökéletesítés iránt, amely elengedhetetlen követelménye egy minőségileg jobb munkavégzésnek. Meggyőződésünk, hogy a Határórség rövid időn belül teljesíteni tudja ezen, önmagával szemben támasztott követelményeket és ezáltal egy kellőképpen motivált, még összetartóbb személyi állomány teljesíthet szolgáltatást az ország különböző területein, javítva ezzel az általa nyújtott szolgáltatás színvonalát, minőségét.

Folytatva az igénykielégítési folyamat összetevőit megállapíthatjuk, hogy a termelési folyamat maga a szolgáltatás nyújtása a korábban már megfogalmazott, kellően motivált, szakmailag magas szintű ismeretekkel rendelkező személyi állomány által. A fogyasztási folyamat pedig az állampolgárok által tapasztalt, és egyben elvárt gyors, szakszerű ügyintézés.

A határórség – biztonság – mint az igénykielégítés közege és környezete

Az igénykielégítési folyamat közegét az a társadalmi, gazdasági, és jogi közeg határozza meg, amelyben az igénykielégítési folyamat lezajlik. Feltételezzük azt, hogy a termelő és a fogyasztó kapcsolata demokráciában (jogállamban) és piacgazdaságban zajlik.

A társadalmi közeg nagymértékben befolyásolja az igénykielégítési folyamatot, hiszen a sikerességét a demokrácia, a piacgazdaság egységes működése határozza meg. Fontos az adott ország államigazgatási, közigazgatási és polgári intézményrendszere. Ezek a rendszerek: a jogalkotás, a jogalkalmazás, a gazdaság intézményrendszere, az adórendszer, a vámrendszer, az érdekvédelmi szervezetek, a társadalmi szervezetek, valamint –de nem utolsósorban– a minőségügy intézményrendszere. Jól példázhatja ezt a Magyar Minőség Társaság Hon- és Rendvédelmi Szakbizottsága, hiszen a szakbizottságban az ország különböző területéről a minőségügy iránt elkötelezett és annak érdekeit szem előtt tartó (hivatásos és civil) személyek vesznek részt, amelyek mindegyike valamilyen módon kapcsolódik a védelmi biztonsághoz.

A gazdasági közeg az igénykielégítési folyamatra vonatkozó minőségügyi értelmezésében piacgazdaságot, azaz a gazdasági verseny szabadságát, illetve szociális piacgazdaságot feltételez. A kormányzat különböző támogató (serkentő), és korlátozó jogszabályokkal szabályozza a termelést (gazdasági tevékenységet). A támogatási lehetőségek egy része a beruházás-ösztönzési pályázatok, amelyek többek között a

vállalkozások minőségirányítási rendszerének kiépítését és tanúsíttatását jelentős mértékben segítik.

Az állami jogi közeg, a jogszabályok annyiban különböznek az említett szabályozóktól, hogy egyrészt nem mindenki jogosult ilyen normarendszer kibocsátására, másrészt a végrehajtása az állam által kikényszeríthető. A jog a társadalom önszabályozó eszköze, mivel az emberi, társadalmi magatartásokat szabályozza. A jogrendszer egy adott állam jogszabályainak összességét jelenti. A jogrendszer jogágakra tagozódik, amely struktúrában, ha nevesítve nem is, de megtalálhatók a minőséggel (és a megfeleléssel), amely nem azonos a minőséggel) kapcsolatos jogszabályok, (a fogyasztók védelmét meghatározó jogi előírások, a termékfelelősség, stb.).

Az igénykielégítési folyamat környezetét alapvetően az infrastruktúra, a társadalmi közösség és a természeti környezet alkotják. A környezet a katonai biztonságszükséglet kielégítési folyamatát is erősen befolyásolja, nem lényegtelen milyen az emberi, társadalmi környezet és a terület ellátottsága, amelyet fel tud használni a szolgáltatás nyújtása során. A környezet érzékelhetőségének legbefolyásolóbb tényezője a média különböző megnyilvánulásai (újság, televízió, rádió, Internet, stb.). Ezek formálják a közvéleményt a végfogyasztók véleményét a katonai biztonságra, mint szolgáltatásra vonatkozóan (milyen feszült a politikai helyzet a világban vagy a szűkebb régióban, van-e terror veszély, stb.).

