

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ:

ΕΡΕΥΝΑ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Ελένη Γ. Χρήστου

**ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

2001

ΕΛΕΓΧΟΣ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ &
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΗΝ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Διπλωματική Εργασία

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ:

ΕΡΕΥΝΑ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Ελένη Γεωργίου Χρήστου
Χημικός Μηχανικός Ε.Μ.Π.



00138309

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	
ΑΡ. ΒΙΒ.	38309
ΟΦΥΓ.	23228η 22653
ΤΑΞΙΝ.	363.19 ΧΡΗΚΡ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ	

Πειραιάς 2001

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα διπλωματική εργασία εξετάζει την ελληνική πραγματικότητα στον τομέα των πιστοποιητικών ποιότητας στην Βιομηχανία Τροφίμων με σκοπό να μελετηθεί κατά πόσο αυτή αποκλίνει από την διεθνή και ειδικότερα από αυτή των αναπτυγμένων χωρών. Η βιβλιογραφική αναζήτηση έδειξε ότι τα πιστοποιητικά ποιότητας μπορούν να ομαδοποιηθούν σε τρεις βασικές κατηγορίες: τα πιστοποιητικά ποιότητας Προϊόντος, τα πιστοποιητικά ποιότητας Διαδικασιών και τα πιστοποιητικά του Συστήματος Ποιότητας της επιχείρησης. Επίσης, έχουν αναπτυχθεί μοντέλα για την αναλυτική περιγραφή των μηχανισμών πιστοποίησης ώστε να εξασφαλίζεται στο μέγιστο βαθμό η αξιοπιστία και η αναγνωρισιμότητα τους σε διεθνές επίπεδο.

Η μελέτη κινήθηκε σε δύο επίπεδα: στο επίπεδο της αξιολόγησης των υφιστάμενων και σχεδιαζόμενων δομών και μηχανισμών και στο επίπεδο των απαιτήσεων που έχουν οι παραγωγοί από τα συστήματα πιστοποίησης. Η συλλογή των στοιχείων έγινε με την χρήση της μεθόδου των προσωπικών συνεντεύξεων για το πρώτο επίπεδο και των γραπτών ταχυδρομικών ερωτηματολογίων για το δεύτερο επίπεδο.

Τα σημαντικότερα συμπεράσματα που προέκυψαν για το πρώτο επίπεδο της μελέτης είναι η κυριαρχία των πιστοποιητικών του Συστήματος Ποιότητας στην χώρα μας, που έχουν διεθνή αναγνώριση. Η παρουσία των άλλων δύο ειδών πιστοποιητικών είναι περιστασιακή σε αντίθεση με ότι συμβαίνει σε άλλες χώρες. Η απόκλιση αυτή έγινε αντιληπτή από τους αρμόδιους φορείς χάραξης πολιτικής και οι περισσότερες σχεδιαζόμενες δράσεις αφορούν τέτοιου είδους πιστοποιητικά.

Το δεύτερο επίπεδο της μελέτης αφορούσε την αξιολόγηση των απαιτήσεων των παραγωγών για εισαγωγή νέων πιστοποιητικών και τις αντιστάσεις που πιθανόν να αναπτυχθούν. Έγινε εμφανές ότι οι Έλληνες παραγωγοί αντιμετωπίζουν μάλλον δύσπιστα τους εθνικούς φορείς με αρμοδιότητες ελέγχου, βελτίωσης και πιστοποίησης. Αυτή οφείλεται στην βραδύτητα απόκρισης, στη χαμηλή αποτελεσματικότητα και στο υψηλό κόστος. Σε πολλές περιπτώσεις οι παραγωγοί προτιμούν να αναλαμβάνουν οι ίδιοι τον έλεγχο των μηχανισμών βελτίωσης της ποιότητας ή, όταν διαθέτουν τα μέσα, να απευθύνονται σε διεθνείς φορείς. Βεβαίως, εκτός από την έλλειψη εθνικής υποστήριξης, οι επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν και εσωτερικές δυσκολίες στο θέμα της πιστοποίησης.

Το γενικότερο συμπέρασμα είναι ότι ο δρόμος που πρέπει να διανύσει τόσο η πολιτεία όσο και οι ελληνικές επιχειρήσεις για την χορήγηση αποτελεσματικών και αξιόπιστων πιστοποιητικών ποιότητας είναι ακόμη μακρύς, αν και έχει γίνει η αρχή, και για να οδηγήσει στο επιθυμητό αποτέλεσμα χρειάζεται να σπεύσουμε βραδέως.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Σελίδα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1.	Η Ανάγκη για Ποιότητα	1
1.2.	Ιστορική εξέλιξη	3
1.3.	Ανάγκη για Πιστοποιητικά Ποιότητας	5
1.4.	Διαφορές και Ομοιότητες μεταξύ των χωρών	8
1.5.	Ο κλάδος Τροφίμων και Ποτών	10
1.6.	Συνοπτική Περιγραφή της Προσέγγισης	13
1.7.	Γενική Δομή της Εργασίας	14

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

2.1.	Βασικοί Ορισμοί	16
2.2.	Πρότυπα Προϊόντος	19
2.3.	Πρότυπα Διαδικασιών	23
2.4.	Πρότυπα Συστήματος Ποιότητας	26
2.5.	Οφέλη και προβληματισμοί για τα πρότυπα Σ.Π.	28
2.6.	Πρότυπα Σ.Π. και ΔΟΠ	30
2.7.	Διαδικασίες Πιστοποίησης	31
2.7.1.	Πιστοποίηση Συστημάτων Ποιότητας	31

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

3.1.	Εισαγωγή	36
3.2.	Πιστοποιητικά Ποιότητας Προϊόντος	40
3.2.1.	Επίσημος Έλεγχος Τροφίμων	40
3.2.2.	Εργοστασιακά Σήματα	43
3.2.3.	Κλαδικά Πρότυπα	43
3.2.4.	Σχεδιαζόμενα Πρότυπα – Πιστοποιητικά	45
3.3.	Πιστοποιητικά Ποιότητας Διαδικασιών	47
3.3.1.	Επίσημος Έλεγχος Τροφίμων	47
3.3.2.	HACCP	48
3.3.3.	Εργοστασιακά Σήματα	48
3.3.4.	Σήματα ΠΟΠ και ΠΓΕ	48
3.3.5.	Σχεδιαζόμενα Πρότυπα – Πιστοποιητικά	49
3.4.	Πιστοποιητικά Συστήματος Ποιότητας	50
3.5.	Συμπεράσματα	52

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ (2^η ΦΑΣΗ)

4.1.	Στόχος έρευνας	53
4.2.	Επιλογή Μεθόδου	53
4.3.	Καθορισμός Πληθυσμού	55
4.4.	Μέθοδος Επιλογής Δείγματος	56
4.5.	Κατάρτιση Ερωτηματολογίου	57
4.6.	Αξιολόγηση Αξιοπιστίας Έρευνας	58
4.7.	Βαθμός Απόκρισης Ερωτήσεων	61
4.8.	Συμπεράσματα	64

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ 2^{ης} ΦΑΣΗΣ	
5.1. Πρότυπα και Προδιαγραφές Ποιότητας	65
5.2. Πιστοποιητικά Ποιότητας Προϊόντος	69
5.3. Πιστοποίηση Συστημάτων Ποιότητας	73
5.4. Απόψεις για τον Ρόλο της Πιστοποίησης	74
5.5. Συμπεράσματα	77

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	
6.1. Υφιστάμενη Υποδομή	79
6.2. Πιστοποιητικά Ποιότητας	80

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	84
---------------------	----

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ**

Παράρτημα Ι.1	Καταγραφή της διαδικασίας με την οποία γίνεται η πιστοποίηση	85
Παράρτημα Ι.2	Ποιοτική αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της πιστοποίησης	86
Παράρτημα Ι.3	Καταγραφή διαδικασίας με την οποία γίνεται η πιστοποίηση	87
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4		
Κεφάλαιο 4.1	Αποτελεσματικότητα οργάνωσης εταιρείας	88
Κεφάλαιο 4.2	Αποτελεσματικότητα οργάνωσης διαδικασίας πιστοποίησης	89
Κεφάλαιο 4.3	Υποδομή εταιρείας πιστοποίησης και πιστοποίησης	90
Κεφάλαιο 4.4	Καταγραφή της διαδικασίας πιστοποίησης και πιστοποίησης	91
Κεφάλαιο 4.5	Μεθοδολογία πιστοποίησης	92
Κεφάλαιο 4.6	Υποδομή πιστοποίησης και πιστοποίησης	93
Κεφάλαιο 4.7	Ανάλυση του ρόλου πιστοποίησης και πιστοποίησης στην ανάπτυξη της οργάνωσης και στην επίτευξη ποιότητας	94
Κεφάλαιο 4.8	Καταγραφή διαδικασίας πιστοποίησης και πιστοποίησης	95
Κεφάλαιο 4.9	Καταγραφή διαδικασίας πιστοποίησης και πιστοποίησης	96
Κεφάλαιο 4.10	Καταγραφή διαδικασίας πιστοποίησης και πιστοποίησης	97
Κεφάλαιο 4.11	Καταγραφή διαδικασίας πιστοποίησης και πιστοποίησης	98

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

	Σελίδα
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	
Διάγραμμα 1.1	Ιστορική εξέλιξη των μεθοδολογιών βελτίωσης της Ποιότητας 4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	
Διάγραμμα 2.1	Ιεραρχική κατάταξη τύπων Πιστοποίησης και Διαπίστευσης 17
Διάγραμμα 2.1	Κατάταξη Προτύπων 19
Διάγραμμα 2.3	Διαδικασία χορήγησης Πιστοποιητικού Ποιότητας 33
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	
Διάγραμμα 4.1	Κατανομή ανάλογα με την νομική μορφή της επιχείρησης 59
Διάγραμμα 4.2	Κατανομή ανάλογα με τον αριθμό των εργαζομένων 60
Διάγραμμα 4.3	Κατανομή ανάλογα με την γεωγραφική θέση 61
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	
Διάγραμμα 5.1	Χρησιμοποιούμενα πρότυπα προϊόντος 65
Διάγραμμα 5.2	Χρησιμοποιούμενα πρότυπα διαδικασιών παραγωγής 65
Διάγραμμα 5.3	Χρησιμοποιούμενα πρότυπα υλικών συσκευασίας 66
Διάγραμμα 5.4	Χρησιμοποιούμενα πρότυπα κτιριακών εγκαταστάσεων – εξοπλισμού 66
Διάγραμμα 5.5	Μέθοδοι ελέγχου ποιότητας 66
Διάγραμμα 5.6	Υποδομή και εφαρμοζόμενες διαδικασίες ελέγχου 67
Διάγραμμα 5.7	Αιτίες χαμηλού βαθμού ικανοποίησης από την υποστήριξη των εξωτερικών φορέων ελέγχου ποιότητας 68
Διάγραμμα 5.8	Κρισιμότητα παραγόντων που σχετίζονται με την υιοθέτηση και χορήγηση Πιστοποιητικών Ποιότητας 71
Διάγραμμα 5.9	Κυριότερα εμπόδια στην εφαρμογή προτύπων 73
Διάγραμμα 5.10	Αναμενόμενα οφέλη από την εφαρμογή Σ.Π. 75
Διάγραμμα 5.11	Δυσμενείς επιπτώσεις από την εφαρμογή προτύπων 76

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

		Σελίδα
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3		
Πίνακας 3.1	Κατάλογος σημαντικότερων φορέων	37
Πίνακας 3.2	Πιστοποιητικά Ποιότητας και Σήματα Ποιότητας για τον κλάδο των τροφίμων	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5		
Πίνακας 5.1	Συχνότητα εμφάνισης απαιτήσεων για Πιστοποιητικά Ποιότητας	70
Πίνακας 5.2	Θετικά και αρνητικά σημεία της πιστοποίησης	77

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον Κο Αθανάσιο Λαγοδήμο, επιβλέποντα καθηγητή της παρούσας Διπλωματικής Εργασίας, για την ουσιαστική καθοδήγηση και επίβλεψη, οι οποίες ωφέλησαν καθοριστικά την παρούσα εργασία.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω τα στελέχη της ETAT A.E. και ειδικά την Κα Ιωάννα Πετροχείλου για την βοήθεια τους.

Τέλος, ευχαριστώ τους υπεύθυνους των φορέων και των επιχειρήσεων για τον χρόνο που μου αφιέρωσαν κατά την εκπόνηση της εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα μελέτη αφορά στην διερεύνηση των πιστοποιητικών που σχετίζονται με την ποιότητα στον κλάδο τροφίμων και ποτών στην Ελλάδα. Στο παρόν κεφάλαιο γίνεται μια προσπάθεια συνοπτικής παρουσίασης των κύριων χαρακτηριστικών των εννοιών που χρησιμοποιούνται στην συνέχεια.

Πιο συγκεκριμένα, στα επόμενα εξηγείται συνοπτικά η σημασία της ποιότητας στην σύγχρονη κοινωνία, συσχετίζεται ο ρόλος των Πιστοποιητικών Ποιότητας με την ανάγκη για ποιότητα και αναφέρονται οι σημαντικότεροι λόγοι που οδήγησαν στην δημιουργία τους. Επίσης παρατίθενται τα σημαντικότερα οφέλη που αποκομίζουν οι επιχειρήσεις και η κοινωνία αλλά και κάποιοι προβληματισμοί σχετικά με την αποδοτικότητα των Πιστοποιητικών Ποιότητας από τους οποίους προέκυψε και η ανάγκη ενασχόλησης με το παρόν θέμα.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι βασικές ομοιότητες αλλά και οι αναμενόμενες διαφορές στην ερμηνεία και το περιεχόμενο των παραπάνω εννοιών από χώρα σε χώρα, ώστε να γίνει αντιληπτή η αναγκαιότητα διερεύνησης της κατάστασης που επικρατεί στη χώρα μας. Τέλος, παρουσιάζονται στοιχεία που αναδεικνύουν την σημασία του κλάδου των τροφίμων και ποτών στον οποίο επικεντρώθηκε η παρούσα μελέτη.

1.1. Η Ανάγκη για Ποιότητα

Τα τελευταία χρόνια πολλές επιχειρήσεις σε όλο τον κόσμο άρχισαν να δίνουν πρωτεύουσα σημασία στην βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρουν. Η τάση αυτή ήταν αναμενόμενη συνέπεια του έντονου ανταγωνισμού, που έχει πλέον σαφείς διεθνείς διαστάσεις λόγω της παγκοσμιοποίησης αλλά και της ευαισθητοποίησης των καταναλωτών σε θέματα ποιότητας. Χαρακτηριστικά, ο Juran (1993) αναφέρει: «Πολλαπλασιασμός των πολυεθνικών επιχειρήσεων – Αυξημένος παγκόσμιος ανταγωνισμός – Ανερχό-

μενες νέες αγορές οι οποίες ωθούν τον ανταγωνισμό και καταστρέφουν τον Προστατευτισμό – Αύξηση ευαισθησίας για την προστασία του περιβάλλοντος. Από τα παραπάνω δεδομένα μπορούμε να διεξάγουμε μια λογική πρόβλεψη: Ο εικοστός αιώνας υπήρξε ο αιώνας της παραγωγικότητας. Ο εικοστός πρώτος αιώνας θα είναι ο αιώνας της ποιότητας».

Η αύξηση του βιοτικού επιπέδου των πολιτών στις περισσότερες σύγχρονες ανεπτυγμένες χώρες έχει σαν αποτέλεσμα την αναζήτηση και χρήση υψηλού επιπέδου προϊόντων και υπηρεσιών. Το φαινόμενο αυτό εξηγείται από τις σύγχρονες θεωρίες Ψυχολογίας και Κοινωνιολογίας, από το γεγονός ότι οι άνθρωποι που έχουν ικανοποιήσει τις πρωτογενείς τους ανάγκες γίνονται περισσότερο απαιτητικοί και επιδιίδονται πλέον στην ικανοποίηση υψηλότερων στόχων όσον αφορά την ποιότητα ζωής (Κώττη, 1994). Επιπλέον, με τη διεθνοποίηση των αγορών, η μεταφορά αγαθών, ανθρώπων και πληροφοριών από χώρα σε χώρα έχει γίνει εντονότερη. Τα καταναλωτικά πρότυπα αλλάζουν. Οι καταναλωτές πληροφορούνται πλέον ταχύτερα για την ύπαρξη υψηλότερης ποιότητας σε άλλες αγορές και πιέζουν τις τοπικές αγορές για βελτίωση της ποιότητας.

Η ποιότητα αποτελεί σήμερα ένα από τα σημαντικότερα όπλα μιας επιχείρησης έναντι των ανταγωνιστών της (Oakland, 1989). Όταν μια επιχείρηση καταφέρνει να δημιουργήσει τη φήμη ότι έχει σημαντικές επιδόσεις στον τομέα αυτό αποκτά «πιστούς» πελάτες, ενδυναμώνει την ανταγωνιστική της θέση και θέτει τις βάσεις για μακροχρόνια επιβίωση και ανάπτυξη. Όμως η βελτίωση της ποιότητας δεν επηρεάζει την επιτυχία της επιχείρησης μόνο στο θέμα της βελτίωσης ή σταθεροποίησης του μεριδίου αγοράς που αυτή κατέχει. Για να επιβιώσει μια επιχείρηση στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον, εκτός από υψηλή ποιότητα, πρέπει ταυτόχρονα να πετύχει υψηλή παραγωγικότητα και χαμηλή τιμή προϊόντων και υπηρεσιών. Η πρόκληση δεν είναι μόνο η αύξηση της ποιότητας ή της παραγωγικότητας αλλά ο επιτυχημένος συνδυασμός και των δύο μέσα από κατάλληλες μεθόδους διαχείρισης της ποιότητας. Ο Deming (1980) είπε: «Η παραγωγικότητα ανεβαίνει όσο ανεβαίνει η ποιότητα. Αυτό έχει γίνει αντιληπτό, αλλά από λίγους διαλεκτούς». Για παράδειγμα, η επιδίωξη της επιχείρησης να γίνουν τα πράγματα σωστά την πρώτη φορά οδηγεί σε μείωση του κόστους

έλλειψης ποιότητας, δηλαδή του κόστους πρόληψης, επιθεώρησης και του εσωτερικού και εξωτερικού κόστους αστοχίας (Campanella, 1990).

Τα οφέλη που μπορεί να αποκομίσει μια επιχείρηση στην επιδίωξη της για υψηλή ποιότητα μπορεί να είναι πολλά, αλλά εξαρτώνται απόλυτα από την σοβαρότητα της προσπάθειας που αυτή θα καταβάλλει. Μερικά από αυτά είναι η βελτίωση της αποτελεσματικότητας των εσωτερικών διαδικασιών, η βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος και η αύξηση της ικανοποίησης των εργαζομένων, η εισαγωγή νέων τεχνολογιών και καινοτομιών, η μείωση του χρόνου υλοποίησης των προγραμμάτων, η παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών μετά την πώληση, κ.α.

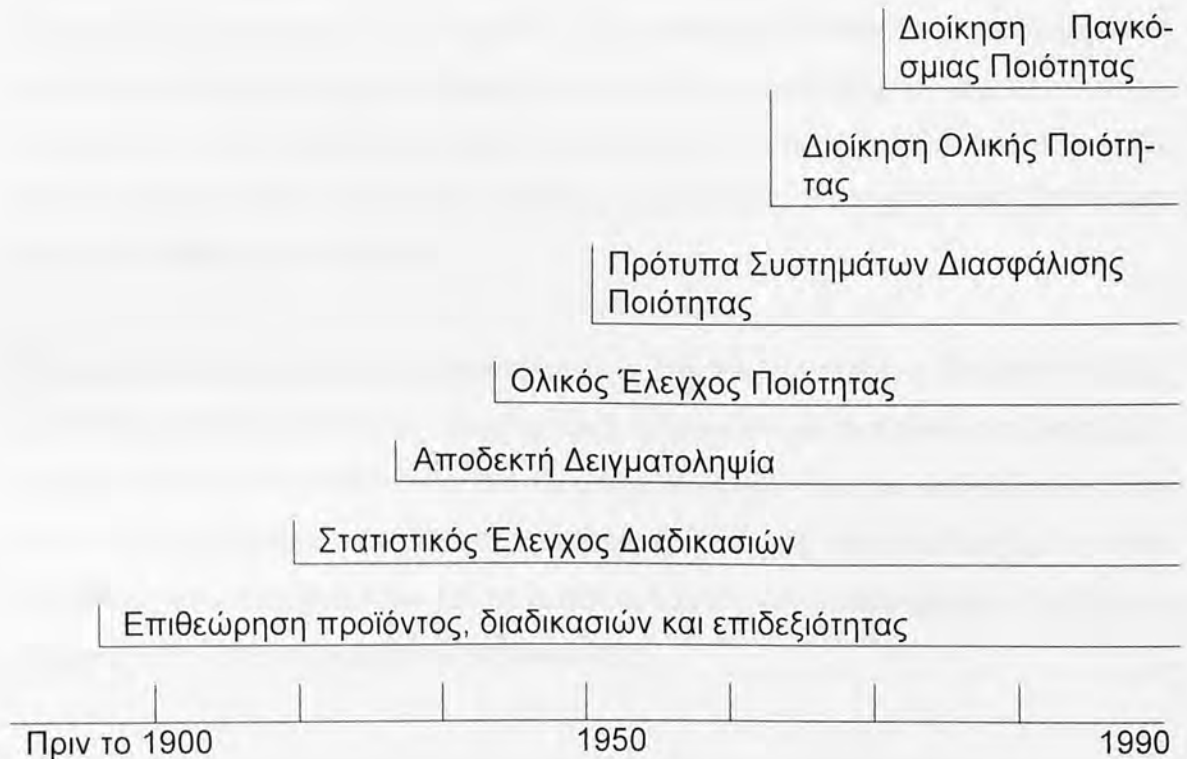
Σε εθνικό επίπεδο, όταν οι προσπάθειες για βελτίωση δεν αποτελούν μεμονωμένα παραδείγματα, έχουν θετική επίπτωση στους οικονομικούς δείκτες (Willborn, 1994). Η ύπαρξη ανταγωνιστικών επιχειρήσεων βοηθά στην ανάκαμψη της οικονομίας σε περιόδους ύφεσης και στην αύξηση των ρυθμών ανάπτυξης. Ακόμη εξασφαλίζει υψηλή παραγωγικότητα, κερδοφορία και απασχόληση του εργατικού δυναμικού.

1.2. Ιστορική Εξέλιξη

Στο Διάγραμμα 1.1 παρουσιάζονται, με βάση τους Wilborn & Cheng (1994), οι σημαντικότερες μεθοδολογίες που ακολουθήθηκαν από τις επιχειρήσεις κατά τον εικοστό αιώνα, τον αιώνα στον οποίο άρχισε να αποτελεί η ποιότητα βασικό στόχο των δραστηριοτήτων τους.

Από το διάγραμμα αυτό προκύπτει ότι αρχικά οι προσπάθειες για την βελτίωση της ποιότητας βασίστηκαν σε δραστηριότητες επιθεώρησης των προϊόντων, των διαδικασιών και των ικανοτήτων των εργατών. Κατά τις δεκαετίες του 1920 – 1930 αναπτύχθηκαν και εφαρμόστηκαν στατιστικές μέθοδοι (στατιστικός έλεγχος, δειγματοληψία), οι οποίες έκαναν δυνατό τον έλεγχο της ποιότητας των προϊόντων και των διαδικασιών παραγωγής τους με επιστημονικό τρόπο, ταχύτερα και πιο αξιόπιστα. Αργότερα ο έλεγχος συνδέθηκε και με προληπτικές

δράσεις καλύπτοντας επίσης και τα πρώιμα στάδια της παραγωγής, όπως ο σχεδιασμός (Ολικός Έλεγχος Ποιότητας).



Διάγραμμα 1.1: Ιστορική εξέλιξη των μεθοδολογιών βελτίωσης της Ποιότητας

Αποτέλεσμα των εξελίξεων των 50 περίπου πρώτων ετών ήταν να συσσωρευτεί επιστημονική γνώση και εμπειρία, οι οποίες έκαναν δυνατό τον σαφέστερο προσδιορισμό της ποιότητας και των παραγόντων που την επηρεάζουν μέσα από περισσότερο τεχνικούς όρους. Το επόμενο βήμα ήταν η σύνθεση προδιαγραφών με τη μορφή προτύπων, οι οποίες έδιναν στις επιχειρήσεις οδηγίες για την ανάπτυξη συστημάτων κατάλληλων να διασφαλίζουν κάποια επίπεδα ποιότητας.

Τις τελευταίες δεκαετίες του αιώνα αυτού οι πιο ανεπτυγμένες επιχειρήσεις άρχισαν να αναπτύσσουν και να εφαρμόζουν, εκτός από τις μεθόδους βελτίωσης των παραγωγικών διαδικασιών, εργαλεία και μεθόδους για την βελτίωση των διαδικασιών διοίκησης (Διοίκηση Ολικής Ποιότητας).

Οι τελευταίες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις στο ταξίδι τους προς την ποιότητα είναι αυτές που συνδέονται με την παγκοσμιοποίηση των αγορών. Οι επιχειρήσεις πρέπει να εξετάσουν κατά πόσο οι μεθοδολογίες και πρακτικές που ακολουθούσαν, ώστε να είναι ανταγωνιστικές σε τοπικό ή εθνικό επίπεδο, είναι ικανές και κατάλληλες για να τους εξασφαλίσουν υψηλή ανταγωνιστικότητα και σε διεθνές επίπεδο. Αλλαγές και βελτιώσεις πιθανότατα θα χρειαστούν αφού ούτε όλες οι χώρες αλλά ούτε και όλες οι επιχειρήσεις βρίσκονται στο ίδιο στάδιο ανάπτυξης.

Σήμερα οι επιχειρήσεις συναλλάσσονται με «διεθνείς» πελάτες, δηλαδή πελάτες με διαφορετικές κουλτούρες, διαφορετικά καταναλωτικά πρότυπα και διαφορετικά βιοτικά και μορφωτικά επίπεδα. Οι επιχειρήσεις πρέπει να υιοθετήσουν μέσα τα οποία να κάνουν εύκολα και γρήγορα κατανοητές και αποδεκτές τις προσπάθειες που καταβάλλουν και τα αποτελέσματα που επιτυγχάνουν. Χρειάζεται δηλαδή μια «διεθνή γλώσσα» επικοινωνίας.

Οι «διεθνείς» πελάτες όμως έχουν και βασικά κοινά χαρακτηριστικά, ένα από τα οποία είναι η απαίτηση για ποιότητα και για έγγραφη, τεκμηριωμένη και αξιόπιστη επιβεβαίωσή της. Αυτή ακριβώς τη διασφάλιση μπορούν να προσφέρουν τα Πιστοποιητικά Ποιότητας (Π.Π.) όπως θα αναλυθεί παρακάτω.

1.3. Ανάγκη για Πιστοποιητικά Ποιότητας

Η απαρχή της δημιουργίας προδιαγραφών σχετικών με το αντικείμενο και τις διαδικασίες συναλλαγής μεταξύ των ανθρώπων χάνεται μέσα στην ιστορία. Οι προδιαγραφές αυτές άλλοτε θεωρούνταν αυτονόητες και άλλοτε προέκυπταν από συμφωνία, προφορική ή γραπτή, μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών. Όμως η εντατικοποίηση του εμπορίου και η μαζική παραγωγή και πώληση προϊόντων και υπηρεσιών, έκαναν αδύνατη στα νεώτερα χρόνια την ύπαρξη προσωπικών συμφωνιών, αν και συνέχισαν να υπάρχουν τέτοιες απαιτήσεις από τους καταναλωτές και τους παραγωγούς.

Οι καταναλωτές, προκειμένου να εμπιστευτούν ένα προϊόν ή μια υπηρεσία, επιθυμούν να έχουν τις απαραίτητες διαβεβαιώσεις όσον αφορά την ασφάλεια και την αξιοπιστία τους, αλλά και να γνωρίζουν τα χαρακτηριστικά εκείνα που τα κάνουν καλύτερα από άλλα προϊόντα ή υπηρεσίες. Οι παραγωγοί από την άλλη θέλουν να προβάλλουν κάθε χαρακτηριστικό του προϊόντος ή της υπηρεσίας που προσφέρουν, που μπορεί να αποτελεί κίνητρο για την επιλογή του πελάτη, δεδομένου μάλιστα ότι σε πολλές περιπτώσεις τα χαρακτηριστικά αυτά δεν μπορούν να εντοπιστούν πλήρως κατά την αγορά ή την χρήση.

Για τον λόγο αυτό αναπτύχθηκαν τα τελευταία χρόνια, κατόπιν πιέσεων των καταναλωτών και των εκπροσώπων τους αλλά και των ίδιων των παραγωγών, μέθοδοι οι οποίες σκόπευαν να αυξήσουν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών. Μια τέτοια μέθοδος είναι, για παράδειγμα, η παροχή έγγραφης εγγύησης από τον κατασκευαστή, η οποία όμως μπορεί να εφαρμοστεί μόνο για συγκεκριμένα αγαθά (π.χ. διαρκή αγαθά) και έχει περισσότερο τον χαρακτήρα διόρθωσης της κακής ποιότητας και όχι πρόληψης αυτής.

Δεδομένου ότι, όπως αναφέρθηκε στην προηγούμενη ενότητα, οι επιχειρήσεις προχώρησαν σταδιακά στην εφαρμογή μεθόδων βελτίωσης της ποιότητας στα πρώιμα στάδια της παραγωγής υιοθετώντας την τακτική της πρόληψης, είναι απαραίτητη η ανάπτυξη νέων μηχανισμών, οι οποίοι θα αποδεικνύουν εγγράφως και σύμφωνα με συγκεκριμένες διαδικασίες ότι ο παραγωγός ακολουθεί ορισμένες προδιαγραφές για τις διαδικασίες ή/και το προϊόν ή την υπηρεσία που παράγει. Σε εθνικό επίπεδο αυτό επιτεύχθηκε με την δημιουργία προτύπων τα οποία οδηγούν στην χορήγηση πιστοποιητικών. Με τη διεθνοποίηση των αγορών όμως ένα νέο είδος κρατικού προστατευτισμού άρχισε να διαφαίνεται: τα πρότυπα και Πιστοποιητικά Ποιότητας (Π.Π.) μιας χώρας δεν γίνονταν πολλές φορές αποδεκτά από τις άλλες. Για την αντιμετώπιση του φαινομένου αυτού άρχισαν συστηματικές προσπάθειες δημιουργίας διεθνών προτύπων και εναρμόνισης των εθνικών προτύπων με αυτά.

Αν και ο ρόλος των Π.Π. είναι κυρίως εμπορικός, τα πρότυπα στα οποία στηρίζονται εξυπηρετούν περισσότερους σκοπούς. Κατά τον Wilson (1999) τα πρότυπα και ειδικά τα διεθνώς αναγνωρισμένα επιτρέπουν την σταθερή μεταφορά πληροφοριών από χώρα σε χώρα και κάνουν δυνατές τις συγκρίσεις μεταξύ

των προϊόντων και υπηρεσιών που παράγονται σε διαφορετικές χώρες, επειδή θεσπίζουν μια κοινή γλώσσα επικοινωνίας. Επίσης επιτρέπουν την δημιουργία οικονομιών κλίμακας, αφού θέτουν τις βάσεις για αξιόπιστη και μακροχρόνια συνεργασία μεταξύ προμηθευτή – πελάτη. Όσον αφορά την ίδια την επιχείρηση, η χρήση κατάλληλων προτύπων προάγει την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα και οδηγεί σε μείωση του κόστους παραγωγής. Τέλος, αποτελούν μέσο διάχυσης της τεχνολογίας και βελτιώνουν την ποιότητα και την ασφάλεια των προϊόντων.

Ελαφρώς διαφορετική άποψη έχει ο Juran (1999), ο οποίος αμφισβητεί την ικανότητα των προτύπων να προάγουν την ποιότητα, αφού θεωρεί ότι δεν υπάρχουν μέχρι σήμερα επιστημονικά αξιόπιστες μελέτες που να το αποδεικνύουν. Ο ίδιος αναφέρει ότι για τις επιχειρήσεις που βρίσκονται στην αρχή της πορείας τους προς την ποιότητα, τα πρότυπα, και ειδικά αυτά της σειράς ISO 9000, αποτελούν οδηγούς για την εφαρμογή ενός βασικού συστήματος ποιότητας. Για τις επιχειρήσεις όμως που διαθέτουν ήδη καλά συστήματα ποιότητας απλά προσθέτουν κόστος και προκαλούν γραφειοκρατία και ανεπιθύμητες καθυστερήσεις.

Κάποιοι άλλοι προβληματισμοί σχετικά με την χρησιμοποίηση των προτύπων και των Π.Π. είναι οι ακόλουθοι (Wilson, 1999):

- Οι διαφοροποιήσεις μεταξύ των εθνικών προτύπων μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την προστασία των τοπικών παραγωγών.
- Σε τοπικό επίπεδο εισάγονται αυστηρότερα πρότυπα τα οποία όμως χρησιμοποιούνται περισσότερο για να ταιριάζουν με τα χαρακτηριστικά των τοπικά παραγόμενων προϊόντων και λιγότερο για να απαιτούν επιδόσεις σύμφωνες με ουσιαστικά κριτήρια.
- Υπάρχουν ανισότητες στις δυνατότητες πρόσβασης που έχουν οι τοπικοί παραγωγοί και εξαγωγείς στην πιστοποίηση, σε συστήματα δοκιμών και σε μεθοδολογίες.

- Τα αποτελέσματα δοκιμών και οι πιστοποιήσεις που γίνονται από αλλοδαπούς οργανισμούς που δρουν σε πολλές αγορές δεν γίνονται συχνά ευρύτερα αποδεκτά.
- Στις περισσότερες χώρες υπάρχει έλλειψη διαφάνειας σχετικά με την λειτουργία των μηχανισμών που ασχολούνται με την ανάπτυξη των τεχνικών κανονισμών και την αξιολόγηση της συμφωνίας τους με άλλους κανονισμούς.

