

KONGRE DEĞERLENDİRMESİ

93 SANAYİ KONGRESİ KALİTE GÜVENCESİ VE ISO 9000

Macit KARABAY
Öğretim Üyesi
Makina Mühendisliği Bölümü, ODTÜ

93 SANAYİ KONGRESİ BİLDİRGESİNDE KALİTE

Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği (TMMOB) adına Makina Mühendisleri Odası (MMO) tarafından düzenlenerek 22-26 Kasım 1993 tarihleri arasında gerçekleştirilen 1993 "Sanayi Kongresi"nde yanıtı aranan temel soru şuydu: "Uluslararası rekabetin yeni ve çok daha sıkı koşullarda hayata geçmeye başladığı bir dönemde Türkiye'nin rekabet gücünü geliştirmeye yönelik çabalar ve perspektifler neler olmalıdır."

Bu soruya kongrede somut ve gerçekçi yanıtlar verilebilmesi ve bunların tartışılabilmesi amacı ile kongre öncesi iki yıl süren bir hazırlık döneminden geçildi. Bir dizi ön tartışma toplantıları yapıldı. Kongrede, bu toplantılarda derlenen bilgi ve belgelere dayalı olan bildirimlerin yanısıra bağımsız-güdümsüz sayılabilecek başka bildirimler de sunuldu. Kongre düzenleme kuruluna gönderilen bildirimlerin çoğu bildirim kitaplarına girdi. Bunların önemli bir kısmı, kongrede sunulma ve tartışılma olanağına kavuştu.

Kongre sonrasında bir "Sonuç Bildirgesi" yayınlandı. Bu bildirgenin "genelde" bölümünde sanayileşmiş ya da sanayileşmekte olan ülkelerde sanayi ve devlet arasında sıkı bir işbirliği ve teknoloji alanında güçlü bir yönlendirmeyi içeren mekanizmaların var olduğu, yeni yöntemlere dayalı olarak faaliyet gösteren küçük ölçekli firmaların öneminin arttığı, doğrudan teşviklerin yerini giderek dolaylı teşviklere bıraktığı, yeni sanayileşen ülkelerin gücünün giderek arttığı, kalite

olgusu ve kaliteyi amaçlayan standartların hızla geliştiği, firmaların kalite güvence sistemlerinin kurulmasına, işletilmesine, bu sistemlerin incelenmesine yönelik olan örneğin ISO 9000 - ISO 10 000 serisi standartların yaygınlaştığı ve bunlara dayalı belgelendirme yöntemleri, belgelendirilmemiş firmaların ürünlerine getirilebilecek olan kısıtlamaların uluslararası boyutlarda tartışıldığı ve uygulamaya sokulduğunun izlenildiği belirtilmiştir.

Bildirgenin Türkiye'nin perspektifleri bölümünde ise ülkemizin en üstün görünen yanının finans piyasalarının dışı açıklığı ile finans alanı, en olumsuz yanının ise bilimsel ve teknolojik gücündeki düşüklük olduğu ileri sürülmüştür. Bildirgede ülkemizin kritik mallar ihracatında yeni sanayileşen ülkeler içindeki payının düşmekte olduğu, ülkemizde teknoloji geliştirme çabasının bulunmadığı, kullanıcı-üretici ilişkisinin oldukça sınırlı kaldığı savunulmuştur. Toplam kalite yönetiminin yaygınlaşmadığı, yan sanayinin teknolojik donanımının sınırlı kaldığı, ihracat artışında sağlanan kaynakların sanayinin teknolojik yapılanmasında yeterince kullanılmadığı, araştırma-geliştirme faaliyetlerinin kurumsal alt yapısının da zayıflığı nedeni ile lisans-know how ile ülkemize giren tasarım ve üretim teknolojilerinin irdelenmediği, oysa bu yolu izleyen ve başarılı olan ülkeler bilinirken bu uygulamanın gözardı edildiği, bunun sonucunda benzer, hatta aynı teknolojileri defalarca yeniden satın alma zorunda kaldığımız, bu durumun maliyeti arttırdığı ve araştırma-geliştirme-tasarım-üretim elemanlarımızın iş olanaklarını kısıtladığı ileri sürülmüştür.

Kongrede özelleştirmeye yönelik çok yönlü ve yaklaşımlı bildirimler tartışılmıştır ve farklı görüşler bildirgeye girmiştir.

Rekabetin kopmaz bir parçası olarak ortaya çıkan biçimiyle yeni kalite anlayışının ve bunun gerektirdiği kuramsal düzenlemelerin ulusal yaşamımıza hızla ve etkin biçimde geçirilmesi zorunluluğu bildirgede de vurgulanmıştır. Bu amaçla

a) Ölçme ve kontrol aygıtlarımızın izlenebilirlik zinciri içinde kalibrasyonunun sağlanmasının periyodik biçimde gerçekleştirilmesi,

b) Kalite sistemleri, ürün ve hizmet belgelemeleri yapan kuruluşların belgeleme konularını ve yeterliliklerini değerlendirecek ve onaylayacak, eşgüdümünü sağlayacak, böylece, haksız rekabeti, çağdışı uygulamaları önleyebilecek yapıda bağımsız, ulusal, bilimsel nitelikli bir örgütün oluşturularak kalitede ulusal ve uluslararası düzeyde güvenilirliğin sağlanması,

c) Bugüne değin yalnızca dış kaynaklarla yürütülmeye çalışılan sınırlı ve toplumun bir çok ilgili kesimine kapalı olan kaliteye yönelik çalışmaların, özkaynaklar yaratılarak, topluma açık demokratik katılım ilkesi temelinde, ulusal nitelikte, bağımsız, saygın ve etkin bir kuruluşa, "Ulusal Kalite Sağlama ve Güvence Kurumu"na doğru hızlandırılması ve yasal biçimde düzenlenmesi, AT ülkelerinde görüldüğü gibi, konunun esas sahibi ve sorumlusu olan Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın bu görevi üstlenerek çalışmaları hızla sonuçlandırması,

d) Özellikle küçük-orta sanayi için çok önemli bir sorun olan ana girdi malzemelerinin deney-testi konularında devletçe yapılması gerekenlerin belirlenmesi,

