

is Süreçlerinin iyileştirilmesi

(Business Process improvement – BPI)

Destek Bilgileri

25-26 Kasim 2010

is süreçlerinin iyileştirilmesi

Destekleyici kavramlar

a. Neden-sonuç ilişkisi:

- Kök-hayalet sorun
- Sorun kimyasi
- Kilçik diyagrami & Ardisik Sorma Metodu
- Divergence vs. convergence

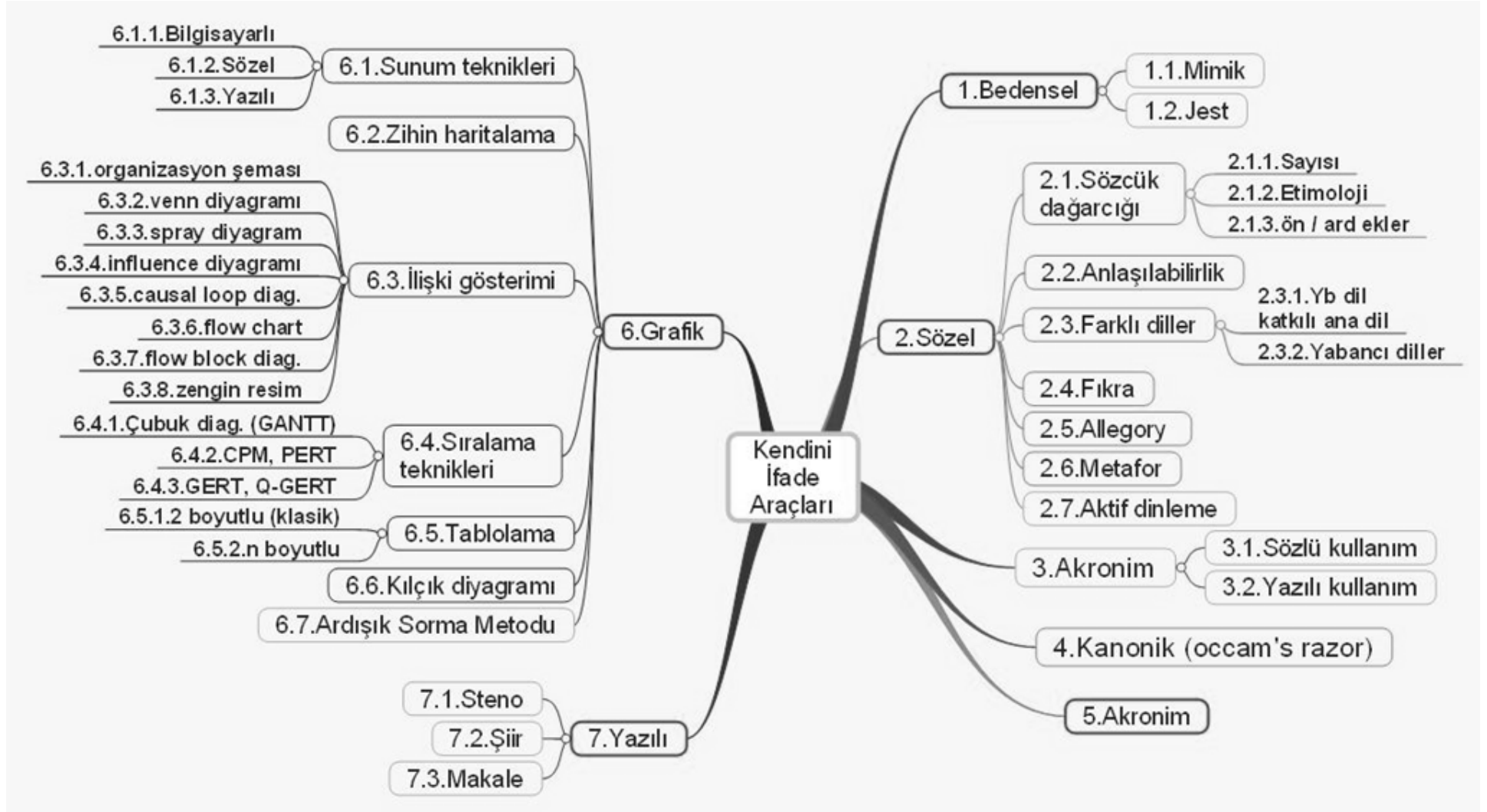
b. iletisim vs. etkilesim

Süreç haritalama

(process mapping)

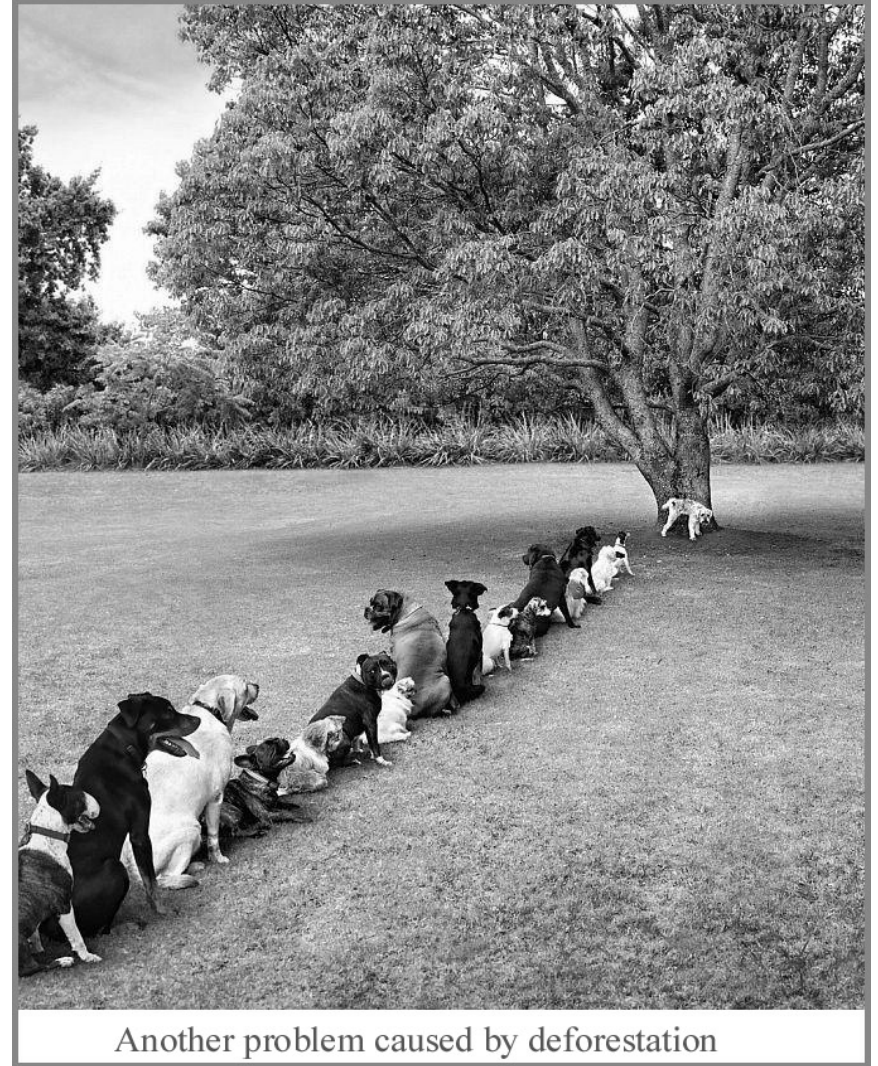
- Yasam bir ifade etme ve ifade edileni algilama sürecidir,
- Süreç haritalama bir “bilesik ifade” aracidir,
- Grafik ve yazili ifade araçlarınınin hepsinden yararlanır.

