

ISO Kalite Belgelerinin Firmalara Sektörel Bazda Etkisi

Çağl Çağlar, Gülin İdil S.Bolatan

ISO Kalite Yönetim sistemi sürekli gelişim felsefesini ön plana çıkaran ve müşterilere öncelik tanıyarak, müşteri memnuniyetini ve karlılık oranını maximum düzeye çıkarmaya çalışan önemli bir araçtır. Bu araç için yaptığımız çalışmada ISO kalite belgelendirmesinin işletmelere sağladığı yararları detaylı bir biçimde incelemenin yanında “sektörel bazda bir ayırım gözetiyor mu?” sorusuna da yanıt aramaktayız. Çalışmanın temel amacı ISO Kalite belgesinin işletme üzerinde ne gibi etkiler bıraktığı ve sektörel bazda farklılık gösterip göstermediğinin bulunup ortaya koyulmasına yöneliktir. Türkiye’de 27 farklı sektörde toplam 200 adet şirketten veri toplanarak yapılan araştırmada şirketlerin ISO Belgesi olup olmasına dair herhangi bir kısıtlama konulmamış olup, belgesi olan ve olmayan şirketler ile anketler yapılmıştır. Yapılan anketler 3 bölümden oluşmakta ve ilk bölümde şirketin özellikleri tespit edilmeye çalışılmıştır. İkinci bölümde şirketin kalite yönetimi hakkında bilgi sahibi olabilmek için 12 alt başlıkta (liderlik, stratejik planlama süreci, stratejik kalite yönetimi, inovasyon yönetimi, bilgi ve analiz, müşteri memnuniyeti, çalışanların yetkilendirilmesi ve bağlılığı, iş sonuçları, tasarım kalite yönetimi, eğitim ve öğrenim, tedarikçi kalite yönetimi ve süreç kalite yönetimi) kalite yönetimine dair sorular yöneltilmekte olup, üçüncü bölümde ise şirketin kalite performansını öğrenebilmek için sorular sorulmuştur. Katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda ISO’nun işletmelerde etki ettiği kriterler tüm boyutlarıyla ele alınıp değerlendirilmiş ve bu değerlendirmede SPSS programından yararlanılmıştır. Yapılan araştırmanın sonucunda ISO kalite belgesinin şirketler üzerinde; liderlik, stratejik planlama süreci, stratejik kalite yönetimi, inovasyon yönetimi, bilgi toplama ve analize dökme, müşteri memnuniyeti, çalışanların bağlılığı, iş sonuçları, tasarım kalitesi, eğitim ve öğrenim, tedarikçi kalite yönetimi, süreç kalite yönetimi ve kalite performansı üzerine olumlu etkiler bıraktığı saptanmış ve sektörel bazda ayırımın yalnızca inovasyon yönetiminde olduğu bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: ISO, Kalite, TKY