

Makale Türü/Article Type: Araştırma Makalesi/Research Article

İMALATÇI KOBİ'LERDE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN İŞLETME PERFORMANSI, ÜRÜN KALİTESİ VE OPERASYONEL PERFORMANS ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN İNCELENMESİ: ERZURUM İLİNDE BİR UYGULAMA

Dilşad GÜZEL¹ Tuba ŞİMŞEK²

Öz

İşletmenin ISO 9001 sertifikasına sahip olması, tüm ürün ve hizmetlerinin müşteri taleplerini karşılayacak belirli bir yeteneğe sahip olduğu anlamına gelir. ISO 9001'in benimsenmesinin operasyonel performansı iyileştirdiğini, sürekli iyileştirme kültürünü oluşturduğunu, israfı azalttığını ve böylece ürün/hizmet kalitesini artırdığı görülmektedir. ISO 9001, kontrol yönetimini artırmasının ve kalite bilincinin yanı sıra hizmetleri iyileştirmesinden dolayı ürün kalitesi içinde yararlıdır. Bu doğrultuda çalışmanın amacı ise, imalatçı KOBİ'lerde kalite yönetim sisteminin işletme performansı, ürün kalitesi ve operasyonel performans üzerindeki etkisini ve ürün kalitesinin işletme performansı üzerindeki etkisini aynı zamanda operasyonel performansın işletme performansı ve ürün kalitesi üzerindeki etkisini araştırmaktır. Bu doğrultuda oluşturulan 44 anket, Erzurum'daki KOBİ'lerde çalışan üst düzey yöneticilere yüz yüze olarak uygulanmıştır. SPSS 20.00 paket programı yardımıyla elde edilen verilere frekans analizi, güvenilirlik analizi ve regresyon analizi yapılmış ve sonuçlar yorumlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: ISO 9001 etkinliği, Operasyonel performans, İşletme performansı, Ürün kalitesi

INVESTIGATION OF THE EFFECT OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ON BUSINESS PERFORMANCE, PRODUCT QUALITY AND OPERATIONAL PERFORMANCE IN MANUFACTURING SMES: AN APPLICATION IN ERZURUM PROVINCE

Abstract

The fact that the business is ISO 9001 certified means that all of its products and services have a certain ability to meet customer demands. It is seen that the adoption of ISO 9001 improves operational performance, creates a culture of continuous improvement, reduces waste and thus increases product/service quality. ISO 9001 is beneficial for product quality as it increases control management and improves quality awareness as well as services. In this direction, the purpose of the study is to investigate the effect of the quality management system on business performance, product quality and operational performance in manufacturing SMEs, the effect of product quality on business performance, and the effect of operational performance on business performance and product quality. 44 questionnaires created in this direction were applied face-to-face to senior managers working in SMEs in Erzurum. Frequency analysis, reliability analysis and regression analysis were performed on the data obtained with the help of SPSS 20.00 package program and the results were interpreted.

Keywords: ISO 9001 effectiveness, Operational performance, Business performance, Product quality

¹ Prof.Dr., Atatürk Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü, dguzel@atauni.edu.tr, Orcid: 0000-0003-1421-7692

² Yüksek Lisans Öğrencisi, Atatürk Üniversitesi, tubasimsek1998@gmail.com, Orcid: 0000-0002-6619-988X

Bu Makaleye Atıfta Bulunmak İçin/Cite as: Güzel, D. & Şimşek, T. (2023). İmalatçı KOBİ'lerde Kalite Yönetim Sisteminin İşletme Performansı, Ürün Kalitesi ve Operasyonel Performans Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Erzurum İlinde Bir Uygulama. *Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(2), 214-231

Makale Geliş Tarihi: 15.09.2023

Makale Kabul Tarihi: 24.12.2023

Giriş

Uluslararası Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) uygulanması, bir işletmenin pazara girişi ve başarısı için temel olarak ön koşulu temsil etmektedir. KYS, rekabet güçlerini veya daha kaliteli bir ürünü geliştirmek için işletmeler tarafından gönüllü olarak benimsenmektedir (Kafetzopoulos vd., 2015). ISO 9001 işletmelerin kalite seviyesini korumak için sağlam bir kalite sistemi kurmasına yardımcı olmayı amaçlamaktadır (Lin ve Chai, 2012). Bununla birlikte, sertifika almak ve ISO 9001 standardına bağlı kalmak için bir işletmenin yüksek bir örgütsel zaman, çaba ve kaynak yatırımı yapması gerekmektedir (Kafetzopoulos vd., 2015).

İşletmelerin çoğu, performanslarını geliştirmeye ve iyileştirmeye yönelik çalışmalarında KYS'den yararlanmaktadır. İşletmelerin amacı kalite sistemlerini uygulayarak hizmetlerin ve ürünlerin kalitesini iyileştirmek bununla birlikte katılımcı yönetim anlayışını benimseyerek süreçleri iyileştirmektir (Carlopio ve Gardner, 1996). ISO 9001 standardını uygulayan ve geliştiren işletmeler; diğer rakiplerine göre daha iyi süreç kontrolü ve ürün kalitesi gerçekleştirebilmektedirler. Hem işletmelerin gelecekteki hedefleri için hem de müşterilerin ve çalışanların memnuniyetleri için işletme performansı yüksek bir öneme sahiptir. İşletme performansında yaşanabilecek düşüşün ve artışın önceden tahmin ediliyor olması işletmeler için geçerli, etkin bir performans yönetimi sağlayacaktır. İşletme performansının düşmesi veya artması durumunda bu düşüşe veya artışa sebep olan etkenlerin anlaşılabilmesi için işletme performansını etkileyen faktörlerin tespit edilmesi büyük önem arz etmektedir (Gülduran ve Perçin, 2020). Bunların sonucunda kalite sistemlerinin etkili bir biçimde uygulanması, işletmenin iç süreçlerinde hataları ve maliyetleri azaltmakta, karlılığı ve satışları arttırmaktadır. Bu sebeple ISO 9001 belgesi olan işletmelerin diğer işletmelere göre performanslarının daha yüksek olması beklenmektedir (Heras vd., 2002). KOBİ'ler ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemini etkin bir biçimde sürdürdüğünde ve şartlara uygun şekilde oluşturduğunda, işletme performansını ve verimliliği artırmaktadır; böylece rakiplerine göre üstünlük fırsatları yakalayabilmektedirler. Ayrıca zaman ve maliyet kayıpları da önlenebileceği için artan iş verimliliği daha yüksek müşteri memnuniyetine sebep olacaktır.

1. ISO 9001 ETKİNLİĞİ

ISO 9001 etkinliği, öngörülen kalite hedeflerinin ve amaçlarının karşılanma derecesini ifade etmektedir. ISO 9001 standardı, sürekli iyileştirmeyi, müşteri ihtiyaçlarını karşılamayı, hizmet ve ürünlerde uygunsuzlukları önleyerek müşteri memnuniyetini sağlamayı amaçlamaktadır (Kafetzopoulos vd., 2015). İşletmenin ISO 9001 sertifikasına sahip olması, tüm ürün ve hizmetlerin müşteri taleplerini karşılamasını sağlayacak belirli bir yeteneğe sahip olduğu anlamına gelir. ISO 9001 kalite yönetim sisteminin amacı, müşterilere kaliteli ürün ve hizmetler sunmanın sistematik bir yolunu ifade etmektedir (Ratnasingam, vd., 2013). ISO sertifikası dünya çapında uygulanmasına rağmen, ISO sertifikasını almak zaman alıcı, külfetli ve pahalıdır (Mekić, 2017).