Az igénykielégítési lánc értelmezése a Határőrség alapfeladataira

Az egyre fejlettebb, összetettebb szolgáltatások miatt a „végtermékek” előállításában igen hosszú „beszállítói” – az adott szolgáltatást különböző szintű szervezetek által meghatározott, előírt – láncon keresztül valósul meg. Az adott szolgáltatás megteremtésében, annak működtetésében nagyon sok szervezet, intézmény úgy vesz részt, hogy az egyik a másiknak felelős szerve, esetleg a hierarchia azonos szintjén álló és azonos cél eléréseért tevékenykedő partnere. Az igénykielégítési (ellátási) lánc tehát a szolgáltatásbeépítés folyamatában résztvevő szervezetek láncolata.

Az igénykielégítési láncban kitüntetett szerepe van az adott szolgáltatásra vonatkozó végfogyasztónak, aki az adott szolgáltatást már nem alakítja át, nem építi be, nem ír elő további követelményeket, hanem használja, igénybe veszi szükségleteinek kielégítésére. Az igénykielégítési lánc működésének alapvető feltétele a végfogyasztó léte. Ha ugyanis nincs végfogyasztó, akkor az igénykielégítési folyamatnak sincs létjogosultsága.

Egy adott szervezet, jelen esetben a Határőrség, az igénykielégítési láncban az adott szolgáltatást előíró, a követelményeket meghatározó, illetve a költségvetési igényeket biztosító szervezetek, intézmények, valamint az általa nyújtott szolgáltatást igénybe vevő végfogyasztók között helyezkedik el. Éppen ezért, ha elemezni szeretnénk egy intézmény igénykielégítési tevékenységét, mindenképpen indokolt meghatározni valamennyi „beszállítói/ellátási” láncot, melyektől függ az adott szolgáltatást nyújtó szervezet, és meg kell határozni azon fogyasztókat, különösen a végfogyasztókat, akiknek a megelégedettségétől függ az adott szervezet sikeres működése.

Összefoglalva címszavakban az igénykielégítési folyamat, illetve lánc összetevőit, az alábbi következtetéseket tehetjük, melyek segítségével próbáltuk meg összeállítani a Határőrség által végzett alaptevékenységeket bemutató igény-kielégítési láncot:

Intézmény: Határőrség

Termék, szolgáltatás: Határőrség alaptevékenységei

Termelés: Jogszabályok által előírt alaptevékenységek adása, elvégzése.

Fogyasztás: Fogyasztók értékrendjéből fakadó elvárások kielégítése az alaptevékenységek igénybevétele által.

Piac: A szolgáltatás sajátosságából fakadóan közpiac, hiszen a szolgáltatás nyújtását illetően egyetlen piaci szereplő – Határőrség – ismert és adott.

Csereérték: Állampolgárok általi elismertségből, megelégedettségéből, illetve a nemzetközi megítélésből is fakadó nagyobb költségvetési támogatás, valamint EU-s támogatások.

Igénykielégítési folyamat: 3. számú ábra

Teljes igénykielégítési folyamat: A termelés, fogyasztás és piac sajátos viszonyából kialakult kapcsolatot bemutató 5. számú ábra

Igénykielégítési lánc: Ábrázolásra került összetevők sajátos kapcsolódását bemutató láncolat 6. számú ábra.

Érdekeltek, érdekelték igényei: Ezen összefüggést mutatja az alábbi táblázat.

<i>Főbb érdekelték</i>	<i>Igények</i>
<i>Állam</i>	<i>Pozitív nemzetközi megítélés. Eredményességből fakadó költségvetési megtakarítás növelése. Közbiztonság erősödése, állampolgári megelégedettség növelése.</i>
<i>Határőrség</i>	<i>Nagyobb költségvetési támogatás. Pozitív nemzetközi és hazai megítélés. Eredményesség növelése.</i>
<i>Alkalmazottak</i>	<i>Anyagi, erkölcsi elismerés. Létebiztonság növelése, kiszámítható jövőkép.</i>
<i>Állampolgár</i>	<i>Határátlépés, külföldi tartózkodás. Közbiztonság erősödése stb.</i>

6. ábra A határőrség igénykielégítési lánc



A határőrzés – biztonság – mint az igénykielégítés érdekeltjei

Az igénykielégítési folyamat érdekeltjei három csoportra oszthatók, úgymint termelői (estünkben szolgáltatói), fogyasztói és társadalmi érdekelték.

Az igénykielégítési folyamat szolgáltatói érdekeltjei a szolgáltatásnyújtók:

- a legfőbb tulajdonos (estünkben az állam),
- a vezetés (a határőrség különböző szintű vezetői),
- az alkalmazottak (a feladatok végrehajtói, a határőrök, akiknek az érdekeltisége minden esetben számottevő lehet),
- a szolgáltatók érdekszövetségei (határőrség, honvédelem, stb.),
- a termelőket irányító hatóság (minisztériumok),
- a beszállítók és alvállalkozók.

A fogyasztói érdekelték közé tartozik általánosságban a végfogyasztó, valamint a fogyasztóvédelmi szervezetek, amennyiben értelmezhetők és figyelembe vehetők. A határőrzés biztonsága esetében a végfogyasztó az állampolgár, illetve maga a társadalom. Természetesen a társadalmi érdekelték közé tartoznak:

- a kormányzatok,
- a regionális közösségek,
- a természet védelme szempontjából a környezetvédők,
- a sajátos társadalmi érdekeltéknek nevezhető minőségirányítási szervezetek:
 - a szabványosítással foglalkozó szervezetek,
 - a minőségügyi tanácsadók,

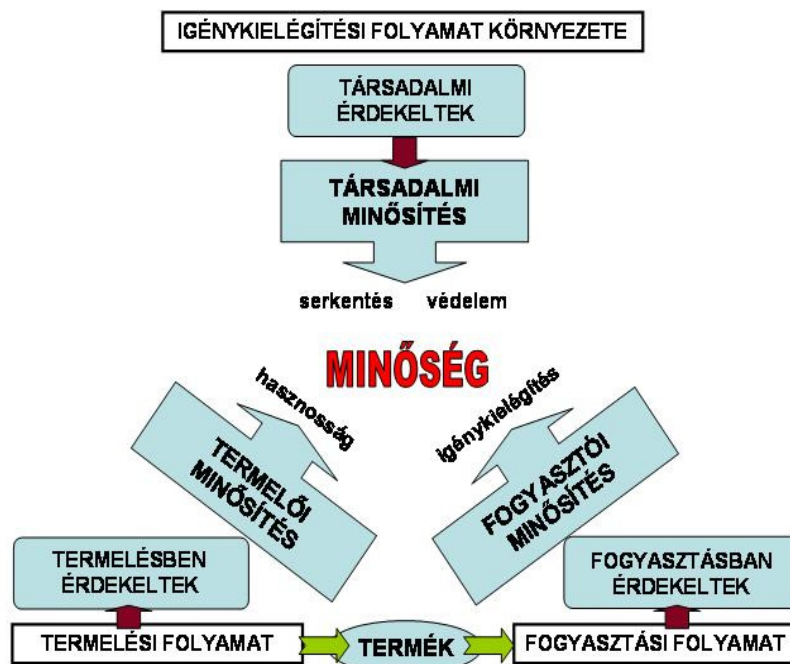
- a tanúsítók, és az
- akkreditálással foglalkozó szervezetek.

Az igénykielégítési folyamat érdekeltjeinek igényei jelentik az igénykielégítési folyamat fő mozgatórugóját, hiszen ezeknek az igényeknek, kell megjelenniük a határvédelem biztonságának szolgáltatásban, ahogyan az igénykielégítési folyamat minőségének fogalmában meg van határozva. A teljes igénykielégítési láncban belül felmerülő (rész)igények kielégítése a végfelhasználó igénykielégítésének szerves része.

A határvédelmi biztonság mint igénykielégítési folyamat minősége

Az igénykielégítési folyamat minőségének minőségügyi értelmezése a minőség érték szemléletű filozófiai értelmezésén alapul, amely szerint adott dolog – objektum – minősége a vizsgáló személy vizsgálati szempontjaiból következő lényeges tulajdonságainak meghatározott értékei alapján – adott értékrend szerint súlyozott – „értékítélet”. Az igénykielégítési folyamat minősége az érdekelt, így a fogyasztó, a termelő/szolgáltató és a társadalom együttes értékítélete az igénykielégítési folyamatra, azaz az igényeik kielégítése során átadott érték.

Az igénykielégítési folyamat minőségét tehát a fogyasztó, a termelő és a társadalom igényei alapján kell értelmezni. (7. ábra).



7. ábra az igénykielégítési folyamat minősítése

Az igénykielégítési folyamat minőségének fogyasztói értelmezése

A fogyasztási folyamat minőségét a fogyasztó szempontjából azok a funkciók határozzák meg, amelyek alkalmassá teszik a terméket (esetünkben a szolgáltatást) a fogyasztás során a fogyasztó által igényelt funkciók kielégítésére, azaz a fogyasztási folyamat megfelelő minőségére. Tehát az igénykielégítési folyamat fogyasztói minősítése rendkívül összetett fogalom, mert magában foglalja a termékkel és a fogyasztási folyamattal szemben a fogyasztónak nemcsak a megfogalmazott, kimondott igényeit, hanem a látens (meg-nem-fogalmazott) igényeit is. Ha esetünkben jól teljesítjük a határvédelmi biztonságszükséglet kielégítését, akkor a végfogyasztónak fel sem tűnik, hogy szolgáltatásunkat igénybe vette, mivel a szolgáltatási igény csak veszélyeztetettség esetén merül fel markánsan a végfelhasználóban. Veszélyeztetettség hiányában az állampolgár közvetlenül nem érzi a szükségességét a szolgáltatás igénybevételének csak látens módon (tudat alatt – pl.: „Mi van akkor, ha megtámadja egy idegen hatalom az országot és az állampolgárokat rákényszeríti az akaratát vagy az államhatárt olyan személyek lépik át akik szervezetten vagy szervezetlenül zavarja vagy befolyásolja az állam polgárok létét és biztonságát?”). Az igénykielégítési folyamat minősége a szolgáltatás-ellátás hasznosságával jellemezhető, a végfelhasználó ne jusson eladdig a pontig, hogy a határvédelem –biztonság– iránti igénye (veszélyeztetettsége) megjelenjen. Amennyiben a veszélyeztetettség megjelenik az állampolgárban a Maslow szükséglethierarchiájának (piramisának) második szintjére esik vissza¹⁴⁷.

Az igénykielégítési folyamat minőségének termelői (szolgáltatói) értelmezése

Az igény kielégítési folyamat minőségét nemcsak a fogyasztó, hanem a termelő (esetünkben szolgáltató) szempontjából is értelmezni kell. Az igénykielégítési folyamat minőségének termelői értelmezése szintén a minőség értékszéméletű filozófiai értelmezésén alapul. A szolgáltatási folyamat és a szolgáltatás termelői minősége a határőrség (a szolgáltató) szempontjain alapul. Lényeges tulajdonságait a határőrség (a szolgáltató) érték ítélete határozza meg. A határőrség minden tagjában tudatosul, hogy a feladata ellátásával hozzájárul a biztonságszükséglet kielégítéséhez. Ha figyelembe vesszük az értékítéletet alkotók közvetlen környezetét is (család, ismeretségi kör), abban az esetben a biztonság iránti igény prioritása dominánssá válik.

