

ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Η ποιότητα είναι ένα μέτρο της εκπλήρωσης μιας απαίτησης ή διαφορετικά ορίζεται ως ένα αντιλαμβανόμενο ή υποκειμενικό μέτρο λόγω του ότι μετράται διαφορετικά από διαφορετικούς ανθρώπους. Η όποια αποτυχία στα προκαθορισμένα κριτήρια θεωρείται ως αποτυχία στην ποιότητα. Ο όρος **κακή ποιότητα** δείχνει ότι έχουμε αποτύχει στον ικανοποιητικό σχεδιασμό, την παραγωγή προϊόντων ή την παροχή υπηρεσιών που καλύπτουν τις απαιτήσεις του πελάτη. Βέβαια μερικές φορές μπορεί να ειπωθεί η φράση **άριστη ποιότητα**, η οποία σημαίνει ότι οι προκαθορισμένες απαιτήσεις ή οι προσδοκίες έχουν ξεπεραστεί.

2.1 Ορισμοί στην ποιότητα

Ο όρος «ποιότητα» έχει εισβάλει τα τελευταία χρόνια στη ζωή μας και έχει προκαλέσει αναστάτωση, απορίες, σύγχυση, ανησυχία, συζητήσεις και διαφωνίες. Είναι η μαγική λέξη που προκαλεί δέος σε όλες οι επιχειρήσεις. Τι σημαίνει όμως αυτός ο όρος; Πώς μπορεί να αναλυθεί;

Το λεξικό ISO 8402 (1986) δίνει τον ορισμό: «Ποιότητα είναι το σύνολο των ιδιοτήτων και των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας που συμβάλλουν στην ικανότητά του να ικανοποιεί εκφρασμένες ή υπονοούμενες ανάγκες».

Παρακάτω αναφέρονται 15 ορισμοί που δόθηκαν σε διαφορετικές χρονικές περιόδους για την ποιότητα:

1. Ποιότητα σημαίνει να ταιριάζει το προϊόν ή η υπηρεσία στο σκοπό ή τη χρήση για την οποία προορίζεται – Juran, 1950.
2. Ποιότητα σημαίνει συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις – Crosby, 1979.
3. Ποιότητα σε ένα προϊόν ή σε μια υπηρεσία δεν είναι αυτό που βάζει ο προμηθευτής. Είναι αυτό που παίρνει ο πελάτης και για το οποίο είναι διατεθειμένος να πληρώσει. Αυτό που προσδίδει «ποιότητα» σε ένα προϊόν δεν είναι

ούτε η δυσκολία κατασκευής του, ούτε το μεγάλο κόστος του, όπως πιστεύουν συνήθως οι κατασκευαστές. Αυτό είναι χαμηλή απόδοση. Οι πελάτες πληρώνουν μόνο γι' αυτό που είναι τους χρήσιμο και τους προσφέρει αξία. Τίποτε άλλο δεν αποτελεί «ποιότητα» – Peter Drucker, 1985.