ISO 9001 belgesini kullanmak, KOBİ'lere ürünlerin güvenilirliği diğer işletmelere göre daha yüksek olması ile artan müşteri memnuniyeti, artan iş verimliliği, sistem ihtiyaçlarının karşılanması ile birlikte maliyetlerin düşmesi, dünya pazarı için erişim imkânı vermesi, kalite süreçlerinde güvenilirlik ve ürünlerin elde edilmesi gibi faydalar sağlayabilmektedir (İkiz ve Döner, 2023). Sonuç olarak, ISO 9001 etkinliği, bir işletmenin

gerçekten bir müşteri memnuniyetine ne ölçüde ulaştığını ifade etmektedir. Ayrıca işletmenin uygunsuzlukları ne kadar engellediğini ve iyileştirmenin ne kadar sürekli olduğunu açıklamaktadır (Mekić, 2017).

1.1. Müşteri Memnuniyeti Odaklılığı

ISO 9001 standardının önemli bir özelliği Müşteri memnuniyeti odaklılığıdır (Gazzoli vd., 2013). Müşteri odaklılık kavramının ilk olarak Levitt (1960) tarafından oluşturulduğu belirtilmektedir. Jarideh (2016), müşteri odaklılığın, müşteri bilgisini ve düzenli olarak kendilerine üstün değer yaratma becerisini ima ettiğini ileri sürmektedir. Başka bir çalışmada Lee vd. (2011), müşteri odaklılığı, iletişim personelinin, müşterilerin ihtiyaçlarını incelemelerine, uygun sipariş kararları vermelerine yardımcı olmalarına, müşteri ihtiyaçlarını karşılayan hizmetler sunmalarına ve yüksek basınçlı satış yaklaşımlarını kullanmaktan kaçınmalarına yardımcı olma isteği olarak tanımlamaktadır. Lee vd. (2013), müşteri odaklılığını, çalışanların iş sorumluluklarının bir parçası olarak tüketici gereksinimlerini karşılama eğilimi olarak tanımlamıştır (Brown vd., 2002). Müşteri odaklılık işletmenin tüketici gereksinimlerini belirleme, anlama, değerlendirme ve bu ihtiyaçlara yanıt verme yeteneği ve istekliliği olarak da tanımlanmaktadır (Aburayya vd., 2020).

Brady ve Cronin (2001), müşteri odaklılığının doğrudan müşterilerin çalışanların performans hizmetlerine ilişkin değerlendirmeleriyle ilgili olduğunu söylerken, Chow vd. (2006), müşteri odaklılığının güçlü bir hizmet kalitesinin temel özelliği olduğunu savunmuştur. Dolayısıyla, müşteri odaklı bir iş kültürü yaratmanın, giderek artan rekabetçi hale gelen hizmet odaklı bir pazarda başarılı operasyonlar için önemli olduğu görülmektedir (Lee vd., 2013).–Hizmet personelinin performansı genellikle tek başına bir hizmetin ana unsurunu oluşturduğundan, hizmet personelinin müşteri odaklılığı genellikle işletmelerin başarısının ana belirleyicisi olarak kabul edilmektedir (Hennig-Thurau, 2004). Müşterilerle ilgili süreçlerde sürekli iyileştirmeler yaparak aynı zamanda hizmette de ve ürün kalitesini artırıp rekabet avantajı elde etmektedirler (Rusjan ve Alic, 2010).

1.2. Sürekli İyileştirme

Sürekli iyileştirme, kalite yönetim sistemlerinde bulunan standartların iyileştirilerek işletme için kazanç, getiri ve yarar gibi fayda sağlayacak değişikliklerin oluşturulma sürecinde devamlı ve sürekli olarak çaba verilmesini gerektiren bir yaklaşımdır (Güldoğan, 2022). İşletmelerin günümüzde, kalite geliştirme ve sürekli iyileştirmeye yönelik gayretleri ile doğru orantılı olarak rakipleri karşısında üstünlük kurduğu görülmektedir. Kalite iyileştirme işlerinin yapılması sonucunda, çalışanların ve müşterilerin memnuniyet düzeyinin artması bu sonucun en iyi göstergesidir (Güldoğan, 2022).

ISO 9001 standardının önemli bir özelliği, sürekli iyileştirmeye ve müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaya aynı zamanda işletmelerin belirli bir amaca ulaşmalarına yardımcı olabilecek kalite yönetim ilkelerini tanıtarak onların memnuniyetini sağlamaya daha fazla önem vermesidir. ISO 9001 standardında müşteri odaklılık, süreç odaklılık ve sürekli iyileştirme gibi gereklilikler vurgulanmakta ve dolayısıyla daha fazla fayda sağlanması beklenmektedir (Magd, 2008). Arızaları tespit etmek, önlemek ve düzeltmek için kaliteli araçların kullanımı da dahil olmak üzere sürekli iyileştirme kültürünün oluşturulması ve operasyonel kontrolün sürekli iyileştirilmesi gibi gelişmiş kalite yönetiminin müşterilerle ilgili

süreçlerde sürekli iyileştirmeler yaparak hizmette ve ürün kalitesinde rekabet avantajı oluşturması beklenmektedir (Rusjan ve Alic, 2010).

1.3. Uygunsuzluğun Önlenmesi

ISO 9001 standardının “uygunsuzlukların önlenmesi” söz konusu olduğunda uygunsuzluk, bir ürün kalite özelliğinin seviyesindeki önceden belirlenmiş arzu edilen seviyeden sapma olarak tanımlanmaktadır. Uygunsuzluk ayrıca bir ürün veya hizmete aktarılan ve müşteri tarafından doğrudan veya dolaylı olarak gözlemlenebilen herhangi bir süreç hatasıdır (Kafetzopoulos vd., 2015). Uygunsuzluk ayrıca bir ürün veya hizmete aktarılan ve müşteri tarafından doğrudan veya dolaylı olarak gözlemlenebilen herhangi bir süreç hatasıdır (Kafetzopoulos vd., 2015).

ISO'ya göre ISO 9001 standardı;

- a) Müşteri gereksinimlerini izleyerek ve karşılayarak müşteri memnuniyetine odaklanmayı,
- b) KYS'yi sürekli iyileştirmeyi ve
- c) Ürün ve hizmetlerde uygunsuzlukları önlemeyi amaçlar (Kafetzopoulos ve Gotzamani, 2014).

Süreçleri, ürün/hizmet kalitesini ve işletme içi iş ortamını sürekli iyileştirerek; müşterileri memnun etmeye güçlü bir şekilde odaklanmak ve uygunsuzlukların önlenmesini en üst düzeye çıkararak ve uygunsuzlukların tespitini en aza indirerek; bir hizmet işletmesi, ISO 9001 etkinliğini artırmaktadır (Psomas vd., 2013).

2. ÜRÜN KALİTESİ

Kalite yönetim sistemlerinin başarılı bir şekilde uygulanması, ürün kalitesinin yükselmesine, işçilik ve verimliliğin iyileşmesine, firenin azalmasına ve kârın artmasına katkıda bulunabilir (Bubshait ve Al-Atiq, 1999). İşletmeler ISO sertifikası almak için en önemli nedenin kalite endişeleri olduğunu belirtmektedirler. Diğer nedenlerden birincisi ürün kalitesini iyileştirmek, ikincisi ise hizmet kalitesini artırmaktır. ISO 9001 belgelendirmesinin en önemli nedenlerinden ve en acil olanlarından birisi de dışarıdan motive edilen müşteri ihtiyaçlarıdır (Withers ve Ebrahimpour 2000). Ürün kalitesinin genellikle rekabet avantajının gelişimine katkıda bulunduğu düşünüldüğünden, müşteri gereksinimlerini karşılamak için özel olarak tasarlanmış ürünlerin tasarımı ve üretimi, kalite performansını artırmalıdır (Dunk, 2002). Bir kalite yönetim sisteminin temel amacı, ürün ve süreç kalitesini yönetmek için altyapı sağlamaktır. Çok sayıda araştırma, ISO 9001 belgesinin ürün kalitesinin iyileştirilmesi üzerinde olumlu ve aynı zamanda önemli bir etkisi olduğunu göstermiştir (Kafetzopoulos ve Gotzamani, 2014). Poksinska vd. (2003), ISO 9001 belgeli işletmelerin, belge sahibi olmayan işletmelerle karşılaştırıldığında, teslimat güvenilirliği, ürün kalitesi, müşteri duyarlılığı ve yenilikçilik açısından gelişmiş performans sergilediğini ifade etmiştir (Blessner vd., 2013).

