

Başarının Anahtarı

Kalite

Bir kalitedir gidiyor. Artık reklâmlarda "kalite" olgusu ön plana itiliyor. "Bizim ürünümüz en kalitelisi; hizmette kaliteyi biz veririz; kaliteyi ucuza alın". Gerçekten alınıp satılabilir mi kalite? Yoksa alınıp satılabilirliğin bir ölçüsü mü? İnsana kadar genişliyor yelpaze ve karşımıza insan kalitesi, toplum kalitesi ve yaşam kalitesi çıkıyor. Tüm bu olgularda kalitenin tanımlanması ve ölçülmesi için belli standartların belirlenmesi sözkonusu. Avrupa Topluluğu da ürünlerde belli kalite standartlarını öngördüğünden, Gümrük Birliği'ne geçmeye hazırlandığımız şu sıralarda bu moda bize de bulaştı. Hareket noktası üretici ve üreticinin gereksinimleri. Bu amaçla geliştirilmiş kalite güvenliği sistemleri yine reklamları süslüyor: "Firmamızın ürünleri ISO-9002, ISO-9003 kalite belgelerini almıştır". Bir diğer firma ise kaliteye verdiği önemi reklamında yer alan şu cümlelerle belirtmiş: "Kalite, insan kalitesinden başlıyor. Hepimizden. Dünya koşulları karşısında değişmez ilkenin 'değişim' olduğuna inanan firmamız, Toplam Kalite Uygulamalarında bu değişimi kuramsallaştırıyor.

Yine her bir çalışanımızın kalitesine güvenerek. Amaç, kendi kendine öğrenen; kendi kendini yöneten bir organizasyon. Kalitenin önce insandan başlayıp tüm topluma mal olduğu, yükselen bir yaşam kalitesi... Ve hepimizin sorumluluğu olarak herbirimizin paylaştığı kalite bilinci."

KALİTE kaliteyi gerektiriyor, kalite kaliteyi getiriyor. Başlangıç noktası insan-insan kalitesi.. Zincir insanla ilgili olgularla uzuyor: yaşam kalitesi, eğitim kalitesi, davranış kalitesi, düşünce kalitesi gibi. Sonra kaliteli insanın ürettiklerine geliyoruz: Kaliteli ürün. Milli Produktivite Merkezi uzmanlarından Sümeyir Akçasu, kaliteli insan üzerine bir düşünsel yolculuğa çıkmış ve insan kalitesinin kaliteli toplum düzeyinde de incelenebileceğini vurgulamış. Bazı düşünce adamlarının kaliteli insan tanımlamaları şöyle: "Çevresiyle sağlıklı ilişkiye girmiş; çevresiyle hoşgörüyü ve sempati-antipati yerine empatiye dayanan bir iletişim kurarak sosyal ilişkilerini geliştirmiş; mükemmeli arama gücüyle araştırma ve inceleme yaparak kendini geliştiren ve yenileyen; ne beklediğini bilen, geleceğe yönelik

beklentilerini amaç olarak ortaya koyabilen; kendisine ait zamanı, ortamı ve kaynakları akıllı kullanan; manevi değerleri olan; beğendiğini yapmaktan çok yaptığını beğenen; tek yönlü olmayıp, meslek dışı uğraşları olan; iş ahlakını ön planda tutacak şekilde eğitimi ve öğrenimi olan; ailesine ve topluma karşı sorumluluklarını bilen; kişisel ve toplumsal dayanışmaya açık, karşılaşılan tatlı ve acı olayları paylaşan; sağlıklı bir aile ortamı olan insandır."

Sümeyir Akçasu'nun kaliteli insan üzerine be-timlemeleri ise aslında uzun olan bu listeyi özetliyor: "Kaliteli insanın tanımını beş boyutta yapabileceğimi gördüm. Bu beş boyut kendini bilme, düşünce kalite, davranış kalitesi, öğretim kalitesi ve yaşam kalitesi olabilecektir. İnsanlara yaşam kalitesinden ne anladıkları sorulunca genellikle yaşanan ortamdaki eşyaların mükemmelliği, kültür ve eğ-

lence imkanları gibi şeylerden bahsediler. Bütün bunlara sahip, fakat çağdan habersiz insanlara kaliteli diyebilir miyiz? Sanyorum yaşam kalitesi deyince bilgi kullanma oranını da düşünmemiz gerekecektir.” Vurgulandığı şekilde kaliteden bahsederken, maddi bir yaklaşım içinde olmak yanlıştır. Tıpkı kaliteli ürünün “lüks” olarak algılanması gibi. Lüks olarak nitelenen ürünler kalitelidir, ama her kaliteli ürün lüks değildir.

Bu anlamda kalitenin de tanımlamaları incelendiğinde lüks üründen önemli farklılıklarının olduğu görülür. Kalite, bir ürünün kullanım uygunluğunu saptayan özelliklerin tümü; alıcı tarafından üründen bulunması istenen belli koşullar, özellikler; tüketicinin tatmin olma derecesi; ekonomiklik, iyilik, üstünlük; ürünleri birbirinden ayırmada kullanılan belirtgenler toplamı; üründen belirli bir görevi belli bir süre içinde devam ettirebilmesi için bulunması gereken özellik ya da özellikler olarak tanımlanmış. İngiltere Kalite Güvenliği Enstitüsü'nden John Adshead de kalitenin daha kapsamlı bir tanımını yapmış: “Kalite, özellikle tüketicinin ihtiyaç ve beklentilerinin bilinmesi, bu ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasının tasarlanması, bunların hatasız şekilde gerçekleştirilmesi, satış işlemleriyle ilgili bileşenlerin ve alt bileşenlerin güvenilir bir şekilde sağlanması, performans ve güvenliğin belgelendirilmesi, kullanımla ilgili birtakım özelliklerin açık bir şekilde ortaya konması, uygun bir şekilde ambalajlama ve teslimatın dakik olarak gerçekleştirilmesi, geriye dönük olarak servis hizmetinin verimli olması ve bu konuyla ilgili deneyimlerin hepsidir.” Yani kalite yalnızca üretimle kalmıyor, üreticiye ürünün kullanım süresi içinde de kalitesini koruma yükümlü-



lülüğünü veriyor. Bir anlamda kaliteli hizmeti de gerektiriyor. John Adshead tüm bunların zaten tüketicinin mutlu olmasına yeteceğini söylüyor.

Kalitenin başlangıç noktası tüketicinin ve tüketicinin gereksinimlerinin karşılanmasıdır. İkinci olarak kalite belli bir düzeyde olmalı ve bu düzey sürekli sağlanabilmeli. Maliyeti ise üçüncü önemli nokta. Tüm bunların sağlanmadığı, daha doğrusu önemsenmediği koşulları seçelim, yani ürünün yanlış seçildiği, üretkenlik kapasitesinin ziyan edildiği bir durumu. Bu durumdan kurtulmak için belli bir harcama yapılması gerekecektir. Ürün üretilerek piyasaya sürüldükten sonra tüketici de bunu red edebilecektir. Bu noktada da yeniden başa dönerek ürünün geliştirilmesi, üretim aşamasına getirilmesi ve tüketiciye sunmak üzere nakliye işlemlerinin yinelenmesi gerekecektir. Henüz ilk aşamada engellenebilecek bu döngü üreticiye önemli mali yük getirecektir. İşte bu nedenle kalitenin ölçülebilmesi gerekir.

lar düzeyinde düşünmek de yanlış olacaktır. Ne düzeyde, ne büyüklükte olursa olsun her üretim yerinde kalite sağlama ve kontrol işlemleri belli olmalıdır. Bu çabalar, planlı biçimde ve üretim yerinin niteliğine uygun bir sistem içinde yürütülmek zorundadır, çünkü kaliteli ürüne rastlantılarla değil, ancak bilimsel yöntemli ve eşgüdümlü çabalarla ulaşılabilir.

Bu konuda açıklayıcı bir örnek, son yıllarda önemli sorunlar yaşamış olan ilaç üretiminden verilebilir: Kalitesiz ilaç yoktur! Kalite güvencesi sağlanmamış olan ilaç kabul edilemez. Ürettikleri kan ürünlerinde AIDS hastalığı etkeni bulunan birçok firma geçtiğimiz yıllarda kapandı. Sorumluluk ise kalite kontrol sistemini aksatan yöneticilere yüklenebilir. MPM'den Sümeyir Akçasu bunu “pirinç ayıklamak” olarak nitelendiriyor. Etkin bir kalite kontrol sistemi sağlanmalı ve öngördüğü koşullar uygulanmalı. Üretimin doğal bir sonucu olan “taş”lar, bu sistemle “sıfıra” indirilebilmeli. Bir başka deyişle, hatalı malları ayıklamaktansa hatasız mal üretmek, yani bozuk mal oranını sıfıra indirmek zorunluluğu var. Bu yapılmazsa ayıkla pirincin taşını. Oysa kan ürünü üreten firmanın taş ayıklaması mümkün değil, etkin kalite kontrol yöntemini üretimin ilk aşamasından itibaren gerçekleştirmeli ve hata oranını sıfıra indirmeli. Aksi takdirde pirinçle birlikte taşı da satar... O zaman



Kaç Metre Kalite?

Günümüzdeki rekabet ortamında “kalitesiz” üretim söz konusu bile değil! Firmalar arasında bir “daha kaliteli” olma yarışıdır gidiyor. Üreticiler, kurdukları kalite kontrol sistemleriyle kalite güvencesi veriyorlar. Kaliteli üretimi yalnızca büyük firma-

