

## Προς μια Ανάπτυξη με πυξίδα την Ποιότητα

Κ.Καγκαράκης, Ομότιμος Καθηγητής Εθνικού Μετσοβίου Πολυτεχνείου

### Περίληψη

Υπάρχει σε πολλούς η εντύπωση ότι η κατάκτηση της Ανάπτυξης και η διασφάλιση της Ποιότητας, σε τοπικό ή παγκόσμιο επίπεδο, αποτελούν από τη φύση τους δύο ανταγωνιζόμενους στόχους, με τον ένα να θέτει εμπόδια στην πορεία του άλλου. Ένας βασικός παράγοντας για τη δημιουργία της αρνητικής και ανασταλτικής αυτής εικόνας είναι η επικρατούσα ασαφής ή και στρεβλή αντίληψη ως προς το περιεχόμενο των δύο αυτών εννοιών και κυρίως της Ανάπτυξης. Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας είναι η συνήθως μονόπλευρη, στερημένη από ποιοτικά στοιχεία, προσέγγιση της Ανάπτυξης, που επικεντρώνεται επιλεκτικά σε ορισμένες από τις όψεις της, όπως η Οικονομική Ανάπτυξη.

Υποστηρίζουμε ότι όχι μόνο δεν υπάρχει εγγενής αντιπαλότητα μεταξύ των στόχων της Ανάπτυξης και της Ποιότητας, αλλά αντίθετα ότι η βαθμιαία επίτευξη του ενός αποτελεί προϋπόθεση για την προώθηση του άλλου. Η στρατηγική για την παράλληλη επιδίωξη της Ανάπτυξης και την Ποιότητας θα πρέπει να στηριχτεί καταρχάς στην αποσαφήνιση των εννοιών, στην αναζήτηση των μεταξύ τους δεσμών και στην οριοθέτηση των απαιτούμενων δεσμεύσεων στην καθεμία, ώστε να εξασφαλιστεί ένα πλαίσιο αρμονικής και συντονισμένης συμπόρευσης. Οι προϋποθέσεις αυτές φαίνεται ότι μπορούν να ικανοποιηθούν μέσα από την αντίληψη της Αξιοβιώτης Ολοκληρωμένης Ανάπτυξης και το πλέγμα των ηθικών και πολιτισμικών αξιών του δομημένου συστήματος της Ποιότητας. Προτείνεται, συγκεκριμένα, ένα σχήμα, στο οποίο η Ποιότητα καθίσταται ταυτόχρονα κίνητρο, υπόβαθρο και στόχος της Ανάπτυξης. Η άποψη αυτή ενισχύεται από την αναδρομή στο ανάλογο, μικρότερης κλίμακας, δίδυμο Ολοκληρωμένη Γεωργία–Προστασία του Περιβάλλοντος, που συγκροτεί ένα γενικότερης αποδοχής πλαίσιο για την αντιμετώπιση των αρνητικών επιπτώσεων της εντατικής γεωργικής αναπτυξιακής δραστηριότητας στην ποιότητα του φυσικού περιβάλλοντος και στην ασφάλεια των γεωργικών προϊόντων.

### 1. Δύο πολύσημες έννοιες

Ένα κοινό χαρακτηριστικό των εννοιών που κυρίως θα μας απασχολήσουν στη συνέχεια του άρθρου, δηλαδή της Ανάπτυξης και της Ποιότητας, είναι οι πολλοί διαφορετικοί τρόποι με τους οποίους προσεγγίζεται η καθεμία. Πρόκειται για έννοιες που έχουν μεγάλη σημασία αλλά συγχρόνως και πολλές σημασίες. Είναι πολυσήμαντες, πολύσημες και όπως θα δούμε, είναι και πολύπαθες.

Ένα άλλο κοινό χαρακτηριστικό είναι ότι σήμερα η Ανάπτυξη και η Ποιότητα βρίσκονται συχνά στις πιο ψηλές θέσεις στην αγορά των αξιών, του κοινωνικού προβληματισμού, της δημοσιότητας αλλά και του εύκολου εντυπωσιασμού. Χωρίς να έχει γίνει σαφώς αντιληπτό το περιεχόμενό τους, έχει δημιουργηθεί η διάχυτη αίσθηση ότι αποτελούν κάτι σαν πανανθρώπινα ιδανικά, ξεχωριστούς στόχους που πρέπει να κατακτηθούν για την εξασφάλιση της ευημερίας ή ακόμα για την επιβίωση των κοινωνιών. Έτσι, έχει διαμορφωθεί δικαιολογημένα ένα πειστικό κλίμα, ένας συναγερμός για την κατάκτηση της Ανάπτυξης και της Ποιότητας, που πολλές φορές παίρνει τη μορφή σταυροφορίας ενώ συγχρόνως οδηγεί συχνά σε σπασμωδικές και οπωσδήποτε αποσπασματικές ενέργειες. Άλλωστε, τα θέματα της Ανάπτυξης και της Ποιότητας απασχολούν συνήθως διαφορετικούς χώρους της δημόσιας διοίκησης, της επιστημονικής έρευνας, της επιχειρηματικής δραστηριότητας και του κοινωνικού ενδιαφέροντος, και αυτός είναι ένας βασικός παράγοντας που ίσως δικαιολογεί την αδυναμία της ενιαίας και συστηματικής τους αντιμετώπισης.

Το συνολικό αυτό πλαίσιο καλλιέργησε μονόπλευρες προσπάθειες, που συνήθως επικεντρώνονται αποκλειστικά σε προβλήματα είτε της Ανάπτυξης είτε της Ποιότητας, αγνοώντας ή υποτιμώντας τη σημασία της διερεύνησης της αλληλοσύνδεσής τους και του οφέλους που μπορεί ενδεχομένως να προκύψει από αυτή. Πρόκειται για μια αναμενόμενη κλασική περίπτωση απουσίας διεπιστημονικής προσέγγισης και αδυναμίας σφαιρικής θεώρησης παράλληλων δράσεων σύνθετης δομής, οι οποίες όμως δέχονται ισχυρές αλληλεπιδράσεις.

Η τάση της απομόνωσης της Ανάπτυξης από την Ποιότητα ενισχύεται από την επικρατούσα εντύπωση ότι πρόκειται για δυο στόχους που βρίσκονται από τη φύση τους σε καταρχήν ανταγωνιστική σχέση. Δηλαδή, ότι η Ανάπτυξη είναι επιζήμια για την Ποιότητα, π.χ. ότι η εντατική καλλιέργεια και η υπέρμετρη αύξηση του όγκου της γεωργικής παραγωγής γίνεται σε βάρος της θρεπτικής αξίας και της ασφάλειας των τροφίμων και συγχρόνως επιβαρύνει το περιβάλλον ή ότι οι κατασκευαστικές δραστηριότητες υποβαθμίζουν την ποιότητα του φυσικού περιβάλλοντος. Και αντίστροφα, ότι η επιδίωξη π.χ. της βελτίωσης της ποιότητας των τροφίμων ή της προστασίας του περιβάλλοντος, εμποδίζει την πορεία της ανάπτυξης σε αντίστοιχους τομείς.

Όμως, πιστεύω ότι οι ενδιαφερόμενοι πολίτες, έστω από διαίσθηση, θα μοιράζονται την άποψη, ότι θεμελιακές διεκδικήσεις, όπως η κατάκτηση της Ανάπτυξης, της Ποιότητας ή άλλων ανάλογων ιδανικών της ανθρωπότητας, δεν μπορεί να ενεργούνται αυτόνομα και ανταγωνιστικά, δεν μπορούν να μην υπακούουν σε κοινές αρχές, να μη διέπονται από κοινές αξίες, να μη συνδέονται με εσωτερικούς, ίσως αφανείς, δεσμούς. Στη συνέχεια του άρθρου θα αναζητήσουμε ακριβώς τους εσωτερικούς αυτούς δεσμούς για να δείξουμε ότι δεν θα είχε νόημα, αλλά ούτε και τύχη, η επιδίωξη της Ανάπτυξης για την Ανάπτυξη ή της Ποιότητας για την Ποιότητα. Ότι ο δρόμος για την Ανάπτυξη θα πρέπει να βρεθεί, μεταξύ άλλων, μέσα από την Ποιότητα και ότι η διασφάλιση της Ποιότητας θα πρέπει να στηριχτεί, μεταξύ άλλων, στην Ανάπτυξη.

## 2. Οι όψεις της Ανάπτυξης και της Υπανάπτυξης

Το προηγούμενο κεφάλαιο έχει κατακλυσθεί από τις λέξεις «Ανάπτυξη» και «Ποιότητα». Για την ακρίβεια, χρειάστηκε να χρησιμοποιηθούν από 16 φορές η κάθε μία, με αποτέλεσμα να ζημιώνεται όχι μόνο το όποιο στυλ του κειμένου αλλά και η σαφήνειά του, αφού δεν έχουμε ξεκαθαρίσει ποιο είναι το περιεχόμενο των δύο αυτών εννοιών.

Όσοι πιστεύουμε στην αξία της χρήσης ορισμών, συνηθίζουμε να λέμε ότι «αν δεν το ορίζεις, δεν το γνωρίζεις». Ας προσπαθήσουμε λοιπόν, σ' αυτό το κεφάλαιο, να συνειδητοποιήσουμε πώς αντιλαμβανόμαστε το περιεχόμενο της Ανάπτυξης. Συνακόλουθα, ποιες είναι οι συνθήκες, που θα πρέπει να τηρηθούν, στην επιδίωξη για την κατάκτησή της. Μια αντίστοιχη διερεύνηση για την Ποιότητα, θα επιχειρηθεί σε επόμενο κεφάλαιο.

Καταρχήν, ανάλογα με τα ενδιαφέροντα, τα συμφέροντα, τις δεσμεύσεις και τις ιδεολογικές θέσεις του καθενός, η Ανάπτυξη μπορεί να προσεγγίζεται αποσπασματικά, τομεακά ή ολοκληρωμένα, με χρονικό ορίζοντα βραχυπρόθεσμο ή διαγενεακό, με διαστάσεις τοπικές, εθνικές, διεθνικές ή παγκόσμιες, με προθέσεις ειλικρινείς, υστερόβουλες ή υπονομευτικές, με κοινωνική ευθύνη ή ανευθυνότητα κλπ. Στην επικρατούσα πρακτική, ο ρυθμός της Ανάπτυξης προσδιορίζεται από την οικονομική μεγέθυνση μιας περιοχής, μιας χώρας ή ενός συνόλου χωρών, και μετράται με μακροοικονομικά στοιχεία, συνήθως με την αύξηση του αντίστοιχου Ακαθάριστου Προϊόντος. Παράλληλα, μια περιοχή ή μια χώρα χαρακτηρίζονται ως αναπτυγμένες, αρκεί να παρουσιάζουν υψηλό δείκτη στο Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν, χωρίς να εξετάζεται ιδιαίτερος η κατανομή των εισοδημάτων και το γενικότερο επίπεδο των συνθηκών ζωής των πολιτών ή των πολιτισμικών αξιών της κοινωνίας τους.

Η μονόπλευρη αυτή αντίληψη δημιουργήθηκε ως αποτέλεσμα της εκρηκτικής οικονομικής προόδου, που εκδηλώθηκε στις βιομηχανικές χώρες ύστερα από τη λήξη του 2<sup>ου</sup> Παγκοσμίου Πολέμου, με αντίστοιχη βελτίωση του βιωτικού επιπέδου των λαών τους. Θεωρήθηκε αυτόνομο και ενδεδειγμένο, ότι μια παρόμοια εξέλιξη θα πρέπει να επιδιώξει και ο υπόλοιπος κόσμος, ανεξάρτητα από τη διαφορετικότητα της κάθε χώρας (Latouche, 1992). Η περίοδος της αισιοδοξίας, αλλά και της ψευδαίσθησης, που χαρακτηρίστηκε από τους Γάλλους ως «Les Trente Glorieuses», διάρκεσε περίπου 30 χρόνια (1945-75), μέχρι την πρώτη κρίση του πετρελαίου. Το πνεύμα της, όμως, πρόλαβε να ριζώσει και η συγκεκριμένη οπτική της οικονομικής ανάπτυξης εξακολουθεί να ασκεί την επιρροή της.

Ιστορικά, η κυρίαρχη αντίληψη της οικονομικής ανάπτυξης και συνακόλουθα ο διαχωρισμός των λαών σε αναπτυγμένους και υπανάπτυκτους, άρχισε να καθιερώνεται με τη σχετική αναφορά στην εναρκτήρια ομιλία του αμερικανού προέδρου Χ. Τρούμαν, στις 20.1.1949. Αυτόματα, την ημέρα εκείνη, οι μισοί από τους κατοίκους της γης σφραγίστηκαν με τον ταπεινωτικό χαρακτηρισμό του υπανάπτυκτου, δηλαδή ένα συνώνυμο του οπισθοδρομικού και του καθυστερημένου, με μόνο κριτήριο ότι το μέσο κατά κεφαλή ετήσιο εισόδημα στην κοινωνία τους ήταν χαμηλότερο από ένα αυθαίρετο όριο (Esteva, 1992). Και μάλιστα, το όριο αυτό να εκφράζεται σε ένα ξένο νόμισμα (π.χ.

500 δολάρια), χωρίς να σταθμίζονται οι όποιες ιδιαιτερότητες της κοινωνικής και της οικονομικής τους ζωής. Επανερχόμαστε, δηλαδή, σε αντίστοιχους απαξιωτικούς χαρακτηρισμούς, όπως οι «ιθαγενείς» ή οι «άγριοι», που αποδίδονταν παλαιότερα σε λαούς, οι οποίοι δεν ήταν προσαρμοσμένοι στο δυτικό πολιτισμικό πρότυπο (Sachs, 1992β). Πολύ μικρή παρηγοριά μπόρεσε να προσφέρει στην αξιοπρέπεια των θιγόμενων λαών, η μεταγενέστερη εφεύρεση και επιβολή του ευφημισμού «*αναπτυσσόμενος*».

Ιδωμένη από άλλες οπτικές, η Ανάπτυξη μπορεί να αξιολογείται με διαφορετικά κατά περίπτωση κριτήρια, που συνδέονται με συγκεκριμένες ενέργειες της δημόσιας διοίκησης ή με τις διάφορες άλλες ανθρώπινες δραστηριότητες, όπως η περιφερειακή ανάπτυξη, η κοινωνική ανάπτυξη, η βιομηχανική ανάπτυξη, η ανάπτυξη της υπαίθρου, των επικοινωνιών, του εμπορίου, του τραπεζικού συστήματος κλπ. Όμως, ούτως ή άλλως, οι θεωρήσεις αυτές διατηρούν κατά κανόνα τα μειονεκτήματα της μονόπλευρης, στενής και στεγνής προσέγγισης. Π.χ. είναι χαρακτηριστικό ότι σε παλαιότερες εποχές, όταν το αδιαφιλονίκητο στήριγμα της ισχύος μιας χώρας ήταν η βαριά βιομηχανία της, ως κριτήριο της ανάπτυξης της χώρας μετρούσε η κατά κεφαλή κατανάλωση θεικού οξέος, πρώτης ύλης για την δραστηριότητα ενός μεγάλου αριθμού βιομηχανικών κλάδων. Δηλαδή, ένα τεχνοκρατικό κριτήριο, με το οποίο ο πολίτης της χώρας δεν είχε καμία επαφή.

Αξίζει, όμως, να παρατηρηθεί ότι, ακόμη και γλωσσικά, το περιεχόμενο της λέξης «*Ανάπτυξη*» ή «*ρυθμός Ανάπτυξης*» (καθώς και των αντίστοιχων όρων στις ξένες γλώσσες: *development, Entwicklung*) είναι πολύ πλουσιότερο από την τρέχουσα έννοια της μετάβασης προς μια βελτιωμένη κατάσταση, που περιγράφεται από αριθμητικούς δείκτες. Π.χ. στη Φιλοσοφία ή, περισσότερο, στη Βιολογία, η ανάπτυξη και οι αντίστοιχοι ξένοι όροι σημαίνουν (όπως δηλώνει και η ετυμολογία τους) το ξεδίπλωμα, την ομαλή και προοδευτική εξέλιξη ενός οργανισμού που προχωρά προς την ωρίμανση και την ολοκλήρωσή του, στηριγμένος στις δικές του δυνάμεις και δυνατότητες, σε απόλυτα αρμονική συνύπαρξη με το περιβάλλον του. Μια ειδυλλιακή εικόνα, η οποία όμως, ίσως μπορεί να αποτελέσει ένα υπόδειγμα για εφαρμογή και στην περίπτωση που εξετάζουμε.

### 3. Η πανάκεια της Αειφόρου Ανάπτυξης

Μια σημαντική προσπάθεια προς την κατεύθυνση της διεύρυνσης της προσέγγισης της Ανάπτυξης έγινε με την εισαγωγή της έννοιας της ονομαζόμενης *Αειφόρου* (ή *Βιώσιμης*) *Ανάπτυξης*, που δεσμεύεται να ικανοποιεί τις ανάγκες του παρόντος, χωρίς να διακυβεύει την ικανότητα των επόμενων γενεών να ικανοποιήσουν τις δικές τους ανάγκες. Από μια άποψη, είναι μια ιδιαίτερα ελκυστική πρόταση για την Ανάπτυξη, που δείχνει να υπακούει σε έναν κώδικα υπευθυνότητας και κοινωνικής ευαισθησίας. Γι' αυτό ακριβώς, η Αειφόρος Ανάπτυξη έχει υιοθετηθεί και προβάλλεται ως πανάκεια από όλους σχεδόν που μιλούν για την Ανάπτυξη, ιδίως όταν μένουν στις γενικότητες. Μία προσεκτικότερη, όμως, εξέταση αποκαλύπτει εύκολα ότι η προσέγγιση αυτή πάσχει, και ίσως ακυρώνεται, από βασικές αντικειμενικές αδυναμίες, όπως έναν αξιόπιστο εντοπισμό και ιεράρχηση των αναγκών των μελλοντικών γενεών (Ρόκος, 2000).

Επίσης, αν προσπαθήσουμε να διερευνήσουμε τις επιδιώξεις που μπορεί να εξυπηρετήσει η Αειφόρος Ανάπτυξη, όπως αυτή οριοθετήθηκε παραπάνω, βλέπουμε ότι καταρχήν δεν τίθεται υπό συζήτηση ότι ο κεντρικός στόχος παραμένει ουσιαστικά η Ανάπτυξη. Δηλαδή, η βασική έμφαση δίνεται στην Ανάπτυξη και όχι σε άλλες παραμέτρους του προβλήματος, όπως είναι η βιωσιμότητα ή η προστασία του περιβάλλοντος και των φυσικών πόρων (Esteva, 1992). Η προσπάθεια εντοπίζεται στη βελτιστοποίηση των στρατηγικών και των μεθόδων της εκμετάλλευσης (με την πιο στεγνή έννοια της λέξης) των φυσικών πόρων, ώστε να μην εξαντληθούν βραχυπρόθεσμα, ενώ η διατήρηση ή η βελτίωση του φυσικού περιβάλλοντος βρίσκονται σε δευτερεύουσα προτεραιότητα. Μπορεί να υποστηριχτεί ότι, στην πραγματικότητα, η φιλοδοξία της Αειφόρου Ανάπτυξης, στη μορφή που έχει προταθεί, κινδυνεύει να εκτραπεί στην οργάνωση και στην εφαρμογή ενός μεθοδικού προγραμματισμού της Ανάπτυξης, ώστε να ανασταλεί η εξάντληση (ή η καταστροφή) του φυσικού περιβάλλοντος μέχρι τις επόμενες γενεές (Sachs, 1992α). Παράλληλα, όμως, δρα εφησυχαστικά και επομένως αποπροσανατολιστικά, ως προς την ουσία και τις παράπλευρες συνέπειες της Ανάπτυξης. Π.χ. είναι χαρακτηριστικό ότι στην Αειφόρο Ανάπτυξη προβάλλεται η προώθηση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας ως η λύση για την αντιμετώπιση άμεσων απειλητικών επιπτώσεων της Ανάπτυξης, όπως η εξάντληση των φυσικών πόρων και το φαινόμενο του θερμοκηπίου. Όμως αποφεύγεται, συνειδητά ή από άγνοια, να επισημανθεί ότι η πολιτική αυτή

αποτελεί λιγότερο και από ημίμετρο, αφού στους γνώστες του θέματος δεν υπάρχει αμφιβολία ότι, στο ορατό μέλλον και με τη σημερινή τεχνολογία, οι ανανεώσιμες πηγές ενέργειας σε μικρό μόνο βαθμό μπορούν να υποκαταστήσουν τις συμβατικές. Έτσι, δεν αναγνωρίζεται ανοικτά ότι, μέχρι να υπάρξει η κατάλληλη τεχνολογία, δεν φαίνεται να υπάρχει άλλη απάντηση στο πρόβλημα, εκτός από την προσαρμογή της οικονομίας των χωρών και του τρόπου ζωής των πολιτών στις υφιστάμενες δυνατότητες και ανοχές του φυσικού περιβάλλοντος.

Ενδεικτικό, πάντως, της ευρείας αποδοχής της αντίληψης της Αειφόρου Ανάπτυξης είναι το γεγονός ότι ήδη περιέχεται στο Σχέδιο του Συντάγματος της Ευρώπης (με την ονομασία *Βιώσιμη* στο ελληνικό κείμενο), ως ένας από τους τέσσερις διακηρυγμένους στόχους της Ευρωπαϊκής Ένωσης\*. Ας επισημανθεί, επίσης, η κάποια βελτίωση της διατύπωσης, αφού στο κείμενο του Σχεδίου γίνεται ρητή αναφορά στην κοινωνική πρόοδο και στην προστασία της ποιότητας του περιβάλλοντος.

Στο πολυεπιστημονικό πλαίσιο, έχει ενδιαφέρον να παρακολουθήσουμε πώς διαπιστώνεται από τη νομική σκοπιά, η δυσκολία της περιγραφής, της ερμηνείας και της εφαρμογής των στόχων της Αειφόρου Ανάπτυξης, ειδικότερα στην περίπτωση της προσπάθειας για την εξασφάλιση μιας ισορροπίας μεταξύ Ανάπτυξης και Προστασίας του Περιβάλλοντος (Hawke, 1993). Η πρώτη προσπάθεια στη διεθνή νομολογία φαίνεται ότι έγινε το 1974 με την εισαγωγή της έννοιας της απαίτησης για την επιβολή των βέλτιστων εφαρμόσιμων (ή των λογικά εφαρμόσιμων) μέσων, γνωστής ως Best Practical (ή Reasonably Practicable) Means-BPM. Το 1988, το BPM απόκτησε έναν ακόμα βαθμό ελευθερίας με τη διατύπωση της βέλτιστης εφαρμόσιμης περιβαλλοντικής επιλογής (Best Practicable Environmental Option-BPEO) και ο κατήφορος συνεχίστηκε με τη χαλαρή υποχρέωση της εφαρμογής των βέλτιστων διαθέσιμων τεχνικών που δεν συνεπάγονται υπερβολικό κόστος (Best Available

Techniques Not Entailing Excessive Cost - BATNEEC). Ακόμα όμως μεγαλύτερη ανοχή περιέχεται στο πνεύμα μιας άλλης άποψης ευρείας αποδοχής, δηλαδή της αρχής ότι ο ρυπαίνων πληρώνει (the Polluter Pays Principle-PPP), αφού η επίσημη ερμηνεία της από τον ΟΟΣΑ είναι ότι *«ο ρυπαίνων θα πρέπει να αναλαμβάνει τις δαπάνες για την εφαρμογή των μέτρων που εξασφαλίζουν ότι το περιβάλλον είναι σε αποδεκτή κατάσταση»*.

Οι διαδοχικές αυτές διατυπώσεις με τα εξωτικά ακρωνύμια είναι ενδεικτικές όχι μόνο για την αυξανόμενη ανοχή στη μονόπλευρη επιδίωξη της Ανάπτυξης σε βάρος της ποιότητας του περιβάλλοντος αλλά και για την ευρύτητα των περιθωρίων στη νομική ερμηνεία των δεσμεύσεων της Αειφόρου Ανάπτυξης. Και παραμένουν, βεβαίως, αναπάντητα τα ερωτήματα για την αντικειμενικότητα της εκτίμησης του εφαρμόσιμου ενός μέσου, του αποδεκτού μιας κατάστασης ή της υπερβολικότητας ενός κόστους, σε σχέση με τις άμεσες ή τις έμμεσες επιπτώσεις από τη συνεπαγόμενη ποιοτική υποβάθμιση.

#### **4. Μια ολοκληρωμένη προσέγγιση**

Η μέχρι εδώ περιγραφή και οι αρνητικές επισημάνσεις σε σχέση με τη γενικότερη αντίληψη για την Ανάπτυξη και με τις στρατηγικές που εφαρμόζονται για την κατάκτησή της, νομίζω ότι καταδεικνύουν την απουσία ενός αποτελεσματικού υπόβαθρου ηθικών αξιών και της αντίστοιχης μεθοδολογίας, που θα συνέβαλαν στη βελτιστοποίηση της επιλογής των στόχων και των προσεγγίσεων της Ανάπτυξης. Μια ανάλογη επισήμανση έγινε ήδη από το 1988, όταν κατά την κήρυξη της έναρξης του Παγκόσμιου Συνεδρίου για τη Μεταβαλλόμενη Ατμόσφαιρα, η νορβηγίδα πρωθυπουργός Gro Harlem Brundtland αναφέρθηκε στην *«ανάγκη για μια ηθική που θα συνδέει την οικονομική ανάπτυξη και την περιβαλλοντική προστασία»* (Engel, 1990).

Μια ριζική απάντηση για την κάλυψη αυτού του κενού και της μονόπλευρης προσέγγισης της Ανάπτυξης αποτελεί η πρόταση της *Αξιοβιώτης Ολοκληρωμένης Ανάπτυξης*, που αντιμετωπίζει την Ανάπτυξη ως *«ταυτόχρονα οικονομική, κοινωνική, τεχνική/τεχνολογική, πολιτική και πολιτισμική, σε διαλεκτική αρμονία και με σεβασμό στο συγκεκριμένο φυσικό και πολιτισμικό περιβάλλον, του οποίου μέρος είναι ο άνθρωπος»*. Είναι ένα πλαίσιο με βασικό χαρακτηριστικό ότι η υλοποίηση της Ανάπτυξης, επιχειρείται μέσω μιας διεπιστημονικής προσέγγισης (Ρόκος, 1998, 2000). Σε επόμενο κεφάλαιο, με τη βοήθεια ενός ήδη δομημένου και λειτουργικού συστήματος, του συστήματος της διασφάλισης της Ποιότητας, θα προσπαθήσουμε να αναζητήσουμε και να εντοπίσουμε τις ηθικές αξίες και τις μεθόδους, στις οποίες θα μπορούσε να στηριχτεί το παραπάνω προτεινόμενο πλαίσιο.

---

\* Οι άλλοι τρεις βασικοί στόχοι αφορούν στην προαγωγή της ειρήνης, στην ελευθερία και στις καλές σχέσεις της Ένωσης με τον υπόλοιπο κόσμο (Σχέδιο του Συντάγματος της Ευρώπης, 2003, Άρθρο I-3).

Ως προς την προοπτική της ιδέας της Αξιοβίωτης Ολοκληρωμένης Ανάπτυξης, είναι ίσως χρήσιμο να παρατηρήσουμε ότι ανάλογες προτάσεις για τη συστηματική, ενιαία και σύμμετρη προσέγγιση ενός στόχου, που δοκιμάστηκαν σε άλλους ειδικότερους τομείς δραστηριότητας, οδήγησαν σε ελπιδοφόρα αποτελέσματα. Ένα καλό παράδειγμα, που πρόσφατα απασχολεί έντονα τα όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σε διάφορα επίπεδα, είναι η αντίληψη της «Ολοκληρωμένης Γεωργίας» ή ακριβέστερα της «Ολοκληρωμένης Διαχείρισης της Γεωργικής Παραγωγής». Πρόκειται ουσιαστικά περί ενός πλαισίου ισόρροπης μέριμνας για την παραγωγή και την ποιότητα των γεωργικών προϊόντων και για την αποφυγή της επιβάρυνσης του περιβάλλοντος. Με την ευκαιρία των συζητήσεων για την Ολοκληρωμένη Γεωργία, έγινε φανερό ότι οι πολίτες διαθέτουν πλούσια αποθέματα ανησυχιών και ευαισθησίας και ότι είναι καταρχήν πρόθυμοι να ανταποκριθούν θετικά σε πολυδιάστατες πρωτοβουλίες και ισόρροπες προσεγγίσεις, όπως οι παραπάνω.

Έχει ενδιαφέρον να επιμείνουμε λίγο ακόμα στο παράδειγμα της Ολοκληρωμένης Γεωργίας και ειδικότερα στον αναπτυσσόμενο τομέα των βιολογικών γεωργικών προϊόντων, που παράγονται χωρίς τη χρήση χημικών λιπασμάτων και φυτοφαρμάκων ή γενετικών επεμβάσεων. Μια έρευνα μεταξύ των καταναλωτών των προϊόντων αυτών, σχετικά με τα κίνητρα που τους ώθησαν να τα επιλέξουν, παρόλη την υψηλότερη τιμή τους σε σχέση με τα αντίστοιχα συμβατικά προϊόντα, έδειξε το εξής αξιοσημείωτο: Ο αριθμός των καταναλωτών που επιλέγουν να προμηθευτούν βιολογικά προϊόντα διότι πιστεύουν ότι είναι ωφέλιμα για την υγεία τους (κάτι που άλλωστε δεν έχει αποδειχτεί επιστημονικά) είναι περίπου ο ίδιος με εκείνων που τα επιλέγουν διότι επιθυμούν να συμβάλουν στην προστασία του περιβάλλοντος. Ένας μικρότερος αριθμός καταναλωτών επηρεάζεται από άλλους υποκειμενικούς παράγοντες, όπως η προσκόλληση στις παραδόσεις, ο ρομαντισμός ή η συνειδητή αντίδραση προς τις μαζικές εκμεταλλεύσεις. Βλέπουμε δηλαδή ότι τα κίνητρα, που καθιστούν τους πολίτες πρόθυμους υποστηρικτές μιας σωστά δομημένης πρωτοβουλίας, μπορεί να είναι από καθαρά αλτρουϊστικά (πληρώνω για το περιβάλλον όλων\*) μέχρι

εγωιστικά (προστατεύω την υγεία μου) και μέχρι απροσδόκητα (π.χ. δηλώνω την ιδεολογία μου).

Οι παραπάνω παρατηρήσεις μπορούν να ερμηνευθούν ως ένα αισιόδοξο μήνυμα για την αποδοχή της εφαρμογής του πλαισίου της Αξιοβίωτης Ολοκληρωμένης Ανάπτυξης, που αποτελεί, κατά κάποιο τρόπο, υπερσύνολο της Ολοκληρωμένης Γεωργίας. Ότι δηλαδή, μπορεί να υπολογίζει ότι θα στηριχτεί στα θετικά αισθήματα, τις ανησυχίες και τα κίνητρα των πολιτών, που διεγείρει η πολυδιάστατη και ισόρροπη προσέγγιση του στόχου της.

## 5. Ο ανοικτός ορίζοντας της Ποιότητας

Κάποτε, στη μακρινή εποχή της Αλεξάνδρειας του Καβάφη και της παρακμής, ο σκοπός και οι προθέσεις εκείνου που «ρωτούσε για την ποιότητα» ήταν εντελώς προσωπικές και το ενδιαφέρον του ήταν σαφώς εντοπισμένο. Σήμερα, όμως, στην εποχή της προσπάθειας για τη διέξοδο από την παρακμή και της αναζήτησης της ανάπτυξης, καθώς όλοι ρωτούμε και μιλούμε για την ποιότητα και τη βελτίωσή της, θα πρέπει πρώτα να ξεκαθαρίσουμε τι ακριβώς εννοούμε ως ποιότητα και πώς μπορούμε να την προσεγγίσουμε και να τη διασφαλίσουμε.

Παραδοσιακά υπήρχε η αντίληψη ότι ποιοτικό είναι αυτό που γίνεται με μεράκι, έμπνευση, ταλέντο και ευσυνειδησία, δίνοντας συγχρόνως ένα αίσθημα περηφάνιας σε εκείνον που κατασκεύασε ένα προϊόν ή προσέφερε μια υπηρεσία ποιότητας. Αντίστοιχα, ο κάθε καταναλωτής ενός προϊόντος και ο κάθε χρήστης μιας υπηρεσίας είχε το δικαίωμα να έχει διαφορετικά προσωπικά κριτήρια για να αξιολογήσει και να εκτιμήσει την ποιότητα του προϊόντος που καταναλώνει ή της υπηρεσίας που του παρέχεται.

Όμως, ήδη από την εποχή της έντονης οικονομικής ανάπτυξης, που εκδηλώθηκε με τη βιομηχανική επανάσταση του 19<sup>ου</sup> αιώνα, άρχισε να διαμορφώνεται μια ριζικά διαφορετική εικόνα στη σχέση παραγωγή–ποιότητα–κατανάλωση, ιδίως στα βιομηχανικά προϊόντα μαζικής παραγωγής,

---

\* Στη Μ. Βρετανία έχει μετρηθεί ότι ένα πολύ μεγάλο ποσοστό πολιτών (82%) έχει υιοθετήσει περιβαλλοντικά κριτήρια στην καταναλωτική του συμπεριφορά (McCloskey, 1993).

ως συνέπεια της επικρατήσασας νοοτροπίας και της πλήρους διάρρηξης των όποιων σχέσεων σύμπνοιας και αλληλοεκτίμησης μεταξύ των ιδιοκτητών και των εργαζομένων στις μεγάλες βιομηχανικές μονάδες. Καταρχάς, ο καταναλωτής του μαζικού προϊόντος έχασε τη δυνατότητα παρέμβασης στην ποιότητά του, η οποία ουσιαστικά καθορίζονταν πλέον με κριτήρια της διοίκησης της επιχείρησης. Συγχρόνως, η μέριμνα για την εξασφάλιση της ποιότητας του προϊόντος έπαυε να αποτελεί πρωτοβουλία και ευθύνη του τεχνίτη και πέρασε στην αποκλειστική αρμοδιότητα αρχικά του επόπτη και αργότερα του επιθεωρητή της επιχείρησης. Είναι μάλιστα ενδεικτική η άποψη που προβάλλεται από τους θεωρητικούς της διοίκησης των επιχειρήσεων, ότι «το ποιοτικό αποτέλεσμα δεν μπορεί να είναι τυχαίο, αλλά προκύπτει από τον συνδυασμό του σχεδιασμού, του ελέγχου και της βελτίωσης» (Juran, 1998).

Ούτως ή άλλως, στη σημερινή παγκοσμιοποιημένη ανοικτή ανταγωνιστική αγορά, η αξιολόγηση της ποιότητας των προϊόντων ή των υπηρεσιών, θα πρέπει να στηρίζεται σε αντικειμενικά και κατά το δυνατό μετρήσιμα κριτήρια. Άλλωστε, η ποσοτική αποτίμηση της ποιότητας ανοίγει συγχρόνως τον δρόμο για τη βελτίωσή της, αφού «ό,τι είναι μετρήσιμο μπορεί και να βελτιωθεί». Επομένως, στις σημερινές συνθήκες θα πρέπει αναγκαστικά να παραμερίσουμε τα σχετικά με το μεράκι και το δικαίωμα στην υποκειμενικότητα. Η αποτίμηση της ποιότητας ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας δεν μπορεί παρά να εκφράζεται από τον βαθμό στον οποίο ικανοποιεί τις γενικότερες απαιτήσεις του καταναλωτή ή του χρήστη, αλλά και του ευρύτερου κοινωνικού περιβάλλοντος (Καγκαράκης, 2002). Ποιος ορισμός, λοιπόν, ταιριάζει στην Ποιότητα;

Καταρχάς διαπιστώνουμε ότι, όπως είδαμε στην περίπτωση της Ανάπτυξης, έτσι και η Ποιότητα, ως έννοια, προσεγγίζεται συχνά με τρόπο αποσπασματικό και με μονόπλευρα κριτήρια. Είναι ενδεικτικό ότι στις ΗΠΑ αντιλαμβάνονταν και χαρακτήριζαν ως «κρίση της Ποιότητας», στις αρχές της δεκαετίας του 1980, την κατά περίπου 25% πτώση των πωλήσεων των αμερικανικών βιομηχανιών παραγωγής αυτοκινήτων, συσκευών τηλεόρασης και προϊόντων μικροηλεκτρονικής, που οφείλονταν στην ποιοτική τους μειονεκτικότητα, σε σχέση με τις αντίστοιχες εισαγωγές από το εξωτερικό. Γενικότερα, όπως για την Ανάπτυξη, έτσι και για την Ποιότητα έχουν κατά καιρούς προταθεί διάφοροι ορισμοί, ανάλογα με τα ενδιαφέροντα ή τις γενικότερες θέσεις εκείνων που τους διατύπωσαν. Υπάρχουν περίπλοκοι ορισμοί ή άλλοι υπεραπλουστευμένοι, όπως «ποιότητα είναι η καταλληλότητα για χρήση» ή «η συμμόρφωση προς απαιτήσεις» ή «κάθε δραστηριότητα που έχει ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση του πελάτη». Από μια άλλη σκοπιά, η ποιότητα πρέπει να προσδιορίζεται από το βαθμό της κοινωνικής υπευθυνότητας του παραγωγού ενός προϊόντος ή του παρόχου μιας υπηρεσίας (McCloskey, 1993). Προτείνω, ιδίως για τις ανάγκες του άρθρου, μια περιγραφή της έννοιας της Ποιότητας, η οποία να μην απέχει από τους επικρατέστερους ορισμούς της βιβλιογραφίας αλλά συγχρόνως με αρκετή ευρύτητα, ώστε να περιέχει τα βασικά στοιχεία, που θα αναζητούσε ο πολίτης: «Η ποιότητα ενός προϊόντος, μιας υπηρεσίας, ενός συστήματος ή μιας διαδικασίας εκφράζεται από το βαθμό στον οποίο τα χαρακτηριστικά τους ικανοποιούν τις διατυπωμένες απαιτήσεις ή τις προσδοκίες του καταναλωτή, του χρήστη ή άλλων ενδιαφερομένων».

Στην παραπάνω περιγραφή, η λέξη-κλειδί που αποκαλύπτει τις διαστάσεις της έννοιας της Ποιότητας είναι οι «προσδοκίες». Δείχνει ότι η ευθύνη του παραγωγού ενός προϊόντος ή του παρόχου μιας υπηρεσίας ή ολόκληρης της κοινωνίας, γενικότερα, που επιδιώκει την Ποιότητα, δεν περιορίζεται στην ικανοποίηση των αποτυπωμένων αναγκών του πολίτη αλλά επεκτείνεται στην αναζήτηση και στην αντιμετώπιση όλων των ενδεχόμενων παραμέτρων που διαμορφώνουν ένα ποιοτικό περιβάλλον. Παραμέτρων που δύσκολα περιγράφονται ή ποσοτικοποιούνται, όπως η ανθρώπινη συμπεριφορά, οι ευαισθησίες, η αξιοπρέπεια, ο σεβασμός, η αισθητική.

Αυτή η επιδίωξη της ικανοποίησης προσδοκιών είναι το συστατικό της Ποιότητας που τη διαφοροποιεί ριζικά από την Προστασία του Καταναλωτή, δηλαδή μια συναφή έννοια που έχει γίνει ήδη γενικότερα αποδεκτή ως βασική κοινωνική διεκδίκηση υψηλής προτεραιότητας. Στόχος της Προστασίας του Καταναλωτή είναι να προφυλάξει τον πολίτη από τα επικίνδυνα προϊόντα που προμηθεύεται ή τις υπηρεσίες που χρησιμοποιεί, καθώς και (στην καλύτερη περίπτωση) από κάθε μορφής εκμετάλλευση όπως η παραπλάνηση, η κερδοσκοπία, τα μονοπώλια, η περιττή ταλαιπωρία κλπ. Πρόκειται, επομένως, για μια καθαρά αμυντική αντιμετώπιση των ορατών κινδύνων που μπορεί να συνεπάγεται για τον πολίτη η κατανάλωση ενός προϊόντος ή η χρήση μιας υπηρεσίας.

Αντίθετα, η επιδίωξη της κατάκτησης της Ποιότητας ξεπερνά τον έλεγχο των προϊόντων και των υπηρεσιών, με τον οποίο επιβεβαιώνεται η συμμόρφωσή τους προς συγκεκριμένες απαιτήσεις.

Είναι μια δράση με απεριόριστες προοπτικές, με ανοικτούς χρονικούς και χωρικούς ορίζοντες, που ταιριάζει σε μια κοινωνία με τη θέληση να αγωνιστεί για τη βελτίωση του επίπεδου ζωής των πολιτών, την πραγματοποίηση των ελπίδων τους και την ευημερία των μελλοντικών γενεών. Η προσέγγιση ενός τέτοιου φιλόδοξου στόχου προφανώς απαιτεί τη συντονισμένη συμμετοχή όλων των διαθέσιμων δυνάμεων και μέσων.

## **6. Η διασφάλιση της Ποιότητας**

Σε μικρότερη κλίμακα, στον κόσμο των οργανωμένων επιχειρήσεων, ο αντίστοιχος στόχος είναι η επίτευξη της «*διασφάλισης της ποιότητας*», η οποία περιλαμβάνει το σύνολο των προγραμματισμένων και συστηματικών διαδικασιών, που είναι αναγκαίες για να αναπτυχθεί επαρκής εμπιστοσύνη, ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία θα ικανοποιεί δεδομένες απαιτήσεις ποιότητας. Η κατάκτηση του στόχου αυτού επιδιώκεται με την εφαρμογή των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management–TQM). Με πρώτη διδάξασα την Ιαπωνία, το σύστημα TQM αναπτύχθηκε στη δεκαετία του 1960 και ενίσχυσε ουσιαστικά τη γνωστή υψηλή ανταγωνιστικότητα πολλών επιχειρήσεων της χώρας αυτής στην παγκόσμια αγορά. Ο όρος «*Ολική*» υποδηλώνει ότι η επιδίωξη για τη διασφάλιση της ποιότητας βασίζεται στην καθολική συμμετοχή του προσωπικού (με αντίστοιχη αναγνώριση και ανταμοιβή των προσπαθειών του) και στο σύνολο των δράσεων της επιχείρησης (Σπανός, 1993). Παρατηρούμε, δηλαδή, ότι με την ενεργό συμβολή του προσωπικού στην προσπάθεια για την ποιότητα, επανερχόμαστε κατά κάποιο τρόπο σε μια νοοτροπία, βαθύτερα ανθρώπινου χαρακτήρα, ανάλογη με εκείνη της εποχής πριν από τη βιομηχανική επανάσταση. Επίσης, επισημαίνεται ότι η «*Διοίκηση*» δεν ταυτίζεται απλώς με τα πρόσωπα που κατέχουν ηγετικές θέσεις στην επιχείρηση αλλά αφορά στις συστηματικές ενέργειες και διαδικασίες, που οδηγούν στην κατάκτηση των προκαθορισμένων ποιοτικών στόχων (Cartin, 1993).

Ένα ερώτημα, που συνδέεται με την επιδίωξη της Ποιότητας, αφορά στο κόστος που συνεπάγεται η ποιοτική αναβάθμιση των προϊόντων και των υπηρεσιών και στο ποιους θα μπορεί να επιβαρύνει τελικά το πρόσθετο αυτό κόστος, μέσα στα πειστικά περιθώρια της ανταγωνιστικής αγοράς. Ως απάντηση, υποστηρίζεται από τους ένθερμους γκουρού της Ποιότητας ότι, στη μικροοικονομική κλίμακα των επιχειρήσεων, με σωστή διαχείριση, το κόστος για τη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών μπορεί να αντισταθμίζεται από τα συνεπαγόμενα άμεσα και έμμεσα θετικά αποτελέσματα, όπως π.χ. η μείωση των απαιτούμενων ελέγχων, των παραπόνων των πελατών και των αντίστοιχων αποζημιώσεων, καθώς και η ευνοϊκή αντανάκλαση στην εικόνα της επιχείρησης και οι επιπτώσεις στην εμπορική της ανταγωνιστικότητα. Το επιχείρημα φαίνεται ότι είναι βάσιμο, αν λάβουμε υπόψη το υφιστάμενο τεράστιο περιθώριο για την εξοικονόμηση δαπανών, που μπορεί να φέρει η βελτίωση της ποιότητας, αφού εκτιμάται ότι η κακή ποιότητα των προϊόντων επιφέρει συνολικό κόστος που φτάνει στο 10% της οικονομίας (Arnold, 1995).

Έστω και αν αμφισβητηθούν τα παραπάνω, είδαμε στο παράδειγμα των βιολογικών γεωργικών προϊόντων ότι ο ενημερωμένος (και μιας κάποιας οικονομικής άνεσης) πολίτης έχει συχνά σοβαρά κίνητρα και είναι πρόθυμος να δεχτεί την οικονομική επιβάρυνση της πρόσθετης δαπάνης που συνεπάγεται η βελτίωση της ποιότητας, ακόμα και αν δεν είναι απολύτως εμφανείς οι επιπτώσεις της. Όμως, εκδηλώνεται έντονη η ανησυχία των πολιτών ως προς την αποτελεσματικότητα των μηχανισμών για την προστασία της Ποιότητας, όποτε συμβαίνουν εντυπωσιακά φαινόμενα ποιοτικών κρίσεων, που συνδέονται π.χ. με την καταλληλότητα των τροφίμων ή των ζωοτροφών, με την ασφάλεια των κατασκευών, με την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος, με τη μεταβολή του κλίματος κλπ. Δηλαδή, φαινόμενα που οφείλονται συνήθως σε άστοχες ενέργειες, που στόχευαν στη μονόπλευρη εξυπηρέτηση της οικονομικής ανάπτυξης.

## **7. Η αλυσίδα μεταβίβασης της εμπιστοσύνης**

Η διατύπωση συγκεκριμένων απαιτήσεων για την ποιότητα και ο έλεγχος του βαθμού της ικανοποίησής τους, αποτελούν ένα έργο που συνήθως ξεπερνά τις δυνατότητες όχι μόνο των ιδιωτών καταναλωτών των προϊόντων και των χρηστών των υπηρεσιών, αλλά ακόμα και των επιχειρήσεων, των κοινωνικών φορέων ή και των Δημόσιων Αρχών. Εδώ αναλαμβάνει τον υπεύθυνο ρόλο του ένα συνεκτικό και αποτελεσματικό σύστημα για τη διασφάλιση της ποιότητας,

το οποίο στηρίζεται σε πρότυπα και διαδικασίες που είναι αποτέλεσμα διεθνούς συνεργασίας και συναίνεσης και έχουν εξασφαλίσει τη διεθνή αποδοχή. Τη ραχοκοκαλιά του συστήματος αποτελεί μια καλά οργανωμένη αλυσίδα μεταβίβασης της εμπιστοσύνης. Ο πολίτης, η επιχείρηση ή η Δημόσια Αρχή μπορεί να έχει εμπιστοσύνη στην αξιοπιστία των προβαλλομένων ποιοτικών χαρακτηριστικών ενός προϊόντος, μιας υπηρεσίας, μιας εγκατάστασης ή μιας γνωμοδότησης διότι έχουν ελεγχθεί ή έχουν πιστοποιηθεί από ένα εργαστήριο ή από ένα φορέα ελέγχου ή από ένα φορέα πιστοποίησης, που με τη σειρά του θεωρείται αξιόπιστος διότι είναι διαπιστευμένος από τον εθνικό φορέα διαπίστευσης της χώρας. Δηλαδή, η διαπίστευση αποτελεί τον κορυφαίο παράγοντα για τη διασφάλιση της δημιουργίας του κλίματος εμπιστοσύνης, αν και συνήθως δεν είναι ορατός στον πολίτη, καθώς η συμβολή της χάνεται στο μήκος της αλυσίδας.

Η αντικειμενική επιβεβαίωση, στη συνέχεια, της αξιοπιστίας του εθνικού φορέα διαπίστευσης, παρέχεται με έναν τρόπο που έχει μια ενδιαφέρουσα ιδιαιτερότητα διότι η κατοχύρωσή της δεν παραπέμπεται σε ένα υπερκείμενο όργανο. Άλλωστε μια ατέρμων αλληλουχία παραπομπών δεν θα έβρισκε μια πειστική κατάληξη, κοινής αποδοχής. Αντίθετα, στην Ευρώπη έχει καθιερωθεί να αξιολογείται ο εθνικός φορέας διαπίστευσης κάθε χώρας (και μάλιστα με εξαιρετικά αυστηρά κριτήρια) από τους αντίστοιχους εθνικούς φορείς των άλλων ευρωπαϊκών χωρών, που συγκροτούν την «Ευρωπαϊκή Συνεργασία για τη Διαπίστευση», (European co-operation for Accreditation—EA). Ένα βασικό κριτήριο είναι η διασφάλιση της αμεροληψίας, κατά τη λειτουργία των εθνικών φορέων διαπίστευσης και η δέσμευση ότι τα πρόσωπα, τα οποία μετέχουν στις διαδικασίες, είναι ελεύθερα από κάθε οικονομική ή άλλη πίεση, που θα μπορούσε να τα επηρεάσει (Πρότυπο EN 45010, 1997). Η ίδια απαίτηση ισχύει και για τους διαπιστευμένους οργανισμούς, ο μεγάλος αριθμός των οποίων δείχνει την έκταση της διεθνούς αποδοχής του θεσμού της διαπίστευσης. Συγκεκριμένα, τα εργαστήρια που έχουν προστρέξει στη διαπίστευση για να αποδείξουν την υψηλή τους στάθμη, στις 27 χώρες μέλη της ΕΑ, ξεπερνούν τα 9800, οι φορείς ελέγχου τους 2700 και οι φορείς πιστοποίησης τους 1700.

Μεταξύ των ευρωπαϊκών εθνικών φορέων διαπίστευσης, έχει συναφθεί, ήδη από το 1989, μία Πολυμερής Συμφωνία (Multilateral Agreement—MLA), για την αμοιβαία αναγνώριση της ισότιμης επάρκειας και αξιοπιστίας των επί μέρους εθνικών συστημάτων διαπίστευσης, που αξιολογήθηκαν με επιτυχία. Η Συμφωνία συνεπάγεται την ανεπιφύλακτη αποδοχή ισοτιμίας για τις εκθέσεις εργαστηριακών δοκιμών και για τα πιστοποιητικά των φορέων πιστοποίησης και ελέγχου, τα οποία εκδίδουν τα εργαστήρια και οι φορείς, που έχουν διαπιστευτεί από τους συνυπογράφοντες εθνικούς φορείς διαπίστευσης. Στη συνέχεια, η αμοιβαία αυτή αναγνώριση επεκτείνεται παγκόσμια, σε όλες τις βιομηχανικά αναπτυγμένες χώρες, μέσω συμφωνιών που έχουν συνάψει τα συλλογικά περιφερειακά όργανα των φορέων διαπίστευσης.

Επομένως, μπορούμε να θεωρήσουμε ότι οι αλυσίδες τις μεταβίβασης της εμπιστοσύνης και της αξιοπιστίας των συστημάτων διαπίστευσης των διαφόρων χωρών, τελικά συγκλίνουν και κλειδώνουν σε έναν ισχυρό συνδετικό κρίκο, από τον οποίο αντλούν την αντικειμενική τους αναγνώριση. Έναν κρίκο που έχει σφυρηλατηθεί με την αμοιβαία εμπιστοσύνη των συνεργαζομένων εθνικών φορέων διαπίστευσης. Η συνεργασία αυτή στηρίζεται στη διατυπωμένη πρόθεση των μελών της ΕΑ να μην ανταγωνίζονται μεταξύ τους. Πάντως, η πρόθεση αυτή δεν περιλαμβάνεται ακόμα ως δέσμευση στα κριτήρια αποδοχής των εθνικών φορέων διαπίστευσης ως μελών της ΕΑ, διότι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν έχει καταλήξει σε επίσημη τοποθέτηση, ως προς τη νομική υπόσταση και την ιδιαιτερότητα της διαπίστευσης.

Η αξιοπιστία και η αποτελεσματικότητα των εθνικών φορέων διαπίστευσης πρέπει να αποδεικνύονται καθημερινά, με τρόπο πειστικό, τόσο προς τον κοινωνικό χώρο όσο και προς τη Δημόσια Διοίκηση, σε εθνικές αλλά και σε διεθνείς διαστάσεις. Αλλιώς, δεν θα μπορούσε να είναι αποδεκτή η παραχώρηση στους ανεξάρτητους φορείς διαπίστευσης μιας αρμοδιότητας, που ανήκε παραδοσιακά στις κρατικές αρχές. Δηλαδή της επίσημης αναγνώρισης της επάρκειας και της αμεροληψίας δημόσιων και ιδιωτικών εργαστηρίων, φορέων πιστοποίησης και φορέων ελέγχου. Ειδικότερα, σε πεδία όπου ανταγωνίζονται δημόσιες και ιδιωτικές δραστηριότητες, οι εθνικοί φορείς διαπίστευσης οφείλουν να λειτουργούν μεν υπέρ του δημοσίου συμφέροντος, όχι όμως και υπέρ του συμφέροντος του Δημοσίου. Πάντως, η οικοδόμηση του συστήματος της Ποιότητας και της μεταβίβασης της εμπιστοσύνης είναι φανερό ότι εκτίθεται στον κίνδυνο της κατάρρευσης ολόκληρης της αλυσίδας, αν αστοχήσει ένας από τους κρίκους της. Όπως π.χ. η εκτροπή των πιστοποιήσεων σε τυπικές γραφειοκρατικές διαδικασίες αντί για την ουσιαστική διερεύνηση της αξιόπιστης εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας στις επιχειρήσεις. Επομένως,



είναι απαραίτητη η παράλληλη ύπαρξη ενός συστηματικού και αποτελεσματικού συστήματος εποπτείας, που θα ασκείται από τις Δημόσιες Αρχές, την Τοπική Αυτοδιοίκηση ή τις επαγγελματικές και κοινωνικές οργανώσεις. Συνεχώς, όμως, επαγρύπνηση πρέπει να υπάρχει για τη διαφύλαξη του θεσμού της διαπίστευσης από επιδιωκόμενες εκπτώσεις στους στόχους της. Π.χ. έχει πρόσφατα εμφανιστεί η τάση να υποβαθμίζεται ο σκοπός της λειτουργίας των εθνικών φορέων διαπίστευσης από την ευρύτητα της «προστασίας του δημοσίου συμφέροντος», στη στενή «προστασία του γενικού οικονομικού συμφέροντος».

## **8. Η Ελληνική εμπειρία**

Συνηθίζεται να λέγεται ότι ένα εθνικό σύστημα ποιότητας στηρίζεται σε τρεις βασικούς «πυλώνες» :

*την Τυποποίηση*, που καλύπτει τη σύνταξη και επικύρωση των προτύπων, δηλαδή κειμένων τα οποία περιέχουν κανόνες, οδηγίες ή χαρακτηριστικά.

*τη Μετρολογία*, που εξασφαλίζει την ακρίβεια των μετρήσεων.

και *τη Διαπίστευση*, με την οποία αναγνωρίζεται επίσημα η τεχνική επάρκεια των εργαστηρίων και των φορέων πιστοποίησης και ελέγχου.

Στην Ελλάδα, η οικοδόμηση του συστήματος άρχισε το 1974 με την ίδρυση του Ελληνικού Οργανισμού Τυποποίησης (ΕΛΟΤ), ο οποίος από το 1977 επεκτάθηκε και στον τομέα της πιστοποίησης, δηλαδή της παροχής διαβεβαίωσης ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία συμμορφώνονται με προδιαγραμμένες απαιτήσεις. Ακολούθησε το Ελληνικό Ινστιτούτο Μετρολογίας (ΕΙΜ), με έναρξη λειτουργίας το 1999 και οι θεσμικές υποδομές ολοκληρώθηκαν με την οργάνωση του συστήματος διαπίστευσης.

Ο εθνικός φορέας διαπίστευσης είναι το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ.) Α.Ε., που ιδρύθηκε το έτος 2002. Αποτελεί μετεξέλιξη του Εθνικού Συμβουλίου Διαπίστευσης, το οποίο λειτουργούσε από το έτος 1995 στο Υπουργείο Ανάπτυξης και παρείχε πλήρεις υπηρεσίες διαπίστευσης σε εργαστήρια και φορείς πιστοποίησης ή ελέγχου, ήδη από την αρχή του έτους 2000. Για την κατοχύρωση της ανεξαρτησίας από τη Δημόσια Διοίκηση, το Ε.ΣΥ.Δ. έχει τη νομική μορφή Ανώνυμης Εταιρείας, η οποία όμως λειτουργεί χάριν του δημοσίου συμφέροντος. Το όργανο του Ε.ΣΥ.Δ. που έχει την αρμοδιότητα να χορηγεί Πιστοποιητικά Διαπίστευσης σε εργαστήρια, σε φορείς πιστοποίησης και σε φορείς ελέγχου, είναι το Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης. Αποτελείται από τον πρόεδρο και από δώδεκα μέλη, τα οποία εκπροσωπούν έναν αντίστοιχο αριθμό χώρων, που ενδιαφέρονται για την ύπαρξη ενός αξιόπιστου και αποτελεσματικού εθνικού συστήματος διαπίστευσης. Η σύνθεση του Συμβουλίου είναι σχετικά πολυμελής, ώστε να εξασφαλίζεται η κατά το δυνατόν πληρέστερη και ισόρροπη εκπροσώπηση των διαφόρων ενδιαφερόντων και συμφερόντων. Έτσι, στο Συμβούλιο εκπροσωπούνται έξι υπουργεία (Ανάπτυξης, Γεωργίας, Μεταφορών και Επικοινωνιών, Υγείας κλπ) και ισάριθμες μη δημόσιες επαγγελματικές, επιστημονικές ή κοινωνικές οργανώσεις (Τεχνικό Επιμελητήριο της Ελλάδος, Σύνδεσμος Ελληνικών Βιομηχανιών, Ελληνική Ένωση Εργαστηρίων, Ένωση Καταναλωτών κλπ).

Ένα ενδεικτικό παράδειγμα της ευαισθησίας που υπάρχει για την προστασία της τήρησης αμεροληψίας κατά τη διαδικασία της διαπίστευσης, προέκυψε κατά την πρόσφατη διεξοδική αξιολόγηση του Ε.ΣΥ.Δ. από απεσταλμένους της ΕΑ, προκειμένου να εγκριθεί η ένταξή του στη Συμφωνία MLA (Αύγουστος 2003). Συγκεκριμένα, η ΕΑ διατύπωσε αντιρρήσεις διότι θεώρησε ότι η σύνθεση του Εθνικού Συμβουλίου Διαπίστευσης με το μεγάλο αριθμό εκπροσώπων του Δημοσίου, άφηνε το ενδεχόμενο, σε περίπτωση απουσίας ενός μέρους από τους εκπροσώπους μη κρατικών οργανώσεων, να σχηματίζεται απαρτία και να συνεδριάζει το Συμβούλιο με κυριαρχική την παρουσία των εκπροσώπων του Δημοσίου και επομένως να δημιουργούνται συνθήκες, στις οποίες ευνοείται η προώθηση των συμφερόντων του Δημοσίου, σε βάρος των άλλων χώρων. Την ίδια αρνητική θέση θα έπαιρνε η ΕΑ και στην περίπτωση που το Συμβούλιο θα είχε μια σύνθεση, η οποία θα άφηνε το ενδεχόμενο κυριαρχίας άλλων μονόπλευρων συμφερόντων, π.χ. της βιομηχανίας ή των καταναλωτών.

## **9. Η συνάντηση της Ανάπτυξης με την Ποιότητα**

Ως τώρα, επικεντρώσαμε την προσοχή μας στη χωριστή οριοθέτηση της Ανάπτυξης και της Ποιότητας και σε μια αξιολόγηση των τρόπων της προσέγγισής τους. Από πολλές αναφορές, όμως,

και κυρίως εκείνες σχετικά με την Αειφόρο Ανάπτυξη, την Αξιοβίωτη Ολοκληρωμένη Ανάπτυξη και την Ολοκληρωμένη Γεωργία, έγινε αισθητή η ύπαρξη ισχυρών δεσμών που διασυνδέουν την Ανάπτυξη και την Ποιότητα. Ο εντοπισμός και η αξιοποίηση των διασυνδέσεων αυτών θα μπορέσει όχι μόνο να προκαταλάβει την εκδήλωση φαινομένων αντιπαλότητας μεταξύ Ανάπτυξης και Ποιότητας αλλά επιπλέον να συμβάλει στην αρμονική, συντονισμένη και αποτελεσματική διαμόρφωση και επίτευξη των στόχων τους.

Είδαμε παραπάνω ότι στις κοινωνίες με πολίτες που διαθέτουν την απαιτούμενη ενημέρωση και οικονομική άνεση, το αυξημένο κόστος δεν αποτελεί κρίσιμο ανασταλτικό παράγοντα για τις επιλογές τους στην πορεία για τη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών. Δηλαδή, για την προώθηση της Ποιότητας προαπαιτείται η εξασφάλιση ενός επαρκούς επιπέδου Κοινωνικής και Οικονομικής Ανάπτυξης. Πολύ περισσότερο, αν μεταφερθούμε στη μακροοικονομική κλίμακα, η επιδίωξη και η διασφάλιση της Ποιότητας σε ευρύτερα κοινωνικά πεδία, όπως η προστασία της ποιότητας του περιβάλλοντος, η ασφάλεια των τροφίμων, η βελτίωση του επιπέδου των υπηρεσιών υγείας και περιθαλψής, καθώς και η δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών για την εκδήλωση των επαγγελματικών, πολιτισμικών και ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων των πολιτών, απαιτεί οργάνωση και δαπάνες που μπορούν να αντιμετωπιστούν μόνο με τη σωστή διαχείριση πόρων και τη στρατηγική, που εξασφαλίζονται χάρη στη γενικότερη Ανάπτυξη μιας χώρας. Πέρα από την Οικονομική και την Κοινωνική Ανάπτυξη, είναι ουσιαστική η συμβολή και των άλλων συνισταμένων της Ολοκληρωμένης Ανάπτυξης. Η Τεχνολογική Ανάπτυξη θα δώσει τον απαιτούμενο εξοπλισμό για την υποστήριξη και τον έλεγχο της Ποιότητας. Η Οργανωτική Ανάπτυξη θα φέρει τις δομές και τα συστήματα διαχείρισης της Ποιότητας. Η Περιφερειακή Ανάπτυξη θα επιτρέψει τη διάχυση των ποιοτικών στόχων στο σύνολο του πληθυσμού. Η Πολιτισμική Ανάπτυξη θα βοηθήσει στην αναγνώριση, τη ανάδειξη και τον σεβασμό των αξιών, που είναι ενσωματωμένες στο σύστημα της Ποιότητας.

Πάντως, θα πρέπει να παραδεχτούμε ότι η Οικονομική Ανάπτυξη παραμένει ίσως η βασικότερη προϋπόθεση για την Ποιότητα. Παραφράζοντας τη γνωστή αντίστοιχη ρήση της ινδής πρωθυπουργού Ίντιρα Γκάντι (1917-1984) για τους εχθρούς του περιβάλλοντος, μπορούμε νομίζω άνετα να υποστηρίξουμε ότι η έλλειψη της οικονομικής ανάπτυξης, δηλαδή η φτώχεια, είναι ο μεγαλύτερος εχθρός της Ποιότητας. Ανάλογη παρατήρηση περιλήφθηκε, αργότερα, με σαφήνεια στην Έκθεση Brundtland (Brundtland Report, 1987), που αποτελεί ένα κείμενο-ορόσημο του προβληματισμού σε σχέση με την Ανάπτυξη και το Περιβάλλον, ανεξάρτητα αν κάποιος συμφωνεί ή όχι με τα πορίσματά της. Διατυπώνεται εκεί ανεπιφύλακτα η επισήμανση ότι *«η φτώχεια μειώνει την ικανότητα των ανθρώπων να χρησιμοποιούν τους φυσικούς πόρους με αειφόρο τρόπο»*.

Από την άλλη πλευρά, είδαμε ότι στο σύστημα διασφάλισης της Ποιότητας είναι ενσωματωμένος ένας αριθμός ηθικών, πολιτισμικών και λειτουργικών αξιών (αμεροληψία, αξιοπιστία, εμπιστοσύνη, συναίνεση, συμμετοχή) και μιας συνεπούς μεθοδολογίας, που το έχουν φέρει σε ένα υψηλό επίπεδο αποδοχής και λειτουργικότητας. Στις αξίες αυτές αναγνωρίζουμε τα στοιχεία που συνήθως απουσιάζουν από τις τρέχουσες στρατηγικές για την Ανάπτυξη και την αφήνουν να οδηγείται συχνά σε αναποτελεσματικότητα και σε αδιέξοδα. Πιστεύουμε ότι η υιοθέτηση ενός ανάλογου πλέγματος αξιών και μεθόδων θα μπορούσε να δώσει ένα νέο προσανατολισμό στην Ανάπτυξη και να αποτελέσει μια ασφαλή πυξίδα για την επιλογή του τρόπου προσέγγισης και για τον καθορισμό του κεντρικού απώτερου στόχου της, που δεν μπορεί να είναι άλλος από τη διαχρονική εξασφάλιση μιας υψηλής ποιότητας στο επίπεδο και τις συνθήκες της ζωής του συνόλου των κοινωνιών, στις πολιτισμικές τους δραστηριότητες, στη διαμόρφωση των ελπίδων τους και στις προοπτικές των μελλοντικών γενεών. Ενός στόχου που η επιδίωξη του θα ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των πολιτών για την αντιμετώπιση του ανθρωπογενούς και του φυσικού περιβάλλοντος με υπευθυνότητα και σεβασμό. Σε συμπυκνωμένη διατύπωση, καταλήγουμε ότι τη διέξοδο μπορεί να δώσει **η Ανάπτυξη με Ποιότητα για την Ποιότητα**, με μια διαδρομή σε καθορισμένο πολυδιάστατο πλαίσιο και με συγκεκριμένο στόχο, που υπαγορεύεται από την αναγνώριση της ισχυρής εσωτερικής συνοχής και αλληλεξάρτησης μεταξύ της Ανάπτυξης και της Ποιότητας.

Παρατηρούμε ότι ουσιαστικά επανήλθαμε στην αντίληψη της διεπιστημονικής προσέγγισης για την Αξιοβίωτη Ολοκληρωμένη Ανάπτυξη, που αναφέρθηκε παραπάνω. Η κατάληξη αυτή προήλθε αβίαστα από την ανάδειξη των κοινών αρχών, που μπορούν να διέπουν τις έννοιες της Ανάπτυξης και της Ποιότητας, τις οποίες αναζητούσαμε εξαρχής στην πορεία του άρθρου.

## **Βιβλιογραφία**

**Arnold, K. L. and Holler, M.**, «Quality Assurance», Glencoe, N. York, 1995.

«**Brundtland Report**», World Commission on Environment and Development, Our Common Future, Oxford University Press, 1987.

**Cartin, T. J.**, «Principles and Practices of TQM», ASQC Quality Press, Milwaukee, 1993.

**Engel, J.R.**, «The ethics of sustainable development» in J.R. Engel and J.G. Engel (eds.) «Ethics of Environment and Development», The University of Arizona Press, Tucson, 1990.

**Esteva, G.**, «Development» in W.Sachs (ed.) «The Development Dictionary», Zed Books Ltd., London, 1992.

**Hawke, N.**, «A legal environment for sustainable development» in D. Smith (ed.) «Business and the Environment», Paul Chapman, London, 1993.

**Juran, J. M.**, «Juran on Planning for Quality», The Free Press, N. York, 1988.

**Latouche, S.**, «Standard of Living» in W.Sachs (ed.) «The Development Dictionary», Zed Books Ltd., London, 1992.

**McCloskey, J., Smith, D. and Graves, B.**, «Exploring the Green Sell» in D. Smith (ed.) «Business and the Environment», Paul Chapman, London, 1993.

**Sachs, W.**, «Environment» in W.Sachs (ed.) «The Development Dictionary», Zed Books Ltd., London, 1992.

**Sachs, W.**, « One World» in W.Sachs (ed.) «The Development Dictionary», Zed Books Ltd., London, 1992.

**Καγκαράκης, Κ.**, «Η συμβολή της διαπίστευσης στη στήριξη της πιστοποιημένης ποιότητας», Εφημερίδα «Ημερησία», Ειδική Έκδοση «Πιστοποίηση Ποιότητας», Απρίλιος 2002.

**Καγκαράκης, Κ.**, «Το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης», Περιοδικό Eco-Q, Αθήνα, Μάιος/ Ιούνιος 2003.

**Πρότυπο EN 45010**, Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τυποποίησης (European Committee for Standardization-CEN), 1997.

**Ρόκος, Δ.**, «Η Διεπιστημονικότητα στην Ολοκληρωμένη Προσέγγιση και Ανάλυση της Ενότητας της Φυσικής και της Κοινωνικοοικονομικής Πραγματικότητας» στο Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, Τομέας Φιλοσοφίας «Φιλοσοφία, Επιστήμες και Πολιτική», Συγκομιδή προς τιμήν του Ομ. Καθ. Ευτ. Μπιτσάκη (επιμ. Π. Νούτσος), Τυπωθήτω - Γ. Δαρδανός, Αθήνα, 1998.

**Ρόκος, Δ.**, «Θεμελιώδεις Προϋποθέσεις για ένα Σχέδιο Αξιοβίωτης Ολοκληρωμένης Ανάπτυξης. Η Περίπτωση μιας Ελληνικής Περιφέρειας. Από τη θεωρία στην πράξη.», Συνέδριο «Εξουσία και Κοινωνίες στη Μεταδιπολική Εποχή», Χανιά, 2000.

**Σπανός, Α.**, «Ολική Ποιότητα», Γαλαίος-Βιβλιοθήκη, Αθήνα, 1993.

