

KALİTE YOLCULUĞU VE ISO 9000

İsmail ALTINÖZ*

Kalite Nedir?

"Kalite Nedir? diye sorulunca aklımıza ilk gelen şey, çarşı-pazar veya mağaza-marketten aldığımız bir ürün veya mamulün çok yüksek bir fiyatla satılması şeklinde cevap veririz. Diğer bir deyişle en pahalı bir şekilde satın alabileceğimiz ürünler için kullandığımız bir tâbir olarak ifade edebiliriz. Oysa ki, günümüzde kalitenin hiçte bu şekilde algılanmadığını, aksine bir ürün veya hizmetin çok az bir zamanda, çok az bir emekle ve çok az bir enerji sarf ederek ucuz bir şekilde müşteriye sunulması olarak tanımlanır.

Öncelikle, kalite tanımlarına geçmeden önce kalite olgusunun insanoğlunun yaratılışından itibaren var olduğu ve sürekli olarak belirli bir periyot çerçevesinde gelişerek günümüze kadar geldiğini belirtmekte yarar var. İlk çağlardan itibaren insanlar hayatın her alanında kendi hayat seviyelerini yükseltmek ve müreffeh bir yaşam tarzı sürdürebilmek için çaba sarf etmişler; bu çabalarının sonucunda da sağlıktan sosyal yaşama, ekonomiden sanata varıncaya kadar birçok alanda kaliteyi yakalamak için uğraşlar vermişlerdir. Bu uğraşlar sonucunda belirli bir hayat ve yaşam standardına ulaşmışlardır.

Kalite Yolculuğu

Kalite ile ilgili ilk kayıtlar M.Ö. 2150 yılına kadar uzanmaktadır. Ünlü Hammurabi kanunlarının 229. maddesine göre; "Eğer bir inşaat ustası bir adama ev yapar ve yapılan ev yeterince sağlam olmayıp, ev sahibinin üstüne çökerek ölümüne sebep olursa, o inşaat ustasının başı vurulurdu". Oysa ki, günümüzde bilim ve teknolojinin kullanıldığı binalar bir deprem esnasında yıkılmakta ve bir savaştan daha fazla insan kaybı olmaktadır. Bu durum kalite konusundaki duyarsızlığımızın bir göstergesi olarak algılanabilir. Yine aynı şekilde, eski çağlarda, Mısırlılar Nil nehrinin suladığı verimli toprakları her yıl su basmaya başlayınca, Nil nehrinin su debisini ölçen aletler geliştirmek suretiyle tarlalarının sürekli su baskınlarına maruz kalmasını önleyerek kaliteye katkıda bulunmuşlardır. Aynı durum Türkler'de de devam etmiş, Selçuklular, Beylikler ve Osmanlı dönemine kadar kalite bilinci gelişmiştir.

Osmanlılar'da kuruluş dönemine ait kalite standardı ile elde mevcut belgeler bulunmamakla birlikte, XV. asırdan itibaren çeşitli mamullerde kalite standardı ve tüketicinin korunmasına yönelik tedbirler alındığı bilinmektedir. Bunun da en bâriz örneğini II. Bâyezid döneminde oluşturulmaya başlanan "İhtisab Kanunnâmeleri" oluşturmaktadır. Gerek bu kanunnâmeler, gerekse arşivlerimizde yer alan bu konuyla alakalı diğer belgeler Osmanlı Devleti'nin kalite standardı üzerinde önemle durduğunun bir göstergesidir. Osmanlı hukukunda ve bürokrasi geleneğinde her şey yazılı olarak kayıt altına alınmıştır. Bugün ISO 9000 sisteminde her şeyin kayıt altına alınmasında olduğu gibi, -yaptığını

yaz, yazdığını uygula- Osmanlı Devleti'nde merkezde ve taşrada bürokrasi alanında yapılan tüm işlemler, Mühimme, Tahrir, Vakıf, Ahkâm, Şikâyet, Emlâk Defterleri ve Şer'iyye Sicilleri gibi kayıtlarla denetim altına alınmıştır**. Bu konuyla alakalı olarak Başbakanlık Osmanlı Arşivi'nde binlerce belge araştırmacıları beklemektedir.

Kalitenin halk dilinde ve geçmişte nasıl bir evrim geçirdiğini anlattıktan sonra, günümüzdeki kalite tanımlarına bir göz atalım. Tarih içinde, birçok kişi tarafından tanımlanan bu kavram, bir ürün, bir hizmet, bir süreç, bir oluşum veya bunların bütünü açısından geçerli olabilir. Genel açıdan bakıldığında, kalite, o ürün, hizmet, süreç ya da oluşumdan beklenen gereksinimleri karşılayabilme, hizmet verdiği kişi ya da kişilere en iyiyi sağlayabilme yeteneğidir.

