

Econder |

International Academic Journal

[Econder], 2021, 5 (2): 291/304

İslâm Ekonomisi'nde Kalite: Kur'an Penceresinden Bir İnceleme
&

Quality in The Islamic Economy: A Review From The View of
Qur'an

Orhan KÜÇÜK

Prof.Dr., Sakarya University of Applied Sciences, Faculty of Applied
Sciences, Department of International Trade and Finance

Prof.Dr., Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Uygulamalı
Bilimler Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve Finansman Bölümü

orhankucuk@subu.edu.tr

Orcid ID: 0000-0001-6320-2871

Makale Bilgisi / Article Information

Makale Türü / Article Types : Araştırma Makalesi / Research Article

Geliş Tarihi / Received : 07.03.2021

Kabul Tarihi / Accepted : 09.07.2021

Yayın Tarihi / Published : 31.12.2021

Yayın Sezonu : Aralık

Pub Date Season : December

Cilt / Volume: 5 Sayı – Issue: 2 Sayfa / Pages: 291-304

Atıf/Cite as: Küçük, O. (2021). İslâm Ekonomisi'nde Kalite: Kur'an Penceresinden Bir İnceleme . Econder International Academic Journal, 5 (2), 291-304 . DOI: 10.35342/econder.89270

İntihal /Plagiarism: Bu makale, en az iki hakem tarafından incelenmiş ve intihal içermediği teyit edilmiştir. / This article has been reviewed by at least two referees and scanned via a plagiarism software.

Copyright © Published by Hayrettin KESGİNGÖZ- KSU University, Kahramanmaraş,46000 Turkey. All rights reserved.

İslâm Ekonomisi'nde Kalite: Kur'an Penceresinden Bir İnceleme

Öz

Kalite, müşteri beklentilerine uygunluk veya müşteri ihtiyaçlarını karşılayan ürün özelliklerinin bir bileşimi olarak iktisadi bakımdan üzerinde durulması gereken bir konudur. Ürünler kalitesi ölçüsünde ihtiyaçları karşılayabilecek, insanlar bu ölçüde üründen memnuniyet duyacak, bunun sonucunda ancak ürün satışı sürdürülebilecek, işletmeler varlığını devam ettirebilecektir. Şu halde rekabet üstünlüğü sağlamanın, pazarda ayakta kalabilmenin temel faktörlerinden biri pazara uygun ürün kalitesidir. Ürün kalitesi, sadece ürünün mahiyeti olarak değil aynı zamanda sunumu, teslimatı koşulları, ergonomi, çevre duyarlılığı ve müşteri ilişkileri gibi boyutları ile ele alınması gereken bir konudur. İslâm ekonomisi müşterinin aldatılmaması, işin iyi yapılması ve dürüst davranılması gibi yönleriyle kalite konusunda değerlendirmeler yapmaktadır. Bu çalışmanın amacı; İslâm ekonomisinde kalite konusunu Kur'an penceresinden belli çerçevede incelemektir. Bu çalışma sonucunda İslâm ekonomisinin kalite konusunu nasıl ele aldığı, gelecek çalışmalara örnek teşkil edecek şekilde başlangıç incelemesi mahiyetinde ortaya konmuş olacaktır.

Anahtar Kelimeler: Ürün, Hizmet, Kalite, Kur'an, İslâm Ekonomisi

Quality in The Islamic Economy: A Review From The View of Qur'an

Abstract

Quality is a matter of economic importance as a combination of product characteristics that meet customer expectations or customer needs. Products can meet the needs of the quality, people will be satisfied with the product to this extent, as a result of the product sales can only be continued, businesses will be able to continue to exist. In this case, one of the main factors of maintaining competitive advantage and staying in the market is the quality of products that are suitable for the market. Product quality is not only a product's nature, but also its presentation, delivery conditions, ergonomics, environmental sensitivity and customer relations. The Islamic economy is making evaluations on quality issues such as not being deceived by the customer, doing well and being honest. The aim of this study is to examine quality in the Islamic economy in a certain frame from the Qur'an window. As a result of this study, it will be revealed how Islamic economics

deals with the quality issues in the form of an initial survey to be an example of future studies.

Keywords: Product, Service, Quality, Qur'an, Islamic economics

1. Giriş

Kalite basit olarak kullanıma uygunluk, ürünün beklentileri karşılama düzeyi gibi tanımlanmakta olup biraz daha kapsamlı genel anlamda bir tanım şu şekilde yapılabilir: Kalite; bir ürünün tasarım, kullanım, teslimat ve çevre bakımından müşterilerin mevcut ve öngörülebilir beklentilerinin tamamını karşılayacak şekilde bir araya getirilmiş olan bütün özelliklerinin bir bileşimidir (Küçük, 2018: 31).

Ürün kalitesi, sadece ürünün mahiyeti olarak değil aynı zamanda sunumu, teslimatı koşulları, ergonomi, çevre duyarlılığı ve müşteri ilişkileri gibi boyutları ile ele alınması gereken bir konudur. Bu çerçevede değerlendirildiğinde kalite unsurları, bugün için yedi başlıkta ifade edilebilir (Küçük, 2018: 38).