4. Ποιότητα είναι οτιδήποτε εσύ ορίζεις να είναι, π.χ., γεύση, χρώμα, μια προθεσμία, μια μέτρηση, μια λεπτομερής τεχνική προδιαγραφή, μια ημερομηνία παράδοσης Prof. Rogerson, Cranfield University, 1987.
5. Ποιότητα είναι οι αναμενόμενες επιθυμίες του πελάτη – David Garvin, 1988.
6. Ποιότητα είναι κάτι καλύτερο από αυτό των ανταγωνιστών σου – John Oakland, 1989.
7. Η ποιότητα είναι στην ουσία ένας τρόπος να διευθύνεις την εταιρεία – Armand V. Feigenbaum, 1991.
8. Ποιότητα σημαίνει ανθρώπους, όχι πράγματα – Robin de Wilde QC, 1996.
9. Ποιότητα τελικά είναι η αξία ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας για τα χρήματα που δίνει, όπως τη βλέπει ο πελάτης – Donald Campbell – IQA Secretary General, 1996.
10. Ποιότητα είναι η φιλοσοφία εργασίας μέσα από την οποία μπορούμε να πραγματοποιήσουμε το όραμά μας και να εκπληρώσουμε την αποστολή μας, με τρόπο πλήρως συμβατό με τις αξίες μας και υποστηριζόμενο από αυτές – Geoffrey Alderman – Middlesex University, 1996.
11. Η ποιότητα δεν είναι πια η απλή διαφοροποίηση της ανταγωνιστικότητας, είναι καθαρά ένα χαρακτηριστικό εισόδου στην αγορά – Richard Sullivan, 1996.
12. Η ποιότητα αφορά τη γεφύρωση του χάσματος μεταξύ αυτού που επιδιώκουμε και αυτού που πραγματικά κάνουμε – Vincent Kane, 1996.
13. Η ποιότητα είναι για τους μεν κατασκευαστές να προσπαθούν, για τους δε πελάτες να κρίνουν – Clive Butler, 1997.
14. Ποιότητα είναι τα ολικά σύνθετα χαρακτηριστικά προϊόντων και υπηρεσιών της προώθησης, της παραγωγής, του σχεδιασμού και της συντήρησης, μέσω των οποίων το προϊόν ή η υπηρεσία θα ικανοποιήσει αυτό που ο πελάτης αναμένει.
15. Η ποιότητα δεν είναι κάτι απόλυτο, ούτε ένα πρότυπο που συνεχώς βελτιώνεται. Είναι η αντανάκλαση των προσδοκιών του ατόμου, οι οποίες με τη σειρά τους καθορίζονται από την κοινωνία και την κατάσταση του έθνους σε μια δεδομένη στιγμή – Linda Campbell, Διευθ. Σύμβουλος του UKAS, 1998.

Οι παραπάνω ορισμοί (σε χρονολογική σειρά) αντιπροσωπεύουν μια περίοδο 50 ετών, μέσα στην οποία η εξέλιξη της ζωής και της τεχνολογίας αλλάζει συνεχώς τη σημασία της ποιότητας.

Η έννοια της ποιότητας είναι «ζωντανή» και διαρκώς μεταβάλλεται. Σε 10 χρόνια από σήμερα ίσως να σημαίνει κάτι τελείως διαφορετικό. Ό,τι όμως και να σημαίνει, αυτοί που θα προβλέψουν ή θα αντιληφθούν έγκαιρα τη σημασία της ποιότητας θα είναι εκείνοι που θα επιζήσουν στην αγορά.

Την ιδιαιτερότητα και τη διαφοροποίηση της ποιότητας σε κάθε εποχή, σε κάθε έθνος, σε κάθε κοινωνία, σε κάθε άνθρωπο είχε ήδη τονίσει ο Αριστοτέλης 2.500 χρόνια πριν λέγοντας:

«Οι άνθρωποι αποκτούν μια ιδιαίτερη ποιότητα, ενεργώντας σταθερά με έναν ιδιαίτερο τρόπο».

Με βάση τα πρότυπα της σειράς ISO, δίνονται οι παρακάτω ορισμοί για την ποιότητα.

Ορισμός 1: Ποιότητα

Είναι η καταλληλότητα και η ασφάλεια στη χρήση του παραγόμενου προϊόντος. Το προϊόν που σχεδιάστηκε και κατασκευάστηκε ή η υπηρεσία που δόθηκε ικανοποιεί τις ανάγκες του χρήστη.

Ορισμός 2: Πολιτική ποιότητας

Είναι οι ολικές προθέσεις και κατευθύνσεις ενός συστήματος (π.χ., μιας εταιρείας ή μιας διεύθυνσης μέσα στην εταιρεία κάποιου φορέα γενικότερα) όσον αφορά την ποιότητα, όπως επίσης εκφράζεται από τη διοίκηση του συστήματος.

Ορισμός 3: Διοίκηση ποιότητας

Είναι η άποψη της ολικής λειτουργίας της διοίκησης που καθορίζει και εφαρμόζει την πολιτική της σε θέματα ποιότητας.

Ορισμός 4: Σύστημα ποιότητας

Είναι η μέθοδος ή η οργανωτική δομή, οι υπευθυνότητες, οι διαδικασίες, οι διεργασίες και οι πόροι που απαιτούνται για την εφαρμογή της διοίκησης ποιότητας.

Ορισμός 5: Έλεγχος ποιότητας

Είναι οι λειτουργικές τεχνικές και δραστηριότητες οι οποίες χρησιμοποιούνται για να εκπληρωθούν οι απαιτήσεις της ποιότητας, όπως ορίστηκε στο σύστημα.