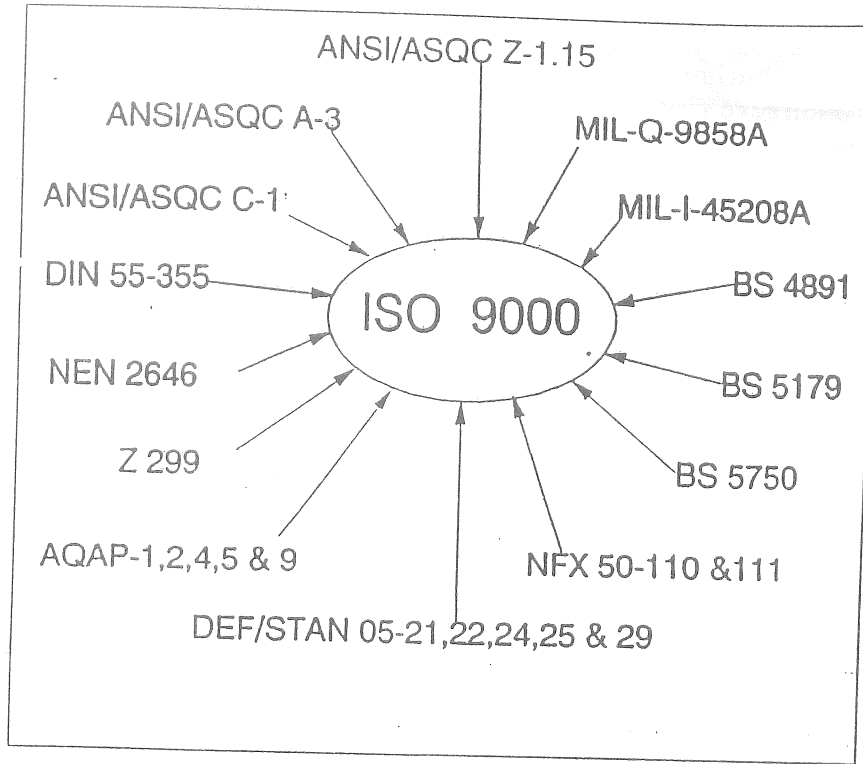
e) Küçük-orta ölçekli sanayi kuruluşlarının kalibrasyon, kalite sistemlerinin kurulması, gerektiğinde bunların belgelendirilmeleri, iş etütleri, tezgah seçme, işyeri düzenleme, kredilendirme v.b. belli başlı konularda KOSGEB'çe verilen hizmetlerin yaygınlaştırılması, etkinleştirilmesi, darboğazların giderilmesi, dile getirilmiştir.

ULUSAL KALİTE SAĞLAMA VE GÜVENCESİ

93 sanayi kongresinde, sonuç bildirgesinde de görüldüğü gibi kalite ve oluşumu, ülkesel sorunlar, güvence sistemleri (ISO 9000 serisi standartlar ve uygulamaları) üzerinde sunulan bildirimler ve yapılan tartışmalarla önemli konulara değinilmiştir. Ülkemizin, kalite sistemi çalışmalarını bir ulusal politika olarak benimsemesi gereği üzerinde durulmuştur. Gümrük birliğine girmeden önce ulusal kaynaklarımızın, rekabet gücümüzün daha fazla olduğu alanlara kaydırılması gerekli görülmektedir. Üretim hızını arttırmak, maliyetleri düşürmek hedeflenirken ürün kalitesini arttırmanın yollarını bulmak zorundayız. Bu yollar üzerinde sistemli uygulamalar olduğu bilincine varmak gerekmektedir.

ISO 9000'LER ÜZERİNE GÖZLEMLER İZLENİMLER VE KRİTİKLER

ISO 9000 serisi Kalite Güvence Sistemlerinin kurulması, işletilmesi ve incelenmesine yönelik standartların neleri gerektirdiği iyice bilinmek ve gereken yapılmak durumundadır. Bu standartlar birden ortaya çıkmış değildir. Şekil 1'de özetlendiği gibi Amerikan Ordu Standartlarından olan 1959 tarihli MIL-Q-9858 ile başlayan, 1962 yılında MIL-C-45662A kalibrasyon sistem gerekleri ile süren bu arayışlar, bu konuda Amerikan Sivil standartlardan olan ASQC ile sürmüş, ANSI ile gelişmiş, NATO dökümanları AQAP - 1, 2, 4, 5 ve 9'la ilerlemiş, İngiliz ordu yayınları DEF/STAN ve İngiliz BS 5750 ile gelişmiş, Kanada'nın Z 299'ları ile yol almış, Alman DIN, Hollanda NEN, Fransız AFNOR'un NFX'ler ve sonunda 1986 da ISO 8402 ile Kalite Sistem Terminolojisi standardı ile başlamış ve 1987'de ISO 9000 serisi halinde yayınlanmaya başlamıştır. ISO 9000 serisi standartları yukarıda adı geçenlerin bir uygun birleşimi olduğu anlaşılmaktadır. ISO'ya göre Mart 1992'de 45 ülke ISO 9000 serisi adı verilen bu standartları aynen, üç ülke ise eşdeğer uyarlaması ile kullanmaktadır.