ifade araçları



ifade araçlarının 3 boyutu

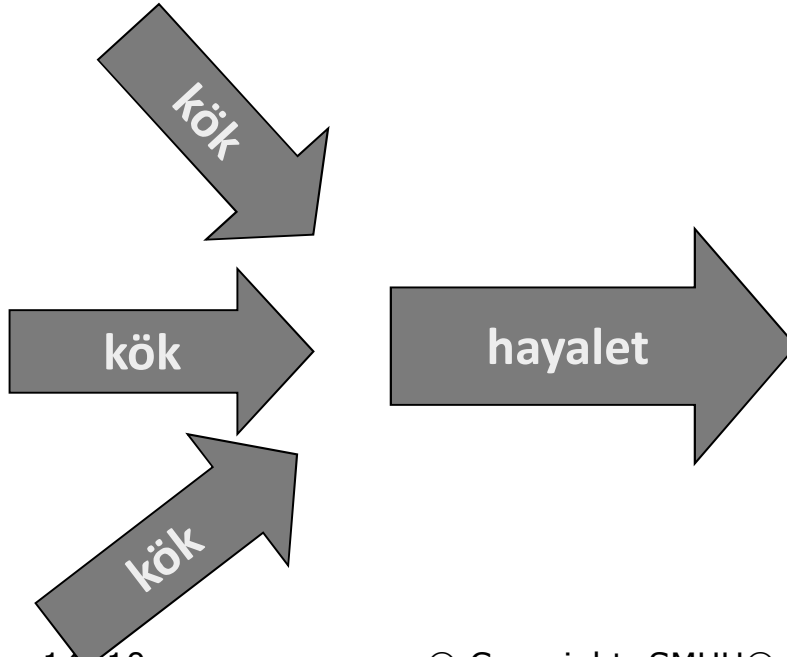
1. Araç dağarcığının zenginliği,
2. Yerinde kullanabilme becerisi,
3. Kullanabilme ortamlarının uygunluğu.



Neden-Sonuç ilişkisi

1. Kök Sorun – Hayalet Sorun

- En az bir sebebi olan tüm sorunlara “hayalet Sorun” denilir.
- Buna göre her sorun bir hayaletdir.
- Hayalet’e yol açan nedene ise Kök Sorun denilir.

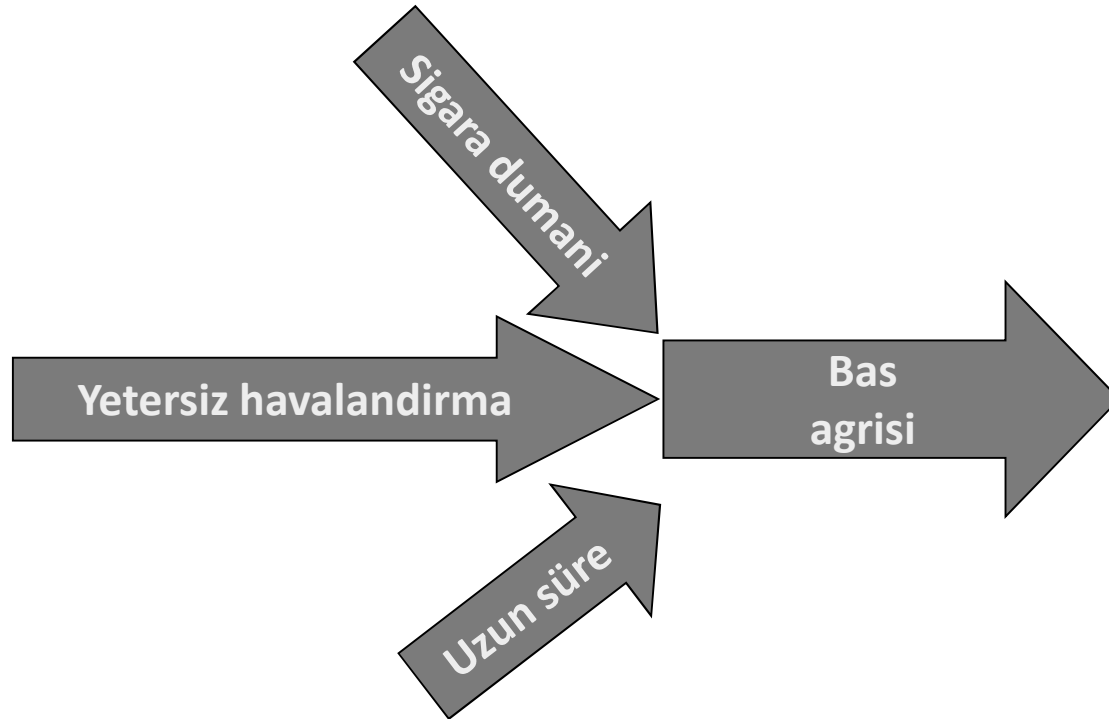


Neden-Sonuç iliskisi

1. Kök Sorun – Hayalet Sorun

Bas agrisi bir hayalet sorundur.