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι είναι αναμενόμενες οι διαφοροποιήσεις τόσο των μηχανισμών πιστοποίησης όσο και της αποτελεσματικότητας των Π.Π. μεταξύ των χωρών. Η εναρμόνιση των παραγόντων που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα των προτύπων, αλλά και του ίδιου του περιεχομένου τους, είναι στόχος πολλών προσπαθειών. Για παράδειγμα, η στρατηγική της Ε.Ε. συνίσταται στην θέσπιση εναρμονισμένων κανόνων μεταξύ των κρατών – μελών.

1.4. Διαφορές και Ομοιότητες μεταξύ Χωρών

Κατά την πορεία εξέλιξης των διαφορετικών μεθοδολογιών βελτίωσης της ποιότητας η προσέγγιση κάθε χώρας ήταν διαφορετική ανάλογα με τον πολιτισμό της, τα μέσα που διέθετε και τις ευκαιρίες που είχε. Ορισμένες χώρες, οι οποίες ανήκουν πλέον στις πιο ανεπτυγμένες, έπαιξαν το ρόλο του πρωτοπόρου αναπτύσσοντας, εφαρμόζοντας και διαχέοντας νέες πρακτικές που αργότερα μεταφέρονταν και προσαρμόζονταν στις ιδιαιτερότητες των άλλων χωρών (Bergman, 1994).

Σήμερα, ανεπτυγμένες χώρες, όπως η Ιαπωνία, οι ΗΠΑ και τα μεγάλα ευρωπαϊκά κράτη ηγούνται των υπολοίπων στην ανάπτυξη και εφαρμογή τεχνικών βελτίωσης της ποιότητας. Το ίδιο ισχύει και για την καθιέρωση και εφαρμογή προτύπων. Κατά τον Wilson (1999) οι χώρες αυτές διαθέτουν τους απαραίτητους πόρους και τη γνώση που λείπουν από τις αναπτυσσόμενες χώρες. Για τις δεύτερες, ο Wilson θεωρεί ότι η ανάπτυξη και η αναβάθμιση της υποδομής που διαθέτουν ήδη για τα εθνικά τους πρότυπα, δηλαδή των εργαστηρίων δοκιμών

και μετρολογίας και των φορέων πιστοποίησης και διαπίστευσης, καθώς και η εκπαίδευση του προσωπικού τους θα βοηθήσουν στην βελτίωση της κατάστασης.

Κατά τους Wilborn & Cheng (1994) η παγκοσμιοποίηση των αγορών και η καθιέρωση διεθνών προτύπων βοήθησαν στην εξομάλυνση των ανισοτήτων μεταξύ των χωρών. Η διάχυση γνώσεων και πληροφοριών που είναι ενσωματωμένες στα διεθνή πρότυπα κάνει δυνατή την ταχύτερη ανάπτυξη των λιγότερο ανεπτυγμένων χωρών. Επίσης πολλές πολυεθνικές επιχειρήσεις επενδύουν σε νέες αγορές και φτιάχνουν εκεί εγκαταστάσεις μεταφέροντας ταυτόχρονα τεχνογνωσία με αποτέλεσμα όχι μόνο να εντείνουν τοπικά τον ανταγωνισμό, αλλά και να δίνουν στις τοπικές επιχειρήσεις ένα μοντέλο προς μίμηση. Κατά τους ίδιους συγγραφείς, μετά την παγκοσμιοποίηση των αγορών και δεδομένης της δυνατότητας ταχύτερης και ασφαλέστερης μεταφοράς των αγαθών, το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που έχουν κάποιες χώρες λόγω του φυσικού τους πλούτου θα εξουδετερωθεί σε σημαντικό βαθμό από το πλεονέκτημα που τους δίνει η ύπαρξη κατάλληλα εκπαιδευμένου και καταρτισμένου σε θέματα ποιότητας εργατικού δυναμικού.

Στην εκπαίδευση του εργατικού δυναμικού συμβάλλει και η πολιτεία. Και στο θέμα αυτό ο ρόλος της πολιτείας είναι διαφορετικός σε κάθε χώρα. Για παράδειγμα, στην Ιαπωνία από την αρχή το κράτος στήριξε τις προσπάθειες των επιχειρήσεων, υιοθετώντας κατάλληλα εκπαιδευτικά σχήματα. Ανάλογα παραδείγματα δίνουν και άλλες ανεπτυγμένες χώρες όπως οι ΗΠΑ, η Γερμανία, κλπ.

Μια σύγχρονη τάση στο πλαίσιο λειτουργίας των επιχειρήσεων μέσα από πρότυπα είναι να εγγυώνται οι ίδιες την ασφάλεια, την υγεία, την ποιότητα και την προστασία του περιβάλλοντος (Zuckerman, 1999). Παρά ταύτα θα πρέπει να υπάρχει και η κατάλληλη υποδομή από πλευράς πολιτείας, νομοθεσίας και αρμοδίων φορέων για να εξασφαλίζεται αποτελεσματικά και αξιόπιστα η λειτουργία των επιχειρήσεων μέσα σε αυτό το πλαίσιο.

Επίσης, διαφορετικές είναι οι δυνατότητες και οι προσεγγίσεις κάθε χώρας στους μηχανισμούς που καθορίζουν το περιεχόμενο των προτύπων σε τοπικό

αλλά κυρίως σε διεθνές επίπεδο, καθώς επίσης και τις διαδικασίες έκδοσης των σχετικών πιστοποιητικών. Σε τοπικό επίπεδο τα πρότυπα και τα αντίστοιχα Π.Π. μπορεί να προκύπτουν από συμφωνίες μεταξύ διαφορετικών μερών ή απλά να μεταφέρονται αυτούσια ή τροποποιημένα από αλλού. Σε διεθνές επίπεδο η κατάσταση είναι σαφώς πιο περίπλοκη δημιουργώντας αντιθέσεις και συγκρούσεις. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η εξελισσόμενη σύγκρουση μεταξύ ΗΠΑ και Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) όσον αφορά την βαρύτητα της εκπροσώπησης τους στις επιτροπές του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης (ISO) (Zuckerman, 1999).

Τέλος, ο ρόλος της πολιτείας είναι ιδιαίτερα σημαντικός όσον αφορά πρότυπα που αναφέρονται στην ασφάλεια των καταναλωτών και στην υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων. Στις περιπτώσεις αυτές το κράτος αναλαμβάνει την έλεγχο της τήρησης τουλάχιστον των πιο βασικών από τα πρότυπα αυτά. Η αποτελεσματικότητα των ελέγχων αυτών διαφέρει από χώρα σε χώρα ανάλογα με την υποδομή της, τους μηχανισμούς, τα μέσα που χρησιμοποιούνται και τις προτεραιότητες της. Η Ευρωπαϊκή Ένωση, για παράδειγμα, έχει εισάγει τεχνικά πρότυπα που διέπουν τα χαρακτηριστικά κάποιων τελικών προϊόντων. Οι κανονισμοί αυτοί έχουν υιοθετηθεί υποχρεωτικά από τα κράτη μέλη. Τα προϊόντα για τα οποία ισχύουν τέτοιοι κανονισμοί φέρουν τη ειδική ένδειξη CE, αφού ακολουθηθεί η κατάλληλη ανά περίπτωση διαδικασία ελέγχου (από τον ίδιο τον κατασκευαστή ή από άλλο εξουσιοδοτημένο φορέα).

1.5. Ο Κλάδος Τροφίμων και Ποτών

Η παρούσα εργασία από την αρχή επικεντρώθηκε στον χώρο που καλύπτει ο κλάδος των τροφίμων και ποτών. Ο κύριος λόγος για αυτό ήταν η μεγάλη οικονομική σημασία του κλάδου τόσο σε εθνικό επίπεδο, όσο και στα πλαίσια της Ε.Ε. Η βιομηχανία τροφίμων είναι ένας από τους μεγαλύτερους σε παραγωγή, απασχόληση και αριθμό επιχειρήσεων κλάδος της ελληνικής παραγωγής και οι μεταβολές των δεικτών της συνολικής βιομηχανικής παραγωγής επηρεάζονται σε μεγαλύτερο ποσοστό από τις μεταβολές των αντίστοιχων δεικτών του κλά-

δου αυτού από οποιοδήποτε άλλο κλάδο (ICAP, 1997). Ανάλογη είναι και η εικόνα σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Η βιομηχανία τροφίμων αποτελείται από πολύ διαφορετικές επιχειρήσεις: οι μεγάλες πολυεθνικές επιχειρήσεις με παρουσία σε πολλούς διαφορετικούς τύπους τροφίμων, οι μεγάλες επιχειρήσεις που λειτουργούν κυρίως σε εθνικό επίπεδο και οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις (με αριθμό εργαζομένων μικρότερο από 250), οι οποίες συνήθως προμηθεύουν τοπικές αγορές. Οι μεγάλες πολυεθνικές επιχειρήσεις τείνουν τελευταία να παράγουν τα προϊόντα τους (είτε σε δικές τους εγκαταστάσεις, είτε με παραχώρηση άδειας) τοπικά σε κάθε χώρα παρά να τα εξάγουν έτοιμα για κατανάλωση. Για τις επιχειρήσεις αυτές η αύξηση παραγωγής σε ξένες χώρες είναι μεγαλύτερη από τις εξαγωγές (Trial & Pitts, 1998).

Όπως και οι υπόλοιποι κλάδοι έτσι και ο κλάδος αυτός έρχεται αντιμέτωπος με τις σύγχρονες προκλήσεις: εντονότερος ανταγωνισμός και αυξημένες απαιτήσεις των καταναλωτών για καλύτερη ποιότητα. Οι σύγχρονοι τρόποι ζωής επιβάλλουν την ευκολία στην προετοιμασία των τροφίμων και την αυξημένη ζήτηση για ειδικού τύπου προϊόντα (διαιτητικά, οικολογικά, κ.α.). Οι καταναλωτές είναι επίσης περισσότερο ευαισθητοποιημένοι σε θέματα που αφορούν την υγιεινή και ασφάλεια των τροφίμων, το περιβάλλον και τα υλικά συσκευασίας, κλπ. Η αγορά των τροφίμων γίνεται πλέον σε υπερκαταστήματα τα οποία διαθέτουν μεγάλη ποικιλία.

Ο κλάδος των Τροφίμων και Ποτών έχει την μεγαλύτερη παράδοση στην ανάπτυξη και εφαρμογή τεχνικών και αρχών βελτίωσης της ποιότητας (Surak, 1999). Στον κλάδο αυτό εφαρμόστηκαν πρώτα οι σύγχρονες στατιστικές τεχνικές πριν καν αποτελέσουν κοινή πρακτική για τους υπόλοιπους κλάδους. Πρόκληση για την εξέλιξη αυτή ήταν η μεγάλη ποικιλία των συστατικών των τροφίμων. Επίσης στην βιομηχανία αυτή η παραγωγή γίνεται συνήθως just-in-time με αποτέλεσμα να χρειαστεί να αναπτυχθούν τρόποι αποφυγής των φαινομένων συμφόρησης κατά την παραγωγή.

Ένα άλλο σημαντικό χαρακτηριστικό του κλάδου είναι και η ύπαρξη πολλών κανονισμών. Η καθιέρωση κανονισμών αλλά και νόμων σχετικών με τα τρόφιμα

άρχισε από πολύ παλιά. Ακόμη και στην Βίβλο γίνονται σχετικές αναφορές. Οι κανονισμοί αυτοί είναι απαραίτητοι για να διαφυλάσσεται η υγεία του καταναλωτή και να καταδικάζεται κάθε προσπάθεια νοθείας ή παραπλάνησης. Όμως, αν και οι κανονισμοί αυτοί γίνονται όλο και αυστηρότεροι και η αρωγή των τεχνολογικών μέσων όλο και μεγαλύτερη, ακόμη και σήμερα πολλοί άνθρωποι υποφέρουν ή χάνουν τη ζωή τους από κατανάλωση ακατάλληλων τροφίμων. Στις ΗΠΑ, για παράδειγμα, αναφέρονται ετησίως 10.000 θάνατοι και 6.5 ως 33 εκατομμύρια περιπτώσεων ασθενειών από τρόφιμα (McKemie, 1995). Η μαζική παραγωγή και η ελεύθερη διακίνηση των τροφίμων δεν επιτρέπουν πλέον τον περιορισμό τέτοιων φαινομένων σε τοπικό επίπεδο και δίνουν νέες διαστάσεις στο πρόβλημα. Γενικά, ο έλεγχος της ασφάλειας και της νοθείας των τροφίμων είναι έργο της πολιτείας, η οποία θεσπίζει τους κατάλληλους νόμους και ελέγχει την εφαρμογή τους (Επίσημος Έλεγχος των Τροφίμων). Για να είναι όμως ασφαλής για τον καταναλωτή η διακίνηση των τροφίμων από χώρα σε χώρα πρέπει να υπάρχει εναρμόνιση των κανονισμών και των νομοθεσιών αυτών. Για το λόγο αυτό και έχουν συσταθεί πολλές επιτροπές σε διεθνές επίπεδο με σκοπό να δημιουργήσουν διεθνώς αναγνωρισμένους κανονισμούς. Ειδικά για την ΕΕ και αφού η σήμανση CE, η οποία σχετίζεται με την συμμόρφωση με ειδικούς κανονισμούς ασφαλείας των προϊόντων, δεν υφίσταται για τα τρόφιμα, η δημιουργία κανονισμών για κάθε χαρακτηριστικό του τροφίμου και η υιοθέτηση τους από τα κράτη μέλη είναι ιδιαίτερα σημαντική.

Δεν είναι τυχαίο ότι για την εξασφάλιση της ασφάλειας κατά την κατανάλωση των τροφίμων έχουν αναπτυχθεί και εφαρμόζονται σε διεθνές επίπεδο ειδικά πρότυπα, όπως για παράδειγμα το HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point). Αυτά τα ειδικά για τον κλάδο πρότυπα λειτουργούν στις περισσότερες επιχειρήσεις παράλληλα με άλλα γενικότερα πρότυπα, με αποτέλεσμα την αύξηση της γραφειοκρατίας και κόστους (Bennet & Steed, 1999).

1.6. Συνοπτική Περιγραφή της Προσέγγισης

Για τους λόγους που αναφέρθηκαν παραπάνω αποφασίστηκε από κοινού με τον επιβλέποντα καθηγητή ότι η ενασχόληση με το συγκεκριμένο θέμα θα ήταν ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα και εποικοδομητική, δεδομένου μάλιστα ότι δεν εντοπίστηκε κάποια ανάλογη έρευνα για τη χώρα μας.

Η εκπόνηση της εργασίας έγινε σε δύο φάσεις: την αρχική, κατά την οποία προσεγγίστηκαν οι διάφοροι φορείς που εμπλέκονται στο θέμα του ελέγχου και της πιστοποίησης της ποιότητας των τροφίμων και τη δεύτερη, κατά την οποία επιχειρήθηκε η συλλογή των απόψεων των παραγωγών.

Η πρώτη φάση είχε σαν σκοπό την καταγραφή όλων των φορέων που ασχολούνται με τον έλεγχο των τροφίμων ή/και την έκδοση πιστοποιητικών κάθε φύσης. Ο κατάλογος των φορέων καταρτίστηκε με βάση τα προβλεπόμενα από την Ευρωπαϊκή και ελληνική νομοθεσία. Αρωγός στην συγκεκριμένη προσπάθεια ήταν η Ελληνική Εταιρεία Έρευνας & Τεχνολογικής Ανάπτυξης Βιομηχανίας Τροφίμων Α.Ε. (ΕΤΑΤ Α.Ε.), η οποία είναι φορέας Βιομηχανικής Έρευνας & Τεχνολογικής Ανάπτυξης που εποπτεύεται από την ΓΓΕΤ. Η ΕΤΑΤ Α.Ε. ανέφερε συγκεκριμένες περιπτώσεις παραγωγών που αντιμετώπιζαν δυσκολίες στις εξαγωγικές τους δραστηριότητες λόγω έλλειψης σχετικών πιστοποιητικών αλλά και δυσκολίες εντοπισμού του αρμόδιου για την έκδοση τους φορέα. Για να προσδιοριστούν οι αρμοδιότητες, η στρατηγική, η ακολουθούμενη μεθοδολογία, τα χρησιμοποιούμενα μέσα, τα χαρακτηριστικά και οι απόψεις για τις αναγκαίες και σχεδιαζόμενες μελλοντικές δράσεις και την ποιότητα και πληρότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών κάθε φορέα, χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος των προσωπικών συνεντεύξεων με επιλεγμένους εκπρόσωπους των φορέων αυτών. Τα αποτελέσματα της παραπάνω έρευνας αντιπαρατέθηκαν με τα αποτελέσματα της βιβλιογραφικής αναζήτησης που αφορούσαν κυρίως άλλες χώρες.

Από την πρώτη φάση διαμορφώθηκε μια εικόνα για την κατάσταση που επικρατεί αλλά και για τα βήματα που σχεδιάζονται για την βελτίωση της. Η εικόνα αυτή όμως έλαβε υπόψη της μόνο μια πλευρά: τους φορείς. Κρίθηκε απαραίτητο ότι για να είναι αξιόπιστη και να μπορέσει να αξιολογηθεί η εικόνα αυτή έπρεπε

να συλλεχθούν στοιχεία και από την άλλη πλευρά, δηλαδή τους ίδιους τους παραγωγούς.

Η δεύτερη φάση αναφέρεται σε αυτήν ακριβώς την προσπάθεια συλλογής απόψεων. Επιλέχθηκε σαν προσφερότερη λύση η διεξαγωγή έρευνας αγοράς με γραπτό ερωτηματολόγιο. Το ερωτηματολόγιο καταρτίστηκε με βάση τα συμπεράσματα της πρώτης φάσης και τα βιβλιογραφικά δεδομένα και αποσκοπούσε στη συλλογή των απόψεων των παραγωγών για την υπάρχουσα κατάσταση και τα σημεία τα οποία έπρεπε να ληφθούν υπόψη κατά την προσπάθεια βελτίωσης της. Τα ερωτηματολόγια αποστάλθηκαν ταχυδρομικά στους ερωτώμενους. Καταβλήθηκε συστηματική προσπάθεια ώστε οι διαδικασίες που αφορούσαν την έρευνα αγοράς αλλά και την ανάλυση των αποτελεσμάτων να είναι όσο το δυνατόν αξιόπιστες και σύμφωνες με επιστημονικά κριτήρια.

Από τα αποτελέσματα που συγκεντρώθηκαν εξήχθησαν κάποια συμπεράσματα και εντοπίστηκαν σημεία τα οποία θα μπορούσαν να αποτελέσουν αντικείμενο νέων μελετών.

1.7. Γενική Δομή Εργασίας

Η παρούσα εργασία αποτελείται από έξι συνολικά κεφάλαια και δύο παραρτήματα. Στον παρόν κεφάλαιο, όπως θα έχει διαπιστώσει ήδη ο αναγνώστης, επιχειρείται η εισαγωγή του στο θέμα, το περιεχόμενο και τη δομή της εργασίας αλλά και η παρουσίαση των λόγων που κάνουν σημαντική την παρούσα μελέτη.

Στο κεφάλαιο που ακολουθεί αναφέρονται τα βιβλιογραφικά στοιχεία που συλλέχθηκαν, ήτοι ορισμοί των βασικών εννοιών, προτεινόμενα μοντέλα και απόψεις συγγραφέων για το θέμα. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της πρώτης φάσης της εργασίας. Τα βήματα που ακολουθήθηκαν για την εκτέλεση της έρευνας αγοράς της δεύτερης φάσης αναφέρονται λεπτομερέστερα στο τέταρτο κεφάλαιο. Στο ίδιο κεφάλαιο γίνεται και έλεγχος της αξιοπιστίας της επιλεγμένης μεθόδου. Η συνοπτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων που προέκυψαν μετά την επεξεργασία των απαντήσεων της δεύτερης φάσης γίνεται

στο πέμπτο κεφάλαιο. Στο τελευταίο κεφάλαιο παρουσιάζονται γενικά συμπεράσματα που προκύπτουν από την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της πρώτης και της δεύτερης φάσης και από τα στοιχεία της βιβλιογραφικής αναζήτησης. Επίσης αναφέρονται τα σημεία στα οποία η περαιτέρω έρευνα κρίνεται ενδιαφέρουσα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

2.1. Βασικοί Ορισμοί

Πιστοποιητικό καλείται το έγγραφο, το οποίο εκδίδεται σύμφωνα με τους κανόνες ενός συστήματος πιστοποίησης και υποδηλώνει ότι παρέχονται επαρκή εχέγγυα για την συμμόρφωση ενός επαρκώς τυποποιημένου προϊόντος, διαδικασίας ή υπηρεσίας ως προς συγκεκριμένες προδιαγραφές (Πετροχείλου, 1998). Η έκδοση ενός πιστοποιητικού προαπαιτεί επομένως την ύπαρξη προτύπου και διαδικασίας πιστοποίησης.

Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (International Organization of Standardization) δίνει στο ISO 8402:1994 τους παρακάτω ορισμούς για το πρότυπο και την πιστοποίηση.

Πρότυπο καλείται μια τεχνική προδιαγραφή ή άλλο έγγραφο προσιτό στο κοινό, καταρτιζόμενο με τη συνεργασία και τη συναίνεση ή τη γενική αποδοχή όλων των ενδιαφερόμενων μερών, βασιζόμενο επί των συνδυασμένων αποτελεσμάτων της επιστήμης, της τεχνολογίας και της εμπειρίας, το οποίο στοχεύει στο βέλτιστο όφελος υπέρ της κοινότητας στο σύνολο της και το οποίο έχει εγκριθεί από επιλεγμένο οργανισμό σε εθνικό, περιφερειακό ή διεθνές επίπεδο.

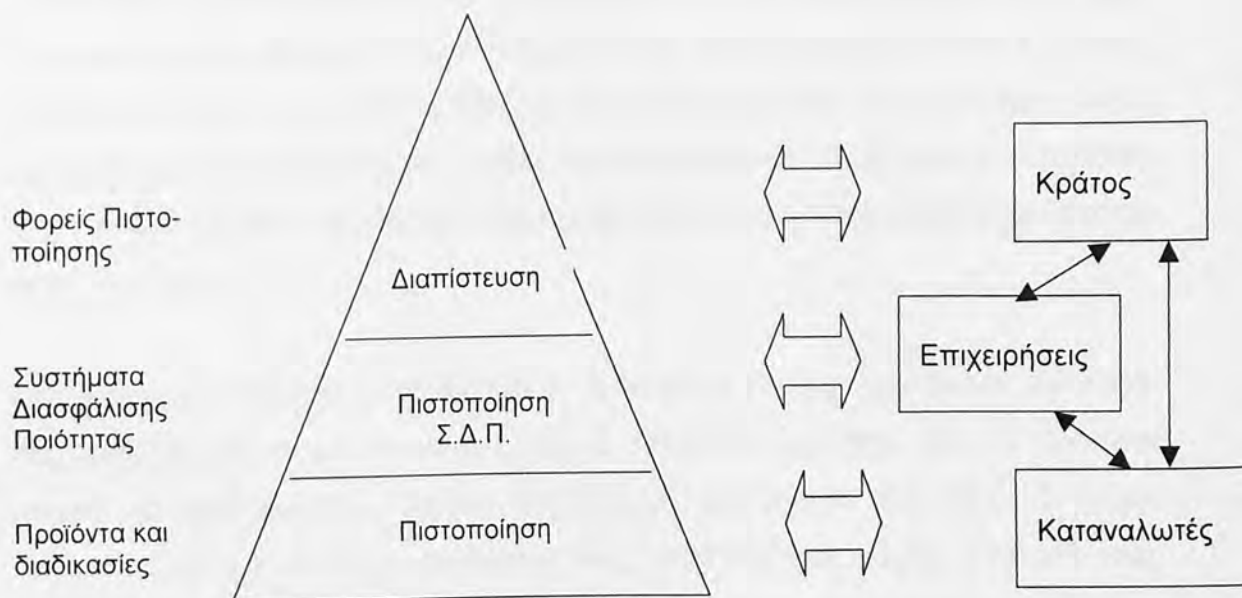
Πιστοποίηση καλείται η διαδικασία κατά την οποία ένας ανεξάρτητος και αναγνωρισμένος φορέας επιβεβαιώνει ότι ένα προϊόν ή μια διαδικασία ή υπηρεσία πληρούν συγκεκριμένα πρότυπα.

Διαπίστευση είναι η διαδικασία κατά την οποία εξουσιοδοτημένος φορέας χορηγεί επίσημη αναγνώριση για την ικανότητα άλλου φορέα ή ατόμου να εκτελεί συγκεκριμένα καθήκοντα. Καθήκοντα που, κατά κύριο λόγο, αφορούν τον έλεγχο της συμμόρφωσης προϊόντων ή διαδικασιών με συγκεκριμένες προδιαγραφές.

Πιο συγκεκριμένα η διαπίστευση είναι η επίσημη αναγνώριση της ικανότητας των φορέων πιστοποίησης, των φορέων ή ατόμων που διενεργούν επιθεωρή-

σεις και ελέγχους, των εργαστηρίων δοκιμών και των εργαστηρίων μετρολογίας (Πετροχείλου, 1998).

Οι Willborn & Cheng (1994) διακρίνουν δύο κατηγορίες πιστοποίησης: την πιστοποίηση προϊόντων ή διαδικασιών για τον έλεγχο της συμμόρφωσης τους κυρίως με κανονισμούς που αφορούν παράγοντες όπως η ασφάλεια, η υγεία και η προστασία του περιβάλλοντος, την οποία αποδίδουν με τον αγγλικό όρο certification και την πιστοποίηση των συστημάτων που διαθέτουν οι επιχειρήσεις για να διασφαλίζουν την ποιότητα, η οποία αποδίδεται στα αγγλικά ως registration. Στο Διάγραμμα 2.1 δίνεται η ιεραρχική κατάταξη των δύο διαδικασιών πιστοποίησης και της διαπίστευσης. Επίσης παρουσιάζονται τα αντικείμενα πιστοποίησης των τριών διαδικασιών.



Διάγραμμα 2.1: Ιεραρχική κατάταξη τύπων Πιστοποίησης και Διαπίστευσης

Τα εμπλεκόμενα μέρη, δηλαδή οι καταναλωτές, οι επιχειρήσεις και το κράτος, δεν έχουν την ίδια αμεσότητα επαφής με τις τρεις αυτές διαφορετικές διαδικασίες.

Οι καταναλωτές έχουν άμεση επαφή με την πρώτη κατηγορία πιστοποίησης, αφού αυτή αφορά τις αποδείξεις που έχουν για την ασφάλεια και τα ποιοτικά χαρακτηριστικά του τροφίμου που θα καταναλώσουν.

Για τις επιχειρήσεις όμως η γλώσσα των τεχνικών προτύπων που αφορούν τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή τις διαδικασίες παραγωγής δεν είναι η καταλληλότερη δυνατή που μπορούν να χρησιμοποιήσουν στις συναλλαγές τους με πελάτες και προμηθευτές. Στις συναλλαγές αυτές η εμπιστοσύνη κερδίζεται με την παροχή αποδείξεων ότι η επιχείρηση ακολουθεί συγκεκριμένες διαδικασίες κατάλληλες να διασφαλίσουν την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών τους. Γι' αυτό και η σχέση τους με το δεύτερο είδος πιστοποίησης είναι αμεσότερη.

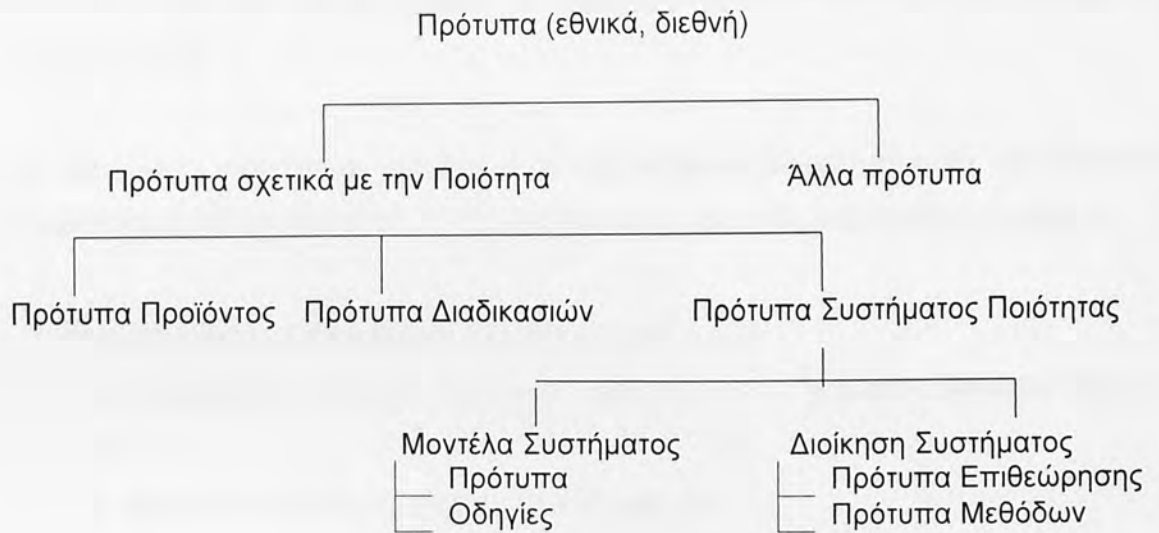
Τέλος το κράτος, εκπροσωπώντας το κοινωνικό συμφέρον, εμπλέκεται άμεσα στο θέμα της διαπίστευσης των φορέων που προβαίνουν σε ελέγχους και πιστοποιήσεις προσπαθώντας να εξασφαλίσει την καλύτερη δυνατή λειτουργία του συστήματος. Βέβαια τα εμπλεκόμενα μέρη αλληλεπιδρούν και με έμμεσους τρόπους μεταξύ τους, για παράδειγμα, το κράτος θεσπίζει τους υποχρεωτικούς κανονισμούς που διέπουν την ασφάλεια του τροφίμου, τα σχήματα πιστοποίησης αποφασίζονται από κοινού από την βιομηχανία και τους καταναλωτές μέσω εκπροσώπων, κ.α..

Όσον αφορά τα είδη των προτύπων οι Willborn & Cheng προτείνουν την κατάταξη τους σύμφωνα με το Διάγραμμα 2.2. Όπως αναφέρθηκε ήδη τα πρότυπα μπορεί να είναι εθνικά ή διεθνή. Ιστορικά, η δημιουργία προτύπων ξεκίνησε πρώτα σε εθνικό επίπεδο και κυρίως στις αναπτυσσόμενες χώρες, ενώ για τους λόγους που αναφέρθηκαν ήδη, προέκυψε η ανάγκη δημιουργίας προτύπων που να έχουν ευρύτερη διεθνή αποδοχή.

Επικεντρώνοντας το ενδιαφέρον στα πρότυπα που αναφέρονται στην ποιότητα, η περαιτέρω κατάταξη τους γίνεται ανάλογα με το αντικείμενο στο οποίο αναφέρονται. Έτσι έχουμε τα ακόλουθα πρότυπα και ανά περίπτωση πιστοποιητικά, τα οποία αναλύονται στις επόμενες ενότητες:

1. Πρότυπα προϊόντος

2. Πρότυπα διαδικασιών
3. Πρότυπα Συστήματος Ποιότητας



Διάγραμμα 2.2: Κατάταξη Προτύπων

2.2. Πρότυπα Προϊόντος

Τα πρότυπα προϊόντος αναφέρονται στα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά ποιότητας που ενσωματώνει ένα προϊόν. Ο όρος ποιότητα, όταν χρησιμοποιείται για την περιγραφή τροφίμων, αναφέρεται στα ακόλουθα στοιχεία (Τζιά & Τσιαπούρης, 1996):

- οργανοληπτικά χαρακτηριστικά των τροφίμων (χρώμα, μέγεθος, σχήμα, υφή, γεύση, οσμή)
- θρεπτική αξία
- συμφωνία με την νομοθεσία
- συσκευασία
- διατηρησιμότητα
- ασφάλεια
- τιμή
- διαθεσιμότητα

Οι περισσότερες χώρες έχουν πρότυπα που αναφέρονται σε ορισμένα από τα παραπάνω χαρακτηριστικά. Η εφαρμογή των προτύπων αυτών είναι είτε υποχρεωτική είτε εθελοντική και μπορεί να οδηγεί, μετά από διαδικασίες εργαστηριακού ελέγχου και πιστοποίησης, σε λήψη πιστοποιητικού και ειδικού σήματος για το προϊόν.

Η εισαγωγή προτύπων σχετικών με τα τρόφιμα θεωρείται από τον Francis Townshend (Herschdoerfer, 1973) απαραίτητη για τους ακόλουθους λόγους:

- Την αποφυγή πρόκλησης ή διάδοσης ασθενειών.
- Την ελαχιστοποίηση της πώλησης νοθευμένων ή παραπλανητικών προϊόντων.
- Την απλοποίηση του εμπορίου των τροφίμων.

Οι κίνδυνοι για την υγεία των καταναλωτών από ένα τρόφιμο κατατάσσονται σε τρεις κατηγορίες (Τζιά & Τσιαπούρης, 1996): χημικοί, βιολογικοί και φυσικοί. Η προστασία των καταναλωτών από τους κινδύνους αυτούς είναι αρμοδιότητα του κράτους σε όλες σχεδόν τις χώρες. Επίσης έργο της πολιτείας είναι και η προστασία των πολιτών από τα νοθευμένα τρόφιμα και την παραπλανητική επισήμανση των τροφίμων. Η επισήμανση των τροφίμων είναι υποχρεωτική, το δε περιεχόμενο της καθορίζεται κατ' ελάχιστον από τις νομοθετικές απαιτήσεις, ενώ ορισμένοι παραγωγοί παραθέτουν εκεί επιπλέον χαρακτηριστικά που θεωρούν ότι βοηθούν στην προώθηση των προϊόντων τους.