Şekil 1. ISO 9000 serisinin oluşumunda girdiler.

Bilindiği gibi ISO 8402 ile başlayan ISO 9000 serisi standartlar ISO 9000 (ilgili bu standartların seçim ve kullanımı) ISO 9000 - 1, 2, 3 (Kalite Güvence Sistem modelleri) ISO 9004 (Kalite yönetimi) olarak sürmüştür, bu standartların kullanımına yönelik rehberlerle gelişmiş 1990'da, ISO 10011 - 1, 2, 3 ile (Audit) inceleme serisi ile yeni bir boyut kazanmıştır. ISO 10012 - 1 (1992) ölçme aygıtlarının kalite güvence gerekleri ile ISO serisi çoğalmaktadır.

ISO 9000 serisi bir standardlar gurubudur. Standardlarda genelde bulunan tüm iyi ve kötü yanlar bunlarda da, doğal olarak sözkonusudur. Olumlu bakış açısı ile, bu standartlar uluslararası olarak benimsenebilecek işlemleri, gerekleri yazılı biçimde sunmaktadır. Tasarım, üretim, değerlendirme (inceleme, tetkik), belirleme, kalite güvence sistemi ve yönetimini belgelemeye yönelik bir taban oluşturmaktadır.

Bir gerçek olarak görülen, kalite güvencesini sağlamada uluslararası ticarete ortak bir dil oluşturmaktadır. Olumsuz bakış açısı ile, diğer bir çok standartlarda olduğu gibi ISO 9000 standartları da tartışılmakta,

gözden geçirilmekte ve yorumlanmaktadır. Başka bir deyişle bu standartlar "en küçük ortak kat" olarak görülmektedir. Her firma için, en iyi (optimal) olan kalite güvence sisteminin ISO 9000'lerde sıralanan işlev ve işlemlerin oldukça ötesinde olabileceği gerçeği unutulmamalıdır.

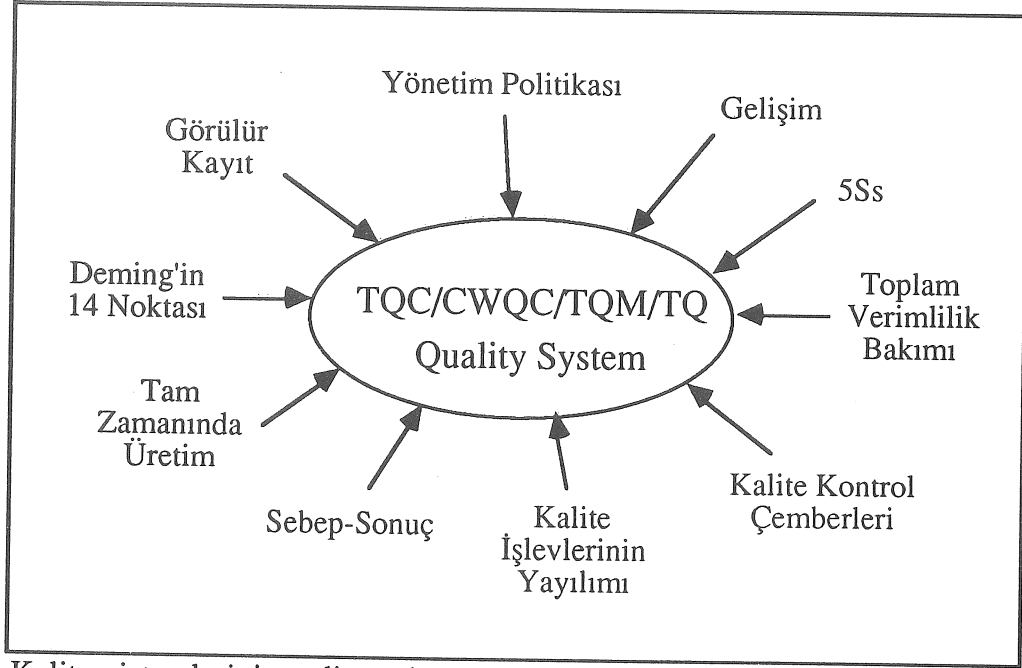
ISO 9000'ler için olumsuz bir yan, üçüncü şahıs belgelemelerindeki kullanımında görülmektedir. Gerçekte bu ve önceki ulusal standartlar kalite güvencesinde ikinci şahıs (yan sanayici) sözleşmelerinde kolaylığı sağlamakta, birinci şahıs (iç izleme, tetkik ve iyileştirme) tabanında da kullanılmaktadır. Bu gerçeğe karşın günümüzde ISO 9000 serisi standartlar, yoğun biçimde ayrıca üçüncü şahıs (tarafsız kişilerce) yapılan inceleme ve belgeleme girişimlerinde de esas alınmaktadır. Bu uygulamaların çok yakından izlenmesinin ve uluslararası pazarda bir engel oluşturmasının önlenmesi gerekliliği dile getirilmektedir. Üçüncü şahıs belgelemesinin bazı uygulamaları "teknik kolonizasyon" olarak görülmekte ise de onay ve belgeleme sürecinin, kaliteye uzun vadeli ilgi duymayan kapkaççıları önleyecek

biçimde özenle uygulanmasının gereği ısrarla belirtilmektedir.