3. İŞLETME PERFORMANSI

İşletme performansı işletme amaçlarının sonuca ulaştırılabilmesi için gösterilen gayretlerin değerlendirilmesi olarak tanımlanabilmektedir (Güldoğan, 2022). Modern yönetim anlayışına göre işletme performansı, bir işletmenin başarısını, başka bir deyişle işletmenin amaçlarına ulaşabilme seviyesini gösteren çok boyutlu bir ifade olarak tanımlanmaktadır (Mistepe, 1998). ISO 9001 belgesinin, kalite sonuçlarının, müşteri memnuniyetinin ve işletme performansının iyileştirilmesiyle kalite yönetim sistemlerinin verimliliğini ve etkinliğini artırmak için önemli bir araç olarak kabul edilmektedir (Al-Refaie vd., 2012). ISO 9001, kurumsal rekabet gücünü etkilemeye ve bunun sonucunda da iş performansını iyileştirmeye yardımcı olmaktadır. ISO 9001 kalite yönetim sisteminin uygulamasının işletme performansını olumsuz etkileyen unsurları en aza indirmeyi hedeflediği fark edilebilir. Bu alanda yapılan çalışmalarda ISO 9001 sertifikasyonunun işletme performansı üzerinde önemli faydaları görülmüştür bu da işletmenin performansı ile amaçlarına ulaşmasına yardımcı olmaktadır (Adıgüzel ve Aydınli, 2016).

Günümüzde işletmeler artan rekabette yeni yöntemler için performanslarını geliştirmek zorundadırlar. İşletmelerin performanslarını geliştirebilmeleri ve iyileştirebilmeleri için, rakiplerine kıyasla daha farklı özelliklere ve yeni yöntemlere sahip olmaları gerektiğini bilmelidirler (Jiménez-Jiménez ve Sanz-Valle, 2011). Artan rekabetin etkisiyle işletmeler hizmet ve ürün üretiminde kendilerini ilk başta analiz ederler. Bir sonraki aşamada ise rakipleri ile kendilerini kıyaslarlar. Karşılaştırma sürecinde işletmeler, teslim hızı, maliyet, kalite gibi işletme performanslarını açıklayan işaretlerin takibini yapıp, rakip işletmeler ile performanslarını bu alanlara göre karşılaştırırlar ve bu karşılaştırma sonucunda işletme performansını arttırmaya çalışırlar. Toplam işletme performanslarını işletmelerin bu sebeple ölçmeleri gerekmektedir (Demir ve Taşkın, 2008). Bir işletmenin performansı, belli bir zaman sonucundaki çıktısı ya da çalışmasının sonucudur. Bu çıkan sonuç, işletmedeki belli bir görevin yerine getirilme derecesi ya da işletmenin amacına ulaşması olarak algılanmalıdır. Performans, işletme hedeflerinin iyileştirilmesi ve gösterilen gayretlerin geliştirilmesi için değerlendirilmesidir (Akal, 2002). İşletme performansı, bir örgütün amaç ve hedefleri doğrultusunda başarısının ve amaçlarına ne ölçüde ulaştığının değerlendirilme sürecidir. Değerlendirme süreçleri nitel (örgüt kültürü, sadakat vb.) veya nicel (karlılık, satış miktarı vb.) olabilir. Bir kurumda yeniliğin desteklenmesi, teknoloji ile uyumlu çalışılması, ortak değerlere dayalı kültürel yönetimin sağlanması, entelektüel sermayenin desteklenmesi gibi süreçler işletme performansını olumlu yönde etkilemektedir. Ayrıca üretim yetenekleri, üretim ve rekabet stratejisi de işletme performansını etkilemektedir (Kurnuç ve Güzel, 2019). İşletme performansında, işletmeler müşterilerine verimlilikte artış, satışlarda iyileşme, pazar payı artışı, müşteri şikayetlerinde azalma ve nihayetinde iş büyümesi gibi dahili faydalar elde edebilen kaliteli hizmetler sunmaktadırlar (Jyoti ve Sharma, 2012).

4. OPERASYONEL PERFORMANS

ISO 9001'in uygulanmasının operasyonel performansın iyileştirilmesi açısından faydalı olduğu tespit edilmiştir. Operasyonel performans, ürün kalitesi, müşteri memnuniyeti ve üretkenlik gibi işletmenin iç operasyonları ile ilgilidir (Nurcahyo vd., 2021). Uygulama çabalarını yönlendiren en önemli faktörlerin hem iç hem de dış motivasyonlu kuruluşlar için dış koordinasyon ve iç entegrasyon olduğu tespit edilmiştir. Kalite yönetimi uygulamalarının

daha yüksek düzeyde uygulandığı işletmelerde, operasyonel performanslarını iyileştirme olasılığının daha yüksek olduğu görülmüştür. Sousa ve Voss (2002), kalite yönetimi uygulamalarının, işletmelerin kalitesi (ürün ve iç süreç) ve operasyonel performansı üzerindeki etkisinin önemli ve olumlu olduğunu ifade etmiştir (Kebede Âdem ve Viridi, 2021). İşletmenin operasyonel performansı, döngü süresi, üretkenlik, atık azaltma ve mevzuata uygunluk gibi etkinlik, verimlilik ve çevresel sorumluluğun göstergeleridir. Ayrıca, operasyonel performansın genellikle çeşitli performans boyutlarının bir birleşimi olarak ölçüldüğü ürün/süreç kalitesi ve envanter performansı açısından bir işletmenin iç operasyonlarının performansını yansıttığı belirtilmektedir (Alfredo ve Nurcahyo, 2018). ISO 9001 sertifikasının işletmenin operasyonel performansı üzerinde olumlu bir etkisinin olduğu ve kalite performansını iyileştirdiği görülmektedir (Martin, 2017).

5. YÖNTEM

5.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışma, imalatçı KOBİ'lerde kalite yönetim sisteminin işletme performansı, ürün kalitesi ve operasyonel performans üzerindeki etkisini ve ürün kalitesinin işletme performansı üzerindeki etkisini aynı zamanda operasyonel performansın işletme performansı ve ürün kalitesi üzerindeki etkisini araştırmayı amaçlamaktadır.

5.2. Evren ve Örneklem

Araştırma evrenini Erzurum'daki KOBİ'lerde çalışan 44 müdür, yönetici ve operasyon müdürleri gibi üst düzey çalışanları oluşturmaktadır Erzurum ili Büyük Şehir statüsündedir, genel evrenin ülkemizde ISO 9001 belgesine sahip olan tüm işletmelerden oluşturduğu düşünüldüğünde Erzurum araştırma evreni için genel evreni temsil etme şansı açısından birçok şehre göre avantajlı durumdadır. Araştırma örneklemini ise evrende nitelendirilen ve gönüllü olarak çalışmaya katılmak isteyen ve araştırma dâhilinde hazırlanan anket formunu cevaplandıran 44 üst düzey çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırmada evrenin tamamına ulaşmak zaman ve maliyet açısından zorluklar arz ettiği için örnekleme yoluna gidilmiştir. Örnekleme tekniklerinden kolay örnekleme tekniği kullanılmıştır. Örneklem hesaplama tablosu ile örneklem büyüklüğü hesaplanarak 70 işletmede üst düzey çalışanlarından oluşan çalışma evreninin $\alpha = .05$ anlamlılık ve %5 yanılma payı ile örneklem sayısı 44 işletmede çalışan üst düzey yöneticiler olarak belirlenmiştir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004).

