

SZEMLÉLETVÁLTÁS SZÜKSÉGESSÉGE A MAGÁNBIZTONSÁGI SEKTORBAN

1. Bevezető

Az alábbi tanulmányban a magánbiztonsági szektor XXI. századi szerepét, kilátásait, lehetőségeit, valamint a szakmához kapcsolódó, általam legfontosabbnak tartott teendőket fogom tárgyalni. Arra keresve a választ, hogy milyen változások vezethetnének a hazai magánbiztonsági szektor fellendüléséhez.

A kérdéskört nemzetközi szinten kezdtem el vizsgálni, elsősorban az érdekelt, hogy azokban az országokban ahol komolyabb hagyományai vannak a szakmának, milyen problémák merülnek fel és ezekre a problémákra a szereplők milyen válaszokkal próbálnak meg reagálni. Kutatásom során az USA-ra és az Egyesült Királyságra koncentráltam, amelynek során ez utóbbi kapott nagyobb hangsúlyt, mivel az ő esetükben egy rendkívül szigorúan szabályozott, egységes rendszerrel beszélhetünk, amit komoly, ágazat-specifikus felmérésekkel és elemzésekkel támogatnak.

Kutatásom kezdetén meglepetten tapasztaltam, hogy a fent nevezett országokban a szakma gyakorlatilag ugyanazokkal a problémákkal küzd, mint mi. Persze az ottani helyzet azért sokkal jobb (főleg pénzügyi okokból), ebből kifolyólag az ottani problémák mélységüket tekintve össze sem hasonlíthatóak az itteni állapotokkal.

2. A szektor válsága

Egy 2012-ben közzétett, Angliából származó felmérés alapján jól körvonalazhatóak az ottani viszonyok és a problémák. A felmérés elsősorban azt kutatta, hogy a megrendelők és a szolgáltatók, hogyan vélekednek a magánbiztonsági szakma helyzetéről. Nagyon érdekesnek és egyúttal hasznosnak találtam, hogy a felmérés foglalkozott a végrehajtó állomány szintjén dolgozóknak a véleményével és tapasztalataival is.³⁰⁹

2.1. A megrendelők menedzserei

A megrendelők vezetőinek egy jelentős része (mintegy 2/5-e) érezte azt, hogy az egyéb területeknél csekélyebb hangsúlyt és megbecsültséget kap a biztonság. Ennek megfelelően a többség csökkenést vár a biztonságra fordítható összegeket illetően a saját cégénél. A biztonsági szolgáltatók által nyújtott színvonalal jellemzően elégedettek voltak, azonban kritizálták a szolgáltatók menedzsmentjét és nagyon alulfejlettnek ítélték a szolgáltató cégek vezetési struktúráját. A saját állományban foglalkoztatott biztonsági szolgáltatóról úgy nyilatkoztak, hogy sokkal magasabb a szakmai színvonal a szolgáltató cégek által nyújtotthoz képest, azonban rendkívül magasak a költségvonatok is.

³⁰⁹ Martin Gill – Charlotte Howell – Ken Pease, Rob Mawby: The security sector in perspective. Perpetuity Research & Consultancy International Ltd. Leicester, 2012

Valószínűleg ennek tudható be az, hogy az Egyesült Királyságban a hazainál sokkal elterjedtebb a hibrid védelmi szervezet felállítása, amikor a kulcsfontosságú pontokat saját alkalmazottként foglalkoztatott állománnyal védik, míg a kevésbé fontos területek védelmére szolgáltató céget vesznek igénybe, a kedvezőbb költségek miatt.³¹⁰

2.2. A szolgáltató cégek menedzserei

A szolgáltatók menedzsereinek a kétharmada úgy érzi, hogy az alacsony árás miatt egyre inkább a költséghatékonyságra kell fókuszálniuk a szakmai kérdések helyett. Egy érdekesség az USA-ból: már 1990-ben úgy fogalmazott egy elemzés, hogy a cégvezetők egyre inkább brókernek érzik magukat, mint menedzszernek, mert munkájuk javarészt az óraszámokkal történő kereskedésről szól.³¹¹ Azt hiszem, nem nagyon kell magyarázni, hogy ez milyen komoly szakmai probléma.