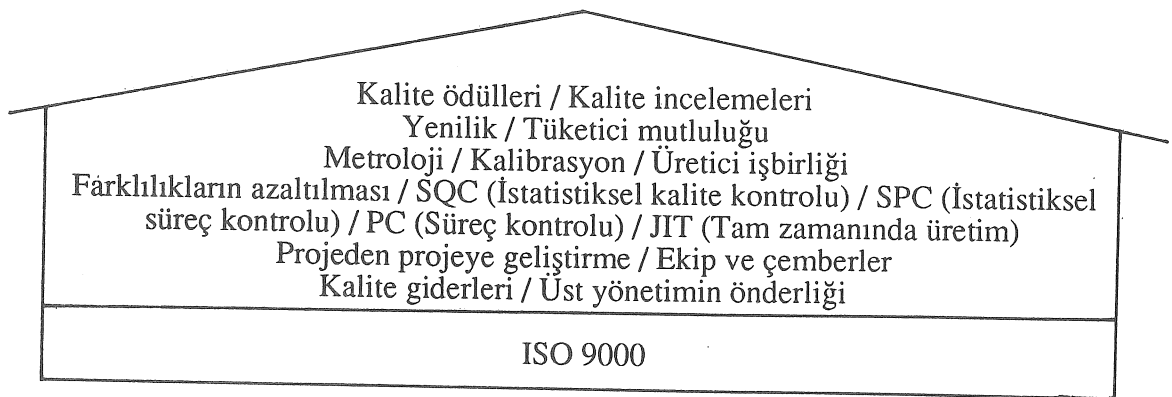
ISO 9000 serisi standartlar, beş yıllık kullanımdan edinilen izlenimler, kritikler doğrultusunda şu anda revizyondadır. Firmaların kalite sistemlerinin kurulması ya da geliştirilmesinde sözü edilen standartların yanısıra Japon uygulamaları ile gelişen yeni bakış açılarının da yararı gözardı edilemez. Şekil 2'de sistem

oluşumuna katkısı olabilecek bu girdiler özetlenmektedir.

ISO 9000 kalite sağlama ve güvence sistemlerine yönelik bu standartların "en küçük ortak kat" olduğu gerçeğini yinelemeye, bunun üstünde, her firmanın özelliklerine göre kat kat eklemeler yapmasında, daha iyi kalite, daha mutlu tüketici, daha fazla talep ve kar için zorunluluk olduğunu vurgulamada yarar vardır (Şekil 3).



Şekil 2. Kalite sistemlerinin gelişmesine girdiler (5S = Organizasyon, açıklık, temizleme, standartlaştırma, disiplin, TQC = Toplam kalite kontrolü, CWQC = Firma içi yaygın kalite kontrolü, TQM = Toplam kalite yönetimi, TQ = Toplam kalite).



Şekil 3. ISO 9000 kalite sisteminde asgari tabandır.

ÜLKEMİZDE KALİTEYE YÖNELİK SORUNLAR

Ürün ve hizmet kalitesinin bugünü ve yarınına yönelik önemini kavrayan her ülkede aşağıdaki işlevlerin planlı, sistemli ve ortaklaşa çabalarla en geniş ve verimli bir biçimde yürütülmesi kaçınılmaz sayılmaktadır. Eşdeğerde önemi olan bu işlevlerle, bunlara ilişkin, ülkemizdeki sorunlar özetle aşağıdadır.

Standard Hazırlama

Standardları, ellerimizi, kollarımızı bağlamak için değil, tekniğe, ekonomiye yön verip gelişmeyi sağlasın, tüketiciyi korusun diye hazırlamak, gerektiğinde hızla güncelleştirerek geliştirmek zorundayız.

Standardların, gereksinimler doğrultusunda, organik bir süreç içinde, uygun ve gerekli bir inceleme-deney-düzeltilme aşamaları ile çağdaş ölçütler ve anlayışlarla düzenlenmesi esastır. Günümüzde, standartların her alanda, asgari müşterekler olduğu kalite çabalarının bunların üstüne çıkmayı amaçladığı herkesin bildiği bir gerçektir.

Kendilerini yenilemeyen standartlar yarardan çok zarar yaratırlar. Bir çok durumda olduğu gibi, "kolay şartname" olarak görüldüğünde kalitenin en önemli boyutu olan "geliştirmeye" doğal bir engel oluşturmaya başlarlar. Bu konuda ülkemizdeki sorun, standard hazırlama yetkisi ve görevi verilmiş olan kuruluşlarımıza, diğer ülkelerde benzeri görülmeyen biçimde ve yoğunlukta asıl konusu dışında olan başka görevler de verilmesi nedeniyle asli görevlerin aksaması, yasalarının zorunlu kıldığı bilimsel, yansız ilişkilerin ve etkinlik düzeyinin sağlanamaması ve kuruluşlararası gereksiz ve zararlı sürtüşmelerin ortaya çıkmasıdır. Standartların yenilenmesi dinamik bir sorun olarak görülmelidir. Kalite konusundaki değer yargılarını standartlara bağlamış olmayı pratik ve uygun bir yöntemmiş gibi gören ülkemizde bu konuda iç ve dış kaynaklardan en üst derecede yararlanarak kendi kalite örgütlenmemizi oluşturmak zorundayız. Yüksek derecede teknik ve bilimsel çabaları

gerektiren standart hazırlama, tanıtma, yenileme girişimlerinin sürekliliğini ve etkinliğini koruyacak yeni yasal düzenlemelere gereksinim duyulmaktadır.

Standard Mühendisliği ve Yönetimi

Fabrika içi, firmalar arası, ulusal ve uluslararası düzeyde ve bazda gerekli olan standartların hazırlığında veri toplama, deneme - düzeltme - araştırma - geliştirme tanıtma, kullanıcıdan gelen bilgilerin derlenmesi, değerlendirilmesi gibi işlerin yapımı ve yönetimine standard mühendisliği ve yöneticiliği adı verilmektedir. Özel yetişkinlik, deneyim ve bilgi gerektiren bu görevler için eleman eğitimi, lisans üstü programlarla, ilgili kurum, üniversite, meslek odaları işbirliği ile gerçekleştirilmektedir. Standard hazırlama kurumları ile öğrenim kurumları arasında gerçekleşmemiş olan organik bağ, bu konuda ülkemizin ciddi girişimlerini engellemektedir.