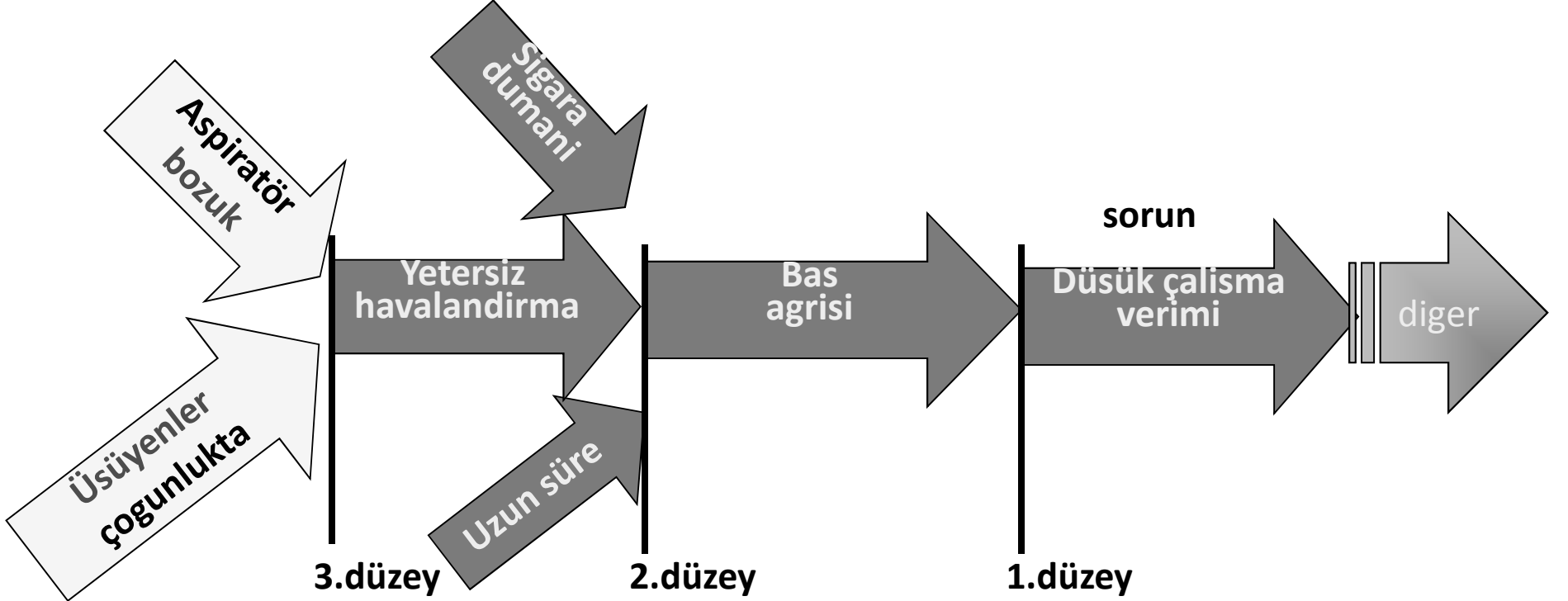
Buna yol açan esitli nedenler olabilir.



Neden-Sonuç ilişkisi

1. Kök Sorun – Hayalet Sorun

Bir kök soruna yol açan neden(ler) de olacagina göre, kök sorun aynı zamanda bir hayalet sorundur da!



Neden-Sonuç ilişkisi

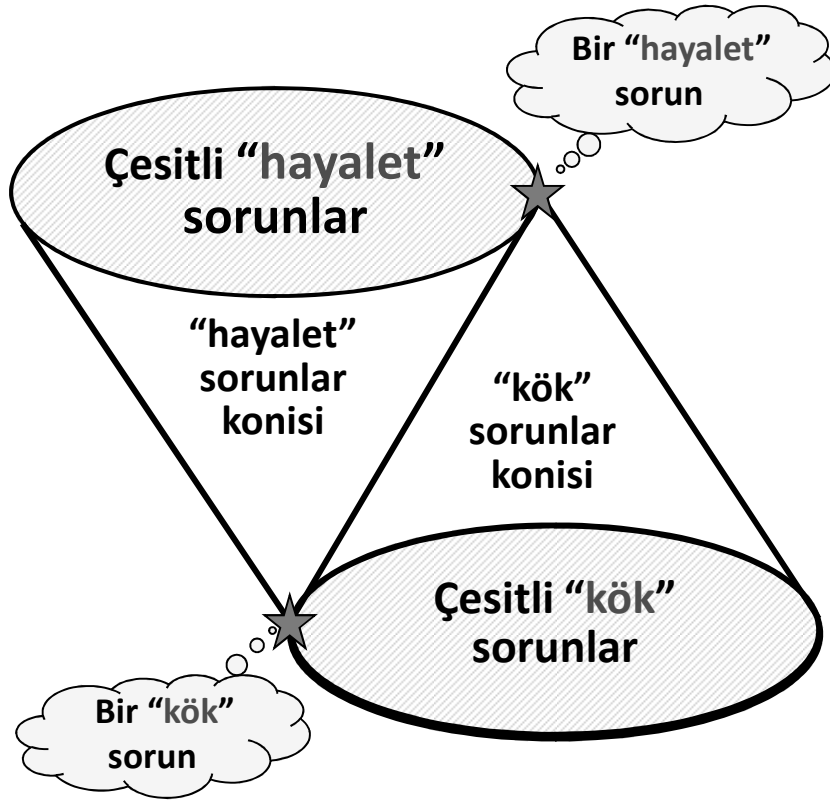
1. Kök Sorun – Hayalet Sorun

- Bir hayalet'e yol açan birkaç neden, o nedenlerin her birine yol açan yine birkaç neden.....
- Kök ve hayaletler bir Sorunlar Agaci (koni) oluşturur.



