

1. Εισαγωγή

Είναι αλήθεια ότι στην εποχή της πληροφόρησης και της ενημέρωσης συμβαίνει να είμαστε ανενημέρωτοι όχι γιατί δεν μπορούμε να έχουμε πρόσβαση στη πληροφορία, αλλά γιατί αυτή η πληροφορία παρέχεται αφ' ενός μεν αποσπασματικά, αφ' ετέρου δε με τρόπο και μέσα με τα οποία δε γίνεται πάντοτε κατανοητό και σαφές ότι μας αφορά, καθώς και σε ποιο βαθμό μας αφορά. Με απλά λόγια «τι σημαίνει ISO, ΠΠΕ, διακρίβωση, πιστοποίηση, κλπ. **για μένα**».

Σύμφωνα με την τεχνική ορολογία του ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2000 «Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας – Θεμελιώδεις Αρχές και Λεξιλόγιο» το Σύστημα Διαχείρισης αποτελεί ένα “σύνολο αλληλοσχετιζόμενων ή αλληλοεπιδρώντων στοιχείων για την καθιέρωση πολιτικής και αντικειμενικών σκοπών, καθώς και για την επίτευξη των σκοπών αυτών”. Όμως, τι πραγματικά σημαίνει αυτό; Μήπως θα ήταν πιο δόκιμο να αναφερόμασταν ως μηχανικοί στην εξίσωση: «Ποιότητα για μένα είναι: [Η ποιότητα που παραλαμβάνω] – [Η ποιότητα που προσδοκώ]»;

Ο όρος «ποιότητα» άρχισε να μπαίνει στη διαχειριστική λογική μετά την πλήρη συνειδητοποίηση των υπευθύνων της βιομηχανικής παραγωγής ότι η «παραγωγικότητα» δεν μπορούσε πλέον να στηρίξει την «ανταγωνιστικότητα» του προϊόντος στην αγορά. Έτσι λοιπόν, αναπτύχθηκε η τυποποίηση στο προϊόν τόσο για την αύξηση της παραγωγής όσο και της ανταγωνιστικότητας στο περιβάλλον της αγοράς, με την εφαρμογή συγκεκριμένων προδιαγραφών (διασφάλιση ποιότητας). Με την πάροδο του χρόνου, την εξέλιξη της τεχνολογίας, την ανάπτυξη συγκεκριμένων επιχειρησιακών δομών και την αύξηση της ανταγωνιστικότητας στο επιχειρηματικό περιβάλλον, δημιουργήθηκε η ανάγκη για την πιστοποίηση αρχικά των επιχειρήσεων και στη συνέχεια των προϊόντων, προκειμένου να παρέχονται αντικειμενικά κριτήρια για την ποιότητα. Η ποιότητα πλέον με τα νέα δεδομένα, άρχισε να μην εστιάζεται μόνο στο προϊόν, αλλά περισσότερο στην αναγνώριση, χρήση και διαχείριση των κατάλληλων συντελεστών για την επίτευξη της ικανοποίησης του πελάτη (διαχείριση ποιότητας).

Στην πορεία αυτή συνέβαλαν εθνικοί και διεθνείς οργανισμοί και φορείς με την ανάπτυξη και καθιέρωση διάφορων «εργαλείων» (πρότυπα, τεχνικές προδιαγραφές κλπ.), η κατάλληλη χρήση των οποίων –όπως αποδείχθηκε- οδηγεί τόσο στην ενδυνάμωση του εταιρικού προφίλ (company image), όσο και στην αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη. Με τον όρο «πελάτης», δε νοείται πλέον μόνο ο αποδέκτης ενός προϊόντος ή υπηρεσίας, αλλά νοείται και ο ίδιος ο εργαζόμενος της επιχείρησης και στα πλαίσια μίας ευρύτερης θεώρησης, το κοινωνικό σύνολο (κοινωνική ευθύνη).

Στα επόμενα κεφάλαια θα παρουσιάσουμε τα θέματα αυτά με τρόπο και διατύπωση που να ταιριάζει σε μηχανικούς. Έτσι, θα αναπτύσσουμε σε κάθε κεφάλαιο με συνοπτικό και σαφή τρόπο και με παραδείγματα, τη φιλοσοφία, τη νομοθεσία (Οδηγίες ΕΕ και Ελληνική Νομοθεσία), την πρακτική εφαρμογή, τις πηγές πληροφόρησης και την ωφέλεια που προκύπτει από την εφαρμογή

των παραπάνω για τη δημιουργία και επίτευξη της ποιότητας στα προϊόντα και στις κατασκευές, βοηθώντας και εμείς στην προσπάθεια των συναδέλφων μας να εργαστούν και να δημιουργήσουν μέσα σε όλο αυτό τον βομβαρδισμό προτύπων, οδηγιών, κατευθυντήριων γραμμών και μερικές φορές «δυσνόητων» όρων.