Ölçme ve Kalibrasyon

Ölçme teknolojisinin iyi bilinmesi ve uygulanması kadar, ölçme ve kontrolde kullanılan aygıtların izlenebilirlik zinciri içinde kalibrasyonunu sağlamak bu amaçla gereken örgütü ve laboratuvarları kurmak, kurdurtmak her ülke yönetimi için kaçınılmaz bir zorunluluk sayılmaktadır. Pek çok ülke endüstrileşmelerindeki bu darboğazı çok önceden aşarak uluslararası pazardaki yerlerini almışlardır.

Küçük - Orta ölçekli işletmelerin elindeki sayısı bilinmeyen ölçü ve kontrol aletlerinin tamamına yakını ile, lisans - know - how ile çalışmayan büyük işletmelerdekilerin önemli bir oranı kalibrasyondan yoksundur. Bu aletlerin ne durumda oldukları, kaliteye olumsuz yönde ne ölçüde etkili oldukları bilinmemekte, pek çok kuruluş yetkilileri kalibrasyonu, ayar-sıfırlama ile karıştırmaktadırlar.

Ölçme ve kalibrasyondaki belirsizliklerin ve hataların gözönüne alınmadığı ölçümler güvenilirlikten yoksundur. Sistematik biçimde, izlenebilirlik kuralı içinde, kalibrasyondan geçmemiş aygıtlarla yürütülen kalite

çalışmalarından ve sonuçta ürünlerin kalitelerinden kuşku duyulması doğaldır.

Avrupa gümrük birliğine gidilirken, uzun yıllardır sürüncemede kalmış olan bu sorunun yakın bir gelecekte ülkemiz ihracatını büyük bir dar boğazla karşı karşıya getireceği kesindir. Bu darboğazın en kısa sürede aşılabilmesinin yolu ülkemizdeki bu amaçlı kaynakların seferber edilmesi, bu iş için de öncelikle ulusal ölçme ve kalibrasyon örgütünün hızla kurulması, yaygınlaştırılması bu hizmetlerin, tüm gerekli aygıtlara eriştirilebilmesidir. Göstermelik girişimlerin etkinliği yok derecede azdır.

Üniversite, meslek yüksek okulları, büyük endüstriyel kurumlar, KOSGEB merkezleri vb. metroloji laboratuvarlarındaki küçük eksiklikler hızla giderilerek buralarda, yöresel üçüncü kademe kalibrasyon hizmetlerini yürütmek olanaklıdır. Bu laboratuvarlardaki referansların da, sınırlı yatırımlarla ikinci derecede; ikinci derecedeki laboratuvar referanslarının ise, gelişmiş bir ülke primer (birincil) laboratuvarı ile ilişki içinde kalibrasyonu ve izlenebilirliği sağlanabilir. Bu yolla, yitirilmiş zamanı büyük ölçüde kazanma şansı doğmaktadır.

Primer laboratuvar kurulması görevi ile, ulusal metroloji konularının ele alınması için "UME" Ulusal Metroloji Enstitüsü kurulmuştur. UME'nin "UMKÖ" (Ulusal Ölçme ve Kalibrasyon Örgütünün) bir parçası halinde gelecekte başarılı işler yapacağı umulur. Üçüncül ve ikincil kalibrasyon işlerini, sorumlu bakanlık Sanayi ve Ticaret Bakanlığınca derhal ele alınması, bir proje bazında ilk çalışmaların gecikmeyeceği beklenir.

Laboratuvar Onayı (Akreditasyon)

Her ölçme ve kalibrasyonda bir belirsizlik (hata) miktarı söz konusudur. Bu miktarın, ölçüm yada testle birlikte kestirilmesi ve sonucun ona göre değerlendirilmesi, bu miktarın ilgili laboratuvarın düzeyine ilişkin kabul edilebilir değerde olması esastır. Ölçme ve kalibrasyon yapan laboratuvarların buldukları değerlerin, diğer benzer laboratuvarlarda elde edileceklerle

eşdeğerliklerinin sağlanmış olmasının önemi bilinir. Bu konuda ülkemizde, laboratuvar koşul ve işleyişlerindeki eşgüdümülük ve yeknesaklık sağlanamamış olduğunda, sürtüşmelerin ve sorunların ortaya çıktığı bilinmektedir. Avrupa Topluluğu ülkeleri bu konudaki önemli ilerlemeler kaydetmişlerdir. Avrupa Normları (EN 45001) deney ve test laboratuvarlarındaki çalışmalarda uyulacak genel kriterleri; EN 45002 Bu laboratuvarların değerlendirilmesindeki genel kriterleri; EN 45003 Bu laboratuvarları onaylayacak kuruluşlar için genel kriterleri saptayan belgelerdir.

Amaç, laboratuvarlarda, makul bir ücretle yüksek teknoloji kullanarak, sürtüşmelere yol açmadan gerçek kalite ve teknik değerlerin objektif biçimde bulunabilmesini sağlamaktır. Ülkemizde ölçme ve testlere ilişkin, özellikle hata miktarlarını kestirmede çalışmalar yapılması, laboratuvarları onaylayacak kuruluşların, ulusal düzeyde olması beklenen örgütçe saptanarak çözüme bilimsel ve çağdaş bir yolla yaklaşılması gerekir. Bu konuda da yapılması zorunlu önemli işler olduğu meydandadır.