Neden-Sonuç ilişkisi

1. Kök Sorun – Hayalet Sorun



- Çesitli “kök” (root) sorunlar birleserek “hayalet” (phantom) sorunlari olusturur.
- Her “kök” sorun ise, cesitli “hayalet” sorunlari olusumuna katkı yapar.

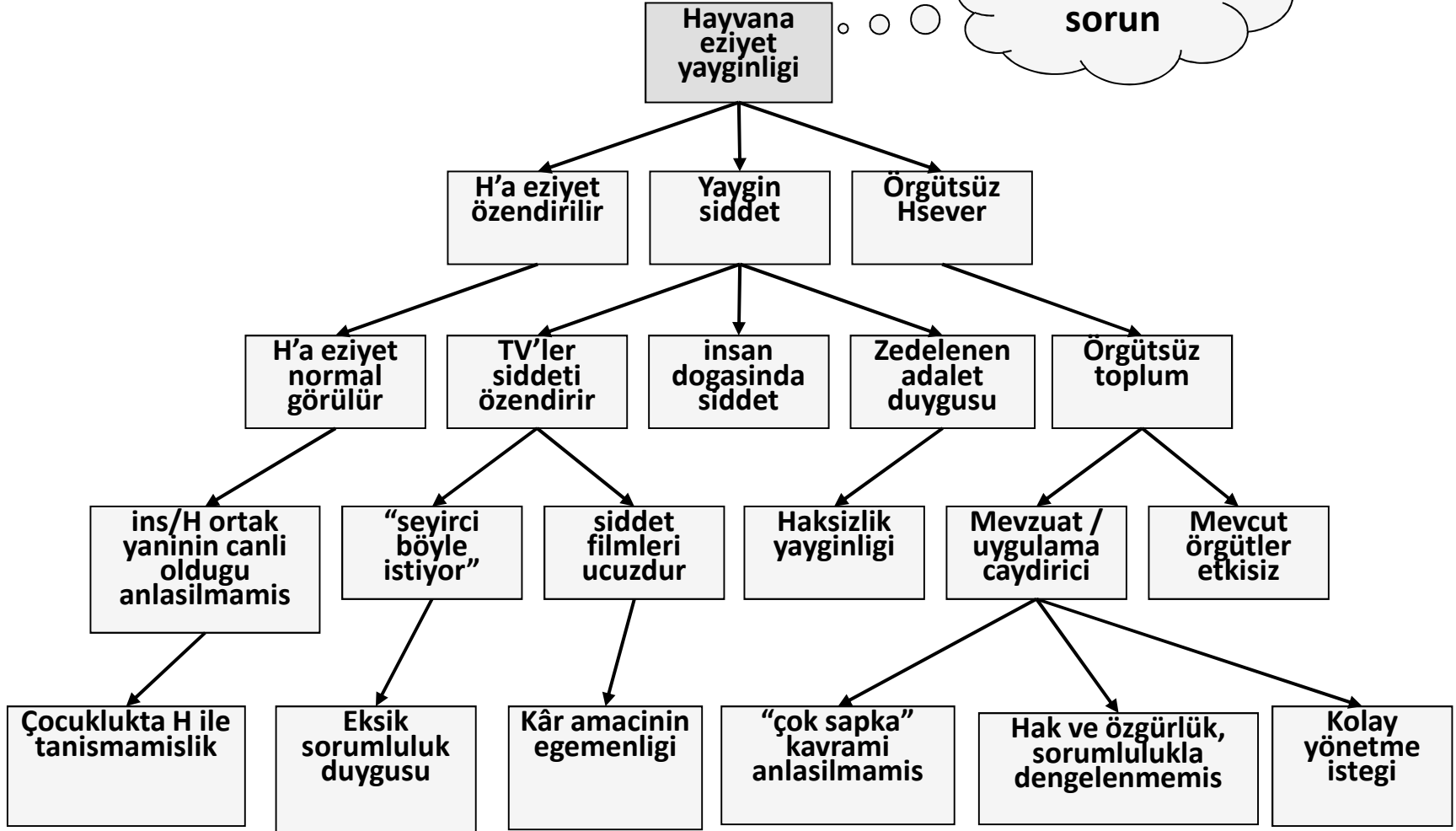
Neden-Sonuç iliskisi

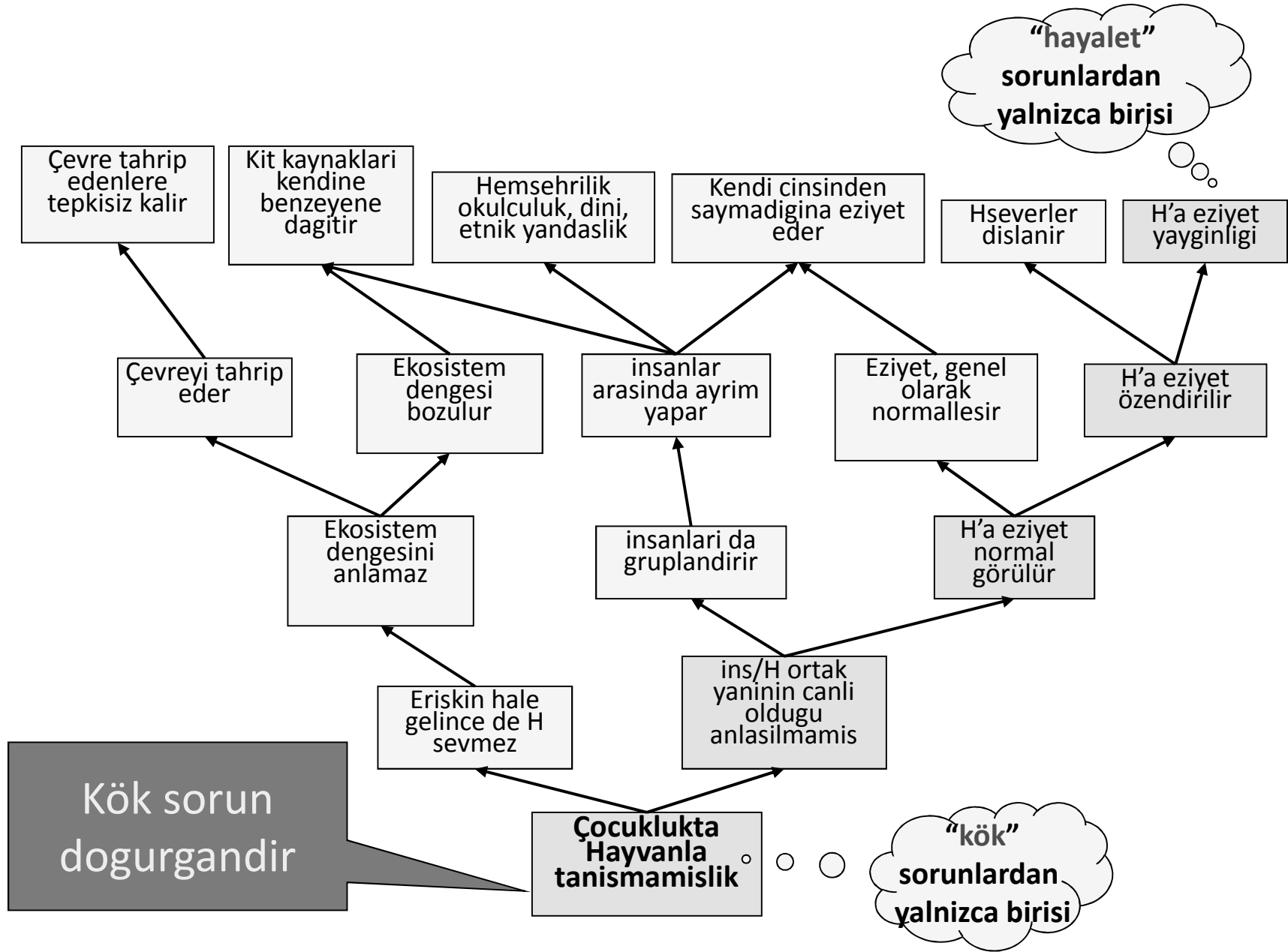
1. Kök Sorun – Hayalet Sorun..(örnek)
“Hayvanlara Eziyet yayginligi” sorunu!