Kivétel nélkül komoly problémának látják a szakmában, az egyéb ágazatokhoz viszonyítva extrém magas fluktuációt, bár érdekes módon a többség úgy nyilatkozott, hogy náluk nem olyan rossz a helyzet. A fluktuáció okaként 3 fő problémát említettek: az alacsony béreket, a rendkívül korlátozott előmeneteli lehetőséget, valamint a társadalmi megbecsültség hiányát.³¹²

2.3. A végrehajtó állomány

A végrehajtó állomány tagjai elsősorban a túlzott leterheltségre, a magas teljesítendő óraszámokra (a válaszadók fele dolgozik havi szinten 240 óra felett) és az alacsony társadalmi megbecsülésre panaszkodtak. 56% vélekedett úgy, hogy a kollégáinak a többsége szakmailag alkalmatlan, és közel fele a válaszadóknak mondta, hogy nem szakmai feladatokat is el kell látnia, mint például árufeltöltés. Ez a két adat egyrészt a szakmában dolgozók alacsony szakmai felkészültségét feltételezi, míg a második a megrendelők alacsony szakmai igényeit. Ezek sajnos, bár jól kiegészíthetik egymást, a szakmára és a szakmában dolgozókra nézve nem sok jóval kecsegtetnek a jövőt illetően. Ugyanakkor számomra kissé meglepő módon a többség úgy nyilatkozott, hogy azt valószínűsíti, hogy 3 év múlva is a szakmában fog dolgozni. Érdekes lenne tudni, hogy miért gondolják ezt. Nem látnak reális lehetőséget a váltásra, vagy esetleg érzelmileg kötődnek a munkájukhoz. Erre sajnos nem található válasz a felmérésben, pedig véleményem szerint fontos lenne tudni. Ugyanis amennyiben létezik egy olyan viszonylag széles réteg, amelyik a nehézségek ellenére is ragaszkodik a választott szakmájához (megkockáztatom hivatásához), akkor ez a réteg lehet az, amelyre komolyan lehet építeni a szakma megújításában.³¹³

³¹⁰ Martin Gill – Charlotte Howell – Ken Pease – Rob Mawby: i.m. 24-38. o.

³¹¹ Kevin Storm – Marcus Berzofsky – Bonnie Shook-Sa – Kelle Barrick – Crystal Daye – Nicole Horstmann – Susan Kinsey: The Private Security Industry: A Review of the Definitions. Available Data Sources, and Paths Moving Forward. RTI International Research Triangle Park. North Carolina, 2010. 2-4. o.

³¹² Martin Gill – Charlotte Howell – Ken Pease – Rob Mawby: i.m. 38-51. o.

³¹³ Martin Gill – Charlotte Howell – Ken Pease – Rob Mawby: i.m. 51-62. o.

2.4. Bob Forsyth meglátásai

Bob Forsyth, a MITIE Total Security-nek – az Egyesült Királyság magánbiztonsági piacának harmadik legnagyobb cége³¹⁴ – az ügyvezetője 2012-ben a blogjában azt írta, hogy a szektor válaszut előtt áll. Az egyik lehetséges út egy olyan ágazatot eredményez, amely alacsony jövedelmezőséggel küzd, ahol az emberek alulfizettek és a cégeknek az okozza a legnagyobb problémát, hogy egyáltalán komolyan vegyék őket. A másik lehetőség egy olyan biztonsági ipart vizionál, amely most mer és képes is meghozni néhány bátor döntést a jövője érdekében és ezáltal megteremti magának az esélyt arra, hogy egy olyan szolgáltatási szektorrá váljon, amit a szakmai felkészültség és az elégedett ügyfelek jellemeznek, és ahol lehet és érdemes karriert építeni.³¹⁵

