

A DISZKRECIONÁLIS DÖNTÉSEK KONFLIKTUSELMÉLETI HÁTTERE

A közigazgatással, mint bármely szervezet bármilyen tevékenységével szemben a társadalom minőségi elvárásokat támaszt. Ezeket az elvárásokat minőségirányítási szabványok foglalják keretbe. Ezek közül az ISO 9001 szabvánnyal kapcsolatos problémákat vizsgáljuk. A szabványok gyakorlati érvényesítése két szempont alapján is nehéz. Mindkét szempont szerinti elemzést önálló diszciplína alkalmazásával végezzük. Az egyik problémakör esetében abból indulunk ki, hogy a szabványban szereplő konkrét elvárások bonyolult logikai összefüggésrendszeren keresztül kapcsolódnak egymáshoz. Ennek elemzésével a logika kockázatelemzés foglalkozik. A másik problémakör esetében a kiindulópontot az jelenti, hogy az elvárások érvényesítése mindig valamilyen konfliktusszituációban történik. Az utóbbi problémakör elemzése viszont a konfliktuselmélet, közelebbről a pszichofizikai alkatelmélet feladata. Ezeknek a diszciplínáknak az egyesítése képezi a közigazgatás diszkrecionális döntéseinek elméleti hátterét.

• • • • •

1. BEVEZETÉS

A közigazgatással, ahogyan bármely szervezet bármilyen tevékenységével szemben, a társadalom minőségi elvárásokat támaszt. Ezeket az elvárásokat minőségirányítási szabványok foglalják keretbe. A szabványok gyakorlati érvényesítése azonban két okból is nehéz. Egyrészt azért, mert a szabványban szereplő konkrét elvárások bonyolult logikai összefüggésrendszeren keresztül kapcsolódnak egymáshoz. Másrészt azért, mert az elvárások érvényesítése mindig valamilyen konfliktusszituációban történik. A cikk a közigazgatási minőségirányítás problémakörének kétfajta megközelítésével, a köztük levő kapcsolatok elméleti hátterének vizsgálatával foglalkozik.

2. KÖZIGAZGATÁS ÉS ALKATELMÉLET

Magyary Zoltán ma már klasszikus közigazgatás-tudományi alaplívának¹ fontos megállapítása szerint a közigazgatás az állam adminisztrációja. Az adminisztráció viszont ügyek in-

¹ MAGYARY Zoltán: Magyar közigazgatás. Királyi Magyar Egyetemi Nyomda, Budapest, 1942.

tézését, így cselekvések sorozatát, ezáltal viszont konfliktusok sorozatát is jelenti. A közigazgatás tudományos elemzése felveti tehát egy ilyen irányú megközelítés indokoltságát. Ezt a megközelítést teszi lehetővé az alkatelmélet.

Az alkatelmélet fejlődése a konfliktusok elemzéséből indult ki.² Max Weber arra figyelmeztet, hogy minden szituáció elkerülhetetlenül konfliktusszituáció.³ Létrejött a konfliktusok tipizálása.⁴ Ennek nyomán pedig megszülettek az alkatelmélet konfliktusokra vonatkozó alapfogalmai és axiómái.⁵ Az alkatelméletnek ezt a részét a továbbiakban naiv alkatelméletnek nevezzük. Az elmélet továbblépett a viselkedés matematikai leírása és értelmezése felé.⁶ Ezt a bővített elméletet a továbbiakban pszichofizikai alkatelméletnek nevezzük. Mint Bukovics István az értekezésében kifejti, az ágens által tolerált szituációk határozzák meg az ágens alkatát.

A konfliktusszituáció (a rövidség kedvéért a továbbiakban szituációt mondunk) három komponensből áll: ágens (a konfliktus elszenvedője), a helyszín és a zavarforrás (a rövidség kedvéért: zavar).

Megjegyezzük, hogy a Berry-féle kompozicionalitási elv értelmében ágensnek csoportja is lehet ágens.⁷ A közigazgatás konfliktusainak elsődleges érintettje, vagyis ágense természetesen az ügyintéző, de – részben rajta keresztül, részben közvetlenül – a közigazgatás valamely intézménye, szervezete is tekinthető ágensnek, vagyis ez utóbbinak is van alkata.