Ορισμός 6. Διασφάλιση ποιότητας

Είναι όλες εκείνες οι κατάλληλα σχεδιασμένες και συστηματικές ενέργειες που κρίνονται απαραίτητες για να εξασφαλίσουν απαραίτητη εμπιστοσύνη στο προϊόν που δημιουργήθηκε ή σε μια παρεχόμενη υπηρεσία και να ικανοποιήσουν δεδομένες απαιτήσεις για την ποιότητα.

Περιλαμβάνει σχεδίαση και/ή ανασκόπηση των προδιαγραφών, όπως επίσης επαλήθευση και επιθεωρήσεις στην παραγωγή, την εγκατάσταση και τις λειτουργίες ελέγχου.

Ο σκοπός ενός Συστήματος Ποιότητας για κάθε επιχείρηση είναι τετραδιάστατος και περιλαμβάνει τα εξής:

- Διασφάλιση του πελάτη ότι η επιχείρηση είναι ικανή να προσφέρει προϊόντα ή/και υπηρεσίες που ικανοποιούν τις απαιτήσεις του
- Δημιουργία διαδικασίας σχεδίασης/ανάπτυξης/παραγωγής που αποτελεσματικά και οικονομικά να παράγει ποιοτικά προϊόντα
- Πρόβλεψη και πρόληψη μελλοντικών αποκλίσεων των χαρακτηριστικών του προϊόντος από τις προδιαγραφές
- Τόνωση της ανταγωνιστικής ικανότητας στο γενικότερο πλαίσιο των κανόνων της αγοράς και της ισχύουσας νομοθεσίας στη χώρα ή στην περιοχή όπου αναπτύσσεται (ένα Σύστημα Ποιότητας μπορεί να είναι εκτεταμένο και ευέλικτο, ώστε να ικανοποιεί διαφορετικούς νόμους).

Ένα Σύστημα Ποιότητας αποτελείται από διάφορα μέρη που συνδυάζονται έτσι ώστε να παρέχουν την απαιτούμενη ποιότητα κατά τη σχεδίαση/ανάπτυξη/παραγωγή των προϊόντων ή των υπηρεσιών.

Τα βασικά τμήματα ενός Συστήματος Ποιότητας είναι τα εξής:

- Διαδικασίες, οδηγίες, μέθοδοι
- Ελεγχος προμηθευτών, αποθεμάτων
- Αναθεώρηση, σχεδίαση, εντοπισμός αδυναμιών
- Επιθεωρήσεις, έλεγχοι ποιότητας
- Στόχοι ποιότητας, σύγκριση με άλλα συστήματα
- Βελτίωση ποιότητας
- Εκπαίδευση (συνεχής!) προσωπικού, πιστοποίηση από κατάλληλους οργανισμούς.

2.2 Ποιοτικός έλεγχος και διασφάλιση ποιότητας

2.2.1 Η ποιότητα και ο ποιοτικός έλεγχος

Η ποιότητα όπως και η ομορφιά είναι υποκειμενικός όρος και εξαρτάται κατά μεγάλο μέρος από τον κριτή. Στο πλαίσιο όμως της διασφάλισης της ποιότητας, η έννοια αυτή έχει ακριβή ορισμό. Κατά το Ευρωπαϊκό Πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 8402:1996, ποιότητα είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών μιας οντότητας (ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας) που της αποδίδουν την ικανότητα να ικανοποιεί εκφρασμένες και συνεπαγόμενες ανάγκες του χρήστη (π.χ., του καταναλωτή).

Με τον όρο «προϊόν» δεν εννοούμε μόνο κάτι υλικό. Προϊόν μπορεί να είναι ένα έργο, μια υπηρεσία ή και ένα δικαίωμα (διανόημα). Στην καθημερινή μας ζωή αντιλαμβανόμαστε ευκολότερα την ποιότητα από την απουσία της παρά από την ύπαρξή της.

Με τη σημερινή αλματώδη εξέλιξη της τεχνολογίας και της ανάπτυξης της παραγωγής, τη διεθνοποίηση των αγορών και των εμπορικών συναλλαγών, κατέστη αναγκαία η καθιέρωση κοινά αποδεκτών προτύπων όχι μόνο με την εναρμόνιση των υπαρχόντων, αλλά και με την ανάπτυξη νέων ενιαίων στον ευρωπαϊκό και διεθνή χώρο, καθώς τόσο η διαχείριση όσο και η διασφάλιση της ποιότητας σε ενιαία μορφή αποτελούν απαραίτητα εργαλεία για τη διαχείριση κοινά αποδεκτών προτύπων.

