Kvalitet og verdier
Av Petter Øgland, Skattødirektoratet, IT-avdelingen

I IT-avdelingen liker vi av og til å bruke bibelsitater.

Bibelen inneholder mye visdom. Vi har sågar gått så langt at vi har valgt å leie inn en prest for å bistå oss i organisasjonsutviklings-arbeidet, og det er mange sammenhenger mellom totalkvalitet (Total Quality Management, TQM) og en religiøs forståelse av arbeidet og livet.

I "Den protestantiske etikk og kapitalismens ånd” (1905), en av sosiologiens klassikere, drifter Max Weber puritanismens betydning for fremveksten av den moderne kapitalisme. Han tok utgangspunkt i det forhold at de fleste bedriftseiere og personer med rikdom på hans tid var protestanter og fant at den kallsetikk og frelsesetikk som preget kalvinismen, pietismen, metodismen og enkelte baptistiske sekters stemte forbløffende godt overens med den kapitalistiske "ånd". Praktisk arbeid, asketisk sparring og kapitalistisk metodisk-rasjonell livsforsøk henger godt sammen.

Liknende observasjoner er også blitt gjort på andre kontinenter. Etter den annen verdenskrig var det en amerikansk uro for at den utarmede verden skulle havne i kommunismens kår, og forskjellige tiltak ble satt i gang. Blant annet vurderte man det som viktig å bidra til at det ble etablert demokrati og bærekraftig industri. For eksempel sendte man statistikere til Japan for å bistå med folketelling og innføring av "scientific management" for å få orden på industrien. På forbløffende kort tid klarte Japan å slå seg opp til å bli en av verdens mestgagnerne, og dette kan ifølge noen være en påstand til at utvikle en intuisjon som kan bidra til å forbedre arbeidet og livet.

Rundt 1950 startet japanerne å utvikle kai-zen, praktisering av zen form av den nyervede innsikt i hvordan statistisk metode kan benyttes i virksomhetsstyring. Kai zen betyr endring eller forbedring, og det man prøvde å øve opp var en intuitivsaksbasert kontinuerlig kvalitetsforbedring på samme måte som fortidens samuraier var nødt til å utvikle en intuisjon som overgikk rasjonell tenkning for å kunne overleve i kamp. Den som nytte i kampstasjoner, levde ikke lenge, så intuisjon var med andre ord en dypt av nødvendighet.

Kai-zen er siden slutten av 1980-tallet blitt eksporteret på verdensbasis, som
et ledd i den generelle interesse for TQM. Regionskattkontoret i Skottland (Inland Revenue, Cumbernauld Accounts Office) sier å være blant de mer vellykkede forsøk på implementere en slik kultur.
Folk som har besøkt kontoret snakker om en helt påtagelig og nærmest mystisk atmosfære av altomfattende toppkvalitet.

I vårt arbeid med totalkvalitet i etaten, med utspring i IT-avdelingen, tror vi totalkvalitet muligens best kan fases inn i harmoni med vår kristen-humanistiske kulturavvik med sentrale verdier som nøyaktighet, rettsferdighet og frihet under ansvar. Å heve virksomhetens standard handler om å heve de personlige standarder.

At vi skal være forvisset om at vi forbedrer oss på de personlige og mellommenneskelige områdene, har vi i IT-avdelingen fått presten til å måle oss i henhold til et stikkprøveopplegg basert på internasjonale psychometristandarder. Så langt har vi ca tre år med målinger og statistikk.

Tro kan flytte fjell, heter det. Skal vi få en kolosse som skatteetaten til å utvikle stadig bedre effektivitet og høyere kvalitet, må vi lytte til våre dypest personlige verdier slik de er forankret hos oss hver i sær og slik vi finner dem i den norske folkesjelen.