

# DÜNDEN BUGÜNE KALİTE ANLAYIŞI HAKKINDA BAZI TESPİT VE DÜŞÜNCELER

## FINDINGS AND THOUGHTS ABOUT THE PERCEPTION OF QUALITY FROM THE PAST TO THE PRESENT

**Fuat YAVUZ**

Başbakanlık Osmanlı Arşivi Daire Başkanlığı. E-posta: fuatyavuz\_56@hotmail.com

Kalite, değişik tanımlarına ve algılarına rağmen hemen hemen bütün toplumlar tarafından ortak bir değer faktörü olarak günümüze gelmiş ve günümüzde de hayatın hemen her safhasında kendini göstermektedir.

Kalitenin anlayışının, insan unsurunun gerek iş hayatında gerek sosyal ilişki ve faaliyetlerinde ve gerekse hayatın diğer alanlarında olmazsa olmazların başında geldiğini ifade etmemiz sanırım yanlış olmayacaktır.

Günümüz toplumları verilen hizmetleri ve yapılan üretimi muhakkak surette kalite standartları çerçevesinde değerlendirmekte, standartlara uygun olarak verilmeyen hizmet ve üretime çoğunlukla itibar etmemektedirler. Bu durum aynı zamanda kurum ve kuruluşların faaliyet alanlarıyla ilgili olarak rekabet yapabilmelerinin tayin edici faktörü şeklinde algılanmaktadır. Dünya'nın ileri gitmiş toplumları "kalite" anlayışını çok önceleri benimsemişler ve üretimlerini, hizmetlerini bu doğrultuda gerçekleştirmek suretiyle bugünkü modern toplumları oluşturmuşlardır. 1950'li yıllara kadar taklit anlayışıyla üretim gerçekleştiren Japonlar bu tarihten sonra ISO standartları çerçevesinde hizmet ve üretim gerçekleştirmeye başlamışlar ve kısa sürede günümüzün en ileri gitmiş toplumları içerisindeki seçkin yerlerini almayı başarmışlardır. Toplumların kalkınmalarında çalışmak ne kadar önemliyse bu çalışmayı bir nizam ve intizam içerisinde gerçekleştirmek de o derece önemlidir. Gelişigüzel, belli bir disiplini olmayan çalışmalar insan hayatında olduğu gibi toplumların hayatında da başarısızlığı, dolayısıyla geri kalmışlığı getirecektir. Kalkınmış toplumların, özellikle sanayi toplumlarının geçmişlerini anlatan hikâyelerindeki ortak noktalar bunları vurgular.

Bu duruma kendi tarihi perspektifimiz açısından baktığımız zaman; Dünya'nın ilk standardizasyon çalışmaları olarak kabul edilebilecek olan pek çok anlayışın ve kuralın Osmanlı Devleti'nde hayata geçirildiğini görebilmekteyiz. Dünya'nın ilk kalite uygulamalarının belgeleri olarak değerlendirebileceğimiz, 1502 ile 1507 yıllarında II. Bayezid döneminde yayınlanan Bursa, İstanbul ve Edirne İhtisap Kanunnameleridir. Bu kanunnamelerden (TSE tarafından da bastırılan) "Kanunname-i İhtisab-ı Bursa" adlı kitapçıkta devrin pazar esnafının denetlendiğini meyve, sebze ve kıyafet satmanın usul ve esaslarının ayrıntılı bir şekilde anlatıldığını görmekteyiz. Bu kanunnameler, devrin pazar esnafı ile tüketici arasındaki alış verişin sağlıklı olmasını düzenleyen bir belediye kanunu olmalarının yanında tüketicilerin haklarını koruyan ilk gıda maddeleri yönetmelikleridir. Günümüzde her türlü yiyecek maddesinin insan sağlığını tehdit edebilecek katkı ve zararlı maddelerle karıştırılarak gayri sıhhi ortamlarda üretilmek suretiyle tüketiciye pazarlandığını düşündüğümüzde, Osmanlı'nın üretimde ve tüketimde göstermiş olduğu hassasiyetin ne kadar ileri bir anlayışın tezahürü olduğunu daha iyi anlayabiliriz.

İnsan unsurunu daima ön planda tutan Osmanlı, tüketici hakları konusunda da oldukça hassasiyet göstermiş ve yaptırıma yönelik bir duruş sergilemiştir. Kanunname-i İhtisab-ı Bursa (Bursa İhtisap Kanunnamesi)'de meyve, sebze ve kıyafet satmanın usul ve esasları ayrıntılı bir şekilde anlatılmaktadır. Bu bakımdan ihtisabnameleri devrine göre değerlendirdiğimizde; bu tür bir anlayışı bir nizamname şeklinde kaleme alarak uygulama alanına koymak, Osmanlı'daki yüksek devlet geleneğinin bir ifadesi olarak da algılamamız mümkündür. Aşağıda Bursa,

Edirne ve İstanbul İhtisabnamelerinden alınan bazı örnekler bu değerlendirmemizi açık bir şekilde desteklemektedir.

-*Hamallar nalsuz at istihdam etmeyüb ve dağ yükünün iki yükünden ziyade götürmeye.* (hamalların nalsuz at kullanmamalarını ve taşıyabilecekleri kadar yüklenmesini emretmektedir)

-*Ve sirke ve yoğurda su koymayalar. Su katılmış olub bulunursa, teşhir edeler veyahut tahta külah uralar, gezdireler;* (Sirke ve yoğurda su katılmamalıdır. Eğer katan olursa teşhir edilmek suretiyle cezalandırılması.)

-*Ve camilerde dilenci taifesin yürütmeyeler.* (Buradan da cami önlerinde dilencilerin dilenmelerinin yasaklandığını anlıyoruz.)

-*Ve sirke ve yoğurda su koymayalar. Su katılmış olub bulunursa, teşhir edeler veyahut tahta külah uralar, gezdireler.* (Sirke ve yoğurda su katarak haksız kazanç ve halkın sağlığıyla oynayanların cezalandırılacağı belirtilmektedir.)

“Osmanlıda çırakların hem eğitimleri hem de yaptıkları işin kontrolü ustaların sorumluluğunda olup, ürün kalitesini güvence altına almaları bu günkü kalite anlayışının temellerini oluşturmaktadır.”

“İslam’ın ilk yıllarından beri var olan “İhtisap Müessesesi”; malların, kalite standartlarının altına düşürülmemesi, ucuz ve sağlık şartlarına uygun olarak tüketiciye ulaştırılması ve esnaf kontrolü gibi pek çok konuda müşteri memnuniyeti için çalışmaktaydı.”

Dönemin çarşı-pazar esnafının devlet tarafından denetlenerek, tüketicinin korunduğunun yazılı belgeleri olan bu kanunnamelerden aldığımız yukarıdaki birkaç örnek maddeden de anlaşılabilir. Osmanlı dönemi Bursa, İstanbul ve Edirne İhtisap Kanunnameleri günlük hayatın getirmiş olduğu tüketici ile esnaf arasındaki alış veriş düzenleyen yazılı standardizasyon örnekleri olarak günümüzdeki standart çalışmalarına ışık tutmaktadır.

Kalite anlayışıyla ilişkilendirebileceğimiz bir diğer yapılanma “**Ahilik Teşkilatı**”dır.

Osmanlı devletinden önce Selçuklular döneminde ortaya çıkarak özellikle esnaf içerisinde teşkilatlanan Anadolu’da yaşayan halkın sanat, ticaret, ekonomi gibi çeşitli meslek alanlarında yetiştirmelerini sağlayan, onları ahlaki yönden yetiştiren, çalışma hayatını iyi insan meziyetlerini esas alarak düzenleyen bir teşkilatlanmadır. Bu teşkilatın kendi

kural ve kurulları vardır. Günümüzün esnaf odalarına benzer bir işlevi olan Ahilik iyi ahlakın, doğruluğun, kardeşliğin, yardımseverliğin kısacası bütün güzel meziyetlerin birleştiği bir sosyoekonomik düzendir. **Ahilik Teşkilatı** Ahi Evran tarafından kurulmuştur.

Azerbaycan’ın Hoy kasabasında doğan Şeyh Nasrettin Mahmut el Hoyi (Ahi Evren) Ahilik Teşkilatı’nın kurucusu sayılmaktadır.

Ahilik Teşkilatı Selçuklular döneminde ekonomik ve ticari faaliyetlerin yanı sıra, askeri ve ticari faaliyetlerde de bulunmuş, Osmanlı Beyliği’nin kuruluşunda ve güçlenmesinde etkin rol oynamışlardır. Aşık paşazade, Osmanlıların kurulmasında etkin olan 4 unsur arasında Ahiliği de belirtmektedir. İlk Osmanlı padişahlarının ve vezirlerinin çoğu Ahi Teşkilatı’na mensuptur. Ahi Teşkilatı’nın Müslümanlara has bir kurum olarak iş görmesi 17. Yüzyıla kadardır. Osmanlı Devleti’nin hâkimiyet alanı genişleyip, gayrimüslim oranının artmasıyla farklı din ve inançtan kişilerin ortak çalışması zaruri olmaya başlamıştır. Din ayırımı gözetilmeden ortaya çıkan bu kuruluşa da **gedik** denmiştir. 1727 yılından itibaren rastladığımız bu kavram Türkçe bir kelime olup, *tekel* veya *imtiyaz* anlamına gelmektedir. Kavram olarak “Osmanlı bünyesindeki esnaflığa ve sanatkârlığa girişi tetkik etmek” demektir. Bu kurum yapı olarak Ahilikten farklı olmamakla birlikte ömrü onun kadar uzun olmamıştır. Zira 1838 Balta Limanı Antlaşması’yla tekel idaresi ortadan kalkmış ve gedikler çözülmüştür. Selçuklulardan ve Osmanlı’nın neredeyse son dönemlerine kadar özellikle Ahilik teşkilatının etkinliğini sürdürdüğünü çeşitli tarihi kaynaklardan anlıyoruz. Bazı araştırmacılar ve tarihçiler Ahiliğin Türklerin bir Rönesans’ı olduğunu ifade ederler. Bazıları ise Ahiliğin; Toplumsal sorumluluk, Hizmette mükemmellik, dürüstlük ve doğruluk, ortak yaşama şeklinde ifadesini bulan ilkeleriyle sosyal hayatın şekillenmesinde önemli rol üslendiğini belirtmektedirler. Yazımızın esasını elbette ki Ahilik ve Gediklik müesseseleri teşkil etmemektedir. Bu kavramlar; gerek Selçuklu döneminde ve gerekse Osmanlı döneminde kalite bilincinin önemli birer yapı taşları olmuşlar ve toplum hayatının dizaynında önemli görev üstlenmişlerdir.

Yukarıda kısaca tanıtmaya çalıştığımız bu oluşumlar, teşkilatlar ve hazırlanan kanunnamelerin hepsinin ortak bir yönü bulunmaktadır. O da, insan unsurunun bulunmuş olduğu her yerde düzeni, kaliteyi ve verimi sağlayarak hayatın getirmiş olduğu

külfetleri, sıkıntıları mümkün olduğunca ortadan kaldırarak hayat standardını yükseltmektedir.

Geçmişte Ahilik teşkilatı ile Bursa, İstanbul ve Edirne İhtisap Kanunnameleri vb. kurum ve kurallar marifetiyle sosyal hayatın önemli unsurlarından olan üretim, pazarlama, alış-veriş gibi faaliyetlerin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi sağlanmaktaydı. Aslında insanın olduğu her ortamda hayatın kolaylaşmasını sağlamak amacıyla bu tür kurallar ve kurullar her zaman olagelmıştır.

Tarihi örnekler vererek ifade etmeye çalıştığımız Kalite çalışmaları günümüzün de en önemli olmazsa olmazları arasında yer almaktadır. Bu konu hakkındaki mülahazalarımızı ortaya koymadan önce “Kalite” kavramı ile ilgili olarak lügatlerin nasıl bir tanım yaptığını bakalım.

**Kalite:** Bir ürünün bilinen en iyi özellikleri bünyesinde taşıması durumu.(TDK) Türk Dil Kurumu tarafından yayınlanan Büyük Türkçe Sözlük’te kalite kavramı bu şekilde tanımlanmaktadır.

Günlük hayatımızda da sık sık kullandığımız bu sözcük kendisi küçük fakat taşıdığı anlam itibarıyla çok büyüktür. Kalite hayatın her aşamasında modern ve eğitilmiş insanın ayrılmaz bir parçasıdır. Sık sık sosyal ilişkilerimiz esnasında kullandığımız; kaliteli elbise, kalitesi yüksek eğitim, kaliteli toplum, kaliteli yönetim şekli gibi. örnekleri çoğaltmamız mümkündür.

Tarih boyunca insanın olduğu her ortamda yapılan iş, eylem, üretim, eğitim, hizmet, savaş, barış ve benzeri tüm faaliyetlerin bir düzen, disiplin ve belli bir hiyerarşi içerisinde yapıldığı zaman başarılı olduğunu, sonuca ulaşıldığını görmekteyiz. Gelişigüzel ya da gayri ciddi bir anlayışla ortaya konulan hiçbir işin, eylemin başarıya ulaşma şansı tesadüfler hariç bulunmamaktadır.

Bu noktada herhangi bir kurumun yönetimini ele alalım. Eğer söz konusu kurum üzerine almış olduğu misyonunu gereğine uygun olarak gerçekleştirmek isterse muhakkak surette yaptığı çalışmayı, “bu hizmet veya üretim alanı olabilir” bir proses anlayışı içerisinde yani planlayarak, uygulayarak, kontrol ederek ve önlem alarak yerine getirmek durumundadır. Bunun dışında tercih edilen bir yaklaşımın istenilen başarının elde edilmesine hiçbir katkısı olmayacaktır. Ayrıca buna ilave olarak kalite sistemlerinin olmazsa olmazlarının belki de en önemlisi ekip (takım) çalışmasıdır. Nedir takım çalışması? Yürütülen iş veya hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında en üst

yöneticiden en alttaki çalışana kadar uyum içerisinde olmaktır diyebiliriz. Bu sistemde çalışanların görev tanımları vardır. Her çalışan yapacağı işin ne olduğunu ve o işle ilgili olarak bilgi birikimine sahip olmak durumundadır. Eğer yetersiz bilgiye sahipse ilgili alanla alakalı eğitim alması şarttır. Yani çalışanların işiyle ilgili olarak mutlaka eğitilmeleri gerekmektedir. Bu husus gerek hizmet sektöründe ve gerekse üretim sektöründe günün şartları göz önünde bulundurularak, ihtiyaçlar çerçevesinde yapılması gereken önemli faaliyetlerdendir.

Kalite sistemlerinin bir diğer olmazsa olmazını teşkil eden özelliklerinden birisi, idarecilerin veya yöneticilerin işin ya da hizmetin gerçekleşmesi merhalesinde ellerinde bulundurdukları yetkiye dayanarak gereksiz müdahalede bulunmamalarıdır. Bu sistemlerde idareci-yönetici işin koordinesini ve gidişatla ilgili olarak denetimini yapmakla mükelleftirler. Yerli yersiz müdahalede bulunmalar hem işin gerçekleşmesinde hataya sebep olacak hem de çalışanların moral motivasyonunda (isteklendirme) olumsuzlukların yaşanmasına sebep olabilecektir. Bu itibarla, zaten kalite yönetimlerinin tesisi için uyulması gereken ve önceden standart değerler göz önünde bulundurularak hazırlanan talimatlar, prosedürler, görev tanımları, formlar gibi dokümanlar işin veya hizmetin gerçekleştirilmesi aşamasında uyulması gerekli önemli dokümanlardır. Burada azami dikkati gerektiren husus, hazırlanan bu dokümanların işi ve ya hizmeti en iyi şekilde tanımlaması ve çalışanları bu doğrultuda yönlendirmesidir.

Artık günümüz dünyasında toplumlar kalkınmanın temel gereği olarak ISO standardizasyonu anlayışını kabul ediyor ve yaptıkları çalışmalarda ve hizmetin gerçekleştirilmesinde tercihlerini bu doğrultuda yapıyorlar.

Kalite Yönetim Sistemlerinin temel felsefesi, işin dokümanite edilmesi yani tanımlanması ve bu şekilde hizmetin ve ya üretimin kusursuz ya da en az kusurla gerçekleşmesini sağlamak oluşturmaktadır. Bunu yaparken de muhakkak surette yapılacak iş ve işlemlerle ilgili dokümanların çok iyi hazırlanması gerekmektedir. Teknolojik gelişmeler, mevcut yapılanmalarda oluşabilecek değişimler gibi durumlarda, ilgili dokümanın revize edilerek güncellenmesi gerekir. Kalite Yönetim Sistemleri, başta yönetim mekanizması olmak üzere tüm çalışanlara kolaylık getirmektedir. İşin tanımı yapılmış ve ilgili talimatlar, prosedürler formlar vb. dokü-

manlar hazırlanmış olduğu için yapılması gereken şey bunlara uymaktır. Bu noktada yönetimin üzerine düşen görevi, görev tanımları doğrultusunda iş ve hizmetin gerçekleştirilmesini sağlamaktır. Ayrıca bu sistemin bir diğer faydalı yanı, yönetim bazında bazı idarecilerce tercih edilebilen “ben yaptım oldu” şeklinde ifade edebileceğimiz istişareye, araştırmaya ve değerlendirmeye dayanmayan yaklaşımları ortadan kaldırmak suretiyle hatalı iş ve işlemleri azaltmasıdır. Burada ifade edilen hususların, gerçek manada tesis edilmiş Kalite Yönetim Sistemleri için geçerli olduğunun altını çizmemiz gerekmektedir. Başarılı bir Kalite Yönetim Sistemi'nin tesisi; hizmet alanlara olduğu kadar hizmet verenlere yani çalışan memnuniyetine verdiği değer ile ancak mümkün olabilmektedir. Bu bakımdan hem müşteri memnuniyetinin hem de çalışan memnuniyetinin sağlanması, beklentilerin karşılanması sağlıklı bir Kalite Yönetim Sistemi'nin oluşturulmasında hayati önem taşımaktadır.

Yazımızı kısaca toparlarsak; “kalite” kavramının tarih boyunca insanın olduğu her ortamda bir şekilde bulunduğunu, gerek sosyal hayatın ve gerekse iş hayatının vaz geçilmezleri arasında ilk sıralarda yer aldığı görülmektedir. Kalite anlayışının Selçuklular ve Osmanlılar döneminde de adı bu günkü şekliyle olmasa bile çarşı-pazar esnafının denetlenmesi amacıyla hazırlanan kanunlar, nizamnameler şeklinde iş hayatının değişik safhalarında yer almıştır. Bize ait olduğunu tarihi belgelerle de teyit edebildiğimiz bu önemli anlayışın uzun bir dönem adeta terk ettiğimizi ve özellikle batılı devletlerin sahiplendiğini, günümüzde de yaklaşık yüz yıllık bir süreden beri bu kesimlerin sanayi ve hizmet alanında standardizasyon çalışmalarına geçerek bu günkü kalkınmışlıklarını sağladıklarını ifade edebiliriz.

Ayrıca geçmişte Türk-İslam toplumunun ortaya koyarak halkın değişik şekillerde kandırılmasının önüne geçen, işinin ehli meslek erbabının yetişmesine önyak olan Ahilik teşkilatı ve Bursa, Edirne, İstanbul ihtisap kanunnamelerinin günümüzün kalite anlayışlarının temelini oluşturduklarını ifade etmemiz sanıyorum yanlış olmayacaktır. Burada altını çizmemiz gereken bir husus yıllarca ecdadımızın mükemmel bir şekilde toplum hayatını dizayn etmek, mesleki faaliyetleri en verimli ve problemsiz bir şekilde yürütmek adına yapmış oldukları bu çalışmalar daha sonraki yıllarda terk edilmiş, sonuç olarak da yolsuzluk ve usulsüzlüklerin artmasıyla geri kalmış toplumların ortak kaderini böylece biz de paylaşmış olduk. Bu arada Batılı devletlerin

bizden kopya alarak sahiplendikleri bu anlayışlar sayesinde onların lehine olan şu anki önemli iktisadi ve sosyal farkın ortaya çıkmış olduğunun acaba toplum olarak idrakinde miyiz? Farkında olabilmek dahi ilerisi için önemli bir ümit kaynağıdır.

Her alanda olduğu gibi, başarılı kalite sistemlerinin tesisinin en önemli ayağını insan unsuru teşkil etmektedir. Bu anlamda sistem tek başına yeterli değildir. Öncelikle sistemin gerektirdiği her türlü alt yapının hazırlanması ve bu sistemi uygulayacak olan insan unsurunun en doğru bir şekilde istihdamı gerekmektedir. Yerinde istihdam dediğimiz anlayışın tavizsiz ve liyakate göre yapılması gerekmektedir. Kaliteli üretimin ve hizmetin ancak bu şekilde gerçekleştirilebileceğinin gözden uzak tutulmaması gereği unutulmamalıdır. Kalite anlayışının, sadece bir malın ya da bir hizmetin kusursuz üretimi ve sunulması anlamında değil, her türlü insani ilişkinin, sorumluluk duygusunun, samimiyetin, iş ve çalışma ahlakının, eşitlik ilkesinin, liyakatin de bu kavramın değişik versiyonlarını (sürümlerini) teşkil eden anlamları olduğunu bilmemiz gerekir.

Netice itibariyle; Kalite aslında bir hayat tarzıdır ve hayatımızın her safhasında yaşamamız ve yaşatmamız gerekmektedir. O bakımdan; kaliteli üretimin, kaliteli insan ilişkilerinin, kaliteli hizmetlerin doğruluk, dürüstlük, objektiflik, yardımseverlik ve her alanda yapıcılığın daima kaliteyi ilgilendirdiğini unutmamalıyız. Kalitenin geçmişte ve günümüzde gerek iş hayatımızda ve gerekse sosyal hayatımızdaki yerini anlatmaya çalıştığımız bu yazımızda, ifade ettiğimiz hususlara gereken hassasiyetin gösterilmesi kalkınmışlığımızın habercisi olacaktır diyebiliriz. Kaliteli iş ve insani ilişkilerin hayatın her safhasına hakim olması en büyük temennimizdir.

#### **Kaynakça**

Aktepe, Gökhan. “Tarihte İlk Kalite Hareketleri ve Osmanlılar’da Kalite”, *Askon*, Ağustos-Eylül-Ekim 2000, s.6.

Bayram, Mikail. *Ahi Evren ve Ahi Teşkilatının Kuruluşu*, Konya 1991.

Çağatay, Neşet. *Ahilik Nedir?* Ankara 1990.

Kütükoğlu, Mübahat. “Osmanlı İktisadi Yapısı”, *Osmanlı Devleti Tarihi-II*, IRCICA, İstanbul 1999.

Şeker, Mehmet. *İbn-i Batuta'ya göre Anadolu'nun Sosyal, Kültürel ve İktisadi Hayatı ile Ahilik*, Ankara 1993.