- * Tasarım Kalitesi
- * Uygunluk Kalitesi
- * Kullanım Kalitesi
- * Dağıtım Kalitesi
- * İlişki Kalitesi
- * Ergonomik kalite ve
- * Çevreye duyarlık/uyum kalitesi

Kalite unsurlarına genel olarak bakıldığında tasarım kalitesi; ürünün biçim ve estetik yönünden müşteri beklentilerini karşılama düzeyini ifade ederken, uygunluk kalitesi ürünün yapılış veya satın alma amacına uygunluğunu, kullanım kalitesi; ürünün, kullanan tüketici açısından kullanımının ne ölçüde uygun olduğunu ifade etmektedir.

Dağıtım kalitesi ürünün uygun zaman ve yerde, uygun koşullarda tüketiciye ulaştırılmasını, ilişki kalitesi müşteri ile doğru bir iletişim kurulmasını ifade etmektedir.

Satırların yazarının ifade ettiği, literatüre dahil ettiği ergonomik kalite ve çevreye duyarlık kalitesine gelindiğinde ise ergonomik kalite derken ürünün tüketicinin fiziksel özellikleriyle uyumu, tüketicinin rahat kullanabilmesini, çevreye duyarlık kalitesi ise üretilen ürünün çevreye zarar vermeyen, doğayı koruma öncelikli olmasına vurgu yapmaktadır.

İslâm ekonomisi, ticaretin her sahasında olduğu gibi kalite konusunda da genel fakat çerçeveyi net bir biçimde çizen düsturlar belirlemiş, iş ve işlemlerin bu kapsamda ele alınmasını öğütlemiştir.

İslâm peygamberinin de kalite konusunda yol gösterici belli değerlendirmeleri olmuştur.

“Allah (cc) güzeldir, güzelliği sever”¹ (Müslim b. Haccâc, t.s., “Îmân”, 147) diyen rahmet peygamberi, böylece iyi, güzel işlerin yapılmasını beraberinde yapılanların güzel, kaliteli yapılmasını teşvik etmiştir.

Yine; “Allah Resulü, bir mezarın yanında durdu. Kerpiçte bir bozukluk görmüştü ki, düzeltilmesini emretti ve şöyle buyurdu: Düzeltmeniz zarar veya fayda getirmez, ancak yaşayan bir gözü rahatlatır. Allah, kul bir iş yaptığı zaman onu sağlam ve iyi yapmasından hoşnut olur.”² (İbn Sa'd & thk. Muhammed Abdülkâdir Atâ, 1990, 1:115)

Diyerek kalite konusundaki hassasiyeti dile getirmiştir.

Hz. Peygamber; “doğru ve güvenilir tüccar, peygamberlerle, sıddıklarla ve şehitlerle beraberdir.”³ (et-Tirmizî, 1998, s. “Büyü”, 4) derken, yine işin, teslimatın, iletişimin, müşteri beklentilerini karşılamanın önemine, dolayısıyla kaliteye vurgu yapmaktaydı.

Yukarıda sıralanan hadisler gibi, İslâm Peygamberinin pazarda karşılaştığı durumlar karşısında kaliteye ilişkin yaptığı; bizi aldatan bizden değildir (Müslim b. Haccâc, t.s., “Îmân”, 43/164), bu pazar İslâm pazarı olamaz anlamında bizim kendi pazarımızı kurmamız lazım gibi başka değerlendirmeler de bilinmektedir.

Şöyle ki; halkın alışveriş yaptığı Medine pazarında dolaşan rahmet Peygamberinin dikkatini bir buğday satıcısı çekti. Çuvalın altına dikkat edildiğinde satıcının buğdaylarının nemli olduğu anlaşılıyordu. Oysa çuvalın üstündeki buğdaylar kuruydu. Tüccara durumu sorduğunda tüccar; yağmur yağdığı için buğdayların ıslandığını söyledi. Bunun üzerine şefkat peygamberi Efendimiz (sav) şöyle buyurdular:

- “Öyleyse insanların görmeleri için ıslak olan kısmı üste koymak gerekmez miydi?” buyurdu ve şöyle uyardı: “Bizi aldatan, bizden değildir!” (Müslim, İman, 164; Darimî, Büyü, 10).

Aldatmaya yönelik olarak çok ciddi bir ikaz ortaya koyan Hz. Peygamber bir başka defasında da; “Dürüst ve güvenilir tüccar,

¹ إِنَّ اللَّهَ جَمِيلٌ يُحِبُّ الْجَمَالَ
² رَأَى رَسُولُ اللَّهِ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - فُرْجَةً فِي اللَّبَنِ فَأَمَرَ بِهَا أَنْ تُسَدَّ. فَقِيلَ لِرَسُولِ اللَّهِ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - فَقَالَ: أَنَّهَا لَا تَنْصُرُ وَلَا تَنْفَعُ وَلَكِنْ تَقْرُّ عَيْنَ الْحَيِّ
³ التَّاجِرُ الصَّدُوقُ الْأَمِينُ مَعَ النَّبِيِّينَ، وَالصَّادِقِينَ، وَالشَّهَدَاءِ

peygamberler, sıddıklar ve şehitlerle beraberdir." (Tirmizî, Büyû', 4.) diyerek güvenilir tüccar olmanın, dürüst davranmanın ne kadar önemli olduğuna parmak basmıştır.

Yine Hz. Peygamber; "Bir Müslümanın kusurlu bir malı, kusurunu açıklamadan satması helâl değildir." (İbn Mâce, Ticâret, 45.) buyurarak kaliteye vurgu yapmış, malın kalitesine göre satılması gerektiğini, eğer bir kusur durumu varsa bunun belirtilmesinin zorunluluğunu kesin bir dille ifade etmiştir.

Konuyu Kur'an ekseninden fazla çıkarmadan Hz. Peygamberin; kendi pazarımızı kurmamız lazım dediği hususu da açıklamak konunun daha iyi anlaşılmasına katkı sağlayacaktır.

Müslümanların Medine'ye hicret etmesinden sonra Hz. Peygamber Medine pazarını incelediğinde pazarda bir grubun altın ticareti yanında tefecilik, deri işleme ve hurma ticaretini elinde bulundurduğunu, bu grupların diğer Arapları hakir gördüğünü ve bunlara yönelik her türlü manipülasyonda beis görmediklerini tespit etti. Pazarın en iyi yerlerinin bu gruplar tarafından tutulduğunu pazarda yer dağılımının önceden tespit edilenin dışına çıkamadığını, bazı üreticilerin pazara mallarını sokmalarına dahi izin verilmediğini, ürünler pazara girmeden yük halinde satın alınıp içerde fiyatların yükseltilmesi anlamında karaborsa oluşturulduğunu gördü. Bu durum karşısında tarihi;

- "Bizim kendi pazarımızı kurmamız lazım."

Sözünü söyledi ve "Çarşı" olarak anılan pazar kurularak burada üretici ve tüketicinin korunduğu, malın kalitesinin kontrol edildiği, üretimin, ticaretin hasılı her türlü işlemin kalite ölçülerinde yerine getirildiği bir alışveriş ortamı oluşturuldu.

Çalışmanın kapsamı itibarıyla bakıldığında Kur'an; müşterinin aldatılmaması, iyi ve yararlı işlerin yapılması, işin iyi yapılması, ölçü ve tartıda hakkaniyetli olunması ve dürüst davranılması gibi yönleriyle kalite konusunda değerlendirmeler yapmaktadır.

Bu çalışmanın amacı; İslâm ekonomisinde kalite konusunu Kur'an penceresinden belli çerçevede incelemektir. Böylece İslâm ekonomisinin kalite konusunu nasıl ele aldığı, Kur'an'dan istifade edilebildiği kadarıyla ortaya konacaktır. Bunun sonucunda gelecek çalışmalara örnek teşkil edecek şekilde başlangıç incelemesi mahiyetinde tespitler yapılacaktır.

2. Kur'an Penceresinden Kalite

Kur'an penceresinden kalite konusu, birkaç başlıkta ele alınacaktır.

2.1. Ürün Kalitesi (Helal ve Temiz Ürün)

Piyasaya sürülen ürünlerin doğru yoldan kazanılmış, sağlık ve kültürel açıdan da helal ve temiz olması, ürünlerin kaliteli olması bakımından önemli bir gösterge teşkil etmektedir. Bu konuda Kur'an sık sık iyi, temiz ve helal olan ürünlerden tüketilmesini öğüt vermektedir.

"Bulutun üstünüze gölge yaptık. Size, kudret helvası ile bildircin indirdik. "Verdiğimiz rızıkların **iyi ve güzel** olanlarından yiyin" (dedik)." (Bakara 2/57)

"Ey insanlar! Yeryüzündeki şeylerin **helâl ve temiz** olanlarından yiyin! Şeytanın izinden yürümeyin. Çünkü o sizin için apaçık bir düşmandır." (Bakara 2/168)

"Ey iman edenler! Eğer siz ancak Allah'a kulluk ediyorsanız, size verdiğimiz rızıkların **iyi ve temizlerinden** yiyin ve Allah'a şükredin." (Bakara 2/172)

İyi, temiz, hoş ve güzel nimetlerin tüketilmesi öğütlenirken buna riayet edilmesi, Allah'a bu tavsiyelere karşı gelmekten sakınılması konusunda da Kur'an insanları ikaz etmektedir. Bu davete uyup temiz rızıklara yönelenleri ise müjdelemekte, onların kurtuluşa ereceklerini beyan etmektedir.

"Allah'ın size rızık olarak verdiklerinden **helâl, iyi ve temiz** olarak yiyin ve kendisine inanmakta olduğunuz Allah'a karşı gelmekten sakının." (Maide 5/88)

"Onlar, yanlarındaki Tevrat'ta ve İncil'de yazılı buldukları Resûle, o ümmî peygambere uyan kimselerdir. O, onlara iyiliği emreder, onları kötülükten alıkoyar. Onlara **iyi ve temiz** şeyleri helâl, kötü ve pis şeyleri haram kılar. Üzerlerindeki ağır yükleri ve zincirleri kaldırır. Ona iman edenler, ona saygı gösterenler, ona yardım edenler ve ona indirilen nura (Kur'an'a) uyanlar var ya, işte onlar kurtuluşa erenlerdir." (Araf 7/157)

İyi, temiz ve güzel gibi kavramlarla aynı zamanda kaliteli ürüne vurgunun yapıldığı ifade edilen ayetlerden yola çıkarak Kur'an'ın dolayısıyla bu ilahi mesajı esas alan İslâm Ekonomisi'nin ürün konusunda kaliteli, temiz ürün konusunda hassasiyet gösterdiği, ürün kalitesine vurgu yapıldığı ifade edilebilir.

Yukarıdaki ayetlerden hareketle İslam hukukçuları temiz olmayan yani necis ve pis olan şeylerin sözleşmeye konu edinilmesi konusunda ikili bir yaklaşım sergilemektedirler. Hanefi ve Mâlikiler yeme dışında meşru bir kullanım imkânı varsa sözleşmeye konu olabileceğini aksi takdirde alım satım gibi hukukî tasarrufların haram olacağını söylemektedir. Şafii ve

Hanbelîler temiz olmayan (necis olan) şeylerin hiçbir şekilde sözleşmeye konu olamayacağını ifade etmektedir. (Özdirek, 2010, 171)

2.2. Hizmet Kalitesi

Hizmet, herhangi bir somut ürünle birlikte veya somut ürün olmaksızın, müşterilerin beklentilerini karşılamak için sunulan ya da gerçekleştirilen eylemler veya faaliyetlerdir (Küçük, 2018: 237).

Hizmet kalitesi ise; hizmetin, müşterinin beklentilerini karşılayacak düzeyde ihtiyacını giderecek nitelik, uygun zaman, hız, maliyet ve teslimat gibi özelliklerinin toplamıdır (Küçük, 2018: 253).

Kur'an-ı Kerim'de hizmet kalitesi anlamında değerlendirilebilecek şekilde; faydasız işlerden yüz çevirin, iyi şeyler yapın, işinizi iyi yapın biçiminde beyanlar yer almaktadır. Kur'ân bunu "ameli sâlih" olarak ifade eder. Helal ve meşru olan her türlü iş şayet maksada uygun, kaliteli, düzgün, sağlam, dürüst yapıyorsa bu salih amel olarak nitelendirilir. Kuran'da bu kavram yüze yakın ayette kullanılmıştır (Uludağ, 1991: 16). Sâlih amel, müslümanın hayat anlayışını, belirlemektedir. Herkes özellikle de meslek sahibi kişiler işlerini kaliteli, sağlam, temiz ve düzgün yapıp, işinin hakkını vermelidir ki, buradan elde ettiği kazanç helal olsun. Salih bir müminin emeği, işi, üretimi de aynı şekilde salih, yani kaliteli olmalıdır. Zira salih kaliteli ve düzgün olmayan iş beklentileri karşılamayıp karşı tarafı zarara sokacağından mağdur bakımından kul hakkı ortaya çıkar.

İşin temel bir yönü faydalı işlerle uğraşmak, insanlara yarar sağlayacak ürünler hizmetler ortaya koymak, kaliteli hizmetler üretmektir. Hatta Kur'an, böyle olmayan yani faydasız işlerden yüz çevrilmesi gerektiğini ders vermektedir:

"Onlar ki, **faydasız işlerden ve boş sözlerden yüz çevirirler.**" (Mü'minun 23/3)

İşin diğer yönü de yararlı işleri, güzel bir biçimde yapmak, yani kaliteli hizmet ortaya koymaktır. Bu konuda da Kur'an sıklıkla insanları ikaz etmekte, yararlı işler yapmaya yönlendirmektedir:

"Kimin dini, **iyi ve yararlı işleri en güzel şekilde yaparak** kendini Allah'a teslim eden ve hakka yönelen İbrahim'in dinine tabi olan kimsenin dininden daha güzeldir? Allah, İbrahim'i dost edindi." (Nisa 4/125)

Hani, "Şu memlekete girin. Orada dilediğiniz gibi, bol bol yiyin. Kapısından eğilerek tevazu ile girin ve "hıttâ!" (Ya Rabbi, bizi affet) deyin ki, biz de sizin hatalarınızı bağışlayalım. **İyi ve yararlı işleri en güzel şekilde yapanlara** ise daha da fazlasını vereceğiz" demiştik. (Bakara 2/58)