Sik rastlanan bu “egilim”
acaba kendinin nedeni
midir, yoksa altinda hiç
umulmayan nedenler mi
vardir?



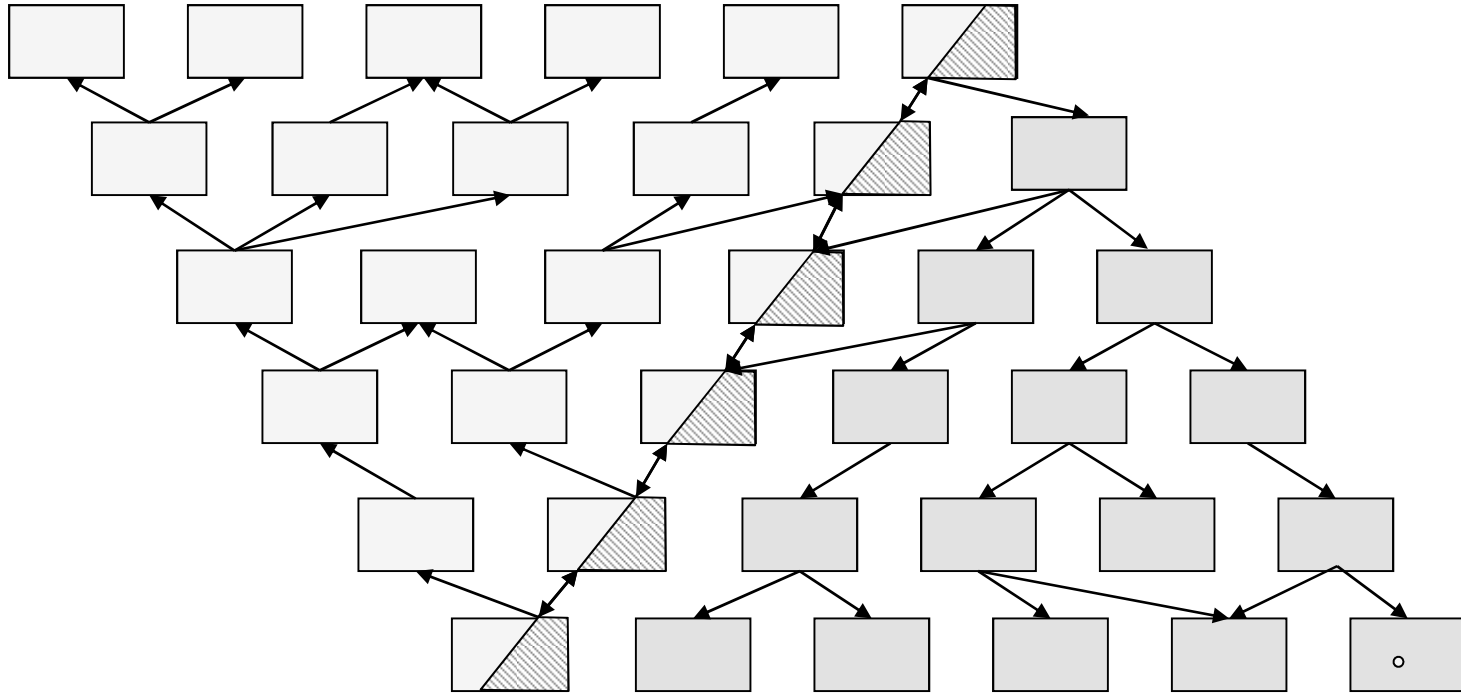
Bir "hayalet"
sorun





Bir
"hayalet"
sorun

Bir "kök" sorundan türeyebilecek çeşitli
"hayalet" sorunlar..



Çeşitli "kök" sorunların birleşse birleşse bir
"hayalet" sorunu oluşturmaları...

Bir
"kök"
sorun

Neden-Sonuç ilişkisi

1. Kök Sorun – Hayalet Sorun: Özetin özeti!

1. ilk plandaki hayalet sorunlar (1inci düzey) çözülemezler; çözümde ısrar edilirse enerji tükettirerek öldürürler,
2. Her kök sorun birçok hayalet sorun doğurur; her hayalet sorunun ise birden fazla nedeni olabilir,
3. Ancak kök sorunlar yok edilebilir ya da en azından etkileri azaltılabilir,
4. Sorun ağacı anlaşılmadan hiçbir şey yapılmamalıdır ve de zaten yapılamaz da!