5.3. Araştırmanın Veri Toplama ve Analizi

Bu çalışmada, KOBİ'lerde kalite yönetim sisteminin işletme performansı, ürün kalitesi ve operasyonel performans üzerindeki etkisi ve ürün kalitesinin işletme performansı üzerindeki etkisi aynı zamanda operasyonel performansın işletme performansı ve ürün kalitesi üzerindeki etkisi tespit edilmeye çalışılmıştır. Detaylı literatür taraması yapılarak anket formu hazırlanmıştır. ISO 9001 Etkinliği, Ürün kalitesi, İşletme performansı ve Operasyonel performans değişkenleri için Kafetzopoulos ve Gotzamani tarafından 2014 yılında geliştirilen ölçekler kullanılmıştır. Mayıs- Haziran 2023 döneminde TSE VE KOSGEB'den elde edilmiş Erzurum'da ISO 9001 belgesine sahip toplam 70 tane işletmenin olduğu tespit edilmiştir. Ancak bu işletmelerin bazıları anketi doldurmak istemediklerinden dolayı toplam 44 işletmeye birebir yüz yüze anket uygulanmıştır. Bundan dolayı araştırmanın hedefine

ulaşabilmesi ve doğru bilgilerin elde edilebilmesi için her üst düzey yöneticisiyle birlikte birebir yüz yüze görüşülerek anket formu doldurtulmuştur. SPSS 20.0 paket programı kullanılarak elde edilen verilere frekans analizi, güvenilirlik analizi ve regresyon analizi yapılmış ve sonuçlar yorumlanmıştır.

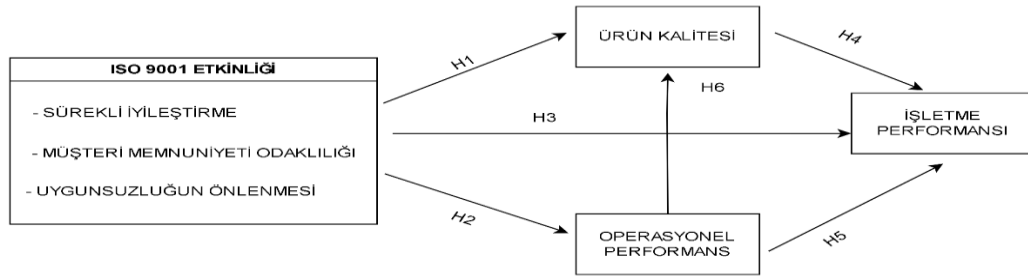
5.4. Araştırmada Kullanılan Model, Hipotezler ve Ölçekler,

Araştırmaya yönelik detaylı literatür taraması yapılarak, araştırmanın hedefine uygun olan ölçekler belirlenip aşağıda Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Ölçek İsmi	Soru Sayısı	Kaynak
ISO 9001 Etkinliği	15	Kafetzopoulos ve Gotzamani, 2014
Sürekli iyileştirme	6	
Müşteri memnuniyeti odaklılığı	5	
Uygunsuzluğun önlenmesi	4	
Ürün kalitesi	5	
İşletme performansı	6	
Operasyonel performans	10	

İmalatçı KOBİ’lerde Kalite Yönetim Sisteminin İşletme Performansı, Ürün kalitesi ve Operasyonel performans Üzerindeki Etkisini belirlemek için yapılan araştırmanın modeli aşağıda Şekil 1’de verilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Araştırmanın modelinden yola çıkarak oluşturulan araştırma hipotezleri aşağıdaki gibidir;

H1: ISO 9001'in etkinliği, ürün kalitesini etkiler.

H2: ISO 9001'in etkinliği, operasyonel performansını etkiler.

H3: ISO 9001'in etkinliği, işletme performansını etkiler.

H4: Ürün kalitesi, işletme performansını etkiler.

H5: Operasyonel performans, işletme performansını etkiler.

H6: Operasyonel performans, ürün kalitesini etkiler.

5.4. Araştırmanın Yöntemi

Anket formu yedi bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde müşteri memnuniyeti odaklılık ile ilgili beş soruya, İkinci bölümde uygunsuzluğun önlenmesi ile ilgili dört soruya, Üçüncü bölümde sürekli iyileştirme ile ilgili altı soruya, Dördüncü bölümde ürün kalitesi ile ilgili beş soruya, Beşinci bölümde işletme performansı ile ilgili altı soruya, Altıncı bölümde operasyonel performans ile ilgili on soru soruya yer verilmiştir. Anketin yedinci bölümünde katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili sorulara yer verilmiştir. Araştırma değişkenlerine ilişkin sorular 5’li Likert ölçeği (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum) ile ölçülmüştür.

6. BULGULAR

6.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmada uygulanan anketlerin sonucunda SPSS 20.00 paket programı kullanılarak elde edilen veriler analiz edilmiştir. Katılımcıların demografik özellikleri yapılan frekans analizi sonucunda Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Demografik Özellikler		Frekans =44	Yüzde %
Yaş	18-24	0	0
	25-31	5	11,4
	32-38	16	36,4
	39-44	16	36,4
	45 ve üzeri	7	15,9
Cinsiyet	Kadın	16	36,4
	Erkek	28	63,6
Eğitim Durumu	Lise ve altı	3	6,8
	Üniversite mezunu	34	77,3
	Lisansüstü	6	13,6
	Doktora	1	2,3
İşletmedeki Görevi	Üst Kademe Yönetici	23	52,3
	Genel Müdür	3	6,8
	İşletme Sahibi	5	11,4
	Genel Müdür Yardımcısı	1	2,3
	Bölüm Müdürü	12	27,3
Aylık Gelir	8500 TL ve Altı	0	0
	8501- 14000 TL	2	4,5
	14001-20000 TL	20	45,5
	20001 TL ve Üzeri	22	50,0
Çalışan Sayısı	11-50	14	31,8
	51-100	16	36,4
	101-250	14	31,8
Belgeye sahip olduğu yıl	3 Yıldan Az	4	9,1
	3 Yıldan Fazla	40	90,9
Sektör	Yiyecek ve İçecekler	14	31,8
	Tarım Ürünleri	2	4,5
	Makine ve Ekipman	2	4,5
	Metal Ürünleri	1	2,3
	Plastik, Kimyasal İlgili Ürünler	2	4,5
	İlaç-Kozmetik	2	4,5
	Tekstil, giyim, ayakkabı	1	2,3
	Çeşitli Endüstriyel Ürünler	2	4,5
	Otomotiv	11	25,0
	İmalat	7	15,9

Tablo 2’de görüldüğü gibi, katılımcıların demografik özelliklerinin dağılımı şu şekildedir: Katılımcıların, %36,4’ü 32-38 yaş ve 39-44 aralığında, %63,6’sı erkek, %77,3’ü üniversite mezunu ve %50 ise 20001 TL ve üzeri aylık gelire sahip, %52,3’ü üst kademe yöneticisi bireylerden oluşmaktadır., işletmelerin %36,4’ü 51-100 çalışan sayısına sahip, işletmelerin %90,9’u 3 yıldan fazladır ISO 9001 belgesine sahip işletmelerden oluşmaktadır. Katılımcıların ölçek ifadelerine katılım düzeyleri Tablo 3’te verilmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların Ölçek İfadelerine Katılım Düzeyleri

