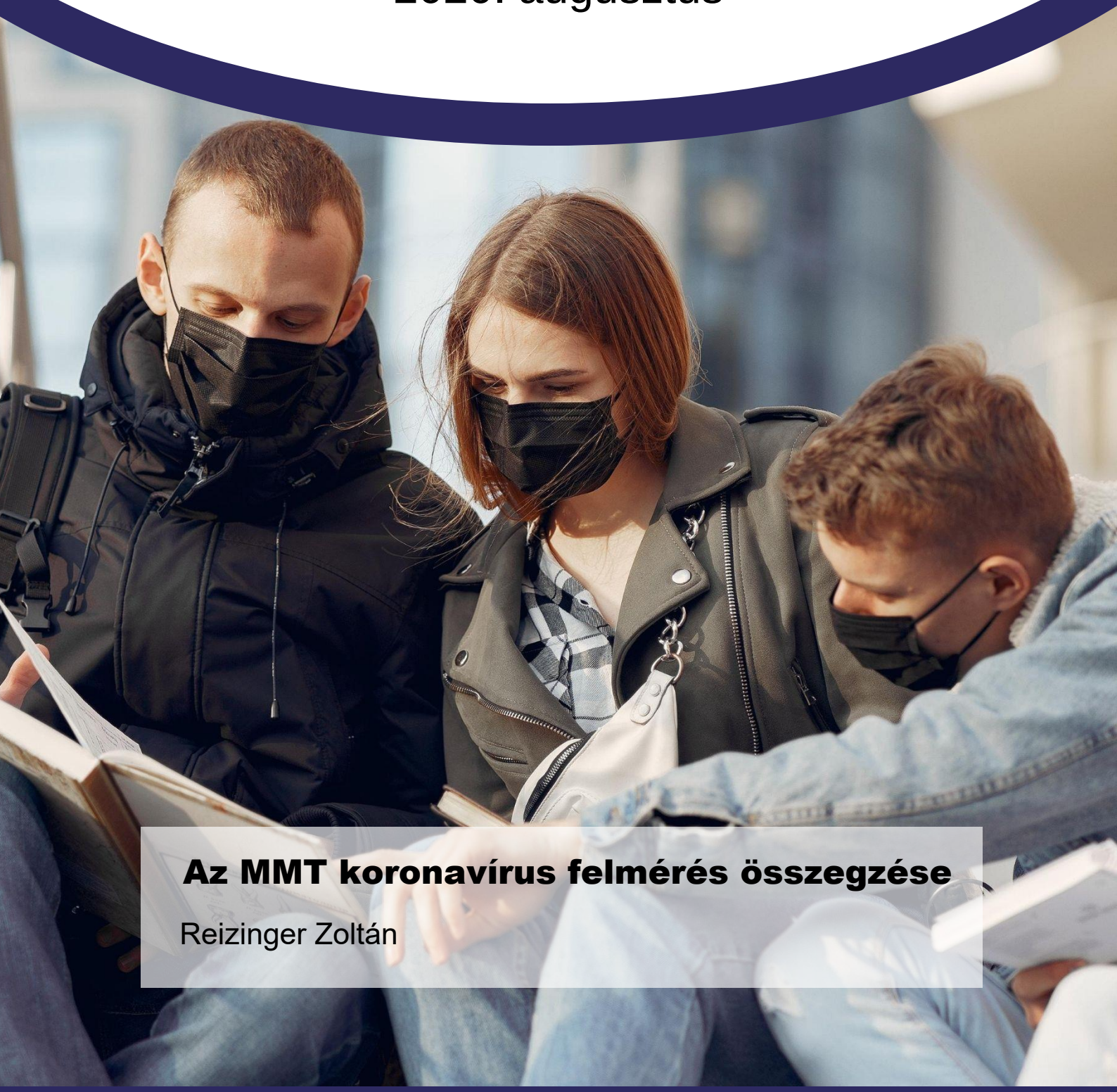
MAGYAR MINŐSÉG TÁRSASÁG

JELENTÉS

2020. augusztus



Az MMT koronavírus felmérés összegzése

Reizinger Zoltán

Tisztelt Olvasó!