Belge Vermede Esas Alınacak İncelemeleri Yapacak Teknik Kuruluşların Onayı (Akreditasyonu)

Avrupa Topluluğu Ülkeleri, EN 45012 ile, kalite sistem belgeleri için çalışma yapacak kuruluşlarda olması gerekenleri normlaştırmıştır. Bu norma göre yasal statü, başka bir deyişle Ulusal Onaylama Örgütünün "onayı" esastır.

Teknik belgeleme, kalitenin oluşması ve korunması, tüketicinin beklentilerinin gerçekleşmesinde gereğinde başvuru yöntemlerdendir. Onaylanarak, hangi firma ya da kuruluşun hangi konuda belge verebilecek kapasite ve erginliğe ulaşmış olduğu saptanır.

Belgelemenin gerçekçi, haksız rekabete açmadan, yansız yapılabilmesi ve kar amacı gütmemesi esastır. Bu nedenlerle belgeleme çalışmalarını ulusal amaçla yürütecek kuruluşların öncelikle, teknik yeterlilik ve yansızlık açısından onay alması genel bir uygulamadır. Ulusal

düzeyde onay almamış kuruluşların vereceği belgelerin kabul görme olasılığı yoktur.

Ülkemizde "Onay" örgütü olmadığından her alanda verilen belgeler kurumların kendi görüş ve yaklaşımları doğrultusunda kalmaktadır. Bu durum bir takım sürtüşmelere, yerine göre haksız rekabete, aşırı belgeleme giderlerine ve verilen belgelerin uluslararası geçerliliğinde kuşkulara neden olmakla, teknik konular gerçekçi çizgilerle ayrılmış olmadığından teknik yeterlilik ortada kalmaktadır. Ulusal Kalite Sağlama ve Güvence Kurumu şemsiyesi altında onay örgütü yerini hızla almalı, belgeleme girişimleri teknik ve dengeli bir baz üzerinde yapılır duruma getirilmelidir.

Belgeleme (Ürün, Hizmet, Sistem)

Belgeleme, ideal olarak tarafsız üçüncü şahısların araya girerek, teknik ihtisas ve yetkisini kullanıp ürün, hizmet ve kalite yönetim sistemlerini inceleyip belge vermeye yetkili kurumlara ulaştırması, bu belgeler aracılığı ile de tüketici-üretici ilişkilerinin, karşılıklı anlayışın sağlanmasıdır. Yasalar, belge veren kuruluşu, ürün, hizmet, sistem kusurlarından doğacak olan zararın tazmininde bir sorumluluk yüklememektedir. Bu konu henüz tüm diğer ülkelerde de tam açıklık kazanmamıştır. Ancak görünen odur ki, yakın bir gelecekte belge veren firmalara da bu açıdan sorumluluk gelecektir.

Ülkemizde standarda uygunluk, kalite uygunluk, ISO 9000 Kalite Güvence Sistem Belgesi adı ile endüstriyel alanda, TSE ve meslek odalarınca, Belediye, Sağlık, Ticaret, Orman Bakanlık kuruluşları tarafından da diğer ilgili alanlarda değişik pek çok belge verilegelmektedir. Bugün ülkemiz herşeyi, hızla, kolaylıkla belgeler bir çaba ve yarış içinde görülmekte, belgeler giderek gerçek değerini yitirir hale düşmektedir. Bu ise belgelemenin amacının gözden kaçması, haksız rekabete yol açması nedeni ile sorunlar yaratmaktadır. Öncelikle, kalite sözcüğünü taşıyan bir belge yanılıcıdır. Bu nedenle kalite uygunluk belgesi, "teknik özelliklere uygunluk" olarak değiştirilmek zorundadır. Belgelerin garanti taşımadığı da bilinmelidir. Sorumluluğu olmayan

belgeleme kuruluşlarının bu konuda hizmetleri kuşkusuz sınırlıdır.

Belgeleme incelemesi yapabilecek kuruluşların onayı esastır. Günümüzün karmaşık teknik uygulamaları, üretim, tasarım süreçleri nedeniyle belgeleme çalışmaları yapacak kuruluşlar, onay örgütünde ihtisas sahalalarına göre gruplanıp yetkilendirilirler. Bir kuruluşun her sahada inceleme yapabilmesi olanağı yoktur. İhtisas sahaları ayırımı olmadan verilen belgelere güven de sınırlı kalır.

Ülkemizde imalat resimleri bile olmayan, yada, önemli oranda eksiklikleri (örneğin toleransları) bulunmayan işletmelerin ürünlerine kalite uygunluk belgesinin verilmiş olması bu konuda önemli sorunlarımızın olduğunun işaretidir. Belgeleme konusu ivediler arasında bulunmaktadır.

Personel Değerlendirme ve Sertifikalandırma

Standard mühendisliği, test-deney laboratuvarları, kalibrasyon örgütlerinde görev yapacak, sorumluluk taşıyacak personelle, fabrika kalite güvence personelinin eğitimi, değerlendirilmesi ve belgelendirilmesi ulusal sorunlardandır. Her ülkede yapılagelen bu girişimlerin ülkemizde yeni başladığı söylenebilir. Gelecekte çok daha yoğun, örgün ve yaygın biçimde eğitim-belgelendirme gerektiğinden bu girişimlerin de ulusal bazda eşgüdümü, yönlendirilmesi kaçınılmazdır.