	Ortalama	Standart Sapma
Müşteri memnuniyeti odaklılık		
Müşteri ihtiyaç ve beklentilerine ilişkin işletme bilgileri.	4,32	,674
İşletmenin müşteri gereksinimlerine ve beklentilerine odaklanması.	4,34	,608
İşletmenin, ürünlerle ilgili olarak müşteri gereksinimlerini karşılama güvencesi	4,52	,590
Müşteri memnuniyetini artıran işletme faaliyetleri.	4,52	,664
Müşterinin algılanan ürün değeri anlayışı.	4,23	,831
Uygunsuzluğun önlenmesi		
İşletmenin verimli ürün ve süreç tasarımı	4,39	,722
Denetim sonuçlarına göre ürünün spesifikasyonlara uygunluğu	4,36	,750
Kaliteli işleme, depolama, paketleme ve teslimat yoluyla azaltılmış uygunsuzluk çözüm sorunları	4,14	,824
Üretim adımlarında ürün ve prosedür kontrolü	4,50	,665
Sürekli iyileştirme		
Kalite yönetim sisteminin iyileştirme alanlarının belirlenmesi	4,30	,668
Sürekli kalite iyileştirme için etkili bir plan çizmek	4,18	,815
Ölçülü ve açık hedefler belirleme	4,23	,774
Kalite sisteminin sürekli iyileştirilmesini destekleyen organizasyon yapısını geliştirmek	4,19	,756
Prosedürlerin ve ürünlerin sürekli izlenmesi ve iyileştirilmesi süreçleri	4,19	,756
Çalışanların çalışmalarının sürekli iyileştirilmesi	4,20	,795
Ürün kalitesi		
Ürünün rakiplerle karşılaştırıldığında algılanan kalitesi	4,59	,542
Ürün güvenilirliği	4,80	,408
Ürünün genel performansı	4,75	,438
Ürünün dayanıklılığı	4,66	,479
Ürünün şirket özelliklerine uygunluğu	4,64	,487
İşletme performansı		
İşletmenin karlılığı	3,90	,754
İşletmenin finansal sonuçları	4,00	,610
İşletmenin net kâr marjı	3,89	,689
İşletmenin son üç yıldaki satış büyümesi	4,09	,709
İşletmenin son üç yıldaki pazar büyümesi	3,95	,806
İşletmenin nakit akışı	3,93	,728
Operasyonel performans		
İşletmenin üretkenliği	4,34	,526
İşletmenin verimliliği	4,36	,487
İşletmenin süreç etkinliği	4,52	,505
İşletmenin rekabet avantajı	4,64	,487
İşletmenin yeni iç ve dış pazarlara erişim yeteneği	4,41	,497
İşletme içi iş ortamındaki iletişim düzeyi	4,41	,542
Sürekli değişen koşullarda işletmenin esnekliği ve başarılı tepkileri	4,59	,497
İşletmenin ürünleri müşterilere zamanında ve doğru miktarda teslim etmesi	4,57	,501
İşletmenin tedarik, üretim ve satış maliyetleri	4,14	,734
İşletme, pazara ana rakiplerinden daha hızlı yeni ürünler sunar.	4,55	,548

Tablo 3’te görüldüğü gibi, Müşteri memnuniyeti odaklılık ölçeğinde en yüksek ortalamaya sahip ifadeler 4,52 ortalaması ile “işletmenin, ürünlerle ilgili olarak müşteri

gereksinimlerini karşılama güvencesi.” Ve “müşteri memnuniyetini artıran işletme faaliyetleri.” İfadeleridir. Ölçekteki en düşük ortalamaya sahip ifade ise 4,23 ortalama ile “müşterinin algılanan ürün değeri anlayışı.” ifadesidir.

Uygunsuzluğun önlenmesi ölçeğinde, en yüksek ortalamaya sahip ifade 4,50 ortalaması ile “Üretim adımlarında ürün ve prosedür kontrolü” ifadesidir. Ölçekteki en düşük ortalamaya sahip ifade ise 4,14 ortalama ile “Kaliteli işleme, depolama, paketleme ve teslimat yoluyla azaltılmış uygunsuzluk çözüm sorunları” ifadesidir.

Sürekli iyileştirme ölçeğinde, en yüksek ortalamaya sahip ifade 4,30 ortalaması ile “Kalite yönetim sisteminin iyileştirme alanlarının belirlenmesi” ifadesidir. Ölçekteki en düşük ortalamaya sahip ifade ise 4,18 ortalama ile “Sürekli kalite iyileştirme için etkili bir plan çizmek” ifadesidir.

Ürün kalitesi ölçeğinde, en yüksek ortalamaya sahip ifade 4,80 ortalaması ile “Ürün güvenilirliği” ifadesidir. Ölçekteki en düşük ortalamaya sahip ifade ise 4,59 ortalama ile “Ürünün rakiplerle karşılaştırıldığında algılanan kalitesi” ifadesidir.

İşletme performansı ölçeğinde, en yüksek ortalamaya sahip ifade 4,09 ortalaması ile “İşletmenin son üç yıldaki satış büyümesi” ifadesidir. Ölçekteki en düşük ortalamaya sahip ifade ise 3,89 ortalama ile “İşletmenin net kâr marjı” ifadesidir. Operasyonel performans ölçeğinde ise, en yüksek ortalamaya sahip ifade 4,64 ortalaması ile “İşletmenin rekabet avantajı” ifadesidir. Ölçekteki en düşük ortalamaya sahip ifade ise 4,14 ortalama ile “İşletmenin tedarik, üretim ve satış maliyetleri” ifadesidir.

6.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirliklerinin Belirlenmesi

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliklerinin belirlenmesi için güvenilirlik analizi yapılmış ve bunun sonucunda Cronbach’s Alpha değerleri Tablo 4’te verilmiştir.

Tablo 4. Güvenilirlik Analiz Sonuçları

Ölçekler	Cronbach’s Alpha
Sürekli iyileştirme	,969
Müşteri memnuniyeti odaklılığı	,854
Uygunsuzluğun önlenmesi	,892
Ürün kalitesi	,941
İşletme performansı	,918
Operasyonel performans	,870

Tablo 4’te araştırmada kullanılan ölçeklerin Cronbach Alpha değerleri verilmiştir. Bu değerlerin en az 0,70 ve üzerinde bir değere sahip olması beklenmektedir. Güvenilirlik testi neticesinde oranların beklenen seviye ve üzerinde olması, çalışma ölçeğinin güvenilir olduğunu ispatlamaktadır (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014: 283).

6.3. Hipotezlerin Test Edilmesi

Araştırmadaki hipotezlerin test edilmesi için değişkenler arasında regresyon analizi yapılmıştır. ISO 9001 etkinliğinin, ürün kalitesi üzerindeki etkisinin belirlenmesi için yapılan regresyon analizinin sonucu Tablo 5’te verilmiştir.