Ezen a ponton emlékeztetnünk kell Karl Popper elméletére,⁸ amely szerint a kollektív társadalmi entitások – például egy város, egy állam, egy nemzet – önálló „életre” kelhetnek, önálló szükségleteik fölébe kerekedhetnek az őket alkotó egyének szükségleteinek, amit Popper a szabad társadalom elvével ellentétesnek, vagyis egyértelműen negatív jelenségnek tart. Ha azonban Popper példáitól eltérően az egyének érdekeit szolgáló intézmények – és ilyennek tekintjük a közigazgatási intézményeket is – működnek kollektív társadalmi entitásként, amelyek tehát nem helyezik saját érdekeiket a társadalom tagjainak érdekei fölé, akkor az ilyen ágenseket már nem indokolt negatív konnotációba helyezni.

A közigazgatás működési folyamataira vonatkozathatjuk az ágensfogalom következő általános definícióját: „Az ágens gyűjtőneve mindannak, akivel vagy amivel az események megtörténnek, amelyen végbemennek. Az ágens az események alanya.”⁹ Ennek a definíció-

nak megfelelően – mint az említett publikáció rámutat – egy hegy is lehet a konfliktus alanya, tehát ágens. Mivel pedig a közigazgatás folyamata is tekinthető a zavarok elszenvedőjének, azaz a konfliktusok alanyának, az előbbi megfontolással az ágensfogalom érvényes a szóban forgó működési folyamatra is. Ezért a közigazgatási folyamatnak is van tolerancia-tartománya, így tehát alkata.

A szituációban jelen lévő zavart négy dichotóm attribútum jellemzi:

- aktív (A) vagy reaktív (R) aszerint, hogy a zavar az ágens cselekvését követi vagy megelőzi;
- belső (B) vagy külső (K) aszerint, hogy a zavar a szituáció szokásos színhelyén vagy máshol történik;
- csoportos (C) vagy egyéni (E) aszerint, hogy a zavar csoportos vagy egyéni cselekvés útján történik;
- direkt (D) vagy indirekt (I) aszerint, hogy a zavar nyíltan vagy rejtve érvényesül.

3. KÖZIGAZGATÁS ÉS LOGIKAI KOCKÁZATELEMZÉS

A közigazgatással, mint bármely szolgáltatással (ugyanúgy, mint a termékekkel) kapcsolatban – hiszen a közigazgatás maga is szolgáltatás – a társadalom minőségi igényeket támaszt. Ezeknek az igényeknek a teljesítésére jelent általánosan elfogadott garanciát az, ha a szolgáltatató intézmény eleget tesz a minőségirányítási szabvány követelményrendszerének.

Ilyen követelményrendszer a Nemzetközi Szabványügyi Szervezet által közzétett ISO 9001 minőségirányítási szabvány 2000. évi változata. Bár azóta már van újabb verzió (ISO 9001:2008), de az eltérések csak kisebb pontosításokat jelentenek, például az utóbbi időben egyre jobban elterjedő „kiszervezés” vonatkozásában.

Abdollah Aghaie 2004-ben meghatározta és a hibafamódszer alkalmazásával ábrázolta a szabvány sikertelen bevezetésének logikai összefüggésrendszerét.¹⁰ A hibafamódszer és a hibafa kiértékelésére alkalmas, de annál sokkal szélesebb problémakörben használható logikai kockázatelemzés ismertetése megtalálható Bukovics István értekezésében.¹¹

A logikai kockázatelemzés célja az, hogy egy nemkívánatosnak tekintett ún. főesemény bekövetkezését formális logikai úton, részesemények ok-okozat láncolatain keresztül vizsgálja. A főesemény bekövetkezésére. Kissé egyszerűsítve és pontosítva ismertetjük a Bukovics István értekezésében szereplő eljárást. A visszavezetést akkor állítjuk le, amikor az addig definiált prímeseményekből kiválasztható egy vagy több csoport a következő tulajdonságokkal:

- a benne szereplő összes esemény bekövetkezése vagy be nem következése saját hatáskörben álló döntés eredménye;
- a csoport összes eseményének be nem következése a főesemény be nem következését vonja maga után (az ilyen csoport a nemkívánatos főesemény ún. erős pontja).¹²

2 Az alkatelméletet így nevezhetnénk konfliktuselméletnek is, de ez az elnevezést már használja egy másik tudományos diszciplína.

3 MOMMSEN, Wolfgang J.: *The Age of Bureaucracy: Perspectives on the Political Sociology of Max Weber*. Basil Blackwell & Mott, Oxford, 1974.

4 KLEIN Sándor–FARKAS Katalin: *Mennyire sért? Tanárok és tanárjelöltek véleménye pedagógiai konfliktusszituációkról. Módszertani Füzetek*, 25., a Csongrád Megyei Pedagógiai Intézet kiadványa, Szeged, 1989.

5 M. KIS Margit: *A szomatikus diszfunkció konfliktuselméleti és játékelméleti megközelítése*. Egyetemi doktori értekezés, Janus Pannonius Tudományegyetem Tanárképző Kar, neveléstudományi tanszék, Pécs, 1992.

6 BUKOVICS István: *A természeti és civilizációs katasztrófák paradigmatisztikus elmélete*. MTA doktori értekezés, Budapest, 2007 (a továbbiakban Bukovics István, 2007, i. m.).

7 BERRY, Gérard: *The Foundations of Esterel, = Proof, Language and Interacion*, ed. PLOTKIN, Gordon, STIRLING, Colin P., TOFTE, Mads, MIT Press, Cambridge, MA, 2000, 425–454 pp.

8 POPPER, Karl R.: *A historicizmus nyomorúsága*. Akadémiai Kiadó, Budapest, 1989.

9 BUKOVICS István, *Conflictus logico ethico philosophicus = Biztonság és hit*, szerk. FÁY Gyula, Wesley János Lelkészképző Főiskola, Budapest, 2011, 109–121 pp.

10 AGHAIE, Abdollah, *Evaluating ISO 9001:2000 Implementation Using Fault Tree Analysis (FTA)*, Total Quality Management & Business Excellence, Vol. 15 No. 7, September 2004, 971–983 pp.

11 BUKOVICS István, 2007, i. m. 26–36 pp.

12 Vö. BUKOVICS István, 2007, i. m. 35 p.

Az Aghaie-féle ISO-hibafa logikai kockázatelemzéssel meghatározott 51 prímeseménye megtalálható Bukovics István publikációjában.¹³ Már utaltunk arra, hogy az ISO 9001 szabvány 2008-as verziója a 2000-es verzió bővítésének tekinthető, ezért a korábbi verzió bevezetésének a prímeseményekben megjelenített problémái az újabb verzióban is relevánsak.

Tárgykörüket tekintve a prímesemények az alábbi megoszlást mutatják:

Vezetőség	3
Ügyfelek	4
Minőségügy	8
Kutatás-fejlesztés	8
Dokumentáció	4
Mérés, ellenőrzés	8
Folyamatok javítása	7
Emberi erőforrás	4
Technikai feltételek	5

4. AZ ISO-PRÍMESEMÉNYEK JELLEMZÉSE AZ ALKATELMÉLETI ATTRIBÚTUMOKKAL

A következőkben az ISO-hibafa 51 prímeseményét olyan eseménynek tekintjük, amelynek kezelése alkatelméleti zavarhelyzetben történik. Ezt megtehetjük, hiszen az ISO 9001:2000 bevezetésének szempontjából voltaképpen működési zavarról van szó.

Mindegyik prímeseménynél ágensként egyaránt szerepelhet a bevezetés folyamatával foglalkozó intézmény és a bevezetés folyamata is. (A folyamat azért lehet ágens, mert korábban láttuk, hogy az ágens a konfliktus elszenvedője, márpedig az ISO-bevezetés kapcsán figyelembe vett konfliktusok nyilván károsan hatnak a folyamatra.) Helyszín a bevezetéssel foglalkozó intézmény, a zavar viszont minden esetben más. A zavar forrása tipikusan valamely, az intézménynél működő csoport.