Ana Girdi Malzemelerin Deneyi ve Testi

Ülkemizde, özellikle küçük-orta ölçekli sanayiın başta gelen sorunlarından birinin belli başlı hammaddelerden olan pik, hadde mamülü malzemeler, plastik vb.nin kalitelerindeki dalgalanmalar, teknik özelliklere uymama olduğudur. Bu tür malzemenin kaliteye olan etkisi nedeni ile ve küçük-orta işletmelerin bunları alırken incelemesi olanağı bulunmadığından bu işin merkezi otoritelerde sürekli yapıp izlenmesi zorunluluğu bulunmaktadır. Ülkemizin ulusal kalite uygulamaları içinde bu konunun önemli bir yeri olmalıdır. Etkin

düzenleme ve uygulamalara gecikmeden girilmelidir.

Danışmanlık Yapan Kuruluşların Değerlendirilmesi ve Belgelendirilmesi

ISO 9000 standartları, yazıldıkları biçimde çok soyuttur. Bunların hayata geçirilmesi için; kuruluşun kendi olanakları içinde, ürettikleri ürünlere ve miktarlarına dayalı olarak en ince ayrıntılarına kadar inilmesi, bir anlamda "somut duruma getirilmesi" zorunludur. Ülkemizdeki pek çok kuruluş bu yorumu yaparak firmaları için en uygun kalite güvence sistemini somutlaştırması olanaklarından yoksundur. Bu ve benzeri nedenlerle danışmanlık müessesesi giderek önem kazanmakta ve yaygınlaşmaktadır. Danışmanlık hizmetleri ile belgeleme kesin biçimde ayrılmalı, aynı kuruluşların görev alması önlenmelidir.

Danışmanlık firmalarının ehliyetsizliği nedeni ile sonucun olumsuz olması durumunda, ülkemizde sistem anlayışına karşı bir ümitsizliğin doğabileceği ve hedeflere ulaşamayacağı gözardı edilmemesi gereken bir risktir.

Henüz bu konuda uluslararası norm ya da "EN (Avrupa Normu)" bulunmamakla birlikte, yakın bir gelecekte, giderek yoğunlaşan bu etkinliklerin bir düzen ve güvenilirlik içinde yürütülmesi belli esaslara bağlanacaktır.

Ülkemizde danışmanlık konusunda önemli oranda bir hareket görülmekle, belgeleme çalışmalarında aracı kuruluşların devreye girdiği gözlenmektedir.

Bu hizmetlerin gereği gibi, etkin ve yetkin kişiler yada kuruluşlarca gerçek amaca ulaştırır biçimde yürütülmesi beklenir. Ulusal belgeleme örgütü içinde bu yöne yönelik çabalar da yerini almalıdır.

Kalite için Eğitim

Kalite için eğitimin her düzeyde; okul içi, işbaşı, örgün ve yaygın biçimde, sürekli yürütülebilmesi kaçınılmazdır. Japon mucizesinde eğitimin ve bilinçlendirmenin yeri ve önemi bilinir. Yapılan çalışmalar, Makina Mühendisleri Odası Genel Merkezinin bu kongre hazırlık çalışmalarından biri olan toplantıda bulunan

ve her kesimden gelen temsilcilerin bu konuda yaptıkları incelemelerin sonucu, ülkemizde kalite için eğitimde önemli boşlukların olduğunu göstermiştir.

Üniversite, yüksek okullar, mesleki teknik eğitim ve çıraklık kurumları arasında eşgüdüm kurulamamıştır. Endüstri içi bu konudaki eğitim sınırlıdır ve yeterli etkinlik ve yaygınlık sağlanamamaktadır. Oysa, dış ülkelerin, yayınlarından, bu konuda ne ölçüde bilinçli oldukları anlaşılmaktadır.

Kalite ve Ögelerinde Araştırma ve Geliştirme

Kalite ve uygulamalarındaki uluslararası eğilimleri, gelişmeleri izlemek, ulusal girişimlerle karşılaştırmak ve katkıda bulunmak amacı ile sürekli araştırma-geliştirme çalışmalarında bulunmak her ülke için esastır. Ülkemizdeki araştırma-geliştirme çabalarındaki darboğazlar ve sorunlar bellidir. Bunlar aşılmalıdır.

Kaliteden sorumlu olduğu, görevleri bulunduğu ileri sürülen pek çok kuruluşumuzun varlığı bu çalışmaların yeterli düzeyde ve çoğunlukta yapıldığı sonucunu çıkartmamaktadır. Bu çalışmaların parasal desteği kadar eşgüdümlemesi de önemlidir. Ülkemizde bu eşgüdümü sağlayıcı etkin bir mekanizma görülmemektedir. Parasal destek te yok derecede azdır.

Ülkemizde hedefleri saptayan, ulaşım yollarını belirleyen, parasal kaynakları sağlayan, araştırmacıları destekleyen ve yönlendiren çalışmaları yürütecek TÜBİTAK'ın konuya el atması, üniversite, MPM ve diğer kurumlarla işbirliği içinde etkinliğini arttırması beklenir.

Tüketicinin Örgütlenmesi

Tüketicinin, Anayasamızın öngördüğü biçimde desteklenerek örgütlenmesinin, tüketici derneklerinin güçlenmesinin ülke kalitesinin iyileştirilmesinde olumlu yönde etkisi kuşkusuzdur. Diğer ülkelerdeki uygulamalar herkeze bilinir. Farklı kuruluşlara yaptırılacak karşılaştırmalı testlerle üretici kuruluşlarını, serbest rekabet koşullarına zorlamada yarar vardır. Ülkemiz bu konuda çağı yakalamış değildir.

Tüketiciyi koruma yasasının biran önce, çağa uygun bir biçim alarak çıkması gerekir.