Στις τεχνολογικά προηγμένες χώρες έχει γίνει δεκτό ότι ποιότητα σημαίνει επιβίωση για κάθε επιχείρηση, είτε αυτή ανήκει στον κατασκευαστικό και παραγωγικό τομέα είτε αφορά την παροχή υπηρεσιών.

Όλοι γνωρίζουν σήμερα ότι η διάθεση κεφαλαίων για την ποιότητα συνιστά μια από τις πλέον επικερδείς επενδύσεις.

Η άποψη ότι η ποιότητα στοιχίζει στην επιχείρηση έχει πλέον καταρριφθεί. Ουσιαστικά, δεν είναι η ποιότητα που κοστίζει αλλά η έλλειψη της ποιότητας. Τα ελαττωματικά υλικά, προϊόντα και κατασκευές κοστίζουν περισσότερο από ό,τι τα καλά.

Πίσω από τη λέξη «ποιότητα» κρύβεται ένας ολόκληρος μηχανισμός, μια φιλοσοφία και μια σειρά διαδικασιών.

2.2.1.1 Τυποποίηση

Τυποποίηση είναι η διαδικασία με την οποία καθιερώνονται προδιαγραφές, δηλαδή κανονισμοί, που θέτουν τους απαραίτητους κανόνες για την παραγωγή, τη σύνθεση και τις ιδιότητες που πρέπει να έχει ένα προϊόν. Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πρότυπο ΕΛΟΤ EN 45020:1996, πρότυπο είναι ένα έγγραφο που έχει καθιερωθεί με συναίνεση και έχει εγκριθεί από έναν αναγνωρισμένο φορέα, παρέχει για κοινή και επαναλαμβανόμενη χρήση κανόνες, κατευθυντήριες γραμμές ή χαρακτηριστικά, για δραστηριότητες ή για αποτελέσματά τους, και αποσκοπεί στην επίτευξη του βέλτιστου βαθμού ανταπόκρισης σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο εφαρμογής.

Από τη στιγμή που δημιουργείται ένα προϊόν, αρχίζει μία πρώτη προτυποποίησή του και, όταν κυκλοφορήσει στην αγορά συνοδεύεται από κάποιες προδιαγραφές, τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.

Στη συνέχεια κλαδικοί φορείς ή το κράτος, σε εθνικό, ευρωπαϊκό ή και διεθνές επίπεδο, με τη βοήθεια ειδικών τεχνικών επιτροπών, έρχονται να δημιουργήσουν προδιαγραφές για το προϊόν αυτό, οι οποίες είναι όσο το δυνατόν αντικειμενικές, ώστε αφενός να καλύπτουν ομάδες ομοειδών προϊόντων και αφετέρου να εξασφαλίζουν τους χρήστες του προϊόντος.

Συνήθως τα πρότυπα αφορούν την ασφάλεια των χρηστών των προϊόντων και δεν υπεισέρχονται σε κατασκευαστικά ή σχεδιαστικά θέματα, ώστε να μην επεμβαίνουν στη δημιουργικότητα, την ευρηματικότητα και την τεχνολογική κατάρτιση του κατασκευαστή. Υπάρχουν κλαδικά, κρατικά και εθνικά πρότυπα.

Στην Ελλάδα αρμόδιος φορέας για την τυποποίηση (όπως ορίζεται στον ιδρυτικό του νόμο 372/1976 και όπως τροποποιήθηκε με τον ΠΔ 155/1997) είναι ο Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης, ο γνωστός μας ΕΛΟΤ, ο οποίος ιδρύθηκε το 1976 και επεξεργάζεται θέματα προς τυποποίηση σε εθνικό, ευρωπαϊκό (CEN/CENELEC) και διεθνές επίπεδο (ISO/IEC), με τη βοήθεια τεχνικών επιτροπών, στελεχωμένων με ειδικούς επιστήμονες όλων των ειδικοτήτων. Ο ΕΛΟΤ διαθέτει βιβλιοθήκη με ενημερωμένα αρχεία όλων των ελληνικών, ευρωπαϊκών και διεθνών προτύπων. Επίσης, υπάρχουν κατάλογοι προτύπων των περισσότερων Οργανισμών Τυποποίησης ανά την υφήλιο και πρότυπα Οργανισμών Τυποποίησης, τα οποία συνήθως χρησιμοποιούνται στον ελληνικό χώρο.

