

## TOPLAM KALİTENİN YÜKSELTİLMESİNDE DİN FAKTÖRÜ

*Ali Akdoğan\**

### Giriş

**H**ayatin hemen her alanında en iyisine ulaşma insanlar için genel bir hedeftir. Zaten insanların tüm çabaları da bu hedefe ulaşmaya yöneliktir. Dolayısıyla insanlar mevcut şartlar içerisinde en iyi imkanlardan yararlanmayı arzu etmektedirler. Bu bağlamda kalite her çağda geçerli ve arzulanan sosyal bir olgudur. Burada kaliteyle kast edilen, yaşanan çağda gerek maddi gerekse manevi alanda en ideal hizmet ya da ürünün elde edilmesi ve insanın hizmetine sunulmasıdır. Bu olgu her zaman ve mekanda insani ve sosyal bir sorun olarak belirmektedir.

Biz bu çalışmamızda kalite ve toplam kalite kavramlarının ne anlama geldiğini, toplam kaliteyi artırıcı faktörlerin neler olabileceği ve toplam kalite ile İslami değerler arasında nasıl bir ilişki kurulabileceği ve toplam kalitenin yükseltilmesinde İslami değerlerin nasıl bir fonksiyon görebileceğini teorik çerçevede incelemeye çalışacağız.

### A. Kalite ve Toplam Kalite Kavramları

Kalite sözcüğü, hayatın hemen her alanında çokça kullanılan bir kavramdır. İnsanlar maddi ya da manevi herhangi bir şeyin iyilik-kötülük, faydalılık-zararlılık, kullanışlılık-kullanışsızlık, sağlamlık-zayıflık gibi özelliklerini çoğunlukla bu kavramla ifade etmektedirler. İnsanlık tarihinin başlangıcından bu yana kullanılmakta olan kalite kavramının özellikle son on yıllarda daha yaygın bir şekilde gündeme geldiğini görmekteyiz. Öyle ki insanlar artık hem hizmet alımlarında hem de maddi unsurlarda öncelikli tercih olarak kalite üzerinde durmaktadırlar.<sup>1</sup>

Kalite, J. M. Juran'a göre, kullanıma uygunluktur. P. B. Crosby'e göre,

\* Yrd. Doç. Dr. KTÜ Rize İlahiyat Fakültesi Din Sosyolojisi Öğretim Üyesi.  
e-mail: aliakdogan@hotmail.com

<sup>1</sup> Mustafa Özel, *İslam Geleneğinden Çağdaş Dünyaya Etkici Yönetici*, İz Yay., İstanbul 1998, s. 149.

ihtiyaçlara uygunluktur. TS 9005-ISO 8402 tanımına göre de, "bir ürünün ifade edilen veya beklenen ihtiyaçları karşılama kabiliyetini oluşturan özelliklerin toplamıdır."<sup>2</sup> Yine kalite, "müşteri memnuniyeti, bir hayat felsefesi, bir yaşam tarzı" olarak da anlaşılmaktadır.<sup>3</sup> Ayrıca kalitenin "nitelik", kalitenin de, "nitelik yönünden üstünlüğü olan" anlamlarına geldiğini görüyoruz.<sup>4</sup> Bunlara ilaveten kalite kavramı dilimizde, "değişim, gelişim, iyileşme, yenileşme, reform, yeniden yapılanma vb. kavramlar ile ilgili olarak kullanılmaktadır."<sup>5</sup> Dolayısıyla kalite, yapılan işin, verilen şartlara uygun olarak, ilk defasında doğru bir şekilde zamanında tamamlanmasını ifade etmektedir.

Kalite kavramının insanla ilgili olarak da kullanıldığını görmekteyiz. Bu anlamda kalite, "insana değer verme, sürekli geliştirme ve yenilenmedir."<sup>6</sup> Aslında kalite kavramının düşündüklerinin tümü, insan ve onunla ilgili olanlarda en iyi ve faydalı yönleri hayata geçirme anlamını çağrıştırmaktadır. Bunun için de insanın keşfedilmesi ve onun en ideal boyutunun hayata geçirilmesi bir sorun olarak belirmektedir. Bu bağlamda "insana yapabileceğiniz en büyük iyilik, ona kendi sahip olduklarınızı göstermek değil, onun sahip olduğu şeyleri keşfetmesini ve açığa çıkarmasını sağlamaktır."<sup>7</sup> Zira evrende temel konumda insan bulunmaktadır. Dolayısıyla insan faktöründe kaliteye ulaşmadan hayatın diğer alanlarında kaliteye ulaşma mümkün gözükmemektedir. Eğer kalite maddi ve manevi tüm alanlarda en iyisinin yapılması ise, bunları hayata geçirecek olan insandır. O nedenle kalitenin yükseltilmesine insan unsurundan başlamak bir zorunluluk olarak gözükmemektedir.

Sanayileşme sürecinde daha çok üretim sanayiinde kullanılmakta olan kalite kavramı son dönemlerde, yukarıda da değindiğimiz üzere, hayatın hemen hemen her alanında kullanılır olmuştur. Öyle ki gelinen bu süreç *toplam kalite* kavramıyla formüle edilmektedir. Yani daha öncelerden sadece bir ürünün niteliği üzerine kullanılan bu kavram yeni dönemde bir bütün olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla toplam kalite, "bir organizasyondaki değişik grupların kalite geliştirme, kaliteyi koruma ve kalite iyileştirme

<sup>2</sup> C. İşsever, Y. S. Serfiçeli, T. Doğan vd., *Toplam Kalite Yönetimi*, c. I, Konya Endüstri Meslek Lisesi Matbaası, 2001, s. 20.

<sup>3</sup> C. İşsever, Y. S. Serfiçeli, T. Doğan vd., *a.g.e.*, s. 20.

<sup>4</sup> K. Demiray, H. Eren vd., *Türkçe Sözlük*, Türk Dil Kurumu Yayınları, 6. Baskı, Ankara 1982, s. 440.

<sup>5</sup> Ömer Peker, "Toplam Kalite Yönetiminin Eğitime Uyarlanması", *Uluslararası "Eğitimde Kalite" Kongresi*, (10 – 12 Mayıs 1996), Konya, s. 97.

<sup>6</sup> Peker, *a.g.m.*, s. 98.

<sup>7</sup> Mümin Sekman, *Ya Bir Yol Bul Ya Bir Yol Aç Ya Da Yoldan Çekil*, Timaş Yay., İstanbul 1997, s. 23.

çabalarını müşteri tatminini de göz önünde tutarak üretim ve hizmeti en ekonomik düzeyde gerçekleştirebilmek için birleştiren etkili bir sistemdir.”<sup>8</sup> Toplam kalite kavramı bir sistemi, bütünlüğü, işbirliğini ifade etmektedir. Bu anlamda bir ürünün veya hizmetin kalitesi, söz konusu hizmet veya ürünle ilgili tüm faktörlerin bileşkesiyle doğru orantılıdır. Yani o hizmet veya ürünün ortaya çıkmasında ilgili tüm unsurların emeği bulunmaktadır. Bu anlamda, toplam kalite, “bir kuruluş içinde kaliteyi odak alan, kuruluşun bütün üyelerinin katılımına dayanan, müşteri memnuniyeti yoluyla uzun vadeli başarıyı amaçlayan ve kuruluşun bütün üyelerine ve topluma yarar sağlayan”<sup>9</sup> bir düşünceyi ifade etmektedir. Toplam kalite, mevcut şartlar içerisinde en mükemmel olanı hayata geçirme, ya da “mükemmelliğe sistemli bir yaklaşım” olarak anlaşılabilir. “Kelimleri tek tek ele alırsak, *toplama*, o ürün veya hizmetle ilgili her birimi, her fonksiyonu ve her süreci kapsar. *Kalite* kelimesi, ölçülebilen yönetim değerleri demektir.”<sup>10</sup>

Toplam kalite, müşterilere sunulan mal ve hizmetin kalitesini ve verimliliğini geliştirmeye çalışan bir çalışma sistemidir. Bu sistemde, sistemle ilgili olan tüm birimler fonksiyonel bir şekilde hizmet görmektedirler. Zaten bu düşüncenin temel hedefi, herhangi bir kurum ya da kuruluşta, hizmet ve mal üretiminde, var olan imkanları en üst düzeyde harekete geçirerek verimli bir şekilde kullanıma sunmaktır. Bu anlamda, “bir şirkette verimlilik, kalite, insan ilişkileri ve eğitim rekabetle başedebilmek için mücadele edilmesi gereken en önemli unsurlar, stratejide olmazsa olmaz hususlardır. Bir şirketin verimliliğinin, kalitesinin, insan ilişkilerinin istenen düzeyde tutulup, geliştirilmesine katkısı olanlar; yöneticiler, çalışanlar ve paydaşlardır, yani herkes. Herkes verimlilik, kalite ve insan ilişkileriyle ilgili sorumluluğu paylaşmalı ve de katkıda bulunmalıdır.”<sup>11</sup> Toplam kalite, en üst düzey hizmet ve mal üretimini ifade ettiğinden, gerek insan kaynaklarının gerekse diğer kaynakların en iyi şekilde değerlendirilmesini öngörmektedir. Sistemin herhangi bir yerinde meydana gelecek aksama ya da gecikme sistemin tümü üzerinde olumsuz bir etki meydana getirecektir. Söz konusu bu olumsuzluk, mal ve hizmet üretimine de yansıtacağından, eksik ve yetersiz bir sonuç doğuracaktır. Halbuki bir kuruluşta tüm unsurların katkılarıyla ortaya çıkan bir sonuç daha verimli ve kullanışlı olmaktadır. Zira hayatın bir bütün olması gibi herhangi bir sistem de bütünlük oluşturmaktadır. Yani her bir unsur belli bir işlevi görmekte ve bütünlüğü tamamlamaktadır. Bütünden koparılabilecek herhangi bir parça, sistemin

<sup>8</sup> Kalite Tanımı ve Kavramları, <http://www.sitetky.com/frameset/kg/kgmak.html> (31.01.2003).

<sup>9</sup> C. İşsever, Y. S. Serfiçeli, T. Doğan vd., *a.g.e.*, s. 25.

<sup>10</sup> C. İşsever, Y. S. Serfiçeli, T. Doğan vd., *a.g.e.*, s.25.

<sup>11</sup> Canan Çetin, “Takımdaşlık”, <http://www.sitetky.com/frameset/ky/kykmak.html> (28.01.2003).

durmasına ya da eksik çalışmasına neden olacaktır. Bir sistemin mükemmelliği, onu tamamlayan unsurların mükemmelliği ile doğru orantılı olmaktadır.

Toplam kalite, ürün ya da hizmet anlamında, herhangi bir şeyin en iyisi, en kullanışlı olduğu göre, insanlar da her şeyin en güzelini elde etmek istemektedirler. Hangi alan olursa olsun insan onun nitelikli ve vasıflı olmasını arzulamaktadır. Zaten insan yaradılışı icabı en iyisini elde etmek ister. Bir ürün ya da hizmetin kalitesi de bulunduğu zaman, mekan ve imkanlara göre farklılıklar göstermektedir. O halde yaşanan çağda en iyisini elde etme süreci toplam kalite arayışının bir göstergesidir.

Bu anlamda her insan doğal olarak yediğinden giydiğine, oturduğu evden yaşadığı bölgeye hemen tüm sahalarda daha iyi imkanlar içerisinde bulunmak ister. Bu nedenledir ki, kalitenin yakalanabilmesinde tek faktörün mükemmel olması yeter sebep değildir. Hatta tek bir ürünün ya da hizmetin kaliteli olmasında bile birden fazla faktör söz konusudur. Dolayısıyla tek bir malın üretiminde sistem içerisindeki tüm faktörlerin kaliteli bir şekilde çalışıyor olması gerekmektedir. Bunların bir sonucu olarak kaliteli mal üretilebilir. Ya da başarılı ve verimli bir hizmet sunulabilir. Bu bağlamda kalite bir sonuç olarak görünmektedir. Hayatın bütünlüğü bağlamında tüm yaşamın bu felsefe üzerine kurulması toplam kalitenin değerini artırmaktadır.

Kalite, toplam kalitenin bir sonucu olarak belirlemektedir. Örneğin bir fabrika otomobil üretmektedir. Bu otomobilin üretilmesinde pek çok ünite ve pek çok insanın çalışması söz konusudur. Üretilmiş otomobil tüm birim ve ilgili çalışanların emeğinin bir sonucudur. Bu otomobilin kalitesi, kullanılan hammadde ve teknolojiye, insanların emeğine varıncaya kadar her birinin kalitesini yansıtmaktadır. Toplam kalitede gaye, mal ve hizmetin en ekonomik, en hızlı ve en verimli bir şekilde sağlanmasıdır. Diğer bir ifadeyle mevcut şartlarda en ideal hizmet ve mal üretimini gerçekleştirmektir.

Toplam kalite önceleri iktisat, teknik ve fen gibi üretime yönelik alanlarda söz konusu oluyorken, şimdilerde hayatın bütün yönlerinde kullanılmaktadır. Üretimle ilgili alanlarda daha az maliyetle daha kaliteli mal üretimi bir hedef olarak görülmektedir. Bu esri bugün hizmet sektöründe kullanılmaya çalışılmaktadır. Örneğin daha az personelle daha verimli hizmet üretme gibi. Bu süreç fazla insandan ziyade üretken ve uzman insan modelini de zorunlu kılmaktadır. Zira geleneksel ortamlarda pek çok insanın ilgi, bilgi ve yeteneği aynı paralelde iken, modern zamanlarda insanların eğitim-öğretim yoluyla uzmanlaşma sürecine girdikleri görülmektedir. Dünya insanlık ailesi artık kaliteli ve kullanışlı ürün ve hizmet arayışındadır.

Ürün ya da mal üretimi anlamında kalite, sağlamlık, kullanışlılık ve

müşteri ihtiyacına cevap verme anlamlarını ifade etmektedir. Dolayısıyla insanlar aldıkları bir ürünün sağlam hammaddelerden iyi bir işçilikle yapılmasını ve uzun süre hizmet görmesini beklemektedirler. Bunun için de herhangi bir ürünü alırken kaliteli olup olmadığını araştırmaktadırlar. Bilinçli ve kaliteye önem veren toplumlarda kalite bir hedef olarak alışverişlerde daima göz önünde bulundurulmaktadır. Hatta bu realiteyi ifade anlamında toplumumuzda, “Ucuz etin yahnisi yenmez”, “Ekmeği ekmekçiden al, bir tane de noksan al”, “Ben ucuz mal alacak kadar zengin değilim”, “Al malın iyisini çekme kaygusunu”, gibi ifadeler kaliteli ürünün anlam ve önemini ortaya koymaktadır. Bir ürünün değeri onun insanlar yanında taşıdığı anlamla doğru orantılı olarak tespit edilmektedir. Bugün pek çok önde gelen dünyaca ünlü fabrika ve firmalar toplam kaliteyi yakalamak için çaba sarf etmektedirler. Hatta kendilerine bazı hedefler de tespit etmişlerdir. Sözelimi American Express, “kahramanlara yaraşır müşteri hizmeti, dünya çapında servis güvenilirliği, ferdi inisiyatifin teşviki”, Motorola, “kesintisiz kendini yenileme; üstün kalite, adil fiyat; İşin her veçhesinde dürüstlük ve ahlak”, Sony, “halka yararlı teknolojik ilerlemeden gelen neşeyi tatmak, Japon kültürünü ve millet statüsünü yükseltmek, Öncü olmak: İmkansız gerçekleştirip, başkasının kuyruğuna takılmamak, her bireyin kabiliyet ve yaratıcılığına saygı göstermek”<sup>12</sup> gibi ilkeler belirlemişlerdir. Görüldüğü üzere firmalar toplam kaliteyi esas almaktadırlar. Bunun anlamı ise firmaların hem daha fazla bölgelere yayılabilme hem de uzun süre hayatta kalabilmek olarak anlaşılabilir. Zira büyük firmalar defolu ürünle pazarda rekabet edilemeyeceğinin farkındadırlar.<sup>13</sup>

Mal ve ürün üretiminde olduğu üzere, hizmet üretiminde de toplam kalite önem taşımaktadır. Bugün hizmet sektöründe de toplam kalite yönünde çalışmaların olduğu bilinmektedir. Öyle ki hizmet sektöründeki kalite arayışı her zaman aranan bir durumdur. İnsanlar gerek resmi, gerekse sivil kurumlarda bu olguyu daima yaşamış ve değerlendirmişlerdir. Sözelimi iyi hizmet veren bir kuruluş insanlar tarafından beğenilmekte ve övgüyle nitelendirilmekte, ihtiyaçlara yeterince hızlı ve çözümleyici cevap üretemeyenler kötülenmekte ve başarısızlıkla değerlendirilmektedirler. Bu süreç bugün insanların daha yoğun bir şekilde gündemlerinde yer almaktadır. Dolayısıyla insanlar eğitimden sağlığa hizmet alanıyla ilgili tüm birimlerde bir arayış ve sorgulama içerisine girmektedirler. Buna bağlı olarak da iyi hizmet veren kurum ve kuruluşlar tercih edilmektedir. Bu süreç aynı zamanda bir rekabeti de beraberinde getirmektedir. Kaliteli olan ve müşteri ihtiyaçlarına cevap veren kuruluş gelişerek ya da yükselerek ayakta kalırken, bu yarışa ayak uyduramayanlar müşterisizlikten yok olma

<sup>12</sup> Bkz: Özel, *a.g.e.*, s. 128-129.

<sup>13</sup> Peker, *a.g.m.*, s. 102.

tehlikesiyle karşı karşıya kalmaktadırlar.

### B. Toplam Kaliteyi Artırıcı Faktörler

O halde mal ve hizmet üretiminde toplam kaliteye nasıl ulaşılabilir? Ya da toplam kaliteye ulaşma imkanı var mıdır? Bir başka şekliyle toplam kalite nasıl artırılabilir? Toplam kalite en iyi olanı hayata geçirme arayışı olarak belirdiğine göre, her şeyden önce insanlığın böyle bir problemi kendisine sorun olarak görmesi gerekmektedir. Eğer insan kaliteye ulaşmak ve daha iyi olanı gerçekleştirmek gibi bir sorunu kendisine yöneltirse, ilk aşama gerçekleştirilmiş olmaktadır. Yani toplam kalite sorunu bir insan ve onun hayatıyla yakından ilintili bir sorundur. Dolayısıyla insanın bu düşünceyi zihninde canlandırması ve böyle bir bilince ulaşması gerekli görülmektedir. Zira araç gereç, teknoloji, zaman, beceri ve el emeği satın alınabilir. Ama hiçbir zaman, şevk, sadakat, gönül verme ve ruh satın alınmaz. Toplam kalite sorunu, aslında tek bir kişinin sorunu da değildir. Bu tüm toplum bireylerinin ortaklaşa bir sorunu olarak belirmektedir. Çünkü hayat bütün insanların ortaklaşa kullandıkları bir boyuta sahiptir. Bu yüzden toplumda yaşayan insanların ortak gayeler doğrultusunda hareket etmeleri hem insani hem de toplumsal bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır. Toplam kalite düzeyinin yükseltilmesi açısından da buna ihtiyaç bulunmaktadır.<sup>14</sup>

Toplam kalitenin yükseltilmesinde en önemli faktörlerden birisi, belki de en önemlisi, insan faktörüdür. İnsan faktörü düzeltilip, geliştirilmeden diğer faktörlerin iyileştirilmesi fazla bir anlam taşımamaktadır. Zira, "insan boyutunu içermeyen hiçbir yenileşme ya da iyileştirmenin mümkün olmadığını unutmamak"<sup>15</sup> gerekmektedir. İnsan faktörünün geliştirilmesi doğal olarak toplam kaliteyi artırmaktadır. Çünkü bilinçli birey hem kendi varlığı hem de diğer toplum bireylerinin varlığı konusunda duyarlı bir bilince sahip olarak hareket etmektedir. Bu bilinç, insanın daha düzgün iş yapmasını sağlamakta ve diğer insanların problemlerini en hızlı ve sağlam şekilde çözme duygusu vermektedir. Bu duygu ve zihni düşüncenin olmadığı bireylerden sağlıklı ve kaliteli çabalar beklemek doğru olmayacaktır. Aslında insan özü itibariyle, paylaşmaya, yardımlaşmaya, kendini bir toplumun üyesi olarak görmeye büyük ihtiyaç duyan sosyal bir varlıktır.<sup>16</sup> Toplam kalitenin artırılması bağlamında da insanın söz konusu bu insani boyutunun harekete

<sup>14</sup> Dale Carnegie, *İşten ve Yaşamdan Zevk Almanın Yolları*, çev., Gülşen Şensoy, Epsilon Yay., İstanbul 2000, s. 75.

<sup>15</sup> Hoşcan Ensari, *21 Yüzyıl Okulları İçin Toplam Kalite Yönetimi*, Sistem Yay., 3. Baskı, İstanbul 2002, s. 37.

<sup>16</sup> Erich Fromm, *Sağlıklı Toplum*, Çev., Y. Salman – Z. Tanrısever, Payel Yay., 2. Basım, İstanbul 1990, s. 154.

geçirilmesi ve işini en güzel şekilde yaparak hem kendisi hem de diğer insanların hizmetine sunması gerekmektedir. Kendisi için sunması gerekir. Çünkü varlığının devamlılığı açısından buna ihtiyaç vardır. Hem en iyi koşullarda yaşamak hem de başkalarına muhtaç olmamak için bu gerekmektedir. Diğer insanlar açısından da, insanın toplumsal bir varlık olduğunu, kendi varlığının onların varlığıyla anlam kazandığını bilmesi, sosyal hayatın işleyişine olumlu anlamda yansıtacaktır. Bir başka anlatımla insan bir iş yerinde çalışır, hem oradan varlığının devamlılığı açısından gerekli imkanları kazanır, aynı zamanda da o işi en güzel şekilde yerine getirerek diğer insanlara yardımcı olur.

Evrenin merkezinde insan bulunmaktadır. İnsan, hayatın genel akışı içerisinde önemli bir rol oynamaktadır. Dolayısıyla, “sosyal alanın şekillenmesinin ilk amili, aktörü, insandır. İnsan dışındaki şartların biçimlenmeye tesirleri olsa da, insanın bu şartlara müdahalesi mümkün olduğu için, insan karşısında edilgen yapıdadırlar. Her şey insan kaynağına dayanır.”<sup>17</sup> İnsan, evrende temel bir unsur olduğuna göre, diğer unsurların şekillenmesi onun tavrına göre olmaktadır. Bu bağlamda insan evrene olumlu müdahale ederse şekillenmiş de olumlu bir görünüm sunacaktır. Burada olumlu müdahaleden kastımız, insanın kendisi ile evren arasında var olan ontolojik yapıyı dejenere etmeden, bir başka anlatımla insan-evren arasında var olan doğal akışa uygun bir tavır sergileme durumudur. Bu aynı zamanda insanın kendini tanıması ve evrendeki yerini tespit etmesi anlamına da gelmektedir. Kim olduğunun, evrende nasıl bir konumda bulunduğunun, diğer insanlarla ne tür ilişkilerinin söz konusu olduğunun bilincinde olmayan bireylerin insan, evren ve diğer insanlarla anlamlı ilişkiler kurması kolay olmayacaktır. Bunun için insan, “kendi çıkarlarını ancak topluma katkıda bulunarak gözetebilir. İnsan kendi eğiliminin öbür insanların eğilimleriyle birleştiğinde, artan bir coşkuya dönüştüğünün bilincine varmalıdır.”<sup>18</sup> Bu bilinç insana, evrenin sadece bir parçası olduğunu, sınırlı imkanları bulunduğunu, hayatın anlamının diğer insanlarla dayanışma ve kardeşlik ortamında yaşamaktan geçtiğini hatırlatabilir. Onun için insanların öğrenmek durumunda oldukları en önemli şey, öteki insanlarla geçinebilmektir.<sup>19</sup> Aslında sorunların merkezinde de insan bulunmaktadır. Toplam kalite ve diğer alanlardaki problemlerde temel sorun insanın düşüncesi ve tavrında odaklanmaktadır.

Toplam kaliteye ulaşmada fertlerin zihniyeti, düşünüş tarzı ve davranışları büyük önem taşımaktadır.<sup>20</sup> Çünkü maddeye ve olaylara yön

<sup>17</sup> Niyazi Usta, *Ekonomi Ahlakı Ve İnsan Kaynağı*, Aktif yay., İstanbul 2001, s.55.

<sup>18</sup> Fromm, *Sağlıklı Toplum*, s. 347.

<sup>19</sup> Fromm, *a.g.e.*, s. 177.

<sup>20</sup> Mümtaz Turhan, *Kültür Değişmeleri*, İFAV Yay., İstanbul 1994, s. 220.

veren temel saik insanların düşünce ve zihniyetleridir. İnsan ve toplum açısından sosyal değişim zihniyette başlamaktadır. Zihniyette değişim olmadan madde ve olaylarda değişim fazla bir anlam taşımamaktadır. Max Weber, bu gerçeğe dini tecrübenin objektifleşme sürecini anlatırken değinmekte ve zihniyet ile ahlakın ne derece önemli olduğunu vurgulamaktadır.<sup>21</sup> Gerçekten de insanın zihniyeti onun bütün yaşamı üzerinde etkili olmakta, insanın insanlarla ve diğer varlıklarla olan ilişkilerinde ortaya çıkmaktadır. Hatta bu olgunun sosyal yaşamımızda insanlar arasında, olumsuz durumları ifadeye “adamın zihniyeti bozuk” şeklinde kullanıldığını görmekteyiz. Rasyonel ve objektif ilkelerin oluşmadığı toplumlarda söz konusu kalite daha düşük düzeydedir. Çünkü sosyal yaşamda şeffaf ve herkese eşit, adil ilkeler uygulanmamaktadır. Objektif kriterlerin geçerli olduğu toplumlarda, nesnel kurallar söz konusu olduğundan, iltimas ve adam kayırmalar, haksız kazançlar söz konusu olamayacak, en azından en düşük düzeyde kalacaktır. Toplam kalitenin yükseltilmesi açısından da nesnellik, objektiflik, rasyonellik anlamlı değerler olarak belirlemektedir. Ancak I. Kant’ın da belirttiği üzere bunlar da yeterli değildir. Kant bu konuda, “vazife ahlakı”ndan söz etmektedir. Öyle ki, kişi bir davranışı yerine getirirken, ödevden dolayı veya doğrudan doğruya bir eğilimden dolayı görevini yerine getirmeli, yoksa salt bireysel menfaatten dolayı öyle davranmamalıdır.<sup>22</sup> Yine bu konuda Kant, “hareketin insanîyet için bir vasıta değil, fakat bir gaye olabilsin”<sup>23</sup> demektedir.

Toplam kalite konusunda kişinin kendi işine yoğunlaşmasının yanında, diğer insanlara yaklaşımı da önemli bir husustur. Tüm insanların inanç, düşünce, tavır ve davranışları birebir aynı özellikler taşımamaktadır. Her insanın düşünce ve davranışları farklı farklıdır. Öyle ki aynı kültür ortamında yetişmiş, ortak değerlere sahip insanlar arasında bile çoğu kez farklılıklar görülmektedir. İnsanın yaşamı da diğer insanlarla beraber sosyal bir ortamda gerçekleştiğinden, tüm bu farklı algılayışlar ya da bakış açıları aynı toplumsal yapıda varlıklarını devam ettirmek durumundadırlar. Böyle bir ortamda kargaşa ve çatışmaların yaşanmaması için insanların birbirlerine sevgi ve saygıyla yaklaşmaları toplam kalitenin yükselmesi açısından bir ihtiyaçtır. Bu farklılıklar aynı toplum içerisinde olabileceği gibi farklı toplumlar arasında daha fazla oranda görülebilir. Zira, “günümüzün globalleşen dünyasında, kültürler arası ilişkiler esnasında kolaylıkla yanlış anlamalar olabilmektedir. Empati bu noktada panzehir konumundadır.”<sup>24</sup>

<sup>21</sup> Ünver Günay, *Din Sosyolojisi*, İnsan Yay., İstanbul 1998, s. 217.

<sup>22</sup> Ioanna Kuçuradi, *İnsan ve Değerleri*, Türkiye Felsefe Kurumu, Ankara 1998, s. 64.

<sup>23</sup> Hilmi Ziya Ülken, *Ahlak*, M. Sadık Kağıtçı Matbaası, İstanbul 1946, s. 9.

<sup>24</sup> Murat Yılmaz, “Duygusal Zeka”, <http://www.sitetky.com/frameset/ky/tkymak.htm>



İnsani ilişkilerde diğer insanların bizim gibi inanmalarını, bizim gibi davranmalarını beklemek yerine onların görüş ve düşüncelerine saygı duyarak davranmak ve onları olduğu gibi kabul etmek sosyal yaşamda problemlerin azalıp, kalitenin yükseltilmesinde önemli etkenlerdir. Eğer siz, “açık olur ve karşınızdakine güvenip, değer verirsiniz, karşınızdaki de size açık olur, güven duyar ve değer verir.”<sup>25</sup> İnsanların bir arada buldukları sosyal ortamlarda karşılıklı anlayış ve yaklaşım, sorunların aşılması ve işlerin yürütmesinde son derece önemli bir boyuttur. Çünkü bir insan karşısındaki insana hangi düşünce ve tavırla yaklaşırsa o ölçüde bir karşılıkla cevap bulmaktadır. Eğer karşısındaki kişiye insanî değerler çerçevesinde yaklaşırsa, alacağı karşılık olumlu ve çözümleyici olmaktadır. Bu tür bir yaklaşım, sosyal hayatta ve insani ilişkilerde toplam kalitenin yükselmesine olumlu etki etmektedir. Çünkü, “insanlar makine gibi bir kaynak olarak düşünülmeğe hoşlanmıyorlar. Sorunlarının çözümünde sadece akılcı mekanistik yollardan yararlanılması yetmiyor. Çalışanlar insan yerine konmak istiyorlar.”<sup>26</sup> Gerçekten de toplumsal yaşamda görülen sorunların temelinde insan problemi bulunmaktadır. Bu sorunlar kalitenin düşmesine neden olmaktadır. Sorunların aşılması ve kalitenin yükseltilebilmesi açısından insan ve onun tutkularının anlaşılması gerekmektedir. Charles Fourier, “toplumun tümüyle anlaşılmasında insan ve onun tutkularını temel alır; sağlıklı bir toplumun amacının maddi zenginliği artırmaktan çok, temel tutkularımızın, kardeş sevgisinin gerçekleştirilmesi olduğuna inanır.”<sup>27</sup> Bireysel ve toplumsal yaşam açısından insanın, diğer insanları kendisi gibi algılaması, ilişkilerin sağlam temellere oturmasını beraberinde getirecektir. Yani diğer insanların da insan olarak yaşama, imkanlardan faydalanma, insan onuru ve vakarı çerçevesinde yaşamlarını sürdürme haklarının bulunduğunu kabul etme ve o şekilde davranmak gerektiğini bilmektir. Robert Owen, toplumsal yaşam koşulları doyurucu olduğunda, bireylerin kimlik ve kişiliklerini geliştirebileceklerini ve aralarında gerçek ve içten bağların oluşacağını, bunun da sağlıklı bir toplumsal yapı meydana getireceğini belirtmektedir.<sup>28</sup>

Hangi alanda olursa olsun öncelikli yatırımın insana yapılması gerekmektedir. Uğraş verdiğimiz alanda kaliteyi yakalamayı düşünüyorsak, önce insana yatırım yaparak başlamak durumundayız.<sup>29</sup> Ancak insan çok yönlü bir varlıktır. Dolayısıyla onun tüm boyutlarını göz önünde

(30.01.2003).

<sup>25</sup> Doğan Cüceloğlu, *Yeniden İnsan İnsana*, Remzi Kitabevi, 15. Basım, İstanbul 1999, s. 165.

<sup>26</sup> Cüceloğlu, *İçimizdeki Biz*, Sistem Yay., 20. Baskı, İstanbul 1998, s. 159.

<sup>27</sup> Charles Fourier, *The Passing of the Human Soul*, İngilizceye çev., J. R. Morrel, H. Bailliere, Londra 1851'den naklen, Fromm, a.g.e., s.272.

<sup>28</sup> Fromm, a.g.e., s.272 - 273.

<sup>29</sup> Ensari, a.g.e., s. 22

bulundurarak onu hayata hazırlamak gerekmektedir. Yani insanın öncelikli olarak bireysel ihtiyaçlarının en ideal anlamda doyurulması gerekmektedir ki, verimli ve üretken olabilsin. Onun herhangi bir alanında meydana gelecek eksiklik tüm düşünce ve davranışlarına yansıtacağından kalitenin düşmesine neden olabilir. Kaliteye ulaşma yetişmiş insan faktörüyle sağlanabilir. Yetişmiş insan her şeyden önce kendisine ve diğer insanlara saygı duyar. Bu saygı aynı zamanda onun kendine olan saygısından kaynaklanmaktadır. MÖ VI. Yüzyılda da Lao Tzu, "insanlara saygı göstermeksizin onlardan saygı göremezsiniz"<sup>30</sup> diyerek bu gerçekliğe işaret etmiştir. Bugünkü sosyal hayatta da insana değer önemli bir ihtiyaçtır. Hatta saygılı davranış ilişkilerde belli bir düzeyi de beraberinde getirmekte ve kaliteyi yükseltmektedir. Çünkü kendisine değer verilen insan, bu duygularla kendisinin kıymetli olduğunu, insan yerine konulduğunu düşünerek görevini daha iyi yapmak ve diğer insanlara da aynı şekilde davranmak isteyecektir.<sup>31</sup>

Toplam kalite, hem bireyin demokratik olarak bulunduğu kurum ya da kuruluşla maddi anlamda bütünleşmesini, hem de ruhsal anlamda kendini oranın bir elemanı olarak görmesini gerekli kılmaktadır. Bu sağlandığında birey, çalıştığı iş kolunda daha üretken ve verimli bir fonksiyon görmektedir. Dolayısıyla kişi korku, endişe, baskı gibi nedenlerden dolayı işini iyi yapma durumunda kalmadan, iç arzularının bir gereği olarak kendini işine vermektedir. Bu başarılabilir ve birey bu bilince ulaştırılabilirse söz konusu kaliteyi yakalama imkanı artmaktadır.<sup>32</sup> Bunun sağlanabilmesi için biri kişiye yönelik yani kişinin kendisiyle, diğeri de dış faktörlerle ilgili olmak üzere iki alan söz konusudur. Birincisi bireyin bilgi, kültür ve ahlak bakımından işine odaklanması ve işinin gereklerini en iyi şekilde yerine getirme çabasıdır. Zira, "asaletin, yüceliğin ve kalitenin gıdası bilgidir. Bir toplumun şerefi, bilgi ve onun hayata geçirilmesine bağlıdır."<sup>33</sup> Bunun sağlanabilmesi için de kişinin söz konusu donanımlara sahip olması gerekir. Bunlardan birisinin yeterli olmayışı toplam kaliteyi de olumsuz yönde etkileyecektir. Sözelimi kişi alanında uzman birisidir. Ancak bu birikimini işine en üst düzeyde yansıtmıyorsa bir başka ifadeyle işini ciddiye almıyor ve onun gereklerini yapmıyorsa yeterince verimli olamıyor demektir. Yani ruh olarak da kendisini işine vermesi, onunla bütünleşmesi toplam kalite açısından bir ihtiyaçtır.

<sup>30</sup> Chris Roebuck, *Etkili İletişim*, çev., Ali Cevat Akkoyunlu, Hürriyet İnsan Kaynakları, Doğan Kitap, İstanbul 1998, s. 95.

<sup>31</sup> Sang H. Kim, *Kendinizi ve Başkalarını Motive Etmenin 1001 Yolu*, çev., Hüseyin Aydın, Timaş Yay., İstanbul 1997, s. 66 - 69.

<sup>32</sup> Fromm, *a.g.e.*, s. 358.

<sup>33</sup> Bayraktar Bayraklı, *Kur'an'da Değişim Gelişim Ve Kalite Kavramları*, İFAV Yay., İstanbul 1999, s. 218.

Diğer faktör ise bireyin dışında olan unsurlardır. Öyle ki herhangi bir iş kolunda çalışanların üretim ve hizmetlerinin artırılmasında ortam önemli bir faktördür. Bu anlamda çalışma koşulları üretim ve hizmetin en üst düzeyde yerine getirilmesine imkan vermelidir. Sosyal ortam çalışana teşvik edici ve üretimi artırıcı bir düzeyde olduğunda, toplam kalite de doğal olarak artacaktır. Verimliliğin artırılmasında hem yönetim mekanizmaları yani sosyal şartlar hem de maddi unsurlar önemli bir yere sahiptirler. Bu çerçevede, “yönetenden yönetilene, yönetilenden yönetene bilgi götüren ‘dikey’ kanalların açık olması gerektiği kadar, yönetilenlerin kendi aralarında iletişim kurabilmeleri için ‘yatay’ iletişim kanallarının bulunması da gereklidir.”<sup>34</sup> Bir kuruluşta karşılıklı işbirliği ve dayanışma, toplam kalitenin artırılmasında önemli bir boyuttur. Bu işbirliği aynı zamanda insani temeller üzerine oturtulmalıdır. Hayatın diğer alanları insancılaştırılmaksızın çalışma şartları ilginç kılınsa bile, hiçbir gerçek değişiklik yapılmış olmayacaktır. Aslında, iş de ilginç olmayacaktır. Günümüz şartlarının asıl handikapı, hayatın çeşitli alanlarının birbirinden ayrılmasından ve kopmasından gelmektedir. Sağlığa giden yol, bu ayrılığı ortadan kaldırmaktan ve toplum içinde olsun, bireyin kendi içinde olsun, yepyeni bir birlik ve bütünlüğe kurmaktan geçmektedir.<sup>35</sup> Kendi içerisinde birlik ve beraberlik ortamı oluşturamayan organizasyonların uzun süre ayakta kalmaları ve başarılı olmaları zayıf görülmektedir. Zira bunun imkanı, iyi örgütlenmiş bir sistemde bütün bileşenlerin birbirine destek olacak şekilde beraber çalışmalarında yatmaktadır.<sup>36</sup>

Toplumda hizmet gören ya da mal üreten her kuruluş kendi çapında bir sistemdir ve bu sistemin kendine ait bir işleyişi bulunmaktadır. Burada kalitenin yakalanmasında sistemi oluşturan maddi ve manevi öğelerin karşılıklı işbirliği ve organizeli çalışması kaçınılmazdır. Sadece teknik unsurların sistematik yerleştirilmesi kaliteye ulaşmada yeterli olmamaktadır. Aynı şekilde hatta daha sistemli bir şekilde sosyal ortamın da organizeli olması gerekmektedir. Bunun için de disiplin, uzmanlık, sosyal, kültürel ve manevi motivasyon kaçınılmazdır. Toplam kalite tüm bu faktörlerin adeta bir bileşkesidir. Zira, istekli, sadık ve coşkulu bir kadro en ilkel teknolojiye bile verimli olmaya ve yüksek kaliteli sonuç almaya özen göstererek başarılı olabilir. Bu noktada önemli bir boyut da yönetimdir. Çünkü yönetim, bir sistemin işleyişinde son derece önem arz etmektedir. Bundan dolayıdır ki, “iyi yönlendirilen ve yönetilen bir sistemde, herkes kazanır. Şayet kötü bir yönetim marifetiyle, bileşenler rekabetçi hâle gelirse, sistem yıkılır. Herkes

<sup>34</sup> Cüceloğlu, *Yeniden İnsan İnsana*, s. 232.

<sup>35</sup> Fromm, *a.g.e.*, s. 355 - 356.

<sup>36</sup> Özel, “Şirketleşmede Gelenek ve Kalite”, *Uluslararası “Eğitimde Kalite” Kongresi*, (10 - 12 Mayıs 1996), Konya, s. 106.

kaybeder. Maliyetler tırmanır, kalite düşer, piyasa çöker.”<sup>37</sup> Kalitenin yükseltilmesi ve verimliliğin artırılması için, insanların çalıştıkları ya da buldukları ortamlarda kendilerini rahat hissetmeleri ve oranın bir üyesi oldukları bilincini taşımaları gerekmektedir. Eğer, “insanlar işlerinde kendilerini, kendi-kendini yöneten bir işçiler topluluğunun üyesi olarak görmüyorlarsa, içinde yaşadıkları siyasal dizge ne olursa olsun, temelde kölelik içinde kalmışlar demektir.”<sup>38</sup> Böyle bir duygu ve zihin ortamında da toplam kaliteye ulaşma imkanı sanıldığı kadar kolay olamayacaktır.

Toplam kalite, tüm ünitelerin karşılıklı işbirliği ve dayanışmasının bir sonucu olduğuna göre, bunun toplum yaşamına kazandırılması “biz” bilinci çerçevesinde gerçekleşebilir. Bu duygu ve bilinç tek tek kuruluşlar açısından da geçerli olsa gerek. Zira, biz bilincinin gerçekten farkına varılarak ve mevcut tüm imkanlar kullanılarak “biz”i sağlayacak bir ortam oluşturulabilirse, üretim, kalite ve kârlılık büyük bir gelişme gösterebilir. Bu bağlamda, “önemli olan, BİZ bilinci içinde düşünmek, duymak ve davranmaktır. Çünkü sonuç getiren, işleyen düşünce, duygu ve davranış, BİZ bilinci temeline oturmuş olmalıdır. Bu da doğru olanı yapmaktır. Doğru olan, iş gören, etkili olan, sonuç getiren, insanların yaşamının anlamlı, sağlıklı, doyumlu ve dengeli olmasını sağlayan herşeydir.”<sup>39</sup> Bu bilinç, insanlara takımdaşlık içerisinde hareket etme duygusu verir. Takımdaşlık, bir şirkette veya başka bir kuruluşta kişi hangi iş kolunda olursa olsun herkesi kapsamaktadır. Bu düşünce bir birimde çalışan herkesin böyle bir zihniyet taşımalarını ve onun gereklerini yerine getirmesini öngörmektedir. Takımdaşlık yani birlikte biz şuuru içerisinde hareket etme aynı zamanda bir kültür işidir. Öyle ki insanların her şeyden önce bu kültüre sahip olmaları gerekmektedir. Bu kültüre sahip olanlar düşünce, tavır ve davranışlarında sorumluluk, bağlılık ve inisiyatif sahibidirler. Zira bu duygulara sahip olanlar kurumlarının varlığı ile kendi varlıklarını bir ve bütün olarak görmektedirler. Kendi çaba ve gayretlerinin kurumun ayakta kalması ve devamlılığı için olmazsa olmaz şart olduğunu düşünmektedirler. Zaten “takımdaşlıkta amaç, tüm şirket çalışan, yönetici ve paydaşların enerjisinin şirketinin geleceğini güvence altına almak için devreye sokmaktır. Takımdaşlık kültürü ise; her bir çalışanın hem kendisinin hem de takımının kazanması için oynamasıdır.”<sup>40</sup>

Biz duygusu çerçevesinde hareket eden insan, kendi varlığını ve

<sup>37</sup> Özel, a.g.m., s. 106.

<sup>38</sup> G. D. H. Cole ve W. Mellor, *The Meaning of Industrial Freedom*, Geo. Allen and Unwin, Londra 1918, s. 3 -4’den nakleden; Fromm, a.g.e., s.310.

<sup>39</sup> Cüceloğlu, *İçimizdeki Biz*, s. 78.

<sup>40</sup> Çetin, “*Takımdaşlık*”, s. 3.

geleceğini düşündüğü gibi en az onun kadar da diğer insanların varlığını düşünmektedir. Çünkü bu duygu öyle bir vicdan oluşturmaktadır ki, kişi adeta toplumun yoksa ben yokum, ben yoksam toplumum da yoktur kanaatine ulaşmaktadır. İşte bu duygudur ki sosyal bütünleşmeyi ve kaynaşmayı beraberinde getirmektedir. Bu duyguları taşıyan toplum bireyleri sorumluluk bilinciyle işlerini yerine getirmektedirler. Bu bilinçte olan birey, düzeltmeye önce kendisinden başlayarak toplumun ve kurumların düzeleceğini bilir. Eğer bir düzensizlik söz konusuysa bunu sorgulamaya kendinden başlar. Çünkü o, toplumda olan bir düzensizliğin başlangıcının tek tek fertlerin düzeltilmesinden geçeceğini bilmektedir. "O halde önce kendimizi, kişilik yapımızı, daha sonra aile yapımızı düzene koymalıyız. Sağlıklı bireylerden sağlıklı aileler, sağlıklı ailelerden sağlıklı kurumlar, iş yerleri oluşur. Sağlıklı insanlar örneğin; vergisini verir, onun kaybedilmemiş, erozyona, korozyona uğramamış değerleri vardır. Hep bana hep bana yapmaz, bunun bir bedeli olduğunu bilir. Bedel ödemeye de hazırdır. O kurumun, işyerinin vatandaşları, kurumdaşları; kurumun, iş yerinin, ülkenin, vb. sizler için neler yapabileceğini değil, sizin o işyerinizin, ülkenizin, vb. için neler yapabileceğini sorgular."<sup>41</sup> Sorumluluk duygusu, aynı zamanda, insanların daha dikkatli ve düzenli iş yapmalarını beraberinde getirmektedir. Bu dikkat ve düzen de toplumsal yapıda kalite, verimlilik ve başarıyı artırmaktadır. Dolayısıyla sorumluluk bilincinin artması oranında toplam kalitenin de yükselmesi söz konusudur.<sup>42</sup>

Toplam kalitenin yükseltilmesinde, insanların birbirlerinin bilgi, kültür ve birikimlerinden yararlanmaları da önemli bir imkandır. Böylece karşılıklı hem bir dayanışma hem de bilgi ve kültür alışverişi söz konusudur. Warren Bennis'in deyimiyile, "hiç birimiz hepimiz kadar akıllı/becerikli değiliz."<sup>43</sup> İnsanlar karşılıklı fikir ve düşünce alışverişleriyle kültürlenme sürecine gireler. Bu sürece bağlı olarak insanların dünya görüşleri, bakış açıları gelişir ve zenginleşir. Bu süreç ancak karşılıklı bilgi alış-verişiyle mümkün olmaktadır. Aksi takdirde insanlar en doğru bilgi ve uygulama benim yaptığımdır gibi bir açmaz içerisine düşebilirler. Ufuk, vizyon açısından genişlemesine ve derinliğine bir kültürlenme süreci olmaksızın büyük medeniyetler kurma imkanı zayıf gözükmektedir. Frederick Harbison'un ifadesiyle, "bir ulusun ilerlemesi her şeyden önce o ulusun bireylerinin gelişmesine bağlıdır. Bireylerinin potansiyelini geliştirmeyen ve onların şevkini kamçılamayan bir ulus ekonomik, siyasal ya da kültürel hiçbir yönde

<sup>41</sup> Çetin, "Sorumluluk ve Kriz", <http://www.sitetky.com/frameset/tky/tkymain16.html>, (28.01.2003).

<sup>42</sup> Çetin, a.g.m.

<sup>43</sup> Warren Bennis, *Organizing Genius: The Secrets of Creative Collaboration*, London: Nicholas Brealey, 1987'den naklen; Özel, *Etikili Yönetici*, s. 13.

kalkınmayı gerçekleştiremez. Gelişmemiş ülkelerin çoğunun temel sorunu doğal kaynaklarının kıtlığı değil, insan kaynaklarının kıtlığıdır. Bu yüzden gelişmek isteyen uluslar önce insan kaynaklarını geliştirmeye ve değerlendirmeye yönelmelidirler. Bir başka deyişle önce eğitim düzeylerini geliştirmeli ve bireylerine kalkınmada yararlı beceriler verebilmelidirler. Bir ulusun üyelerinin umutlu oluşu, ruhsal ve bedensel yönden sağlıklı oluşu, toplumsal kalkınmanın önde gelen koşullarındandır.”<sup>44</sup>

Toplam kalitede amaç, “yaşama evet”<sup>45</sup>, diyen insanların çoğalmasını sağlamaktır. Bu düşüncede olan insanlar, “ya kazan ya da kaybet”<sup>46</sup> tutumunu yerine “kaybeden yok”<sup>47</sup> felsefesinden hareketle yaşamlarını düzenlemeye çalışmaktadırlar. Yukarıda da ifade ettiğimiz gibi bu bir yaşam felsefesidir. Yani hem maddi hem de sosyal unsurlarda kalite bir değerdir. Onun yeri kullanıldığında ve yaşandığında fark edilir.

İnsanlık ailesinin dün olduğu gibi bugün de kaliteye her zamankinden daha fazla ihtiyacı bulunmaktadır. Hemen her alanda çok ciddi gelişmelerin olmasına rağmen insanlığın arzu edilen düzeyde mutlu olduğundan bahsedebilmek çok kolay olmasa gerektir. E. Fromm, bu gerçekliği, “ondokuzuncu yüzyılda sorun, *Tanrı'nın ölmüş olması*'ydi; yirminci yüzyıldaysa sorun, *insanın ölmüş olması*'dir. Ondokuzuncu yüzyılda insanlıkdışı olmak, zulüm demektir; yirminci yüzyıldaysa bu şizoid bir kendine yabancılaşma demektir”<sup>48</sup> şeklinde betimlemektedir. Gerçekten de bugünkü insanlığın geldiği düzeye bakıldığında, “günlük iletişimde görülen sayısal artış, kişiler arası ilişkilerdeki derinliği yüzeyselleştirmiş, sıcaklığı soğutmuş ve sürekliliği geçici yapmıştır. Çoğunlukla sanayileşmiş toplumlarda gözlenen alkolizm ve intihar yüzdelerinin artması, sanıyorum rastlantı değildir.”<sup>49</sup> O halde insanlık, tüm farklılıklara rağmen, birlikte, beraberce, kardeşlik duyguları içerisinde yaşamının yollarını arayarak bulmak ve hayatı en güzel şekilde düzenleyerek paylaşmak sorunuyla karşı karşıya bulunmaktadır.

### C. Toplam Kalitenin Yükseltilmesinde İslamî Değerler

Kalite, istenen özelliklere uygun bir düşünce, davranış ya da ürünü ortaya

<sup>44</sup> Wilbur Schrumm, *Mass Media and National Development*, Stanford, California, Stanford University Press,

1964, s. 27-32'den naklen; Cüceloğlu, *Yeniden İnsan İnsana*, s. 230.

<sup>45</sup> Fromm, *a.g.e.*, s. 342.

<sup>46</sup> Cüceloğlu, *Yeniden İnsan İnsana*, s. 216.

<sup>47</sup> Cüceloğlu, *a.g.e.*, s. 216.

<sup>48</sup> Fromm, *a.g.e.*, s. 392.

<sup>49</sup> Cüceloğlu, *Yeniden İnsan İnsana*, s. 233

koyamak olduğuna göre bunu hayata geçirilmesi insanla olmaktadır.<sup>50</sup> İnsan ise maddi boyutunun yanında manevi bir yapıya da sahiptir. Dolayısıyla onun ortaya koyacağı davranışlarda bu yapının da göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Hatta manevi boyut insanın hayatında son derece önem arz etmektedir. Burada sözünü ettiğimiz manevi boyut, insanın sosyal, kültürel, irkî vb. alanlardaki tüm özelliklerini içermektedir. İnsanın düşünce ve davranışlarının oluşması ve hayata geçirilmesinde sözünü ettiğimiz tüm bu faktörler etkilidirler. Bu etkinlik olaylara ve kişinin sahip olduğu değerlere göre kişiden kişiye de farklılık göstermektedir. İşte insan ve onun davranışlarını etkileyen faktörlerden bir tanesi belki de en önemlisi din ve ahlak yani inanç faktörüdür.

Hayat devamlı akmakta ve zamandan zamana farklılaşmaktadır. Buna bağlı olarak da ihtiyaçlar ve yaşam koşulları değişmektedir. Değişen ve farklılaşan şartlara uygun yaşayışı ise insan gerçekleştirmektedir.<sup>51</sup> İnsanın bunu da en iyi şekilde yapması bir zorunluluk olarak belirlemektedir. Zamandan zamana, mekandan mekana şartlar değişse bile insanların zihnî ve ahlakî tutumları en genel anlamda aynı kalmaktadır. O da yapılan işi, insani değerlere bağlı kalmak kaydıyla, en güzel şekilde yerine getirmektir. Zaten toplam kalite yönetiminde gaye tüm çalışanların potansiyel güçlerini en verimli bir şekilde üretime ve hizmete dönüştürmektir. Bir diğer anlatımla, elden gelenin en iyisini yapma gayretidir. Bunun gerçekleşmesi için de insanların zihnî ve kültürel olarak o bilinçte olmaları gerekmektedir.<sup>52</sup> İnsanlara bu bilincin verilmesinde İslam dininin anlamlı öğretileri bulunmaktadır. Söz konusu öğretiler, insanlığa hak, adalet, doğruluk, insana insanca muamele yapılması gibi insani ve evrensel değerler içermektedir.<sup>53</sup>

### 1. Kur'an Çerçevesinde Toplam Kalite

Öncelikli olarak Kur'an, insanlara faydalı ve yararlı iş yapmalarını öğütlemektedir. Bu öğüt her şeyden önce inançla başlamaktadır. Allah, insanlardan inanç konusunda tek, yüce, her şeye gücü yeten bir varlık olarak kendine inanmalarını istemektedir. En doğru olan inancın da bu olduğunu belirtmektedir. Bunun dışında inanılan varlıkların noksan ve aciz olduklarını haber vermektedir. Zira Kur'an, "Mekkî ayetler başta olmak üzere çok yoğun bir biçimde, başından sonuna kadar Tevhid'i kökleştirmeye

<sup>50</sup> Ahmet Nedim Serinsu, "Kur'an'ı Gençlerimize Nasıl Anlatalım?", *Gençlik Dönemi ve Eğitimi*, Ensar Neşriyat, İstanbul 2000, s. 318-319.

<sup>51</sup> Niyazi Usta, "Aklın Kullanımı Hoşgörü Ve Toplumsal Barış", *Atatürk Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 16/2001, s. 99.

<sup>52</sup> Bkz: İzzet Er, *Din Sosyolojisi*, Akçağ Yay., Ankara 1998, s. 202.

<sup>53</sup> Bkz: Yaşar Kandemir, *Örneklerle İslam Ahlakı*, Nesil Yay., 3. Baskı, İstanbul 1982.

çalışmıştır.”<sup>54</sup> Bu konuda Kur’an’ı Kerim’de, “O, doğunun ve batının Rabbidir; O’ndan başka tanrı yoktur. Öyleyse O’nu vekil tut!”<sup>55</sup> buyurulmaktadır. Bu çerçevede Kur’an’da pek çok ayet bulunmaktadır.<sup>56</sup> Görüldüğü üzere Allah, öncelikli olarak insanın sağlam bir inanca sahip olmasını istemektedir. Diğer tüm öğretiler bu inançtan sonra gelmektedir. Böylelikle insan sağlam bir inanca sahip olarak düşünce ve davranışlarını bu inanç üzerinde şekillendirme durumundadır. Çünkü bu inanç ve iman ona belli bir donanım ve davranış bilinci aşılamaktadır.

Toplam kaliteye ulaşmada temel sorun, daha önce de belirttiğimiz üzere, insan sorunudur.<sup>57</sup> Kur’an ve Hz. Peygamber’in öğretilerine de bakıldığında insanın eğitilmesi ve onun hem kendine hem de diğer insanlara faydalı olması hedeflenmektedir. Böyle bir insan doğal olarak adaletli ve doğru iş yapacak, toplumun menfaati doğrultusunda davranışlarda bulunacaktır. Bu bağlamda Kur’an’ı Kerim’e bakıldığında şu ayet dikkatimizi çekmektedir: “Allah, adaletle davranmayı, iyilik yapmayı ve akrabaya bakmayı emreder. Çirkin işleri, kötülüğü ve azgınlığı yasaklar. Düşünürsünüz diye Allah size öğüt veriyor.”<sup>58</sup> Yine bir başka ayette, “Biz insanı en güzel şekilde yarattık. Sonra onu aşağıların en aşağısına yuvarladık. Yalnız, inanıp yararlı iş işleyenler bunun dışındadır. Onlara kesintisiz ecir vardır.”<sup>59</sup> Görüldüğü gibi Kur’an’ın temel gayesi insanın yararlı iş yapması, faydalı olması doğrultusundadır. Çünkü evrende toplumsal hayatın işleyişinde insan aktör konumundadır. Bu konumunu, diğer insanların zararına olarak devam ettirirse, toplumsal düzensizlikler ortaya çıkmaktadır. Diğer insanların da aynı şekilde davranmaları sosyal huzursuzlukları ve tartışmaları beraberinde getirmektedir. Bu da kalitesiz bir yaşam demektir. Yüce Allah bu gerçekliği Kur’an’ı Kerim’de şöyle ortaya koymuştur: “İnsanların bizzat kendi işledikleri yüzünden karada ve denizde bozgun çıkar; Allah da, belki dönerler diye yaptıklarının bir kısmını kendilerine tattırır.”<sup>60</sup>

Kalitenin yükseltilmesi bağlamında Kur’an’ın öğütleri motive edici bir özellik taşımaktadır. Bu konuda Kur’an’da şöyle buyurulmaktadır: “İnananları ve yararlı iş işleyenleri Rahman sevgili kılacaktır.”<sup>61</sup> Diğer bir ayette, “Kim güzel bir iş işlerse onun güzelliğini artırırız. Allah çok

<sup>54</sup> Ö. Özsoy, İ. Güler, *Konularına Göre Kur'an*, Fecr Yay., Ankara 1999, s. 181.

<sup>55</sup> Müzzemmil, 73/9.

<sup>56</sup> Bkz: İhlâs, 112/1; Sâd, 38/65; Fâtır, 35/3; Neml, 27/59-60.

<sup>57</sup> Usta, “*Aklın Kullanımı Hoşgörü ve Toplumsal Barış*”, s. 99.

<sup>58</sup> Nahl, 16/90.

<sup>59</sup> Tîn, 95/6.

<sup>60</sup> Rum, 30/41.

<sup>61</sup> Müzzemmil, 73/8.



bağışlayan ve iyilikleri görendir.”<sup>62</sup> Ayetlerde vurgulanan ana tema güzel iş, yararlı iş yapma kavramlarıdır. Allah yararlı ve güzel iş yapanları sevmekte ve övmektedir. O halde güzellik ve faydalılık kavramlarından ne anlaşılmaktadır. Bunların doğru anlaşılması gerekmektedir. Yapılan bir işin de güzel veya çirkin olduğu toplumun genel menfaati açısından bellidir. Öyle ki, “Kur’an, ahlaki kavramların (iyilikler-kötülükler) bilgisel tanımlarını yapmamaktadır. Bunları ayırt etme yeteneği, yaratılıştaki insanın fıtratına yerleştirilmiştir. İnsanlık, müşterek tecrübesiyle ve gerektiğinde peygamberlerin yardımıyla bunların içeriğine dair bilgiyi biriktirmiştir. Kur’an’ın çabası, insanların bildikleri/tanıdıkları ahlakî erdemleri pratiğe geçirmeleri için muhataplarını ikna ve teşvik etmeye yöneliktir.”<sup>63</sup> Dolayısıyla insanın bu güzelliği yakalaması ve hayata geçirmesi, hem İslam hem de insanlık açısından bir erdem olarak belirmektedir. Toplam kalite yönetiminde de hedeflenen, çalışanların işlerini en güzel şekilde yapmaları ve onu hizmet ve ürün olarak insanlara sunmalarıdır. Hz. Peygamber de bu konuda şöyle buyurmaktadır: “Biriniz işini sağlam ve itinalı yaptığı zaman, Yüce Allah buna memnun olur.”<sup>64</sup> Bu öğretiler, insana işini en güzel şekilde yapma duygusu vererek, başarılı olmasını ve toplam kalitenin yükseltilmesini sağlamaktadır. Aksi takdirde amirinden veya patronundan korkarak ya da çekinerek işini yapan insanlar söz konusu endişe ortadan kalktıktan sonra işi savsaklayacak ve verimi düşüreceklerdir. Zira toplam kalite anlayışında, herhangi bir birimde çalışan insanların her birinin görevlerini en verimli şekilde yapmaları beklenmektedir. Bu gerçekleştirildiğinde kalite kendiliğinden yükselmektedir. Ancak bunun için maddi şartların oluşturulmasının yanında insanları güdüleyerek motive edecek kültürel yapının da harekete geçirilmesi zorunlu görülmektedir.

Hayatın güzelleşmesi ve yaşanabilir olması için, her şeyden önce insanların davranışlarının güzelleşmesi gerekmektedir. İnsanların davranışları güzelleşmeden hayatın güzelleşip, kalitesinin yükseleceğini beklemek pek sağlıklı bir yol olarak görülmemektedir. Bu anlamda Kuran’ı öğretiler önemli bilgiler sunmaktadır. Örneğin ayette, “De ki: Kötü şeylerin çokluğu seni cebzetse de, kötü ile iyi bir değildir. Ey akıl sahipleri! Allah’a saygılı olun ki, kurtulasınız.”<sup>65</sup> Burada görüldüğü üzere vurgulanan, insanın hoşuna gitse bile kötü ve zararlı olanı tercih etmeyip, az olsa dahi temiz ve güzel olanı tercih etmesidir.<sup>66</sup> Yine bu çerçevede herhangi bir şeyin azlık ya

<sup>62</sup> Şûrâ, 42/23.

<sup>63</sup> Ö. Özsoy, İ. Güler, *a.g.e.*, s. 423.

<sup>64</sup> Beyhaki, Şuabu'l-İman, IV/334-335 (H.5312-5314); Tâberânî, *el-Mu'cemu'l-Evsat*, I/491 (H. 901).

<sup>65</sup> Mâide, 5/100.

<sup>66</sup> Bkz: Süleyman Ateş, *Yüce Kur'an'ın Çağdaş Tefsiri*, Yeni Ufuklar Neşriyat, c. 3, İstanbul 1989, s. 68.

da çokluğundan ziyade kaliteli ve işe yarıyor olması önem taşımaktadır.<sup>67</sup> Zira kalitede de hizmet veya ürünün çokluğuna değil, faydalılık ve zararlılığına bakılmakta ve ona göre değerlendirilmektedir. Hatta kaliteli olan ürün ve hizmetler kalitesiz olanlara oranla hayli pahalı ve değerlidirler. Kur'an da bu olguya işaret ederek insanların kaliteyi yakalamaları için onları uyarmakta ve bilgilendirmektedir.

Kur'an, genel olarak, iyilik ve kötülüğü, güzellik ve çirkinliği ortaya koyarak, güzel olanın yapılmasını tavsiye etmektedir. Bu güzellik davranışlarda olduğu gibi yapılan işlerde de yani hayatın maddi boyutu için de söz konusudur. Zaten Kur'an hayatı bir bütün olarak görmekte maddi ve manevi olarak ayırmayarak, tümünü kuşatmaktadır. Bu bağlamda şu ayet düşündürücüdür: "Onlar, çirkin bir şey yaptıkları zaman, 'Babalarımızı böyle yapar bulduk; Allah da bize bunu emretti, derler.' De ki; Allah çirkin şeyler emretmez. Allah'a karşı bilmediğiniz şeyleri mi söylüyorsunuz?"<sup>68</sup> Kur'an'ın tümüne bakıldığında da, belirtilen ayetlerin insanlığın fayda ve yararına olduğu açıkça görülmektedir. Yani Kur'an, insanları körü körüne bir şeye bağlanmaya da davet etmemekte, onlara hayatın gerçeklerini belirterek, onlar üzerinde düşünmelerini istemektedir. Örneğin bir ayette şöyle buyurulmaktadır: "Körle gören, inanıp yararlı iş işleyenlerle kötülük yapanlar bir değildir. Ne kadar az düşünüyorsunuz?"<sup>69</sup> İnsanların bu duyguları taşıyor olmaları, onların çalıştıkları alanlarda doğru iş yapmalarını ve faydalı olmalarını beraberinde getirecektir. Çünkü, "iman, sabır, cesaret, istişare ve doğruluk, insana kaliteli iş üretme inisiyatifini verir. Şahsi teşebbüscü olma, farklı şeyler üretme imkanını tanır. Bunları hayatına geçiren toplumlar, üstün olmaya hak kazanmışlar demektir. Toplumların kültürünü bu değerlere göre şekillendiren ve onlarla yoğuranlar, dünyayı idare etme erkini elinde bulundurma bahtiyarlığına ererler."<sup>70</sup>

Kur'an, iyi şeyler yapanlarla kötü şeyler yapanları da ayırmakta ve bunların aynı değere sahip olmadıklarını belirtmektedir. Örneğin ayette, "Yoksa kötülük işleyenler, yaşamlarında ve ölümlerinde kendilerini, inanan ve yararlı iş işleyenlerle bir tutacağımızı mı sanırlar? Ne kötü hüküm veriyorlar?"<sup>71</sup> şeklinde belirtilmektedir. Bu düşünce hem bireyin hem de toplumun hayatına anlam katmakta ve onu doğru davranışlara yönlendirmektedir. Toplumsal yaşamda toplam kalitenin yükseltilmesi,

<sup>67</sup> Bkz: Elmalı'lı M. Hamdi Yazır, *Hak Dini Kur'an Dili*, Sadeleştirilenler; İ. Karaçam, E. Işık, N. Bolelli, A. Yücel, Feza Gazetecilik, c. 3, İstanbul ts., s. 345.

<sup>68</sup> A'raf, 7/28.

<sup>69</sup> Mümin, 40/58.

<sup>70</sup> Bayraklı, a.g.e., s. 187-188.

<sup>71</sup> Câsiye, 45/21.

insanların davranışlarını ve işlerini doğru yapmalarıyla sağlanacaktır. Eğer insanlar işlerini doğru yapmazlarsa toplam kalite düşük olacaktır. Söz konusu bu kalite insani ilişkilerden eğitime, ekonomik hayattan sınai hayata hayatın tümü açısından düşünülebilir. Bu bağlamda bir insan hangi iş kolunda çalışırsa çalışsın önemli olan onun çalıştığı kurumun ve toplumun genelinin toplam kalitesine faydalı olmasıdır. Çünkü toplumun herhangi bir kurumunda meydana gelecek bir olumsuzluk tüm toplumu bir şekilde etkileyecek ve toplum ondan rahatsız olacaktır. Aynı şekilde bir kurumda bir birimin veya bir kişinin işini eksik yapması o kurumun başarısını düşürecektir. Bu çerçevede en mükemmel olmak değil, mükemmeli yakalama arayışında olmak söz konusudur. Hatalara meydan vermemek, yanlışlıkları derhal düzelterek, mevcut imkanları en güzel şekilde fonksiyonel kılmaktır. Bunun yolu da hem maddi şartların hazırlanması hem de insanların o doğrultuda motive edilmeleri ile gerçekleşebilir. Bu bağlamda motive edici faktörlerden birisi de dini inanç ve duygulardır.<sup>72</sup>

Dini inanç ve değerler, eğer gerçek boyutlarıyla algılanabilirlerse, insanların manevi hayatları üzerinde olumlu ve yapıcı etkiye sahip olmaktadır. Manevi hayat da kişinin tüm hayatı üzerinde etkili olduğundan, dini ve ahlaki değerler bu hayatın daha anlamlı olmasına yardımcı olmaktadır. Çünkü, “manevi yaşamı olan insanla olmayan insan arasında dünyaya ve kendi yaşamına bakış yönünden büyük farklar vardır... Manevi yaşam, kişinin kendisiyle, diğer insanlarla, doğa, evren ve evren ötesiyle ilişkisini düzenleyen bir inanç ve duygu düzenidir.”<sup>73</sup> Zaten dinin temel söylemi de kişinin ruh dünyasına hitap etmek ve onun ahlaki ve insani erdemlerle donanmasını sağlamaktır. Bu konuda Kur'an'ı Kerim'de pek çok ayet bulunmaktadır. Örneğin bir ayette, “De ki: Allah'ın izniyle Kur'an'ı, kendinden öncekini doğrulayıcı ve inananlara yol gösterici ve müjdeciler olarak senin kalbine indirdiği için, kim Cebrâil'e düşman olursa”<sup>74</sup> şeklinde buyurulmaktadır. Ayette de belirtildiği üzere değişim ve dönüşüm öncelikle kalpte meydana gelmektedir. Zira, “kalben başlamayan değişim, kalıcı olmadığı gibi, kaliteyi de yakalayamayacak ve bir kültür de oluşturamayacaktır.”<sup>75</sup> Bu noktada dinin doğru öğretimi sorunu gündeme gelmektedir. Eğer din, “aslındaki amacına ve anlamına uygun bir öğreti içinde çocuğa verildiği ve dinin derin anlamı yaşamın değişik yönlerinde duygu, düşünce ve davranışlarda bir örnek, model olarak gösterildiği zaman, manevi yaşamın gelişmesine yol açar. Bu durumda din ve manevi yaşamın

<sup>72</sup> Bkz: Bayraklı, a.g.e., s. 186-189.

<sup>73</sup> Cüceloğlu, *İçimizdeki Çocuk*, Remzi Kitabevi, 23. Basım, İstanbul 1999, s. 235.

<sup>74</sup> Bakara, 2/97.

<sup>75</sup> Bayraklı, a.g.e., s. 190.

özellikleri birbirine benzerler.”<sup>76</sup> Bu noktada akla gelen soru, “o halde Kur’an öğretiminde ‘kalite’ nasıl sağlanabilir?”<sup>77</sup> sorusudur. Bunun için de, bilimsel ve objektif yaklaşımla sistemi geliştirmeye dönük bir yönetim anlayışı ve kalitenin bütün faaliyetlere uygulanması, kalitenin herkesin işi, yani bütün çalışanların sorumluluğu olduğu bilinci ile, kalite faaliyetinin birkaç basit düzenleme veya organizasyonla gerçekleştirilmesinin mümkün olmadığını bilmekle sağlanabilir.<sup>78</sup>

Kur’an’î öğretiler salt bilgi yığını olmaktan öte inananlarına sorumluluklar yükleyen bir anlama sahiptir. Bu bağlamda müslüman, hayatını bu öğretiler çerçevesinde sürdürmeye çalışır. Kur’an öğretileri müslümana hem işini en güzel şekilde yapma hem de yüksek motivasyon ve başarı azmi vermektedir. Zaten Kur’an, insanı çalışmaya, kazanmaya ve başarılı olmaya teşvik etmektedir. Bunu gerçekleştirirken de adalet ve insan haklarına uyulmasını, kimseye haksızlık yapılmamasını öğütlemektedir. Bu konuda şu ayet düşündürücüdür: “Allah sözün en güzelini, birbirine benzeyen ve yer yer tekrar eden Kitab’ı indirmiştir. Rablerinden korkanların, bu Kitab’dan derileri ürperir, sonra hem derileri ve hem de gönülleri Allah’ı anmaya yatıştır. İşte bu (Kitap), Allah’ın doğruluk rehberidir, onunla dilediğini doğru yola kor. Allah kimi de saptırsa artık ona yol gösteren bulunmaz.”<sup>79</sup> Bu öğretilere kalben inanan bir kişi tüm davranışlarını doğru yapma sorumluluğu hissedecektir. Çünkü söz konusu sorumluluk bilinci insana kendi kalp dünyasından gelmekte ve onu yönlendirmektedir. Şu da bir hakikattir ki, kişinin dışarıdan, bir başkası tarafından istenilen bir davranışı yerine getirmesi ile, kendi arzusu ile yapması arasında fark bulunmaktadır. Kişi dış dünyadan geleni yaparken çok farklı faktörlerin etkisi altında yapmaktadır. Özellikle istemediği halde yapmak zorunda kaldıkları konusunda, zorunluluk oranında ona önem vermektedir. Halbuki benimsediği ve önemli gördüğü konularda ise onu samimi ve içten bir duyguyla yerine getirme arzusundadır. İşte bu noktada dinin öğretileri kişiye manevi bir sorumluluk yüklemekte ve kişi kendi arzuları doğrultusunda davranışlarda bulunmaktadır. Burada dinin bir dayatma ve bağlayıcılığı olduğu düşünülebilir. Ancak ayetler bir bütün halinde düşünüldüğünde tavsiye edilen tüm öğretiler, insanlığın ahlaki ve insani değerlerini yansıtmaktadır. Sözgelimi şu ayet adalet konusunda önemli bir fikir vermektedir: “Ey inananlar! Allah için adaleti ayakta tutan gözcüler olun. Bir topluluğa olan kızgınlığınız size adaletsizlik suçunu işletmesin. Adaletli

<sup>76</sup> Cüceloğlu, a.g.e., s. 239.

<sup>77</sup> Serinsu, “Kur’an’ı Gençlerimize Nasıl Anlatalım”, s. 319.

<sup>78</sup> Serinsu, a.g.m., s. 319.

<sup>79</sup> Zümer, 39/23.

olun; bu Allah'tan sakınmaya daha yakındır.”<sup>80</sup> Görüldüğü üzere Allah, insana adaletli olmayı, doğru olmayı öğütüyor. Toplam kalitede de insanların doğru olmaları, dürüst davranışlarda bulunmaları gerekmektedir. Zira toplam kalite, “insan merkezlidir: İnsana fitri kabiliyetlerini/özünü keşfettirmek ister. Kemal’e ulaşmayı hedefler: Mevcut durumu yeterli kabul etmeyip, insanın kemal’e yürüyüşünde sürekli gelişme imkanı veren tekniklerle onu donatmak ister.”<sup>81</sup> Din ise, “insan hayatına anlam kazandıran, insanın insanca yaşamasına yardımcı olan, insanların birbirlerini anlayabilmeleri için gerekli temel iletişim kodlarını bünyesinde taşıyan ve Tanrı-insan ilişkisini düzenleyen bir araçtır.”<sup>82</sup> Bu bağlamda eğer toplam kalite yönetimi, sürekli gelişme-değişme-iyileşme ise, dinin insanlara tavsiye ettiği de bu çerçevede algılanabilir.<sup>83</sup> Dolayısıyla bir paralellik söz konusudur. Bir başka anlatımla din, toplam kalite yönetimi konusunda motive edici, geliştirici ve hızlandırıcı bir boyuta sahiptir diyebiliriz.

## 2. Hadisler Çerçevesinde Toplam Kalite

Dini açıdan toplam kalitenin yükseltilmesinde hadislerle bakıldığında, yapılan her türlü ibadet ya da işin en güzel şekilde yapılması istenmekte ve bunun hem dünya hem de ahiret açısından önemli olduğu vurgulanmaktadır.<sup>84</sup> Yukarıda da ifade ettiğimiz üzere, Hz. Peygamber, “biriniz işini sağlam ve itinalı yaptığı zaman Yüce Allah buna memnun olur”<sup>85</sup> buyurmaktadırlar. Demek ki bir müslümanın işini gereği üzere güzel yapması hem insanların menfaatine maddi bir güzelliği ortaya koymakta hem de Allah'ın hoşnutluğunu kazanmaya bir vesile olmaktadır. Bu inanç, insana güzel iş yapma bilinci vererek kalitenin yükselmesine sebep olmaktadır.

Hız. Peygamber, insanlara hem uygulamaları hem de sözleriyle örnek olarak insanca yaşamanın ve insanlığa yararlı olmanın yollarını göstermiştir. Bugün onun hayatı gerçek anlamda incelendiğinde bizler için kalitenin yükseltilmesi anlamında, güzel önemli örnekler vardır. Çünkü Hz. Peygamber, insanlığı, karanlıktan aydınlığa, zulümden huzura kavuşturmak amacıyla gönderilmiştir. O'nun amacı, ne mal kazanmak, ne statü elde etmek

<sup>80</sup> Mâide, 5/8.

<sup>81</sup> Serinsu, “Diyaret İşleri Başkanlığının Toplumda Sunduğu Hizmetlerde Toplam Kalite Yönetimini Neden ve Nasıl Kullanalım”, *Uluslararası Avrupa Birliği Şurası Tebliğ ve Müzakereleri* (3-7 Mayıs 2000), Diyanet İşleri Başkanlığı Yayınları, Ankara 2000, s. 162.

<sup>82</sup> Serinsu, *a.g.m.*, s. 163.

<sup>83</sup> Serinsu, *a.g.m.*, s. 162.

<sup>84</sup> Buharî, 77/Libas 1; 4/Vudu 1; Müslim, 1/İman 207 (131); Nesâî, 35/İman 10 (4965); Ayrıca bkz: Yunus Macit, *Hız. Peygamber'in Sünneti'nde Çevre*, Trabzon 2000, s. 172.

<sup>85</sup> Beyhakî, Şuabu'l-İman, IV/334-335 (H.5312-5314); Tâberânî, *el-Mu'cemu'l-Evsat*, I/491 (H. 901).

ne de dünyevî bir imkana kavuşmak olmuştur. Sadece insanların yaratılış gayelerine uygun bir hayatı, ki o hayat kimsenin kimseye zulmetmediği, hakkını yemediği, insana insan olarak davrandığı bir zihniyeti öngörmektedir, yaşamaları bağlamında rehber olarak gönderilmiştir. Örneğin Hz. Peygamber'in, "Allah'a inandım de, sonra dosdoğru ol!"<sup>86</sup> ifadesi, sosyal hayatın düzenliliği açısından kayda değerdir. Öyle ki Allah'a inanmak ve onun gereği olarak hayatın tüm alanlarında dosdoğru olmak demek, haksızlık yapmamak, kimseye zarar vermemek, insanca bir hayat yaşama anlamlarına gelmektedir. Bu bilinç, sosyal hayatta tüm insanların aynı duygu ve düşünceleri paylaşmasını da beraberinde getireceğinden, sosyal barışın sağlanması açısından da önemli gözükmektedir. Yine Hz. Peygamber'in, "hiç kimse el emeğiyle kazandığından daha hayırlı bir lokma yememiştir"<sup>87</sup> sözü, O'na inanan herkesin zihninde başkalarına yük olmadan, onların haklarını gasp etmeden, alın teriyle çalışarak yaşaması düşüncesini vermektedir. Yine bu bağlamda Hz. Peygamber'in, "kusurlu bir malı, ayıbını söylemeden satmanın bir müslümana helal olmayacağını belirtmesi", ayrıca, "Bizi aldatan bizden değildir"<sup>88</sup> ifadeleri ticarî hayatta kalitenin yükseltilmesi, insanların aldatmadan, rasyonel alışveriş yapmaları açısından önemli düşüncelerdir. Tüm bunlar insanlığın sosyal hayatına olumlu katkı sağlayan faktörlerdir.

Hz. Peygamber, Allah'ın her şeyde ihsanı farz kıldığını belirtmektedir.<sup>89</sup> İhsan ise, bir şeyi en güzel şekilde yapmak anlamına gelmektedir.<sup>90</sup> Toplam kalite yönetimi de, "sıfır hatayı amaçlar: Problem/sorun çözme yöntemlerini her aşamada yaygın biçimde kullanarak, olması muhtemel hataları önlemek ister."<sup>91</sup> Bilinmektedir ki her işin bir kuralı, sistemi ve uzmanı vardır. Yapılmakta olan bir şeyin de mevcut şartlar çerçevesinde en güzel olabilmesi sözünü ettiğimiz şartlara bağlıdır. Ancak söz konusu şartları oluşturacak ve hayata geçirecek insan faktörüdür. Dinin bu bağlamda söylediği en önemli şey, insanın düşünce olarak yaptığı şeyi en güzel şekilde yapmaya odaklanmasıdır. Din, kişiyi işini güzel yapmaya teşvik etmektedir. Her şeyden önce onu motive etmektedir. Toplum hayatında insanların her alanda önem verdikleri şey kalitedir. Burada kaliteyle kast edilen, ilgili şeyin mümkün olan en iyisinin elde edilmesidir. Eğer bu bir ürünse, hammaddesi,

<sup>86</sup> Müslim, İmân, 62.

<sup>87</sup> Buhârî, Buyû, 15.

<sup>88</sup> Müslim, İmân, 164; İbn Mâce, Ticârât, 45.

<sup>89</sup> Müslim, 34/ Sayd 57 (1955); Tirmizî, 14/ Diyat (1409); Ebu Davud, 16/ Edahi II (2815).

<sup>90</sup> Muhammed b. Şeyh İbrahim Azîzî, *es-Siracu'l-Münir Şerhu Camiu's-Sağır*, Mısır 1312, I/ 387.

<sup>91</sup> Serçinsu, "Diyanet İşleri Başkanlığının Topluma Sunduğu Hizmetlerde Toplam Kalite Yönetimini Neden Ve Nasıl Kullanalım", s. 163.

yapılışı, kullanışı vb. faktörler söz konusudur. Eğer bir hizmetse o zaman da, niteliği, hızlılığı, masrafının uygun olması vb. faktörler akla gelmektedir. Aslında hizmet ya da üründe kalite açısından söz konusu olan az masraf ve çabayla en iyi sonucu elde etmektir. Hz. Peygamber'in söz ve uygulamalarına bakıldığında, gerek ibadette gerekse diğer işlerde en uygun ve güzel olanı yapmak öngörülmektedir.

Yapılan işlerin güzel ve nitelikli olması Hz. Peygamberin de önem verdiği bir husustur. O'nun şu yaklaşımı bunun en güzel kanıtıdır: Bir cenazenin defni esnasında mezarın içerisinde hafif bir kazılış hatası görmüş ve bunun düzeltilmesini istemiştir. Bunun ölüye bir rahatsızlık verip vermeyeceğinin sorulması üzerine şöyle cevap vermiştir: "Aslında böyle şeyler ölüyü ne sıkar, ne de ona rahatsızlık verir, fakat bu, sağ olanların gözlerine güzel görünmesi içindir."<sup>92</sup> Yine Hz. Peygamber'in bina yapımı konusunda ashaptan Kays b. Talk el-Hanefi'nin taş ustalığını takdir ettiğini biliyoruz.<sup>93</sup> Görüldüğü üzere Hz. Peygamber'in gerek insani davranışlar gerekse diğer dünyevî işler konusundaki tutumu, bugün çağdaş insan açısından da bir anlam ifade ediyor olsa gerek. Bir başka anlatımla O'nun yaşadığı dönemde söyledikleri ve uyguladıkları bugünkü insanlığın sorunlarının çözümünde ve kalitenin yakalanmasında önemli fikirler vermektedir. Toplam kalite yönetimi konusunda da beliren ya da hedeflenen gaye, "kaliteli insan ve kaliteli iş" olarak açıklanabilir. Bunun için de insanların her şeyden önce bu zihniyete sahip olmaları gerekmektedir. İşte bu bağlamda Hz. Peygamber'in öğretileri bir düşüncenin, zihniyetin oluşmasına kaynaklık etmektedir. Zira, O'nun "ömrü uzun, işleri de güzel olan kimseler insanların en hayırlılarıdır"<sup>94</sup> sözü, söz konusu zihniyetin oluşmasında ve hayata yansımada önemli bir düşünce vermektedir.

Toplam kalite yönetimi, bir birimde ya da sosyal ortamda tüm insanların katılımını hatta en ideal anlamda katılımını öngörmektedir. Öyle ki bu düşünceye göre, işin farklı kademelerinde görev yapanlar, görevlerinden dolayı kendilerinde bir üstünlük ve farklılık görmemektedirler. Bu farklılığın ya da üstünlüğün görüldüğü ortamlarda toplam kaliteyi en üst düzeye çıkarmak zor gözükmektedir. Bunun için bir sistemde var olan tüm insanların toplam kalite yönetimine katılımlarının sağlanması gerekmektedir. Söz konusu katılımı herkesin kendi işi, alanı vb. faktörler açısından olmaktadır. Hz. Peygamber'in Hacerü'l-Esved'i (Kara Taş) yerleştirirken, yere bir bez serip, üzerine Hacerü'l-Esved'i koyması ve her kabileden bir temsilcinin bezin bir ucundan tutarak Kabe'nin yanına kadar getirmeleri ve

<sup>92</sup> Heysemî, *Mecmeu'z-Zevaid*, IV/101; IX/165.

<sup>93</sup> Huzai, Ebu'l-Hasan Ali b. Muhammed, *Muhtasar Tahricu'd-Delâlati's-Semyye*, hazırlayan, Ahmed Mubarek el-Bağdadi, s. 342.

<sup>94</sup> Tirmizî, 34/ Zühd 21 (2329), 22 (2330).

Hız. Peygamber'in taşı alarak yerine koyması, toplam kalite yönetimi açısından bir örnek olarak değerlendirilebilir.<sup>95</sup> Bu uygulama, sosyal hayatta toplumsal problemlerin çözümünde, insan ya da grubun topluma aktif katılımını sağlamada önemli bir örnektir. Zira tarih boyunca yaşanan sorunların temel sebeplerinden birisi de, insanların kendi düşünce ve inançlarını hayata geçirme arzularıdır. Bu süreç de insanların tartışmalı bir hayat yaşamalarına ve toplam enerjilerinin kaybolmasına sebep olmaktadır. Dolayısıyla Hz. Peygamber'in kabilelerin tam savaş sınırına geldikleri bir noktada böyle bir çözüm önermesi, her bir kabile tarafından olumlu karşılanmış ve uygulamaya konulmuştur. Bu da gösteriyor ki en kritik durumlarda bile potansiyel enerjinin parçalanmadan toplam kaliteye dönüştürülme imkanı vardır. Ancak onu görüp, hayata geçirecek düşünce ve ufkun olması gerekmektedir. Söz konusu örnekte Hz. Peygamber ileriye görerek bir çığır açmış, ufuk vermiş ve bunu da hayata geçirmiştir. Çünkü başarılı ve üstün yetenekli bir insan, "sonuçları değil, başlangıçları/ilk sebepleri değiştirerek süreçleri kontrol etmek ister."<sup>96</sup> Toplam kalite yönetiminde, sonuçlardan hareketle kaliteyi artırma değil, başlangıçtan hareketle kaliteyi artırmak gerekmektedir. Zira sonuçlar yeni hedeflerin belirlenmesi ve yapılan aksamaların giderilmesi bağlamında önemli görülmektedir.

### 3. İslam Kültürü Çerçevesinde Toplam Kalite

Kalite, bilgi ve onun hayata geçirilmesiyle gerçekleşebilir. İslam'da da doğru bilgiye ve onun hayata geçirilmesine büyük değer verilmiştir. Tarih boyunca İslam toplumlarının üstün oldukları çağda bilgi düzeylerinin de yüksek olduğunu, dolayısıyla ahlaki ve dini yapılarının da güçlü olduğunu görüyoruz. Bilgi ve ahlak düzeyinde meydana gelen eksiklikler sosyal hayatın da düzeyini doğal olarak düşürmüştür. O nedenle bir medeniyetin oluşumunda bilgi ve ahlak değerlerinin birlikte geliştirilmesi önemli bir ihtiyaç olarak belirlemektedir. Bunlardan bilgi boyutu maddi unsurların işletilmesi ve geliştirilerek hayatın kolaylaştırılmasına hizmet ederken, diğeri insanların düşünce, tavır ve davranışları üzerinde etkili olmaktadır. Zira, "uygarlığın gerçekleştirilmesi için yapılması gereken şeyler konusunda ahlaksal ruhun sağlam bir temel oluşturması durumunda, doğru dürüst bir evren kuramına ve bu kuramın doğru olarak yaratacağı inançlara dönersek, belki o zaman uygarlığı geri getirebiliriz."<sup>97</sup> İslam konusunda da, sağlıklı

<sup>95</sup> Bkz: Serinsu, "Kur'an'ı Gençlerimize Nasıl Anlatalım?", s. 318.

<sup>96</sup> Serinsu, "Diyanet İşleri Başkanlığının Topluma Sunduğu Hizmetlerde Toplam Kalite Yönetimini Neden ve Nasıl Kullanalım", s. 163.

<sup>97</sup> Albert Schweitzer, *The Philosophy of Civilization*, The Macmillan Company, New



dini bilgilerin öğrenilerek hayata geçirilmesi ile dinin insanların farklı anlayışlarına bağlı olarak hayata geçirilmesi arasında belirgin farklılıklar görülmektedir. Bu konuda dinin temel öğretilerine dönüşmesi ve onların objektif bir şekilde anlaşılacak hayata geçirilmesi, kalitenin yükseltilmesi açısından son derece önem taşımaktadır. Çünkü insanların din adına kendi değerlerini sosyal hayata uygulamaya çalışmaları çok farklı din anlayışlarını ortaya çıkarmaktadır. Buna bağlı olarak da dini hayatta bir dejenerasyon ve yozlaşma görülmektedir.<sup>98</sup>

Bir toplumun gelişmesi, bir medeniyet oluşturması, maddi ve manevi tüm unsurların en fonksiyonel bir şekilde işliyor olmasına bağlıdır. Maddi alanda meydana gelen yenilik ve gelişmeleri sosyal, kültürel ve diğer alanların da takip etmesi karşılıklı bir işbirliği ve dayanışma halinde olması toplam kalite yönetiminin de gereğidir. Din de insan ve toplum hayatında belirli bir yere sahip olduğundan, toplam kalitenin yükseltilmesinde onun da fonksiyonel olması, toplumun gelişme ve yenileşmesine motive edici bir güç vermesi gerekmektedir. Eğer din ve din adına insanların ortaya koyduğu düşünce ve davranışlar bu gelişmeyi olumsuz yönde etkilerse, bu durum toplam kalitenin azalmasına sebep olacaktır. Bu bağlamda, yukarıda da değinmeye çalıştığımız üzere, dinin doğru anlaşılması sorunu belirlemektedir. Özellikle İslam gibi evrensel bir söyleme sahip bir dinin insanlar tarafından daraltılması ve belli kurallara hapsedilmesi İslam'ın da engin ve zengin boyutunu görememek demek olacaktır. Örneğin tasavvuf konusunda, "gerçekte tasavvuf, İslam dinini kuru bir şekil altında anlama ve yaşama eğilimlerine karşı, kendi ölçüsünde manevi bir derinlik ve ahlaki bir genişlik ve yücelik boyutunu içermekte, bir züht ve takva yolu ve bir nefis eğitimi olarak zamanında bir terbiye ve fazilet kaynağı oluşturmuş..... dini yaşayışa bir duygu, coşku ve vecd boyutu kazandırdığı, hoşgörülüye kapı açtığı ve böylece değişik çevrelerden insanlara farklı bir kitle dindarlığı sunduğunu da belirtmeliyiz.....toplumsal teşekküller olarak ise zamanla, gurur ve sahte gösteriş, eğitimsiz halkın saf duygu ve eğilimlerinin sömürülmesi, bu yolla servet, nüfuz ve ikbal kazanma hevesleri"<sup>99</sup> ve diğer nedenlerden dolayı dini konularda bilgisiz insanların istismar edilmesi yönünde gelişmiştir. Tabii bunu söylerken bütün dini faaliyetleri aynı çerçevede değerlendirmek doğru olmayacaktır. Burada sözünü ettiğimiz dinin doğal işlevinden çıkarılarak kullanılmaya çalışılmasıdır. Aslında bu sorun günümüzün de önemli problemlerinden birisidir. O nedenle dini hayatta da kalitenin geliştirilmesi

---

York'dan naklen, Fromm, *Sağlıklı Toplum*, s. 253.

<sup>98</sup>Günay, "Türkiye'de Toplumsal Değişme ve Tarikatlar", *İslâmiyât*, c. 5, sy. 4, (Ekim - Aralık 2002), s. 141-162.

<sup>99</sup>Günay, *a.g.m.*, s. 143.

gerekmektedir. Dolayısıyla “İslam’ı insanlarımıza nasıl anlatalım?”<sup>100</sup> sorusu akla gelmektedir. Bunun için de standart modeller yerine, “her toplumun kendi kültürüne dayalı, kendi sosyal değerlerine istinad eden çağdaşlaşma usullerini”<sup>101</sup> de göz önünde bulundurarak, dinin aslı kaynaklarına göre bir din öğretimi daha yararlı gözükmektedir.

Kalite ve din bağlamında, İslamın doğru anlaşılacak hayata uygulanması kalitenin yükseltmesini beraberinde getirmektedir. Bunun İslam tarihinde hemen her alanda sayısız örnekleri bulunmaktadır. Dini alanda kalitenin yüksekliğinin ölçüsü, dinin temel kaynaklarına yaklaşımla doğru orantılıdır. İnsanların heva ve hevesleri dine karışıkça kalite de o oranda düşmektedir. Burada temel unsur yani kalitenin yükseltilmesi ya da eksilmesi insanla olduğundan insanın yaklaşımı da son derece önemlidir.<sup>102</sup> Çünkü insan, dini, eğer kendi emelleri uğrunda kullanmaya çalışırsa, saf ve bilgisiz insanların temiz dini duygularını sömürecek ve dini yaşantının kalitesini düşürecektir. Halbuki İslam tüm insanların sevgi, saygı ve kardeşlik duyguları içerisinde yaşamasını öngören bir dindir. Hiçbir müslümanın dini kendi emellerine alet etmeye hakkı da bulunmamaktadır. Zira Hz. Peygamber, “Ey insanlar! Şuna dikkat ediniz ki sizin Rabbiniz birdir. Arab’ın Arap olmayana, Arap olmayanın Arab’a; beyazın siyaha, siyahın beyaza, Allah korkusu dışında hiçbir üstünlüğü yoktur.”<sup>103</sup> Hadisin de ifade ettiği üzere, dini anlamda insanların birbirine üstünlüğü yoktur. Aslında insan olma anlamında hiç kimsenin diğerine bir üstünlüğü yoktur. Sosyolojik anlamda bir farklılık söz konusudur. Öyle ki kimi daha zengin, kimi daha fakir, kimi ise belli bir sosyal statüde olabilir. Bu üstünlük özde bir üstünlük değil, sosyal hayatta bir farklılık olarak değerlendirilebilir. Toplam kalite yönetiminde ise, hangi sosyal statüde olsun herkesin kendi konumunda en fonksiyonel bir çaba içerisinde olması beklenir ve bunun hayata geçirilmesinin yöntemleri aranır. Dini açıdan da, “yaptığı işin en mükemmelini yapan ve problemleri yerli yerince çözen muhsin adam, Allah’ın sevdiği insandır.”<sup>104</sup>

Kalite, insan merkezli olduğundan, önce insanla başlar ve insanın “aile hayatında ebeveyn ile çocuklar arasından başlayıp topluma ve insanlığa yayılan bir dizi ameli içermektedir.”<sup>105</sup> Bu süreçte insanın ailesi, komşusu, iş arkadaşları ve diğer toplum bireyleriyle tutarlı ve sağlıklı ilişkiler kurması ve

<sup>100</sup> Serinsu, “Kur’an’ı Gençlerimize Nasıl Anlatalım?”, s. 318.

<sup>101</sup> Er, a.g.e., s. 213.

<sup>102</sup> Usta, “Din, Devlet ve Toplum”, *Dini Araştırmalar*, c. 3, sy. 8, (Eylül-Aralık 2000), s. 145.

<sup>103</sup> Ahmed İbni Hanbel, *Müsned*, V, 411.

<sup>104</sup> Bayraklı, a.g.e., s. 222.

<sup>105</sup> Bayraklı, a.g.e., s. 224.

bunları devam ettirmesi toplam kaliteyi artıracaktır. Bu ilişkiler ne derece insani ve ahlaki temeller üzerinde sürdürülürse sosyal hayat da o derece yaşanabilir olmaktadır. Zaten toplum örümcek ağı gibi sosyal, kültürel, ekonomik vb. pek çok ilişkiyi içermektedir. Bu ilişkilerin kuruluş ve işleyişinde İslamî öğretiler güçlendirici ve kaynaştırıcı bir etki görebilirler. Örneğin işçi-işveren ilişkilerinde işçisine yediğinden yedirmek, giydiğinden giydirmek güzel bir davranış olarak tavsiye edilmektedir. Bu düşünceyi bugüne uyarladığımızda, işçinin hakkını vermek, onu insan olarak görerek, haklarına riayet etmek şeklinde düşünebiliriz. İşçi açısından da, çalıştığı kurum, kuruluş her ne ise orada verimliliği en üst düzeye çıkaracak bir şekilde hizmet görmek aynı zamanda İslamî bir düşüncedir. Bu düşünce üretim ve hizmette verimliliği artırıcı bir bakış açısı vermektedir.<sup>106</sup>

### Sonuç

Kalite, ürün ya da hizmette, mevcut imkanlar ölçüsünde en güzel olanı ortaya koymayı ifade etmektedir. En güzel olanın gerçekleştirilebilmesi de, söz konusu unsurla ilintili olan tüm gereksinmelerin varlığını zorunlu kılmaktadır. Herhangi bir ürün ya da hizmette diğer faktörlerin nitelikli olması kadar onları uygulama durumunda olan insan faktörü de önem taşımaktadır. Çünkü insan faktörü geliştirilmeden diğer faktörlerin geliştirilmesi yeterli olmayacaktır. Aslında tüm unsurların en ideal anlamda ürün ya da hizmete dönüştürülmesi kalitenin değerini göstermektedir. Bunlardan bir tanesinin eksik olması hemen kendini gösterecektir. Örneğin bir ürünün hammaddesi en güzeli olabilir. Fakat işçiliği yeterli değilse kalitesi de düşük sayılacaktır. Benzer şekilde tam donanımlı bir kuruluştaki yeterli uzmanlar yoksa ya da insanlar görevlerini tam anlamıyla yerine getirmiyorlarsa yine hizmet kalitesinde bir eksiklikten söz edilebilir.

Toplam kalite yönetimi, mevcut imkanlar ölçüsünde, istenen özelliklere uygunluk çerçevesinde<sup>107</sup> elden gelenin yapılmasını öngören bir sistemdir. Öyle ki gerek insan kaynakları<sup>108</sup> gerekse diğer unsurların sonuca yansımaları açısından en güzel şekilde harekete geçirilmesini öngörür. Bunları harekete geçirerek verimliliği artıracak olan da insan faktörüdür. İnsan ise maddi ve manevi yapıya sahip bir varlıktır. Bedensel anlamda çalışması, maddenin harekete geçirilmesi açısından önemli olduğu kadar, insanın fiziki yapısını harekete geçirecek olan zihni yapısı da en az o kadar önemlidir. İşte zihni yapının fizikî yapıyı harekete geçirmesini sağlamada pek çok faktör etkili olmaktadır. Bunlardan bir tanesi de din faktörüdür. Hak ya da batıl insanlık

<sup>106</sup> Usta, *Ekonomi Ahlakı ve İnsan Kaynağı*, s. 20-40.

<sup>107</sup> Bkz: Serinsu, "Kur'an'ı Gençlerimize Nasıl Öğretelim?", s. 318.

<sup>108</sup> Bkz: Usta, *Ekonomi Ahlakı ve İnsan Kaynağı*.

tarihinde din, bir olgu olarak daima vardır. Dün olduğu gibi bugün de vardır. Öyle görülüyor ki gelecekte de var olacaktır. Ancak her insanın ya da toplumun inandığı değerler farklı farklıdır.<sup>109</sup> Bizim üzerinde durduğumuz, insanın harekete geçmesi bağlamında inancın motive edici boyutudur. İslam söz konusu olduğunda, insanın düşünce ve davranışlarını yönlendirmesi açısından onun öğretileri büyük anlam taşımaktadır. Her şeyde kalite söz konusu olduğu gibi insan açısından da kalite söz konusudur. İşte İslam insanın gönül dünyasını insanlığın yararı anlamında değiştirmekte ve dönüştürmektedir. İnsanların çalışmalarını tavsiye anlamında şu ayet dikkat çekmektedir: “Ey iman edenler, Cuma günü namaz için çağrıldığınızda Allah’ı anmaya koşun. Namaz bittiğinde yeryüzüne dağılın ve işinize bakın.”<sup>110</sup> Yine bu bağlamda şu ayetler zikredilebilir: “O Allah’tır ki, içinde rahat edesiniz diye geceyi, çalışsınız diye gündüzü aydınlık olarak sizin için yarattı.”<sup>111</sup> “Allah’ın sana verdikleriyle ahiret yurdunu iste. Dünyadan nasibini de unutma.”<sup>112</sup> Tüm bunlar insanların çalışmalarını ve hayatlarını kazanmalarını tavsiye etmektedir.

İslam, insanlara ahlaki ölçüler vermektedir. Sözgelimi başkalarına haksızlık yapmamak gibi tavsiyelerde bulunmaktadır. Akıllı insanların da bunlardan ders alacağını belirtmektedir. Dolayısıyla bu ahlaki öğretilerin sosyal hayata yansımaları verimlilik ve kalitenin yükselmesi ve artması açısından motive edici faktörlerdir. Dini değerler, insanların görevlerini yaparken kendi çıkar ve menfaatleri doğrultusunda değil, bir işin olması gerektiği şekilde yapılması bakımından da önemli gözükmektedir. Çünkü dini değerler, insanlara vicdanî bir sorumluluk yüklemekte ve onları kötü davranışlardan alıkoyma özelliği taşımaktadır. Zira psikoloji biliminin de tespit ettiği üzere, insanların bir davranışı yapma ya da yapmama konusunda vicdan en büyük etkiye sahiptir. Ayrıca dini değerler, daha az maliyetle, daha hızlı, daha verimli ve daha kaliteli hizmet arayışında motivasyon sağlayıcı bir faktördür.<sup>113</sup>

İslam’ın orijinal boyutu, kaliteli insan ve toplumu öngörmektedir. Ancak söz konusu orijinal boyut ile yaşanan İslam ya da insanların dinden anladıkları ve yaşadıkları arasında farklılıklar bulunmaktadır. Bu

<sup>109</sup> Er, *Din Sosyolojisi*, s. 2.

<sup>110</sup> Cum’a, 62/19.

<sup>111</sup> Yûnus, 10/67.

<sup>112</sup> Kasas, 28/77.

<sup>113</sup> Avrupa’nın özellikle de Almanya’nın toplumsal kalkınma ve ilerlemesinde Protestanlığın katkısı ile ilgili değerlendirmeler için bkz: H. Ezber Bodur, “Modern Kapitalizmin Doğmasında Dinin Rolü”, *Atatürk Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, sy. 9-10, (Erzurum 1990); Yasin Aktay, “Farklılık Politikaları ve Türkiye Müslümanlığı”, *İslâmiyât*, c. 5, sy. 4, (Ekim – Aralık 2002), s. 47.

farklılıkların sosyo-kültürel, coğrafi, ekonomik vb. şartlara bağlı olarak değişmesi doğal bir durumdur. Ancak, “kaliteli, objektif, bilimsel ve modern pedagojik esaslara dayanmayan; normatif bilgi yığınları arasına sıkışmış, ezberci, şekilci, yüzeysel, telkinci, kişileri mezhepçi normlar ve dogmalar etrafında endoktrine etmeye yönelik ve otoriter bir din eğitimi ve öğretiminin sonucu bağnazlık, safsata ve hurafeler olmakta”<sup>114</sup>, bu durum da dini hayatta kalitenin düşmesine ve insanların din adına yanlış bir mecraya sürüklenmesine neden olmaktadır. Halbuki bilimsel veriler çerçevesinde objektif bir din eğitim ve öğretimi insanların sosyal hayatına da olumlu ve anlamlı katkılar sağlayacaktır. Bugün, toplam kalite yönetiminin tartışıldığı bir ortamda yapılması gereken dini nasıl en güzel şekilde öğretilim ve insanımıza öğretilim sorunudur. Bunun için de dini eğitim ve öğretimi, din kültürünü, objektif, bilimsel modern pedagojik esaslar çerçevesinde en güzel şekilde öğretmek gerekmektedir. Bu sürece girildiğinde her geçen gün hem dini düşünce, tavır ve davranışlarda kalitenin yükselmesi, hem de buna bağlı olarak din adına yapılan yanlış uygulamaların azalması sağlanmış olacaktır.

---

<sup>114</sup> Günay, *a.g.m.*, s. 162.