Dış Ticarete Denetim

Ülke çıkarlarının korunmasında giren-çıkan ürünlerin teknik şartnamelere uygun olduğunun saptanmasının önemi meydandadır. Bu konuda yapılan, yapılmakta olanların muhasebesi gerekir. Küçük sanayi piyasada, vasıflı diye satılan vasıfsız, ne olduğu bilinmeyen girdi çelik ve diğer ürünlerin şikayeti içindedir.

Teknik Yasaların Düzenlenmesi

Her ulusun kalite uygulamaları içinde bazı yasal düzenlemelere gittiği bilinir. Zorunlu standartların uygulanması, kalibrasyonunun sağlanması, kişi sağlık ve çevre koşullarını etkileyecek girişimlerin önlenmesi, tüketicinin parasal çıkarlarının korunması, kritik malzemelerin denetim ve belgelendirilmesi, dış ticaretin yönetimi, işçi sağlığı ve güvenliğine benzer işlerin yasalarla düzenlenmesi kaçınılmazdır. Ülkemizdeki bu tür yasal düzenlemelerin çağın gereğine göre gözden geçirilmesi, eksiksiz ya da gereksizliklerin giderilmesi beklenir. Teknik denetimlerle yasal yürütüm sağlanmalı, uygunsuzluklar giderilmelidir. Bugün uygulanmakta olan sistemdeki aksaklıklar saptanıp, diğer ülkelerle paralelliklerin sağlanması zorunludur.

Ulusal Kalite Sistemi ve Yönetimi

Ürün ve hizmet kalitesinin ülkenin yaşamı, ekonomisi ve kişilerin mutluluğu bakımından ne ölçüde önemli olduğu, giderek devreye giren kalite güvence sistem anlayışı ve uygulamaları ile bu önemin artması kalite çabalarının daha da örgütsel olarak düzenlenmesi gereğini zorlamaktadır.

AT ülkelerinde, yıllardır uyguladıkları örgütsel sistemlerini yenileme çabaları yoğunlaşırken ülkemizde bu doğrultudaki ilerlemelerin hızının düşüklüğü üzülmektedir.

Sonunda, Milli Akreditasyon Konseyi gibi, Ulusal Kalite Uygulamalarında yalnızca bir parça olan bir hedefe ulaşılmasındaki bu yavaşlık ve bu

çalışmanın tüm ilgili, yetkili ve sorumlu kişilerini kapsamadan, görüşler alınmadan yürütülmesi ülke çıkarlarına ters düşmektedir.

Beklenen, tüm AT ülkeleri ve diğer çağdaş uygulamalarında olduğu gibi ve yukarıda sıralanan görev ve sorumlulukların eksiksiz, kademeli ve kuvvetler ayırımı kurulları doğrultusunda, kendi konusunda ihtisaslaşacak kurumların eşgüdümü ile yerine getirilmesidir. Bu ise kuşkusuz "Ulusal Kalite Sağlama ve Güvence Kurumu" gibi yüce, bağımsız, çağdaş bir örgüttür.

Bu örgüt içinde Akreditasyon (onay), Belgeleme, Ölçme ve Kalibrasyon, Standardizasyon gibi dört ana birim, araştırma, eğitim, dökümantasyon, vb. destek birimleri yer almalıdır.

Geçmişte, ulusal kalite uygulamalarında, böyle bir yapı kurmak yerine boşlukların mevcut kurumlarla yürütülmesi gibi ekleme düzenlemelerin hızla yeni örgüt sistemini içine aktarılması gerekli ve zorunludur.

SONUÇ

1. Sanayileşerek dış dünya ile entgerasyonda kalite uygulamalarındaki ulusal sorunlarımızın önemli engeller oluşturduğu bilinmektedir. Çağın gereği yerine getirilmeli, ulusal kalite uygulamaları politika dışı, teknolojik, ekonomik ve işletme bazındaki gerçekçi çizgisine getirilmelidir.
2. Kuvvetler ayırımı kuralı içinde standard hazırlama, belgeleme, kalibrasyon ve akreditasyon kuruluşları, görev, işlev ve yetkileri kesin çizgilerle saptanarak ulusal nitelikte saygın, etkin duruma kavuşturulmalıdır.
3. Ülkemiz için hayati önemi olan bir konuda çarkların dönmesinin yalnızca bir dış krediye bağlanmış olması bu konuda çok daha hızla yapılması gerekenleri geciktirmiştir. Konunun ülkemizin geleceği bakımından öneminin artık anlaşılması ve, sürekli ve yeterli ulusal kaynaklarla çalışmalara yeni boyutlar ve ivme kazandırılması gerekli ve zorunludur.

4. Kalite, çağdaşlaşma için koşuldur. Kalite bir yaşam biçimidir. İnsanımız, çevremiz kalite ile daha da korunacak ve yüceleşecektir. Topyekün bilinçlenme ve ulusal örgütlenme kaçınılmazdır.
5. Ulusal Kalite Konferansı ile kalite konusunda ilgili, görevli, yetkili kişileri bir araya getirip konuşan toplum yaklaşımı ile tüm bu durumların ve sonuçların tartışılması ve hızla ulusal nitelikli yapıya doğru adımların atılması zorunludur.
6. Ülkemizin dışa açılması, rekabet edebilmesi bu koşullara bağlıdır. Bugünkü uygulama ve hız ile hedefe ulaşmak olanaksızdır.

KAYNAKÇA

1. 1993 Sanayi Kongresi Sonuç Bildirgesi.
2. Kenneth S. Stephens, (Quality Systems and Certification) EOQ Quality 1, 1993.
3. Ulusal Kalite Sağlama ve Güvencesindeki Sorunlar. 1993 Sanayi Kongresi - M. Karabay - E. Esin - S. Tan - İ. Öztunalı (MMO Kalite Komisyonu Üyeleri).