2.2.1.2 Πιστοποίηση

Πιστοποίηση είναι η επιβεβαίωση ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία έχει παραχθεί σύμφωνα με ένα πρότυπο και ανταποκρίνεται στις περιεχόμενες σε αυτό προδιαγραφές.

Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πρότυπο ΕΛΟΤ EN 45020:1996, πιστοποίηση (certification) καλείται η διαδικασία με την οποία βεβαιώνεται η συμφωνία ή η συμμόρφωση ενός προϊόντος σε προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις.

Η διαπίστωση της συμμόρφωσης ενός προϊόντος σε ένα πρότυπο μπορεί να είναι προαιρετική ή υποχρεωτική ανάλογα με το ισχύον νομικό καθεστώς κάθε χώρας. Υπάρχουν δύο ειδών πιστοποιήσεις:

(1) Η πιστοποίηση ενός προϊόντος για να διαπιστώνεται η συμμόρφωσή του σε διάφορα πρότυπα, κατά την οποία το προϊόν υποβάλλεται σε μια σειρά δοκιμών σε ένα εργαστήριο, σύμφωνα με αναγνωρισμένα πρότυπα. Από το αποτέλεσμα των δοκιμών αυτών κρίνεται η συμμόρφωσή του στις απαιτήσεις του προτύπου. Εφόσον υφίσταται συμμόρφωση, χορηγείται πιστοποιητικό συμμόρφωσης του προϊόντος στο συγκεκριμένο πρότυπο. Η πιστοποίηση του προϊόντος διακρίνεται σε δύο είδη:

του υποχρεωτικού τομέα και του προαιρετικού τομέα. Στην πρώτη είναι απαραίτητη η πιστοποίηση, διότι σε αντίθετη περίπτωση δεν επιτρέπεται η κυκλοφορία ενός προϊόντος. Εφαρμόζεται δε στους κλάδους όπου υφίστανται Οδηγίες της ΕΕ. Στην Ευρωπαϊκή Ένωση έχει καθιερωθεί η ενιαία γνωστή μας σήμανση CE, δηλαδή το σήμα συμμόρφωσης ενός προϊόντος, η οποία καταδεικνύει τη συμμόρφωσή του σε ευρωπαϊκά πρότυπα και οδηγίες. Η πιστοποίηση προαιρετικού τομέα γίνεται με πρωτοβουλία του κατασκευαστή ή του πελάτη.

Σήμερα στην Ελλάδα υπάρχουν πολλά εργαστήρια δοκιμών για πολλά είδη πιστοποιήσεων. Τέτοια είναι, π.χ., τα εργαστήρια του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, το σημαντικότερο, των οποίων είναι το Εργαστήριο Αντοχής των Υλικών, το αρχαιότερο και μεγαλύτερο της χώρας. Ιδρύθηκε το 1910 και σήμερα είναι πιστοποιημένο κατά ΕΛΟΤ EN ISO 9001. Αυτό το εργαστήριο, εκτός από την εκπαίδευση των σπουδαστών και τη διεξαγωγή έρευνας, ασχολείται και με τον ποιοτικό έλεγχο των υλικών και των κατασκευών, τόσο με καταστροφικές όσο και με σύγχρονες μη καταστροφικές μεθόδους, με τελικό στόχο την έκδοση πιστοποιητικών ποιότητας προϊόντων. Παρόμοια εργαστήρια είναι αυτά του ΕΛΟΤ (ηλεκτρικές οικιακές συσκευές, παιχνίδια και ηλεκτρικά καλώδια), του ΚΕΔΕ (Κέντρο Ερευνών Δημοσίων Έργων), της ΕΒΕΤΑΜ στο Βόλο, του ΔΗΜΟΚΡΙΤΟΥ κ.ά.