Kaliteli hizmet üretenler bunun karşılığını dünyada elbette müşteri memnuniyeti, müşteri sadakati buna bağlı olarak artan satışlar ve kâr ile

alacaklardır. Bunun ötesinde, yararlı işler yapanları Kur'an müjdelemektedir. Bazı ayetlerde Allah'ın yararlı işleri iyi biçimde, güzel bir şekilde yapanları sevdiği, onlara büyük mükâfat hazırladığı, dünyada elde edeceklerinden daha fazlasını kendilerine vereceği beyan edilmektedir:

"Onlar bollukta ve darlıkta Allah yolunda harcayanlar, öfkelerini yenenler, insanları affedenlerdir. Allah, **iyi ve yararlı işleri** en güzel şekilde yapanları sever." (Al'i İmran 3/134)

"Allah da onlara hem dünya nimetini, hem de ahiretin güzel mükâfatını verdi. Allah, **iyi ve yararlı işleri en güzel şekilde yapanları sever.**" (Al'i İmran 3/148)

"Onlar yaralandıktan sonra Allah'ın ve Peygamberinin davetine uyan kimselerdir. Onlardan **iyi ve yararlı işleri en güzel şekilde yapanlara** ve Allah'a karşı gelmekten sakınanlara büyük bir mükâfat vardır." (Al'i İmran 3/172)

"(Mallarınızı) Allah yolunda harcayın. Kendi kendinizi tehlikeye atmayın. İyi ve yararlı işleri en güzel şekilde yapın. Şüphesiz, Allah **iyi ve yararlı işleri en güzel şekilde yapanları sever.**" (Bakara 2/195)

"Dedikleri bu söze karşılık Allah onlara, devamlı kalacakları, içinden ırmaklar akan cennetleri mükâfat olarak verdi. İşte bu, **iyi ve yararlı işleri en güzel şekilde yapanların mükâfatıdır.**" (Maide 5/85)

"... Allah'a karşı gelmekten sakındıkları ve **iyi ve yararlı işleri en güzel bir şekilde yaptıkları** takdirde, daha önce tatmış olduklarından dolayı bir günah yoktur. Allah, iyi ve yararlı işleri en güzel şekilde yapanları sever." (Maide 5/93)

"... **İyi ve yararlı işleri en güzel şekilde yapanlara** daha da fazlasını vereceğiz." (Araf 7/161)

Nerede dünyanın geçici geçimlikleri, gelirleri, kârları, nerede ebedi alemin mükâfatları, Allah'ın katında bulunan, tariften aciz olunan lezzetleri...

2.3. Hizmet Sunumu Kalitesi (İyi Davranış)

Kalitenin boyutlarından birisi de ürünün, hizmetin sunumu anlamında hizmet kalitesidir. Hizmetin sunum kalitesi, ürün olarak hizmet kalitesi ile karıştırılmamalıdır.

Kur'an davranışa vurgu yapmakta insanların sorumluluklarının bilincinde olmaları gereğine vurgu yapmaktadır. Ürünü, hizmeti sunarken, müşteri ile iletişim kurarken iyi davranılması, hizmet kalitesinin temel boyutlarından biridir.

"Ama **iyi davranış**, takva sahibi (Allah'a karşı gelmekten sakınan, sorumluluklarının bilincinde olan) insanın davranışdır." (Bakara 2/189)

Hizmet kalitesi konusunda ele alınacak bir ayet de iyi ve yararlı işlerin en güzel şekilde yapılmasını öğüt vermektedir. Bu ayet de tamamen ürünün veya hizmetin kalitesi yanında hizmetin sunumu kalitesine parmak basmaktadır.

"Eğer **iyi ve yararlı işleri en güzel şekilde yapar** ve Allah'a karşı gelmekten sakınırsanız, şüphesiz Allah, yaptıklarınızdan haberdardır." (Nisa 4/ 128)

Benzer şekilde işin yapılma biçiminin iyi olması gereğine vurgu yapan başka ayetler de mevcuttur.

"Bunlar, hikmet dolu Kitab'ın; **iyi ve yararlı işleri en güzel şekilde yapanlara** bir hidayet ve rahmet olarak indirilmiş âyetleridir." (Lokman 31/2, 3)

"Kim **iyi ve yararlı işleri en güzel şekilde yaparak** kendini Allah'a teslim ederse, şüphesiz en sağlam kulpa tutunmuştur. İşlerin sonu ancak Allah'a varır." (Lokman 31/22)

Bir başka hizmet sunumu kalitesi yönü de mevcut olanın kıymetinin bilinmesi, davranış anlamında da nankörlük edilmemesi, olanın küçük görülmemesidir. Hz. Musa'nın (as) kavminin tutumu bu konuda Kur'an'da örnek olarak paylaşılmıştır.

"Hani, "Ey Mûsâ! Biz bir çeşit yemeğe asla katlanamayız. O hâlde, bizim için Rabbine yalvar da, o bize yerden biten sebze, kabak, sarımsak, mercimek, soğan versin" demiştiniz. O da size, "İyi olanı düşük olanla değiştirmek mi istiyorsunuz? Öyle ise inin şehre! İstedikleriniz orada var" demişti. Böylece zillet ve yoksulluk onları kapladı. Onlar, Allah'ın gazabına uğradılar. (Bakara 2/61)

2.4. Doğru Yöntem ve Orta Yol

Kalite konusunda Kur'an'dan yapılabilecek bir değerlendirme de doğru yöntemin belirlenmesi, doğru yoldan gidilmesi ve bu anlamda adaletten, doğruluktan, insanlığın nezih değerlerine uygun yöntemden taviz verilmemesidir.

Mal veya hizmetin üretilmesinde doğru yöntem belirlenir ve buna göre ürün ortaya konabilirse, müşteri beklentilerini karşılayacak şekilde kaliteli ürün üretilebilir.

Tin Suresi'nde Allah (cc); "Şüphesiz biz insanı en güzel biçimde yaratmışızdır." (Tin 95/4) buyurmakta, yapılan işin en güzel biçimde yapılmasına vurgu yapmaktadır.

"En güzel biçim" diye diyanet mealinde çevrilen ahsen-i takvîm tamlaması bu bağlamda insana Allah tarafından verilen en güzel ve en mükemmel biçim ve yapıyı, bu sayede insanın, yeryüzü varlıkları içinde gerek fizyolojik gerekse ruhsal ve zihinsel yetenekler bakımından en mükemmel ve en seçkin canlı olarak yaratılmış olmasını ifade eder. Yaratılmışların en mükemmeli olan insanda bulunan –âyetteki deyimiyile– bu güzelliğin kaynağı, Allah'ın onu kendi eliyle yaratıp ruhundan üflemesi (bk. Sâd 38/72, 75), "kendi sûreti üzere" (kendi sıfatlarından ona –insanlık düzeyinde olmak üzere– lütufta bulunarak) yaratması (bk. Buhârî, "İsti'zân", 1; Müslim, "Birr", 115), onu yeryüzünde halife kılması (bk. Bakara 2/30) lütuf ve inayetleridir. Müfessirler Allah'ın insandan daha güzel mahlûku olmadığını kanaatindedirler (<https://kuran.diyamet.gov.tr/tefsir/T%C3%AEn-suresi/6099/1-4-ayet-tefsiri>).

"Mûsâ'nın kavminden (insanları) hak ile **doğru yola ileten ve onunla adaletli davranan** bir topluluk da vardı." (A'raf 7/159)

Yine Kur'an'da geçen güzel şekilde yapma ifadesi de doğru yöneme ve böylece kaliteye işaret etmektedir.

"Kardeşleri, "Yoksa sen, sen Yûsuf musun?" dediler. O da, "Ben Yûsuf'um, bu da kardeşim. Allah, bize iyilikte bulundu. Çünkü, kim kötülükten sakınır ve sabrederse, şüphesiz Allah iyi ve yararlı işleri en güzel şekilde yapanların mükâfatını zayi etmez" dedi." "Yusuf 12/90)

"Allah'a karşı gelmekten sakınan kimselere, "Rabbiniz ne indirdi?" denildiğinde, "Hayr (iyilik) indirdi" derler. Bu dünyada iyi ve yararlı işleri en güzel şekilde yapanlara iyilik vardır. Ahiret yurdu ise daha hayırlıdır. Allah'a karşı gelmekten sakınanların yurdu ne güzeldir." (Nahl 16/30)

Güzel yapma konusunda Cenab-ı Hak kendisini örnek vermektense çekinmemekte, yaptığım şeyi ben güzel yaptım buyurmakta, insanların ders alarak işlerini düzeltmelerini, yaptıkları işi güzel yapmalarını belagatli bir biçimde beyan etmektedir.

O ki, yarattığı her şeyi güzel yaptı. İnsanı yaratmaya da çamurdan başladı. (Secde 32/7)

Burada bir husus da orta yolun, ifrat ve tefritten uzak makul olan yöntemin, usulün veya çizginin takip edilmesidir.

"Eğer onlar Tevrat'ı, İncil'i ve Rableri tarafından kendilerine indirileni (Kur'an'ı) gereğince uygulasalardı, elbette üstlerinden ve ayaklarının altından (bol bol rızık) yiyeceklerdi. Onlardan orta yolu tutan bir zümre vardır. Ama onların bir çoğunun yaptığı ne kötüdür!" (Maide 5/66)

“Onları, (denizde) bir dalga gölgelikler gibi kapladığında, dini Allah’a has kılarak O’na yalvarırlar. Allah, onları kurtarıp karaya çıkarınca, onlardan bir kısmı orta yolu tutar. Bizim âyetlerimizi ise ancak son derece kaypak, son derece nankör olanlar inkâr eder.” (Lokman 31/32)

2.5. Sabır

Doğruların, işlerin yapılırken aceleye getirilmeden, bıkkınlık göstermeden, kaliteden taviz vermeden gerekli emek harcanarak yapılması anlamında sabırla yapılmaya devam edilmesi gerekir. İyiye, güzelde kararlılıkla yol alınması, kalitenin ta kendisidir. Kaliteden ödün verilmeden aynı üretimin devam ettirilmesi de standardizasyonun temel karakteristiğidir. Kur’an’da bu durum beyan edilmiş, sabırlı kimselere hesapsız mükâfat verileceği müjdelenmiştir.

“(Ey Muhammed! Bizim adımıza) de ki: “Ey iman eden kullarım! Rabbinize karşı gelmekten sakının. Bu dünyada iyi ve yararlı işleri en güzel şekilde yapanlara (ahirette) iyilik vardır. Allah’ın yeryüzü genişdir. Sabredenlere mükâfatları elbette hesapsız olarak verilir.” (Zümer 39/10)

2.6. Adalet

İnsanı optimum kılan bir yönü de adalettir. Adalet bir şeyi yerli yerine koymak, insanlara hak ettiklerinin karşılığını vermek demektir.

Adalet bazen yanlış anlaşılabilir karşı tarafa da pay verildiği, diğerlerinin de hakları gözetildiği için insanın menfaatini azaltacağı biçiminde değerlendirilebilirse de bu son derece yanlıştır. Adaletli olduğumuz, başkalarına da haklarını verdiğimiz sürece bize ne türlü ikramların olacağını hayal bile edemeyiz. İşin ahiret yönü de hatırdan çıkarılmamalıdır.

Adalet, kaliteli üretimin ve bunun sürdürülebilir kılınmasının başlıca esaslarından biri olarak ifade edilebilir. İşin bir yönü de adaletle, her defasında kaynakları benzer şekilde kullanarak, tüm siparişlerin, tüm ürünlerin, tüm ihalelerin aynı anlayışla yerine getirilmesi ürün veya hizmetin kalitesini belirleyen önemli bir etken olarak paylaşılabilir.

“Mûsâ’nın kavminden (insanları) hak ile doğru yola ileten ve onunla adaletli davranan bir topluluk da vardı.” (A’raf 7/159)

2.7. Ölçü ve Tartıyı Doğru Yapın

Ölçü ve tartının doğru yapılması, ürünün her biriminin, her bir siparişin veya parçanın aynı ölçülerde yapılması biçiminde anlaşılabilir. Böyle olunca standart hale getirilmiş bir kaliteden ve her defasında müşteride benzer memnuniyet uyandırabilecek üründen bahsedilebilir.

"Medyen halkına da kardeşleri Şu'ayb'ı peygamber gönderdik. O, şöyle dedi: "Ey kavmim! Allah'a kulluk edin. Sizin O'ndan başka hiçbir ilâhınız yoktur. Ölçüyü ve tartıyı eksik yapmayın. Ben sizi bolluk içinde görüyorum. Ben sizin adınıza kuşatıcı bir günün azabından korkuyorum." * "Medyen halkına da kardeşleri Şu'ayb'ı peygamber olarak gönderdik. Dedi ki: "Ey kavmim! Allah'a kulluk edin. Sizin için O'ndan başka hiçbir ilâh yoktur. Rabbinizden size açık bir delil gelmiştir. Artık ölçüyü ve tartıyı tam yapın. İnsanların mallarını eksiltmeyin." * (Hûd 11/84, 85)

Bir başka alette de yine ölçü ve tartının adaletle yapılması ders verilmekte, insanların mallarını ve haklarını eksiltmemeleri konusunda insanlar ikaz edilmektedir. Hiç eksik malda kaliteden bahsedilebilir mi?

"Ey kavmim! Ölçüyü ve tartıyı adaletle tam yapın. İnsanların eşyalarını (mallarını ve haklarını) eksiltmeyin. Yeryüzünde bozgunculuk yaparak karışıklık çıkarmayın." (Hûd 11/85)

2.8. İsrâf Etmeyin

Kaliteli ürün ortaya koymanın bir yönü de israf etmemektir. İsrâf, üretim miktarını azaltacağı, ürün maliyetlerini artıracığı için önerilmeyen bir durumdur. Beraberinde kâinata herşeyinbir ölçüsü olduğu ve bir ölçüye göre vücuda getirilmesinin benzeri bir biçimde, üretimde ve ticaretle de her ürünün bir bileşimi vardır. Belli hammaddelerin fazla kullanılması ürünü daha kaliteli hale getirmez. Asıl olan, ürün bileşimine sadık kalınması, israf edilmemesidir.

Harcamada israf ile ilgili ayetlerin, bu konu kapsamında da ele alınabileceği değerlendirilmektedir.

"Onlar, harcadıklarında ne israf ne de cimrilik edenlerdir. Onların harcamaları, bu ikisi arası dengeli bir harcamadır." (Furkan 25/67)

"Onlar, yalana şahitlik etmeyen, faydasız boş bir şeyle karşılaştıkları zaman, vakar ve hoşgörü ile geçip gidenlerdir." (Furkan 25/72)

3. Genel Değerlendirme

Kalite, müşteri beklentilerine uygunluk ve ürünün, müşterilerin mevcut ve gelecekteki beklentilerini karşılayacak niteliklerinin tamamı biçiminde ele alındığında, müşteri memnuniyeti, müşteri sadakati ve nihayetinde satışların ve kârın artırılması bakımından son derece önemlidir.

İslâm peygamberi de kalite konusunda "aldatan bizden değildir." Gibi değerlendirmeler yapmakla birlikte bu çalışma kapsamında Kur'an'dan yararlanılabildiği ölçüde, İslâm Ekonomisi'nde kalite konusunda belli değerlendirmelerin yapıldığı, insanların bunlara riayet etmelerinin istendiği anlaşılmaktadır.

Kur'an'ın kalite konusundaki tavsiyelerine uyulması halinde;

- * Kaliteli ürünlerin üretilip tüketilmesi,
- * Kaliteli hizmetlerin sunulması,
- * Hizmet sunumunda kaliteye riayet edilmesi,
- * Adaletli olunması
- * Ölçüye, tartıya dikkat edilerek ürün kalitesinden ödün verilmemesi

gibi yararlar elde edilebileceği, böylece aynı zamanda Yaraticının sevgisine ve Kendi katındaki mükâfatlarına kavuşulabileceği değerlendirilebilir.

4. Sonuç ve Öneriler

Bu doğrultuda Kur'an çerçevesinde kalite konusunda dikkat edilmesi gereken hususlar olarak şunlar paylaşılabilir:

* Helal ve temiz ürünler üretilmeli ve tüketilmelidir. Bu ürünlerin aynı zamanda kaliteli ürünler olması beklenmektedir.

* Ürünün kaliteli üretilmesi kadar hizmetin kaliteli üretilmesi ve kaliteli sunumu da önem arz etmektedir.

* İyi veya kaliteli ve yararlı işlerin yapılmasına dikkat edilmeli, kalite koşullarını sağlamayan ve yararlı olmayan işlerden uzak durulması ifade edilebilir.

* Hizmet üretiminde hizmetin kalitesinin sürekliliği bakımından adaletten ayrılmamaya büyük önem verilmiştir.

* Sürekli olarak aynı kalite düzeyinde ürünün üretilmesi ve sunulması anlamında ürün ve hizmette standardizasyonu ifade etmek üzere sebat önem arz etmektedir.

* Ürünün kalitesinin bir yönü de ölçü ve tartıda adaletli davranılması olduğundan ölçme konusuna ayrı bir önem verilmelidir.

* Nihayet israf edilmemesi, kaynakların verimli kullanılması anlamına gelecek, artan üretim miktarı ve kalite ile birlikte maliyetlerin de kontrol altında tutulmasını sağlayacaktır.

Kaynakça

Küçük, Orhan (2017) İnsani Ekonomi Modeli: Karşılaştırmalı Bir Değerlendirme, Gece Kitaplığı, Ankara.

Küçük, Orhan (2018) Lojistik İlkeleri ve Yönetimi, Beşinci Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Küçük, Orhan (2018) Toplam Kalite Yönetimi, Beşinci Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Küçük, Orhan (2017) Kalite Kontrol ve Kalite Güvence Sistemleri, Beşinci Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

www.diyaret.gov.tr (Kuran Meali, E. T. 2016)

et-Tirmizî, E. İ. M. b. İ. b. S. (1998). el-Câmiu's-sahîh (C. 1-6). Dâru'l-ğarbi'l-İslâmî.

İbn Sa'd, E. A. M. b. S. b. M. el-Kâtib el-Hâşimî el-Basrî el-Bağdâdî, & thk. Muhammed Abdülkâdir Atâ. (1990). et-Tabakâtü'l-kübrâ (C. 1-8). Dâru'l-kütübi'l-ilmîyye.

Müslim b. Haccâc, E.-H. M. b. el-H. b. M. el-Kuşeyrî. (t.s.). El-Câmiu's-sahîh (C. 1-5). Dâru ihyâi türâsi'l-arabbiyy.

Özdirek, Recep (2010) İslâm Hukukunda Akdin Sınırları, Yedirenk Kitapları, İstanbul

Uludağ Süleyman, (1991) "Amel", DİA (Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi), 3. Cilt sh: 16-20, İstanbul.

Hadislerin Arapça Metinleri

إِنَّ اللَّهَ جَمِيلٌ يُحِبُّ الْجَمَالَ

رَأَى رَسُولُ اللَّهِ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - فُرْجَةً فِي اللَّيْلِ فَأَمَرَ بِهَا أَنْ تُسَدَّ. فَقِيلَ لِرَسُولِ اللَّهِ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - فَقَالَ: أَنَّهَا لَا تَضُرُّ وَلَا تَنْفَعُ وَلَكِنْ تُقَرُّ عَيْنَ الْحَيِّ

التَّاجِرِ الصَّدُوقِ الْأَمِينُ مَعَ النَّبِيِّينَ، وَالصِّدِّيقِينَ، وَالشُّهَدَاءِ.