A Magyar Minőség Társaság 2020 májusában úgy döntött, hogy szeretné megismerni a tagjai, a hírlevele olvasói és a minőség ügye iránt elkötelezett szakemberek véleményét a COVID-19 vírus okozta veszélyhelyzetről. Az általuk szerzett tapasztalatokról, és az akkor látható kilábalás útjairól.

Köszönjük a kérdőív minden kitöltőjének, hogy értékes véleményével hozzájárult ezen felmérés létrejöttéhez.

A kapott válaszokat feldolgozva és ebben a kiadványban bemutatva szeretnénk a tagjainkat, és az olvasóinkat támogatni abban, hogy az esetlegesen újra fellángoló vírusfertőzést, saját és immár mások tapasztalatából is tanulva sikeresen tudják leküzdeni.

Reizinger Zoltán

Magyar Minőség Társaság

ügyvezető igazgató

Impresszum

Magyar Minőség Társaság kiadványa

Felelős kiadó: Reizinger Zoltán
Székhely: 1082 Budapest, Horváth Mihály tér 1.
Telefon: (36-1) 215-6061
E-mail: titkarsag@quality-mmt.hu, portál: www.quality-mmt.hu

© Magyar Minőség Társaság 2020.

Az MMT koronavírus felmérés összegzése

Reizinger Zoltán

Az MMT-nél összeállítottunk egy felmérést 20 kérdéssel, mert kíváncsiak voltunk, hogy a tagjaink hogyan élték meg a koronavírus veszélyhelyzetet. Milyen lépéseket tettek a kialakult körülmények kezelésére, és hogyan látják a kiutat ebből a bonyolult helyzetből.

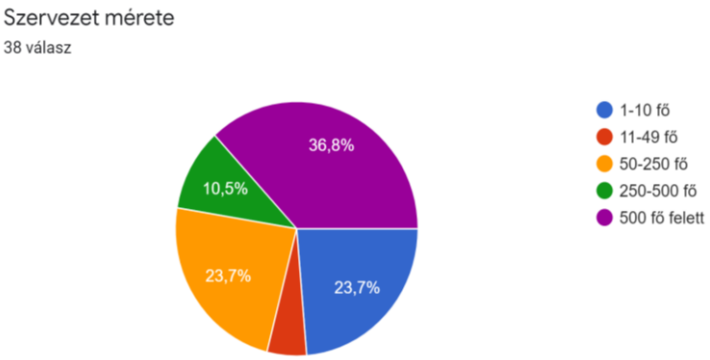
A kitöltésére 2020 május második felében volt lehetőség, az itt feldolgozott adatok az akkori állapotot tükrözik. A kérdőívet 38 válaszadó töltötte ki. Köszönjük, hogy kérdéseinkre időt fordított és megosztottal velünk véleményét.

Most pedig lássuk milyen válaszok érkeztek a feltett kérdéseinkre.

Általános kérdések

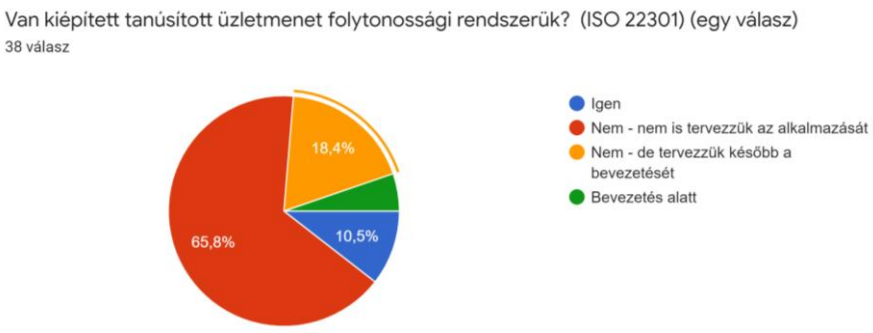
A válaszadók - az általunk elérhető - a tagságunk összetételét tükröző volt. 29% a tanúsítás és tanácsadás, 23% az egyéb kategóriába sorolta magát, a kitöltők 18%-a szolgáltatási szektorban dolgozik és a többi területről csak kevés válaszoló akadt.