(2) Η πιστοποίηση ως προς την ποιότητα, σύμφωνα με την οποία, εάν ένας κατασκευαστής επιθυμεί να πιστοποιήσει ότι ένα προϊόν του ή μια διαδικασία του χαρακτηρίζεται από σταθερή και επαναλήψιμη ποιότητα, καταφεύγει στην αντίστοιχη πιστοποίησή του, σύμφωνα με τα Ευρωπαϊκά Πρότυπα της σειράς ΕΛΟΤ EN ISO 9000, δηλαδή την εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Σύμφωνα με αυτά τα πρότυπα, ο κατασκευαστής αναπτύσσει ένα σύστημα διαδικασιών τέτοιων που να διασφαλίζουν αντικειμενικά ότι το προϊόν του και ενδεχομένως η παραγωγική διαδικασία την οποία ακολουθεί (ανάλογα με το πρότυπο που εφαρμόζει) έχουν σταθερή ποιότητα.

Για το σκοπό αυτό, σε κάθε χώρα, έχουν ιδρυθεί και λειτουργούν οι φορείς πιστοποίησης. Επίσημος και διαπιστευμένος Ελληνικός Φορέας Πιστοποίησης είναι ο ΕΛΟΤ. Ταυτόχρονα, στον ελληνικό χώρο δραστηριοποιούνται φορείς πιστοποίησης και άλλων χωρών.

2.2.1.3 Διαπίστευση

Όλοι αυτοί οι φορείς πιστοποίησης και τα εργαστήρια δοκιμών και ελέγχου δεν είναι ανεξέλεγκτοι, αλλά πρέπει να διαπιστεύονται για τις υπηρεσίες που προσφέρουν και να κατέχουν το Πιστοποιητικό Διαπίστευσης (Certificate of Accreditation).

Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πρότυπο ΕΛΟΤ EN 45020:1996, διαπίστευση (accreditation) είναι η διαδικασία με την οποία ένας αρμόδιος φορέας παρέχει επίσημη

αναγνώριση ότι ένας άλλος φορέας ή πρόσωπο είναι ικανός να πραγματοποιεί ειδικά έργα.

Στην Ελλάδα αρμόδιος φορέας διαπίστευσης είναι το Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ), το οποίο ιδρύθηκε το 1994 (νόμος 2231/94) και λειτουργεί στο υπουργείο Ανάπτυξης. Το ΕΣΥΔ παρέχει υπηρεσίες διαπίστευσης από τις 3 Ιανουαρίου 2000 και δέχεται αιτήσεις για τη διαπίστευση εργαστηρίων δοκιμών και διακρίβωσης και φορέων πιστοποίησης και ελέγχου.

Το ΕΣΥΔ αποτελεί τον επίσημο τεχνικό σύμβουλο της πολιτείας σε θέματα διαπίστευσης και έχει την αρμοδιότητα λήψης αποφάσεων στα θέματα αυτά. Ως φορέας λειτουργεί στο Υπουργείο Ανάπτυξης. Στη σύνθεσή του συμμετέχουν εκπρόσωποι υπουργείων (Ανάπτυξης, ΠΕΧΩΔΕ, Γεωργίας, Εθνικής Άμυνας, Μεταφορών και Επικοινωνιών) και φορέων (ΤΕΕ, ΣΕΒ, ΓΣΕΕ, Ελληνική Ένωση Εργαστηρίων, Ένωση Ελλήνων Χημικών), καθώς επίσης και ένας καθηγητής ΑΕΙ ως πρόεδρος του συμβουλίου. Σύμφωνα με το ν. 2642/98, με τη σύνθεση αυτή εξασφαλίζεται «η αμεροληψία της λειτουργίας του».

Ωστόσο, το έργο του συμβουλίου δεν επαφίεται αποκλειστικά και μόνο στις γνώμες των συγκεκριμένων μελών, καθώς οι διαδικασίες επιβοηθούνται από ειδική Μονάδα Υποστήριξης, Γενικές Τεχνικές και Ειδικές Τεχνικές Επιτροπές στις οποίες συμμετέχουν εξειδικευμένοι κατά τομέα εμπειρογνώμονες.

Το ΕΣΥΔ έχει καθιερώσει κριτήρια και οδηγίες για την προετοιμασία ενός φορέα, προκειμένου να διαπιστευτεί, αλλά και οδηγίες για τους αξιολογητές εκείνους που θα ελέγξουν τη συμμόρφωση των φορέων στα κριτήρια διαπίστευσης του ΕΣΥΔ.