Diğer bir deyişle Kalite, bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır. Bir ülkenin kalkınmışlık düzeyinin en inandırıcı kanıtı, kuşkusuz ürettiği mal ve hizmetin kalitesidir. Kalitenin birçok farklı tanımı bulunmaktadır. Kalite bir önlemdir. Sorunlar ortaya çıkmadan önce çözümlerini oluşturur. Ürün ve hizmetlerin yapısına tasarım yoluyla üstünlük ve kusursuzluk arayışını katar.

Kalite terminolojisindeki resmi tanımlar, 1978 yılında Amerikan Milli Standartlar Enstitüsü (ANSI ve ASQC) tarafından standartlaştırılmıştır. Buna göre kalite; "bir ürün veya hizmetin özellik ve karakteristiklerinin toplamının ihtiyaçları karşılayabilme yeteneğidir."

Artık kalite, amaca uygunluk olarak tanımlandığı gibi, ISO 8402'deki tanımla: "Kalite: Bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerinin toplamıdır." ISO 9000 standartlarında yer alan ifadesiyle "müşteri ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda üretim ve hizmet gerçekleştirme" olarak tanımlanmaktadır.

Kalite kriterleri, ürün ve hizmetlerin kullanışlı, güvenli, her yerde ve her zaman bulunabilen, bakımı ve onarımı yapılabilen, yararlılığı ve verimliliği yüksek olan, insanın yanı sıra doğal çevreye ilişkin durumları da kapsayabilir.

Öngörülen kalitenin gerçekleştirilmesi için, kuruluş çalışanlarının yetki ve sorumlulukları belirlenmeli, belirlenen ölçüler düzeyinde kararlara ve uygulamalara katılmaları sağlanmalıdır. Ürün ve hizmetlerin kalitesi, görev ve sorumluluk üstlenmiş olan herkesi ilgilendirir. Nasıl organlarımızdan biri arızalandığı zaman, vücudumuzun sağlıklı işleyişini kesintiye uğruyorsa, aynı durum Kalite Yönetim Sistemi için de geçerlidir. ISO 9000'den yola çıkıp toplam kaliteye gi-

** Osmanlı Devleti'nde Kalite konusunda daha geniş bilgi için bkz. İsmail ALTINÖZ, "Geçmişten Günümüze Kalite: Osmanlı Örneği", II. Kalite Sempozyumu, Bildiriler Kitabı, 15-16 Haziran 2001, Bursa:TMMOB Yay., 2001, s.137-147; aynı müellif, "Kalite ve Tarih", *Türkiye Deneysel Adil Baykasoğlu, Kalite ve Hayata İzdüşümleri*, Ankara:Nobel Yay., 2003, s.93-115.

derken, kalite kavramını, operasyonel düzeyde tüm birimlere yayılan bir olgu olarak almak gerekir.

Ürünlerin ve hizmetlerin kalitesi sorunu, kendi içinde kalitenin niceliksel ve niteliksel açıdan ihtiyaçlarla olan ilişkisini gündeme getirmektedir. Kalitenin niceliği, niteliği ve ihtiyaçlarla olan bağlantısı dikkate alındığında, göreceli kalite, kalite ölçüsü, kalite düzeyi gibi kavramlardan yararlanılır. Bu kavramlar birer projeksiyon işlevi üstlenerek, ürünlerin ve hizmetlerin mükemmellik derecelerini ve teknik düzeylerini saptamada, açıklayıcı güçlerinden dolayı bize yardımcı olurlar.

Örneğin, "Kalite müşterinin isteğine cevap vermektir" tanımı, istek kavramının içeriği doldurulmadan, kaliteye ilişkin bir açıklama vermez. İstek ise, zamana ve yere göre değişen, öznel bir olgu olduğundan, tanıma ilişkin yeni sorunlar üretir. Yine "Kalite müşterinin ürün ve hizmetlere karşı tutumunun ölçüsüdür" dediğimiz zaman da, ölçü kavramının ne olduğu sorunu belirsiz kalır. Önceden saptanmış "standartlara uygunluk" tanımı ise kaliteye ilişkin, her yerde ve her zaman, herkes tarafından kabul edilebilen bir genel ölçü sunmaz.

Aslında kalite hayatımızın her alanında bulunmaktadır. Ekonomi, sağlık, kültür, siyaset, ticaret ve günlük yaşam vs. gibi. Esasında kalite günlük yaşamın bir parçası olarak aileden başlamakta, okul, işyeri vb. ortamlardaki ilişkiler sırasında ölçülü, saygılı, nazik olmak, sıra, kuyruk, listelere, trafik kurallarına uymak, doğaya saygılı, çevre temizliğini sağlayan ve koruyan, hayvanlara saygı gösteren bir davranış biçimi sergilemek şeklinde özetlenebilir.

ISO 9000 Nedir?

Öncelikle, ISO 9000 tanımına geçmeden önce bu standardın ilk defa nerede ve ne şekilde çıktığına bir göz atmamız gerekmektedir.

Kaliteye yönelik çabalar, ustalık, kalite kontrol, toplam kalite kontrol gibi aşamalardan geçerek, proses ve ürün tasarımlarına kadar ulaşmıştır. Günümüzde ISO 9000 ve Toplam Kalite Yönetimi gibi uygulamalarla devam etmektedir.

Bu süreç, uluslararası pazarlarda etkinlik gösteren ABD, Japonya ve Avrupa arasında rekabetin yol açtığı çaptışmalara kaynaklık etmiştir. Kalite için yeni bilgilerin ve tekniklerin elde edilmesi ve kullanılması girişimleri, uluslararası alanda bu ülkeleri sık sık karşı karşıya getirmiştir. Son yıllarda artarak devam eden bu rekabet, ürünlerin ve hizmetlerin kalitesinin iyileştirilmesini sağlamıştır.

İkinci Dünya Savaşı'ndan önce İngiltere ve Hollanda malları, savaştan sonraysa ABD malları kalitenin ve üstün teknolojinin simgesi haline gelmişti. Günümüzde ise; Japon malları ABD ve Avrupa piyasalarını zorlayacak düzeyde yer edinmeye başlamıştır.

1980'li yıllarda Japon ürünlerinin ABD ve Avrupa pazarlarında etkisini yoğun biçimde hissettirmesi, ISO 9000 standartlarının yayılmasına neden olmuştur. Ürünlerin ve hizmetlerin kalitesini güvence altına alan standartlar serisinin, doğru kavranması, iletişim kolaylığı ve uygulamada

paralelliğin sağlanması amacıyla "Kalite Sözlüğü" standardı hazırlanmıştır.

Bir ülkenin kalkınmışlık düzeyinin en inandırıcı kanıtı, kuşkusuz ürettiği mal ve hizmetin kalitesidir. Birçok farklı tanımı bulunan kalite, ISO 9000 Kalite Standardları Serisi'nde "Amaca uygunluk ve kullanımda güvenlik" şeklinde tanımlanmıştır.

International Standardization for Organization (Uluslararası Standartlar Birliği)'in kısaltması olarak günümüz literatürüne giren ISO 9000 standartlar serisi ilk defa 1969 yılında ortaya çıkmış olup, ilk kez resmi olarak 1987 yılında yayımlanmıştır. Üretim ve hizmet sektörlerinin hepsine uygulanabilecek şekilde hazırlanan standartlar firmaların ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda sürekli olarak revize edilmek suretiyle yenilenmektedir.

Başlangıçta öngörülen küçük değişikliklerin ilki 1994 yılında, büyük değişikliklerin ilki ise, 2000 yılında yapıldı. Diğer küçük değişikliklerin 2006 ve 2018 yıllarında, ikinci büyük değişikliğin ise, 2012 yılında yapılması planlanmıştır.

Bu değişiklikler ile kullanıcı firmaların faaliyetlerine katma değer sağlanması amaçlanmıştır. ISO direktifleri de, global ihtiyaçlara uygunluğun sağlanması için standartların periyodik olarak güncellenmesini öngörür. ISO 9001 standardının 1987 ve 1994 baskılarının uygulamaları da dikkate alınarak yapılan araştırmalar, organizasyonların önemli süreçlerine odaklanarak performanslarının sürekli olarak geliştirilmesini sağlayacak kalite sistemlerine gerek duyulduğunu ortaya çıkarmıştır.

Daha önceleri 1994 versiyonunda ISO 9001, ISO 9002 Kalite Güvence Sistemi şeklinde tanımlanan standart, 2000 revizyonunun yayımlanmasıyla tek başlık altında ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi adını almıştır. ISO 9001 hem üretim hem de tasarım yapan firmalara verilen bir belge türü iken, ISO 9002 sadece üretim yapan firmaların almaya hak kazandığı bir belge konumundaydı. 2000 versiyonunda bunlar birleştirilerek, daha önceki versiyonda 20 ana başlık altında toplanan standart maddeleri yeni versiyonda 4 temel başlığa indirgenmiş, firmaların yapısına biraz daha uygun hale dönüştürülmüştür.

Bu standartlar, ürün ve hizmet veren kuruluşlar ve onların müşterileri tarafından bir sözleşme şartı olarak veya kuruluşta kaliteye önem verildiğini ve kalite şartlarının karşılanabileceğini müşteriye kanıtlayacak kalite sisteminin kurulması, yazılı hale getirilmesi ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla kullanılmaktadır.

Kalite yönetimi bir ürün veya hizmetin kalite konusunda belirtmiş gerekleri yerine getirmesinde yeterli güveni sağlamak için uygulanan planlı ve sistematik etkinlikler bütünü olarak tanımlanmaktadır. Temelinde ürün ya da hizmetin geçtiği tüm aşamalardaki talimatlar, görev ve sorumluluk tanımları vb. ile belgelendirmesi, çalışanların eğitilmesi ve kalite konusunda bilinçlendirilmesi ile kalitenin planlanan düzeyde en az kaynak kullanımıyla korunması yatmaktadır. Kullanıcının gereksinimleri tam olarak ve belirlendiği şekilde karşılanmadığı sürece Kalite Yönetimi Sistemi tanımlanmış sayılmaz.

ISO 9000, standardın ismi olup, 9001'de seri numarası şeklinde algılanabilir. Nasıl Mercedes bir araba markası ve 190 veya 500 SEL bunun bir serisini gösteriyorsa, ISO 9000'de de durum aynıdır. ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi'nin firmalara ve kurumlara en büyük faydası firmaların ilk önce kurumsal kimlik kazanmalarını sağladığı gibi, aynı zamanda profesyonelleşmesine de katkıda bulunmaktadır.

ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi'nin Kazandırdıkları

Klasik kalite sisteminde uygulanan hataların aranması yerine, bunların nedenleri üzerine gidilmesi ve hata kaynaklarının ortadan kaldırılmasını hedefleyen Kalite Yönetim Sistemi ile sağlanan faydaları şöyle sıralamak mümkündür:

- Kalitede süreklilik,
- Yönetim kontrolünün ve organizasyonunun toplam etkinliğinin iyileştirilmesi,
- Daha iyi ürün/hizmet tasarımı yapılması,
- Hurda/yeniden işleme ve müşteri şikayetlerinde azalma,
- İş ortamında stresin azalması,
- Daha etkin ve verimli çalışma,
- Kurum/Şirket imaj ve itibarının iyileştirilmesi,
- Daha iyi rekabet olanağı,
- Müşterinin güven duygusu,
- Yüksek verim ve büyük kazanım,
- Çağdaş bir çalışma ortamı,
- Çalışanlarda yüksek motivasyon,
- Minimum maliyet,
- Maksimum güvence.

Müşteri beklentilerini karşılayacak hatta ötesine geçecek, ürün ve hizmet kalitesini güvence altına alacak bir yönetim sistemi olan ISO 9000 **158 dünya ülkesinde 630,000 kuruluş** tarafından kullanılmaktadır.

Özellikle **2000 yılı revizyonu** ile ISO 9000 standardı EFQM Toplam Kalite Yönetimi modelinin de prensiplerini içerecek ve süreç yönetimi anlayışını ön plana çıkaracak yönde geliştirilmiştir.

Standartta temel olarak yer alan prensipler ve ISO 9000:2000 revizyonu ile gelen değişiklikler şunlardır.

- Liderlik,
- Çalışanların katılımı,
- Sistem yaklaşımı,
- Gerçeklere aykırı karar verme,
- Süreç odaklı bir kalite yönetim sistemi modeli,
- Müşteri odaklılık anlayışının daha ön plana çıkarılması,
- Müşteri memnuniyeti bilgisini elde etme metodlarının (ölçüm) zorunlu hale getirilmesi,
- İç iletişim sürecinin etkinliğinin gereksinim haline getirilmesi,

- Kaynak yönetiminin ön plana çıkarılması (kaynakların belirlenmiş olması, insan kaynakları yönetimi ve altyapı yönetimi),
- Sürekli iyileştirme anlayışının daha ön plana çıkarılması,

Günlük yaşamdan iş hayatına, siyasetten ekonomiye varıncaya kadar kaliteli yarınların bizlerin olması dileğiyle!...

KAYNAKÇA

- ADIVAR, A. Adnan; *Osmanlı Türklerinde İlim*, İstanbul: Remzi Kitabevi, 1991.
- AFYONCU, Erhan; "Bürokrasi Kapısı Malazgirt", *Hürriyet-Osmanlı Özel Sayısı*, 18 Ekim 1999, s.1-2.
- BOA, Cevdet-İktisat; nr. 1233.
- BOA, MD/5, 542/1485; MD/12, 220/460.
- DİZER, Muammer; *Takiyüddin*, Ankara: Kültür Bakanlığı Yay., 1990.
- EMECEN, Feridun M.; "Selanik'ten Manisa'ya: Yahudi Dokumacılarının Göçüyle İlgili Bazı Bilgiler", *Sol Kol Osmanlı Egemenliğinde Via Egnatia (1380-1699)*, Editör. Elizabeth A. Zachariadou, İstanbul: Tarih Vakfı Yay., 1999, s.108".
- FLEISCHER, Cornell H.; *Tarihçi Mustafa Ali: Bir Osmanlı Aydın ve Bürokrati*, İstanbul: Tarih Vakfı Yurt Yay., 1996.
- GAZİANTEP ŞER'İYYE SİCİLLERİ; *GSS/2*, 282/300.
- İNALCIK, Halil; "An Introduction to Ottoman Metrology", *Turcica*, 15 (1983), p.340.
- _____; *Osmanlı'da Devlet, Hukuk, Adâlet*, İstanbul: Eren Yayıncılık, 2000.
- KANUNNÂME-I İHTİSAB-I BURSA; *II. Bâyezid İhtisâb Kanunu*, Ankara: TSE Yay., 1998.
- KAZICI, Ziya; *Osmanlılarda İhtisâb Müessesesi, (Ekonomik, Dinî ve Sosyal Hayat)*, İstanbul: Kültür Basın-Yayın Birliği Yay., 1987.
- KOÇ, Bekir; "Osmanlı Devleti'ndeki Orman ve Koruların Tasarruf Yöntemleri ve İdarelerine İlişkin Bir Araştırma", *OTAM*, X (Ankara 1999), s.139-158.
- KÜTÜKOĞLU, Mübahat S.; *Osmanlı Belgelerinin Dili, (Diplomatik)*, İstanbul: Kubbealtı Neşriyatı, 1994.
- _____; "17. Asır Ortalarında Standardizasyon", *Standard*, Yıl:38, Sayı: 454, Ankara: Ekim 1999, s.24-28.
- LYBYER, Albert Howe; *Kanûnî Sultan Süleyman Devrinde Osmanlı İmparatorluğu'nun Yönetimi*, İstanbul: Süreç Yay., 1987.
- ORHONLU, Cengiz; *Osmanlı İmparatorluğunda Şehircilik ve Ulaşım Üzerine Araştırmalar*, Derleyen: Salih Özbaran, İzmir: Ege Üniversitesi Yay., 1984.
- ÖZCAN, Tahsin; "Üçüncü Sektör ve Osmanlı Ekonomisi: Vakıfların Osmanlı İktisadî Hayatındaki Yeri", *Çerçeve*, 700. Yılında Osmanlı Dünyası, Özel Sayı, Yıl:8, Sayı:25, s.130-136.
- ÖZDEMİR, Nurullah; "Ahilik Örgütü ve Toplam Kalite Yönetimi", *Standard*, Yıl:40, Sayı:446, Ankara: Şubat, 1999, s.17-22.
- ÖZTÜRK, Said; "Kayseri ve Çevresinin Sosyo-Ekonomik Tarihi İçin Önemli Bir Kaynak: Karaman Ahkâm Defterleri", *III. Kayseri ve Yöresi Tarih Sempozyumu Bildirileri*, (06-07 Nisan 2000), Kayseri 2000, s.401-414.
- SARIYILDIZ, Gülden; "Osmanlı'da Sanayi Sabunla Başladı", *Hürriyet-Osmanlı Özel Sayısı*, 18 Ekim 1999, s.3-4.
- ŞEVKİ, Osman; *Beş buçuk Asırlık Türk Tabâbeti Tarihi, (Sadeleştirilen: İlder Uzel)*, Ankara: Kültür Bakanlığı Yay., 1991.
- ŞİMŞEK, Muhittin; "Kalite Kavramının Tanımı ve Tarihsel Gelişimi", *Standard*, Yıl:39, Sayı:465, Ankara: Eylül, 2000, s.36.
- TABAKOĞLU, Ahmet; *Türk İktisat Tarihi*, İstanbul: Dergâh Yay., 1994.
- TEKELİ, Sevim-Esin Kâhya; *Bilim Tarihine Giriş*, Ankara: Nobel Yay., 1999.
- YİNANÇ, Refet; *Dulkadir Beyliği*, Ankara: TTK Yay., 1989.