Tablo 5. ISO 9001 Etkinliğinin Ürün Kalitesi Üzerindeki Etkisi

R	R ²	Düzenlenmiş R ²	Tahmini Standart Hata	Sig.	D.Watson
,672	,451	,451	,35327	,000	1,880
Bağımsız Değişken: ISO 9001 etkinliği Bağımlı Değişken: Ürün kalitesi					
B	Standart Hata	Std.Beta	t	Sig.	
Sabit	2,883	,402		7,165	,000
ISO 9001 etkinliği	,419	,093	,572	4,520	,000
Bağımlı değişken: Ürün kalitesi					

Tablo 5'te görüldüğü gibi, R² değeri yani modelin açıklayıcı gücü =,451 olarak bulunmuştur. Bunun sonucunda ISO 9001 etkinliği bağımsız değişkeninin bağımlı değişken olan ürün kalitesini açıklayabilme oranı %45,1 şeklinde bulunmuştur. Modelde yer alan değişkenlerden ISO 9001 etkinliği bağımsız değişkeninin p değeri 0.000 (p<0.05)'dir. Bu nedenle, ISO 9001'in etkinliği, ürün kalitesini etkiler hipotezi olan **H1** hipotezi kabul edilmiştir. ISO 9001 etkinliğinin, operasyonel performans üzerindeki etkisinin belirlenmesi için yapılan regresyon analizinin sonucu Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. ISO 9001 etkinliğinin, Operasyonel Performans Üzerindeki Etkisi

R	R ²	Düzenlenmiş R ²	Tahmini Standart Hata	Sig.	D.Watson
,676	,457	,444	,43352	,000	1,695
Bağımsız Değişken: ISO 9001 etkinliği Bağımlı Değişken: operasyonel performans					
B	Standart Hata	Std.Beta	t	Sig.	
Sabit	2,628	,309		8,493	,000
ISO 9001 etkinliği	,424	,071	,676	5,949	,000
Bağımlı değişken: operasyonel performansı					

Tablo 6'da görüldüğü gibi, R² değeri yani modelin açıklayıcı gücü =,457 olarak bulunmuştur. Bunun sonucunda ISO 9001'in etkinliği bağımsız değişkeninin bağımlı değişken olan operasyonel performansını açıklayabilme oranı %45,7 şeklinde bulunmuştur. Modelde yer alan değişkenlerden ISO 9001 etkinliği bağımsız değişkeninin p değeri 0.000 (p<0.05)'dir. Bu nedenle, ISO 9001 etkinliğinin, operasyonel performansı etkiler hipotezi olan **H2** hipotezi kabul edilmiştir. ISO 9001'in etkinliği, işletme performansı üzerindeki etkisinin belirlenmesi için yapılan regresyon analizinin sonucu Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7. ISO 9001 etkinliğinin, İşletme Performansı Üzerindeki Etkisi

R	R ²	Düzenlenmiş R ²	Tahmini Standart Hata	Sig.	D.Watson
,656	,430	,430	,48204	,041	1525
Bağımsız Değişken: ISO 9001 etkinliği Bağımlı Değişken: İşletme performansı					
B	Standart Hata	Std.Beta	Sig.		
Sabit	2,575	,663		,884	,000
ISO 9001 etkinliği	,321	,153	,309	,105	,041
Bağımlı değişken: İşletme performansı					

Tablo 7’de görüldüğü gibi, R^2 değeri yani modelin açıklayıcı gücü =,430 olarak bulunmuştur. Bunun sonucunda ISO 9001’in etkinliği bağımsız değişkeninin bağımlı değişken olan işletme performansını açıklayabilme oranı %43 şeklinde bulunmuştur. Modelde yer alan değişkenlerden ISO 9001’in etkinliği bağımsız değişkeninin p değeri 0.041 ($p < 0.05$)’dir. Bu nedenle, ISO 9001’in etkinliği, işletme performansını etkiler hipotezi olan **H3** hipotezi kabul edilmiştir. Ürün kalitesinin, İşletme performansı üzerindeki etkisinin belirlenmesi için yapılan regresyon analizinin sonucu Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8. Ürün Kalitesinin, İşletme Performansı Üzerindeki Etkisi

	R	R ²	Düzenlenmiş R ²	Tahmini Standart Hata	Sig.	D.Watson
	,204	,042	,019	,59910	,184	1,089
Bağımsız Değişken: Ürün kalitesi Bağımlı Değişken: İşletme performansı						
		B	Standart Hata	Std.Beta		Sig.
Sabit		2,600	1,010		,575	,014
Ürün kalitesi		,290	,215	,204	,350	,184
Bağımlı değişken: İşletme performansı						

Tablo 8’de görüldüğü gibi, R^2 değeri yani modelin açıklayıcı gücü =,042 olarak bulunmuştur. Bunun sonucunda ürün kalitesi bağımsız değişkeninin bağımlı değişken olan işletme performansını açıklayabilme oranı %4,2 şeklinde bulunmuştur. Modelde yer alan değişkenlerden Ürün kalitesi bağımsız değişkeninin p değeri 0.184 ($p > 0.05$)’dir. Bu nedenle, ürün kalitesi, işletme performansını etkiler hipotezi olan **H4** hipotezi reddedilmiştir. Operasyonel Performansın, işletme performansı etkisinin belirlenmesi için yapılan regresyon analizinin sonucu Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9. Operasyonel Performansın, İşletme Performansı Üzerindeki Etkisi

	R	R ²	Düzenlenmiş R ²	Tahmini Standart Hata	Sig.	D.Watson
	,457	,209	,190	,54438	,002	1,154
Bağımsız Değişken: Operasyonel Performans Bağımlı Değişken: İşletme performansı						
		B	Standart Hata	Std.Beta	t	Sig.
Sabit		,583	1,018		,573	,570
Operasyonel Performans		,758	,228	,457	3,328	,002
Bağımlı değişken: İşletme performansı						

Tablo 9’da görüldüğü gibi, R^2 değeri yani modelin açıklayıcı gücü =,209 olarak bulunmuştur. Bunun sonucunda operasyonel performans bağımsız değişkeninin bağımlı değişken olan işletme performansını açıklayabilme oranı %20,9 şeklinde bulunmuştur. Modelde yer alan değişkenlerden operasyonel performans bağımsız değişkeninin p değeri 0.002 ($p < 0.05$)’dir. Bu nedenle, operasyonel performans, işletme performansını etkiler hipotezi olan **H5** hipotezi kabul edilmiştir. Operasyonel performans, ürün kalitesi üzerindeki etkisinin belirlenmesi için yapılan regresyon analizinin sonucu Tablo 10’da verilmiştir.

Tablo 10. Operasyonel Performansın, Ürün Kalitesi Üzerindeki Etkisi

	R	R ²	Düzenlenmiş R ²	Tahmini Standart Hata	Sig.	D.Watson
	,615	,378	,363	,33967	,000	2,023
Bağımsız Değişken: Operasyonel Performans Bağımlı Değişken: Ürün Kalitesi						

	B	Standart Hata	Std.Beta	t	Sig.
Sabit	1,488	,635		2,344	,024
Operasyonel Performans	,718	,142	,615	5,053	,000

Bağımlı değişken: Ürün Kalitesi

Tablo 10'da görüldüğü gibi, R^2 değeri yani modelin açıklayıcı gücü =,378 olarak bulunmuştur. Bunun sonucunda operasyonel bağımsız değişkeninin bağımlı değişken olan ürün kalitesini açıklayabilme oranı %37,8 şeklinde bulunmuştur. Modelde yer alan değişkenlerden operasyonel bağımsız değişkeninin p değeri 0.000 ($p < 0.05$)'dir. Bu nedenle, operasyonel performans, ürün kalitesini etkiler hipotezi olan **H6** hipotezi kabul edilmiştir. Araştırma Hipotezlerinin kabul durumu Tablo 11'de verilmiştir.