Το έργο του Εθνικού Συμβουλίου Διαπίστευσης επικουρείται από δύο Γενικές Τεχνικές Επιτροπές:

- α. τη Γενική Τεχνική Επιτροπή Φορέων ελέγχου και πιστοποίησης
- β. τη Γενική Τεχνική Επιτροπή Εργαστηρίων

Αυτές είναι αρμόδιες για τη διαπίστευση και τον έλεγχο φορέων πιστοποίησης και εργαστηρίων δοκιμών αντίστοιχα. Επικουρείται επίσης και από Ειδικές Τεχνικές Επιτροπές και ειδικούς αξιολογητές και εμπειρογνώμονες.

2.3 Βασικές αρχές διαχείρισης ποιότητας

Για περισσότερο από μισό αιώνα οι guru της ποιότητας, Deming, Juran, Ishikawa, Taguchi και Crosby, δημοσίευσαν τις τεχνικές τους για τη διαχείριση ποιότητας. Δεν είναι απαραίτητο να αναγνωρίζουμε κάποια μέθοδο ως την καλύτερη ή τη σωστή προσέγγιση, καθώς διαφορετικές μέθοδοι εφαρμόζονται ανάλογα με τις υπάρχουσες συνθήκες ή πολιτισμούς. Συνεπώς είναι καλύτερα, αφού μελετήσουμε όλες αυτές τις

θεωρίες στο σύνολό τους, να επισημάνουμε τα σημεία προσέγγισης μεταξύ τους, να τα καταγράψουμε, να τα έχουμε ως σημείο αναφοράς και να ανατρέχουμε σε αυτά μόνο όταν έχουμε αναγνωρίσει τις ανάγκες μας. Πράγματι η τελευταία αναθεώρηση του ISO 9004:2000 θεωρεί ότι οι οκτώ βασικές αρχές της διαχείρισης ποιότητας θα πρέπει να χρησιμοποιούνται από τη διοίκηση για να οδηγήσει συστηματικά και με επιτυχία την εταιρεία. Αυτές οι οκτώ βασικές αρχές είναι στην πραγματικότητα μια τροποποιημένη συλλογή όσων είπαν οι διάφοροι guru της ποιότητας.

Είναι σημαντικό ότι δεν πρέπει να αντιμετωπίζουμε αυτές τις βασικές αρχές διαχείρισης ποιότητας ανεξάρτητα, διότι είναι απόλυτα αλληλένδετες η μια με την άλλη και έτσι πρέπει να αντιμετωπίζονται.

Αρχή 1η: Ο οργανισμός στην υπηρεσία του πελάτη

(Customer Focus Organization)

«Οι εταιρείες εξαρτώνται από τους πελάτες τους και συνεπώς θα πρέπει να κατανοούν τις άμεσες και μελλοντικές ανάγκες των πελατών, να ικανοποιούν τις απαιτήσεις τους και να προσπαθούν να υπερβάλλουν τις προσδοκίες τους» (ISO 9004:2000).

Λόγω του σκληρού ανταγωνισμού και των συνεχώς αυξανόμενων προσδοκιών των πελατών είναι απαραίτητο για τις εταιρείες να κατανοούν πλήρως τις ανάγκες των πελατών τους. Αυτό ισχύει για τους τωρινούς πελάτες, αλλά είναι το ίδιο σημαντικό, αν όχι περισσότερο, και για τους μελλοντικούς. Χωρίς την κατανόηση των αναγκών τους θα είναι σχεδόν αδύνατο να τους κερδίσεις, ειδικά αν έχουν ήδη προμηθευτές για αυτά τα προϊόντα/υπηρεσίες που επιθυμείς να τους προσφέρεις.

Όταν μελετάς πως είναι δυνατό να ικανοποιήσεις τις ανάγκες πιθανών πελατών, είναι σημαντικό να μην αγνοήσεις τους ήδη υπάρχοντες. Δεν αξίζει να σπαταλήσεις κόπο και χρόνο για να κερδίσεις νέους πελάτες αν χάσεις τους υπάρχοντες. Κοστίζει περίπου έξι με εννιά φορές περισσότερο να αποκτήσεις ένα νέο πελάτη από το να κρατήσεις έναν παλιό.