Η πολιτεία έχει θεσπίσει, οργανώσει και στα περισσότερα κράτη διοικεί τους φορείς εκείνους που ασχολούνται με τους παραπάνω ελέγχους, δηλαδή τον Επίσημο Έλεγχο των τροφίμων. Το μοντέλο οργάνωσης του Επίσημου Ελέγχου των τροφίμων των ΗΠΑ θεωρείται από πολλούς σαν το περισσότερο αποδοτικό (Surak, 1999). Ο FDA (Food and Drug Association) αποτελεί για την χώρα αυτή πρότυπο φορέα που έχει συγκεντρωτικές εξουσίες ελέγχου και είναι υπεύθυνος για τα περισσότερα τρόφιμα. Παράλληλα βέβαια υπάρχουν και άλλοι κρατικοί φορείς που ασχολούνται με τον υποχρεωτικό έλεγχο αλλά οι δράσεις τους και το αντικείμενο ελέγχου είναι πιο περιορισμένα. Τέτοιοι φορείς είναι η Δημόσια Υπηρεσία Υγείας των ΗΠΑ (U.S. Public Health Service), το Γραφείο Ελέγχου

Κρέατος (Meat Inspection Bureau), η Υπηρεσία Ελέγχου Πουλερικών (Poultry Inspection Service), η Εσωτερική Υπηρεσία Εσόδων (IRIS), η Επιτροπή Περιβαλλοντικής Προστασίας (EPA) και η Επιτροπή Ομοσπονδιακού Εμπορίου. Πέρα από τους παραπάνω νομοθετημένους φορείς επίσημου ελέγχου υπάρχει πληθώρα άλλων φορέων που διενεργούν εθελοντικούς ελέγχους και χορηγούν σχετικά πιστοποιητικά. Το πλεονέκτημα του συστήματος αυτού είναι ότι προβλέπει συγκεντρωτική εξουσία και επομένως καλύτερο συντονισμό των δραστηριοτήτων.

Ο Επίσημος Έλεγχος των τροφίμων συνεπάγεται σε κάποιες περιπτώσεις τη χορήγηση ειδικών εγγράφων ή/και χρήση σημάτων επί των τροφίμων τα οποία βεβαιώνουν τη διεξαγωγή ελέγχων και τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις. Αυτά τα έγγραφα και σήματα λειτουργούν ως πιστοποιητικά και είναι απαραίτητα πολλές φορές για την ελεύθερη διακίνηση των τροφίμων στο εσωτερικό της χώρας και για τις εξαγωγές. Γενικά, η πιστοποιημένη συμμόρφωση ενός τροφίμου με τις απαιτήσεις κάποιου προτύπου Ποιότητας Προϊόντος επιτρέπει στους παραγωγούς τη χρήση σημάτων ποιότητας επί των τροφίμων, κάτι που δεν συμβαίνει με τα άλλα πρότυπα ποιότητας.

Εκτός από τα παραπάνω έγγραφα υπάρχουν και άλλα πρότυπα και πιστοποιητικά ποιότητας τροφίμων (Bolton, 1997):

Κλαδικά πρότυπα προϊόντος

Τα πρότυπα αυτά εκδίδονται από κλαδικούς φορείς και η υιοθέτησή τους είναι εθελοντική. Απαντώνται σε πολλές χώρες, η δε τήρησή τους οδηγεί σε κάποιες περιπτώσεις σε χορήγηση σχετικού πιστοποιητικού και στη χρήση ειδικού σήματος στην συσκευασία του τροφίμου. Συνήθως είναι πρότυπα τεχνικού περιεχομένου, όπως για παράδειγμα η περιεκτικότητα τοματοχυμού στο ketchup ή η κατάταξη των οσπρίων σε ποιότητες ανάλογα με το μέγεθος του καρπού ή την ποιότητα του σπόρου. Τα πρότυπα αυτά δεν ακολουθούν αυστηρά συστήματα πιστοποίησης, ενώ οι έλεγχοι για την συμμόρφωση γίνονται κυρίως από την ίδια την επιχείρηση και λιγότερο από εξουσιοδοτημένα εργαστήρια.

Εργοστασιακά πρότυπα (codes of practice)

Τα πρότυπα αυτά είναι εσωτερικά και απαντώνται κυρίως σε πολυεθνικές επιχειρήσεις. Ο έλεγχος της συμμόρφωσης των τροφίμων με τα πρότυπα αυτά γίνεται κυρίως από την ίδια την επιχείρηση ή από την μητρική εταιρεία. Τα πρότυπα αυτά συνδέονται άμεσα με τα σήματα Brand name, τα οποία πολλοί παραγωγοί ή διανομείς χρησιμοποιούν στην προώθηση των προϊόντων τους σαν εγγύηση της ποιότητας που προσφέρουν.

Εθνικά σήματα ή σήματα εξαγωγών

Πολλές χώρες, όπως το Λουξεμβούργο, η Γερμανία και η Δανία, έχουν θεσπίσει εθνικά σήματα ποιότητας ή εξαγωγικά σήματα. Και τα σήματα αυτά δεν βασίζονται σε αυστηρά δομημένο σύστημα πιστοποίησης και εξυπηρετούν κυρίως δράσεις προώθησης εξαγωγών

Σήματα εμπιστοσύνης

Σε αυτά ανήκουν σήματα τα οποία αναφέρονται σε ειδικά χαρακτηριστικά των τροφίμων, όπως τρόφιμα για χορτοφάγους, διαβητικούς, για μεταλλαγμένα τρόφιμα, κ.α. Επίσης στην κατηγορία αυτή ανήκουν και τα σήματα cosher (σύμφωνα με τις απαιτήσεις την εβραϊκής θρησκείας) και Halal (σύμφωνα με τις απαιτήσεις της μουσουλμανικής θρησκείας).

Σήματα ιδιοτυπίας

Τα σήματα αυτά θεσπίστηκαν από την ΕΕ (κανονισμός ΕΟΚ 2081/92). Ως ιδιοτυπία ορίζεται το στοιχείο ή το σύνολο των στοιχείων δια των οποίων ένα γεωργικό προϊόν ή τρόφιμο διακρίνεται σαφώς από παρεμφερή προϊόντα ή τρόφιμα που ανήκουν στην ίδια κατηγορία. Σύμφωνα με τον παραπάνω κανονισμό τα κράτη μέλη πρέπει να μεριμνήσουν ώστε να συσταθούν δομές ελέγχου για την ορθή τήρηση των διαδικασιών που σχετίζονται με την ιδιοτυπία. Οι οργανισμοί ελέγχου πρέπει να πληρούν τους όρους που καθορίζονται στο πρότυπο EN 45011.

Σήματα ποιότητας

Τα σήματα αυτά πληρούν σε μικρό ή μεγαλύτερο βαθμό της προδιαγραφές των προτύπων της σειράς ISO 9000 (Πετροχείλου, 1998). Η Αγγλία, η Ιρλανδία και

η Ολλανδία υιοθέτησαν τέτοια σήματα, τα οποία χορηγούνται για μεγάλο αριθμό προϊόντων υπό την προϋπόθεση ότι παράγονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές που θέτουν συνήθως κλαδικοί φορείς ή ινστιτούτα. Πρωταρχικός στόχος είναι η αναβάθμιση και η προώθηση της ποιότητας. Αρμόδιοι φορείς για τη χορήγηση τέτοιων σημάτων ποιότητας είναι κυρίως ανεξάρτητοι φορείς, διαπιστευμένοι από τον εθνικό φορέα της κάθε χώρας. Το σύστημα πιστοποίησης πρέπει να είναι ιδιαίτερα αξιόπιστο και σύμφωνο με τις απαιτήσεις του EN 45011.

2.3. Πρότυπα Διαδικασιών

Τα πρότυπα αυτά αναφέρονται στις διαδικασίες που ακολουθούνται κατά την παραγωγή ενός προϊόντος από το αρχικό στάδιο μέχρι την κατανάλωση από το χρήστη. Ο Επίσημος Έλεγχος των τροφίμων αφορά και τη διεξαγωγή ελέγχων στις παραγωγικές διαδικασίες και στα μέσα που χρησιμοποιούνται σύμφωνα με τους εθνικούς υποχρεωτικούς κανονισμούς. Οι έλεγχοι αυτοί γίνονται κυρίως με επιθεωρήσεις από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό. Για παράδειγμα, στις ΗΠΑ μια από τις δραστηριότητες του FDA είναι η διεξαγωγή τέτοιων επιθεωρήσεων (Surak, 1999). Υπάρχουν όμως και εθελοντικά πρότυπα και οδηγίες για την λειτουργία των παραγωγικών μονάδων, οι οποίες αναφέρονται σε μια ή περισσότερες παραμέτρους της παραγωγής:

Κλαδικά πρότυπα

Διάφοροι κλαδικοί φορείς έχουν αναπτύξει πρότυπα ή οδηγίες που αναφέρονται στις διαδικασίες παραγωγής, διανομής, κλπ. Είναι εθελοντικά κυρίως και η πιστοποίησή τους δεν είναι ιδιαίτερα αυστηρή. Παράδειγμα τέτοιων προτύπων είναι το πρότυπο του British Frozen Food Federation που αναφέρεται στην κατάψυξη τροφίμων (Bolton, 1997).

Εργοστασιακά πρότυπα (codes of practice)

Όπως και τα εργοστασιακά πρότυπα ποιότητας προϊόντος έτσι και τα εργοστασιακά πρότυπα διαδικασιών είναι εσωτερικά πρότυπα που αυτο-ελέγχονται από την επιχείρηση (Bolton, 1997).

Οδηγίες

Συνήθως αναφέρονται στην Ορθή Παραγωγική Πρακτική (Good manufacturing Practice). Τέτοιες οδηγίες έχει εκδώσει, για παράδειγμα το Institute of Food Science and Technology (IFST). Ορθή Παραγωγική Πρακτική καλείται το σύνολο των διαδικασιών και των στοιχείων που αποτελούν την πρακτική της λειτουργίας μιας παραγωγικής μονάδας με σκοπό να διασφαλιστεί η παραγωγή προϊόντων που η ποιότητα τους να συμφωνεί με τις προδιαγραφές (Πετροχείλου, 1998). Ορισμένα από τα στοιχεία που αναφέρονται στην Ορθή Παραγωγική Πρακτική ρυθμίζονται και από τους νόμους, όποτε ο έλεγχος τους γίνεται από τρίτους φορείς, δηλαδή από τους φορείς που διενεργούν τον Επίσημο Έλεγχο των τροφίμων. Ο έλεγχος της συμμόρφωσης για τα άλλα στοιχεία είναι στη βούληση της επιχείρησης ανάλογα με την πολιτική ποιότητας που επιθυμεί να ακολουθήσει.

Σήματα Προστασίας Ονομασίας Προέλευσης (ΠΟΠ) ή Γεωγραφικών Ενδείξεων (ΠΓΕ)

Χορηγούνται σε μικρό αριθμό προϊόντων που παράγονται με παραδοσιακό τρόπο ή σε συγκεκριμένες περιοχές. Τα σήματα αυτά καθιερώθηκαν μετά από απόφαση της ΕΕ (κανονισμοί 2081/92 και 2082/92) με σκοπό την διευκόλυνση της προώθησης των ειδικών αυτών προϊόντων. Στην κατηγορία αυτή μπορούν να ενταχθούν και άλλα σήματα ποιότητας, όπως τα σήματα των βιολογικών προϊόντων (ΕΟΚ 2092/91), τα οποία έχουν επίσης θεσπιστεί με βάση κοινοτικές οδηγίες και αναφέρονται σε προϊόντα που παράγονται με βιολογικούς τρόπους χωρίς τη χρήση χημικών. Σύμφωνα με τους παραπάνω κανονισμούς τα κράτη μέλη πρέπει να αναπτύξουν τις κατάλληλες δομές για τον έλεγχο της χορήγησης των σημάτων αυτών κατά τον πιο αξιόπιστο τρόπο.

Σύστημα HACCP

Ένα από τα σημαντικότερα συστήματα που μπορεί να ακολουθήσει μια επιχείρηση παραγωγής τροφίμων ώστε να εξασφαλίζει κατά το μέγιστο τη διάθεση ασφαλών για κατανάλωση τροφίμων είναι το σύστημα HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point). Εμφανίστηκε τη δεκαετία του 1960 στα πλαίσια ενός προγράμματος για το σχεδιασμό και την παραγωγή τροφίμων που προοριζόταν για ταξίδια στο διάστημα σαν αποτέλεσμα συνδυασμένης προσπάθειας της ε-

ταιρείας Pillsbry, της ΝΑΣΑ και των εργαστηρίων Natick του στρατού των ΗΠΑ (Bennet & Steed 1999).

Το HACCP καλύπτει όλα τα θέματα που αφορούν την υγιεινή και ασφάλεια τους αλλά όχι κατ' ανάγκη και ευρύτερα θέμα διαχείρισης ποιότητας. Τα βασικά χαρακτηριστικά του (Τζιά 1996) είναι ότι:

- Αποτελεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα προληπτικού ελέγχου που εφαρμόζεται στη διαδικασία παραγωγής ενός συγκεκριμένου τροφίμου με σκοπό τη διασφάλιση της υγιεινής και της ασφάλειας του τροφίμου.
- Αποτελεί συστηματική και τεκμηριωμένη προσέγγιση στον καθορισμό των κινδύνων, της αξιολόγησης της κρισιμότητας και της πιθανότητας να εμφανιστούν αυτοί, με στόχο τον προσδιορισμό προληπτικών μέτρων και διαδικασιών ελέγχου των κρίσιμων σημείων.
- Περιλαμβάνει όλα τα στάδια μιας διαδικασίας από την παραλαβή των πρώτων υλών μέχρι την κατανάλωση του τελικού προϊόντος. Περιλαμβάνει τους τομείς της παραγωγής, της διανομής, του εμπορίου και της τροφοδοσίας και μπορεί να εφαρμοστεί σε υπάρχοντα και νέα προϊόντα.

Η οδηγία 93/43 του Συμβουλίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων υιοθετεί τις αρχές του συστήματος HACCP επιβάλλοντας την εφαρμογή του σε όλες τις μονάδες παραγωγής τροφίμων. Λόγω όμως του διαφορετικού βαθμού εναρμόνισης των εθνικών νόμων με τους κοινοτικούς, δεν είναι παντού υποχρεωτική η πιστοποίηση του συστήματος. Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι μπορεί η ίδια η επιχείρηση να ελέγχει την εφαρμογή του συστήματος, δεν απολαμβάνει όμως έτσι τα πλεονεκτήματα της πιστοποίησης από τρίτους φορείς, τα οποία θα παραταθούν αναλυτικότερα στις επόμενες ενότητες. Η δημιουργία του κατάλληλου νομοθετικού πλαισίου που να εξασφαλίζει την αξιόπιστη πιστοποίηση των συστημάτων αυτών είναι αρμοδιότητα του κράτους.

Τέλος, το σύστημα απαιτεί τεκμηρίωση που οδηγεί σε αυξημένη γραφειοκρατία. Στις περιπτώσεις μάλιστα που η επιχείρηση διατηρεί και άλλα πρότυπα το πρόβλημα γίνεται εντονότερο. Οι Bennet & Steed (1999) αναφέρουν ότι η ενοποίηση

ση του συστήματος HACCP μιας επιχείρησης με τα άλλα συστήματα ποιότητας που διαθέτει, όπως π.χ. αυτά που βασίζονται στα πρότυπα της σειράς ISO 9000, είναι δυνατή.

2.4. Πρότυπα Συστήματος Ποιότητας

Η τεχνική επιτροπή για την Διασφάλιση Ποιότητας του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης ISO (TC176) έδωσε τους παρακάτω ορισμούς για το Σύστημα Ποιότητας και την Διασφάλιση Ποιότητας (ISO 8402, 1994):

Σύστημα Ποιότητας (Σ.Π.) είναι όλες οι οργανωτικές διαδικασίες, διεργασίες και τα μέσα που απαιτούνται για την διαχείριση της ποιότητας, όλα αυτά δηλαδή που οδηγούν τελικά στην ικανοποίηση των απαιτήσεων των αγοραστών.

Διασφάλιση Ποιότητας είναι ο συνδυασμός όλων των ευθυνών, διαδικασιών και μέσων που διαθέτει μια επιχείρηση αφενός για να ικανοποιήσει τους στόχους της και αφετέρου για να ικανοποιήσει τις ανάγκες των πελατών της.

Το Σύστημα Ποιότητας κάθε επιχείρησης καθορίζεται εσωτερικά από την πολιτική ποιότητας και την στρατηγική της και εξωτερικά από τις απαιτήσεις των πελατών. Για το λόγο αυτό τα Σ.Π. διαφέρουν από επιχείρηση σε επιχείρηση.

Στο Διάγραμμα 2.2 φαίνεται ότι τα πρότυπα του Σ.Π. αποτελούνται από τα πρότυπα που καθορίζουν τα μοντέλα του Σ.Π. και από τις οδηγίες που βοηθούν στην κατανόηση και εφαρμογή των μοντέλων αυτών. Όσον αφορά την διαχείριση του Σ.Π. υπάρχουν τα πρότυπα που αναφέρονται στην επιθεώρηση του συστήματος (audit) και τα πιο τεχνικά πρότυπα που αναφέρονται στις μεθόδους που μπορούν να χρησιμοποιηθούν, όπως για παράδειγμα ο Στατιστικός Ποιοτικός Έλεγχος.

Τα ευρύτερα διαδεδομένα πρότυπα Σ.Π. είναι αυτά της σειράς ISO 9000 που καθιερώθηκαν από τον ISO στα τέλη της δεκαετίας 1980. Ο οργανισμός ISO ιδρύθηκε το 1947 και είναι από τους βασικότερους οργανισμούς καθιέρωσης προτύπων διαθέτοντας πολλές ειδικές τεχνικές επιτροπές. Η επιτροπή που α-

σχολήθηκε με την έκδοση των προτύπων ISO 9000 είναι η TC176. Τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 είναι διεθνή και επειδή είναι γενικά μπορούν να εφαρμοστούν σε κάθε βιομηχανία ή υπηρεσία. Η πιστοποίηση στη περίπτωση των προτύπων αυτών είναι εθελοντική και οδηγεί στην έκδοση πιστοποιητικών ποιότητας.

Τα πρότυπα αυτά έχουν αποδοθεί σε πολλές γλώσσες και στις περισσότερες περιπτώσεις τα αντίστοιχα εθνικά πρότυπα έχουν εναρμονιστεί μαζί τους. Στις περιπτώσεις των χωρών που δεν διέθεταν εθνικά πρότυπα η υιοθέτηση τους σαν εθνικά πρότυπα έγινε συνήθως πρακτική. Για παράδειγμα, η ΕΕ προχώρησε στην δημιουργία του προτύπου EN 29000 το οποίο είναι πανομοιότυπο με την σειρά ISO 9000 και το οποίο υιοθετήθηκε από τα κράτη μέλη.

Η σειρά ISO 9000 στην έκδοση του 1994 περιείχε τρία διαφορετικά πρότυπα – μοντέλα πιστοποίησης: τα ISO 9001, 9002 και 9003. Η επιλογή του μοντέλου με βάση το οποίο μια επιχείρηση θα πιστοποιήσει το Σ.Π. εξαρτάται από την εμπλοκή της στις διάφορες δραστηριότητες που αφορούν το προϊόν, δηλαδή το σχεδιασμό, την παραγωγή, τους ελέγχους, κλπ. Το πρότυπο ISO 9001 αναφέρεται σε επιχειρήσεις που σχεδιάζουν, παράγουν, ελέγχουν και διαθέτουν ένα προϊόν ή μια υπηρεσία και επίσης προσφέρουν υπηρεσίες μετά την πώληση. Αν παράγει, ελέγχει, διαθέτει ένα προϊόν ή μια υπηρεσία και επίσης προσφέρει υπηρεσίες μετά την πώληση, επιλέγει το ISO 9002. Τέλος, αν απλώς εκτελεί δοκιμές και ελέγχους στο τελικό προϊόν ή υπηρεσία επιλέγει το ISO 9003. Τα μοντέλα αυτά περιλαμβάνουν μέχρι 20 διαφορετικές απαιτήσεις (στοιχεία του Σ.Π.). Μερικές από αυτές είναι ο έλεγχος των διαδικασιών, του σχεδιασμού, στατιστικές μέθοδοι, υπευθυνότητες της διοίκησης, κλπ. Η προτεινόμενη αναθεώρηση της σειράς για το 2000, μεταξύ άλλων αλλαγών, καταργεί και τα ISO 9002 και ISO 9003 (Lamprecht, 1999).

Στην σειρά ISO 9000 περιλαμβάνονται και πρότυπα - οδηγίες (ISO 9004) τα οποία παρέχουν στο χρήστη βοήθεια τόσο στην κατανόηση των εννοιών που σχετίζονται με ένα Σ.Π. όσο και στην εφαρμογή των προτύπων και στην βελτίωση του Σ.Π.. Ο ίδιος οργανισμός έχει εκδώσει και πλήθος άλλων οδηγιών. Χα-

ρακτηριστικά αναφέρουμε το ISO 10011 (1,2,3) που περιέχει οδηγίες για την επιθεώρηση (auditing) των Σ.Π. και το ISO 8402 που είναι το λεξικό των όρων.

2.5. Οφέλη και Προβληματισμοί για τα Πρότυπα Σ.Π.

Η ευρεία αποδοχή των προτύπων Σ.Π. και ειδικότερα των προτύπων που οδηγούν σε λήψη Πιστοποιητικών Ποιότητας οφείλεται στα πλεονεκτήματα που προσφέρει η πιστοποίηση του συστήματος Ποιότητας μερικά από τα οποία δίνονται παρακάτω (ΕΛΟΤ & Διασφάλιση ποιότητας, 1998):

- Παροχή εμπιστοσύνης στη διοίκηση της επιχείρησης για την καλή λειτουργία της.
- Παροχή εμπιστοσύνης στους πελάτες για την ικανότητα παραγωγής / παροχής σταθερής ποιότητας, έγκαιρα και σύμφωνα με τις επιθυμητές προδιαγραφές.
- Ανοίγουν νέες αγορές για την επιχείρηση, μεγαλώνει το μερίδιο αγοράς, αίρονται τα εμπόδια για εξαγωγές και παρέχονται αποδείξεις για συμμόρφωση με τις Κοινοτικές Οδηγίες.
- Παράγονται λιγότερα σκάρτα και μειώνονται οι απώλειες.
- Γίνεται έγκαιρος εντοπισμός των πιθανών πηγών λάθους.
- Αποτελεί εργαλείο για την προώθηση των πωλήσεων.
- Οδηγεί στη βελτίωση των διεργασιών και διαδικασιών με αποτέλεσμα την βελτίωση της επιχείρησης.

Οι Willborn & Cheng (1994) αναφέρουν σαν μεγαλύτερο πλεονέκτημα των διεθνών προτύπων το ότι συγκεντρώνουν όλα τα επιμέρους στοιχεία σε μια βασική σειρά προτύπων στην οποία μπορούν να αναφέρονται όλοι οι χρήστες τους παγκοσμίως. Επίσης λόγω της γενικότητας που τα διακρίνει μπορούν να εφαρμοστούν σε πολλές διαφορετικές επιχειρήσεις (κατασκευαστές, υπηρεσίες, προμηθευτές, κανονιστικούς οργανισμούς, κ.α.). Τέλος, όλα τα πρότυπα αυτής της μορφής επιτρέπουν στο χρήστη κάποιο βαθμό ευελιξίας στην ένταση και την

έκταση του Σ.Π. του, δηλαδή αφήνουν κάποια περιθώρια στην μετάφραση και εφαρμογή των απαιτήσεων που αναφέρουν.

Από την άλλη πλευρά όμως στην βιβλιογραφία απαντήθηκαν και πολλοί προβληματισμοί, κυριότεροι από τους οποίους είναι οι ακόλουθοι:

- Σε πολλές περιπτώσεις απαιτούνται μακροπρόθεσμες πελατειακές σχέσεις ώστε να εξασφαλίζονται τέτοιοι όγκοι παραγωγής που να κάνουν δυνατή την επένδυση σε συστήματα πιστοποίησης (Trial and Pitts, 1998).
- Εσωτερικές δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις στην εφαρμογή των προτύπων (Bolton, 1997). Ειδική μνεία γίνεται για τις μικρές επιχειρήσεις, οι οποίες διαθέτουν περιορισμένους οικονομικούς και άλλους πόρους. Σε κάθε περίπτωση η επιχείρηση επιλέγει να προχωρήσει σε πιστοποίηση του Σ.Π. όταν το αναμενόμενο όφελος είναι μεγαλύτερο από το κόστος της πιστοποίησης.

Επίσης από έρευνες που έγιναν (Vloeberghs & Bellens, 1996) έχουν καταγραφεί ορισμένοι προβληματισμοί σχετικά με τα υφιστάμενα πιστοποιητικά ποιότητας και τα πρότυπα τους και ειδικά για τα πιστοποιητικά των προτύπων της σειράς ISO 9000, τα οποία γνωρίζουν και τη ευρύτερη διάδοση, όπως οι ακόλουθοι:

- Σε σημαντικό ποσοστό οι επιχειρήσεις που έχουν πιστοποιηθεί θα επιθυμούσαν το πρότυπο να βελτιωθεί περιλαμβάνοντας αλλαγές που θα βοηθούσαν την επιχείρηση να κατευθυνθεί πιο δυναμικά στην Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ).
- Πολλοί χρήστες θα επιθυμούσαν το πρότυπο να περιλαμβάνει περισσότερα πρότυπα σχετικά με την ασφάλεια και το περιβάλλον.

Ο Lamprecht (1999) θεωρεί ότι οι αλλαγές που αναφέρονται στο πρόχειρο αναθεωρημένο κείμενο των ISO 9000 περιέχουν κάποιες σημαντικές βελτιώσεις προς αυτήν την κατεύθυνση, αν και θεωρεί ότι η αναθεώρηση δεν είναι η καλύτερη δυνατή.

Τα πρότυπα της σειράς ISO θεωρούνται από πολλούς (Konti 1993, Juran 1999) σαν στατικά και μη ευέλικτα, επικεντρωμένα στις διαδικασίες παραγωγής κυρίως και όχι στην συνεχή βελτίωση της επιχείρησης, προκαλώντας την παγίωση απαρχαιωμένων τεχνολογιών, την αναποτελεσματικότητα και την παρεμπόδιση της εισαγωγής καινοτομιών.

Τα πρότυπα Σ.Π. στηρίζονται σε σύγχρονες μεθοδολογίες οι οποίες όμως εξελίσσονται ραγδαία. Με την εξέλιξη τα πρότυπα πρέπει να αλλάζουν και τα νέα να υιοθετούνται χωρίς καθυστέρηση. Η διαδικασία που ακολουθείται από έναν οργανισμό επιφορτισμένο με το έργο της δημιουργίας ενός προτύπου είναι πολλές φορές περισσότερο χρονοβόρα από ότι απαιτούν οι περιστάσεις.

2.6. Πρότυπα Συστήματος Ποιότητας και ΔΟΠ

Αναφέρθηκε ήδη η απαίτηση για προσέγγιση των προτύπων Σ.Π. με την ΔΟΠ. Μια στρατηγική για την καθιέρωση ενός συστήματος Ολικής Ποιότητας είναι η εφαρμογή, αρχικά, ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας όπως προβλέπει το ISO 9000, το οποίο αποτελεί απόσταγμα των εμπειριών πρωτοπορών επιτυχημένων επιχειρήσεων ανά τον κόσμο και τυγχάνει διεθνούς αναγνώρισης. Σε ένα δεύτερο στάδιο προστίθενται στο Σ.Π. εκείνα τα στοιχεία ΔΟΠ τα οποία δεν καλύπτονται από τα πρότυπα.

Η επιτυχία της προσπάθειας εισαγωγής της ΔΟΠ στις επιχειρήσεις δύσκολα μπορεί να αξιολογηθεί. Η αξιολόγηση αυτή μπορεί να γίνει με τη βοήθεια των εθνικών και διεθνών βραβείων ποιότητας και των οδηγιών που τα συνοδεύουν (Willborn & Cheng, 1994). Τα βραβεία ποιότητας βασίζονται σε μοντέλα, τα οποία περιλαμβάνουν τα βασικότερα στοιχεία της ΔΟΠ, όπως η ικανοποίηση των πελατών, οι διαδικασίες, τα αποτελέσματα κ.α. και σε κριτήρια για την αξιολόγηση της απόδοσης της επιχείρησης στα στοιχεία αυτά.

Παραδείγματα τέτοιων βραβείων είναι το βραβείο EFQM (EFQM, 1997) για την Ευρώπη, το βραβείο Malcolm Baldrige (MBNQA, 1996) για τις ΗΠΑ και το βραβείο Deming (Kondi, 1993) για την Ιαπωνία. Τα βραβεία αυτά εξυπηρετούν όχι

μόνο την βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης μέσω της βράβευσης της αλλά προσφέρουν και ένα σημαντικό μέσο αυτο-αξιολόγησης μέσα από την οποία η επιχείρηση μπορεί να καθορίσει τα ισχυρά της σημεία αλλά και αυτά που απαιτούν βελτίωση.

2.7. Διαδικασίες Πιστοποίησης

Όπως αναφέρθηκε ήδη, από τα τρία είδη προτύπων εκείνο το οποίο αποτελεί το συχνότερο αντικείμενο πιστοποίησης είναι το τρίτο, δηλαδή τα πρότυπα Σ.Π.. Κατά τους Willborn & Cheng (1999) ένας από τους λόγους που συντελούν σε αυτό είναι και η ύπαρξη σαφώς προδιαγεγραμμένων και αξιόπιστων διαδικασιών χορήγησης πιστοποιητικών, που είναι αποτέλεσμα μακροχρόνιων προσπαθειών και εμπειρίας. Και επειδή ακριβώς αυτό το σχήμα πιστοποίησης είναι το ιδανικότερο, αναφέρεται και σαν το ενδεικτικό για την χορήγηση κάθε είδους πιστοποιητικών.

2.7.1. Πιστοποίηση Συστημάτων Ποιότητας

Ο Willborn (1988) αναφέρει την ύπαρξη τριών διαφορετικών μοντέλων πιστοποίησης Σ.Π., όπως αναφέρονται στην συνέχεια:

Μοντέλο I: Κατά το μοντέλο αυτό ο φορέας πιστοποίησης προσφέρει και συμβουλευτικές υπηρεσίες στην υπό πιστοποίηση επιχείρηση, εκπαιδεύει και πιστοποιεί τους επιθεωρητές, αξιολογεί και επιθεωρεί την επιχείρηση πριν την πιστοποίηση και κάνει επανέλεγχους και αναθεωρήσεις. Το μοντέλο αυτό περιγράφει το πιο ολοκληρωμένο σχήμα αξιολόγησης και πιστοποίησης.

Μοντέλο II: Στην περίπτωση αυτή ο φορέας πιστοποίησης δέχεται τις αιτήσεις για πιστοποίηση, κάνει την αξιολόγηση και χορηγεί το πιστοποιητικό. Οι επιθεωρητές προσλαμβάνονται με συγκεκριμένο αντικείμενο επιθεώρησης και ο φορέας δεν εμπλέκεται άμεσα στην εκπαίδευση τους, ούτε εμπλέκεται με άλλους

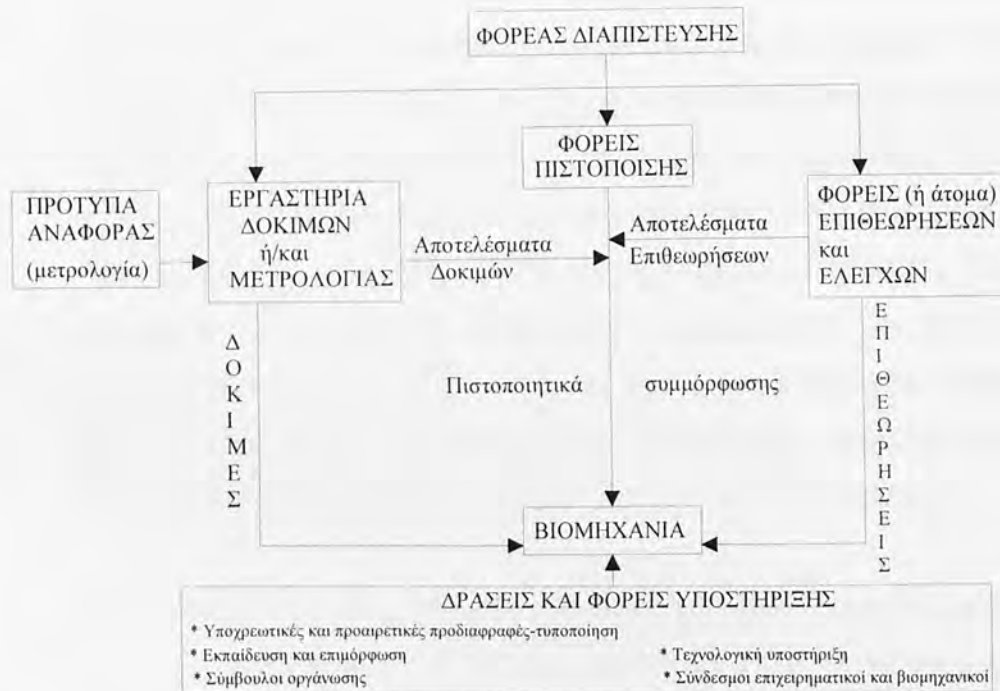
φορείς όπως ινστιτούτα προτύπων και περιορίζει το έργο του αποκλειστικά στην αξιολόγηση και πιστοποίηση.