Tablo 11. Hipotezlerin Kabul Durumu

Hipotezler	P değeri	Kabul Durumu
H1: ISO 9001'in etkinliği, ürün kalitesini etkiler	,000	Kabul
H2: ISO 9001'in etkinliği, operasyonel performansını etkiler	,000	Kabul
H3: ISO 9001'in etkinliği, işletme performansını etkiler	,041	Kabul
H4: Ürün kalitesi, işletme performansını etkiler	,184	Red
H5: Operasyonel performans, işletme performansını etkiler	,000	Kabul
H6: Operasyonel performans, ürün kalitesini etkiler	,000	Kabul

SONUÇ VE TARTIŞMA

ISO 9001 etkinliğine ulaşma düzeyi işletmeden işletmeye farklılık göstermektedir. ISO 9001'i etkili bir şekilde uygulamak, işletme rakipleri karşısında avantaj sağlayacak değerli ve benzersiz kalite uygulamaları oluşturma fırsatı vermektedir. ISO 9001 etkinlik düzeyini en üst düzeye çıkarmak, bir işletmeyi rakiplerinden ayırır ve gelişmiş ürün kalitesine, operasyonel performansa yol açar. Bu sebeple, bir işletmenin rekabet avantajını sağlayabilmesi için, ISO 9001 hedeflerini ve amaçlarını gerçekleştirme düzeylerini yükseltmeye odaklanması gerekmektedir. ISO 9001 standardı, güçlü bir araç ve yöneticiler için işletme performansının iyileştirileceğine dayalı olarak kalite prosedürleri ve istikrarlı dahili süreçler geliştirme fırsatı olarak görülebilir. Bu sebeple çalışma, kaynak tahsis etmek, strateji seçmek ve işletmelerinin operasyonel performansını iyileştirmek isteyen üretim işletmelerinin yöneticileri için çıkarımlar sunmaktadır. Bu çalışmadaki doğrulanmış model, yöneticilere ISO 9001'i yükseltecek unsurların artırılması ve gereksiz uygulamalardan vazgeçilmesi için karar vermede yardımcı olmaktadır. KYS uygulamalarından daha büyük avantajlar elde etmek için yöneticiler, ISO 9001 hedeflerinin gerçekleştirilme derecesini doğrudan artıran kalite uygulamalarına odaklanmalıdır. Bu hedeflere ulaşılması, işletme performansı, ürün kalitesi ve operasyonel performansının iyileştirilmesinde, geliştirilmesinde kilit faktördür. Günümüzde işletmelerdeki yüksek rekabet ve işletmelerin bu rekabete rağmen hayatta kalabilmeleri için eksik yanlarını belirlemeleri ve güçlü oldukları yerlerde kalitelerini diğer rakip işletmelere göre daha fazla artırabilmeleri için bu yönde çalışmalar yapmaları gerekli hale gelmiştir. Araştırmanın amacı, imalatçı KOBİ'lerde kalite yönetim sisteminin işletme performansı, ürün kalitesi ve operasyonel performans üzerindeki etkisini belirlemektir.

Çalışmanın bu amacı ve modeli doğrultusunda elde edilen hipotez sonuçları değerlendirildiğinde, ISO 9001'in etkinliği, ürün kalitesini etkilemektedir H1 hipotezi kabul edilmiştir. Yani ISO 9001 etkinliği ne kadar artarsa ürün kalitesi de o doğrultuda artmaktadır.

ISO 9001'in etkinliği, operasyonel performansını etkiler H2 hipotezi de kabul edilmiştir. ISO 9001 etkinliği ürün kalitesini artırmaya ilaveten operasyonel performansı ile de ilgilidir. ISO 9001'in etkinliği, işletme performansını etkiler H3 hipotezinin kabul edilmiş olması, ISO 9001'in etkinliğinin işletme performansından geçtiğini göstermektedir. Ürün kalitesi, işletme performansını etkiler H4 hipotezi kabul reddedilmiştir. Ürün kalitesinin artması işletme performansının artması ile doğru orantılı olmadığı tespit edilmiştir. Operasyonel performans, işletme performansını etkilemektedir H5 hipotezi kabul edilmiştir. Dolayısıyla operasyonel performansın artması işletme performansını da o doğrultuda arttıracaktır. Operasyonel Performans, ürün kalitesini etkilemektedir H6 hipotezi kabul edilmiştir. Bu demektir ki operasyonel performansın artması ürün kalitesini de o doğrultuda arttıracaktır. Yapılan benzer araştırmalara bakıldığında, elde edilen sonuçlar arasında benzerlikler gözlemlenmektedir. Yapılan çalışmalara bakıldığında çoğunluğun ISO 9001 Etkinliğinin alt boyutlarının bazı demografik değişkenlerle arasındaki etkileri incelemektedir. Bu araştırma da ise ISO 9001 etkinliği boyutlarının ilgili değişkenlere olan etkisine odaklanılmaktadır.

Bu araştırmanın sonuçları, kalite yönetimi için teorik bir temel sağlamakta ve ISO 9001 uygulamasının bir işletmenin performansına, ürün kalitesine ve operasyonel performansına katkısı incelenmektedir. Bu araştırma, ISO 9001 etkinliğinin tanımını verir, birbiriyle bağlantılı üç boyutu, standardın amaçlarını tanımlar. Bu çalışmada sunulan kanıtlar, ISO 9001 etkinliği, finansal ve pazarlama önlemleri dahil olmak üzere, imalat işletmelerinin işletme performansı üzerinde, ISO 9001 standardının etkinlik düzeyi, ürün kalitesine ve operasyonel performansa katkıda bulunurken, operasyonel performansın işletme performansına ve ürün kalitesi performansına bir etkisinin olduğu görülmektedir. Ayrıca, bu araştırma, ürün kalitesine katkıyı açıklamak için operasyonel performansının ve işletme performansının dikkate alınması gerektiğini göstermektedir. Yapılan çalışmalar ve elde edilen sonuçlar sonucunda gelecek çalışmalar için, işletmelerin ISO 9001 sertifikasyonunu daha doğrudan etkileyebilecek kusurlu ürün oranları, fire oranları, envanter seviyeleri, teslimat performansı ve tedarik süreleri gibi diğer işletme performansı ölçütleri de incelenebilir. Gelecekteki araştırmalar, ISO 9001 etkinliğinin bu tür önlemleri üzerindeki etkisini ve dolayısıyla işletme performansı üzerindeki nedensel etkisini de araştırabilir. Son olarak, her işletmeden tek bir katılımcı aracılığıyla toplanan verileri, yalnızca bir ISO 9001 etkinliği deneyimini ve işletmelerin performansının geniş değişkenlerini temsil eder. Bu bazı yanlışlıklara yol açabileceğinden, gelecekteki araştırmalar, araştırma bulgularının güvenilirliğini artırmak amacıyla her katılımcı kuruluştan birden çok yanıtlayıcıdan cevap alınmaya çalışılmalıdır. Yapılan çalışmalar il bazlı olarak kıyaslanabilir. Araştırmanın en önemli kısıtı yalnızca Erzurum'da bulunan KOBİ'lerde çalışan üst düzey yöneticileri kapsıyor olmasıdır. Araştırma farklı illerde de bu kapsamda yapılabilir. Çalışmanın boyutları böylelikle genişletilebilir. İlaveten nicel ve nitel araştırmalarla farklı noktalara da ışık tutulması nedeniyle ISO 9001 etkinliğini etkileyen farklı değişkenlerin analiz edilmesi de faydalı olabilir. Böylece hem uygulamaya ve hem de literatüre önemli faydalar sağlanabilir.