Az igénykielégítési folyamat minőségének társadalmi értelmezése

Társadalmi szempontok alapján is kell az igénykielégítési folyamatot értékelni a fogyasztó és a termelő (szolgáltató) mellett (a minőség értékszéméletű filozófiája alapján).

Az igénykielégítési folyamat társadalmi minősége a társadalom szempontjain alapuló lényeges tulajdonságok meghatározott értéki alapján a társadalom értékítélete által determinált minősége. Tehát a határőrizeti – biztonsági – igénykielégítési folyamat társadalmi minősítése attól függ, hogy milyen mértékben megfelelő a társadalom számára, vagyis a folyamatok kellően megvalósítják-e a társadalmi elvárásokat.

¹⁴⁷ Philip Kotler: i. m.

A NATO, az Európai Unió és a fejlett országok, közöttük Magyarország minőségügyi szabályozási gyakorlatában dominánsabb szerepet kap a minőség társadalmi hatása és a hatásának értelmezése. A minőség társadalmi értelmezése alapján, a határőrizet (mint főfolyamat) ellátásán kívül magába kell, hogy foglalja a környezetvédelmet (pl.: a gyakorlatok utáni környezeti helyreállítás), a munkavédelmet, az élet- és egészségvédelmet az erkölcsvédelmet valamint a vagyon- és a tűzvédelmet is.

A minőség társadalmi értelmezése a védelem mellett a serkentést, a támogatást is tartalmazza.

A minőség minőségügyi értelmezése

A határőrizetre, mint szolgáltatási folyamatra érvényes a korszerű minőségügyi szemlélet, amelyben az igénykielégítési folyamat minősége három összetevőt foglal magába¹⁴⁸.

- a fogyasztási folyamat fogyasztói minőségét (a fogyasztói igénykielégítést),
- a termelési/szolgáltatási folyamat és a termék/szolgáltatás minőségét,
- az igénykielégítés társadalmi minőségét (kiemelten a serkentést és a védelmet).

A minőség megállapítása nagyon nehéz kérdés, így a három érdekelt fél érték ítéletétől függ, csak becsülni lehet. Különböző időszakokban (időpontokban) más és más eredményeket eredményezhet, nagyon nagy mértékben befolyásolja a környezet (világ-, európai-, hazai politikai helyzet). A minőség változásának megítélése szempontjából minden esetben meg kell határozni (az előzőek miatt) azokat a környezeti (perem) feltételeket, amelyek között a vizsgálatot végezzük. A becslést befolyásoló tényezője az is, hogy melyik (milyen) az a célcsoport, amelyik a kérdőíves (vagy más formájú) minősítést végzi (férfi, nő, média mennyire befolyásolja a véleményalkotásban, homogén-e a csoport) a határőrizetre, mint nyújtott szolgáltatásra vonatkozóan.

Összefoglalás

A határvédelem – biztonság – iránti igény már az emberiség történelmének kezdetén megjelent és napjainkban is nagy a fontossága. A határvédelmi biztonság a Maslow-féle szükségletpiramis biztonságszükségleti része. A különböző szükségleteket ki kell elégíteni annak elérése érdekében, hogy az emberek (állampolgárok) biztonságban érezzék magukat, és ezáltal elégedettek legyenek. Ezt a határvédelmi biztonságot szükségletet a Határőrség szolgáltatja, és ezt a szolgáltatást igénykielégítési folyamatként lehet értelmezni. A cikk a minőségügy általános igénykielégítési folyamatát a határőrség szemszögéből szemlélteti. Az igénykielégítési folyamat legfontosabb érdekeltjei alapján értelmezzük a határőrzés minőségét.

¹⁴⁸ Veress Gábor: i. m.