Az előbb mondottak értelmében a négy értékpár közül a „belső–külső” értéke mindig „belső” (B), a „csoportos–egyéni” értéke mindig „csoportos” (C). Az „aktív–reaktív” és a „direkt–indirekt” konkrét értéke azonban szituációként változhat.

Hangsúlyozzuk, hogy itt egy elképzelt (bár vélhetően sok helyen a valóságtól nem idegen) intézménymodellről van szó, amelynek működési zavarai a konkrét helyi viszonyoktól függetlenül az alábbiaktól eltérő módon is minősíthetők.

A felsorolt szempontok alapján elvégeztük az ISO prímesemények konfliktuselméleti jellemzését, amelynek néhány esetét bemutatjuk.

P6. Minőségpolitika hiányossága

– ABCD

– Aktív, mert a bevezetést megelőzi.

¹³ BUKOVICS István: Adalékok a hadviselés műszaki támogatásának elméletéhez: a Padányi-modell. *Hadmérnök*, III. évfolyam 1. szám, 2008, 4–19 pp.

– Direkt, mert közvetlenül akadályozza a bevezetést.
– Például: nincs kidolgozva az esélyegyenlőség biztosítása.

P13. Általános dokumentációs követelmények hiányossága

– RBCI

– Reaktív, mert válasz a bevezetésre.

– Indirekt, mert nem akadályozza nyíltan a bevezetést.

– Például: nincs megoldva a dolgozók hozzáférése a munkájukhoz szükséges belső és külső dokumentumokhoz.

P21. Kompetenciák tudatosságának és képzésének a hiányossága

– ABCI

– Aktív, mert a bevezetést megelőzi.

– Indirekt, mert nem akadályozza nyíltan a bevezetést.

– Például: nincs megoldva a felhalmozódott szakmai ismeretek átadásának módja a munkatársak között.

P24. Adatelemzés, -feldolgozás, -értelmezés hiányossága

– RBCD

– Reaktív, mert válasz a bevezetésre.

– Direkt, mert közvetlenül akadályozza a bevezetést.

– Például: hiányzik annak megállapítása, hogy a mért eredmények milyen kritériumok alapján tekinthetők elfogadhatónak.

P31. Megelőző tevékenység hiányossága

– RBCD

– Reaktív, mert válasz a bevezetésre.

– Direkt, mert közvetlenül akadályozza a bevezetést.

– Például: hiányzik az informatika fejlődésével kapcsolatosan keletkező biztonsági problémák figyelemmel kísérésének és kezelésének módja.

P40. K+F tervezés hiányossága

– ABCD

– Aktív, mert a bevezetést megelőzi.

– Direkt, mert közvetlenül akadályozza a bevezetést.

– Például: hiányzik az ügyféligények által folyamatosan szükségessé tett szervezetfejlesztések előkészítésével kapcsolatos hatáskör.

Könnyen ellenőrizhető, hogy az ISO 51 prímeseménye a konfliktusszituáció típusa szerint a következő megoszlást mutatja: ABCD 13 esetben, ABCI 11 esetben, RBCD 23 esetben, RBCI 4 esetben.

5. AZ ISO-PRÍMESEMÉNYEK ÉS A KONKRÉT ÜGYINTÉZÉS KAPCSOLATA

A sikertelen ISO-bevezetés prímeseményei nyilvánvalóan nemcsak az intézmény egészére, hanem az egyedi ügyintézésre is hatással vannak. Ennek illusztrálására idézzünk fel néhányat az előbbieken elemzett prímesemények közül.

P13. Általános dokumentációs követelmények hiányossága

- Például: nincs megoldva a dolgozók hozzáférése a munkájukhoz szükséges belső és külső dokumentumokhoz.
- Ennek következtében a dolgozók szakmai tudása nem naprakész, így akár jogsértő döntéseket is hozhatnak.

P21. Kompetenciák tudatosságának és képzésének a hiányossága

- Például: nincs megoldva a felhalmozódott szakmai ismeretek átadásának módja a munkatársak között.
- Ennek következtében az intézmény által megszerzett tapasztalatokat a dolgozó nem tudja hasznosítani, ezért megismételhet mások által már elkövetett hibákat.

P31. Megelőző tevékenység hiányossága

- Például: hiányzik az informatika fejlődésével kapcsolatosan keletkező biztonsági problémák figyelemmel kísérésének és kezelésének módja.
- Ennek következtében vírusossá válhat a dolgozó számítógépe, ezért az ügyintézés ellehetetlenítő adatvesztés következhet be.

Az 51. prímeseemény tehát nemcsak a sikertelen ISO-bevezetésnek, hanem a sikertelen napi ügyintézésnek is kiváltó okává válhat. Az intézményt tehát sorozatosan érhetik az előbbi prímeseeményeket kezelő szituációban megjelenő olyan zavarok, amelyek kiküszöbölésükig akadályává válnak a rendeltetésszerű működésnek. Az intézmény így kénytelen az egymást követő zavarokból sorozatosan helyreállítani önmagát. Amennyiben ezt meg tudja tenni, akkor a környezettudományból származó fogalommal reziliensnek nevezhetjük.

A reziliencia „egy komplex rendszer képessége arra, hogy egy külső hatást elnyeljen, majd visszanyerje eredeti struktúráját és funkcióját”.¹⁴

A minőségügyi szabványnak való folyamatos megfelelés képessége tehát valójában nem más, mint a reziliencia.

6. AZ ISO-PRÍMESEMÉNYEK ÉS AZ ÜGYINTÉZŐ TOLERANCIAFÜGGVÉNYE

Az előző részben említett 13., 21. és 31. ISO-prímeseemény arra is szemléletes példaként szolgálhat, hogy a sikertelen ISO-bevezetés prímeseményei az ügyintéző munkáját közvetlenül érinthetik, vagyis az ügyintéző szempontjából konfliktusszituációban kezelendők.¹⁵

A szituációk jellemzésére használt attribútumok kijelölik az ügyintéző által nem tolerált szituációtípusokat. A tolerált szituációtípusok együttese viszont az ügyintéző toleranciatartományát jelöli ki. Bukovics István korábban említett értekezése kifejti a toleranciatartományokon

14 WALKER, Brian–SALT, David: Resilience Thinking: Sustaining Ecosystems and People in a Changing World, Island Press, Washington, DC, 2006.

15 Fontos megjegyezni, hogy az említett szituációk konfliktuselméleti elemzésénél már nincs szerepe annak, hogy ezen szituációk egy hibafa prímeseményeiként kerültek a látókörünkbe. Ugyanazon objektumokat (az ISO-prímeseeményeket) két különböző elmélet, a hibafaelmélet és a konfliktuselmélet megközelítésében írjuk le.

alapuló toleranciafüggvények elméletét.¹⁶ Ennek matematikai részleteire itt nem térünk ki, legfontosabb idevágó mondanivalóját azonban az alábbiakban röviden összefoglaljuk.

A toleranciafüggvény egy inger–válasz-összefüggés mennyiségi jellemzése, ahol mind az inger, mind a válasz a lehetséges maximumhoz képesti relatív érték, tehát 0 és 100 százalék között van. Az adott esetben az interpretáció a következő: az inger az ügyintéző pillanatnyi terhelése, a válasz pedig az ügyintéző pillanatnyi munkateljesítménye. Ha például a sok munka inspirálja az ügyintézőt, akkor magas terhelés esetén teljesítménye is magas, ha viszont sokkolja őt a magas terhelés, akkor teljesítménye magas terhelés mellett igen alacsony.

A négy darab, egyenként kétféle lehetséges értékű attribútum összesen $2 \times 2 \times 2 \times 2 = 16$ értéknégyest, azaz szituációtípust határoz meg. Ezek közül az előbb felsorolt négy típust nem tolerálja az ágens (jelen esetben az ügyintéző), tehát tizenkét szituációt tolerál.

A teljes toleranciafüggvény a toleranciatartomány szituációihoz tartozó elemi toleranciafüggvények összegeként, vagyis jelen esetben tizenkét elemi toleranciafüggvény összegeként állítható elő.¹⁷ Az elemi toleranciafüggvényeket itt nem közöljük, de a már említett értekezésben megtalálhatóak.¹⁸

7. AZ ISO-HIBAFÁ BŐVÍTÉSE AZ ÜGYINTÉZŐK SZINTJÉIG

Láttuk, hogy az ISO sikertelen bevezetésének 51. prímeseménye jól jellemzi a minőségirányítási rendszer folyamatos működésének folyamatát is. A már említett 13., 21. és 31. prímeseemény azonban rövid megfontolás után azt is mutatja, hogy az ügyintéző napi munkájának szintjén az eredeti prímeseemények már összetettnek, több részeseményből állónak tekinthetők és tekintendők.

Vegyük példának okáért a következőt:

P21. Kompetenciák tudatosságának és képzésének a hiányossága

Ennek részeseményeként említhetők egyebek között:

- az ügyintézőt nem íratják be szakmai továbbképző tanfolyamra;
- az ügyintéző nem kap lehetőséget arra, hogy kommunikáljon hasonló ügyekkel foglalkozó kollégáival;
- az ügyintéző nem kap lehetőséget arra, hogy interneten vagy intraneten keresztül hozzájusson a szervezet felhalmozott tapasztalataihoz.

Vagyis a 31. prímeseemény az ügyintéző szintjén tulajdonképpen egy hibafa-főeseményként is felfogható, további felbontása válik szükségessé. Ez a felbontás azonban egy részhibafaként fogható fel, amely az ügyintéző kompetenciájának szintjéig tovább bontott ISO-hibafa komponense. Az új struktúra az ISO-prímeseemények szintjéig megegyezik a korábbival, de onnan „lefelé” kibővül. Az ügyintéző munkájának sikertelenségét elemző hiba-

16 BUKOVICS István, 2007, i. m. 191–198 pp.

17 BUKOVICS István, 2007, i. m. 191–198 pp.

18 Megjegyezzük, hogy az említett értekezésnek az elemi toleranciafüggvényeket előállító matematikai képlete hibás, vö. BUKOVICS István, 2007, i. m. 192 p. A toleranciafüggvényeknek az illusztrációként szereplő grafikus ábrázolásai azonban nem a hibás képlet alapján készültek, hanem *in silico* algoritmussal, és korrektek.

fa „felső” részét nem kell megváltoztatni, így annak már felhasznált eredményei (például valamely testületi döntés előkészítésében) továbbra is alkalmazhatók.

Ily módon a hibafa készítését bizonyos esetekben megkönnyítő módszerhez jutottunk. Egy teljesen új hibafa megkonstruálásának igen nagy munkaigényét esetleg csökkentheti, ha az elemzendő hierarchikus eseménystruktúrát vissza tudjuk vezetni egy már létrehozott hibafa lefelé bővítésére.

8. AZ ALKATELMÉLETI ÉS A LOGIKAI KOCKÁZATELEMZÉSI VIZSGÁLAT KAPCSOLATA

Bukovics István egy korábbi cikkében¹⁹ felveti a konfliktuselmélet és a logikai kockázatelemélet egyesítésének szükségességét. A szintézis lehetőségét abban jelöli meg, hogy a rendeltetészerű működés fogalmát a kockázatelemélet segítségével kell definiálni. Jelen cikkben egy másik utat követünk.

A korábban bevezetett kockázatelemzési terminológiában egy-egy erős ponthoz tartozó prímesemények passzíválása passzíválja a nemkívánatos főeseményt. Ha az intézmény végre akarja hajtani a főesemény passzíválását, akkor elvileg bármelyik erős pontot választhatja. Ekkor azonban ágensként szembe találja magát azzal a problémával, hogy az adott erős pont prímeseményei közül egyesek konfliktusszituációként kívül esnek az ő toleranciatartományán, vagyis az ágens ott nem tud az elvárt módon működni, így az adott prímeseményt passzíválni sem tudja. Olyan erős pontot kell választania, amely belül van a toleranciatartományán. Szükség van tehát a logikai kockázatelemzés és az alkatelmélet egyesítésére, ezt karakterológiai kockázatelemzésnek nevezzük. Ezen belül az ágens toleranciatartományába tartozó, tehát általa passzíválható erős pontok kiválasztásához elegendő a naiv alkatelmélet apparátusa.

Ugyanakkor, mint már láttuk, a közigazgatási ügyintézés folyamatosan zavaroknak kitéve működik. Ezek a zavarok – természetüknél fogva – általában folytonos skálán értelmezendők (gondoljunk csak arra, hogy zavaroknak tekintendő a nem megfelelő munkahelyi hőmérséklet vagy az ügyfél túlzott hangereje is). A zavarokhoz kapcsolódó inger-válasz-reakciók ugyancsak folytonos skálán mozognak.

Több olyan erős pont is létezhet, amely eleget tesz a karakterológiai kockázatelemélet elvárásainak, ezek közül a döntéshozó bármelyiket kiválaszthatja belátása szerint. Az ilyen kiválasztást – a jogi terminológiából kölcsönzött kifejezéssel – diszkrecionálisnak nevezzük.

Az intézmény számos különféle kritérium szerint végezheti a kiválasztást, például a passzíválendő prímesemények száma, a passzíválások összideje vagy összköltsége. Ez utóbbiak már figyelembe veszik a zavarokat, amelyek a toleranciafüggvényen keresztül befolyásolják az ügyintézését, így a pszichofizikai alkatelmélet apparátusának felhasználását is szükségessé teszik.

19 BUKOVICS István: Kockázat- és konfliktuselmélet a rendvédelem területén = Tanulmányok A határőrség és rendőrség – az integrált rendvédelem című tudományos konferenciáról, *Pécsi Határőr Tudományos Közlemények*, VII., 2007, 55–71 pp.

A diszkrecionális döntések elemzésének elvi alapját Popper propenzitási elmélete²⁰ képezi. Az eredetileg a valószínűség értelmezéseként bevezetett propenzitás hajlamot, irányultságot, indíttatást jelent. Ez viszont a pszichofizikai alkatelmélet apparátusával vizsgálható, ami teljesen kézenfekvő, hiszen a propenzitás és a toleranciafüggvény lehetséges értékei egyaránt a 0 és 1 közötti valós számok.

Minden döntési kritérium egy stratégiát jelent. Célszerű néhány ilyen stratégiát előzetesen összevetni a megfelelő stratégia kiválasztásához, például számítógépes szimuláció alapján.

Mivel itt 51, jellegében erősen különböző prímeseménynél ezt meg tudtuk tenni, joggal tekinthetjük lehetségesnek az eljárást bármilyen egyéb prímeseménnyre vonatkozóan is.

A további kutatás célja az lehet, hogy az intézmény mint ágens toleranciatartományának segítségével értelmezett toleranciafüggvényre alapozva pontosítsuk a karakterológiai kockázatelemélet optimális stratégiájának megválasztását. Ennek kapcsán vizsgálni kell, hogyan lehet figyelembe venni az ágensek viselkedését a különböző stratégiákat jellemző kritériumok megfogalmazásánál.

9. ÖSSZEGZÉS

A közigazgatási intézmények minőségirányítási rendszereinek elvi alapjául szolgáló ISO 9001 szabvány bevezetését és folyamatos érvényre juttatását akadályozó prímesemények azonosíthatók a logikai kockázatelemzés, vagyis az általánosított hibafamódszer segítségével. Ezeknek az elhárítása azonban szükségessé teszi az ágens toleranciaszintjének feltárását és figyelembevételét, ez a pszichofizikai alkatelmélet feladata. Ezeknek a diszciplínáknak az egyesítése képezi a közigazgatás diszkrecionális döntéseinek elméleti hátterét.

20 POPPER, Karl (1957): The Propensity Interpretation of the Calculus of Probability, and the Quantum Theory. In S. Körner (Ed.), *Observation and interpretation* (Vol. 9 of *Colston Papers*, pp. 65–70, 88–89). London: Butterworths.