Kaynakça

- Aburayya, A., Marzouqi, A., Alawadhi, D., Abdouli, F. & Taryam, M. (2020). An empirical investigation of the effect of employees' customer orientation on customer loyalty through the mediating role of customer satisfaction and service quality. *Management Science Letters*, 10(10), 2147-2158.
- Adıgüzel, O. & Aydınlı, C. (2016). ISO 9001 Kalite yönetim sisteminin bilişim sektöründe faaliyet gösteren firmaların işletme performansı üzerine etkileri: Ankara ili örneği. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(2), 365-383.
- Akal, Z. (1992). *İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi*. Ankara: MPM Yayınları
- Alfredo, E.I. & Nurcahyo, R. (2018, March). The impact of ISO 9001, ISO 14001, and OHSAS 18001 certification on manufacturing industry operational performance. in *Proceedings of The International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Bandung* (pp. 6-8).
- Al-Refaie, A., Ghnaimat, O., & Li, M.H. (2012). Effects of ISO 9001 certification and KAAE on performance of Jordanian Firms. *Jordan Journal of Mechanical and Industrial Engineering*, 6(1), 45-53.
- Blessner, P., Mazzuchi, T.A. & Sarkani, S. (2013). ISO 9000 Impact on product quality in a defense procurement environment. *The TQM Journal*, 25(3), 295-308.
- Brady, M.K. & Cronin Jr, J.J. (2001). Customer orientation: effects on customer service perceptions and outcome behaviors. *Journal of Service Research*, 3(3), 241-251.
- Brown, T.J., Mowen, J.C., Donavan, D.T., & Licata, J.W. (2002). The customer orientation of service workers: personality trait effects on self-and supervisor performance ratings. *Journal of Marketing Research*, 39(1), 110-119.
- Bubshait, A.A. & Al-Atiq, T.H. (1999). ISO 9000 Quality standards in construction. *Journal of Management in Engineering*, 15(6), 41-46.
- Carlopio, J. & Gardner, D. (1996). Employee affective reactions to organizational quality efforts. *International Journal of Quality Science*, 1(3), 39-49.
- Chow, I.H.S., Lo, T. W.C., Sha, Z., & Hong, J. (2006). The impact of developmental experience, empowerment, and organizational support on catering service staff performance. *International Journal of Hospitality Management*, 25(3), 478-495.
- Demir, A.S. & Taşkın, H. (2008). İşletme performansı ölçme modellerinin karşılaştırılması: kuantum performansı, maddi olmayan varlıkların izlenmesi, performans prizması ve skandia kılavuzu modelleri. *Journal of Yasar University*, 3(11), 1695-1709.

- Dunk, A.S. (2002). Product quality, environmental accounting and quality performance. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 15(5), 719-732.
- Gazzoli, G., Hancer, M. & Kim, B. (2013). Explaining why employee-customer orientation influences customers' perceptions of the service encounter. *Journal of Service Management*, 24(4), 382-400.
- Güldoğan, A. (2022). ISO 9001 kalite yönetim sistemine sahip olan işletmelerde sürekli iyileştirmenin üretim performansı ve işletme performansına etkisi: konya organize sanayi bölgesinde bir araştırma. Doktora tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Konya.
- Gülduran, Ç.A. ve Perçin, N.Ş. (2020). Beş büyük kişilik özelliğinin sanal kaytarma davranışı ve iş performansı üzerindeki etkisi: otel işletmelerinde bir araştırma. *Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(1), 37-56
- Hennig-Thurau, T. (2004). Customer orientation of service employees: its impact on customer satisfaction, commitment, and retention. *International Journal of Service Industry Management*, 15(5), 460-478.
- Heras, I., Casadesús, M. & Dick, G.P. (2002). ISO 9000 certification and the bottom line: a comparative study of the profitability of Basque Region Companies. *Managerial Auditing Journal*, 17(1/2), 72-78.
- İkiz, A.K. & Döner, F. (2023). Küçük ve orta ölçekli işletmelerde iso 9001: 2015 kalite yönetim sistemi uygulamalarının değerlendirilmesi: Kayseri ili örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25(1), 93-133.
- İslamoğlu, A.H. & Alnıaçık, Ü. (2014). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. 4. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları.
- Jarideh, N. (2016). The investigation of effect of customer orientation and staff service-oriented on quality of service, customer satisfaction and loyalty in hyperstar stores. *International Journal of Science and Research*, 5(3), 1837-1841.
- Jiménez-Jiménez, D. & Sanz-Valle, R. (2011). Innovation, organizational learning, and performance. *Journal of Business Research*, 64(4), 408-417.
- Jyoti, J., & Sharma, J. (2012). Impact of market orientation on business performance: role of employee satisfaction and customer satisfaction. *Vision*, 16(4), 297-313.
- Kafetzopoulos, D.P. & Gotzamani, K.D. (2014). Critical factors, food quality management and organizational performance. *Food Control*, 40, 1-11.
- Kafetzopoulos, D.P., Psomas, E.L. & Gotzamani, K.D. (2015). The impact of quality management systems on the performance of manufacturing firms. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(4), 381-399.

- Kebede Âdem, M. & Viridi, S.S. (2021). The effect of TQM practices on operational performance: an empirical analysis of ISO 9001: 2008 certified manufacturing organizations in ethiopia. *The TQM Journal*, 33(2), 407-440.
- Kurnuç, M., & Güzel, D. (2022). An investigation of the effect of social media marketing and innovation on firm performance with the technology acceptance model. *Sosyoekonomi*, 30(54), 145-163.
- Lee, C.K., Song, H.J., Lee, H.M., Lee, S. & Bernhard, B.J. (2013). The impact of CSR on casino employees' organizational trust, job satisfaction, and customer orientation: an empirical examination of responsible gambling strategies. *International Journal of Hospitality Management*, 33, 406-415.
- Lee, Y.K., Son, M.H. & Lee, D.J. (2011). Do emotions play a mediating role in the relationship between owner leadership styles and manager customer orientation, and performance in service environment?. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 942-952.
- Levitt, T. (1960). *Marketing Myopia*. Harvard Business Review.
- Lin, C. & Chai, K.W. (2012). Exploration of the key evolutionary operational improvement activities. *Industrial Management & Data Systems*, 112(7), 1123-1141.
- Magd, H.A. (2008). ISO 9001: 2000 in the Egyptian manufacturing sector: perceptions and perspectives. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 25(2), 173-200.
- Martin, A. (2017). ISO 9001 Impact on operational performance. *International Journal of Recent Advances in Multidisciplinary Research*, 4(3), 2407-2415.
- Mekić, E. (2017). Effects of ISO 9001 effectiveness on financial performance of exporting companies: review and a proposed model. *Sochi Journal of Economy*, 11(1), 10-16.
- Mistepe, M.U. (1998). Orman ürünleri sanayinde Orüs A.Ş.'nin performans göstergeleri. *Verimlilik Dergisi*, 109.
- Nurcahyo, R. & Habiburrahman, M. (2021). Relationship between ISO 9001: 2015 and operational and business performance of manufacturing industries in a developing country (Indonesia). *Heliyon*, 7(1).
- Poksinska, B., Jörn Dahlgaard, J. & Eklund, J. A. (2003). Implementing ISO 14000 in Sweden: motives, benefits and comparisons with ISO 9000. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 20(5), 585-606.
- Psomas, E. L., Pantouvakis, A., & Kafetzopoulos, D. P. (2013). The Impact Of ISO 9001 effectiveness on the performance of service companies. *Managing Service Quality: An International Journal*, 23(2), 149-164.

- Ratnasingam, J., Yoon, C.Y. & Ioraş, F. (2013). The effects of ISO 9001 quality management system on innovation and management capacities in the Malaysian furniture sector. in: *Bulletin of The Transilvania University of Brasov, Series II: Forestry, Wood Industry, Agricultural Food Engineering*, 6, 63–70.
- Rusjan, B. & Alič, M. (2010). Capitalising on ISO 9001 benefits for strategic results. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 27(7), 756-778.
- Sousa, R. & Voss, C. A. (2002). Quality management re-visited: a reflective review and agenda for future research. *Journal of Operations Management*, 20(1), 91-109.
- Withers, B. & Ebrahimpour, M. (2000). Does ISO 9000 certification affect the dimensions of quality used for competitive advantage?. *European Management Journal*, 18(4), 431-443.
- Yazıcıoğlu, Y. & Erdoğan, S. (2004). *Spss uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık