

ISO Belgesine Sahip Firmaların Özellikleri

Çağl Çağlar, Gülin İdil S.Bolatan

Küreselleşme ile birlikte günümüzdeki rekabet ortamı işletmelerin 100 yıl öncesinden hayal bile edemeyecekleri seviyelere ulaştı. Bu seviyede hayatta kalmak isteyen işletmeler her ne kadar ürünleri kaliteli olsa dahi kendilerini geliştirmek ve daha üst düzeye çıkarmak durumunda hissettiler. Bu hissiyat işletmelerdeki kalite anlayışını geliştirdi, müşterilerine, hissedarlarına ve diğer tüm paydaşlarına gösterebilme olgusu yarattı. Bu olguyla birlikte kendilerine yol gösterici aramaya ve bununla birlikte karlarını maximize etmeyi amaçlayan işletmeler ilk başlarda operatör ile başlayan, ustabaşı ile devam eden sonrasında muayene ve istatistiki konuları ön plana çıkararak kalite anlayışını en son toplam kalite yönetimi haline getirmişlerdir. Temeli 1950'li yıllara dayanan ISO belgeleri ise işletmelerin rekabet ile başa çıkmalarına yardımcı olmuş ve öne geçmelerini sağlamıştır. Bu belgelerle birlikte işletmeler buldukları konumu görebilecek, kendilerini denetleyebilecek, müşteri isteklerini öğrenip anında karşılık verebilecek ve sürekli kendilerini geliştirerek pazarda tutunmayı sağlayabileceklerdir. Küreselleşmeye ayak uyduramayan, geçmişe bağlı kalan işletmeler ise yerinde saymaya ve belli bir süre sonra da pazar payı azalarak yok olmaya mahkum edileceklerdir. Dünyanın tamamında işletmelerin kullanabileceği ulusal ya da uluslararası kalite yönetim sistemleri bulunmaktadır. Bu sistemlerin tamamı kalite anlayışına dayanmakta ancak bunlar arasından seçim yapmak ve kendi amaçlarına uygun hale getirmek işletmelere bağlıdır. Bu belgelerin işletmelere birçok faydası olmakla birlikte uygulamaya dökülmesi sırasında karşılaşılan belli başlı zorluklarla bulunmaktadır. Bu fayda ve zorluklar birçok farklı araştırmacı tarafından yapılan çalışmalarca tespit edilmiş ve yayınlanmıştır. Bunları derlemek için yapılan bu literatür çalışmasında toplam 74 adet kaynak (makale, kitap, bildiri, tez, internet sitesi) incelenmiş ve yapılan bu incelemede işletmelerin kafasında soru işareti yaratabilecek ve yol gösterebilecek konular ele alınmıştır. Çalışmanın ana katkısı literatür boşluğunun belirlenmesi ve gelecekte ISO belgesi almak isteyen firmalara yol göstererek, yapılacak araştırmalara zemin hazırlamaktır.

Anahtar Kelimeler: ISO, Kalite, TKY, Verimlilik