Μοντέλο III. Ο φορέας πιστοποίησης ελέγχει το Σ.Π. και χρησιμοποιεί ειδικά κριτήρια, μετρήσιμα και γνωστά, με βάση τα οποία βαθμολογεί το Σ.Π. της επιχείρησης. Οι επιχειρήσεις που έχουν επιδόσεις πάνω από κάποιο κατώτερο όριο περιλαμβάνονται σε ειδικό κατάλογο. Τα αποτελέσματα αυτής της πιστοποίησης μπορεί να γίνουν αποδεκτά στη συνεργασία προμηθευτή – πελάτη. Αυτή η μορφή πιστοποίησης είναι η οικονομικότερη και απλούστερη.

Από τα μοντέλα αυτά προκύπτει ότι οι φορείς πιστοποίησης μπορούν να ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πελατών τους με διαφορετικό τρόπο. Το συνηθέστερο μοντέλο στην ΕΕ είναι το μοντέλο II, ενώ στις ΗΠΑ απαντάται συχνά και το μοντέλο III. Το μοντέλο II προσφέρει ίσως μεγαλύτερη αξιοπιστία, αφού οι σχέσεις φορέα πιστοποίησης και επιχείρησης περιορίζονται στο ελάχιστο επίπεδο εξασφαλίζοντας έτσι μεγαλύτερη αμεροληψία και αντικειμενικότητα. Η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών στην περίπτωση αυτή μπορεί να γίνει από εταιρείες συμβούλων που διαθέτουν ανάλογες γνώσεις και εμπειρία.

Σε ορισμένες χώρες η πιστοποίηση αποτελεί αρμοδιότητα ενός φορέα του ευρύτερου δημόσιου τομέα (π.χ. Ιρλανδία, Πορτογαλία, κλπ), ενώ σε άλλες (Αγγλία, Γερμανία, Ιταλία, κλπ) λειτουργούν περισσότεροι του ενός φορείς, οι οποίοι είναι συνήθως ιδιωτικοί και έχουν διαπιστευτεί από τον αντίστοιχο Εθνικό Φορέα Διαπίστευσης. Η οδηγία 39 (ISO/IEC GUIDE 39: 1988) αναφέρεται στα βασικά χαρακτηριστικά που πρέπει να έχει ένας φορέας ελέγχου ώστε να θεωρείται αξιόπιστος και αντικειμενικός. Από τα χαρακτηριστικά αυτά εξαρτάται και η αναγνώριση που θα έχουν τα πιστοποιητικά που εκδίδει ο φορέας αυτός.

Η διαδικασία που ακολουθείται για την χορήγηση ενός Πιστοποιητικού Ποιότητας από εξωτερικό Διαπιστευμένο φορέα είναι αυτή που παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 2.3 (Πετροχείλου, 1998).



Διάγραμμα 2.3: Διαδικασία χορήγησης Πιστοποιητικού Ποιότητας

Οι επιθεωρήσεις των Σ.Π., όταν γίνονται σύμφωνα με τα εφαρμοζόμενα πρότυπα επιθεώρησης (π.χ. το πρότυπο ISO 10011/1990), αποτελούν ένα νέο αλλά δοκιμασμένο μέσο διατήρησης ενός αποτελεσματικού Σ.Π., διασφάλισης της συμμόρφωσης με το πρότυπο του Σ.Π. και διευκόλυνσης της πιστοποίησης. Η επιθεώρηση ποιότητας είναι ένας συστηματικός και ανεξάρτητος έλεγχος που γίνεται με σκοπό να προσδιοριστεί αν οι δραστηριότητες για την ποιότητα και τα αποτελέσματά τους συμμορφώνονται με τις σχεδιασμένες δράσεις και αν οι σχεδιασμοί αυτοί εφαρμόζονται αποτελεσματικά και είναι κατάλληλοι για την επίτευξη των στόχων (ISO 8402/1994).

Ο ρόλος του επιθεωρητή είναι να επικυρώσει, να αξιολογήσει και να βελτιώσει τη διασφάλιση της ποιότητας των προμηθειών, των διαδικασιών και της γενικής απόδοσης του συστήματος. Επίσης οι σύγχρονες εξελίξεις έχουν αναβαθμίσει το ρόλο του επιθεωρητή σε επαγγελματία που διακρίνει τις ευκαιρίες για βελτίωση και βοηθά στην πιστοποίηση του Συστήματος Ποιότητας.

Το κύριο πλεονέκτημα των επιθεωρήσεων από τρίτους, πέρα από την δυνατότητα χορήγησης πιστοποιητικού ευρύτερα αναγνωρισμένου, είναι ότι παρέχουν αποδείξεις για τη μη συμμόρφωση με το πρότυπο. Η διοίκηση μπορεί να χρησιμοποιήσει αυτές τις αποδείξεις για βελτίωση της απόδοσης του συστήματος. Η αποδοτικότητα ενός εφαρμοζόμενου προτύπου Σ.Π. βελτιώνεται με τον χρόνο και τον αριθμό των επιθεωρήσεων που γίνονται. Μάλιστα στην αρχική φάση εφαρμογής του ο ρυθμός βελτίωσης, εκφρασμένος σαν βαθμός μείωσης των αποτυχιών ή του κόστους αστοχίας, είναι μεγαλύτερος. Οι επιθεωρήσεις έχουν άμεση επίδραση σε αυτόν τον ρυθμό βελτίωσης, αφού υποδεικνύουν κάθε είδους διορθωτικές ενέργειες και βελτιώσεις που απαιτούνται.

Η διαπίστευση των φορέων πιστοποίησης, των εργαστηρίων δοκίμων και των φορέων επιθεώρησης γίνεται από τον εθνικό φορέα διαπίστευσης κάθε χώρας ή ελλείψει τέτοιου από εθνικούς φορείς άλλων χωρών. Η ΕΕ δίνει έμφαση στην ύπαρξη ενός και μόνο εθνικού συστήματος διαπίστευσης σε κάθε χώρα μέλος. Στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες οι φορείς διαπίστευσης είναι δημόσιες υπηρεσίες ή μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί (Μάτσας, 1998). Η διεθνής αποδοχή της διαπίστευσης των φορέων αυτών είναι σημαντική για την αποδοχή των πιστοποιητικών ποιότητας ειδικά για τις μικρές χώρες που δεν διαθέτουν εθνικούς φορείς διαπίστευσης. Όσον αφορά την διαπίστευση των φορέων πιστοποίησης έχει επιτευχθεί εναρμόνιση μεταξύ των χωρών με αποτέλεσμα να είναι αυτόματη η διεθνής αναγνώριση των πιστοποιητικών που εκδίδουν.

Ειδικά η πιστοποίηση των προτύπων ποιότητας και των προτύπων διαδικασιών απαιτεί συστηματικότερο έλεγχο από ειδικά εργαστήρια δοκιμών ή μετρολογίας με βάση τεχνικά πρότυπα αναφοράς (π.χ. δειγματοληψίας και ανάλυσης). Στην βιβλιογραφική αναζήτηση που έγινε (McKemie-1995, Mermelsten-1995, Petro-Turza-1998) προέκυψε ότι ένα από τα πιο σημαντικά προβλήματα όσον αφορά την πιστοποίηση της ποιότητας των τροφίμων είναι η μερική έλλειψη διεθνώς αναγνωρισμένων τεχνικών προτύπων αναφοράς που οφείλεται κυρίως στην μεγάλη ποικιλία των συστατικών των τροφίμων και την ταχύτατη βελτίωση των επιστημονικών μεθόδων και μέσων. Ορισμένοι από τους διεθνείς οργανισμούς που ασχολούνται με την θέσπιση τέτοιων προτύπων είναι οι ISO, ο Διεθνής Οργανισμός Υγείας (WHO), ο Οργανισμός Τροφίμων και Γεωργικών Προϊόντων

(FAO) και ο Codex Alimentarius. Σε εθνικό επίπεδο η δημιουργία κατάλληλης δομής που να εγγυάται την αξιοπιστία των ελέγχων αυτών είναι φροντίδα του κράτους.

Επίσης, από το Διάγραμμα 2.3 φαίνεται ότι απαιτείται η διαπίστευση των εργαστηρίων δοκιμών και μετρολογίας ώστε να διασφαλίζεται η διεξαγωγή αξιόπιστων ελέγχων αποδεκτών τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο. Σε ευρωπαϊκό επίπεδο έχουν υιοθετηθεί τα πρότυπα της σειράς EN 45000 και η οδηγία 22/1996 που περιγράφουν τις βασικές απαιτήσεις για τη λειτουργία των εργαστηρίων δοκιμών και τις προϋποθέσεις για την διαπίστευσή τους.

Η αποτελεσματική λειτουργία των σχημάτων πιστοποίησης που εφαρμόζονται σε μια χώρα εξαρτάται από πολλούς παράγοντες που δρουν υποστηρικτικά. Το κράτος έχει την ευθύνη της καθιέρωσης και δημοσιοποίησης των υποχρεωτικών και εθελοντικών προτύπων κάθε είδους. Επίσης πρέπει να αναπτύξει τις κατάλληλες δομές που να εξασφαλίζουν τον αξιόπιστο έλεγχο της συμμόρφωσης με τα πρότυπα, όπως ο φορέας διαπίστευσης, τα εργαστήρια ελέγχων, κ.α. Και βέβαια στόχος του κράτους είναι η συνεχής βελτίωση των παραπάνω υπηρεσιών ώστε να ανταποκρίνονται στις νέες διεθνείς προκλήσεις σε συνεργασία με τους φορείς εκπροσώπησης των καταναλωτών και των παραγωγών αλλά και αντίστοιχων διεθνών φορέων.

Στα πλαίσια όμως της προώθησης της ποιότητας το κράτος πρέπει να κατευθύνει και να στηρίζει τις προσπάθειες των επιχειρήσεων. Μερικά από τα μέσα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν είναι η δημιουργία συνείδησης ποιότητας στους καταναλωτές, η εισαγωγή της ποιότητας σαν αντικείμενο μελέτης στο εκπαιδευτικό σύστημα, η απαίτηση πιστοποιητικού ποιότητας από τους προμηθευτές του δημοσίου, η οικονομική στήριξη μέσω προγραμμάτων των προσπαθειών των επιχειρήσεων για βελτίωση της ποιότητας, η χρήση Σ.Π. και αρχών ΔΟΠ στις δημόσιες υπηρεσίες, κ.α.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

3.1. Εισαγωγή

Όπως αναφέρθηκε ήδη τα πιστοποιητικά ποιότητας κατατάσσονται σε τρεις κύριες κατηγορίες ανάλογα με τα πρότυπα στα οποία αναφέρονται, δηλαδή τα πρότυπα ποιότητας Προϊόντων, τα πρότυπα ποιότητας Διαδικασιών και τα πρότυπα Σ.Π. (Διάγραμμα 2.1).

Προκειμένου να αξιολογηθεί η κατάσταση που επικρατεί στην χώρα μας πρέπει να απαντηθούν βασικά ερωτήματα όχι μόνο το είδος των πιστοποιητικών που υπάρχουν σήμερα αλλά και των διαδικασιών που ακολουθούνται για την χορήγηση των πιστοποιητικών αυτών ώστε να εκτιμηθεί η αξιοπιστία τους και οι ωφέλειες από την ύπαρξη τους. Από την βιβλιογραφική αναζήτηση προέκυψε ότι η χρησιμότητα των σχημάτων πιστοποίησης της ποιότητας εξαρτάται άμεσα από την αξιοπιστία που εξασφαλίζουν οι μηχανισμοί πιστοποίησης. Όσο πιο αξιόπιστα και σύμφωνα με τα διεθνή δεδομένα λειτουργούν οι μηχανισμοί αυτοί τόσο μεγαλύτερη η αποτελεσματικότητά τους. Η εμπιστοσύνη των καταναλωτών αυξάνει, τα οφέλη για την επιχείρηση γίνονται περισσότερα και αίρονται πιο εύκολα τα εμπόδια στις εξαγωγικές δραστηριότητες. Στο Διάγραμμα 2.3 παρουσιάζεται το ιδανικό σχήμα χορήγησης πιστοποιητικού Ποιότητας.

Στις επόμενες ενότητες του κεφαλαίου αυτού παρουσιάζονται συνοπτικά τα αντίστοιχα υφιστάμενα ή σχεδιαζόμενα σχήματα πιστοποίησης για την χώρα μας, με σκοπό τον εντοπισμό των μειονεκτημάτων και των σημείων στα οποία χρειάζονται βελτιώσεις. Όπως φαίνεται και στο διάγραμμα, η χορήγηση ενός πιστοποιητικού Ποιότητας απαιτεί την ύπαρξη του φορέα διαπίστευσης, των φορέων πιστοποίησης, των εργαστηρίων δοκιμών και των φορέων επιθεώρησης. Η μελέτη των φορέων αυτών είναι επομένως απαραίτητη για να διαμορφωθεί η εικόνα της ελληνικής πραγματικότητας αφού, όπως αναφέρθηκε ήδη στο πρώτο κεφάλαιο, είναι αναμενόμενες οι διαφοροποιήσεις μεταξύ των χω-

ρών όσον αφορά την δομή, τις διαδικασίες και τους στόχους των συστημάτων πιστοποίησης ποιότητας.

Για την καταγραφή της υφιστάμενης κατάστασης στην Ελλάδα ήταν απαραίτητη η συλλογή στοιχείων. Για τον σκοπό αυτό έπρεπε να βρεθούν και να καταγραφούν όλοι οι φορείς, κρατικοί και ιδιωτικοί, που λιγότερο ή περισσότερο ασχολούνται ή έχουν εκδηλώσει την διάθεση να ασχοληθούν με το θέμα του ελέγχου και της πιστοποίησης της Ποιότητας στον κλάδο των τροφίμων. Στον Πίνακα 3.1 παρουσιάζονται μερικοί από τους φορείς αυτούς.

Πίνακας 3.1: Κατάλογος των σημαντικότερων Φορέων

Υπουργείο Γεωργίας (Κεντρικές Διευθύνσεις, ΕΘΙΑΓΕ, Μπενάκειο Φυτοπαθολογικό Ινστιτούτο, κλπ.)
Υπουργείο Ανάπτυξης Ινστιτούτο Μεταλλευτικών και Γεωλογικών Ερευνών, ΕΚΕΦΕ Δημόκριτος, Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας
Υπουργείο Οικονομικών Γενικό Χημείο του Κράτους – Διεύθυνση Τροφίμων, Φορολογίας Οινοπνεύματος, κλπ.
Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης
Οργανισμός Προώθησης Εξαγωγών
Φορείς Πιστοποίησης
Νομαρχία Πειραιώς, Νομαρχία Ιωαννίνων
Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Ελλάδας
Σύνδεσμος Ελλήνων Βιομηχάνων

Για κάθε φορέα καταγράφηκαν οι αρμοδιότητες, η μεθοδολογία, το πεδίο δράσης τους και τα σχέδια του για μελλοντικές δράσεις. Για να γίνει καλύτερη διασταύρωση των αποτελεσμάτων αποταθήκαμε και σε φορείς που μπορεί να

μην ασχολούνται άμεσα με την πιστοποίηση των τροφίμων, αλλά έμμεσα, με την διεξαγωγή έρευνας, όπως ερευνητικά ινστιτούτα και πανεπιστήμια.

Η επιλογή των κατάλληλων προσώπων από κάθε φορέα έγινε με κριτήριο τον βαθμό εμπλοκής τους στο θέμα της πιστοποίησης. Για μεν τους δημόσιους φορείς τέτοια πρόσωπα ήταν οι διευθυντές των αντιστοίχων διευθύνσεων των Υπουργείων, για δε τους ιδιωτικούς, τα πρόσωπα που είχαν επιφορτισθεί με σχετικές εργασίες.

Για την αποτελεσματικότερη διεξαγωγή της έρευνας καταρτίσθηκε λίστα ερωτήσεων που υποβάλλονταν προφορικά στους ερωτηθέντες και οι οποίες αντιπροσώπευαν το ελάχιστο των πληροφοριών που έπρεπε να αποκομιστούν από την συνέντευξη. Η λίστα αυτή δίνεται στο Παράρτημα 1.

Τα αποτελέσματα της έρευνας παρουσιάζονται συνοπτικά στον Πίνακα 3.2 που ακολουθεί και αναλύονται στις επόμενες ενότητες.

Στον Πίνακα 3.2 παρουσιάζονται επίσης και τα σχεδιαζόμενα πιστοποιητικά ποιότητας, στα οποία περιλαμβάνονται:

- Τα πιστοποιητικά που κατά την διεξαγωγή της έρευνας ήταν στην φάση του αρχικού σχεδιασμού.
- Τα πιστοποιητικά που έχουν ήδη θεσπιστεί, δεν έχουν ολοκληρωθεί όμως οι διαδικασίες πλήρους καθορισμού του προτύπου στο οποίο αναφέρονται ή των διαδικασιών χορήγησης τους (π.χ. φορέας πιστοποίησης, επιθεωρήσεις, φορέας ελέγχου, κλπ.)
- Τα πιστοποιητικά για τα οποία έχουν δρομολογηθεί ήδη αλλαγές στα πρότυπα ή τις διαδικασίες χορήγησης τους.

Πίνακας 3.2: Πιστοποιητικά Ποιότητας και Σήματα Ποιότητας για τον κλάδο τροφίμων

Πιστοποιητικά Ποιότητας Προϊόντος	Πιστοποιητικά Ποιότητας Διαδικασιών	Πιστοποιητικά Συστήματος Ποιότητας
<i>Ισχύοντα Πιστοποιητικά</i>		
Επίσημος Έλεγχος Τροφίμων Εργοστασιακά Σήματα Κλαδικά Σήματα	Επίσημος Έλεγχος Τροφίμων HACCP Εργοστασιακά σήματα Σήματα ΠΟΠ και ΠΓΕ	ISO 9000 ISO 14000
Σχεδιαζόμενα Πιστοποιητικά		
Σήματα Ποιότητας Κλαδικά σήματα – Πιστοποιητικά ΕΠΠΕ	<ul style="list-style-type: none"> - HACCP - Μη γενετικώς τροποποιημένα φυτικά προϊόντα - Πιστοποίηση ποιότητας προϊόντων Βιολογικής Καλλιέργειας και Κτηνοτροφίας - Σήμα Ποιότητας στα ευρύαλα καλλιεργούμενα είδη τσιπούρα και λαβράκι ΠΟΠ και ΠΓΕ - Ορεινά και Νησιωτικά Προϊόντα - Σήματα ποιότητας Βοείου Κρέατος - Πιστοποίηση παραγωγής χοιρινού κρέατος 	Βελτίωση των ISO 9000 Ελληνικά Βραβεία Ποιότητας

3.2. Πιστοποιητικά Ποιότητας Προϊόντος

Όπως φαίνεται στον Πίνακα 3.2 στην Ελλάδα υπάρχουν οι ακόλουθες κατηγορίες πιστοποιητικών ποιότητας προϊόντος, που παρουσιάζονται αναλυτικά στα επόμενα.

3.2.1. Επίσημος Έλεγχος Τροφίμων

Όπως αναφέρθηκε ήδη ο Επίσημος Έλεγχος Τροφίμων (ΕΕΤ) αναφέρεται τόσο στα τελικά προϊόντα όσο και στις διαδικασίες παραγωγής. Από την έρευνα που έγινε προέκυψε ότι στον ΕΕΤ εμπλέκονται πέντε διαφορετικά Υπουργεία:

- Το Υπουργείο Γεωργίας, με διπλό ρόλο. Οι Γεωπόνοι του Υπουργείου Γεωργίας (ΥΓ) διενεργούν τους μακροσκοπικούς ποιοτικούς ελέγχους των τροφίμων και κυρίως των φρούτων και λαχανικών. Οι κτηνίατροι του Υ.Γ. διενεργούν τους υγειονομικούς – ποιοτικούς ελέγχους των τροφίμων ζωικής προέλευσης. Επίσης το Υπουργείο Γεωργίας διαθέτει εργαστήρια στα Εθνικά Ινστιτούτα Ανάπτυξης Γεωργικών Εφαρμογών (ΕΘΙΑΓΕ) τα οποία διενεργούν τους εργαστηριακούς ελέγχους των φυτικών τροφίμων. Στο Υ.Γ. ανήκει διοικητικά και το Μπενάκειο Ίδρυμα το οποίο ασχολείται με τη μέτρηση υπολειμμάτων φυτοφαρμάκων στα τρόφιμα και με την πιστοποίηση των βιολογικών προϊόντων.
Για τους παραπάνω ελέγχους έχουν συσταθεί διαφορετικές διευθύνσεις που στεγάζονται στα διάφορα κτίρια του Υ.Γ. στην Αθήνα. Στην περιφέρεια οι διευθύνσεις αυτές στεγάζονται στην εκάστοτε Νομαρχία. Τα κριτήρια με τα οποία έγινε ο διαχωρισμός των διευθύνσεων δεν είναι σαφή ενώ η λειτουργία τους ακολουθεί τα χαρακτηριστικά του Ελληνικού Δημοσίου.
- Το Υπουργείο Δημόσιας Τάξης (ΥΔΤ). Οι κτηνίατροι του ΥΔΤ ασχολούνται με τον μακροσκοπικό υγειονομικό έλεγχο των τροφίμων, των εστιατορίων, των καταστημάτων, των κεντρικών αγορών, κ.α.

- Υπουργείο Ανάπτυξης. Διάφοροι φορείς που ανήκουν διοικητικά στο Υπουργείο Ανάπτυξης διενεργούν ελέγχους στα τρόφιμα. Για παράδειγμα, το Ινστιτούτο Γεωλογικών και Μεταλλευτικών Ερευνών διαθέτει εργαστήριο που ασχολείται με τον έλεγχο των νερών. Ο επιστήμονες του Δημόκριτου ασχολούνται με την μέτρηση ραδιενέργειας των τροφίμων και των υλικών συσκευασίας. Οι χημικοί της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου διενεργούν εργαστηριακές και χημικές αναλύσεις.
- Υπουργείο Υγείας. Οι Αστίατροι και οι Επόπτες Δημόσιας Υγείας διενεργούν μακροσκοπικούς υγειονομικούς ελέγχους στα καταστήματα και τα εστιατόρια. Επίσης ασχολούνται με την υγιεινή του προσωπικού και με εργαστηριακούς και μικροβιολογικούς ελέγχους.
- Υπουργείο Οικονομικών. Το Γενικό Χημείο του Κράτους (ΓΧΚ) διενεργεί, μεταξύ άλλων, και τους εργαστηριακούς ελέγχους των τροφίμων στις σχετικές διευθύνσεις του. Επίσης ελέγχει τους παραγωγούς οινοπνεύματος για φορολογικούς λόγους. Το ΓΧΚ, εκτός από τους τακτικούς ελέγχους που κάνει στα τρόφιμα, χορηγεί κατόπιν σχετικής αίτησης και ανάλυσης βεβαιώσεις προς ιδιώτες, καταναλωτές ή παραγωγούς (Certificate of Analysis). Οι βεβαιώσεις αυτές χρησιμοποιούνται πολλές φορές από τους παραγωγούς σαν πιστοποιητικά για τις εξαγωγές των προϊόντων τους ιδιαίτερα σε χώρες στις οποίες ακολουθούνται διαφορετικά πρότυπα σύστασης, ανάλυσης και λοιπά. Επίσης χορηγεί Πιστοποιητικά Ελεύθερης Κυκλοφορίας για την Ελληνική Αγορά, τις Άδειες Κυκλοφορίας των τροφίμων και ποτών και πιστοποιητικά για τυροκομικά προϊόντα και ελαιόλαδο για χρήση εντός της ΕΕ.

Η εμπλοκή μεγάλου αριθμού Υπουργείων αλλά και διευθύνσεων ανά Υπουργείο αναμένεται να έχει σαν αποτέλεσμα τη δημιουργία σύγχυσης στους παραγωγούς, αφού δεν υπάρχει κάποιο όργανο επίσημα θεσμοθετημένο με σκοπό το συντονισμό των διαφόρων υπηρεσιών. Η κατάσταση επιβαρύνεται περισσότερο από την έλλειψη διαπιστευμένων εργαστηρίων και προτύπων μεθόδων ανάλυσης, δειγματοληψίας και δοκιμών. Αυτό είναι ευρύτερα αντι-

ληπτό ακόμη και στους ίδιους τους δημόσιους λειτουργούς και στις διοικήσεις των υπουργείων, όπως ανέφεραν στις συνεντεύξεις. Προσπάθειες καταγραφής της κατάστασης και των αδυναμιών έχουν ξεκινήσει πολλές φορές από τα ίδια τα Υπουργεία έχοντας σαν στόχο τη λήψη μέτρων βελτίωσης χωρίς όμως να προχωρήσουν.

Οι έλεγχοι του ΕΕΤ διενεργούνται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από τον Κώδικα Τροφίμων και Ποτών, ο οποίος αποτελεί την βασική Εθνική Νομοθεσία για τα τρόφιμα σήμερα και είναι ικανοποιητικά εναρμονισμένος με τις οδηγίες και τους κανονισμούς της ΕΕ. Οι έλεγχοι προγραμματίζονται ετησίως με βάση την αρχή της αναλογικότητας, αφού είναι αδύνατος, με την υπάρχουσα υποδομή, ο έλεγχος όλων των παραγωγικών μονάδων και όλων των προϊόντων. Το προσωπικό που διαθέτουν οι υπηρεσίες ελέγχου είναι επιστημονικό στις περισσότερες περιπτώσεις και με ικανή εξειδίκευση. Ορισμένες υπηρεσίες βέβαια ανέφεραν την έλλειψη προσωπικού για τον αποτελεσματικό έλεγχο.

Η ίδρυση του Ενιαίου Φορέα Ελέγχου Τροφίμων (ΕΦΕΤ) με το νόμο 2741/99 αποσκοπεί στη βελτίωση της κατάστασης. Ο ΕΦΕΤ αναμένεται να αναλάβει τον κεντρικό έλεγχο των τροφίμων. Οι αντιδράσεις όμως, εξαιτίας του μεγάλου αριθμού των φορέων που ήδη εμπλέκονται στο θέμα του ελέγχου των τροφίμων, είναι πολλές, η λειτουργία του φορέα καθυστέρησε υπερβολικά και δεν έχει να επιδείξει προς το παρόν έργο. Ο ΕΦΕΤ θα ασχολείται με ελέγχους και επιθεωρήσεις σε όλη τη χώρα χωρίς όμως να διαθέτει εργαστήρια αναλύσεων. Εκτός από τους ελέγχους ο ΕΦΕΤ σχεδιάζει να ασχολείται με την θέσπιση της σχετικής νομοθεσίας και την καθιέρωση προτύπων και προδιαγραφών. Επιπλέον φιλοδοξεί να είναι η αρμόδια εθνική αρχή για τον έλεγχο του συστήματος Παραγωγής υγιεινών προϊόντων με βάση τις απαιτήσεις ενός συστήματος HACCP.

3.2.2. Εργοστασιακά Σήματα

Όλο και περισσότερες επιχειρήσεις αναλαμβάνουν οι ίδιες τη διεξαγωγή εργαστηριακών ελέγχων για τα προϊόντα που παράγουν πριν τα διαθέσουν στην

κατανάλωση. Οι έλεγχοι αυτοί γίνονται συνήθως στα εργαστήρια των παραγωγικών μονάδων που δεν είναι συνήθως διαπιστευμένα από εξωτερικούς φορείς. Βέβαια ο ΕΕΤ είναι επιφορτισμένος και με τον έλεγχο των εργαστηρίων των επιχειρήσεων, όπως αναφέρθηκε όμως ήδη, οι έλεγχοι αυτοί γίνονται με τους περιορισμούς που επιβάλλουν οι συνθήκες λειτουργίας των υπηρεσιών των υπουργείων. Επίσης πολλές επιχειρήσεις προχωρούν σε πιστοποίηση των εργαστηρίων τους σύμφωνα με τις προδιαγραφές των προτύπων ISO.

Σε ορισμένες περιπτώσεις μεγάλων πολυεθνικών επιχειρήσεων οι έλεγχοι γίνονται με αυστηρότερο τρόπο από την μητρική εταιρεία μέσω τακτικών επιθεωρήσεων ενώ καθοδηγείται και επιθεωρείται και το εργαστήριο της επιχείρησης. Οι επιχειρήσεις αυτές μάλιστα χρησιμοποιούν το Brand Name σαν σήμα ποιότητας στα προϊόντα που παράγουν, βασιζόμενες στην καλή φήμη που έχουν δημιουργήσει διεθνώς για την ποιότητα των προϊόντων που παράγουν. Η χρήση τέτοιων σημάτων αποτελεί σημαντικό μέσο βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας τους.

3.2.3. Κλαδικά Πρότυπα

Τα περισσότερα ισχύοντα κλαδικά πρότυπα δημιουργήθηκαν μετά από θέσπιση ειδικών κοινοτικών οδηγιών. Η ΕΕ θέσπισε κατά καιρούς ειδικά πρότυπα ποιότητας προϊόντων προσπαθώντας να κάνει πιο εύκολα αποδεκτή την εφαρμογή της Κοινής Αγροτικής Πολιτικής (ΚΑΠ) που ακολουθεί. Η ΚΑΠ προκάλεσε αντιδράσεις και διαφωνίες μεταξύ των χωρών γιατί η ανώτερη ή διαφοροποιημένη ποιότητα των προϊόντων ορισμένων χωρών δεν αντιμετωπιζόταν ευνοϊκότερα στις περιπτώσεις απόσυρσης των προϊόντων: οι ποσότητες προϊόντων που αποσύρονταν ήταν καθορισμένες ανά χώρα ανεξάρτητα από την ποιότητα τους με αποτέλεσμα να καταστρέφονται προϊόντα καλύτερης ποιότητας και να καταναλώνονται προϊόντα χαμηλότερης ποιότητας.

Για παράδειγμα, αναφέρεται ότι στα πλαίσια της λειτουργίας του συστήματος των ποσοστώσεων και της καταστροφής των πλεοναζόντων ποσοτήτων, η

ΕΕ θέσπισε πρότυπα ποιότητας με τα οποία κατατάσσονται 28 είδη φρέσκων φρούτων και λαχανικών σε κατηγορίες ποιότητας (extra I, II, III).

Ανάλογα πρότυπα δημιουργήθηκαν και για άλλους κλάδους, τα οποία μέσω σχετικών οδηγιών ή κανονισμών αποτελούν την εναρμονισμένη νομοθεσία των κρατών μελών. Στην περίπτωση της χώρας φαίνεται ότι η θέσπιση τέτοιων κανονισμών ήρθε να καλύψει την ολοκληρωτική σχεδόν έλλειψη κλαδικών προτύπων.

Η ΕΕ έχει δείξει ιδιαίτερο ενδιαφέρον σε πρότυπα ποιότητας προϊόντος που αναφέρονται στο νερό, στο ελαιόλαδο, στις ιχθυοκαλλιέργειες, τα ιχθυρά, τη σταφίδα και τις κονσέρβες. Τα πρότυπα αυτά ισχύουν και για τη χώρα μας, είναι όμως λιγότερο αυστηρά από τα αντίστοιχα πρότυπα τρίτων χωρών και κυρίως των ΗΠΑ, με αποτέλεσμα να είναι απαραίτητη η βελτίωση τους ή τουλάχιστον η δημιουργία της κατάλληλης υποδομής που να δίνει τη δυνατότητα πιστοποίησης της ανώτερης ποιότητας κάποιων προϊόντων.

Οι παραγωγοί αναφέρουν πολλές φορές στην επισήμανση του τροφίμου την κατηγορία ποιότητας του σύμφωνα με αντίστοιχα πρότυπα μετά από ελέγχους που διενεργούν οι ίδιοι. Οι επισημάνσεις των τροφίμων είναι αντικείμενο ελέγχου του ΕΕΤ. Αυστηρότερος έλεγχος τήρησης των προτύπων αυτών γίνεται κυρίως όταν ο παραγωγός επιθυμεί να κάνει χρήση τους για εξαγωγικούς λόγους. Σε τέτοιες περιπτώσεις χορηγούνται σχετικά πιστοποιητικά από υπηρεσίες του δημοσίου που εμπλέκονται στον ΕΕΤ, όπως το ΓΧΚ.

Η πολιτεία έχει ιδρύσει αρκετούς φορείς που ασχολούνται με ειδικούς κλάδους τροφίμων, όπως για παράδειγμα ο Ελληνικός Οργανισμός Γάλακτος. Οι φορείς αυτοί έχουν κυρίως συμβουλευτικό χαρακτήρα και δεν διενεργούν ελέγχους λόγω του θεσμικού τους πλαισίου. Ανάλογη κατάσταση ισχύει και για τις ενώσεις παραγωγών ανά κλάδο.

3.2.4. Σχεδιαζόμενα Πρότυπα – Πιστοποιητικά

Τα πρότυπα και πιστοποιητικά ποιότητας προϊόντος που σύμφωνα με την διαδικασία κατάταξης της ενότητας 3.1 αναφέρονται ως σχεδιαζόμενα είναι τα ακόλουθα:

Σήματα ποιότητας

Ο ΕΛΟΤ έχει εκδηλώσει ενδιαφέρον για την ανάπτυξη προτύπων για πιστοποίηση της ποιότητας προϊόντος και ειδικά των τροφίμων. Το σχέδιο αυτό αν και βρίσκει σύμφωνους πολλούς από τους ενδιαφερόμενους είναι μάλλον μεγαλύτερο αφού απαιτείται η ανάπτυξη της κατάλληλης υποδομής (διαπιστευμένος φορέας, διαπιστευμένα εργαστήρια, νομοθετικό πλαίσιο) και συμφωνία με όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς όσον αφορά το περιεχόμενο του προτύπου. Ο ΕΛΟΤ διεξήγαγε διαγωνισμό για την βράβευση της καλύτερης μελέτης με θέμα την πιστοποίηση της ποιότητας προϊόντων και κατέληξε σε κάποιες βασικές αρχές όσον αφορά τα πιστοποιητικά αυτά:

- Τα πιστοποιητικά πρέπει να στηρίζονται στην υπάρχουσα νομοθεσία και να καλύπτουν τις απαιτήσεις της.
- Τα κριτήρια των προτύπων θα πρέπει να είναι αυστηρότερα της νομοθεσίας, η οποία συνήθως αναφέρεται στις ελάχιστες απαιτήσεις.
- Οι έλεγχοι θα πρέπει να γίνονται από διαπιστευμένα εργαστήρια και με μεθόδους δοκιμασμένες δια-εργαστηριακά από διαπιστευμένα εργαστήρια.

Όσον αφορά την πιστοποίηση ο ΕΛΟΤ σχεδίαζε την τήρηση των διαδικασιών που αναφέρονται στη σειρά προτύπων του ISO.

Κλαδικά σήματα

Από τους κλάδους των τροφίμων μεγαλύτερη δραστηριοποίηση στο θέμα των ειδικών σημάτων ποιότητας έχουν οι κλάδοι των γαλακτοκομικών προϊόντων,

του ελαιόλαδου και των ιχθυρών. Οι κλάδοι αυτοί, μέσα από τις κλαδικές τους οργανώσεις, αναζητούν τρόπους προώθησης των προϊόντων τους με διαφοροποίηση της ποιότητας τους σε σχέση με άλλα ελληνικά και ξένα προϊόντα.

Χαρακτηριστική είναι η προσπάθεια του Οργανισμού Προώθησης Εξαγωγών για το ελαιόλαδο. Ο ΟΠΕ προσπάθησε να προωθήσει μια συμφωνία – σύμβαση με τους παραγωγούς ελαιολάδου, η οποία θα εξυπηρετούσε κυρίως την προώθηση των εξαγωγών ελληνικού ελαιόλαδου τόσο στην Ευρώπη όσο και στις ΗΠΑ, όπου οι προδιαγραφές είναι αυστηρότερες. Η σύμβαση αυτή θα έπρεπε να είναι ικανή να αποδείξει ότι η εν λόγω επιχείρηση όχι μόνο καλύπτει τις κοινοτικές προδιαγραφές, αλλά τις υπερκαλύπτει ώστε να είναι δυνατή η εξαγωγή του ελαιολάδου στις ΗΠΑ. Η προσπάθεια αυτή δεν έχει πετύχει ακόμη αφού έρχεται αντιμέτωπη με συμφέροντα, γραφειοκρατικές διαδικασίες και νομοθετικά κενά.

Σήματα Ιδιοτυπίας

Αν και η καθιέρωση τέτοιων σημάτων έγινε το 1992 από την ΕΕ κατά τον χρόνο εκπόνησης της εργασίας επικρατούσε μια σύγχυση όσον αφορά τους φορείς που θα ασχολούνταν με τον έλεγχο και την χορήγηση σχετικών πιστοποιητικών.

Η κατάσταση βελτιώθηκε όταν από το Απρίλιο του 1999 άρχισε να λειτουργεί βάσει του νόμου 2637/98 ο Οργανισμός Πιστοποίησης και Επίβλεψης Γεωργικών Προϊόντων (Ο.Π.Ε.Γ.Ε.Π) σαν Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου υπαγόμενο στο δημόσιο τομέα υπό την επίβλεψη του Υπουργείου Γεωργίας.

Μέσα στις δράσεις του Ο.Π.Ε.Γ.Ε.Π, οι οποίες θα αναφερθούν αναλυτικότερα στην επόμενη ενότητα, είναι και ο έλεγχος και η χορήγηση σήματος για τα Ειδικά Παραδοσιακά Προϊόντα Εγγυημένα (ΕΠΠΕ).

3.3. Πιστοποιητικά Ποιότητας Διαδικασιών

Τα αναφερόμενα στον Πίνακα 3.2 πιστοποιητικά ποιότητας διαδικασιών αναφέρονται αναλυτικά παρακάτω.

3.3.1. Επίσημος Έλεγχος Τροφίμων

Ο ΕΕΤ συνήθως δε συνδέεται με την χορήγηση κάποιου πιστοποιητικού ποιότητας διαδικασιών. Οι έλεγχοι που γίνονται από τις υπηρεσίες του ΕΕΤ είναι κατασταλτικού χαρακτήρα. Κατά την ίδρυση μιας παραγωγικής μονάδας πρέπει να τηρούνται νόμοι σχετικοί με την υγιεινή και την ασφάλεια. Η τήρηση των νόμων αυτών ελέγχεται από τον ΕΕΤ και εκδίδεται άδεια λειτουργίας της επιχείρησης που αφαιρείται στην περίπτωση που εντοπιστεί σοβαρό πρόβλημα. Από εκεί και πέρα οι έλεγχοι γίνονται δειγματοληπτικά και μέσα στις δυνατότητες του ΕΕΤ. Ειδικές επιθεωρήσεις και χορηγήσεις βεβαιώσεων από τρίτους γίνονται σε ειδικές περιπτώσεις όπως, για παράδειγμα, στις περιπτώσεις χρηματοδοτούμενων προγραμμάτων για βελτίωση εγκαταστάσεων, εξοπλισμού, κλπ..

Η χρήση Οδηγών Ορθής Υγιεινής Πρακτικής και Ορθής Παραγωγικής Πρακτικής ενθαρρύνεται από την ΕΕ μέσω της σύνταξης ανάλογων οδηγιών. Θεωρητικά οι οδηγοί αυτοί πρέπει να συνταχθούν από εκπροσώπους των επιχειρήσεων τροφίμων σε συνεργασία με άλλους κλάδους των οποίων τα συμφέροντα επηρεάζονται, όπως οι αρμόδιες αρχές και οι ενώσεις καταναλωτών. Ορισμένες από τις οδηγίες αυτές έχουν ενσωματωθεί στη νομοθεσία, όπως για παράδειγμα οι κανόνες λειτουργίας των σφαγείων, οι κανόνες κατάψυξης των τροφίμων, κ.α. και αποτελούν αντικείμενο του ΕΕΤ, δεν οδηγούν όμως στη χορήγηση πιστοποιητικών.

3.3.2. HACCP

Η ΕΕ επιβάλλει με την οδηγία 43/93 την εφαρμογή προληπτικών διαδικασιών σύμφωνα με τις αρχές του HACCP. Κατά τον χρόνο εκπόνησης της εργασίας δεν υπήρχε θεσμοθετημένο εθνικό σύστημα ελέγχου και πιστοποίησης της εφαρμογής αυτής αν και διάφοροι ξένοι φορείς πιστοποίησης παρείχαν τέτοιες υπηρεσίες στους παραγωγούς. Με την ίδρυση του Ο.Π.Ε.ΓΕ.Π στα μέσα του 1999 δόθηκε μια λύση όσον αφορά το νομοθετικό καθεστώς από πλευράς πολιτείας για τα αγροτικά και γεωργικά προϊόντα. Ανάλογη πολιτική ανακοινώνει ότι θα ακολουθήσει και ο ΕΦΕΤ. Η πρόσφατη έναρξη της λειτουργίας των οργανισμών αυτών κάνει αδύνατη την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με την αποτελεσματικότητά τους.

3.3.3. Εργοστασιακά Σήματα

Ανάλογα με τα εργοστασιακά πρότυπα ποιότητας προϊόντος ορισμένες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν και εργοστασιακά πρότυπα για τις διαδικασίες παραγωγής, διανομής, συσκευασίας, κλπ που ακολουθούν. Όσον αφορά το έλεγχο της τήρησης των προτύπων αυτών και της χρήσης εργοστασιακών σημάτων ποιότητας ισχύουν όσα αναφέρθηκαν και στα εργοστασιακά σήματα ποιότητας προϊόντος.

3.3.4. Σήματα ΠΟΠ και ΠΓΕ

Κατά τον χρόνο εκπόνησης της εργασίας γινόταν χρήση των σημάτων ΠΟΠ και ΠΓΕ σε μάλλον περιορισμένο βαθμό λόγω της έλλειψης θεσμοθετημένων φορέων σύμφωνα με τις απαιτήσεις της ΕΕ. Μέχρι το 1999 σχετικές βεβαιώσεις και σήματα έδιναν κάποιες υπηρεσίες του υπουργείου Γεωργίας αλλά οι αρμόδιοι είχαν αναφέρει σημαντικές θεσμικές και λειτουργικές ελλείψεις κατά την εκτέλεση του έργου τους. Το κενό αυτό καλύφθηκε αργότερα με την σύσταση του Ο.Π.Ε.ΓΕ.Π.

3.3.5. Σχεδιαζόμενα Πιστοποιητικά – Πρότυπα

Μια σημαντική προσπάθεια κάλυψης των κενών που υπάρχουν σε θεσμοθετημένους φορείς ελέγχου της ποιότητας των διαδικασιών και των προϊόντων αλλά και δημιουργίας κλαδικών προτύπων και Οδηγών Ορθής Παραγωγικής Πρακτικής και Υγιεινής καταβλήθηκε με την ίδρυση του Ο.Π.Ε.ΓΕ.Π. ή AG-ROCERT. Ο οργανισμός αυτός, όπως και ο ΕΦΕΤ, δημιουργήθηκε μετά την εκπόνηση του μεγαλύτερου μέρους της εργασίας και αναμένεται να καλύψει κενά που είχαν ήδη εντοπιστεί στην πρώτη φάση της μελέτης. Σύμφωνα με τις πληροφορίες που δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα του Ο.Π.Ε.ΓΕ.Π. η ίδρυση του αποσκοπεί στο να δώσει στα αγροτικά προϊόντα ένα πολύτιμο εργαλείο για την προβολή και την προώθηση τους: την ταυτότητα. Η ταυτότητα των προϊόντων μπορεί να βασίζεται:

- Στην προέλευση τους, όπως ΠΟΠ, ΠΓΕ, νησιώτικα και ορεινά προϊόντα
- Στον τρόπο παραγωγής τους, όπως προϊόντα βιολογικής καλλιέργειας
- Σε ειδικά ποιοτικά χαρακτηριστικά τους, όπως τα ΕΠΠΕ, ΠΟΠ, κλπ.

Προκειμένου να υλοποιηθεί ο στόχος αυτός ο οργανισμός δίνει ιδιαίτερο βάρος στην:

- Αξιοπιστία και τη διεθνή αναγνωρισιμότητα μέσω δικτύου επίλεκτων εμπειρών και εξειδικευμένων επιστημόνων για την επίβλεψη και πιστοποίηση προϊόντων και συστημάτων συνοδευόμενο από ένα δίκτυο συνεργαζόμενων εργαστηρίων συμμορφούμενων με κριτήρια ανάλογα με τις ανάγκες του συστήματος πιστοποίησης
- Συνεργασία με περιφερειακές αρχές και οργανισμούς αλλά και ερευνητικά ινστιτούτα και πανεπιστήμια για την διάχυση της ιδέας της πιστοποίησης, την εφαρμογή της και την ανάπτυξη νέων προϊόντων
- Επέκταση της διαδικασίας πιστοποίησης σε νέους τομείς με την δημιουργία και την προώθηση νέων προδιαγραφών ακόμη και για προϊόντα και συστήματα παραγωγής τα οποία δεν διέπονται από την Κοινοτική νομοθεσία. Οι προδιαγραφές αυτές προκύπτουν με συναινετικές διαδικασίες και

δημοσιεύονται για σχολιασμό και συλλογή προτάσεων βελτίωσης τους πριν υιοθετηθούν.

Στον Πίνακα 3.2 δίνονται μερικές από τις δραστηριότητες που σχεδιάζει να ακολουθήσει ο Ο.Π.Ε.ΓΕ.Π. Σημαντική είναι η δράση του φορέα στο θέμα της πιστοποίησης και χορήγησης σημάτων ΠΟΠ και ΠΓΕ. Μέχρι τα τέλη του 2000 είχαν εγκριθεί 58 σήματα ΠΟΠ και 18 ΠΓΕ, ενώ είχαν υποβληθεί 60 αιτήσεις για ΠΟΠ και 11 για ΠΓΕ. Η ίδρυση του φορέα έδωσε νέα ώθηση στην εξάπλωση των σημάτων αυτών, η οποία ήταν περιορισμένη μέχρι το 1999.

3.4. Πιστοποιητικά Συστήματος Ποιότητας

Ο Εθνικός Φορέας Διαπίστευσης της χώρας μας είναι το Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ.) το οποίο θεσμοθετήθηκε με το Προεδρικό διάταγμα 2231/1994. Για αρκετά χρόνια από την ίδρυση του ο φορέας αυτός δεν είχε αρχίσει να λειτουργεί ενώ ήδη λειτουργούσαν στη χώρα μας αρκετοί φορείς πιστοποίησης διαπιστευμένοι κυρίως από διεθνείς φορείς διαπίστευσης. Με το ίδιο Προεδρικό διάταγμα ορίστηκε η ίδρυση του Εθνικού Ινστιτούτου Μετρολογίας.

Η καθυστέρηση της λειτουργίας του Εθνικού Φορέα Διαπίστευσης έχει σαν αποτέλεσμα και την καθυστέρηση στην διαπίστευση των εργαστηρίων δοκιμών, αφού ο έλεγχος της τήρησης των προτύπων της σειράς EN 45000 είναι δική του αρμοδιότητα. Σημειώνεται ότι για τον κλάδο των τροφίμων δεν υπάρχει ακόμη διαπιστευμένο εργαστήριο δοκιμών. Η έλλειψη αυτή κάνει σχεδόν αδύνατη την καθιέρωση σημάτων ποιότητας προϊόντος που να βασίζονται σε αυστηρά δομημένο σύστημα πιστοποίησης και αποτελεί βασικό μειονέκτημα της χώρας μας.

Είναι προφανές ότι η Ελλάδα δεν ανήκει στις χώρες που πρωτοστατούν στην ανάπτυξη κατάλληλης εθνικής υποδομής για την λειτουργία των συστημάτων πιστοποίησης. Ευτυχώς όμως μπόρεσε να ωφεληθεί σε κάποιο βαθμό από τα αποτελέσματα των προσπαθειών διεθνών φορέων και οργανισμών και των

δυνατοτήτων που της προσέφερε η ΕΕ. Όπως αναφέρθηκε ήδη στο πρώτο κεφάλαιο η βελτίωση της κατάστασης που επικρατεί στην χώρα μας όσον αφορά την ποιότητα των παραγόμενων προϊόντων μπορεί να βοηθηθεί σημαντικά με την ανάπτυξη και αναβάθμιση της υποδομής μας στα εθνικά πρότυπα και τις διαδικασίες πιστοποίησης της ποιότητας.

Η πιστοποίηση των συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας των βιομηχανιών τροφίμων γίνεται από τον ΕΛΟΤ, ο οποίος είναι ο Εθνικός Φορέας Πιστοποίησης και από άλλους διαπιστευμένους φορείς που δρουν στην χώρα μας. Τα πιστοποιητικά αυτά είναι σύμφωνα με τα πρότυπα της σειράς ISO 9000, τα οποία αποτελούν τα εθνικά μας πιστοποιητικά Συστημάτων Ποιότητας.

Ο ΕΛΟΤ είναι μέλος του IQnet, του Διεθνούς Δικτύου των Φορέων Πιστοποίησης. Όλα τα μέλη του IQnet έχουν υπογράψει μεταξύ τους συμφωνίες αμοιβαίας αναγνώρισης που σημαίνει ότι αν μια επιχείρηση έχει Πιστοποιητικό Ποιότητας από τον ΕΛΟΤ αυτό αναγνωρίζεται και είναι αποδεκτό και από όλα τα μέλη του Δικτύου. Το ίδιο ισχύει και για τους υπόλοιπους φορείς που δραστηριοποιούνται στην χώρα μας.

Στην χώρα μας ακολουθούνται δύο διαφορετικά μοντέλα πιστοποίησης έτσι όπως αυτά κατηγοριοποιήθηκαν στο δεύτερο κεφάλαιο. Ο ΕΛΟΤ, για παράδειγμα, ακολουθεί το Μοντέλο II ενώ άλλοι φορείς πιστοποίησης ακολουθούν το Μοντέλο I.

Τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 είναι αρκετά διαδεδομένα στην Ελλάδα και ειδικά στην βιομηχανία τροφίμων. Στην δεύτερη φάση της εργασίας επιχειρήθηκε η συλλογή απόψεων των παραγωγών σχετικά με την αποτελεσματικότητα των προτύπων αυτών και κυρίως των διαδικασιών πιστοποίησης.

Ένα άλλο βήμα που έκανε η χώρα μας, επίσης καθυστερημένα, για την ανάπτυξη υποδομής που να προάγει τη χρήση νεότερων μεθόδων διοίκησης ήταν η θέσπιση βραβείων ποιότητας το 1997 στα πλαίσια του έτους ποιότητας. Τα βραβεία θέσπισε ο ΕΒΕΑ για επώνυμα προϊόντα, προϊόντα ποιότητας, επιχειρήσεις με εξαγωγική δραστηριότητα, επιχειρήσεις που επιδεικνύουν ευαισθη-

σία στα θέματα περιβάλλοντος και αίσθημα αυξημένης κοινωνικής ευθύνης. Τα βραβεία αυτά διαφοροποιούνται αρκετά από αντίστοιχα βραβεία ποιότητας άλλων χωρών.

Σε μεμονωμένες περιπτώσεις επιχειρήσεων, που κατανόησαν τα οφέλη από την συμμετοχή τους στην διαδικασία αξιολόγησης για την βράβευση, χρησιμοποιήθηκε για άλλη μια φορά η υποδομή ξένων βραβείων, όπως αυτό του EFQM.

3.5. Συμπεράσματα

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι η χώρα μας παρουσιάζει σημαντικές αδυναμίες και κενά στην υποδομή που διαθέτει για την κάλυψη των αναγκών των παραγωγών και των καταναλωτών για χρήση προτύπων και πιστοποιητικών ποιότητας. Γίνονται όμως σημαντικές προσπάθειες βελτίωσης της κατάστασης και σχεδιάζονται αρκετές νέες δράσεις. Για την πληρότητα της εργασίας θεωρήθηκε απαραίτητη η διεξαγωγή μιας δεύτερης φάσης συλλογής απόψεων από τους παραγωγούς για την κατάσταση που επικρατεί αλλά και για τις δράσεις που σχεδιάζονται. Η φάση αυτή παρουσιάζεται στα κεφάλαια που ακολουθούν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ (2^η ΦΑΣΗ)

4.1. Στόχος Έρευνας

Στόχος της δεύτερης φάσης ήταν να διαπιστωθεί κατά πόσο τα πρότυπα, οι διαδικασίες πιστοποίησης και γενικότερα οι υπηρεσίες που προσφέρονται σήμερα στους παραγωγούς κρίνονται ικανοποιητικές, να καταγραφούν τα πλεονεκτήματα και τα προβλήματα των προτύπων και των διαδικασιών πιστοποίησης για την επιχείρηση τους και οι απόψεις τους για τα μελλοντικά σχέδια των εμπλεκόμενων θεσμοθετημένων και μη φορέων για καθιέρωση νέων προτύπων και διαδικασιών πιστοποίησης.

4.2. Επιλογή Μεθόδου

Η επιλογή της μεθόδου της επισκόπησης με ταχυδρομική αποστολή δομημένων ερωτηματολογίων έγινε για τους ακόλουθους λόγους (Chisnall, 1997):

- Λόγω του μεγάλου μεγέθους του πληθυσμού και επομένως του απαιτούμενου δείγματος και της διασποράς του ανά τη χώρα έκαναν αδύνατη τη χρήση της μεθόδου των προσωπικών συνεντεύξεων.
- Η επιλεγμένη μέθοδος προσφέρει τη δυνατότητα συλλογής πρόσθετων στοιχείων, κυρίως ιστορικών, για τις επιχειρήσεις, όπως οικονομικά στοιχεία για τον κύκλο εργασιών, τις εξαγωγές και τον αριθμό των εργαζομένων. Η γνώση των στοιχείων αυτών θεωρήθηκε απαραίτητη για την καλύτερη κατανόηση των συνθηκών διαμόρφωσης των απόψεων αλλά και για τον έλεγχο της αξιοπιστίας της μεθόδου.
- Ο χρόνος που απαιτείται για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι περισσότερο από δέκα λεπτά και η χρήση άλλων τεχνικών, όπως τηλεφωνική και προσωπική συνέντευξη θα ήταν προβληματική.

- Η ταχυδρομική αποστολή προσέφερε την δυνατότητα διατήρησης της ανωνυμίας του ερωτηθέντος αίροντας ένα πιθανό λόγο μη απόκρισης.

Βέβαια η επιλεγείσα μέθοδος παρουσίαζε μειονεκτήματα για την αντιμετώπιση των οποίων πάρθηκαν τα ακόλουθα μέτρα:

- Απαιτεί μεγάλο χρόνο για συλλογή πληροφοριών. Στη συνοδευτική επιστολή αναφέραμε επιθυμητό χρόνο απάντησης, ο οποίος θα ήταν τουλάχιστον ενδεικτικός του ελάχιστου χρόνου αναμονής.
- Έχει το μικρότερο ποσοστό απόκρισης από τις άλλες μεθόδους. Όπως αναφέρουν οι Aaker, Kumar και Day (1995), ο βαθμός απόκρισης για την επισκόπηση με ερωτηματολόγια μέσω ταχυδρομείου είναι μικρότερος από 20%. Για να αντιμετωπιστεί αυτό το εμπόδιο, μετά την πάροδο του χρόνου αναμονής για τη συλλογή των απαντημένων ερωτηματολογίων, ασκήσαμε τηλεφωνικά πίεση στους ερωτώμενους για ανταπόκριση.
- Περιορίζει τις δυνατότητες διευκρινήσεων, ελέγχου και επαλήθευσης των απαντήσεων. Για να αντιμετωπιστεί αυτό το πρόβλημα καταβλήθηκε προσπάθεια ώστε οι ερωτήσεις που αναφέρονταν σε στοιχεία που θα μπορούσαν να ποσοτικοποιηθούν να συνοδεύονταν και από ερωτήσεις ελέγχου και διασταύρωσης για να επιτευχθεί η μεγαλύτερη δυνατή ακρίβεια και σαφήνεια.
- Η μικρή ελαστικότητα της επιλεγείσας μεθόδου περιορίζει τα αποτελέσματα. Για το λόγο αυτό θεωρήθηκε απαραίτητο μεγάλο μέρος του ερωτηματολογίου να περιλαμβάνει ανοικτές ερωτήσεις.

Σημειώνεται ότι τα ερωτηματολόγια απευθύνονταν στους Διευθυντές Ποιότητας της κάθε επιχείρησης. Σε πολλές επιχειρήσεις όμως και ιδιαίτερα στις μικρές επιχειρήσεις δεν υπάρχει αντίστοιχη θέση και ήταν αναμενόμενο η απάντηση να προέρχεται από άλλο διαθέσιμο να απαντήσει πρόσωπο. Τα στοιχεία του προσώπου που απάντησε στο ερωτηματολόγια συμπληρώνονταν στην τελευταία

σελίδα του ερωτηματολογίου. Η απόφαση για την χρήση ή μη των ερωτηματολογίων αυτών έγινε κατά την φάση της ανάλυσης της αξιοπιστίας των αποτελεσμάτων.

Επίσης τονίζεται ότι χρησιμοποιήθηκε ένα κοινό ερωτηματολόγιο για όλες τις βιομηχανίες αν και υπάρχουν διαφοροποιήσεις στα πρότυπα που υπάρχουν μεταξύ διαφορετικών κλάδων. Όμως η αναφορά σε κάποια ειδικά για έναν κλάδο πρότυπα που δεν είναι γνωστά στους υπόλοιπους κλάδους μπορεί να προκαλούσε σύγχυση. Τα προβλήματα που θα δημιουργούσε η χρήση διαφορετικών ερωτηματολογίων ήταν σημαντικά και αποφασίστηκε να υπάρχει ένα κοινό ερωτηματολόγιο για όλους τους κλάδους και να μην κατονομάζονται τα ιδιαίτερα πρότυπα.

4.3. Καθορισμός Πληθυσμού

Οι επιχειρήσεις επιλέχθηκαν από το κατάλογο 1998 του ICAP. Ο κατάλογος περιλαμβάνει 1043 επιχειρήσεις όλων των νομικών μορφών (1052 με τις διπλές καταχωρήσεις) ορισμένες από τις οποίες αφορούσαν επιχειρήσεις παραγωγής ζωοτροφών και αρκετές αφορούσαν καταναλωτικές ενώσεις συνεταιρισμών.

Ο πληθυσμός από τον οποίο έγινε η επιλογή του δείγματος ελέγχθηκε από δύο διαφορετικές πηγές, τον ΣΕΒ και τον ICAP, ώστε να περιοριστεί το σφάλμα στον καθορισμό του. Ο ΣΕΒ ανακοινώνει για το 1997 ότι ο αριθμός των επιχειρήσεων παραγωγής τροφίμων μορφής Α.Ε. και Ε.Π.Ε. ήταν 856. Ο ICAP δίνει για το ίδιο έτος 863 επιχειρήσεις παραγωγής ειδών διατροφής ίδιας νομικής μορφής (872 συνολικά με τις διπλές καταχωρήσεις).

Ένα σημαντικό χαρακτηριστικό του κλάδου είναι η υψηλή κινητικότητα όσον αφορά την ίδρυση και την αποχώρηση επιχειρήσεων. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι σύμφωνα με στοιχεία του ΣΕΒ για τα έτη 1996 και 1997 ο ρυθμός εισαγωγής νέων επιχειρήσεων ήταν της τάξης του 18,9% ενώ τελικά είχαμε μείωση του συνολικού αριθμού των επιχειρήσεων μορφής Α.Ε. και Ε.Π.Ε. Το γεγονός αυτό

δημιουργεί πρακτικά προβλήματα στην έρευνα, αφού επηρεάζει το σφάλμα καθορισμού του πληθυσμού και το βαθμό απόκρισης λόγω αποχώρησης.

Οι στόχοι της έρευνας αφορούν τη συλλογή απόψεων από επιχειρήσεις διαφορετικού προφίλ που γνωρίζουν όμως το θέμα και έχουν αποκρυσταλλωμένες απόψεις. Έτσι τέθηκαν τα κάτωθι κριτήρια για την επιλογή του δείγματος:

- Ύπαρξη, έστω και σε μικρό βαθμό, μεταποιητικής δραστηριότητας.
- Συστηματική και όχι ευκαιριακή δραστηριοποίηση στον χώρο παραγωγής τροφίμων. Ενδείξεις για την συστηματικότητα των δραστηριοτήτων είναι ο χρόνος έναρξης λειτουργίας και τα οικονομικά στοιχεία.
- Η έδρα της επιχείρησης και το αντικείμενο της δραστηριότητας τους έπρεπε να παρουσιάζουν τη μέγιστη δυνατή ποικιλία.

4.4. Μέθοδος Επιλογής Δείγματος

Η επιλογή του δείγματος έγινε με τυχαία στρωματοποιημένη δειγματοληψία (Chisnall - 1997, Aaker- 1995). Το μέρος του πληθυσμού που ικανοποιούσε τα κριτήρια της παραγράφου 4.3, χωρίστηκε σε στρώματα με βάση τη νομική μορφή, τον αριθμό των εργαζομένων και τη γεωγραφική θέση της επιχείρησης. Χρησιμοποιήθηκαν τα παρακάτω στοιχεία:

- Η κατανομή των 1043 επιχειρήσεων του ICAP (1998) ως προς την νομική μορφή τους είναι: 863 επιχειρήσεις μορφής Α.Ε., ΑΒΕΕ και ΕΠΕ και 180 επιχειρήσεις άλλης μορφής.
- Οι Trial & Pitts (1998) σημειώνουν ότι σε έρευνα που έγινε στην ΕΕ το 1994 (Eurostat, 3rd report), στην οποία περιλαμβάνονταν στοιχεία και για την Ελλάδα, το 89.6% των ελληνικών επιχειρήσεων παραγωγής τροφίμων έχουν λιγότερους από 99 εργαζόμενους, το 9.4 από 100 ως 500 εργαζόμενους και

το 1% πάνω από 500 εργαζόμενους. Στο σύνολο της ΕΕ, το 80% των επιχειρήσεων έχουν λιγότερους από 10 εργαζόμενους.

- Η γεωγραφική κατανομή των 1043 επιχειρήσεων, σύμφωνα και πάλι με τα στοιχεία του ICAP (1998) είναι: 43.5% των επιχειρήσεων είναι εγκαταστημένες στις ευρύτερες βιομηχανικές ζώνες Αθηνών και Θεσσαλονίκης και το 56.5% στην υπόλοιπη Ελλάδα.

Με τα παραπάνω κριτήρια δημιουργήθηκαν 12 δυνατοί συνδυασμοί. Η επιλογή του δείγματος έγινε έτσι ώστε η επί τοις εκατό απόκλιση μεταξύ δείγματος και πληθυσμού για κάθε ένα από τα παραπάνω στρώματα να είναι μικρότερη από 8%.

Επιπλέον αποφασίστηκε το δείγμα να είναι όσο το δυνατόν μεγαλύτερο, ώστε να αυξηθεί η ακρίβεια της έρευνας και να αντισταθμιστεί η χαμηλή ανταπόκριση της επιλεγμένης μεθόδου επισκόπησης (Aaker, 1995).

Το δείγμα περιελάμβανε 414 επιχειρήσεις, ήτοι 40% του πληθυσμού, έτσι όπως αυτός υπολογίστηκε από τον ICAP. Στη ενότητα που ακολουθεί, παρουσιάζονται οι επί τοις εκατό αποκλίσεις μεταξύ πληθυσμού, δείγματος και αποκριθέντων, σύμφωνα με τα παραπάνω κριτήρια και στοιχεία.

4.5. Κατάρτιση Ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο, το οποίο παρατίθεται στο Παράρτημα 2, αποτελείται από μια σελίδα με την συνοδευτική επιστολή και 9 σελίδες με ερωτήσεις. Στην συνοδευτική επιστολή δίνονται όλες οι απαραίτητες διευκρινίσεις για το λόγο για τον οποίο γίνεται η έρευνα, τους σκοπούς της, η επιθυμητή τελική ημερομηνία επιστροφής του ερωτηματολογίου και προτρεπτικοί λόγοι για την συμπλήρωσή του.

Το ερωτηματολόγιο είναι χωρισμένο σε οκτώ κεφάλαια. Τα τρία πρώτα αφορούν στοιχεία της επιχείρησης, η συλλογή των οποίων ήταν απαραίτητη τόσο για την αξιολόγηση της αξιοπιστίας της μεθόδου όσο και την κατηγοριοποίηση

των αποτελεσμάτων ανά είδος επιχείρησης. Στο τέταρτο περιέχονται ερωτήσεις που αποσκοπούν στην καταγραφή των προτύπων και προδιαγραφών ποιότητας που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις, των μέσων με τα οποία ελέγχουν την τήρηση των προδιαγραφών αυτών και την ικανοποίησή τους από τη χρήση των μέσων αυτών. Στο πέμπτο κεφάλαιο γίνονται ερωτήσεις για τα πιστοποιητικά ποιότητας προϊόντος και διαδικασιών, τα οποία, όπως φάνηκε και από τα προηγούμενα, είναι και αυτά που διαφοροποιούνται πολύ από χώρα σε χώρα και αποτελούν αντικείμενο μελλοντικών σχεδιασμών της πολιτείας και των εμπλεκόμενων φορέων.

Όσον αφορά την πιστοποίηση των Συστημάτων Ποιότητας οι ερωτήσεις περιλαμβάνονται στο έκτο κεφάλαιο, όπου και επιχειρείται η συλλογή των απόψεων των παραγωγών για τα εμπόδια που συναντούν στην εφαρμογή τους.

Το έβδομο περιέχει ερωτήσεις για τις απόψεις των παραγωγών για το ρόλο της πιστοποίησης στις βιομηχανίες τροφίμων και το όγδοο τα στοιχεία του αποκρινόμενου.

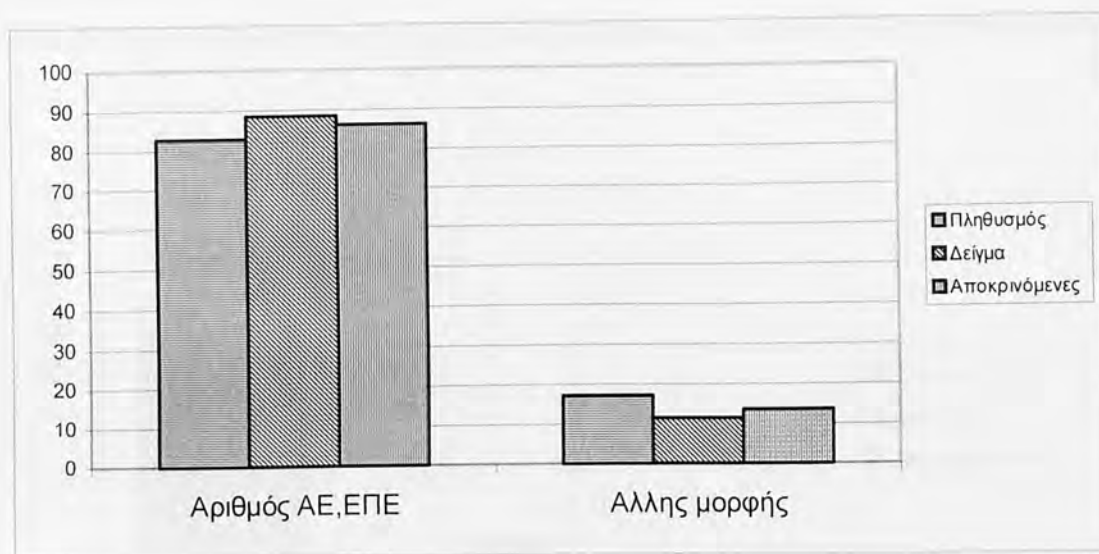
Σημειώνεται ότι οι ερωτήσεις είναι διαφορετικών μορφών ανάλογα με το σκοπό που εξυπηρετούν: επιλογή από δεδομένες απαντήσεις, ανοιχτές ερωτήσεις και βαθμολόγηση της σημασίας κάποιων παραγόντων.

4.6. Αξιολόγηση Αξιοπιστίας Έρευνας

Ο βαθμός απόκρισης των ταχυδρομικών ερωτηματολογίων ήταν της τάξης του 7.25 %, δηλαδή 30 επιχειρήσεις συνολικά, ποσοστό που αντιστοιχεί στο 2.8% του πληθυσμού. Το ποσοστό αυτό είναι μικρό αν λάβει κανείς υπόψη το μεγάλο αριθμό των επιχειρήσεων παραγωγής τροφίμων. Αντιστοιχεί όμως σε ιδιαίτερα αντιπροσωπευτικό δείγμα του πληθυσμού, όπως φαίνεται και από τον έλεγχο της αντιπροσωπευτικότητας του αποκρινόμενου πληθυσμού ως προς το δείγμα και τον πληθυσμό, ο οποίος έδωσε τα παρακάτω στοιχεία:

A) Κατανομή του πληθυσμού, του δείγματος ερωτηθέντων και του δείγματος αποκρινόμενων ανάλογα με την νομική μορφή των επιχειρήσεων

Συσχετίζοντας τα στοιχεία που αφορούν την νομική μορφή των επιχειρήσεων του πληθυσμού, του δείγματος και των αποκρινόμενων επιχειρήσεων, παίρνουμε τα παρακάτω στοιχεία:



Διάγραμμα 4.1: Κατανομή ανάλογα με την νομική μορφή της επιχείρησης

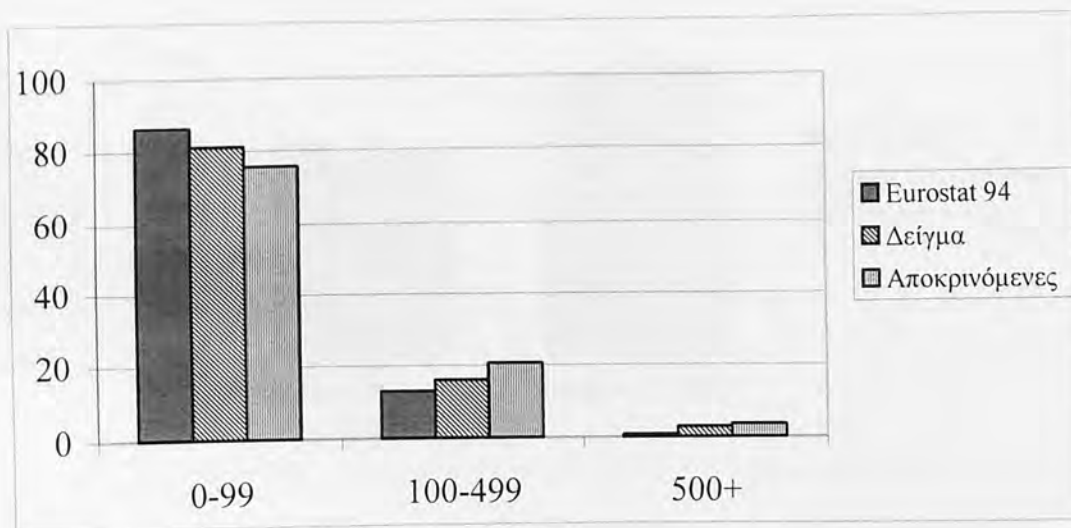
Από τα στοιχεία αυτά προκύπτει αναλογία μεταξύ της κατανομής του πληθυσμού, του δείγματος ερωτηθέντων και των αποκρινόμενων επιχειρήσεων ως προς τη νομική μορφή τους.

B) Κατανομή του πληθυσμού, δείγματος ερωτηθέντων και δείγματος αποκρινόμενων ανάλογα με τον αριθμό των εργαζομένων

Όσον αφορά τον αριθμό των εργαζομένων η ιδιαιτερότητα που παρουσιάζεται είναι ότι οι περισσότερες επιχειρήσεις παραγωγής τροφίμων απασχολούν επαγγελματίες υπαλλήλους. Αυτό συμβαίνει για παράδειγμα στις επιχειρήσεις παραγωγής χυμών, λαχανικών, ελαιολάδου, γαλακτοκομικών προϊόντων, αλευρόμυλων, τοματοπολτών, κομπόστας και άλλων. Επομένως η κατάσταση των επιχει-

ρήσεων σε κατηγορίες ανάλογα με τον αριθμό των εργαζομένων μπορεί να γίνει είτε λαμβάνοντας υπόψη μόνο το μόνιμο προσωπικό των επιχειρήσεων είτε με βάση το μέγιστο απασχολούμενο προσωπικό. Εν προκειμένω θεωρήθηκε ως πιο αξιόπιστη και συνακόλουθη με τους στόχους της έρευνας η κατάταξη με βάση το μόνιμα απασχολούμενο προσωπικό.

Συσχετίζοντας τα στοιχεία που αφορούν την τμηματοποίηση του πληθυσμού και του δείγματος ανάλογα με τον αριθμό των εργαζομένων με τα στοιχεία που αφορούν τις αποκρινόμενες επιχειρήσεις παίρνουμε τα ακόλουθα αποτελέσματα:

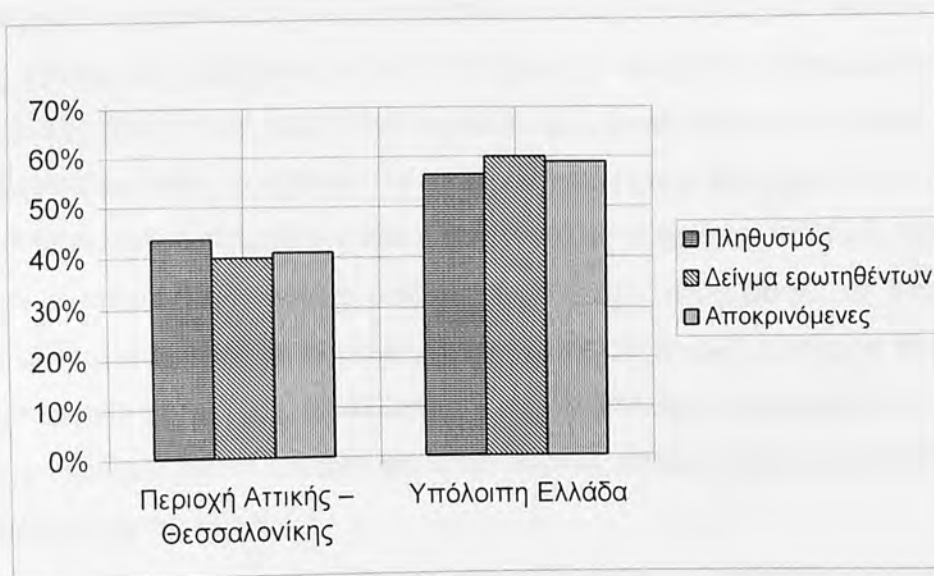


Διάγραμμα 4.2: Κατανομή ανάλογα με τον αριθμό των εργαζομένων

Από τα αποτελέσματα αυτά προκύπτει οι εταιρείες που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ακολουθούν την ίδια κατανομή με το δείγμα και τον πληθυσμό όσον αφορά τον αριθμό των εργαζομένων. Είναι βέβαια αισθητή στο δείγμα των αποκρινόμενων επιχειρήσεων η μεγαλύτερη συμμετοχή των επιχειρήσεων με περισσότερους εργαζόμενους αλλά η επίδραση της τάσης αυτής δεν επηρεάζει σημαντικά την αξιοπιστία της έρευνας.

Γ) Κατανομή ανάλογα με την γεωγραφική θέση

Το 60% των επιχειρήσεων που επιλέχθηκαν έχει παραγωγικές μονάδες στην ευρύτερη βιομηχανική περιοχή των νομών Αττικής και Θεσσαλονίκης και το 60% στις υπόλοιπες περιοχές της χώρας. Η ίδια περίπου αναλογία εμφανίζεται και στον πληθυσμό και τις αποκρινόμενες επιχειρήσεις όπως φαίνεται και στο παρακάτω σχήμα:



Διάγραμμα 4.3: Κατανομή ανάλογα με την γεωγραφική θέση

4.7. Βαθμός Απόκρισης Ερωτήσεων

Όσον αφορά τον βαθμό απόκρισης στις επιμέρους ερωτήσεις του ερωτηματολογίου προέκυψαν τα ακόλουθα στοιχεία:

Κεφάλαια 1, 2, και 3

Ο βαθμός απόκρισης στις ερωτήσεις των κεφαλαίων αυτών κυμαίνεται από 89.6% ως 93.1%. Στις περισσότερες ερωτήσεις πλησίαζε το 100% με εξαίρεση

την ερώτηση 3.2 . Η ερώτηση αυτή ήταν αναμενόμενο να έχει μικρότερο βαθμό απόκρισης αφού η αναγραφή των στοιχείων αυτών απαιτούσε πρόσθετη προσπάθεια για αναδρομή στα αρχεία της επιχείρησης.

Πρότυπα και προδιαγραφές ποιότητας

Οι ερωτήσεις του κεφαλαίου αυτού απαιτούσαν την επιλογή του / των προτύπων που χρησιμοποιεί η επιχείρηση από τα αναφερόμενα στο ερωτηματολόγιο πρότυπα. Ο βαθμός απόκρισης ήταν 100%.

Για να ελεγχθεί η αξιοπιστία των απαντήσεων έγινε κατανομή των προτύπων σε διάφορες κατηγορίες ανάλογα με το περιεχόμενό τους και ο ερωτώμενος καλούνταν, εκτός από την επιλογή του προτύπου, να αναφέρει και κάποια ενδεικτικά πρότυπα σε κάθε κατηγορία. Το ποσοστό των επιχειρήσεων που αναφέρθηκε σε συγκεκριμένα παραδείγματα, επομένως αντιλήφθηκε πλήρως την ερώτηση, ήταν περίπου 80%, ενώ το υπόλοιπο 20% δεν αναφέρθηκε σε συγκεκριμένα παραδείγματα. Αυτό δε σημαίνει απαραίτητα ότι η ερώτηση αυτή δεν έγινε σωστά αντιληπτή από τους αποκρινόμενους. Η έλλειψη αναφοράς σε παραδείγματα μπορεί να δικαιολογηθεί και από λόγους, όπως η μεγάλη εξειδίκευση και η διατήρηση απορρήτου.

Συμπερασματικά, ο βαθμός απόκρισης στις ερωτήσεις του κεφαλαίου αυτού είναι πολύ ικανοποιητικός και το σύνολο των απαντήσεων μπορούν να θεωρηθούν αξιόπιστες και να χρησιμοποιηθούν για την εξαγωγή συμπερασμάτων.

Πιστοποιητικά ποιότητας προϊόντος

Κάποιες από τις ερωτήσεις του κεφαλαίου αυτού απαιτούσαν την επιλογή μιας ή περισσοτέρων απαντήσεων από αυτές που αναφέρονταν στο ερωτηματολόγιο ενώ άλλες την κατανομή βαθμολογίας σε διάφορους παράγοντες ανάλογα με την σημασία που τους απέδιδε ο ερωτηθείς.

Όσον αφορά τις ερωτήσεις του πρώτου τύπου η απόκριση ήταν 100%.

Ειδικότερα για την ερώτηση 5.5, όπου ο ερωτηθείς καλούνταν να κατανείμει βαθμολογία σε πέντε διαφορετικούς παράγοντες, είχαμε τα ακόλουθα στοιχεία:

- 93.1% των ερωτηματολογίων συμπληρωμένα σύμφωνα με τις οδηγίες

- 1 ερωτηματολόγιο στο οποίο φαίνεται ότι δεν έγινε κατανοητός ο τρόπος βαθμολόγησης. Η απάντηση αυτή δεν λαμβάνεται υπόψη κατά την ανάλυση.
- 1 ερωτηματολόγιο με μη απαντημένη τη συγκεκριμένη ερώτηση.

Πιστοποίηση Συστημάτων Ποιότητας

Ο βαθμός απόκρισης στη ερώτηση 6.1 ήταν 100% όπως ήταν αναμενόμενο. Η ερώτηση 6.2, η οποία προσδοκούσε τη συλλογή απόψεων, είχε απόκριση 86.2%, ενώ σε 4 περιπτώσεις είχαμε και καταγραφή απόψεων που δεν είχαν προβλεφθεί από τους συγγραφείς του ερωτηματολογίου.

Απόψεις για το ρόλο της πιστοποίησης στις βιομηχανίες τροφίμων

Η ερώτηση 7.1 απαιτούσε την κατανομή βαθμολογίας σε αναφερόμενους από τους συγγραφείς του ερωτηματολογίου παράγοντες. Ο βαθμός αξιόπιστης απόκρισης στην ερώτηση αυτή είναι 100%, γεγονός που αν συνδυαστεί και με την δυσκολία της ερώτησης, η οποία αποσκοπούσε στη συλλογή απόψεων και απαιτούσε γνώσεις, εμπειρία και χρόνο για να απαντηθεί, δείχνει ότι η ερώτηση αυτή είναι ιδιαίτερα επιτυχημένη.

Σχετικά με την ερώτηση 7.2, η οποία αποτελείται από επιμέρους ανοικτές ερωτήσεις, ο βαθμός απόκρισης είναι 52% περίπου, αρκετά ικανοποιητικός δεδομένης της μικρής απόκρισης σε τέτοιες ερωτήσεις και ειδικότερα σε ταχυδρομικά ερωτηματολόγια όπου δεν υπάρχει η δυνατότητα άσκησης πίεσης στους ερωτηθέντες.

Στοιχεία ερωτηθέντος

Όλοι οι αποκρινόμενοι ερωτηθέντες συμπλήρωσαν τα στοιχεία τους και τη θέση τους στην επιχείρηση. Από τα στοιχεία αυτά προκύπτει ότι το σύνολο των απαντημένων ερωτηματολογίων μπορεί να θεωρηθεί αξιόπιστο, αφού οι αποκρινόμενοι φαίνεται να συγκέντρωναν τα περισσότερα από τα επιθυμητά χαρακτηριστικά ώστε να είναι σε θέση να απαντήσουν αξιόπιστα.

Σχόλια

Σε τρία ερωτηματολόγια οι αποκρινόμενοι έκαναν κάποια ειδικότερα σχόλια, τα οποία αφορούσαν ιδιαίτερους προβληματισμούς για τις εξελίξεις του κλάδου.

4.8. Συμπεράσματα

Γενικά η επισκόπηση μπορεί να θεωρηθεί επιτυχής ως προς την αξιοπιστία της αφού:

- Οι αποκρινόμενες επιχειρήσεις αντιστοιχούν σε αντιπροσωπευτικό δείγμα του πληθυσμού σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά ελέγχου.
- Το σύνολο των ερωτήσεων είχε βαθμό απόκρισης μεγαλύτερο από 80%, ενώ ο βαθμός απόκρισης για τις ανοικτές ερωτήσεις είναι πάνω από 50%.
- Ο έλεγχος της αξιοπιστίας των απαντήσεων μέσω των διπλών ερωτήσεων ελέγχου οδηγεί στο συμπέρασμα ότι οι απαντήσεις μπορούν αξιόπιστα να χρησιμοποιηθούν για την λήψη ποιοτικών κυρίως, αλλά και σε κάποιες περιπτώσεις ποσοτικών, συμπερασμάτων.

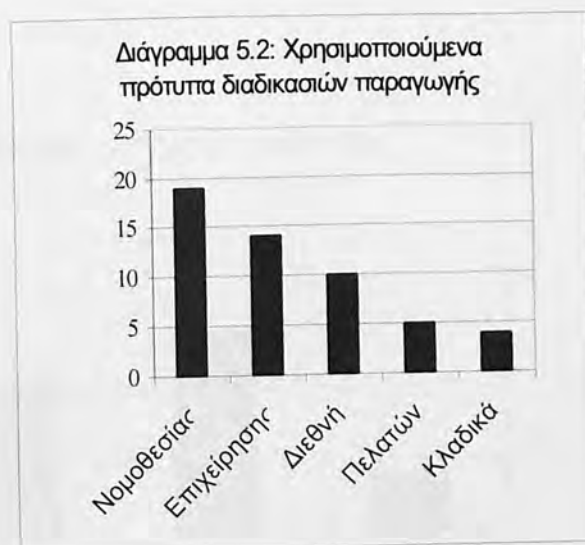
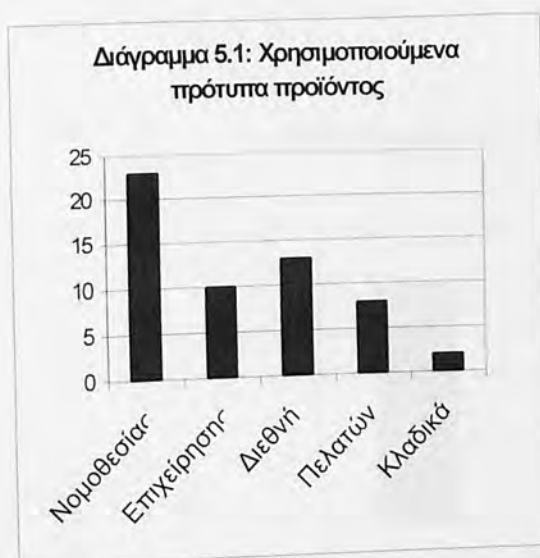
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ 2^{ης} ΦΑΣΗΣ

Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα και συμπεράσματα της έρευνας της δεύτερης φάσης της μελέτης που αφορούσε στην συλλογή των στοιχείων και απόψεων από τους παραγωγούς τροφίμων.

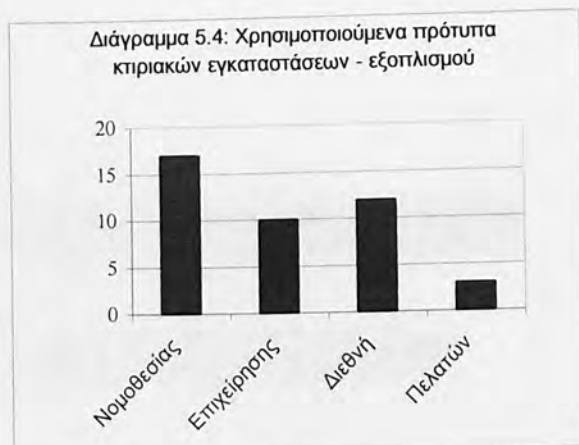
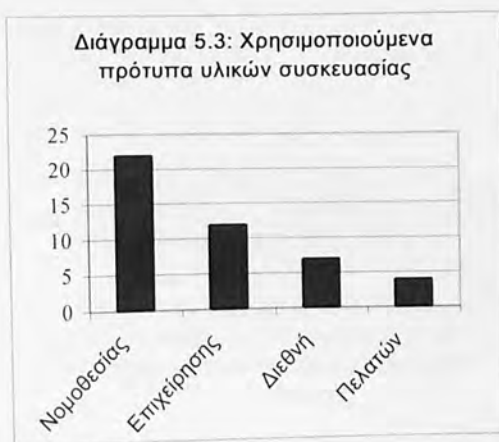
5.1. Πρότυπα και Προδιαγραφές Ποιότητας

Αναφορικά με τα είδη των προτύπων και προδιαγραφών που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις προέκυψαν τα στοιχεία που συνοπτικά παρουσιάζονται στα Διαγράμματα 5.1 ως 5.5. Από τα διαγράμματα αυτά προκύπτουν τα συμπεράσματα που παρουσιάζονται στην συνέχεια.

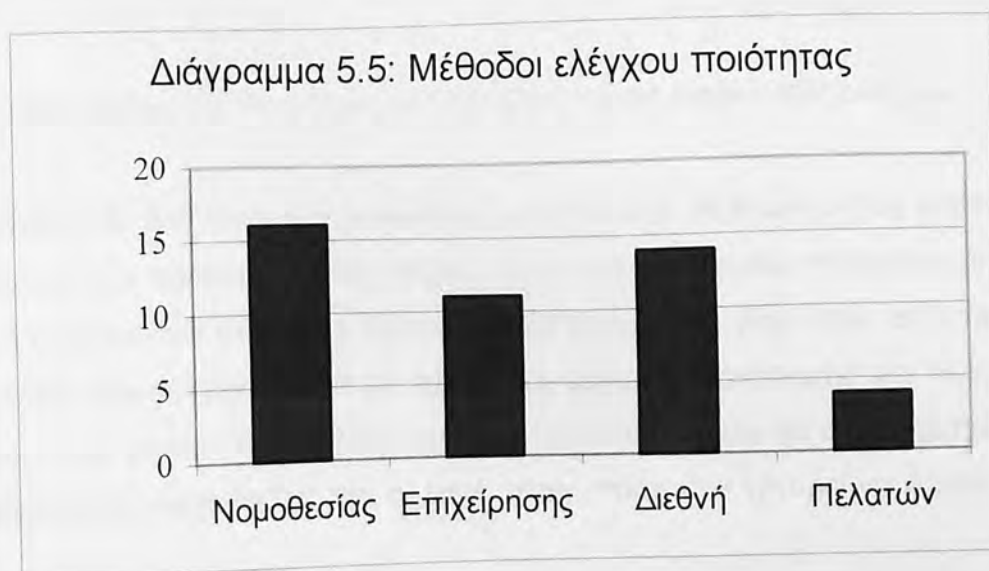
Οι προδιαγραφές και τα πρότυπα της νομοθεσίας είναι τα ευρύτερα απαντώμενα, τα οποία ούτως ή άλλως είναι υποχρεωτικά και δεν αποτελούν ένδειξη της προσπάθειας που καταβάλλεται για την βελτίωση της ποιότητας. Χαρακτηριστική όμως είναι και η περίπτωση παραγωγού που δεν εφαρμόζει ούτε τέτοια πρότυπα γιατί δεν υπάρχουν ή δεν έχουν πέσει στην αντίληψη του για το είδος του τροφίμου που παράγει.



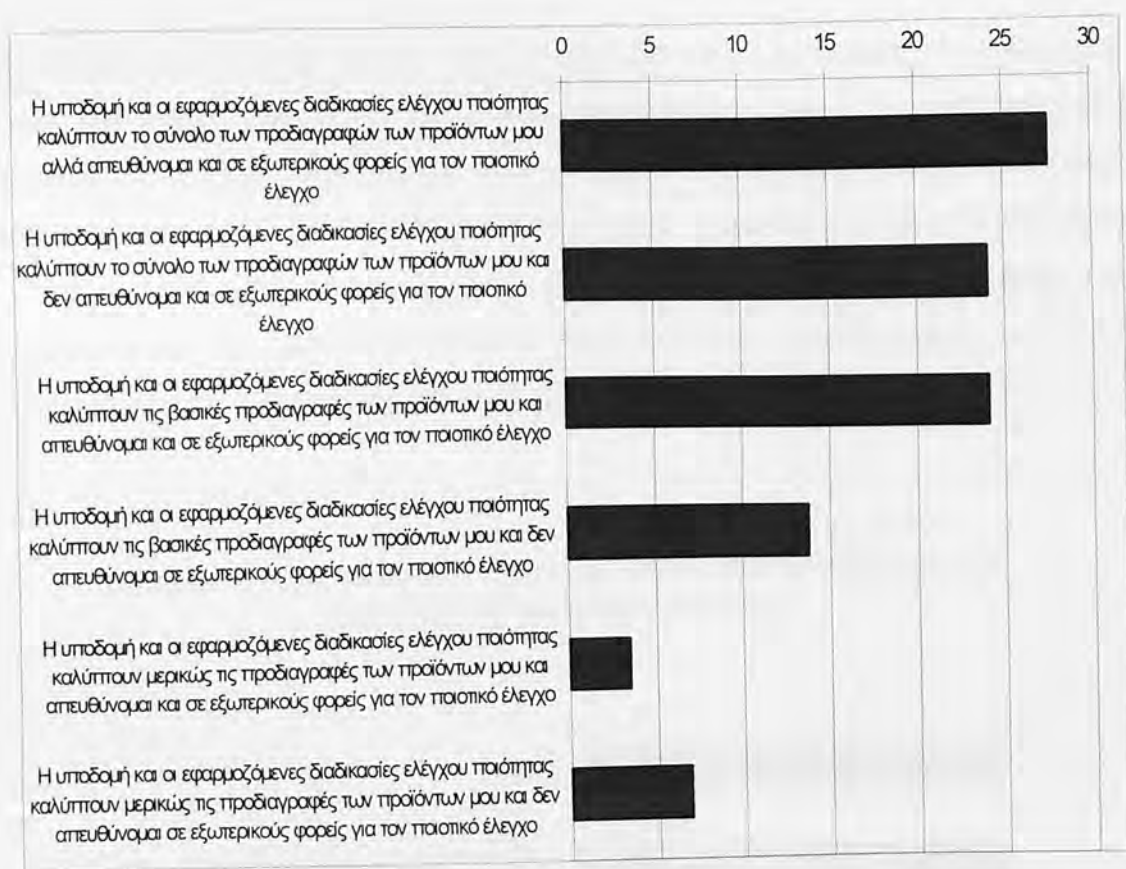
Τα κλαδικά πρότυπα / προδιαγραφές είναι τα λιγότερο διαδεδομένα πρότυπα. Το συμπέρασμα αυτό συμφωνεί με τα συμπεράσματα της πρώτης φάσης, όπου είχε φανεί η έλλειψη τέτοιων προτύπων στην χώρα μας. Όσον αφορά τις διαδικασίες παραγωγής και τα υλικά συσκευασίας, εκτός από τα πρότυπα / προδιαγραφές της νομοθεσίας, τα συχνότερα απαντώμενα πρότυπα είναι αυτά που αναπτύσσουν οι ίδιες οι επιχειρήσεις και μετά τα διεθνή πρότυπα.



Η χρησιμοποίηση διεθνών προτύπων / μεθόδων ελέγχου ποιότητας (εργαστηριακές αναλύσεις, δειγματοληψία, κ.α.) έρχεται σε δεύτερη προτίμηση μετά τις μεθόδους της νομοθεσίας, συμπέρασμα που συμφωνεί με την ανάγκη που έχει διαπιστωθεί βιβλιογραφικά για ανάπτυξη διεθνώς αναγνωρισμένων τέτοιων μεθόδων.



Το 52% περίπου των αποκρινόμενων επιχειρήσεων θεωρούν ότι διαθέτουν την κατάλληλη υποδομή και εφαρμόζουν διαδικασίες ελέγχου ποιότητας που καλύπτουν το σύνολο των προδιαγραφών. Το 38% των επιχειρήσεων θεωρούν ότι καλύπτουν μόνο τις βασικές προδιαγραφές και μόλις το 10% παραδέχεται ότι καλύπτει μόνο μερικά τις προδιαγραφές. Ακόμη όμως και στην περίπτωση που οι επιχειρήσεις αναγνωρίζουν ότι δεν διαθέτουν την υποδομή για τον έλεγχο της ποιότητας συχνά δεν απευθύνονται σε εξωτερικούς φορείς για ελέγχους, όπως φαίνεται και στο Διάγραμμα 5.6.



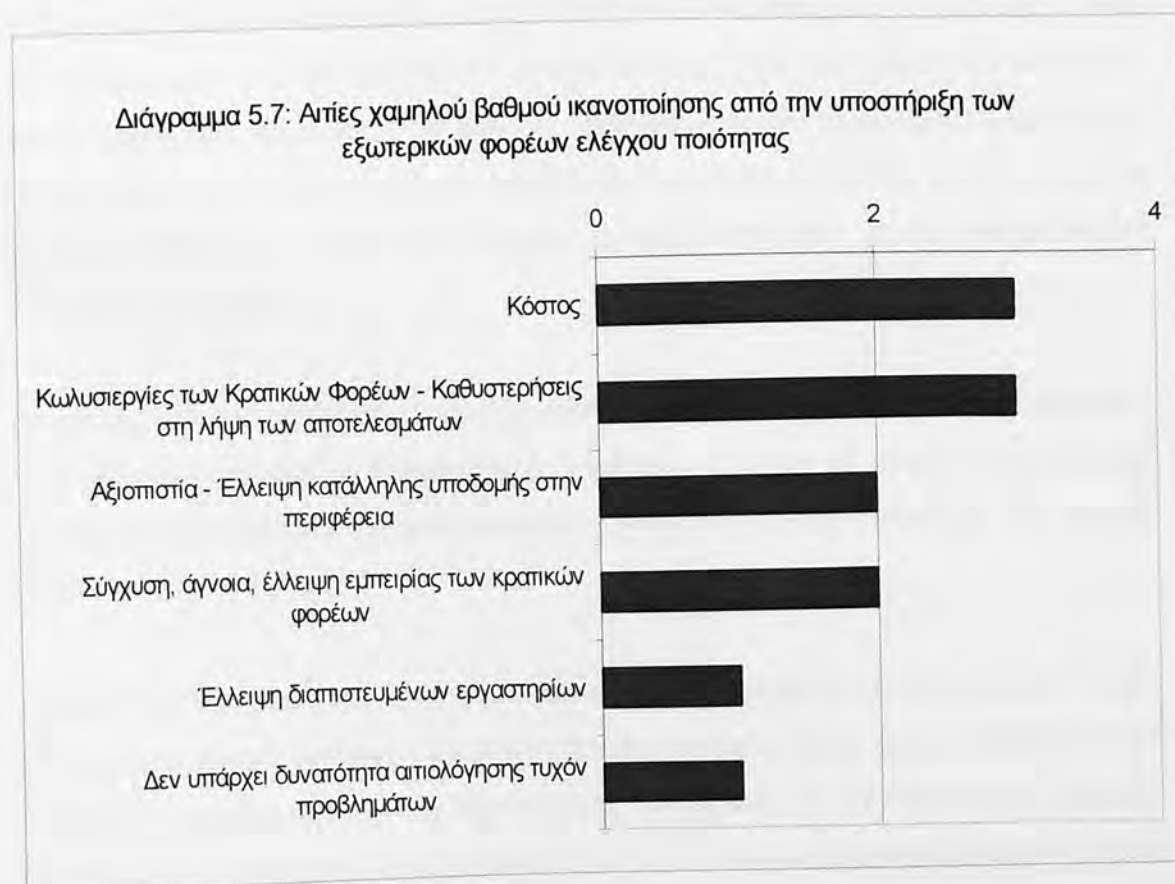
Διάγραμμα 5.6: Υποδομή και εφαρμοζόμενες διαδικασίες ελέγχου

Ποσοστό 45% των αποκρινόμενων δεν απευθύνεται σε εξωτερικούς φορείς για τον έλεγχο των προϊόντων τους. Η χορήγηση πιστοποιητικών ποιότητας προϊόντων ή διαδικασιών συνδέεται άμεσα με τον έλεγχο της ποιότητας από τρίτους σε διαπιστευμένα εργαστήρια με πρότυπες μεθόδους ανάλυσης και δειγματοληψίας. Είναι φανερό ότι η εισαγωγή νέων πιστοποιητικών θα δημιουργήσει νέες πιέσεις στις επιχειρήσεις για αλλαγή νοοτροπίας που μπορεί να οδηγήσουν

σε αντιδράσεις. Η διαπίστευση των εργαστηρίων με τα πρότυπα της σειράς EN 45000 θα παίξει σημαντικότατο ρόλο στην άρση των αντιρρήσεων που σχετίζονται με την αξιοπιστία των εξωτερικών φορέων ελέγχου.

Από τις 16 επιχειρήσεις (55%) που απευθύνονται σε εξωτερικούς φορείς για ποιοτικό έλεγχο των προϊόντων τους ένα ποσοστό 44% δηλώνει απόλυτα ικανοποιημένο από την υποστήριξη που του παρέχεται από τους φορείς αυτούς και το υπόλοιπο 56% δηλώνει σχετικά ικανοποιημένο αναφέροντας σαν κυριότερα προβλήματα αυτά που φαίνονται στο Διάγραμμα 5.7.

Τα αναφερόμενα προβλήματα κατηγοριοποιήθηκαν στις ομάδες του Διαγράμματος 5.7 για να είναι ευκολότερη η ποσοτικοποίηση τους. Οι απαντήσεις στη ερώτηση αυτή επιβεβαίωσαν τα αποτελέσματα της πρώτης φάσης, όπου αναφέρονταν σαν πρόβλημα η έλλειψη κατάλληλων εργαστηρίων και τα προβλήματα που υπάρχουν στους φορείς, όπως σύγχυση, άγνοια, έλλειψη εμπειρίας, κ.α. Έδωσαν όμως και κάποιες καινούργιες διαστάσεις του προβλήματος, οι οποίες είναι μάλιστα πιο σημαντικές για τους παραγωγούς.



Τέτοιες διαστάσεις είναι το κόστος της ανάλυσης, οι κωλυσιεργίες, η έλλειψη υποδομής ειδικότερα στην επαρχία και η έλλειψη αξιοπιστίας. Επίσης διαφαίνεται και η επιθυμία για παροχή ευρύτερων υπηρεσιών και υποστήριξης, όπως υποστήριξη στην λύση συγκεκριμένων προβλημάτων. Μια τέτοια είδους υποστήριξη απαιτεί την ύπαρξη φορέων με ευρύτερη εμπειρία και γνώσεις.

