

Toplam Kalite Yönetiminin Kavramsal Boyutu: Kalitenin Düşünsel Temelleri Üzerine Bir İnceleme

Necmettin ÖZEL

Yrd. Doç. Dr., Abant İzzet Baysal Üniversitesi.
Bolu Meslek Yüksekokulu
necmettinozel@hotmail.com

Toplam Kalite Yönetiminin Kavramsal Boyutu: Kalitenin Düşünsel Temelleri Üzerine Bir İnceleme

The Conceptual Dimensions of Total Quality Management: An Essay on The Philosophical Roots of Quality

Özet

Kalitenin düşünsel kökleri ilk olarak insanın içinde yaşadığı nesnel dünyada, onun doğal yapı ve/veya yasalarında aranmıştır. Nesnel dünya insana geliştirme anlamında sonsuz fırsatlar sunmaktadır. O hem bir esin kaynağı olarak hem de sürekli dönüşebilirliği ile insanın geliştirme çabalarını özendirilmektedir. Diğer taraftan kalite geliştiriminin merkezinde, hem kendi doğal yönelimleri hem de içinde var olduğu çevresel şartlar nedeni ile insan vardır. Gerçekte insan, nesnel dünyayı dönüştürebilecek donanıma sahiptir. Bir başka ifade ile kalitenin düşünsellikten nesnellığe dönüşmesi onun yetenek bilgi ve becerisi ile mümkün olmaktadır. İnsan nesnelere bir biçimsellik kazandırmanın yanında ürettiklerine ahlaki bir anlam da katmaktadır. Bu bağlamda kalitenin yöneldiği amaç kendi çağının sosyal/ahlaki değerleri ile yakından ilgilidir. Diğer taraftan kalite geliştirme örgütler açısından stratejik önem taşımaktadır. Örgütlerin görece üstünlükleri önemli ölçüde, kalitenin düşünsel boyutu ile ilgilerinin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Kalitenin düşünsel kökleri, cisimlerin anlamı, mükemmelin bilgisi.

Abstract

This paper aims to find out the philosophical roots of quality. In this context, we have firstly looked for them in the natural structure, and/or rules of the objective world in which the human being lives. In fact the World has been offering unlimited development opportunities to him. In other words both of its inspiring, and convertible nature encouraged the progressive efforts of people. Secondly, we sought them in the environmental perceptions of human, and/or its cognitions. In fact human is the core of quality development because of its natural capabilities, and peripheral conditions. For this reason the mankind followed up the excellent knowledge by which every idea is transformed to the excellent products. On the other hand humankind not only shaped things, but also gave him an ethical sense that's strongly associated with his/her own virtues, and/or values of community in which he/she live.

Keywords: The philosophical roots of quality, the meaning of things, the knowledge of excellent.

1. Sorun ve Amaç

Kalite çağlar boyunca insan toplumlarının birincil sorunları arasında yer almıştır. Çağdaş toplumlar açısından taşıdığı önem nedeniyle güncel bir sorun gibi gözükse de, onun kökleri insan toplumlarının en ilkel dönemlerine kadar inmektedir. Bir başka ifade ile içinde yaşadığı çevreyi biçimlendirme çabasının bir parçası olarak mükemmele ulaşmak insan için tüm zamanların değişmez amacı olmuştur. “Medeniyet-Kalite” özdeşliği açısından bakıldığında toplumların yüksek medeniyet talepleri, kalite gereksinimini toplumsal bir amaca da dönüştürmektedir (Spengler 1978: 44). Diğer taraftan her çağın ürün ya da hizmet kalitesi kendi çağının düşünsel iklimi ile sıkı biçimde ilişkilidir. Bu nedenle insanın neyi, nasıl ve ne için ürettiğini anlamak, bunun arkasındaki inanç, düşünce ve kanıların bilinmesini gerektirmektedir (Gasset,1979: 92). Ayrıca, çağdaş toplumların değerler sisteminde yaşanan hızlı değişimler ve küreselleşme olgusunun her şeyi bir hizaya sokma çabalarından kaynaklanan sığılıklar, yönetim uygulamalarının temel alanları ile ilgili düşünsel derinliklerin bilinmesine olan gereksinimi bir kat daha artırmaktadır (Watson, 1997: 17). Daha somut anlamda örgütler, hem kendilerini kuşatan toplumsal ideolojiler ve/veya değerler sistemi hem de yeni ürün fikirlerinin sağladığı üstünlükler nedeni ile daha derinlikli bakış açılarına ihtiyaç duymaktadır. Bu tür gerekçeler, derinlere inmenin temel aracı olarak düşünsel yaklaşımlar kullanmayı vazgeçilmez kılmaktadır (Gökberk, 1979: 1).

Bir başka açıdan *kalite felsefesi* çoğu kere ya iktisat ahlakının (Ülgener, 1981: 23-24) ya da yönetim düşüncesinin bütüncül bilgi ya da kapsamı içerisinde (Hicks, 1979: 120-121) kendine yer bulabilmiştir. Güncel açıdan bakıldığında son çeyrek yüzyılın yönetsel *paradigması* Toplam Kalite Yönetimi (TKY) etrafında biçimlendiği halde (Deming, 2000; Bauer vd., 2002; Mann ve Nishide, 2001) kavramın düşünsel kökleri ile ilgili açık, kapsamlı ve bütüncül bir çerçeve oluşturulabildiğinden söz etmek oldukça güçtür. Kavramla ilgili çoklu bakış açılarının hala egemen durumda olması da (Drury, 1997: 252) zaten ortak bir kavramsal kapsam oluşturulamadığı anlamına gelmektedir. Buraya kadar pek çok açıdan yapılan saptamalar kalitenin bu bağlamda incelemeye açık olduğunu göstermektedir. Açıktır ki bu çalışma kalitenin düşünsel temelleri ile ilgili bir bakış açısı ortaya koymayı ve bu açıdan yönetsel düşünce ve/veya uygulamanın bilgi birikimine katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

2. Çalışmanın Yöntem ve Kapsamı

Bu çalışma bir bakıma meta-kuramsal bir nitelik taşımaktadır (Öğün, 1998: 138). Meta-Kuramsal yöntem diğer pek çok konuda olduğu gibi örgütsel-yönetsel alanla ilgili düşünsel *paradigmalar* sağlama konusunda da önemli bir işleve sahiptir (Reed, 2006: 40). Çalışma yapısal olarak ‘nesne-bilgi-insan’ sacayağına oturtulmuştur. Bir başka ifade ile mükemmele ulaşma çabasının kökleri bu temel ayaklar ara-

sındaki ilişkilerde aranmıştır. Çalışmada, değerlendirilen verinin niteliğine göre kimi zaman tümevarımcı; kimi zaman da tüm dengelimci bir yöntem izlenmiştir. Diğer taraftan konuya ilişkin yeterince çalışma yapılmamış olması bu inceleme için kısıtlayıcı bir etken olmuştur. Gereksinim duyulan kimi alanlarda birincil kaynaklara ulaşma gücünün de bir diğer kısıtlayıcı neden olarak gösterilebilir. Kalite sözcüğünün en yalın ya da ürün ve hizmet kalitesini birlikte ifade etme anlamında kullanılmış olduğunu da eklemek gerekir.

3. Kavramsal Çerçeve

3.1. Düşünsel Kökler

Kaliteyi nerede aramak gerekir? Aslında kalite için düşünsel bir temel aramak ya da onun köklerine inmek söz konusu ise, bu amaç araştırmacıyı insanın algısal ve/veya bilişsel serüveninden başka bir yere götürmez. Bu bağlamda o, sürekli yenilikler peşinde koşan insanın imgelem gücünün bir ürünüdür. Bir başka ifade ile kalite bilişsel oluşum süreci bakımından, başlangıçta bir duyuş ve bundan kaynaklanan bir fikir; sonra bu fikirlerin dönüştüğü zihinsel biçimlenme yani tasavvurlardır (Topçu, 1968: 62; Goichon, 1986: 44). Öyleyse kalite düşünsel köklerini esas olarak insanın nesnel dünyaya ilişkin duyularında ve onun bu duyularla biçimlenen bilişsel alanı içerisinde bulur.

Açıkçası insan çevresel duyulara, algılara sahiptir. Daha da önemlisi bu algılar ve bunlara bağlı zihinsel biçimlenmeler, çevresel şartlara ya da bireyin kendi özelliklerine bağlı olarak farklılaşır (Krech vd., 1983: 25). Ancak her durumda çevresel/nesnel algılar, insanın fikir dünyası içerisinde ya da onun işlevsel bir sonucu olarak ortaya çıkar, çoğalır yenilenir ya da ıskarta edilir (Gagliardi, 2006: 709). Bu saptama aynı zamanda, nesnelere ait niteliklerin insanın zihinsel yeterlik ve/veya işlevlerine bağlı bir sonuç olarak ortaya çıktığı anlamına da gelmektedir. Bu nedenle bireylerin/toplumların duyusal ve zihinsel güçleri ve bir anlamda hayalleri nesnel algı ve/veya onun nitel yeterlik düzeyini belirlemede birincil etkidir (Nef, 1986: 9). Bu bakış açısı, çağdaş anlamda yenilik yaratma ya da kalite geliştirme sürecinin (Phillips, 2008; Argote, 2006; Frank ve Borman, 2004) düşünsel çerçevesini oluşturmak bakımından olduğu kadar bu anlamda yaratıcı insan gücüne duyulan gereksinimi ortaya koymak bakımından da önemlidir.

Sosyal olguların düşünsel kökenlerini ortaya koymaya çalışmak aynı zamanda onun ahlaki derinliklerine inmek anlamına da gelir (Düverger, 1999: 9 vd.). Açıkça ki insanın başkaları için üretmede ne kadar dürüst olabildiği, yaşadığı çağın/toplumun egemen ahlaki değerleri ile yakından ilişkilidir (Mengüşoğlu, 1992: 226). Bir başka ifade ile bu değerlerin yönü ve bireyin bu değerlere sadakati, üretimde toplumsal beklentilere yetecek bir dürüstlüğün temelini oluşturur. Gerçekte toplumsal beklentilere karşı dürüstlük, genel anlamda iş ahlakının temel ölçütü

olarak da hep öne çıkmaktadır. Ayrıntılı olarak İlk Çağ akılcılığının 'üretimde erdemci yaklaşımı' (Aristoteles, 1979: 167), Anadolu Ahiliği'nde 'üretimde başkalarını düşünme (*diğergamlık*)' (Köprülü, 1972: 117) ve modern zamanlar içerisinde Taguchi'nin 'toplum lehine kaybetme' (akt: Kolarik, 1995:6) ilkeleri bu ahlaki özü açıkça ortaya koymaktadır.

3.2. Nesnelerin Anlamı

Nesneler insanın dokunabildiği dünyasıdır. Gerçekte insan nesnelere ya da onları temsil eden semboller dünyası içerisinde yaşar (Reichenbach, 1981: 172). İnsan nesnelere bir dünyaya farklı amaçlar için gereksinim duyar: Onu anlamaya çalışır, biçimlendirir ve onunla iletişim kurar. Bu, dile alternatif bir iletişim sistemidir. Nesnelere/cisimler insanın ortaya koyduğu cansız şeyler olmasına karşın, bu anlamda insana kim olduğunu söyler. Bir başka ifade ile insan yaptıklarında kendini görür. Aslında bu bağlamda bir ilişki insan kişiliğinin oluşum ve/veya gelişimi açısından da önemlidir. Diğer taraftan nesnelere konuşma, düşünme gibi eylemlere görece kalıcıdır ve anlamların sabitleşmesi de onların somut varlıkları ile mümkün olmaktadır (Gagliardi, 2006: 707-709). Bir başka açıdan, insanın nesnelere dünyası ya da genel anlamda dünya ile ilişkisi gerçekte bir karşılıklı yükümlülükler ilişkisidir. Bu anlamda, insanı her yandan kuşatan ve/veya içinde kişinin kendi yaşamını oluşturduğu dünya en uzak ve gizli köşelerini bile insan düşüncesine açmak durumundadır (Gasset, 1979: 95). Bunun karşılığında insanın da dünyayı doğru anlamak ve onu kusursuz olarak biçimlendirmek gibi bir yükümlülüğü vardır.

3.3. Oluş ve Evrim: Maddenin Evrimselliği

Madde ilkesel olarak sürekli bir evrim içerisindedir. Daha da önemlisi, onun yapısı bir yandan kendi öz varlığını korurken diğer taraftan sürekli bir dönüşüme izin verebilmektedir (Gasset, 1979: 104). Maddenin evrimi temel olarak doğanın evriminden ayrı ya da daha farklı değildir. Aristoteles doğanın evrimselliğini 'salt maddeden salt forma doğru bir akış' biçiminde ifade etmiştir. O'na göre fizik unsurlar bu akış içerisinde birbirlerine dönüşür; yeni biçimler ya da nitelikler kazanır. (akt: Gökberk, 1979: 12-13) Bir başka açıdan, bu akış sistemli bir doğal dönüşüm sürecidir. Bu süreç içerisinde her şey kendinden sonrakini yani yenisini doğurur. Bir başka ifade ile, her etki yeni bir biçimlenmeyi başlatır ve bu oluşum sürekli olarak yenilenir (Wölfflin, 1995: 272). Gerçekte, insan sürekli geliştirmenin temel ilkelerini nesnelere dünyanın dönüşüm yasa ve/veya yöntemleri içerisinde bulabilmektedir. Ancak insanın buna ulaşabilmesi gerekli, uygun ya da doğru çaba ve eylemleri ortaya koymasıyla mümkün olmaktadır.

3.4. Cisimler ve Mükemmellik

Kalite somut olarak cisimlere özgü bir niteliktir. Bu nedenle, o kendini ancak cisimlerin varlığı ile nesnelleştirebilir. Bu bir anlamda, onun gerçeklik kazanması olarak da değerlendirilebilir. Öyleyse cisimlerin yapı ya da nitelikleri bakımından bilinmesi önemlidir. Aslında cisimler için iki temel durum söz konusudur: Onlar ya ilk hallerinde yani doğal; ya da bir nitelik kazandırılmış yani yapaydır. Ancak cisimler belirli bir mükemmelliğe, taşıdıkları ya da kendilerine kazandırılan nitelikler sayesinde ulaşabilirler (Farabi, 1986: 105 vd.). Tarihsel olarak, cisimlere ilişkin niteliklerden her çağda söz edilmiştir. Platon daha ilk çağda cisimlerin 'güzellik' ve 'kusursuzluk' gibi özelliklerinden söz etmiştir (1999: 344/601-d). Scheler'e göre 'yararlı' ve 'ekonomik' olmak, 'estetik görsellik'le birlikte cisimlere özgü niteliklerdir (akt: Mengüşoğlu, 1992: 269). İbn-i Sina kendi çağı içerisinde yetkin bir kavrayışla, maddeye bir'den çok ve/veya farklı nitelikler kazandırılabilceğini ifade etmiştir (Bolay, 1988: 48). Kuşkusuz cisimler ya da daha özel anlamda ürünlerle ilgili bu nitelikler kendi çağlarının değerleri açısından mükemmelliği temsil etmektedir. Çağdaş anlamda ise o daha toplamcı bir bakış açısı ile ifade edilmektedir. Bu anlamda mükemmellik, ürün ve/veya hizmetlerin tüketici beklentilerini karşılama yetenek ya da niteliklerinin bir toplamı olarak değerlendirilmektedir (Feigenbaum, 1991: 7).

3.5. Mükemmelin Bilgisi

Kalite insan için bir mükemmellik arayışıdır. Mükemmele ulaşmanın ilk adımı ise onun gerektirdiği bilgiyi elde etmektir (İbn-i Miskeveyh, 1983: 44). İlke olarak mükemmelin bilgisinin de mükemmel olması gerekir. Ancak mükemmel bilgiye ulaşma süreci bundan daha karmaşıktır. Açıkçası, düşünce ve/veya bilgide mükemmele ulaşma yöntemsel olarak tarihin ilk çağlarından beri sürekli tartışma konusu olmuştur. İlk Çağ Akılcılığı'ndan başlayarak deneysel felsefenin tartışmasız egemenliğine kadar bilgiye ulaşmanın temel aracı 'akıl' olmuştur (Reichenbach, 1981: 30 vd.). Ancak doğal olarak ikinci temel dönem içerisinde deneysel sonuçların kanıtlamadığı hiçbir bilgi güvenilir bilgi olarak kabul edilmemiştir (Akarsu, 1979: 142; Delin ve Atterhed, 1992:4; Gagliardi, 2006: 704). Neyse ki, ona ulaşma araçları açısından yaşanan tartışmalara karşın tüm dönemler içerisinde onun temel niteliği ile ilgili kanı pek değişmemiştir. Yani, mükemmel bilginin 'derinlemesine bir bilgi' olduğu ya da olması gerektiği hep kabul görmüştür. Bu bağlamda, Demokritos atomları gören yani gerçek bilgiyi derinlemesine ve/veya ince bilgi olarak değerlendirmiştir (Gökberk, 1979: 119). Farabi de güvenilir/mükemmel bilgiyi yüzeysellikten uzak bilgi olarak tanımlamıştır (1985: 41/14). Deming, TKY'nin temel süreçlerinin derinlemesine bilgi ile işlevsellik kazanabileceğini öngörmüştür (Rhodes, 2003). Benzeşimci bir yaklaşımla, Deming'in derinlemesine

bilgisi teknik olarak Demokritos'un 'atomları gören' gerçek bilgisi gibi, -deyim yerindeyse- 'virüsleri gören' ince bir bilgidir (Tribus, 2003: 15vd.).

Gerçekte, mükemmel ya da derinlemesine bilgiye ulaşmak güçtür (İbn-i Miskeveyh, 1983: 143). Bununla birlikte insan, tabiat, toplum ve tarih üzerinde egemen olma arzusu ile hep görece daha derin bilgiye ulaşma çabası içerisinde olmuştur (Scheler, 1928: 223). Daha da önemlisi onun bu amaca hangi ölçüde ulaşabileceği, sürekli olarak başarıma istek ve yeteneği tarafından belirlenmiştir. Çağdaş örgütler açısından mükemmel bilgiye ulaşma amaç ve arzusu gerçek ifadesini, bir rekabet üstünlüğü arayışı ile örgütsel bilgi yönetimine duydukları gereksinimde bulmaktadır.

4. Beşeri Boyut

Hume insan için iki temel varlık alanı olduğunu ifade etmektedir: Bilmek ve bildiklerini eylemsel alanda ortaya koymak. O'na göre insanın ortaya koydukları, kendi varlığıyla ilgili en önemli kanıtlardır. Hatta insanın ortaya koydukları, neredeyse kendisi ile özdeştir (Aruoba, 1979: 58). Bu özdeşlik duygusu nedeniyle insan yaptıklarında mükemmele ulaşmak istemektedir. Kaldı ki o zaten tabiatı bakımından da güzele ve/veya mükemmele yönelmiştir (İbn-i Miskeveyh 1983: 50). Bu bakış açısı, insan davranışının ya da tabiatının karmaşık/farklı yapı ve eğilimleri üzerine odaklanan çağdaş yaklaşımlar açısından (Schein, 1980; McGregor, 1970) tek boyutlu olarak görülebilir. Ancak bu yaklaşımların bir bakıma, insanın doğal eğilimleri üzerinde olumsuz etkilere neden olabilecek karmaşık örgütsel/çevresel yapı ve süreçlerin bir sonucu olduğu unutulmamalıdır. Açıkçası üretme ve ürettiklerinde her zaman daha iyiye ulaşma arzusu esas olarak insan tabiatının bir gereğidir. İnsan bunun için gerekli zekâ, yetenek ve/veya organlara da doğuştan sahiptir (Russell, 1974: 154; Morris, 1985: 169). Diğer taraftan daha derinlikli bir bakış açısı, üretmenin insan için yaşam duygusunun en yüksek olduğu ve insanın kendini en fazla özgür hissettiği alan olduğunu da kavrayacaktır. İnsanın kendi varlık/özgürlük alanında yoğunlaşmak isteyeceği de açıktır. Bu, ipekböceğinin kozasına yoğunlaşması kadar doğal bir davranıştır (Nietzsche, 2005: 16). Özetle kalite insanın varoluşsal amaç ve/veya çabasının bir sonucudur. Bir başka ifade ile üretmek, ürettiklerinde mükemmele ulaşmak insanın kendini geliştirme/gerçekleştirme istek ve çabasının bir izdüşümü gibidir.

5. Tanımlama

Her çağın kendine özgü düşünsel bir ifadesi ve amacı olmuştur (Spengler, 1978: 55). Bu nedenle kalite için yapılan tanımlamalar doğal olarak kendi çağının düşünsel ikliminin etkisinde kalmıştır. Endüstri çağı öncesi kalite, Platon'un, 'onu gördüğümüzde biliriz' ifadesiyle ortaya koyduğu 'güzel' kavramına benzer biçimde, fel-

sefi 'qualia' kavramı ile ilişkili aşkın bir niteliktedir (Dooley, 2001: 5). Bu yaklaşım, kalitenin açıkça tanımlanamayacağı ya da tanımlanması gerektiği ile ilgili düşünsel öngörülerin de kaynağını oluşturmuştur. Bu anlamda öngörü ya da eğilimler, izleyen dönemler içerisinde kesin bir kaniye dönüşmüştür. Pirsig açıkça, kaliteyi tanımlanamaz olarak kabul etmiştir. Ona göre kalite tanımsız veya tanımlanmadan önce de anlaşılabilir (Delin ve Atterhed, 1992: 4). Bu tür yaklaşımların, kaliteyi genel bir duygulanım, etkilenme ve kavrayış olarak değerlendirdiği açıktır. Bu nedenle de onu temel ölçütler bakımından tanımlamaktan oldukça uzaktır.

Sanayileşme çağı ile birlikte üretimin küteselleşmesi, üretim süreçlerinin yanı sıra ürünlerin nitel yeterliklerini de (*quality standards*) karmaşıklaştırmıştır (Feigenbaum, 1991: 61). Diğer taraftan ürünlerin toplumsal beklentileri karşılması gerektiği yönünde giderek artan bir baskının varlığından da söz edilebilir. Bu nedenle, kalite için yapılan tanımlar doğal olarak bir yandan onun temel nitelik ve/veya yeterliklerini diğer yandan da yöneldiği amacı ortaya koyma üzerine yoğunlaşmıştır. Bu bağlamda yapılan tanımlar bazen birini bazen ötekini öne çıkarmıştır. "Yetersizliklerden uzak olma" ya da "tüketiciye tatmin sağlama" tanımları (Juran, 2000: 2.2- 2.1) genel anlamda bu yönelimleri ifade etmektedir. Onun temel niteliklerinin, yöneldiği amaçtan ayrı düşünülmesi çok da gerçekçi değildir. Bu açıdan bakıldığında kalite, ürün ya da hizmetin tüketici beklentilerini karşılayacak nitel yeterliklerinin toplamıdır (Feigenbaum, 1991: 7; "ASQ"). Gerçekte ürünlerin mükemmellik dereceleri de onların bu niteliksel yetkinlikleri tarafından belirlenmektedir (Broh, 1982). Kalite için yapılan kurumsal tanımlar ise daha pratik hedefler gözetmektedir. Mesela ISO bu bağlamda bir malın, 'güvenilir', 'kullanılabilir' ve 'onarılabilir' veya bir hizmetin, 'ince', 'etkin', 'etkilil' olmak gibi özelliklerine vurgu yapmaktadır ("ISO", 2007).

Bir başka açıdan, kalite genel anlamda insan emek ve/veya becerisinin ortaya koyduğu niteliksel inceliklerdir. Ancak Farabi'nin doğal ve yapay cisimler ayrımı (1986: 5) dikkate alındığında bir doğal kalitenin varlığını da kabul etmek gerekmektedir. Bu bağlamda dünya salt olarak bir kalite örgüsüdür. Bunun dışında o, yapay kalitenin temelini oluşturan insan duyularının da kaynağıdır. Gerçekte Demokritos'un 'en önemli şeylerde hayvanların öğrencisi olmuşuzdur' (akt: Gökberk, 1979: 121) tespiti doğanın sadece bir esin kaynağı olarak kalmayıp, insan için öykünebileceği bir model oluşturduğu anlamına da gelmektedir.

6. Düşünceden Nesnellğe

Kalite fikri her düşünsel kavrayış gibi bir uygulama süreci ile nesnelleşir. Daha bütüncül bir açıdan bakıldığında dışsal ve/veya duyuşal dünyadan beslenen fikir ve tasavvurlar ilk aşamada mükemmel bilgiye; ikinci aşamada ise mükemmel uygulamalara dönüşür (İbn-i Miskeveyh, 1983: 43). Bu bir bakıma kalitenin düşünsel bir

kavram olmaktan nesnel bir niteliğe kavuşması sürecidir. Pirsig'in bakış açısı ile 'dinamik kalitenin' 'statik kaliteye' dönüşmesidir (Delin ve Atterhed, 1992: 5). Bu sürecin çağdaş uygulamalar açısından ifadesi ise, işletmelerin tepe yönetimlerinin görece mükemmel fikirleri adım-adım mükemmel ürünlere dönüştürmelerinden başka bir şey değildir (Deming, 2000: 18; Feigenbaum, 1991: 238).

Hangi düzeyde olursa olsun her düşünce için bir gerçekleşme olanağı ve/veya olasılığı söz konusudur. İlkesel olarak, endüstrinin bilimin uygulaması olduğu düşüncesinin izleri 18.yy a kadar gerilere gitmektedir. (Akarsu, 1979: 9) Kaldı ki çağdaş iş örgütleri, kendine özgü bir teknolojiye de sahip olan bir bilişim ve/veya bilgi-işlem sistemi olarak değerlendirilmektedir (Petrides, 2004; Brynjolfsson ve Mendelson, 1993). Bu nedenle elde edilmek istenen sonuçlar açısından, düşünce ile uygulama arasındaki ilişkinin niteliği önemlidir. Açıkçası uygulamanın başarısı esas olarak bu ilişkinin sağlamlığına bağlıdır. Bu bağlamda bir sağlamlık ise iki temel etkenle açıklanabilir: Bunlardan birincisi kalite düşüncesinin yeterince açık ve güçlü biçimde tanımlanmış olması diğeri ise uygulamanın yetenek ya da yeterlikleridir (Ivancevich vd.,1994: 535; Deming, 2008).

7. Tartışma ve Sonuçlar

Kalitenin düşünsel kökleri açısından iki temel gerçeklik öne çıkmaktadır: Bunlardan birincisi nesnel dünya ve onun temel yasaları; ikincisi ise insanın bu nesnel dünya karşısındaki durum ya da davranışı ile ilgilidir. İnsanın içinde yaşadığı Dünya kendi doğal kanunları gereği sürekli bir dönüşüm içerisinde. Bu sonsuz dönüşebilirlik ilkesi çağdaş anlamda kalite/ürün geliştirme düşüncesinin temel dayanaklarından. Nesnel dünya salt çevre anlamında kalitenin bilişsel temellerini oluşturan durumların ya da insanın mükemmelere ulaşmasını sağlayan fikirlerin de kaynağıdır.

İnsan nesnel dünyanın sürekli dönüşebilirliğine koşut olarak, bu dönüşümü sağlayabilecek bir yeteneğe de sahiptir. Ancak geliştirme açısından işlevsellik kazanabilmesi için bu yeteneğin bilgi ve beceriye dönüşmesi gerekir. Diğer taraftan, mükemmelere ulaşmak insan için varoluşsal bir amaçtır. Bu nedenle, insan hep bir kalite arayışı içerisinde olmuş ve ona her gerçeklik kazandırmada bir bakıma kendini gerçekleştirmişdir.

Üretimde mükemmeli yakalamanın derinlemesine bir bilgiye gereksinim duyduğu açıktır. Bireylerin, örgütlerin ve toplumların düşünce ve bilgi üretme yetenek ve güçleri kendi mükemmellerine ulaşmalarının garantisidir. Mükemmelere ulaşmanın bilgisi şaşırtıcı biçimde ilk çağdan günümüze kadar 'ince' ve 'derin' bilgi olarak tanımlanmıştır.

Nesnel dünyanın nasıl biçimlendirileceği kadar bunun hangi amaç için yapılacağı da önemlidir. Bu bir bakıma mükemmeli arama sürecinin toplumsal/ahlaki boyutu-

dur. Açıkçası, mükemmele ulaşma amacı sadece tüketiciye karşı değil, aynı zamanda toplumların ahlaki değerler sistemine karşı da bir dürüstlüğü içerisine alır. Güncel olarak, rekabet ve/veya tüketici çıkarlarının dar çerçevesine hapsedilen mükemmellik arayışlarının toplumsal/ahlaki değerleri göz ardı edebileceği tehlikesi bu vurguyu haklı çıkarmaktadır.

İnsanın mükemmele ve bir anlamda güzele yönelmiş olduğu ilkesi çağdaş model ya da yaklaşımlar açısından tek boyutlu olarak değerlendirilebilir. Ancak çevresel etkenler ve örgütsel uygulamaların insanın doğal eğilimlerini olumsuz biçimde etkilediği de gözden uzak tutulmamalıdır. Çevresel/örgütsel şartların insan tabiatının temel gereklerine uyumunun sağlanması ile onun güzele/mükemmele yönelme eğilimi daha fazla kanıtlanabilir.

Kalite belirli bir süreç içerisinde tanımlanamaz olmaktan ayrıntılı olarak tanımlanabilir bir kavram niteliği kazanmıştır. Çağdaş tanımlar baskın olarak insan gereksinimlerini karşılayacak niteliklere vurgu yapmaktadır. Kalite de bir bakıma, ürün ya da hizmetlerin bu gereksinimleri karşılayacak niteliksel toplamı olarak görülmüştür.

Yeni ürün fikirleri rekabet açısından işletmeler için stratejik önem taşımaktadır. Bunun için örgüt yöneticilerinin, yeni fikirlere giden en güvenilir yolun düşünsel derinliklerden geçtiğini kabul etmeleri gerekir. Ayrıca onların yönetsel yetkinlikleri, güçlü zihinsel beceri ve yeteneklere sahip işgören seçimi ile de yakından ilgilidir. Nihayet açıkça tanımlanmış kalite fikirlerine ve uygulama yetenek ya da becerisine sahip olmak AR-GE çabalarını da daha anlamlı ve verimli kılacaktır.

Yeterli bir kuramsal içeriğe kavuşturulabilmesi bakımından TKY'nin kavramsal boyutu ile ilgili çalışmaların sürdürülmesi gerekir.

Kaynakça

Akarsu, B. (1979), *Çağdaş Felsefe*, İstanbul: M.E.B. Yayınları.

Argote, L. (2006), "Transferring Innovation Across Groups in Organizations: Evidence from the Field and the Laboratory", National Science Foundation Innovation and Discovery, Workshop: May 17-18.

Aristoteles (1979), "Politika'dan İktibas, Macit Gökberk, Felsefenin Evrimi", (Çev: Mete Tunçay), İstanbul: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları, 167-176.

Aruoba, O. (1979), "David Hume", M.E.B Üç Aylık Düşün Bilim Sanat Dergisi, 1(1), Ekim-Kasım-Aralık, 50-59.

"ASQ": American Society for Quality.

Bauer, E. J., L. D. Grace ve T. W. Russell (2002), Editors: *The Quality Improvement Handbook*, Milwaukee, Wisconsin: ASQ Quality Press.

Bolay, M. N. (1988), *İbn-i Sina*, Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları.

Broh, R. A. (1982), "Managing Quality for Higher Profits, David M. Dilts, Five Ways of Looking at Quality Definitions", <http://www.kfmaas.de/qualidef.html> (Erişim: 06.05.2008)

Brynjolfsson, E. ve H. Mendelson (1993), "Information Systems and the Organization of Modern Enterprise" *Journal of Organizational Computing*.

Delin, G. ve S. G. Atterhed, (1992), "Excerpts from a Book *Lila* (by Robert M. Pirsig, Published in 1991 by Bantam Books, New York) On Values and Dynamic Quality", February 14, The Forsight Group.

"Deming": Deming, E. W. : "The Father of The Quality Evolution" <http://www.skymark.com./resources/leaders/deming.asp> (Erişim:18.08.2008)

Deming, E. W. (2000), "The New Economics For Industry, Government, Education, Second Edition", Cambridge, Mass.: MIT Pres.

Dooley, K. (2001), "The Paradigms of Quality: Evolution and Revolution in the History of the Discipline", *Advances in the Management of Organizational Quality*, Vol. 5, 1-28, JAI Pres.

Drury, C. (1997), 'Ergonomics and The Quality Movement', *Ergonomics*, 40 (3), 249-264.

Düverger, M. (1999), *Sosyal Bilimlere Giriş*, (Çev: Ünsal Oskay), 2. basım, Ankara: Bilgi Yayınevi.

Farabi, E. N. (1985), *Eflatun Kanunlarının Özeti*, (Çev: Fahrettin Olguner), 1. baskı, 1000 Temel Eser Dizisi:105, Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları.

Farabi, M. (1986), *İlimlerin Sayımı*, (Çev: Ahmet Ateş), Devlet Kitapları: Şark İslam Klasikleri, İstanbul: MEB Basımevi.

Feigenbaum, A. V.(1991), *Total Quality Control, Third Edition, Revised, Fortieth Anniversary Edition*, New York: McGraw-Hill, Inc.

Frank, K. A. ve K. Borman (2004), "Social Capital and the Diffusion of Innovations Within Organizations: The Case of Computer Technology in Schools", *Sociology of Education*, Vol. 77 (April): 148–171

Gagliardi, P. (2006), *Exploring The Aesthetic Side of Organizational Side*, *The Sage Handbook of Organizational Studies, Second Edition*, Edited by Stewart R. Clegg, Cynthia Hardy, Thomas B. Lawrence and Walter R. Nord, 701-724, London: Sage Publications.

Gasset, J. O. Y. (1979), 'Bir Dizge Olarak Tarih' (Çev: Selçuk Yönel), *M.E.B Üç Aylık Düşün Bilim Sanat Dergisi*, 1(1), Ekim-Kasım-Aralık, 91-105.

Gökberk, M. (1979), *Felsefenin Evrimi*, İstanbul: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları.

Goichon, A.-M. (1986), *İbn Sina Felsefesi ve Orta Çağ Avrupasındaki Etkileri*, (Çev: İsmail Yakıt) İstanbul: Doğu Yayınevi.

Hicks, H. G. (1979), *Örgütlerin Yönetimi: Sistemler ve Beşeri Kaynaklar Açısından*, (Çev: Dr. Osman Tekok vd.) Üçüncü baskı, Ankara: Turhan Kitabevi.

“ISO:ISO 9000”, Definitions, <http://www.praxiom.com/iso-definition.htm>, (Erişim: 08.11.2007).

Ivancevich, J. M.(1994), Peter Lorenzi, Steven J. Skinner, with Philip B. Crosby, Management, quality and competitiveness, Boston: Irwin.

Miskeveyh İ. ve A. Ebu (1983), Ahlakı Olgunlaştırma, (Çev: Abdülkadir şener vd.) Ankara: Kùltür ve Turizm Bakanlığı Yayınları.

Juran, J. M. (2000), “How To Think About Quality”, Josph M. Juran and A. Blanton Godfrey, co-editors in chief, Juran’s Quality Handbook, fifth edition, 2.1-2.18, international editions, McGraw-Hill.

Kolarik, W. J. (1995), Creating Quality, Concepts, Systems, Strategies and Tools, McGraw-Hill, Inc., International Editions.

Krech, D., R. S., Crutcfeld, E. L. Ballachey (1983), Cemiyet İçinde Fert, (Çev:Mùmtaz Turhan), İstanbul: M.E.B. Yayınları.

McGregor, D.(1970), Örgütün İnsan İlişkileri Yönü, (Çev: Dođan Energin), Ankara: O.D.T.Ü Yayını.

Mann, R. ve S. Nishide (2001), “Impressions From a Quality Tour in Japan: Deming To Knowledge Management”, Official Newsletter of the New Zealand Organization for Quality.

Mengüşoğlu, T. (1992), Felsefeye Giriş, Beřinci basım, İstanbul: Remzi Kitabevi.

Morris, H. M. (1985), Yaratılış Modeli, (Çev: Adem Tatlı vd.), Ankara:M.E.G.S.B. Yayınları.

Nef, J. U. (1986), Sanayileřmenin Kùltür Temelleri, (Çev: Erol Güngör), İstanbul: M.E.B. Yayınları.

Nietzsche, F. (2005), Gezgin ve Gölgesi, (Çev: Mustafa Tùzel), İstanbul: İthaki Yayınları.

Öğün, A. (1998), “Sosyolojide Meta-Teorik Yaklaşıma İlişkin Bir İnceleme”, Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakùltesi Dergisi, 15(1), 137-145.

Petrides, L. A. (2004), "Knowledge Management, Information Systems, and Organizations" Educause Center for Applied Research, Research Bulletin, 2004(20), September.

Phillips, J. (2008) "Innovation Evaluation Framework: The Seven Cs Together", Real Innovation.com, August 11, CTQ Media.

Platon (1999), Devlet, (Çev: Sabahattin Eyüboğlu ve M. Ali Cimcoz), İstanbul: İş Bankası Kültür Yayınları.

Reed, M. (2006), "Organizational Theorizing: a Historically Contested Terrain", The Sage Handbook of Organizational Studies, Second Edition, Ed. by Stewart R. Clegg, Cynthia Hardy, Thomas B. Lawrence and Walter R. Nord, 19-54, London: Sage Publications.

Reichenbach, H. (1981), Bilimsel Felsefenin Doğuşu, (Çev: Cemal Yıldırım), İstanbul: Remzi Kitabevi.

Rhodes, L. A. (2003), "The Profound Knowledge School", New Horizons for Learners , Quarterly Journal. <http://www.newhorizons.org/trans/rhodes.htm#a> (Erişim:19.09.2008).

Russell, B. (1974), İlim, Cemiyetler ve İnsanlığın Geleceği, (Çev: İlhami Kaya), İstanbul: Boğaziçi Yayınları.

Schein, E. (1980), Örgüt Psikolojisi, (Çev: Aylin Sağtür ve Şan Öz-Alp), Üçüncü baskı, Eskişehir: İşitme Özürlü Çocuklar Eğitim ve Araştırma Vakfı Yayını.

Scheler, M. (1928), Felsefi Dünya Görüşü, Der: Bedia Akarsu (1979), Çağdaş Felsefe, (çev: Akın Etan), 220-231. İstanbul: M.E.B. Yayınları.

Spengler, O. (1978), Batının Çöküşü, (Çev: Giovanni Scognamillo), Birinci baskı, İstanbul: Dergah Yayınları.

Topçu, N. (1968), İradenin Davası, İstanbul: Hareket Yayınları.

Tribus, M. (2003) Yönetimin Virüs Teorisi (Çev: Türker Baş), Kalite Ofisi Yayınları, No: 6.

Ülgener, S. F. (1981),Zihniyet ve Din, İslam Tasavvuf ve Çözölme Devri İktisat Ahlakı, İstanbul: Der Yayınları.

Watson A., J. Tony (1997), In Search of Management, Culture, Chaos and Control in Managerial Work, International Thomson Business Press.

Wölfflin, H. (1995), Sanat Tarihinin Temel Kavramları, (Çev: Hayrullah Örs), Dördüncü basım, İstanbul: Remzi Kitabevi.