

## 5 Neden Yönetmi (5 Whys)

Sadi Evren SEKER, İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Yönetim Bilişim Sistemleri A.B.D. İşletme Bölümü  
academic@sadievrenseker.com

5 neden yöntemi, bir problemin araştırılması veya kalite çalışmasındaki sonucu etkileyen faktörlerin bulunması sırasında kullanılan yöntemlerden birisidir. Genelde uzmanlar veya sürecin içerisinde yer alan insan kaynağından faydalanılarak bir sonuca ulaşmak için kullanılır ancak herhangi farklı bir grup üzerinde de başarılı olabilir. Örneğin müşteriler veya tedarikçiler üzerinde de kullanılması mümkündür. 5 Neden yöntemi basitçe 5 kere arka arkaya bir soru için neden diye sorar.

### Örnek

Örneğin literatürde sıkça geçen bir problem olarak bir aracın çalışmama sebebini araştırıyor olalım. Öncelikle araç çalışmıyor tespiti yapılır. Tespitin ardından "neden" sorusu sorulur:

1. Soru: Neden araç çalışmıyor?

1. Cevap : Akü bitmiştir

2. Soru: Neden Akü bitmiştir?

2. Cevap: Akü şarj dinamosu aküyü şarj etmemiş olabilir

3. Soru: Neden?

3. Cevap: Şarj dinamosu bozulmuştur

4. Soru: Neden?

4. Cevap: Şarj dinamosunun kullanım süresi dolmuş ve son bakımda yenisi ile değiştirilmemiş olabilir

5. Soru: Neden?

5. Cevap: Araç doğru bir şekilde uzman servisi tarafından bakıma alınmamış olabilir.

Yukarıdaki örnekte görüldüğü üzere neden sorularının sonucunda aracın çalışmaması gibi genel bir problemin sebebi olanın aslında bakım sırasındaki ihmalkarlık olduğu gibi detaylı bir bilgiye erişilmiş olunur.

5 Neden yöntemi çok farklı alanlarda sorunun kaynağının tespiti için kullanılabilir. Ayrıca 5 neden yöntemi, balık kılçığı diyagramının [1] hazırlanması için de oldukça faydalıdır ve bir problemin sebeplerinin bulunmasında araştırmacıya yardımcı olur.

Literatürde ayrıca 5 Neden yöntemi ile ilgili eleştiriler de yer almaktadır. Örneğin Toyota'nın küresel satın alma müdürü olan Teruyuki Minoura tarafından aşağıdaki

eleştiriler yapılmıştır[2]:

- 5 Neden yöntemi problemin semptomları (belirtileri) seviyesinde kalırken problemin köküne inmekte yetersiz kalmaktadır.
- Araştırmacının bilgi seviyesinin ötesine gitmekten acizdir. Araştırmacı ve cevapları veren personelin bilebildiği kadarıyla problemin sebeplerini bulmak için kullanılabilir ancak bunun ötesine geçemez.
- Araştırmacının doğru soruları sorması yerine "neden" soruları ile araştırmacıyı yanlış yönlendirebilir.
- Sonuçlar objektif ve bilimsel olmaktan uzaktır. Bilimsel olabilmesi için aynı sonuçlara farklı zamanlarda da ulaşılabilmesi beklenirken, sonuçlara ulaşma süreci tekrar edilebilir değildir. Aynı problem için farklı zaman kişi ve yerlerde farklı sonuçlara ulaşılabilir bu da ulaşılan sonuçların doğruluğunu şüpheli hale getirir.
- Problemi etkileyen tek ve en önemli sebebi bulmaktan ise sebepleri dağıtmaktadır. Neden sorularına cevap vermek zorunda olmak bazı durumlarda durulması gerekirken ileriye götürerek problemin tespitinden sonra da farklı problemlerle ilişkilendirilmesi ve çözümün üretilmesi gereken noktayı detaylandırarak problemin odak noktasının kaymasına sebep olabilir. Yukarıdaki maddelerin tamamı önemli olmakla birlikte, bu problemler genelde tümünden gelim yöntemi ile birlikte kullanıldığında yaşanmaktadır. Bununla birlikte eleştiriler ışığında, her verilen cevabın doğruluğu onaylandıktan sonra bir sonraki soruya geçmek gibi ilave yöntemler geliştirilmiştir. Bu yöntemde sadece soru sorulmaz, alınan cevaplar üzerinde düşünülüp tartışılıp gerçekte ne kadar etkisi olduğu sorgulandıktan sonra bir sonraki "neden" sorusuna geçilir.

### Referanslar

[1] Seker, S. E. (2014) *Sebeup Etki Diyagramları (Cause and Effect Diagrams, Fishbone Diagrams)*, YBS Ansiklopedi, v. 1, is. 4, pp. 2-6

[2] "The "Thinking" Production System: TPS as a winning strategy for developing people in the global manufacturing environment".

<http://toyotagoergetown.com/tpsoverview.asp>

Bu yazı için tavsiye edilen atf (APA şekli):

Seker, S. E. (2014) *Beş Neden Yöntemi (5 Whys)*, YBS Ansiklopedi, v. 1, is. 4, Kasım 2014, pp. 5-6