5.2. Πιστοποιητικά Ποιότητας Προϊόντος

Οι διάφορες ενδείξεις των τροφίμων, όπως ΠΟΠ, ΠΓΕ, κ.α. είναι γενικά γνωστές στους παραγωγούς (ποσοστό 76%) περίπου ενώ υπήρχαν και περιπτώσεις επιχειρήσεων που ανήκαν στο υπόλοιπο 24%, οι οποίες δεν γνώριζαν τις ενδείξεις αυτές αν και βρίσκουν εφαρμογή στα προϊόντα που παράγουν.

Ένα σημαντικό στοιχείο που προέκυψε είναι η μη αναμενόμενη μικρή ανταπόκριση που έχουν οι ενδείξεις αυτές στους παραγωγούς αν και αποτελούν ένα πολύ σημαντικό μέσο ανταγωνιστικότητας τόσο στην εγχώρια όσο και στην διεθνή αγορά. Πιο συγκεκριμένα, ένα ποσοστό 41% περίπου των παραγωγών που θα μπορούσαν να επωφεληθούν ανταγωνιστικά από την χρήση κάποιων τέτοιων ενδείξεων δηλώνουν ότι δεν θα επιθυμούσαν να το κάνουν. Στην ευρωπαϊκή αλλά και διεθνή αγορά αναφέρθηκαν έντονες τάσεις για χρησιμοποίηση τέτοιων ενδείξεων, αφού αυτές έχουν μεγάλη απήχηση στους καταναλωτές (Trials & Pits, 1998).

Οι αποκρινόμενοι υπέδειξαν και άλλα σήματα ποιότητας, όπως εθνικά και κλαδικά σήματα, Σφραγίδα Κτηνιατρικής Έγκρισης, CE για τα υλικά συσκευασίας, ενώ μέσα στα σήματα αυτά κατέταξαν μερικοί και τα πιστοποιητικά της σειράς ISO 9000 και το HACCP.

Το 60% των επιχειρήσεων αναφέρει ότι συναντά συχνά την απαίτηση για ύπαρξη πιστοποιητικού. Ανάλογη απαίτηση συνάντησαν σπάνια, όπως δηλώνουν, το 38% των επιχειρήσεων χωρίς να υπάρχει συσχέτιση με την εξαγωγική δραστηριότητα της επιχείρησης. Ένα ποσοστό 14% των παραγωγών δηλώνουν ότι δεν

έχουν συναντήσει κάποια απαίτηση για πιστοποιητικό κατά την προώθηση των προϊόντων τους. Οι επιχειρήσεις αυτές είχαν χαμηλή εξαγωγική δραστηριότητα (μικρότερη από 2% του κύκλου εργασιών τους).

Τα πιστοποιητικά που αναφέρθηκαν από τους αποκρινόμενους παρουσιάζονται στον Πίνακα 5.1 μαζί με την συχνότητα με την οποία αναφέρθηκαν στο ερωτηματολόγιο, όταν ζητήθηκε από τους παραγωγούς να κατονομάσουν τα συχνότερα απαιτούμενα πιστοποιητικά για τις δραστηριότητες τους στην Ελλάδα, την Ευρωπαϊκή Ένωση και σε τρίτες χώρες. Από τα στοιχεία του πίνακα αυτού προκύπτει ότι τα πιστοποιητικά που ζητούνται συχνότερα είναι τα ISO και HACCP.

Πίνακας 5.1: Συχνότητα εμφάνισης απαιτήσεων για Π.Π.

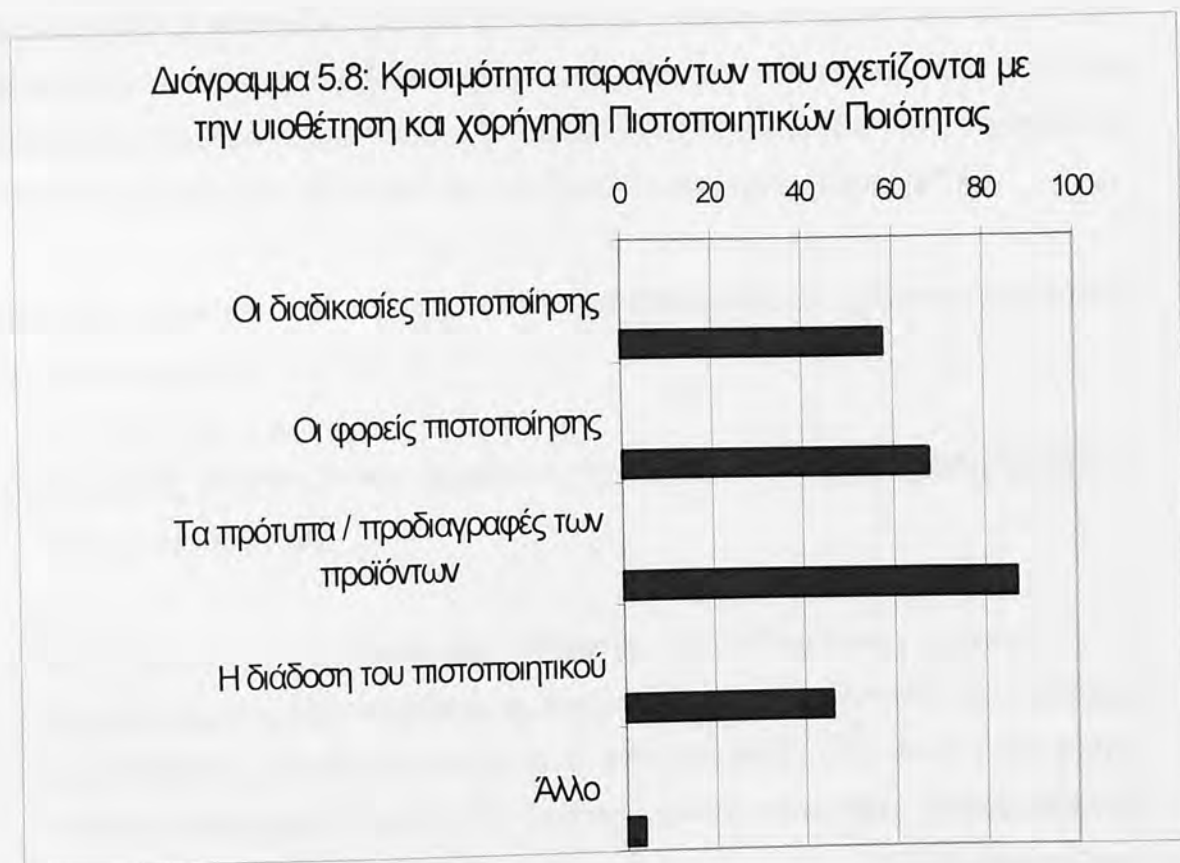
Πιστοποιητικό	Συχνότητα απαίτησης		
	Στην Ελλάδα	Στην ΕΕ	Σε τρίτες χώρες
ISO	6	9	1
HACCP	4	8	2
Cosher			3
Πελατών	3	1	1
Κλαδικά	1		
ΠΟΠ, ΠΓΕ	1	1	
Certificate of Analysis		1	1
Πράσινη Βούλα (Γερμανία)		1	
A.O.C.S.		1	1
Certificate of Origin (EBEA)			1
Σφραγίδα Κτηνιατρικής Έγκρισης	1	1	
Halal			1
Μη ύπαρξης Φυτοφαρμάκων		1	

Έξι επιχειρήσεις ανέφεραν ότι αντιμετώπισαν καταστάσεις όπου τους ζητήθηκαν πιστοποιητικά για τα οποία δεν υπήρχαν εθνικές διαδικασίες χορηγήσεως. Τα πιστοποιητικά αυτά είναι τα ακόλουθα:

- HACCP
- KOSHER

- Πιστοποιητικά παραγωγικής διαδικασίας
- Μη ύπαρξης αχρατοξίνης
- Πιστοποιητικά Υγιεινής.

Οι επιχειρήσεις, προκειμένου να αποφασίσουν να υιοθετήσουν ένα πρότυπο και να προχωρήσουν στην πιστοποίηση τους, βασίζονται σε διάφορους κρίσιμους παράγοντες. Η κρισιμότητα των παραγόντων αυτών δίνεται στο Διάγραμμα 5.8.



Από το διάγραμμα αυτό προκύπτει ότι ο κρισιμότερος παράγοντας για την επιλογή ή μη ενός πιστοποιητικού είναι οι προδιαγραφές του προτύπου στο οποίο αναφέρεται το πιστοποιητικό αυτό. Η πλειοψηφία των αποκριθέντων (40%) πιστεύει ότι οι προδιαγραφές στις οποίες θα έπρεπε να βασίζονται τα πιστοποιητικά ποιότητας προϊόντων πρέπει να αφορούν κυρίως τις διαδικασίες παραγωγής, το 31% τα χαρακτηριστικά του τελικού προϊόντος, 25% τις πρώτες ύλες και 4% άλλους παράγοντες όπως μεθόδους ελέγχου, εκπαίδευση προσωπικού,

συνθήκες υγιεινής και υλικά συσκευασίας. Δεδομένου δε ότι ορισμένα πρότυπα ποιότητας διαδικασιών ενσωματώνουν και τους ελέγχους των α' υλών και τις συνθήκες υγιεινής, φαίνεται ότι τα πρότυπα ποιότητας διαδικασιών είναι τα πρώτα σε προτίμηση ανάμεσα στους παραγωγούς.

Από την βιβλιογραφική έρευνα προέκυψε η ανάγκη θέσπισης πιστοποιητικών από πρότυπα με διεθνή αναγνώριση. Στο ίδιο συμπέρασμα καταλήγει και η έρευνα. Οι αποκρινόμενοι πιστεύουν, σε ποσοστό 62%, ότι τα πιστοποιητικά πρέπει βασικά να αναφέρονται σε διεθνή πρότυπα. Σημαντικά χαμηλότερη είναι η προτίμηση σε εθνικά (21%) και κλαδικά πρότυπα με 17%. Η ίδια ερώτηση, διαφορετικά εκφρασμένη, δείχνει ότι οι αποκρινόμενοι θεωρούν ότι τα πρότυπα ποιότητας προϊόντος και διαδικασιών θα πρέπει να θεσπιστούν μετά από συμφωνία των φορέων πιστοποίησης με τις κλαδικές οργανώσεις των επιχειρήσεων (53%) και να είναι σε συμφωνία με τα ισχύοντα σε άλλες χώρες (47%).

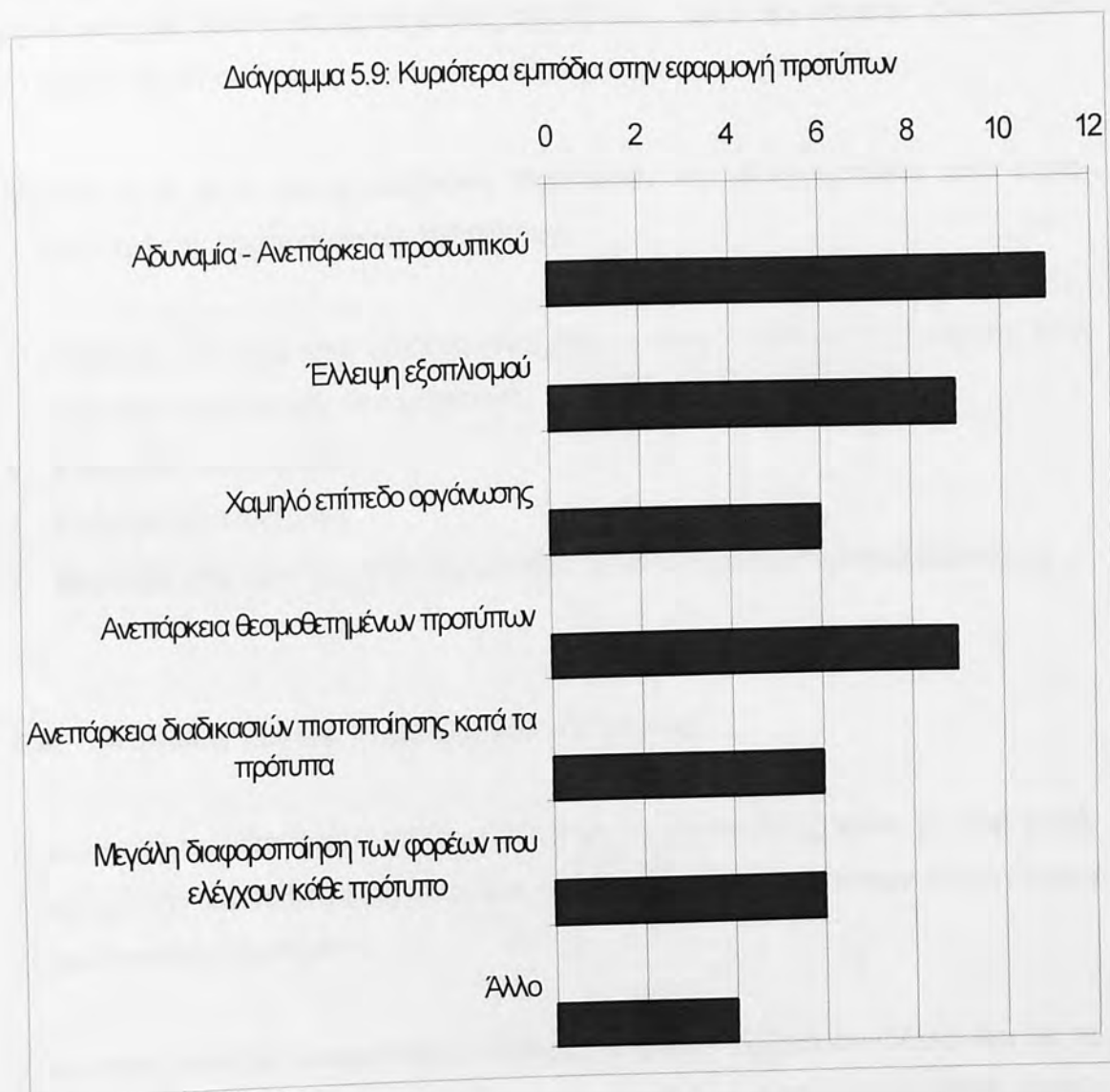
Σε γενικές γραμμές από τις απαντήσεις των επιχειρήσεων εξάγονται τα ακόλουθα συμπεράσματα:

- Η χρήση ενδείξεων και σημάτων ποιότητας δεν έχει διαδοθεί ευρύτερα στους παραγωγούς.
- Η πιστοποίηση της ποιότητας προϊόντος και διαδικασιών συνδέεται και σε πολλές περιπτώσεις ταυτίζεται με την πιστοποίηση ποιότητας του Συστήματος Ποιότητας. Ένας λόγος ίσως είναι και το γεγονός ότι η έννοια της πιστοποίησης ποιότητας προϊόντος ή διαδικασιών δεν είναι τόσο διαδεδομένη σε αντίθεση με τη μεγάλη διάδοση των πιστοποιητικών των Συστημάτων Ποιότητας.
- Τα πιστοποιητικά ποιότητας απέκτησαν μεγάλη σημασία στην προώθηση των προϊόντων και η μη ύπαρξη τους προκαλεί ανασταλτικό παράγοντα ανταγωνιστικότητας.

- Η θέσπιση νέων προτύπων πρέπει να γίνεται με βάση τις διεθνείς απαιτήσεις χωρίς όμως να αγνοούνται οι ιδιαιτερότητες της χώρας μας και κατόπιν διαλόγου.

5.3. Πιστοποίηση Συστημάτων Ποιότητας

Από τις 29 επιχειρήσεις που απάντησαν οι 14 (ποσοστό 48.2%) διέθεταν κατά τον χρόνο της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου κάποιο πιστοποιημένο Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας. Τα κυριότερα εμπόδια στην εφαρμογή προτύπων που αναφέρθηκαν είναι τα ακόλουθα:



Από τα εμπόδια αυτά τα τρία πρώτα αναφέρονται στην ίδια την επιχείρηση και τα επόμενα τρία σε εξωτερικούς παράγοντες. Ο σημαντικότερος παράγοντας έχει σχέση με το εργατικό δυναμικό των επιχειρήσεων. Η ανεπάρκεια προσωπικού ή η αδυναμία του υπάρχοντος προσωπικού να αντεπεξέλθει στις απαιτήσεις της εφαρμογής ενός προτύπου θεωρήθηκε ως το σημαντικότερο εμπόδιο.

Όσον αφορά τους υπόλοιπους παράγοντες, τα εμπόδια φαίνονται να είναι το ίδιο σημαντικά είτε αυτά είναι εσωτερικά της επιχείρησης είτε εξωτερικά. Επομένως, η βιομηχανία τροφίμων δεν έχει να αντιμετωπίσει μόνο τις δυσκολίες που οφείλονται στην εσωτερική της δομή. Εξίσου μεγάλες είναι και οι δυσκολίες που οφείλονται στην συνολική διάρθρωση του συστήματος σε εθνική βάση. Οι συνθήκες αυτές κάνουν ιδιαίτερα δυσχερή την προσπάθεια των επιχειρήσεων για βελτίωση της ποιότητας με τη χρήση προτύπων, αφού δεν υπάρχει ένα πλαίσιο στήριξης και προώθησης των προσπαθειών αυτών σε εθνική βάση.

Μερικοί από τους αποκρινόμενους σημείωσαν και άλλα εμπόδια που συναντούν κατά την εφαρμογή των προτύπων:

- Έλλειψη συνεννόησης και επικοινωνίας με τους υπόλοιπους εταίρους στην αλυσίδα παραγωγής (προμηθευτές, πελάτες).
- Εποχιακή λειτουργία.
- Έλλειψη εκπαίδευσης.
- Ιδιαιτερότητα κάποιων προϊόντων που τελούν σε μονοπωλιακό καθεστώς.

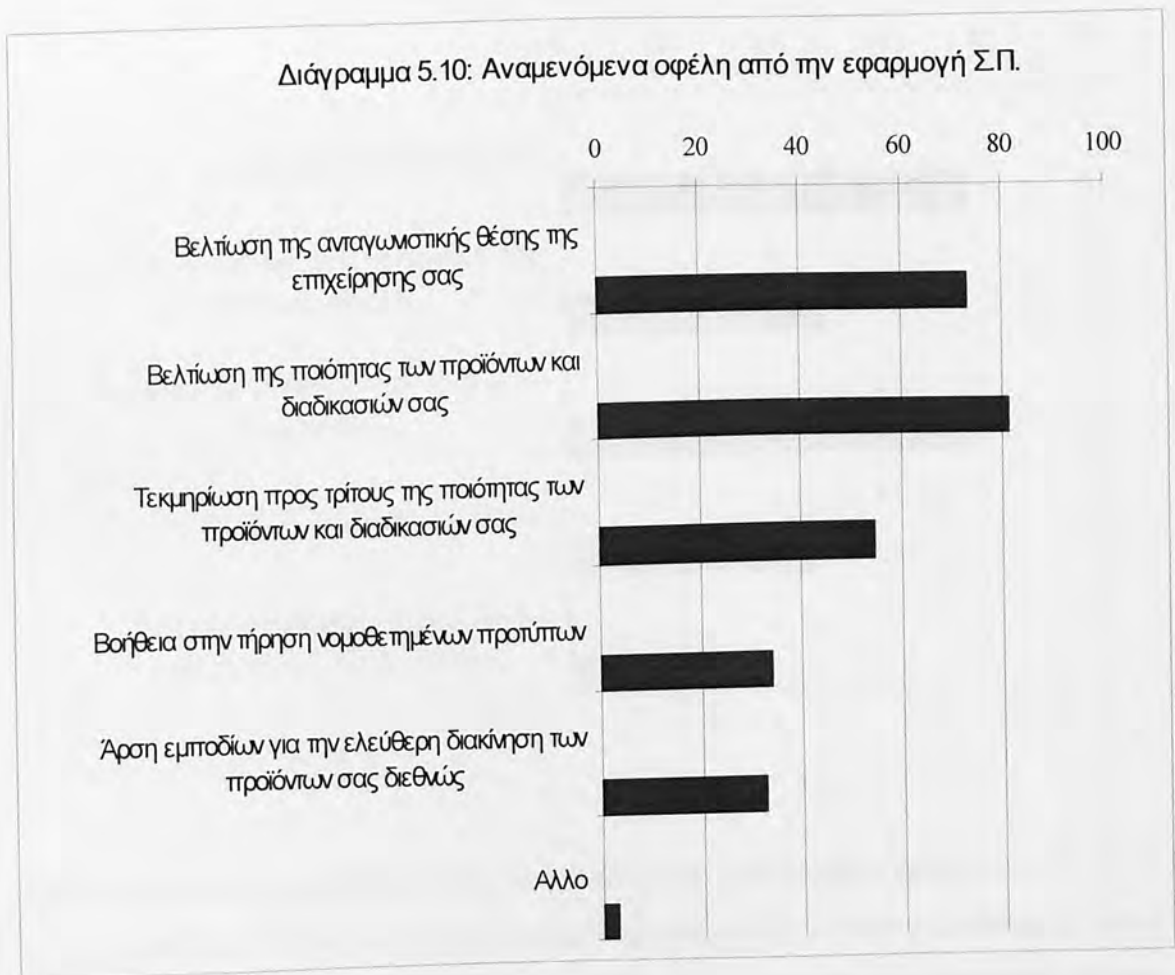
5.4. Απόψεις για τον Ρόλο της Πιστοποίησης

Η συλλογή των απόψεων για τον ρόλο της πιστοποίησης έγινε με δύο μεθόδους: με την κατευθυνόμενη επιλογή και βαθμολόγηση κάποιων παραγόντων και με ανοικτές ερωτήσεις.

Σαν σημαντικότερο αναμενόμενο όφελος, το οποίο βέβαια συνδέεται και με τις προσδοκίες των παραγωγών όταν προχωρούν στην πιστοποίηση ενός προτύ-

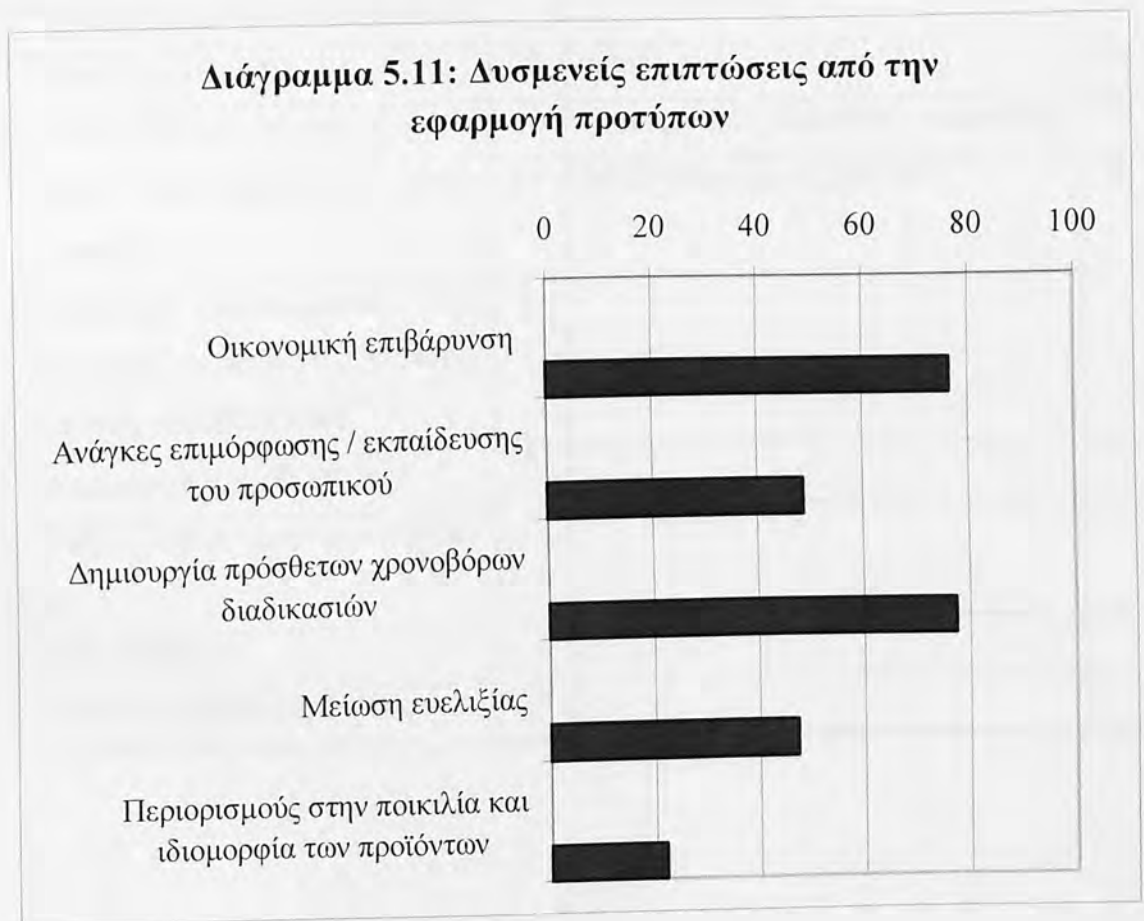
που, είναι η βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και διαδικασιών. Η βελτίωση της ανταγωνιστικής θέσης της επιχείρησης είναι το δεύτερο σε σημασία όφελος. Αναλυτικά, η κατανομή της συχνότητας των απαντήσεων σχετικά με τα αναμενόμενα οφέλη από την πιστοποίηση της ποιότητας αναφέρονται στο Διάγραμμα 5.10.

Με βάση τα αποτελέσματα αυτά μπορεί να θεωρηθεί ότι τα κίνητρα των παραγωγών κατευθύνονται περισσότερο προς την επίτευξη πραγματικά ανταγωνιστικών στόχων, δηλαδή της βελτίωση της ποιότητας και λιγότερο στην χρήση των πιστοποιητικών για καθαρά εμπορικούς λόγους. Βέβαια δεν έλειψαν και οι ακραίες απόψεις: σε μια περίπτωση αναφέρθηκε ότι η επιχείρηση δεν ανέμενε κανένα όφελος από την εφαρμογή προτύπων.



Ένα άλλο όφελος που αναφέρθηκε, χωρίς να έχει περιληφθεί στο ερωτηματολόγιο, ήταν η μείωση του κόστους.

Οι σημαντικότερες δυσμενείς επιπτώσεις, κατά τους αποκρινόμενους, από την εφαρμογή προτύπων είναι η οικονομική επιβάρυνση και η δημιουργία πρόσθετων χρονοβόρων διαδικασιών. Επίσης αναφέρεται πάλι σε σημαντικό ποσοστό η ανάγκη για πρόσθετη επιμόρφωση του προσωπικού. Άλλες επιπτώσεις που αναφέρθηκαν ήταν η ανάγκη αλλαγής της νοοτροπίας των εργαζομένων αλλά και των βιομηχάνων. Αναλυτικά τα αποτελέσματα δίνονται στο Διάγραμμα 5.11.



Από τις ανοικτές ερωτήσεις που ακολούθησαν προέκυψαν κάποιες νέες απόψεις σχετικά με το ίδιο θέμα. Οι αποκρινόμενοι ανέφεραν στις ερωτήσεις αυτές τα θετικότερα αλλά και τα πιο αρνητικά σημεία που προέκυψαν από την θέσπιση πιστοποιητικών ποιότητας.

Με στόχο την κατανόηση των τάσεων που παρουσιάζονται στις επιχειρήσεις, οι απαντήσεις στις ανοικτές ερωτήσεις ομαδοποιήθηκαν συνενώνοντας παρεμφερείς απαντήσεις. Ο Πίνακας 5.2 παρουσιάζει τα πλέον θετικά και αρνητικά στοιχεία της πιστοποίησης και τα αντίστοιχα ποσοστά απόκρισης με βάση την παραπάνω ομαδοποίηση.

Πίνακας 5.2: Θετικά και αρνητικά σημεία της πιστοποίησης

Θετικά Στοιχεία	%	Αρνητικά στοιχεία	%
Σταθεροποίηση, βελτίωση ποιότητας προϊόντων και διαδικασιών	32	Γραφειοκρατία	41
Καλύτερη οργάνωση	22	Κόστος	32
Βελτίωση ανταγωνιστικότητας	19	Περιορισμός ποικιλίας – ευελιξίας	18
Αύξηση της αξιοπιστίας προς τους πελάτες	11	Αντίδραση εργαζομένων	9
Εκπαίδευση προσωπικού και δημιουργία συνείδησης ποιότητας στους εργαζόμενους	4		
Παραχώρηση αρμοδιοτήτων	3		
Ελεύθερη διακίνηση των προϊόντων	3		
Μείωση κόστους	3		
Δυνατότητα ιχνηλασιμότητας	3		

5.5. Συμπεράσματα

Συνοψίζοντας τα αποτελέσματα της 2ης φάσης, παρατηρούμε ότι οι επιχειρήσεις, αν και αναφέρουν εγγενείς και εξωγενείς δυσκολίες και αδυναμίες στην λήψη πιστοποιητικών ποιότητας, θεωρούν ότι αυτά είναι πολύ σημαντικά για την βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων τους και της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησής τους και απαραίτητα για τις εξαγωγικές τους δραστηριότητες. Οι

παραπάνω ανάγκες όμως δεν καλύπτονται επαρκώς από γενικά πιστοποιητικά ποιότητας, όπως τα πιστοποιητικά του Συστήματος Ποιότητας (π.χ. της σειράς ISO 9000). Οι πελάτες, κυρίως οι διεθνείς, απαιτούν ειδικά για τον κλάδο πιστοποιητικά που να αναφέρονται στο ίδιο το προϊόν ή τις διαδικασίες παραγωγής και να διαθέτουν διεθνή αναγνωρισιμότητα. Από το Διάγραμμα 2.3 προκύπτει ότι τα πιστοποιητικά αυτά προϋποθέτουν τον έλεγχο από εργαστήρια δοκιμών και μετρολογίας με βάση ειδικά πρότυπα αναφοράς. Η υφιστάμενη τάση είναι να αποφεύγουν οι επιχειρήσεις να χρησιμοποιούν εξωτερικούς φορείς για τον έλεγχο των ποιοτικών χαρακτηριστικών των προϊόντων τους, παραθέτοντας σαν βασικούς λόγους το κόστος, την χαμηλή ποιότητα εξυπηρέτησης και την μειωμένη αξιοπιστία. Ελλείψεις παρατηρούνται επίσης στα πρότυπα αναφοράς που κάνουν τις επιχειρήσεις να επικεντρώνουν τις δυνάμεις τους κυρίως στην κάλυψη των νομοθετημένων προτύπων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στο κεφάλαιο αυτό συνοψίζονται τα κύρια αποτελέσματα της έρευνας που έγινε και αναφέρονται τα σημεία τα οποία θα μπορούσαν να αποτελέσουν αντικείμενο νέας μελέτης.

6.1. Υφιστάμενη Υποδομή

Με βάση τα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν στα πλαίσια της παρούσας εργασίας προκύπτουν τα ακόλουθα γενικά συμπεράσματα σχετικά με την υφιστάμενη υποδομή στην Ελλάδα.

Η χώρα μας καθυστέρησε αρκετά στην λήψη πρωτοβουλιών για την ανάπτυξη της κατάλληλης υποδομής για την εισαγωγή προτύπων και την αξιόπιστη πιστοποίηση τους.

Η διεθνής εμπειρία και οι δυνατότητες χρήσης των υποδομών ξένων χωρών βοήθησαν στο να αναπτυχθούν οι βασικότερες υποδομές για την πιστοποίηση προτύπων διεθνώς διαδεδομένων στην χώρα μας. Η προσαρμογή είναι όμως αργή με αποτέλεσμα να μην λειτουργούν με την καλύτερη δυνατή αποτελεσματικότητα οι υφιστάμενοι μηχανισμοί. Για να επωφεληθούν περισσότερο οι επιχειρήσεις από την εφαρμογή προτύπων και από τους μηχανισμούς πιστοποίησης της ποιότητας, η εθνική μας υποδομή πρέπει να βελτιωθεί.

Παρόμοια προβλήματα εντοπίζονται και στον Επίσημο Έλεγχο των Τροφίμων, όπου η έλλειψη κεντρικού συντονισμού δρά επιβραδυντικά στις προσπάθειες βελτίωσης.

Η ελληνική βιομηχανία τροφίμων αναγνωρίζει την ανάγκη για τήρηση του κάθε είδους προτύπου που επιβάλλεται από την νομοθεσία. Οι σύγχρονες ανάγκες όμως επιβάλλουν τη χρήση περισσότερων προτύπων από αυτά για τα οποία υπάρχει νομοθετική πρόβλεψη.

Από την έρευνα προέκυψε ότι οι παραγωγοί τροφίμων χρησιμοποιούν ή θα ήθελαν να χρησιμοποιούν, πέραν των νομοθετημένων, διεθνή πρότυπα όσον αφορά τον έλεγχο της ποιότητας των προϊόντων τους, τις κτιριακές εγκαταστάσεις και τον χρησιμοποιούμενο εξοπλισμό, παράγοντες που συνδέονται άμεσα με την πιστοποίηση της ασφάλειας και την ελεύθερη διακίνηση των αγαθών στις αγορές. Χρησιμοποιούν επίσης εργοστασιακά πρότυπα όσον αφορά τις διαδικασίες παραγωγής και την συσκευασία, τομείς στους οποίους η εισαγωγή καινοτομιών για εμπορικούς και άλλους λόγους εφαρμόζεται ευρύτατα.

Οι δυνατότητες διεθνώς αναγνωρισμένης πιστοποίησης στη χώρα μας περιορίζονται στα πρότυπα Συστημάτων Ποιότητας. Οι παραγωγοί δεν χρησιμοποιούν εντατικά άλλα πιστοποιητικά (όπως ποιότητας προϊόντων ή διαδικασιών) αν και έχουν αναφέρει περιπτώσεις στις οποίες η εξαγωγική τους δραστηριότητα περιορίστηκε λόγω της έλλειψης των πιστοποιητικών αυτών. Οι περιορισμένες δυνατότητες πιστοποίησης προτύπων ποιότητας προϊόντος ή διαδικασιών και η έλλειψη τέτοιων προτύπων που υπάρχει αυτή την στιγμή στην χώρα μας μπορεί να είναι η βασική αιτία.