Elmondható, hogy a gazdaság minden szelete képviselve lett a nagyvállalatoktól, a közepes méretűeken keresztül KKV-kon át a mikró vállalkozásokig.

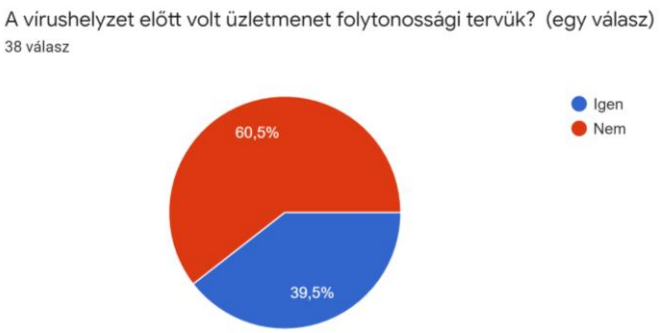


Üzletmenet folytonossági rendszerek

Ahogy várható volt a 2018. évi ISO felmérés adataiból is - ahol csak 6 cégről van adat -, hogy tanúsítással rendelkezik erre a területre. A kiépített üzletmenet folytonossági rendszerről csak a válaszadók 10,5%-a számolt be, és 18,4% elgondolkodott ezen az opción.



A kiépített rendszer nélkül is volt a válaszadók kisebb részének üzletmenet folytonossági terve, de a válaszadók 60 százalékát felkészületlenül érte a vírushelyzet, a szokásos módon improvizálni kellett a többségnek.



Hogyan válaszoltak a szervezetek a kialakult helyzetre?

A nagy többség megtalálta a hatékony megoldást erre a veszélyhelyzetre mert a válaszadók nem választották, a “Nem annyira hatékony”, vagy az “Egyáltalán nem hatékony” opciókat.



Megtudhattuk az is, hogy változatos módszereket alkalmaztak a szervezetek. Legtöbb helyen megváltoztatták a munkavégzés feltételeit, engedélyezték a távoli munkavégzést, de ezek mellett más módszereket is bevetettek. Munkacsoportot alakítottak a veszélyhelyzet kezelésére, megváltoztatták az átvételi feltételeket, a személyes érintkezéseket csökkentették, módosították a szállítási feltételeket, csökkentették a munkaidőt és a kapcsolódó bért. Sajnos az is előfordult, hogy elküldtek alkalmazottakat. Egy válaszban arra utaltak, hogy nem változott meg semmi sem.

Milyen változást érzékeltek a válaszadók a szervezetük működésében?

A szervezetek 35%-a szembesült azzal, hogy az általa nyújtott szolgáltatásra, termékre csökkent a piaci igény. Kiemelt figyelem fordult a munkakörülményekre, a munkavállalók egészségére, ugyanakkor az utazási korlátozások csökkentették a termelékenységet. Nehezült a határidőre történő szállítás és rosszabbodott a munkahelyi hangulat. Egy két helyen növekedett a minőségi problémák száma, de ahol korábban volt távoli munkavégzés ott is megváltoztak a munkavégzési feltételek. A home office miatt a csoportban végzendő feladatok (értekezletek stb.) időszükséglete növekedett. Néhány helyen a helyzet megoldását az innováci-

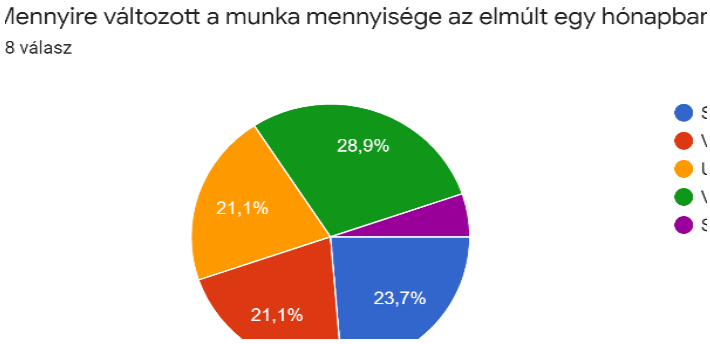
óval segítették. A veszélyhelyzet hatására néhol javult a munkatársak közötti összefogás, amiről elmondhatjuk, hogy pozitív változás.

