



ΠΟΙΟΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ

Ο ρόλος των μετρήσεων και των σφαλμάτων



Εισαγωγικά

Πολύ συχνά μιλάμε για την ποιότητα ενός προϊόντος και λέμε ότι είναι καλής ή κακής ποιότητας ή συγκρινόμενο με κάποιο άλλο είναι καλύτερης ποιότητας κλπ. Για παράδειγμα ένα πολυτελές αυτοκίνητο είναι άριστης ποιότητας για ταξίδια σε καλά επιστρωμένους δρόμους αλλά για διαδρομές σε χωματόδρομους ή για τη διάσχιση ενός ρέματος είναι ακατάλληλο. Αντίθετα σε αυτή την περίπτωση ένα αυτοκίνητο τύπου Jeep είναι οπωσδήποτε καταλληλότερο. Καθίσταται έτσι φανερό ότι οι προηγούμενες κρίσεις περί ποιοτικών ή μη προϊόντων προϋποθέτουν τον καθορισμό του σκοπού για τον οποίο προορίζεται το προϊόν.

Κάπως έτσι έχουν εισαχθεί στην παραγωγική διαδικασία οι έννοιες των προδιαγραφών και της ποιότητας. Οι έννοιες αυτές αποτέλεσαν την αφετηρία παραγωγής καλύτερων και φθηνότερων προϊόντων αλλά και την επιβεβαίωση ότι τελικά πράγματι παράγουμε αυτό που επιθυμούμε.





Η παραγωγή προϊόντων αρχίζει από τη ζήτηση και την πώλησή τους. Έτσι οι παραγωγοί πρέπει να κατασκευάζουν προϊόντα με βάση τις επιθυμίες των πελατών. Εκτός όμως από την ικανοποίηση της επιθυμίας των πελατών, να καλύψουν κάποιες ανάγκες τους με τα παραγόμενα προϊόντα, υπάρχει και το πρόβλημα της τιμής τους. Όσο μεγαλύτερη είναι η ανάγκη του πελάτη τόσο περισσότερο θα πληρώσει για να την ικανοποιήσει. Από την άλλη πλευρά όμως ο πελάτης θα συγκρίνει τα χαρακτηριστικά του προϊόντος, καθώς και την τιμή, με εκείνα παρόμοιων προϊόντων της αγοράς και τέλος θα προτιμήσει αυτό που, σε συνδυασμό με τα χρήματα που θα καταβάλει, ικανοποιεί τις ανάγκες του με τον καλύτερο τρόπο.

Έτσι λοιπόν συνάγεται ότι τα προϊόντα που διατίθενται στην αγορά έχουν δύο κύρια χαρακτηριστικά: την ποιότητα και την τιμή πώλησης. Όσον αφορά την «ποιότητα» εννοούμε τα χαρακτηριστικά που καθιστούν το προϊόν περισσότερο ή λιγότερο κατάλληλο για τον σκοπό για τον οποίο προορίζεται.

Για να μπορέσει όμως ο παραγωγός να κατασκευάσει τέτοια προϊόντα σε ποιότητα και σε τιμή που θα προσελκύσουν τον καταναλωτή, θα πρέπει να μελετήσει τα χαρακτηριστικά που συνθέτουν την ποιότητα και να καθορίσει τις επιτρεπόμενες διακυμάνσεις τους, δηλ. να καταστρώσει τις «προδιαγραφές». Θα πρέπει με λίγα λόγια να περιγράψει, με όση ακρίβεια και λεπτομέρεια χρειάζεται, τα τεχνικά, λειτουργικά και εργονομικά χαρακτηριστικά του προϊόντος που επιθυμεί να κατασκευάσει. Στην κατάσταση των προδιαγραφών αυτών, όπως συνάγεται και από τα προηγούμενα, ο παραγωγός θα κατευθυνθεί από τις επιθυμίες και τις απαιτήσεις των καταναλωτών. Τελικά η επιτυχία μιας επιχείρησης συνίσταται στο να διαθέτει προϊόντα σε χαμηλότερη τιμή και σε καλύτερη ποιότητα από τους



Σχήμα 1.
Τμήμα της διαδικασίας παραγωγής προϊόντων

ανταγωνιστές, δηλ. προϊόντα σύμφωνα με τις προδιαγραφές.

Ο έλεγχος της ποιότητας

Οι προδιαγραφές που καθορίζονται πρώτα κατά το σχεδιασμό ενός προϊόντος είναι αυτές που περιγράφουν τα χαρακτηριστικά του και ονομάζονται «εξωτερικές προδιαγραφές». Με βάση τις εξωτερικές προδιαγραφές καθορίζεται έπειτα η παραγωγική διαδικασία και τα διαθέσιμα μέσα καθορίζοντας τις «προδιαγραφές κατασκευής». Όταν καθοριστούν όλες



Σχήμα 2.
Δειγματοληπτικός έλεγχος ποιότητας σε παρτίδα της παραγωγής

