

DOĞRUSAL DÜŞÜNCE TARZININ EĞRİ SONUÇLARI

Tuğran KÜLAHOĞLU

Bode Doğrusan A.Ş.

"Doğru" sıfatını içinde barındıran bir düşünce süreci, bizi nasıl olur da yanlış sonuca götürür diye sorabilirsiniz. Burada sözü edilen doğruluğun, dürüstlük, akla yatkınlık, içtenlik veya yanlışın tersi olma gibi bir anlamı yok. Konu sadece Newton mekaniğinin doğal süreçleri açıklama yöntemiyle ilgilidir. Doğrusal bir fonksiyonda, etkileyen ve etkilenen değişkenleri arasında doğru orantılı ilişki vardır. Doğal süreçleri açıklama tarzımız, sosyal ve ekonomik süreçlere bakışımızı da etkilemiştir. Newtoncu doğrusal düşünceye göre, bir sürecin çıktıları ile onun girdileri arasında doğrusal bir ilişki vardır. Bu yaklaşım, kısaca sebep ve sonuç arasındaki bire bir orantılı ilişkiyi anlatır. Aynı etkiler hep aynı sonucu doğurur. Etkileyen değişkenlerin şiddeti ve büyüklüğü artırıldığında etkilenen değişken de o ölçüde artar. Ancak geçen yüz yılın başından itibaren bilimin değişik disiplinlerinde elde edilen bulgular, Newton mekaniğinin ve buna bağlı doğrusal düşünceli bakış tarzlarının 3 yüzyıl süren egemenliğini yavaş yavaş da olsa sona erdirmektedir. Ne sosyal, ne doğal süreçlerin doğrusallıkla ilişkisi vardır. Bu süreçleri açıklamak ve gelecekte alacağı halleri belirlemek sanıldığı kadar kolay değildir. Çevresi ile olan etkileşimlerden soyutlanıp izole edilen olaylar dümdüz bir gelişme çizgisi izleyebilir. Ancak gerçekliğin kendisi doğrusal olmaktan uzaktır.

Çevremizde süregelen olayların, hiç önemsenmeyen bir etkiyle hiç beklenmeyen sonuçları ortaya çıkardığını da bilmekteyiz. Herhangi bir sürece ait girdilerdeki artış, beklenenin aksine son derece olumsuz sonuçlar verebilir. Bildiğimiz bir başka olgu da gerçek de "Natura non facit saltus" tur. Yani doğa sıçrama yapmaz.

Doğrusal mantık, bize çok kolay çözüm yolları sağlar ve bu yüzden düşünce üretme sürecindeki etkisini daha uzun yıllar sürdürecektir. Ülkemizde doğrusal mantığın son yıllardaki en yaygın uygulama alanını, her işi gücü bir yana bırakıp uygulamaya çalıştığımız kalite sistemi çalışmalarında görmekteyiz. Ne kadar çok kurum ve kuruluş Toplam Kalite Yönetimi (TKY), ISO 9000, EFQM veya XYZ'yi benimserse, toplum olarak yaşam kalitemiz o denli yükselir. Benzer söylemleri tam on yıldır, kendilerini kalitenin tek sözcüsü sayan özel ya da resmi birçok kişi ve kuruluşun ve masonik kalite teşkilatlarından dinliyoruz. Sorunlara çözüm

arama gibi zahmetli işlere vakit ayırmayı artık bir kenara bıraktık. Tüm enerjimizi, kesin ve çabuk sonuç getireceğine inandığımız bazı tekniklere harcar olduk.

Kalite adamlarının söylediklerine göre, kalite belgeleri almak, TKY'ye geçmenin ilk basamağıdır. TKY yönetimini benimseyen kuruluşların hiçbir derdi kalmaz. Ne ekonomik ne siyasal kriz bu kuruluşları zora sokamaz. Kaliteyle ilgili yapılan çalışmalar ve gösterilen çabalar, kuşkusuz, bazı sonuçları getirdi. On yıl içinde on binlerce kalite belgeli resmi ve özel kuruluşa sahip olduk. *Milli Kalite Eylem'in*1 (gerçekte olmayan, örnek olsun diye verilen bir örgüt ismi) başkanı, toplumsal zenginliğe ulaşmamızı sağlayacak bir formülü bulmuş ve bunu hayata geçirmek için çabalıyor. Başkanın görüşüne göre, ne kadar çok kurum ve kuruluş kalite belgesi alır ve TKY felsefesini benimserse, toplum olarak yaşam kalitemiz de o denli tepelere tırmanır. Çünkü Newtoncu mekanik düşünce anlayışı böyledir: Sonuç, etkinin büyüklüğü ile orantılı olarak artar veya azalır. Doğrusal mantığın eğri cilvesine bakın ki, yaşam kalitemiz yerine, ABD Doları tepelere tırmandı. Peş peşe gelen ekonomik krizler, şirketlerin ne gözünün yaşına ne de kalite belgelerine baktı.

Bugün 17 Temmuz 2001. Halkımızın cebindeki paranın %11'i bir günde eritildi. Daha 15 gün öncede, eskisine göre %25 kadar yoksullaştırılmıştık. Sadece iki hafta içinde satın alma gücümüz, toplamda, % 40 azaltıldı. Bu kadar kaliteli kurumlarımıza karşın, yaşam kalite standardımızı bu kadar kısa süre içinde bu kadar sert düşürmeyi nasıl becerdik? Ülkemizde yürütülen kalite çalışmalarını, ekonomik durumun bozulmasının nedeni olarak göstermek gibi bir amacım yok. Ancak, artık hükümet bile bütçe çalışmalarında TKY'ye geçtiğini vurguluyor. Peki hükümet, neden FMEA tekniği gibi etkili bir sorun çözme tekniği uygulayıp, krizin potansiyel nedenlerini önceden ortaya çıkarıp tedbir almaz? Sanırım, hükümetin belgelendirme sürecinde görev verdiği TKY danışmanları yeteri kadar akredite edilmemişler.

Son yıllarda, özel sektörün kalite belgelerinden duyduğu bıkkınlık, kalite uzmanlarımıza, Milli Eğitim gibi çok geniş bir sektörde de TKY çalışmalarını başlatma fırsatını verdi. Okullarda katma değer yaratan sürecin nasıl işlediği ve bunun hangi somut girdileri gerektirdiği, öğretme, ezber ve öğrenmenin ne olduğu hiç önemli değil. Tanımlamalarda fabrika yerine okul, müşteri yerine öğrenci yazıldı mı, al sana el kitabı. Kayıt yaptırmaya gelen velilerden gönüllü '*Kalite Bağışı*' toplanırsa, öğretmenlerimize kalite bilinci enjekte edecek danışmanların dolar karşılığı ücretleri pek ala finanse edilebilir. Okullarımız TKY'ye geçtikten sonra, mezunları Avrupa ve ABD'nin en güzide üniversitelerine burslu öğrenci olarak hemen kabul edilirler ve özel dersane giderleri aileye yük olmaktan çıkar.

Hapishaneler kötü şöhretlerinden, Kalite Belgesi olarak kurtulabilirler. Kalite belgesi, mahkemelerimizin adalet dağıtma sürecini kısaltır. Bundan böyle, Avrupa İnsan Hakları Mahkemesinin verdiği para cezalarına karşı kaliteli mahkeme ve cezaevlerimizin, tapu gibi belgelerini gösterdiğimizde, akan suları durdurmak bir yana geri bile çevirebiliriz.

Gümrükten mal çekme, TSE-ISO 9000 belgesi sayesinde çok kolaydır. Fakat bu belgeyi almamakta ısrar eden hala bazı bozguncu firmaların olduğu da bilinmektedir. Bunların ithal ettikleri malzemeler, kimyahaneye kontrolü için Ankara'ya gönderilmelidir. Malını gümrükten çekmek için uğraşan sanayicilere, Ankara'ya giden yolların kaç viraj olduğu ezberletilmeli ve resmi dairelerin kapısında süründürülmelidir. Kalite bilincine ulaşmanın öyle sanıldığı kadar kolay olmadığını bu tür sanayiciler ancak böyle anlayabilirler.

Saygı değer meslektaşlarım! Bu kadar kara mizah yeter sanırım. Japonlar ürünleriyle dünya pazarlarının altını üstüne getirmeye başladıklarında ISO 9000 sistem belgelerine sahip değillerdi. Ancak müşterinin sesini üretim süreçlerine yansıtmak ve bu süreçlerin her birinden en az kayıpla ve kaliteli ürün çıkarmak konusunda gerekli olan düşünsel ve kültürel alışkanlıklar, sahip oldukları en önemli silahlardı. Tıpkı elinde kılıç olmadan düşmanla başa çıkmanın tekniklerini geliştirdikleri gibi, çok sınırlı doğal kaynaklarla üretim yaparak sanayileşmiş ülkelerin pazarına girmenin yollarını da buldular. Bunun için üretim süreçlerinde kalitesizliği yaratan her etmenin üzerine gidip ortadan kaldırdılar. Japonların bu başarısını, sadece 50'li yıllarda Edward Deming veya Joseph Juran gibi danışmanlarla birlikte çalışmış olmalarına bağlamak, yine düz mantıkla düşünmekten başka bir şey değildir.