Van néhány dolog, amit szorgalmaz ebben az írásában. Elengedhetetlennek tartja a szakmai szervezetek lehető legnagyobb mértékű együttműködését. Fontosnak érzi, a megfelelő terminológia használatát ahhoz, hogy a cégek megfelelően tudják pozicionálni saját magukat és szolgáltatásaikat és ezáltal megfelelően legyenek képesek értékesíteni azokat. Arról ír, hogy a szakmában dolgozóknak nem örökök, hanem biztonsági szakembereknek kell lenniük (és így is kellene nevezni őket), hiszen: „*mi nem őrizzük az embereket, a tulajdont és a vagyont, hanem biztosítjuk őket.*”³¹⁶ Szorgalmazza a modern technológia terjesztését, egyre mélyebb integrálását a szakmába és az állomány képzését, felkészítését a modern technológia használatára is.³¹⁷ Véleményem szerint ezek rendkívül fontos gondolatok, hiszen ezek kivezethetnek a jelenlegi, véleményem szerint zsákutcának tekinthető gyakorlatból. Ezeknek a gondolatoknak a kiteljesítéséből lehet létrehozni olyan komplex szolgáltatásokat, amik valódi hozzáadott értékkel bírnak.

2.5. A problémák összefoglalása

A fentiek alapján az Egyesült Királyság magánbiztonsági piacának a legfőbb problémái elég könnyen körvonalazhatóak és összefoglalhatóak:

- alacsony és folyamatosan romló szakmai színvonal,
- alacsony és folyamatosan romló jövedelmezőség,
- a megfelelő szakmai kompetenciákkal rendelkező szolgáltatók nem tudják magukat megfelelően pozicionálni és nem képesek elég hatékonyan értékesíteni a szolgáltatásaikat. Ezek következtében nem tudnak megfelelő árkülönbséget érvényesíteni az alacsony színvonalú szolgáltatásokkal szemben.

Az alacsony jövedelmezőség és az alacsony szakmai színvonal egy idő után nyilvánvalóan egymást generálják (véleményem szerint Magyarországon már eljutottunk erre a pontra), olyan ördögi körbe kényszerítve a szereplőket, amelyből kitörni csak nagyon nehezen lehet.

³¹⁴ <http://www.infologue.com/top20/uk-top-20-regulated-sector-security-companies-2012> (letöltés ideje: 2013.07.28.)

³¹⁵ Bob Forsyth: The future of our industry is in our hands <http://www.infologue.com/featured/bob-forsyth-the-future-of-our-industry-is-in-our-hands/2012> (letöltés ideje: 2013.07.28.)

³¹⁶ Bob Forsyth: i.m.

³¹⁷ Bob Forsyth: i.m.

3. XXI. századi szemlélet, a biztonság és a biztonságszervezés megváltozó szerepe az üzleti szférában

A Rachel Briggs és Charlie Edwards által írt és 2006-ban publikált *The Business of Resilience* című kötet bár csak egy szegmensével foglalkozik a magánbiztonsági szektornak, mégis az egész szakma számára hasznos olvasmány lehet.

A szerzők, saját kutatásaikra hivatkozva, azt írják, hogy a multinacionális vállalatoknál átalakulóban van a biztonság szerepe és ennek megfelelően a biztonsági szervezetek feladata is.³¹⁸ A vállalatokon belül azokat a biztonsági szervezeteket találták a legsikeresebbnek, ahol felismerték, hogy nem elkerülni kell a kockázatokat, hanem segíteni kell a vállalatot a kockázatvállalásban, hiszen a kockázat az üzleti élet velejárója, a nélkül nem képzelhető el profit sem.³¹⁹ Ennek megfelelően a szerzők úgy fogalmazzák, hogy míg korábban a vállalati biztonsági szervezetek feladata a vállalat és értékeinek a védelme volt, addig az új, egyre általánosabban elfogadott elv szerint a biztonsági szervezet egy olyan erőforrás, amely a vállalatot a piaci versenyben hivatott támogatni.³²⁰ Ez a változás, tapasztalataik szerint felértékelte ezeket a szervezeteket, és feljebb juttatta őket a „vállalati ranglétrán”. A korábbi támogató szerepkörből előléptek a döntés-előkészítő, sőt esetenként a döntéshozó szerepkörbe.

Érdekes módon (bár végiggondolva egyáltalán nem meglepően) ezeknek a szervezeteknek a tapasztalatai és képességei (információgyűjtő/elemző képességek; tervezés; szervezés; logisztika; nagy szervezetek vezetésében szerzett tapasztalat; rendszerszemlélet, kriminalisztikai ismeretek stb.) rendkívül hasznosnak bizonyultak ebben az új szerepkörben.

Véleményem szerint a kötet rendkívül elgondolkasztó, érdemes lehet az egész szakmának újragondolnia a saját szerepét a gazdaságban. A fent vázoltak elsősorban egy kissé furcsának, és nehezen befogadhatónak hangzanak, azonban végiggondolva világosan kirajzolódik az üzleti szféra általános hozzáállása és igénye. Abban a környezetben, ahol a költséghatékonyság kulcskérdés, a végső cél pedig nem más, mint a profit, a biztonság soha nem lehet valódi cél, az mindig csak ESZKÖZ marad.

4. A magánbiztonsági szektor a XXI. században

A szemléletváltás és a megújulás szükségességét vitathatatlannak tartom. A saját tapasztalataim és a megismert külföldi példák is ezt támasztják alá. A megújuláshoz véleményem szerint egyrészt megfelelő környezetre van szükség, aminek a megteremtése nyilván kollektív feladat, másrésztől elengedhetetlennek tartom a szolgáltatók szemléletváltását. A megújuláshoz általam szükségesnek tartott teendőket ennek megfelelően két csoportba soroltam be.

4.1. Kollektív teendők

Itt az egész, igen széles körben értelmezett rendészeti szakma összefogását szükségesnek tartom. Az egyik legfontosabb teendő, vagy talán még inkább cél a szakma

³¹⁸ Rachell Briggs – Charlie Edwards: *The Business of Resilience Corporate security for the 21st century*. Demos. London, 2006. 18. o.

³¹⁹ Rachell Briggs – Charlie Edwards: i.m. 13-15. o.

³²⁰ Rachell Briggs – Charlie Edwards: i.m. 18. o.

megbecsültségének a megteremtése. Ez nyilvánvalóan nem lehetséges egy projekt keretében, ehhez hosszú évek kemény munkájára van szükség és természetesen a jelenleginél sokkal magasabb szakmai színvonalra. Elengedhetetlennek tartom az átgondolt, tervszerű és áttekinthető jogi szabályozás kialakítását, amely összhangban van a piaci és a szakmai igényekkel egyaránt. Szükségesnek érzem a szakmailag megfelelő, többszintű, jól átgondolt képzési rendszer kialakítását, ami azt eredményezi, hogy az adott végzettséget megszerzők felkészültek az általuk elvégzendő feladatok ellátására. Itt szeretném hangsúlyozni a többszintűség fontosságát is, véleményem szerint ez lehetne az egyik kulcsa annak, hogy valódi szakmai életutat lehessen bejárni ebben a szférában. Az egyik legfontosabbnak, a kérdéskör által érintett szervezetek közötti együttműködést tartom.

- Fontosnak érzem a szolgáltatók közötti együttműködés fokozását. Bár ez nyilvánvalóan egy érdekes és kényes kérdés, hiszen bizonyos szempontból versenytársakról van szó, azonban meggyőződésem szerint a különböző módon specializálódott szolgáltatók remekül kiegészíthetik egymást és együttesen sokkal komplexebb és versenyképebb szolgáltatás nyújtására lehetnek képesek.
- A szolgáltatók és a hatóságok közötti együttműködés fokozását szintén fontosnak tartom. Erre nemcsak külföldi, hanem remek hazai példákat is találhatunk. Ebből a szempontból példaértékűnek érzem az USA-ban meghonosult felfogást. Az Egyesült Államokban a magánbiztonsági szektorban dolgozóakra potenciális rendvédelmi tevékenységet „hivatásszerűen” végző személyként tekintenek, és azt hangsúlyozzák, hogy hatalmas hiba lenne, ha ezt az erőforrást nem igyekeznének a társadalom javára hasznosítani. Remekül mutatja a lehetőségeket az a 2009-es adat amely az USA-ban a magánbiztonsági szférában dolgozók számát valamivel több mint 1 millió főre becsüli és ezt a számot állítja szembe a hivatásosként dolgozók 883 ezres létszámával.³²¹ Véleményem szerint ezek a lehetőségek azért rendkívül érdekesek, mert nemcsak a résztvevő felek számára, hanem meggyőződésem szerint az egész társadalom számára pozitív lehet a hatásuk.
- A szolgáltatók és a megrendelők közötti együttműködés elmélyítését szintén elengedhetetlennek tartom. Véleményem szerint ez nem szorul különösebb magyarázatra, azonban mindenképpen szeretném hangsúlyozni, hogy az együttműködésnek az elsődleges célja az kell, hogy legyen, hogy a felek a lehető legjobban megértsék egymást. A szolgáltatónak pontosan tudnia kell, hogy mi a megrendelő igénye, míg a megrendelőnek pontosan tisztában kell lennie azzal, hogy mit várhat el a szolgáltatótól. Ez lehetővé teszi, hogy a megrendelőnek a számára az elképzelhető legértékesebb szolgáltatást kínálják a szolgáltatók, ami egyértelműen mindkét fél érdeke.