6.2. Πιστοποιητικά Ποιότητας

Την ανάγκη θέσπισης προτύπων και πιστοποιητικών ποιότητας προϊόντος και διαδικασιών έχει επισημάνει η ΕΕ αλλά και εθνικοί φορείς, όπως ο ΕΛΟΤ, σαν μέσο βελτίωσης της ποιότητας αλλά και σαν μέσο προώθησης της ανταγωνιστικότητας.

Η πιστοποίηση της ποιότητας θεωρείται πιο αποτελεσματική όταν γίνεται από τρίτους είτε για λόγους αξιοπιστίας ή γιατί μόνο ειδικά ειδικευμένοι φορείς μπορούν να ελέγξουν την τήρηση των προτύπων. Ειδικά για την περίπτωση των πιστοποιητικών ποιότητας προϊόντων ή διαδικασιών οι ανάγκες χρήσεις περισσότερων εξωτερικών φορέων ελέγχου είναι ιδιαίτερα αυξημένες.

Τα πλεονεκτήματα της πιστοποίησης από τρίτους φαίνεται να παραμερίζουν οι έλληνες παραγωγοί καλύπτοντας τον έλεγχο με ίδια μέσα και αποφεύγοντας τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εξωτερικοί φορείς, αφού τις κρίνουν, σε σημαντικό ποσοστό, μη ικανοποιητικές για διάφορους λόγους (κόστος, χρόνος λήψης αποτελεσμάτων, αξιοπιστία, άγνοια, κ.α). Η βελτίωση των υπηρεσιών αυτών είναι σημαντική για την βελτίωση της ποιότητας και ανταγωνιστικότητας των τροφίμων. Η πιο ευέλικτη, αξιόπιστη και ρεαλιστική υποστήριξη από εξωτερικούς φορείς δίνει την ώθηση αλλά και τα μέσα για πραγματική βελτίωση.

Επιπλέον οι παραγωγοί επιθυμούν τη χρήση προτύπων και πιστοποιητικών που να είναι διεθνώς αναγνωρισμένα. Αυτό συνεπάγεται την χρήση διαδικασιών πιστοποίησης σύμφωνα με αυστηρά πρότυπα διεθνώς αναγνωρισμένα. Η θέσπιση τέτοιων διαδικασιών αποτελεί σημαντική πρόκληση για την πολιτεία. Αυτό συμβαίνει γιατί παρατηρείται συστηματική βραδύτητα ακόμη και στην αντιγραφή των νομοθετικών πλαισίων των άλλων χωρών που επιτρέπουν την ανάπτυξη τέτοιων μηχανισμών. Από την άλλη οι πιέσεις της αγοράς είχαν σαν συνέπεια την μη οργανωμένη ανάπτυξη μηχανισμών και η ένταξη τους σε πιο οργανωμένο και αυστηρό πλαίσιο θα προκαλέσει αντιδράσεις. Η μελέτη των χαρακτηριστικών που θα έκαναν μια τέτοια διαδικασία πιστοποίησης ευρύτερα αποδεκτή από τους παραγωγούς και σύμφωνη με τις προδιαγραφές διεθνών οργανισμών, ώστε να έχει διεθνή αναγνώριση, θα μπορούσε να δώσει πολλά χρήσιμα στοιχεία για τον σωστό σχεδιασμό της εθνικής υποδομής.

Τα εμπόδια που συναντούν οι επιχειρήσεις στην εφαρμογή προτύπων δεν οφείλονται όμως μόνο σε εξωτερικούς παράγοντες αλλά και σε εσωτερικές αδυναμίες. Κατά κύριο λόγο οι επιχειρήσεις δηλώνουν αδυναμία εφαρμογής προτύπων λόγω του χαμηλού επιπέδου ή της έλλειψης προσωπικού. Η αδυναμία αυτή είναι ένα σημείο του οποίου η λεπτομερέστερη διερεύνηση θα έδινε κάποια σημαντικά στοιχεία για έναν παράγοντα που παίζει σημαντικό ρόλο στην βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων, ειδικά σήμερα που η ύπαρξη υψηλά καταρτισμένου προσωπικού αποτελεί βασικό πόλο έλξης ξένων επενδυτών και ουσιαστική εγγύηση για την οικονομική ανάπτυξη μιας χώρας. Η καταγραφή των μέσου μορφωτικού επιπέδου των εργαζομένων της επιχείρησης, τα μέσα που αναλώνει η επιχείρηση για την κατάρτιση του προσωπικού

της, η αποτελεσματικότητα των μεθόδων επιλογής προσωπικού, η κατανομή της εργασίας, η αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκαλεί η εποχιακή απασχόληση που είναι συνήθης πρακτική για την βιομηχανία τροφίμων, κ.α. είναι μερικά από τα σημεία που θα μπορούσαν να ερευνηθούν σε μια μελλοντική αντίστοιχη έρευνα.

Η απάλειψη των εξωγενών εμποδίων στην εφαρμογή προτύπων εξαρτάται από παράγοντες που έχουν αναφερθεί ήδη. Η έλλειψη προτύπων – προδιαγραφών έχει επισημανθεί στην βιβλιογραφία καθώς οι προσπάθειες που γίνονται διεθνώς για υιοθέτηση προτύπων είναι πολύ χρονοβόρες.

Ένα άλλο πρόβλημα της πιστοποίησης της ποιότητας είναι και το σημαντικό κόστος της για την επιχείρηση ειδικά για τις μικρές επιχειρήσεις. Στην περίπτωση αυτή απαιτείται η λήψη ειδικών μέτρων στήριξης από την πολιτεία.

Σημαντικό όμως πρόβλημα είναι η γραφειοκρατία που συνοδεύει τέτοια συστήματα, η οποία συνδέεται με τον περιορισμό της ευελιξίας και της ποικιλίας. Οι βελτιώσεις που προτείνονται από διεθνείς οργανισμούς μπορούν να βοηθήσουν στην μείωση τέτοιων προβλημάτων, π.χ. με την συγχώνευση περισσότερων προτύπων σε ένα ευρύτερο πρότυπο. Στην περίπτωση αυτή όμως πρέπει ήδη να υπάρχει εμπειρία από την χρήση των διαφορετικών προτύπων, κάτι που λείπει στην χώρα μας.

Η παρούσα εργασία αποτελεί προσπάθεια καταγραφής της υφιστάμενης ελληνικής πραγματικότητας και των τάσεων στο χώρο της πιστοποίησης της ποιότητας. Η έρευνα ξεκίνησε αναζητώντας βιβλιογραφικά στοιχεία για την κατάσταση και τις τάσεις που επικρατούν διεθνώς και τα μοντέλα πιστοποίησης που ακολουθούνται. Τα στοιχεία που παρουσιάστηκαν δίνουν μια πρώτη γενική αλλά σφαιρική εικόνα, αφού αφορούν τόσο τους φορείς που ασχολούνται με την πιστοποίηση όσο και τους ίδιους τους παραγωγούς τροφίμων.

Η σημασία μιας τέτοιας καταγραφής είναι ουσιαστική γιατί ο χώρος της πιστοποίησης είναι πλέον πολύ σημαντικός για την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων, παρουσιάζει μεγάλη κινητικότητα διεθνώς και κάθε προσπάθεια βελτιώ-

σης των μηχανισμών απαιτεί σαφή γνώση του σημείου εκκίνησης, δηλαδή της υφιστάμενης κατάστασης, αλλά και των πραγματικών αναγκών όλων των ενδιαφερομένων μερών. Επομένως, έχει ουσιαστικό ενδιαφέρον η διεξαγωγή ανάλογων μελετών σε άλλους κλάδους παραγωγής προϊόντων ή υπηρεσιών της ελληνικής οικονομίας. Επίσης, η λεπτομερέστερη έρευνα των υποκλάδων τους, όπως για παράδειγμα των γαλακτοκομικών προϊόντων, του ελαιολάδου, κλπ για τα τρόφιμα, θα δώσει την δυνατότητα πιο αξιόπιστης ποσοτικοποιημένης ανάλυσης και δημιουργίας μιας ευκρινέστερης εικόνας της πραγματικότητας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Andrew Bolton, "Quality Management Systems for the Food Industry. A guide to ISO 9001/2", Chapman & Hill, 1997.
2. W. Bruce Traill & Eamonn Pitts, "Competitiveness in the Food Industry", Blackie Academic & Professional, 1st Edition, 1998.
3. S. M. Herschdorfer, "Quality Control in the Food Industry", Volumes I, II, III, Academic Press, 1967.
4. Κ. Τζια / Α. Τσιαπούρης, "Ανάλυση Επικινδυνότητας στα Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου (HACCP) στη Βιομηχανία Τροφίμων", Παπασωτηρίου, 1996.
5. Walter Willborn & Edwin Cheng, "Global management of Quality Assurance Systems", McGraw-Hill, 1994
6. William Bennet & Leonard Steed, "An Integrated Approach To Food Safety", Quality Progress, VOL 32, February 1999, pp 37-42
7. James Lambrect, "ISO 9001:2000 – The beginning of the End", Quality Progress, VOL 32, July 1999, pp 47-52
8. J.M. Juran etc., "What are they saying about Standards", Quality Progress, VOL 32, February 1999, pp 28-34
9. Amy Zuckerman, "Standards Battles Heat up between United States and European Union", Quality Progress, VOL 32, January 1999, pp 39-42
10. Steven Wilson, "The Impact of Standards on International Development and Trade", Quality Progress, VOL 32, July 1999, pp 71-75
11. John Surak, "Quality in Commercial Food Processing", Quality Progress, VOL 32, February 1999, pp 25-29
12. J. Campanella, "Principles of Quality Cost", ASQC, 1990
13. Tito Condi, "Building Total Quality: A guide for management", Chapman & Hall, 1993
14. J.M. Juran, "Quality and Competition", Quality, October 1993, p 48-49
15. J. Oakland, "Total Quality Management", Butterworth – Heinemann LTD, 1993
16. Peter M. Chisnall, "Marketing Research", McGraw-Hill, 5th Edition, 1997.
17. D. A. Aaker – V. Kumar – G. S. Day, "Marketing Research", John Wiley & Sons, Inc., 5th Edition, 1995.

18. K. McKemie, "Food Inspection Performance Standards", Dairy, Food and Environmental Sanitation, Vol 15, January 1995, p.17-20.
19. E.W. Deming, "Out of the Crisis", MIT Center of Advanced Engineering Study, Cambridge, 1982.
20. M. Petro-Turza, "Tests for Taste", ISO Bulletin, January 1998, p 12 –19.
21. Richard Manvill, "Steps in Conducting a marketing research Study" West Point Research, 1978.
22. ICAP, 1997
23. Christopher H. Lovelock, "Services Marketing", Prentice Hall International editions, 1996.
24. Zeithaml, Parasuraman & Berry, "Delivering Quality Service", The Free Press, 1990.
25. Vloeberghs Daniel & Bellens Jan, "Implementing the ISI 9000 Standards in Belgium", Quality Progress, June 1996, pp 43 - 47.
26. Εφημερίς της Κυβερνήσεως, Αρ. Φύλλου 898, 30/10/1995
27. Οδηγία του Συμβουλίου (ΕΟΚ 89/397) σχετικά με τον επίσημο έλεγχο των τροφίμων, 14/06/1989, Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.
28. "Κανονισμός ΕΟΚ 2082/92 για τις βεβαιώσεις ιδιοτυπίας των γεωργικών προϊόντων και τροφίμων", 14/07/1992, Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.
29. "Κανονισμός ΕΟΚ 2081/92 για την προστασία των γεωγραφικών ενδείξεων και των ονομασιών προέλευσης των γεωργικών προϊόντων και τροφίμων", 14/07/1992, Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.
30. Σύσταση της Επιτροπής (ΕΚ/94/175) "σχετικά με συντονισμένο πρόγραμμα για τον επίσημο έλεγχο των τροφίμων για το 1994", 11/03/1994, Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.
31. Οδηγία 93/99/ΕΟΚ "σχετικά με τα πρόσθετα μέτρα που αφορούν τον επίσημο έλεγχο των τροφίμων" 29/10/1993, Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.
32. "Ερμηνευτική Ανακοίνωση σχετικά με την ελεύθερη κυκλοφορία των ειδών διατροφής στο εσωτερικό της Κοινότητας" 89/C 271/03, Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.
33. Ι. Μάτσας «Σεμινάριο Διαπίστευσης Χημικών Εργαστηρίων», Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης Ένωσης Ελλήνων Χημικών Α.Ε., 1998.

34. Οδηγία του Συμβουλίου (85/591/ΕΟΚ) για την καθιέρωση κοινοτικών τρόπων δειγματοληψίας και μεθόδων ανάλυσης για τον έλεγχο των τροφίμων, 20/12/1985, Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.
35. Κώδικας Τροφίμων Και Ποτών, 1993.
36. “Πιστοποίηση Ποιότητας: Το θεσμικό πλαίσιο και η εφαρμογή του στον κλάδο των τροφίμων” Ιωάννα Πετροχείλου. Αν. Γενική Διευθύντρια της ΕΤΑΤ Α.Ε., Ημερίδα ΣΣΕΒ : Ποιότητα στη Βιομηχανία Τροφίμων, 1998.
37. “Η τυποποίηση: προνομιακός τρόπος οργάνωσης των οικονομικών σχέσεων”, ΕΛΟΤ, 1998.
38. Malcolm Baldrige National Quality Award: 1996 Award criteria, US Department of Commerce, ASQC, 1996.
39. European Quality Award, European Foundation for Quality Management, 1997
40. Σημειώσεις σεμιναρίου με θέμα: “Τυποποίηση Τροφίμων”, Πρόγραμμα Διαυλος, ΕΜΠ, τμήμα Χ-Μ, 1998
41. “ΕΛΟΤ και διασφάλιση ποιότητας”, ΕΛΟΤ, 1998
42. ISO 8402: 1994, ΕΛΟΤ
43. ISO/IEC GUIDE 39: 1988
44. M. Nestle, “ Food Biotechnology: Labeling will benefit industry as well as consumers”, Nutrition today, Jan 1998
45. Lester M. Crawford, “International Food Safety Regulations: Improving the Codex Alimentarius Process”, Food Technology, February 1992
46. Neil Mermelstein, “A Regulatory Look Back at 1995”, Food Technology, December 1995, pp 44-47

Επώνυμο: _____

Όνομα:

Πατρώνυμο:

Υπογραφή: _____

Παράρτημα 1

1. Πως περιγράφετε γενικά τον χαρακτήρα ή την προσωπικότητα της κοπέλας της οποίας φέρτε την αίτηση;
2. Πως θα περιγράψατε τον χαρακτήρα;
3. Τι είδους άνθρωπος είναι;
4. Πως αξιολογείτε τις;
5. Πως θεωρείτε ότι θα δεχτούν τον χαρακτήρα της;
6. Πως πιστεύετε ότι είναι οι πραγματικές σχέσεις των ατόμων της οικογένειας;
7. Είναι υπεύθυνες ηλένη σας για τα πράγματα που συμβαίνουν στην οικογένεια, π.χ. κα ή αρρώστια παιδιού; Πως αντιμετωπίζετε αυτές τις περιπτώσεις;
8. Πάντα άλλως φορές υπάρχουν και εμπόδια στο έργο της ή στην ανάπτυξη ο καθένας;
9. Ευχαριστώ αν σχολιάσετε κάποια άλλη στο θέμα του ελέγχου της μη αποποίησης της νομικής ευθύνης. Το στόχος είναι από τους ατόμα που παρέχεται και πως θα προχωρήσει η διαδικασία της Θεωρείται ότι θα αντιμετωπίσει δύσκολα στην κατάσταση της μη υγιούς.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

Όνομα ερωτηθέντος:

Θέση:

Φορέας:

Ημερομηνία:

Βασικές ερωτήσεις:

1. Πως εμπλέκεται ο φορέας σας στον έλεγχο ή την πιστοποίηση της ποιότητας των τροφίμων;
2. Ποια διαδικασία ακολουθείται;
3. Τι είδους πιστοποιητικά – βεβαιώσεις χορηγείται;
4. Πως αξιολογείται τις υπηρεσίες που παρέχεται;
5. Πως θεωρείται ότι θα βελτιωνόταν οι υπηρεσίες αυτές;
6. Ποιες πιστεύεται ότι είναι οι πραγματικές ανάγκες των πελατών σας;
7. Είχατε απαιτήσεις πελατών σας για χορήγηση ειδικών βεβαιώσεων, πιστοποιητικών, κ.α., και τι αφορούσαν ακριβώς; Πως αντιμετωπίσατε αυτές τις περιπτώσεις;
8. Ποιους άλλους φορείς γνωρίζεται που εμπλέκονται στο θέμα και πως εμπλέκεται ο καθένας;
9. Γνωρίζεται αν σχεδιάζεται κάποια αλλαγή στο θέμα του ελέγχου και της πιστοποίησης της ποιότητας τροφίμων; Τι ακριβώς αφορά, από ποια ανάγκη προέκυψε και πως θα προχωρήσει η εφαρμογή της; Θεωρείται ότι θα αντιμετωπίσει δυσκολίες στην εφαρμογή της και γιατί;

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ

Το παρόν έγγραφο αποτελεί μέρος της συλλογής των τεχνικών υλικών που χρησιμοποιούνται στην εκπαίδευση και είναι διαθέσιμο για την ενημέρωση των εκπαιδευτικών και των μαθητών.

Αυτό το υλικό έχει αναπτυχθεί με τη Μορφολογική Παιδεία της Δευτέρας Γυμνασίου και Γενικού Λυκείου και αφορά στην ανάπτυξη των μαθητών στην κατανόηση και την εφαρμογή των τεχνικών υλικών.

Αυτό το υλικό είναι διαθέσιμο για την ενημέρωση των εκπαιδευτικών και των μαθητών και αποτελεί μέρος της συλλογής των τεχνικών υλικών που χρησιμοποιούνται στην εκπαίδευση.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

Ευχαριστούμε θερμά για την προσοχή σας.

- Το παρόν υλικό αποτελεί μέρος της συλλογής των τεχνικών υλικών που χρησιμοποιούνται στην εκπαίδευση και είναι διαθέσιμο για την ενημέρωση των εκπαιδευτικών και των μαθητών.
- Το παρόν υλικό είναι διαθέσιμο για την ενημέρωση των εκπαιδευτικών και των μαθητών και αποτελεί μέρος της συλλογής των τεχνικών υλικών που χρησιμοποιούνται στην εκπαίδευση.
- Το παρόν υλικό είναι διαθέσιμο για την ενημέρωση των εκπαιδευτικών και των μαθητών και αποτελεί μέρος της συλλογής των τεχνικών υλικών που χρησιμοποιούνται στην εκπαίδευση.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε ερωτήσεις ή για περισσότερες πληροφορίες.

Από τον χώρο της τεχνολογίας και της πληροφορικής, έχουμε στην ευχέρεια μας να σας προσφέρουμε την καλύτερη δυνατή βοήθεια και υποστήριξη.

Για οποιαδήποτε ερωτήσεις ή πληροφορίες, παρακαλούμε να επικοινωνήσετε με τον Κέντρο Ενημέρωσης ή Μόνα Δραγώνα, στο τηλ. 210 746 4141 ή στο fax 93 396 41.

Ευχαριστούμε για την προσοχή σας και την επιτυχία.

Χαρούλα Μπαρδούνη
Χαρούλα Μπαρδούνη



Αθήνα, 9 Νοεμβρίου 1998

Αξιότιμη Κυρία / Κύριε,

Στα πλαίσια της συνεχούς προσπάθειας για βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των ελληνικών επιχειρήσεων του κλάδου τροφίμων και ποτών, η ΕΤΑΤ διενεργεί μία έρευνα σχετικά με τα πιστοποιητικά ποιότητας για τις επιχειρήσεις του κλάδου των τροφίμων και ποτών.

Η έρευνα υλοποιείται σε συνεργασία με το Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας του Πανεπιστημίου Πειραιά και στοχεύει στην αποτύπωση των αναγκών των επιχειρήσεων όσον αφορά τα πιστοποιητικά ποιότητας.

Για το σκοπό αυτό ζητούμε τη συνεργασία σας και ειδικότερα σας παρακαλούμε θερμά να μας αφιερώσετε λίγο από το χρόνο σας (περίπου 15 λεπτά), για να συμπληρώσετε το επισυναπτόμενο ερωτηματολόγιο και να μας το στείλετε μέχρι τις 10 Δεκεμβρίου 1998.

Στόχος του ερωτηματολογίου είναι να αποτυπώσουμε :


- Τις πραγματικές ανάγκες της επιχείρησής σας σε θέματα που σχετίζονται με την πιστοποίηση (επίσημη αναγνώριση από τρίτους φορείς) της ποιότητας.
- Το βαθμό στον οποίο σας είναι γνωστά και χρήσιμα τα πιστοποιητικά ποιότητας, που έχουν υιοθετηθεί ή πρόκειται να υιοθετηθούν άμεσα από την ελληνική, ευρωπαϊκή και διεθνή αγορά.
- Την άποψη σας όσον αφορά το είδος των πιστοποιητικών και τις διαδικασίες χορήγησής τους, με στόχο τη διαμόρφωση προτάσεων για τη βελτίωση των υφιστάμενων πιστοποιητικών ή/και την υιοθέτηση νέων τύπων πιστοποιητικών για τις επιχειρήσεις του κλάδου.

Πιστεύουμε σθεναρά ότι η πολύτιμη εμπειρία σας θα συμβάλει καθοριστικά στη διαμόρφωση χρήσιμων συμπερασμάτων.

Από την πλευρά μας, πιστεύουμε ότι τα αποτελέσματα της έρευνας αυτής θα βοηθήσουν τόσο την ίδια την επιχείρησή σας όσο και το σύνολο των ελληνικών επιχειρήσεων του κλάδου των τροφίμων και ποτών.

Για οποιαδήποτε συμπληρωματική πληροφορία ή διευκρίνιση, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τις κκ. Αργυρώ Ρεμούνδου ή Ελένη Χρήστου, στο τηλ. 92 700 40 ή στο fax 92 700 41.

Ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την συνεργασία.

Μετά τιμής,

Ελένη Χρήστου
Χημικός Μηχανικός

1. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

1.1

ΕΠΩΝΥΜΙΑ : _____
 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ : _____
 ΤΗΛΕΦΩΝΟ : _____
 FAX : _____
 E-MAIL : _____

1.2 ΚΥΡΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ :

1.3 ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ :

Α.Ε. Ο.Ε. ΕΠΕ Ε.Ε. Άλλο _____

1.4. ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ :

ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
 ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ
 ΘΥΓΑΤΡΙΚΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ : _____
 ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ : _____
 ΜΗΤΡΙΚΗ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ : _____
 ΑΛΛΟ : _____

1.5 Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΕΙΝΑΙ ΕΙΣΗΓΜΕΝΗ ΣΤΟ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ ;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

2. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

2.1 ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

A/A	ΚΥΡΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	% του κύκλου εργασιών

2.2 Η διάθεση των προϊόντων της επιχείρησής σας γίνεται από δικό της δίκτυο διανομής ;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

ΜΕΡΙΚΩΣ

3. ΜΕΓΕΘΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

3.1 ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

ΕΤΟΣ	1995	1996	1997
ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ			

3.2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΥΚΛΟΥ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (σε εκατ. δρχ)

ΕΤΟΣ	1995	1996	1997
Σύνολο κύκλου εργασιών (σε εκατ. Δρχ.)			
Ποσοστό (%) της αξίας των εξαγωγών προς χώρες της ΕΕ , σε σχέση με το συνολικό κύκλο εργασιών			
Ποσοστό (%) της αξίας των εξαγωγών προς τρίτες χώρες, σε σχέση με τον κύκλο εργασιών			

Αναφέρατε τις κυριότερες χώρες στις οποίες εξάγονται τα προϊόντα σας:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

Αναφέρατε ενδεικτικά κάποια από τα πρότυπα αυτά :

ε) Τις μεθόδους ελέγχου ποιότητας (εργαστηριακές αναλύσεις, δειγματοληψία, κ.α.):

- Νομοθεσίας Διεθνή Επιχείρησης Πελατών

Αναφέρατε ενδεικτικά κάποια από τα πρότυπα αυτά :

4.2. Η υποδομή και οι εφαρμοζόμενες από την επιχείρησή σας διαδικασίες ελέγχου ποιότητας καλύπτουν τις προδιαγραφές των προϊόντων σας ;

- καλύπτουν το σύνολο των προδιαγραφών
 καλύπτουν τις θεωρούμενες βασικές προδιαγραφές
 καλύπτουν μερικώς

4.3. Απευθύνεστε σε εξωτερικούς φορείς για ποιοτικό έλεγχο των προϊόντων σας;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Εάν ΝΑΙ είστε ικανοποιημένοι από την υποστήριξη που σας προσφέρουν ;

ΑΠΟΛΥΤΑ

ΣΧΕΤΙΚΑ

ΚΑΘΟΛΟΥ

Αναφέρατε τα κυριότερα προβλήματα στην υποστήριξη που σας παρέχεται :

5. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ*

* Το πιστοποιητικό ποιότητας προϊόντος αφορά την αναγνώριση, από ανεξάρτητο και αναγνωρισμένο φορέα, ότι ένα προϊόν πληροί συγκεκριμένες προδιαγραφές

5.1 Ποιές από τις παρακάτω ενδείξεις για τα τρόφιμα, σας είναι γνωστές :

- Προστατευόμενη Ονομασία Προέλευσης (ΠΟΠ)
 Προστατευόμενη Γεωγραφική Ένδειξη (ΠΓΕ)
 Ειδικά Παραδοσιακά Προϊόντα Εγγυημένα (ΕΠΠΕ)
 Προϊόντα Βιολογικής Γεωργίας (ΠΒΓ)

Θα ενδιέφερε την επιχείρησή σας η αναγνώριση ορισμένων προϊόντων σας ως:

- | | | |
|---------|------------------------------|------------------------------|
| α) ΠΟΠ | <input type="checkbox"/> ΝΑΙ | <input type="checkbox"/> ΟΧΙ |
| β) ΠΓΕ | <input type="checkbox"/> ΝΑΙ | <input type="checkbox"/> ΟΧΙ |
| γ) ΕΠΠΕ | <input type="checkbox"/> ΝΑΙ | <input type="checkbox"/> ΟΧΙ |
| δ) ΠΒΓ | <input type="checkbox"/> ΝΑΙ | <input type="checkbox"/> ΟΧΙ |

5.2 Γνωρίζετε κάποια άλλα σήματα ή πιστοποιητικά ποιότητας για τα τρόφιμα ;

ΝΑΙ ΟΧΙ

Εάν ΝΑΙ , αναφέρετε ποια :

- | | |
|----------|----------|
| 1. _____ | 4. _____ |
| 2. _____ | 5. _____ |
| 3. _____ | 6. _____ |

5.3 Κατά την προώθηση των προϊόντων σας , σας ζητούνται από τους πελάτες σας πιστοποιητικά σχετικά με την τήρηση συγκεκριμένων προτύπων ή προδιαγραφών;

ΣΥΧΝΑ ΣΠΑΝΙΑ ΠΟΤΕ

Εάν σας ζητούνται, παρακαλούμε αναφέρατε τα κυριότερα :

στην Ελλάδα :

στην Ε.Ε. :

σε Τρίτες Χώρες:

5.4 Σας έχει ζητηθεί κάποιο πιστοποιητικό σχετικά με την ποιότητα των προϊόντων σας, για το οποίο δεν υπάρχουν διαδικασίες χορήγησης ;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Εάν ΝΑΙ, τι αφορούσε το πιστοποιητικό αυτό ;

5.5 Η αξία, υπό την έννοια της ευρύτερης αποδοχής ενός πιστοποιητικού ποιότητας, εξαρτάται από ορισμένους παράγοντες. Κατά τη δική σας γνώμη, ποια είναι η σειρά σπουδαιότητας (1 για τον πλέον κρίσιμο έως 5 για τον λιγότερο κρίσιμο) όσον αφορά τους παρακάτω παράγοντες που σχετίζονται με την υιοθέτηση και χορήγηση πιστοποιητικών ποιότητας;

- Οι διαδικασίες πιστοποίησης
- Οι φορείς πιστοποίησης
- Τα πρότυπα / προδιαγραφές που πρέπει να τηρούν τα προϊόντα
- Η διάδοση του πιστοποιητικού
- Άλλο _____

5.6 Πιστεύετε ότι οι προδιαγραφές στις οποίες βασίζονται τα πιστοποιητικά ποιότητας προϊόντων πρέπει να αφορούν :

- Τα χαρακτηριστικά του τελικού προϊόντος
- Τις πρώτες ύλες
- Τις διαδικασίες παραγωγής (χρησιμοποιούμενες επεξεργασίες, σύστημα οργάνωσης παραγωγικών διαδικασιών κλπ.)
- Άλλο _____

5.7 Τα πιστοποιητικά αυτά θεωρείτε ότι πρέπει να αναφέρονται σε προδιαγραφές / πρότυπα των προϊόντων σας που είναι :

- Διεθνή
- Κλαδικά
- Εθνικά
- Άλλο _____

5.8 Στην περίπτωση που δεν υπάρχουν εθνικά πρότυπα / προδιαγραφές για την πιστοποίηση της ποιότητας των προϊόντων σας, θεωρείτε ότι αυτά πρέπει να θεσπιστούν :

- Κατόπιν συμφωνίας των φορέων πιστοποίησης με τις κλαδικές οργανώσεις των επιχειρήσεων
- Σύμφωνα με πρότυπα / προδιαγραφές που ισχύουν σε άλλες χώρες
- Άλλο _____

6. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

6.1 Η επιχείρησή σας εφαρμόζει κάποιο συγκεκριμένο και πιστοποιημένο Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας, όπως π.χ. ISO 9001 ή 9002 ;

ΝΑΙ

Είδος πιστοποιητικού	Χρόνος λήψης	Οργανισμός πιστοποίησης

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ

Είδος πιστοποιητικού	Προσδοκώμενος χρόνος λήψης	Οργανισμός πιστοποίησης

ΟΧΙ

6.2 Ποιά είναι τα κυριότερα εμπόδια που συναντά η επιχείρησή σας όσον αφορά την εφαρμογή προτύπων ;

- Αδυναμία / Ανεπάρκεια προσωπικού
- Έλλειψη εξοπλισμού
- Χαμηλό επίπεδο οργάνωσης
- Ανεπάρκεια θεσμοθετημένων προτύπων
- Ανεπάρκεια διαδικασιών πιστοποίησης κατά τα πρότυπα
- Μεγάλη διαφοροποίηση των φορέων που ελέγχουν κάθε πρότυπο
- Άλλο _____

7. ΑΠΟΨΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΡΟΛΟ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΙΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΕΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

- 7.1 Η πιστοποίηση του Συστήματος Ποιότητας ή των προϊόντων της επιχείρησής σας είναι (ή ήταν στην περίπτωση που έχετε ήδη πιστοποιηθεί) μία διαδικασία με συγκεκριμένους στόχους (αναμενόμενα οφέλη) και ορισμένους ενδεχόμενους κινδύνους (πιθανές δυσμενείς επιπτώσεις)

Παρακάτω αναφέρονται ορισμένα από τα αναμενόμενα οφέλη καθώς και τις πιθανές δυσμενείς επιπτώσεις, που συνδέονται με την πιστοποιημένη εφαρμογή προτύπων ποιότητας σε προϊόντα ή διαδικασίες. Θα θέλαμε να ξέρουμε πόσο σημαντικά είναι (ή ήταν προ της πιστοποίησης) αυτά για εσάς. Παρακαλούμε να κατανείμετε ένα σύνολο 100 πόντων στα οφέλη και στις επιπτώσεις αυτές, ανάλογα με την σημασία που τους δίνετε :

α) Αναμενόμενα οφέλη

- | | |
|--|------------|
| 1. Βελτίωση της ανταγωνιστικής θέσης της επιχείρησής σας | _____ |
| 2. Βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και διαδικασιών σας | _____ |
| 3. Τεκμηρίωση προς τρίτους της ποιότητας των προϊόντων και διαδικασιών σας | _____ |
| 4. Βοήθεια στην τήρηση νομοθετημένων προτύπων | _____ |
| 5. Άρση εμποδίων για την ελεύθερη διακίνηση των προϊόντων σας διεθνώς | _____ |
| 6. Άλλο | _____ |
| Σύνολο | <u>100</u> |

β) Πιθανές δυσμενείς επιπτώσεις

- | | |
|--|------------|
| 1. Οικονομική επιβάρυνση της επιχείρησής | _____ |
| 2. Ανάγκες για επιμόρφωση / εκπαίδευση του προσωπικού | _____ |
| 3. Δημιουργία πρόσθετων χρονοβόρων διαδικασιών | _____ |
| 4. Μείωση της ευελιξίας | _____ |
| 5. Περιορισμούς στην ποικιλία και ιδιομορφία των προϊόντων | _____ |
| 6. Άλλο | _____ |
| Σύνολο | <u>100</u> |

7.2 Σε περιπτώσεις που έχετε ήδη λάβει κάποιο ή κάποια πιστοποιητικά ποιότητας, σας παρακαλούμε να αναφέρετε:

α) Τα τρία θετικότερα σημεία, τα οποία κατά την γνώμη σας προέκυψαν από τη θέσπιση πιστοποιητικών ποιότητας :

1. _____

2. _____

3. _____

β) Τα τρία πιο αρνητικά σημεία, τα οποία κατά την γνώμη σας προέκυψαν από τη θέσπιση πιστοποιητικών ποιότητας:

1. _____

2. _____

3. _____

8. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΟΣ

ΟΝΟΜΑ :

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ :

ΤΗΛΕΦΩΝΟ :

FAX :

ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ :

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ :

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ – ΣΧΟΛΙΑ: