Kalite Nedir?

“Kalite Nedir?” sorusunu yanıtlamak için, kaynaklardaki bilgilere göre kapsamlı bir cevap bulmaya çalışalım:

Genel Tanımlar ve Bakış Açıları

- Genel olarak, **kalite kavramı kişiden kişiye ve bağlama göre değişen çok boyutlu bir terimdir**. Birçok tanımı bulunmakla birlikte, evrensel olarak kabul edilmiş tek bir tanımı yoktur.
- Halk arasındaki yaygın anlayışa göre “kalite”, **üstün nitelikli veya “iyi”den “mükemmel”e uzanan bir ölçekte yüksek bir konumu ifade edebilir**.

Müşteri Odaklı Tanımlar

- Bir görüşe göre kalite, **“müşterinin tatmini”** olarak tanımlanır ve müşterinin bir ürünün algılanan performansını beklentileriyle karşılaştırmasıyla ilgilidir. Bu durumda, **müşterinin tanımı ve onayı en tatmin edici kalite ölçütüdür**.
- Kalite, müşteri ihtiyaçlarını karşılayarak veya karşılamayarak **müşteriyi tatmin eden olayı canlı kılmayı amaçlayan karmaşık bir ‘açıklama’** olarak da görülebilir. Kalitenin amacı, onay ve tatmin ile başlayıp, beklentilerin aşılmasıyla tanımlanabilir hale gelerek “keyif” düzeyine ulaşmaktır.
- **Drucker’a göre, bir ürün veya hizmetteki kalite, tedarikçinin koyduğu değil, müşterinin aldığı ve ödemeye istekli olduğu şeydir**.
- **Juran**, kaliteyi **müşteri tarafından tanımlanan “kullanıma uygunluk”** olarak odaklamıştır.

Ürün ve Süreç Odaklı Tanımlar

- Bazı tanımlar kaliteyi **belirtilen gereksinimleri karşılama derecesi** olarak ele alır. Örneğin, **PMBOK**, kaliteyi **“bir dizi doğal özelliğin gereksinimleri karşılama derecesi”** olarak tanımlar.
- **Shewhart** ve **Levitt** tarafından ortaya konan ve **Garvin** tarafından “üretim tabanlı yaklaşım” olarak adlandırılan tanıma göre kalite, **spesifikasyonlara uygunluktur**.
- **Crosby**, kaliteyi **“gereksinimlere uygunluk”** olarak revize etmiş ve **“ilk seferde doğru yapmak”** prensibiyle “**sıfır hata**” ya odaklanmıştır. Ayrıca, kalite programlarının maliyetini fazlasıyla karşılayacak tasarruflar sağlayacağını savunarak **“kalite bedavadır”** fikrini öne sürmüştür.
- **RUP**, kaliteyi **tanımlanmış ve kabul edilmiş bir dizi gereksinimi karşılayan veya aşan, tanımlanmış ve kabul edilmiş ölçütler ve süreçler kullanılarak üretilen bir artefaktın özellikleri** olarak tanımlar.

Akademik ve Standart Tanımlar

- **ISO 9000**, kaliteyi **“bir dizi doğal özelliğin gereksinimleri karşılama derecesi”** olarak ifade eder. Ancak, bu tanımın müşteri beklentilerinin ölçülememesi ve “ilgili taraflar” kavramının yerine “paydaşlar”ın daha uygun olması gibi eleştirileri bulunmaktadır.
- Akademik literatürde, **Elshaer** tarafından sunulan ve çalışmamızda da bahsettiğimiz üzere, mevcut kalite tanımları **Routio’nun geçerlilik, güvenilirlik, döngüsel olmama ve açık dil kullanma kriterlerine göre değerlendirilmiştir**. Bu değerlendirme sonucunda, literatürde geçerli ve güvenilir bir tanım bulunamamış ve aşağıdaki yeni tanım önerilmiştir: **“Kalite, bir dizi doğal özelliğin kuruluşun müşterilerinin ve diğer paydaşlarının sürekli değişen gereksinimlerini tutarlı bir şekilde karşılama durumudur”**.

Kalite Yönetimi Prensipleri

- ISO’nun kalite yönetim standartlarının temelini oluşturan yedi kalite yönetim prensibi bulunmaktadır. Bunlardan ilki olan **“Müşteri Odaklılık”**, kalite yönetiminin birincil odağının müşteri gereksinimlerini karşılamak ve müşteri beklentilerini aşmaya çalışmak olduğunu vurgular.

Finansal Perspektif

- Finans alanında “kalite faktörü”, **kârlılık, yatırım, muhafazakar muhasebe ve muhafazakar ihraç politikaları** gibi faktörlerle ilişkilendirilir ve genellikle iyi yönetimi işaret eder.

Özetle, **kalite, müşteri beklentilerini karşılama derecesinden ürünün özelliklerine, süreçlerin uygunluğundan finansal göstergelere kadar geniş bir yelpazede farklı anlamlara gelebilen karmaşık bir kavramdır**. Ancak temelinde, **belirli gereksinimleri tutarlı bir şekilde karşılama ve sürekli iyileştirme amacı** yatar. Kuruluşlar için kaliteye odaklanmak, sürdürülebilir başarı ve rekabet avantajı elde etmek için hayati öneme sahiptir.