Amerika ve Avrupalıların aksine Japonlar TKY için gerekli olan kültürel ve zihinsel tabanı zaten oluşturmuşlardı. Batı düşüncesi her işleyişi rasyonelleştirme yoluna gider ve her süreci algoritmalara oturtma alışkanlıklarına sahiptir. Buna karşın Japonlar, kurum organizasyonlarına, çevre değişimlerine esnek tepkileri gösterecek kombinasyon zenginliği kazandırmayı da iyi bildikleri için Batıdan kopye ettikleri teknikleri en iyi biçimde uygulayabildiler. Japonların gösterdiği başarı karşısında, Batılılar, kopyecileri kopye etme yoluna girdi ve Toplam Kaliteyi, kanlarına işlemiş olan *eski yasa ve düzen ideolojisi* uyarınca yapılan teknokratik yorumlarla ISO 9000 standartlarında somutlaştırdılar.

On yıldır ülkemizde uygulanan ISO 9000 veya başka adlar altındaki kalite yönetim sistemleri birçok işsiz mühendise ve az gelirli akademisyene ekmek kapısı olmuştur. Belki bu yönüyle faydalı görülebilir. Ancak, özel ve resmi kurumların hepsinde, devletin de mali desteği sağlanarak, başlatılan topyekün kalite seferberliğinden elde edilen sonuçlar, olsa olsa ÖSYM (Öğrenci Seçme ve

Yerleştirme Merkezi) 'nin 25 yıldır uyguladığı sınav sisteminin ülkemizin sorun çözme becerisine getirdiği katkı ile kıyaslanabilir. ÖSYM komisyonlarının hazırladığı test sorularını çözmek için Türkiye'de çok geniş bir sektör oluşmuştur. Dershaneler, birçok öğretmene istihdam sağlamakta, basım evleri, kağıt üreticileri ve tüccarları, kitapçı dükkanları, tuğla kalınlığındaki test kitapları sayesinde, yüksek konjonktürün meyvelerini her yıl toplamaktadırlar. Ancak lkemizin insanları ve kurumları eskisinden daha üretken haline gelememiştir. Kimse çıkıp da bazı komisyonların hazırladığı soruları çözmek veya standartlara uygun davranış biçimlerine girmek uğruna ülkenin kaynaklarını harcamanın doğru olup olmadığını bugüne kadar sorgulamamıştır.

ISO'nun ilgili komisyonlarının hazırladığı standartların yorumu için danışman, eğitim, denetçi-tetikçi gibi birçok yeni alt meslekler türemiştir. Kalite pastası, devletin desteği sayesinde çok büyük bir sektöre dönüşmüştür. Binlerce mühendis ve akademisyen asli görevi olan işleri bırakıp, bu pastadan dilim kapmanın yollarını aramakla meşguller. Dolaplar dolusu prosedür, talimat, el kitabı, form, izelge vb. kurumların çalışma etkinliklerine ve yaratıcılıklarına olumlu etki yaptığını söylemek zordur. Özel dershanelerin de, öğrencilerin öğrenme süreçlerini geliştirmeyle ilgili kaygıları yoktur. Asıl olan, öğrencilerin, en kısa zamanda en çok test sorusuna doğru yanıt vermeleridir. Kalite yönetim belgesi almak için standartta yazılı olanları kağıda dökmek ve bunları uyguluyormuş gibi görünmek yetmektedir. Tıpkı, niversite giriş sınavları için hazırlanan test kitapları gibi, kalite denetimlerinde sorulacak sorularla ilgili kitaplar da entelektüel yaşamımızda yerini almıştır.

Geçerli olan veya çoğunluk tarafından benimsenmiş olan yaklaşım dışına çıkmak veya soruna farklı yönlerden bakmak hep can sıkıcı ve keyif kaırıcıdır. Tek doğrulu ve doğrusal işleyen evre süreçleri içinde bulunsaydığ, farklı düşüncelere de gerek olmazdı. Tüm kurum ve kuruluşlarıyla birlikte ülkemizin içinde bulunduğu sorunlar bir kalemde ve sihirli reçetelerle çözülecek cinsten değildir. Üretilen mal ve hizmetlerde ortaya çıkan kalite gibi soyut bir yararı sadece standartlaştırılmış süreçlere dayanarak elde etmek mümkün değildir. Mümkün olamayan diğer bir konu da, bu standartların birçok iř ve hizmet kolunda ve yoğun biçimde uygulamaya konulmasıyla, ülke olarak yaşam standardımızın yükselmesidir. Elde ettiğimiz sonuçlar, anlamak isteyenlere kaliteye uzanan kestirme bir yol olmadığını göstermektedir. Yaşamın gerçekleri, standartlara sığmayacak kadar kompleks ve kaotiktir. Yalnız standartlarda yazılanları uygulamakla, kurumlarımızı proje ve know-how üretecek beceri ve yeteneklere kavuşturamayız. Standartlara göre çalışmakla hep aynı işleri verilen sınırlar içinde tekrarlayıp, iyi birer yan sanayici veya fasoncular olabiliriz.