A szervezetek működésére hogyan hatott összességében a vírushelyzet?

Sok helyen előtérbe kerültek a költségcsökkentési lehetőségek megtalálásai és említették még a folyamat egyszerűsítést. Várható volt, hogy ez a helyzet jelentősen kihatott a technológia fejlesztésekre, a válaszadók 30%-a jelezte is ezt. Több helyen a létszámot kellett növelni és így új munkavállalókat vettek fel. A piaci kereslet hatására új termék gyártásba is belekezdtek egyes szervezetek. Felvetődött még az ISO tanúsításra való hatás is, és az értékesítési problémák jelentkezése is.

Mennyire változott a munka mennyisége az elmúlt egy hónapban?

Ahogy az ábrából is látható, a válaszolók közel 40%-ának valamivel több vagy sokkal több feladattal kellett megbirkóznia. Kicsivel több mint 30% részére jutott csak kevesebb munka.



Szöveges válaszok

Megkértük a felmérés kitöltőit, írják le saját szavaikkal, hogy mi volt részükre a legnagyobb kihívás, hogyan készül a normális munkakörülmények visszatérésére és hogy mit ajánl a saját tapasztalatai alapján a többieknek. A válaszadók ezekre a kérdésekre változatosan válaszoltak, megmutatva a probléma bonyolultságát és a hatását a különböző szervezetekre.

Legnagyobb kihívások

Arra a kérdésre, hogy “Mi volt az Ön részére a legnagyobb kihívás a vírushelyzet kialakulása óta?” Érkezett olyan válasz is, hogy nem volt kihívás ez a helyzet. A legtöbb szervezetnél nem ilyen egyszerűen alakultak a körülmények.

A válaszokat öt csoportba lehetett kategorizálni:

- személyes kihívások
- belső szervezési nehézségek
- piaci környezet megváltozása
- információ technológia
- auditok

A személyes kihívásoknál, a személyes kapcsolatok hiánya, az ebből adódó elszigeteltség érzése, ennek elviselése, a munka-magánélet egyensúly megtalálása, az otthoni munkavégzés előnyei, kihívásai, a munka mennyiségének megnövekedése került megemlítésre.

A belső szervezés kérdéskörében felmerült az adott időszak alatt a feladatok újra szervezése,

a jó döntések meghozatala, a kapcsolatfenntartás, feladatok kiadása, ellenőrzése, kommunikáció, a jó csapatmunka kialakítása, a távmunka hatékonyságának biztosítása, növelése, a feszült légkör kezelése a vezetés részéről. A munkavégzők oldaláról a válaszadók azt jelezték, hogy problémát jelentett betartani az ellentmondásos - a távmunka esetére nem értelmezhető – előírásokat. Egyesesetekben gondot okozott a sokkal több dokumentálási kötelezettség teljesítése. Ezek a vélemények azt mutatják, hogy a folyamatokat ezeken a helyeken és máshol érdemes újra gondolni a történtek feldolgozása után. Itt van létjogosultsága az innovációnak, és a folyamatos fejlesztésnek jó kiindulópontja lehetnek ezek a jelzések. Felmerült még a keletkezett többlet költségek áthárításának a problémája is. Nem mutat igazán jól az a válasz, mely azt írja le, hogy a minőségirányítást nem vonták be a vírushelyzet kezelési folyamatokba. Az a válasz, amely azt írja le, hogy fontos volt a munkavállalók és a családtagok biztonsága, a kisgyerekek felügyeletének a megoldása, azt mutatja, hogy a kihívások nem csak a szervezeteken belül keletkeztek.

A piaci környezet megváltozása, az értékesítés megnehezülése, a szolgáltatási igények megcsappanása miatt, megjelent az új vevők felkutatásának az igénye. Egy másik esetben pedig a hirtelen megnövekedett vásárlói rendelések kezelése, két teljesen eltérő megoldást kívánt, ami a normál működés esetén fel sem merülhetett volna. A piaci igények változását jelzi továbbá az, hogy a partnerek folyamatosan kérhettek különböző nyilatkozatokat. Esetenként szükség lehetett alternatív tevékenységek kidolgozására, ha a meglévő folyamatok készítésekor nem gondoltak, a veszélyhelyzetre, itt megoldás lehetett volna az üzletmenet folytonossági rendszer, vagy egy veszélyhelyzeti terv megléte.

Külön említenénk az információtechnológia, a digitális megoldások kiemelt szerepét a veszélyhelyzetben. Nagyon sok szervezetet ért felkészületlenül a vírus helyzet. Problémás területek voltak az újonnan beszerzett eszközök megismerése, alkalmazása, az internetes rendszerek működtetése, bővítése, a biztonságkritikus rendszerek használata a távolból.

Külön kategóriát gondoltunk a minőségügyi auditoknak, mivel ilyen körülmények még nem álltak fenn korábban. Minden résztvevőnek gondot okozhatott a virtuális auditra való felkészülés, és az audit lefolytatása. A tanúsító szervezetek részéről az auditok megfelelő minőségű végrehajtása, amelyről olvashattunk is két cikket a Magyar Minőség 2020. júliusi számában.

Mit változtatna a jelenlegi tapasztalatai alapján

Arra a kérdésre, hogy “Utólag visszatekintve, hogyan és mit változtatna a vírus előtti tevékenységein, hogy jobban tudjon reagálni a vírushelyzetre?” is változatos válaszokat kaptunk.

Voltak nagyon magabiztos válaszadók, aki úgy gondolják, hogy ők mindent jól csináltak és nem csinálnának semmit másként. Hozzájuk közel áll az a válaszadó, aki azt írta, hogy “jó dolog optimistának lenni, de számolni kell még a valószínűtlennek tűnő nehézségekkel is.” Továbbá volt olyan, aki azt írta egyszerűen, hogy sokkal előbb reagálna, más korrektebb és következetesebb hatósági ellenőrzést végeztetne.

Természetesen vannak teljesen bizonytalanok, aki nem tudják, hogy mit tennének. Az utóbbiaknak javasoljuk, hogy tekintsék át az alábbi lis-

tát, amit az előző kérdéshez hasonlóan az következő kategóriákba rendeztük, egyáltalán nem fontossági sorrendben:

- szervezeti felkészülés
- általános felkészülés
- veszélyhelyzeti felkészülés
- anyagi felkészülés
- információ technológiai felkészülés
- piaci felkészülés.

A szervezeti felkészülés általános részében, arra törekednének a válaszadók, hogy az otthoni munkavégzésre nagyobb hangsúlyt fektessenek, ahol egyáltalán megvalósítható. Mások online elemeket építenének be a folyamatokba, és a rendszerezett munkavégzésre fordítanának nagyobb figyelmet. Néhány helyen a mostani helyzet kezelése alapján már van egy jó forgatókönyv arra, hogy gyorsan és hatékonyan át tudjanak állni a veszélyhelyzeti munkavégzésre. A veszélyhelyzeti felkészülés témában többen rendelkeztek már forgatókönyvvel, kockázatértékeléssel, kommunikációs stratégiával, utasításokkal. Mások az üzletmenetfolytonossági szabályokat finomították a tapasztalatok alapján, aktualizálták és oktatták azokat. Felmerült még az is, hogy a munkaerő felvételnél tesztelnék a jelentkező vészhelyzetre való reagálását. Aki még nem tette meg, a vészhelyzeti tervekbe beépítheti az üzletfolytonossági szempontokat, hogy működése zökkenőmentes lehessen.

Az anyagi felkészülés fontosságában elsősorban a vírushelyzetben alkalmazandó védőeszközök hamarabb történő beszerzését, és több tartalék felhalmozását jelenti, hogy kevesebbet kelljen kimenni.

Információtechnológiai felkészültség, online működés kategóriában a válaszadók növelnék a távoktatás arányát, web-konferenciákat és az online tanácsadást.

Visszatérés a normál munkára

Utolsó előtti kérdésünk az volt, hogy “Hogyan készül a normális munkára való visszatérésre, ha konszolidálódik a helyzet?”

Az egyik válaszadó, aki egy irodai munkahelyi környezetben megvalósítható megoldást vázolt fel:

“Több otthoni munkavégzést teszünk lehetővé a kollégák számára, illetve 2 csoportra osztjuk a munkavállalóinkat, akik különböző napokon járhatnak be az irodába, ezzel is elkerülve az esetleges átfertőződéseket. Az irodai környezetet a kockázatértékelésünk alapján biztonságosabbá tesszük, kézfertőtlenítőket helyezünk ki, és minden munkavállaló számára biztosítjuk az egyéni védőeszközöket (maszk, kesztyű) stb.”

A többi választ a korábbiakhoz hasonlóan kategorizáltuk:

- nem igényel különösebb felkészülést, változatlan munkavégzés
- mástól függ
- információtechnológia, online munkavégzés
- minőségügyi

A nem igényel különösebb felkészülést, változatlan munkavégzés, kategóriába azokat soroltuk, akik a kérdőív kitöltésekor 2020. május végén, már visszatértek, vagy el sem hagyták a normál működési módot, és a minőségirányítás is folyamatosan végezte a munkáját. Továbbá azok kerültek ide, akik kisebb változásokon estek keresztül, a tervezett vevő látogatásokat elhalasztották, amiket újra kezdenek, vagy a felfüggesztett projekteket indítják újra.

A mástól függ kategóriába azok kerültek, akik a piaci, vevői igények visszatérésére várnak, vagy az országos szabályozástól függő saját tevékenység kockázatelemzése után lépnek. Elképzelhető az is, hogy úgy látják, hogy a piaci információk ellentmondásos volta miatt lassabban fog a normális munkára való visszatérés megvalósulni.

Információtechnológia, online munkavégzés közé azokat soroltuk, akik az informatikai fejlesztések bevezetését fogják megtenni, a képzések online rendszerét fejlesztik tovább, vagy épp az online munkavégzést növelik meg.

Minőségügyi kategóriába, azokat soroltuk, akik belső auditokat fognak végezni a visszatéréskor, a vírushelyzetben készült új eljárásrendeket beépítik a minőségügyi rendszerekbe, esetleg a távmunka során keletkezett iratokat ellenőrzik át és a hiányokat pótolják.

Javaslatok a tapasztalatok alapján

Utolsó kérdésünk az volt, hogy “Milyen jó gyakorlat javaslatai vannak a többi minőségszakember részére, hogyan kezelje a vírushelyzeteket, vagy általánosságban egy rendkívüli helyzetet?“

Ez a válasz nem érdemel meg különösebb kommentárt: “Ez az én titkom, ettől vagyunk az ELSŐk.”

A többi válasz azt bizonyítja, hogy a válaszadók hajlandók a tapasztalataikat komolyan megosztani. Igaz, néhányan nem találtak jó választ erre a kérdésre, mert nem tudják, vagy nincs javaslatuk. Volt aki azt emelte ki, hogy “ügyfélközpontúan”, egymásra figyelve, illetve védjük a környezetet a földet globálisan.

A kategorizálható válaszokat az alábbiak szerint osztottuk fel:

- szervezet
- üzletmenetfolytonosság
- személyes
- információgyűjtés
- információs technológia

Szervezet kategóriába soroltuk az alábbi átfogó javaslatot: ”Rendszeres kommunikáció valamennyi érdekelt fél irányába. Az emberi minőség megtartása, saját korlátaink ledöntése annak érdekében, hogy a biztonság és stabilitás érzése a munkatársakban fennmaradjon.”

Egy másik ilyen átfogó javaslat:

“1. Ne pánikoljon!

2.Tartson telefonos kapcsolatot a partnereivel, időnként hívja fel őket, ha nincs is konkrét célja.

3. Folytassa ugyanúgy a munkáját, a szabadidőben barkácsoljon, műveljen kertet, ha teheti, ha nem, képezze magát szellemi úton!”

Fontos még a kockázatértékelés alapján a feladatok újra rangsorolása, a feladatok áthangolása a megváltozott körülményekhez.

Egy élelmiszer gyártásra vonatkozó javaslat, de nem csak ott szívlelendő meg: “Egészséges ember számára ártalmas a maszk hosszabb pl. 8 óra ideig tartó használata, mert legyengíti az immunrendszert és a saját szervezetében lévő vírustól lesz beteg. Beteg ember ne dolgozzon élelmiszer gyártásban, régebben csak orvosi igazolás után dolgozhatott megint a gyártásban, amikor már meggyógyult. A rendszeres kézmosás nagyon fontos, étkezés előtt után, WC használat után, élelmiszer gyártásban eddig is nagyon fontos volt.”

Egy újabb átfogó javaslat: “Ez egy vismajor helyzet, amire igazán nem lehet felkészülni, de a mostani tapasztalatokat be lehet építeni a vészhelyzeti tervekbe. Viszont, ha a piac (vevő) leáll, nincs mit tenni. Ezért ki kell dolgozni egy

alternatív terméket, szolgáltatást amire azonnal rá lehet állni ilyen esetekben és a pénzügyi kiadásokat elemezni, a szükségteleneket csökkenteni, vagy kiiktatni, a cash-flow-t szigorúan hetente kell nyomon-követni.”

Egy mindig fontos javaslat: “Komolyabban kell venni a minőségügyet, mert a költségekre is nagy hatással van.”

A pandémiás védőeszközök készletezése fontos.

Az üzletmenetfolytonosság kategóriába sorolt javaslatok, felhívják a figyelmet az üzletmenetfolytonossági terv folyamatos karbantartására. A felkészülés nagyon fontos minden vészhelyzetre, legyen az gazdasági, vírus stb. esetében is. Továbbá a normál működési rend szerinti folyamatokban meg kell határozni a rendkívüli helyzetben létfontosságú lépéseket is. Az egyértelmű, szabályozott működés segít a rendkívüli helyzetek kezelésében.

Összegzés

A fenti értékelést átolvasva, áttekintést kaphatunk a Magyar Minőség Társaság tagjainak és a Társaságunk tevékenységét követők véleményéről a kialakult helyzetről. Még egyszer köszönjük a fáradozását, reméljük Ön is hasznosítani tudja a felmérés adatait.

Személyes javaslatok, keretében, több megértésre, megbecsülésre, a higgadtság megőrzésére, a partnerekben való nagyobb bizalom megadására hívják fel a válaszadók a figyelmet.

Információgyűjtés területén kiemelendő, hogy fontos megkülönböztetni, a környezetből érkező vírus helyzetet és a belső forrásból eredő rendkívüli helyzetet, amelyek kezelése teljesen más megközelítést igényel. Figyelni kell a külföldi és a hazai jelzésekre; erős fenntartással kell szűrni az információkat; állandó készültség szükséges a veszélyhelyzetekre és a nem üzemszerű működésre.

Információs technológia kategóriában olyan javaslatok születtek, hogy a távmunka hasznos, a digitális eszközök biztosítják a folyamatos munkát, kapcsolattartást. A hitelesíthető digitális kapcsolattartás egyszerűsíti és gyorsítja a folyamatokat. Ahol alkalmazzák, fontos az ERM rendszerek és a háttér adatbázisok minél nagyobb fokú integrálása.



Reizinger Zoltán okleveles gépészmérnök, repülőmérnök, minőségmérnök. 1993 óta foglalkozik minőségüggyel, előbb hivatásos katonaként repülőgépek, helikopterek javítását felügyelte, majd később az összes hadfelszerelési anyag területre is kiterjedt a tevékenysége. Részt vett több katonai minőségbiztosítási normatív dokumentum, szabvány elkészítésében. 2003-tól tanácsadóként dolgozik. 1993-tól a Magyar Minőség Társaság tagja. 2012-ben lett a Magyar Minőség Társaság ügyvezető igazgatója.