4.2. A szolgáltató cégek teendői

A biztonsági szolgáltató cégeknek meg kell vizsgálniuk, hogy a rendelkezésükre álló szakmai és infrastrukturális potenciál milyen szolgáltatások kínálását teszi lehetővé, és hogy ezek milyen problémákra és problémakörökre jelenthetnek megoldást az üzleti, illetve magán életben. Ezáltal lehetőség nyílna a KKV szektor és a magánszféra azon rétegeinek az elérésére is, amelyek eddig teljesen érdektelenek voltak.

³²¹ Kevin Storm – Marcus Berzofsky – Bonnie Shook-Sa – Kelle Barrick – Crystal Daye – Nicole Horstmann – Susan Kinsey: i.m. 5-1. o.

Kulcskérdésnek tartom a jövőt illetően a kínált szolgáltatások újragondolását és optimalizációját, valamint az árszabási gyakorlat átalakítását. Meggyőződésem, hogy a jelenlegi felfogás nem felel meg a XXI. század követelményeinek és a mai trendek folytatódása további, és egyre gyorsabb ütemű, hanyatláshoz vezet. Szakítani kell az óraszámokkal való kereskedés gyakorlatával. Nagyon fontosnak tartom, hogy olyan megfelelő módon pozicionált komplex szolgáltatásokat nyújtson a magánbiztonsági szektor a megrendelői számára, amelyek valódi hozzáadott értékkel bírnak és jól érthető, jól érzékelhető előnyöket jelentenek a megrendelők számára. Az általam fejlesztésre feltétlenül érdemesnek talált szolgáltatási területek az alábbiak:

- üzleti hírszerzés (Magyarországon negatív csengésű, nyugaton elfogadott);
- folyamatmenedzsment;
- logisztikai megoldások;
- felügyeleti rendszerek vállalati folyamatokba való integrálása (GPS, IP és GPRS technológia innovatív használata);
- modern, de hétköznapi technológiákra épülő szolgáltatások (például mobileszközök applikációi);
- Red teaming jellegű szolgáltatások;
- HR-hez kapcsolódó szolgáltatások;
- létező szolgáltatások potenciális megrendelői körének a bővítése a szolgáltatás „képeségeinek” kiterjesztése útján.

5. Szemléletváltás és megújulás vagy hanyatlás

A gazdasági válságok jellemzően átrendeződést szoktak eredményezni a gazdaság struktúrájában. A súlypontok eltolódnak, egyes ágazatok a gazdasági rendszer mozgatóivá, „motorjává” válnak, míg más szektorok veszítenek jelentőségükből. A magánbiztonsági szektor jellegéből adódóan valószínűleg soha nem válhat a gazdaság húzóágazatává, azonban meggyőződésem, ha időben eszmél, és újra tudja pozicionálni a saját szerepét a gazdaságban és a társadalomban, akkor a gazdasági válságnak még mindig lehet az egyik nyertese, és egy rendkívül jól prosperáló, magas presztízsű szektorrá válhat. Ehhez véleményem szerint elsősorban a szakmán belüli szemléletváltásra van szükség.