Πολλές εταιρείες έχουν αναπτύξει συστήματα για το χειρισμό των σχέσεών τους με τους πελάτες. Επενδύουν στο θέμα επαφή/επικοινωνία με τον πελάτη δημιουργώντας στενές σχέσεις μαζί του, έτσι ώστε να κατανοούν αληθινά τις άμεσες ανάγκες του και να αναγνωρίζουν τις μελλοντικές. Αυτές οι σχέσεις βοηθούν τις εταιρείες να έχουν πιστούς πελάτες, οι οποίοι είναι πλήρως ικανοποιημένοι και πιθανόν ενθουσιασμένοι με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που λαμβάνουν.

Αρχή 2η: Ηγεσία ανθρώπινου δυναμικού & διοίκησης παραγωγής

«Οι ηγέτες καθιερώνουν ενότητα στο σκοπό και στην πορεία της εταιρείας. Θα πρέπει να είναι σε θέση να δημιουργούν και να διατηρούν το εσωτερικό περιβάλλον μέσα στο οποίο το προσωπικό της εταιρείας να μπορεί να εμπλέκεται πλήρως στην επίτευξη των αντικειμενικών στόχων της εταιρείας» (ISO 9004:2000).

Για να γίνει ένα σύστημα ποιότητας αποτελεσματικό και να ικανοποιηθούν οι αντικειμενικοί στόχοι, είναι απαραίτητη η συμβολή της ηγεσίας σε όλα τα επίπεδα της εταιρείας, από τον προϊστάμενο μέχρι το Γενικό Διευθυντή. Η ηγεσία πρέπει να δεσμευτεί στην πολιτική ποιότητας και στους αντικειμενικούς στόχους και οι βασικές αρχές δεν θα θυσιάζονται όταν υπεισέρχονται άλλες πιέσεις.

Η αλλαγή συμπεριφοράς είναι η πιο κρίσιμη περιοχή αλλαγών στην επιχείρηση.

- Οι άνθρωποι δεν ανθίστανται απαραίτητα στην αλλαγή· ανθίστανται στην αλλαγή τους. Είναι σημαντικό να δίνεται στους ανθρώπους ο χρόνος να κατανοήσουν τις πραγματικές ανάγκες και τις διαδικασίες αλλαγής.
- Οι διευθύνοντες θα πρέπει να προάγουν την ανοιχτή επικοινωνία και να κάνουν σαφή και ξεκάθαρη την εικόνα του μέλλοντος της εταιρείας.
- Όσο πιο ισχυρή είναι η εικόνα της επιχείρησης στην αγορά τόσο μικρότερη είναι η ανάγκη για πολιτική, οδηγίες, οργανωτικά διαγράμματα κ.λπ.. Οι ηγέτες ενδυναμώνουν τους ανθρώπους τους και τους εμπλέκουν στην προσπάθεια επίτευξης των αντικειμενικών στόχων της εταιρείας.

Αρχή 3η: Εμπλοκή του προσωπικού

«Το προσωπικό σε όλα τα επίπεδα είναι η ουσία μιας εταιρείας και η πλήρης εμπλοκή του δίνει τη δυνατότητα να χρησιμοποιηθούν οι ικανότητές του για το καλό της εταιρείας» (ISO 9004:2000).

Το πιθανότερο είναι ότι το προσωπικό θα προσφέρει καλύτερα και αποδοτικότερα την εργασία του, όταν αισθάνεται ότι εμπλέκεται στις αποφάσεις που επηρεάζουν την καθημερινή του εργασία. Μπορεί δηλαδή να εκφράζει τη γνώμη του σε περίπτωση νέων μεθόδων εργασίας ή να εμπλέκεται σε τακτά διαστήματα σε κύκλους Ποιότητας ή Ομάδες Βελτίωσης «Διεργασιών». Αντίθετα, αν το προσωπικό αισθάνεται ότι χρησιμοποιείται ως ένα εύκολα αντικαθιστούμενο μέρος ενός μηχανήματος, υπάρχει κίνδυνος να μην προσφέρει σύμφωνα με τις δυνατότητές του.

Αρχή 4η: Η διεργασιοκεντρική προσέγγιση (process approach) οδηγεί σε καλύτερη διαχείριση των πόρων, μικρότερους χρονικούς κύκλους παραγωγής (cycles times) και χαμηλότερο κόστος

«Ένα επιθυμητό αποτέλεσμα επιτυγχάνεται αποτελεσματικότερα όταν η διαχείριση των δραστηριοτήτων και των σχετικών πόρων σαν μια διεργασία» (ISO 9004:2000).