Madde kimyasi olur da sorunlari kimyasi olmaz mi? 😊 😊

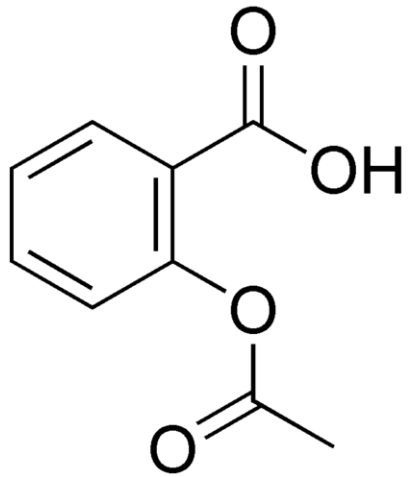
Neden-Sonuç ilişkisi

2. Sorun Kimyasi

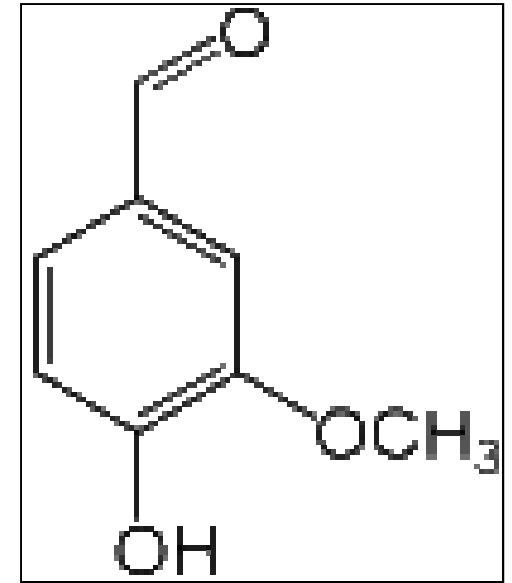
Neden-Sonuç ilişkisi

2. Sorun Kimyasi

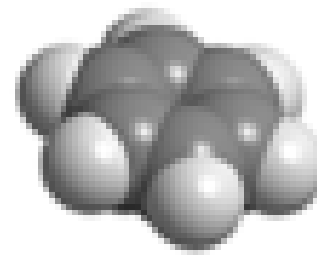
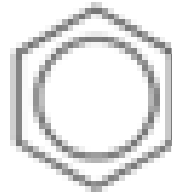
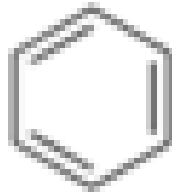
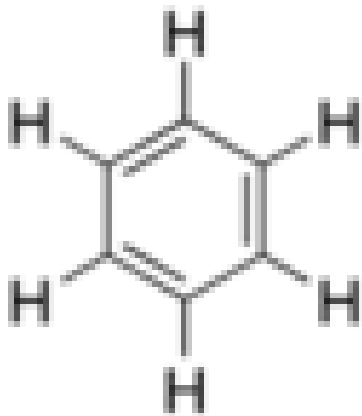
- Neredeyse sonsuz sayıda madde var.
- Bütün bunlar (simdilik) 107 temel elementten oluşuyor.
- Örneğin aspirin, benzin ve vanilya birbirine benzemez 3 madde.
- Ama üçünün de elementleri C, H, O. Sadece dizilimleri ve sayıları farklı.



Aspirin
C₉H₈O₄



Vanilya
C₈H₈O₃



Benzin
C₆H₆

Neden-Sonuç ilişkisi

2. Sorun Kimyasi.....Acaba?

- Neredeyse sonsuz sayıda sorun var.
- Acaba bunların her biri bir diğerinden bağımsız mı?
- Yoksa az sayıda sorun elementinden mi oluşuyorlar?



Neden-Sonuç ilişkisi

2. Sorun Kimyasi.....Trafik terörü ve ıssızlık!

- iki sorun iliskisiz gibi görünüyor, ama gerçekten de öyle mi?
- Bunu anlamanın yolu, iki sorunu da elementlerine ayristirmaktır.
- Aynen bir bilesik maddeyi laboratuvarda analiz etmek gibi!



Trafik terörü-issizlik: Önemli nedenlerin tümü ortaktır!

1. "Kaza"nin ne oldugu ve de nelerin "kaza" degil "cinayet" sayilacagi,
 2. hangi kök sorunlarin TT'ne yol açabildigi, o köklere hangilerinin yol açtigi ilh., o kök sorunlardan hangilerinin türedigi,
 3. TT'nün köklerinin niçin ilgi çekmedigi,
 4. TT'nü önlemek için gelistirilen çözümlere hem ilgililerin hem yurttaslarin hem de STK'nin neden ilgi göstermedigi,
 5. Sorunlari anlayip çözüm üreteceklerin SÇA dagarciklarinin yetersiz olusu,
 6. Toplumumuzun SÇ profilinin genelde devlete ihaleye dayali olusu; trafik yönetimi bürokrasisin de bu konuda kendini tek yetkili sayip, disindan gelen önerilere sıcak bakmayisi,
 7. Kural yandaslarinin olusturabilecegi aglarin önemli rollerinin farkinda olunmayisi,
1. issizligin ne oldugu ve de nelerin issizlik degil beceri eksigi sayilacagi,
 2. hangi köklerin issizlige yol açabildigi, o köklere hangilerinin yol açtigi ilh., o kök sorunlardan hangilerinin türedigi,
 3. issizlik köklerinin niçin ilgi çekmedigi,
 4. issizligi önlemek için gelistirilen çözümlere ilgililerin ve yurttaslarin hem de STK'nin neden ilgi göstermedigi,
 5. Sorunlari anlayip bunlara çözüm üreteceklerin SÇA dagarciklarinin yetersiz olusu,
 6. Toplum SÇ profilinin genelde devlete ihaleye dayali olusu; istihdam bürokrasisin de kendini tek yetkili sayip, dis önerilere sıcak bakmayisi,
 7. is arayanlan, öğrenmeyi bir araç olarak kullanarak istihdam yaratabilenlerin, olusturabilecegi aglarin istihdam konusundaki önemli rollerinin farkinda olunmayisi,

Neden-Sonuç ilişkisi

2. Sorun Kimyası

- Bu sürpriz değildir. Çogu sorunlar için kök-hayalet analizi yapılırsa benzer durum görülür.
- iki sorunun nedenleri sıralanırken, bağlantılar kolay anlasılsın diye daha derine inilmemistir.
- Daha derindeki kök nedenler de kuskusuz ortaktır.
- O nedenler, her platformda (birey, aile, firma, cemaat, toplum) farklı görünüslü hayaletler olarak ortaya çıkarlar.



