

Dr. Yılmaz Argüden

Kalite, yaşamın kendisidir



İnsanoğlunu diğer canlılardan ayıran en önemli özellik her zaman daha iyiyi arama güdüsüdür. **Kalite** de aslında genel kabul gören dayanıklılık, estetik, standartların üstünde olmak gibi tanımlamalar değil, **beklentilerin aşılmasıdır**. Bu nedenle, kalite dinamik bir kavramdır ve karşılanan her beklenti kalite kavramını bir ileri aşamaya taşır. Örneğin, 1960'ların kaliteli olarak nitelendirilen arabaları, 1970'lerde ancak ortalama olarak görülmeye başlandı ve 1980'lerde o standartta üretilecek arabaların satılma olasılığı dahi kalmadı. Bugün bir zamanlar mükemmel olarak nitelendirilen tüplü bir siyah beyaz televizyonu koleksiyoncular haricinde hiç kimsenin almak istemesi düşünülüyor bile...

Bu nedenle kalite, insanın her zaman daha iyiyi arama güdüsünü karşılama çabasıdır. Peki, insan yaşamda neleri arar? İşte bu sorunun cevabı binlerce yıldır, filozofları, bilim adamlarını, devlet adamlarını uğraştıran, her insanın kendisine zaman zaman sorduğu, ancak tek bir cevabı olmayan bir soru. Hatta farklı dini inançların bile 'nirvana' için farklı tanımları var. Zaten yaşamı tanımlayan bir çok boyut var: insanın (i) yemek, su, barınma, uyku, seks gibi biyolojik ve fizyolojik ihtiyaçlarının karşılanması, (ii) güvenlik, tehlikelerden korunma ihtiyaçlarının karşılanması, (iii) bir gruba ait olma, aile, ilişki kurabilme, sevgi görme ihtiyaçlarının karşılanması, (iv) bağımsız davranabilme, toplumda saygın bir konum elde edebilme, başarılı olabilme ihtiyaçlarının karşılanması, (v) bilgi ve deneyimini

geliştirme, yaşamda anlam bulabilme gibi zihinsel ihtiyaçlarının karşılanması, (vi) güzellik, sanatsal zenginlik gibi estetik ihtiyaçlarının karşılanması, (vii) kendini geliştirme, farklı deneyimler edinebilme gibi güdülerinin karşılanması, (viii) başkalarının kendilerini geliştirebilmelerine yardımcı olabilme güdülerinin karşılanması gibi.

Bu nedenle, bir toplumdaki yaşam kalitesinden bahsedilirken sadece yaşam süresinin uzunluğu, gelir düzeyinin yüksekliği değil, tüm bu boyutlardaki çeşitliliğin ve elde edilen düzeyin de ifade edilmesi gerekiyor. Üstelik, sadece en iyilerin ulaştıkları seviye değil, ortalama insanın ulaştığı seviye ve en mahrum konumda olanların durumlarını da değerlendirmek gerekiyor. Örneğin, birçok aç ve sosyal güvenlik mahrum insanın bulunduğu ABD gibi dünyanın süper güçlerinden birinde yaşam kalitesi açısından alınacak çok yol olduğu ortadadır. Diğer taraftan, zenginlik ve insanların bağımsız davranabilmeleri açılarından çok gerilerde sıralanabilecek Küba'da gece yarısı evlerine gidebilmek için otostop yapan hanımlara kötü gözle bakılmıyor, bu konuda herkes birbirine yardımcı oluyor ve yaşamın normal bir parçası olarak algılanıyorsa güvenlik ve sosyal anlayış açısından birçok ülkeden ileride olduğu söylenebilir. Çok büyük zenginliklerle fakirliğin bir arada yaşandığı Hindistan'ın da gerek ortalamalar, gerekse en alt düzeydekilerin yaşam kalitesi gözönüne alındığında yaşam kalitesi açısından üst düzeyde sayılamayacağı açıktır.

Toplumsal açıdan yaşam kalitesi değerlendirilirken sadece belli bir zaman kesitindeki durumu değil, aynı zamanda gelecek nesiller için nasıl bir ortam hazırlandığı da değerlendirilmelidir. Zenginliği sadece zevk ve sefa için kullanıp, gelecek nesillerin yetiştirilmesine yeterli kaynak ayırmayan veya bugünkü zenginlik için çevreyi kirletmekten çekinmeyip gelecek nesillere çözülmesi güç sorunlar bırakan toplumların da yaşam kalitesinin iyi olduğu söylenebilir mi? Nitekim, Çernobil olayının Ukrayna'daki insanların üreme güdüsü üzerindeki etkileri o olayın kendisi aşan demografik sonuçlar üretiyor. Ukrayna, önümüzdeki elli yıl içinde nüfusu en çok azalacak ülkeler arasında sayılıyor.

Yaşam kalitesini artırabilmek yaşamın her alanını içeren bir toplumsal hareketi gerektirir.

Bir yandan her günün bir öncekinden daha iyi geçebilmesi için gerekli adımların toplumun her kesimi tarafından atılması sağlanırken, diğer taraftan da gerçekçi ama zorlayıcı beklentilerin oluşturulmasına önem verilmesi hem toplumsal gelişim hızının artırılmasına, hem de bu gelişim süreci içerisinde toplumsal mutluluk

düzeyinin ve motivasyonun yüksek tutulmasına yardımcı olur.

Tıkınmaktan, keyifli yemek yemeğe; örtünmekten, moda oluşturmaya, barınmaktan, estetik değerleri ve uyumu yüksek ortamlarda yaşamaya, zenginleşmekten, paylaşmaya; bilgi edinmekten, bilgi üretmeye; farklılıkları birer zenginlik olarak görebilmeye geçişi sağlayabilmek için benimsememiz gereken ortak bir yönetim anlayışı var: Toplam Kalite Yönetimi. Bu yönetim anlayışı sınırlı kaynakların ortak hedefler doğrultusunda etkin kullanımını sağlamak üzere sonuç ve müşteri odaklı olmayı, sürekli gelişme ve birlikte çalışma kültürünü oluşturmayı, verilere dayalı paylaşımcı bir yönetim anlayışını benimsemeyi, tutarlılığı, adil olmayı, hesap verebilirliği, şeffaflığı, tüm paydaşlar ve gelecek için sorumluluk üstlenmeyi gerektiriyor.

Toplam Kalite Yönetimi anlayışını benimseyen ve uygulayanların sayısını artırdıkça, yaşam kalitesini nasıl tanımlarsak tanımlayalım, onu geliştirmeyi hızlandıracak bir toplumun oluşmasına katkıda bulunmuş oluruz. ■