Neden-Sonuç ilişkisi

2. Sorun Kimyasının 5 yasası ☺☺☺

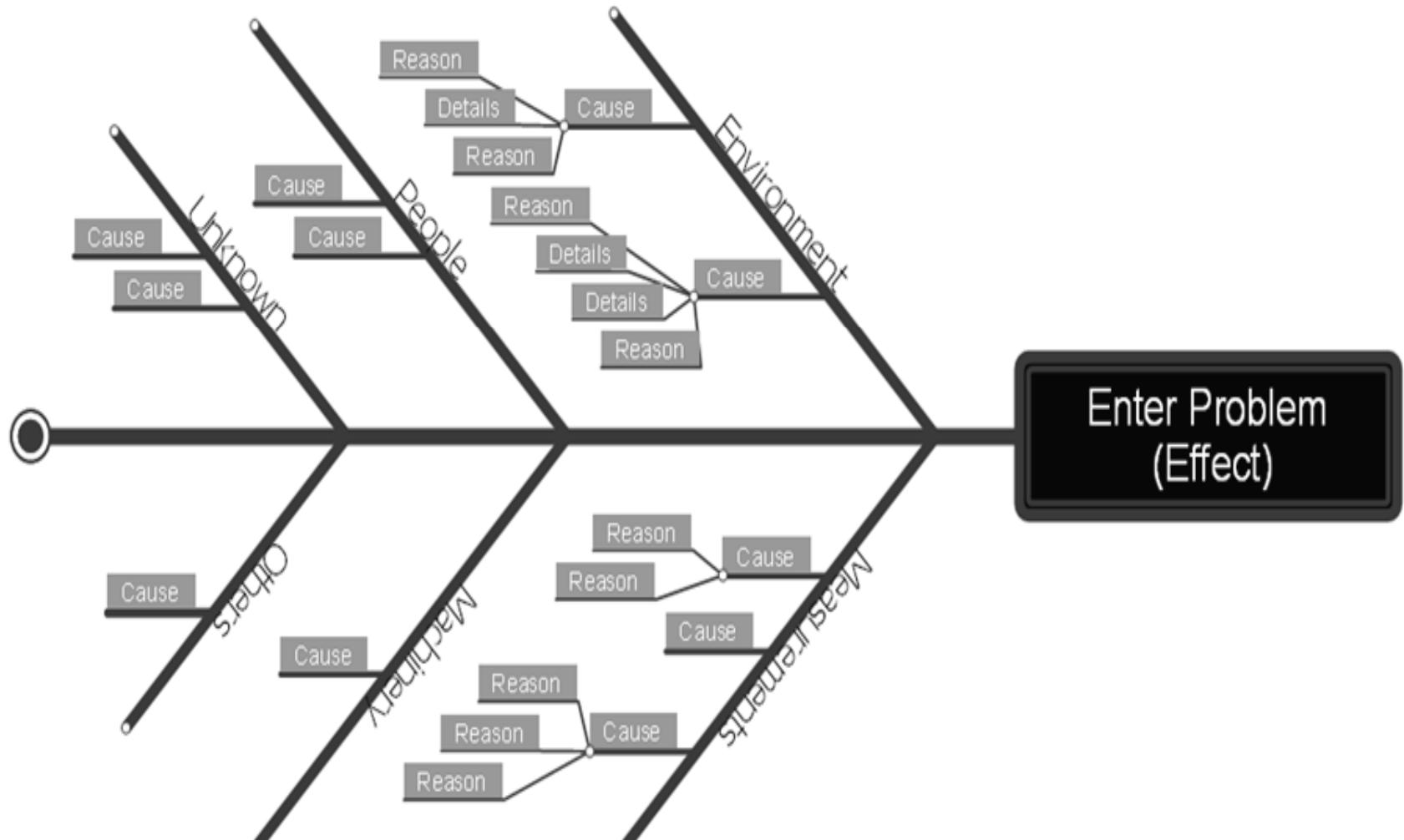
1. Bir sorun yoktan var edilebilir.
2. Sorunlar doğrudan çözülemez, ancak onlara yol açan nedenlerin etkileri azaltılabilir.
3. Bir sorun çözülmedikçe, diğer sorunlarla birleşerek yeni ve kendisine benzemeyen sorunlar üretmek eğilimindedir.
4. Bir dizi koşul altında bir sorunun çözümüne yarayan araçlar, başka bir dizi koşul altında sorunu çözemeyebilir, hatta yeni sorunlar üretebilir.
5. Sorunlar çözülmeden sürdükçe kendilerini unutturur ve bu defa sorunsuz durumlar birer sorun olarak görülmeye başlar.

Neden-Sonuç ilişkisi

3. Kilçik diyagramı ve Ardisik Sorma Metodu

Kilçik Diyagramı

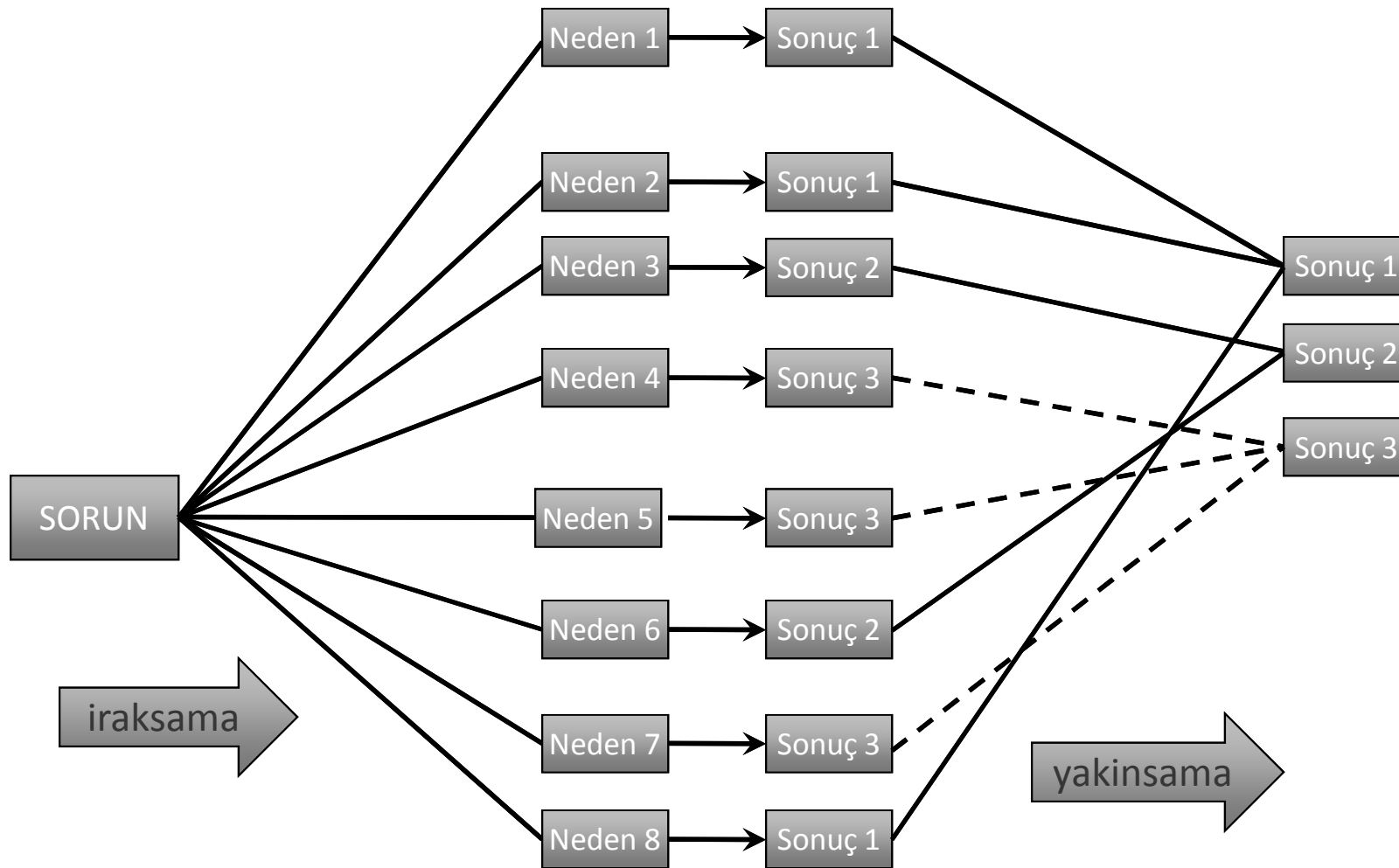
(Ishikawa / Fishbone Diagram)



Neden-Sonuç ilişkisi

4. Divergence vs. Convergence

Divergence (iraksama) vs. Convergence (yakinsama)



Zamanimizin neredeyse %90'ini kaplayan "iletisim" in en iyimser tahminle %1'i "etkilesim" dir. O halde iletisim niçin bu denli fazla????

İletisim vs. Etkilesim

Etkilesim

iki kisinin;

- dogru – yanlis (*akil boyutu*)
- iyi – kötü (*ahlak boyutu*)
- güzel – çirkin (*estetik boyutu*)

açılardan deger yargılarını
askiya alarak iletisimkurmaları
“etkilesme” olarak adlandırılır
(*deferred judgement*).



**Uzlasma, önündeki engelleri
kaldırarak sağlanabilir.**

En önemli engel;

**“fikirlerin
sahiplenilmesi”**

(snap-on)

denilebilecek olgudur.



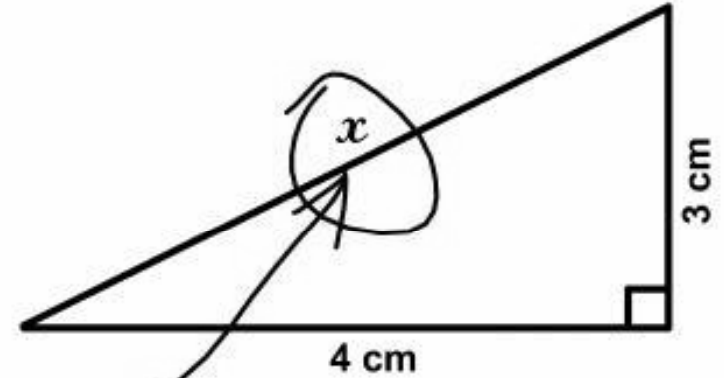
Fikirler niçin sahiplenilir? Çünkü:

- o Çok sayıda seçenek arasında kararsizlik korkusunu yener,
- o Her fikir bir kimliktir ve de bedavadir,
- o Fikirsizlik toplumda yadigaridir,
- o Her insan, rol model olarak benimsedigi kisilerin fikirlerini de benimsemek egilimindedir,
- o Sahiplenen, sahiplendigi fikri destekleyecek kanit üretmek, bulmak, görmek egilimindedir,
- o Sahiplenilen fikir kısa süre içinde ona uymayanlari süzüp atan bir filtreye dönüşür; o fikir kisinin paradigmasinin bir parçasi haline gelir,
- o Fikir ile sahibinin yasami arasında bir paralellik olur,
- o Ve en önemlisi.....

Ve en önemlisi:

insanlar, fikirsizlik
(askiya alınmiş
yargılar)
durumundaki
merak ve
üretkenliği -çoğunlukla-
deneyimlememiş
olabilirler.

3. Find x .



Here it is

Eğer:

- Değer yargıları ve onlardan oluşan fikirler askiya alınabilirse kişiler arasındaki görüşmeler yaratıcı sonuçlar üretir.



Bilgisayar başındayken televizyonuma haksızlık ettiğimi düşünüyorum... Televizyon seyredirken de bilgisayarımı aldatıyormuşum gibi geliyor...

Tesekkürler

www.tinaztitiz.com

www.beyaznokta.org.tr