

ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ: DÜNYA, AVRUPA VE TÜRKİYE UYGULAMALARININ KARŞILAŞTIRILMASI

M. Sıtkı İLKAY*
İnci VARİNLİ**

ÖZET

Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO) ISO 9000 kalite belgesinde her beş yılda bir güncellemeler yaparak günümüz şartlarına uyarlamaya çalışmaktadır. Son yapılan güncelleme ile ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Aralık 2000’de yürürlüğe girmiştir. Çalışmada, ISO araştırma sonuçları kullanılarak Dünya, Avrupa ve Türkiye’de belgeli kuruluşların dağılımı incelenmiştir. Ayrıca, ülkemizde belgeleri kuruluşların bölgelere ve illere göre dağılımı incelenmiştir. Bu istatistiklerden elde edilen bulgular ile illere göre belgeli kuruluş sayısı ile illerin gelişmişlik düzeyi ve GSYİH’den aldıkları pay arasında ilişki olup olmadığı araştırılmıştır. Korelasyon analizi sonucunda bu faktörler ile belgeli kuruluşların sayısı arasında güçlü ve pozitif bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca, yapılan regresyon analizi sonucunda, bu faktörlerin illerdeki belgeli kuruluşların sayısındaki artışta da etkili olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kavramlar: ISO 9001:2000, kalite yönetim sistemi, sosyoekonomik göstergeler.

GİRİŞ

2000’li yıllarda tüketicilerin kaliteye önem veren, mal ve hizmetler konusunda giderek beklentileri yükselen, hatta zor beğenen ve kolay memnun olmayan bir nitelik taşıdıkları dikkate alındığında, işletmelerin tercih edilmeleri açısından rekabet avantajı elde etmede kalitenin stratejik bir rol üstlendiğini söylemek mümkündür. Bu yönüyle, günümüzde kalitenin işletmelerin olmazsa olmazlarından biri olduğu bilinen bir gerçektir. Kavrakoğlu’nun (1998) belirttiği üzere 1980’li yıllarda kalite işletmelere rekabet üstünlüğü sağlayan bir unsur iken,

* Yrd. Doç. Dr., Erciyes Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü.

** Doç. Dr., Erciyes Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü.

günümüzde her işletme için ayakta kalmanın temel şartı haline gelmiştir. Kalitenin bu denli önem kazanması, kuruluşları kalite yönetim sistemlerini ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi belgesiyle belgelendirme arayışı içerisine sokmuştur.

Uluslararası Standartlar Örgütü (International Standardization Organization – ISO) ISO 9000 serisi standartlarını ilk kez 1987 yılında yayınlamıştır. ISO 9000, bir kalite yönetim sistemi oluşturulması için izlenmesi gereken yolu gösteren ve oluşturulmuş kalite sistemlerini de değerlendirmekte kullanılan, kalite yönetimi ve kalite güvencesi sistemi ile ilgili standartlardır. ISO 9000 kalite standartları, ürün/hizmet kalitesinden ziyade sistem üzerine odaklanan bir kalite yönetim sistemidir.

ISO 9000 Standartları 1987 yılında yayınlandığı zaman çok geneldi. ISO protokolüne göre, gelişmelere ve değişen ihtiyaçlara cevap verebilmesi için standartların 5 yılda bir revizyona tabi tutulması öngörülmüştü. 1994 yılında uygulamada yaşanan problemlerin çözümü için ISO 9000 standardında küçük çaplı bir güncelleştirme revizyonu yapılmıştır. ISO 1997’de 2000 yılındaki revizyonda neler yapılması gerektiğini belirlemek için dünya çapında 1120 kurum ve kuruluşu kapsayan geniş çaplı bir anket uygulamıştır. Bu ankettten çıkan sonuçlar, aşağıda özetlenmiştir (Fox, 2001: 2):

1. ISO 9000:1994’te kullanılan dil, karmaşık ve kullanışsızdı.
2. ISO 9000:1994’ün 20 maddesi ana hatları ile imalat sektörüne uygundu, ancak standardın hizmet sektörü ve imalat dışı diğer sektörlerde de kullanım kolaylığı sağlanmalıydı.
3. ISO 9000:1994’ün ISO 14000 gibi diğer uluslararası kalite yönetim standartlarına uyumluluk ihtiyacı vardı.
4. Kuruluşlar ISO 9001, 9002 ve 9003’ten oluşan ISO 9000 ailesinin birleştirilmesi ihtiyacını dile getirdiler.
5. ISO 9000 kalite yönetiminde sistem yaklaşımını benimseyen bir standart olduğu için, kalite uygulamalarındaki geçerli prensiplere uygun olmalıydı.

Yukarıdaki anket sonuçlarından başka, ISO 9000 serisine ilişkin diğer eleştiriler arasında, statik ve esnek olmaması, tüketici ve pazar odaklı olmaması yer almaktadır (Erel and Ghosh, 1997: 1233). Tüm bu eleştiriler dikkate alınarak geliştirilen ISO 9000:2000 standartları; güncel iş hayatının ihtiyaçlarına, kalite yönetim prensiplerine ve ISO 9000:1994’ü uygulayan dünya çapında 1120 kurum ve kuruluştan elde edilen geri bildirimlere bir cevap niteliğindedir (Fox, 2001: 2). ISO 9000:2000 standartları, 15 Aralık 2000’de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir.

Bu standartlar Türk Standartları Enstitüsü (TSE) Akreditasyon ve Belgelendirme Daimi Komitesince Türkçe’ye çevrilerek, TS EN ISO 9000 standardı 29 Mart 2001’de, TS EN ISO 9001:2000 standardı 19 Nisan 2001’de

TSE Teknik Kurulunca kabul edilerek yayımlanmıştır.

Yeni standartların kabulü ile TS EN 9001:1994, TS EN ISO 9002 ve TS EN ISO 9003 standartlarının 3 yıllık bir geçiş süresi sonunda iptal edilmesi ve bu standartlara göre belgelendirilmiş kuruluşların belge kullanma sürelerinin de sona ermesi öngörülmüştür. Öngörülen bu geçiş süresi 15 Aralık 2003 tarihinde sona ermiştir.

ISO 9001:2000 bir kuruluşun müşteri ve yasal şartları karşılayarak, müşteri tatminini arttırmak için kullanabileceği bir kalite yönetim sistemi için şartları belirler. Böylece bu standart, aynı zamanda, bir kuruluşun müşteri ihtiyaçlarını, yasal şartları ve kendi ihtiyaçlarını karşılamadaki yeteneğini değerlendirmede, kuruluşun kendisi, belgelendirme kuruluşları ve diğer kuruluşlar tarafından kullanılabilir. ISO 9001:2000 serideki tek belgelendirme standardıdır.

ISO 9000:2000 ile ISO 9000:1994 karşılaştırıldığında, iki standardın kalite yönünden farklı modeller sunduğu görülmektedir. ISO 9000:1994 etkin ve tutarlı mal ve hizmet üretmek için kullandığı 20 önemli eleman çerçevesinde kaliteyi tanımlamaktadır. Ayrıca, bu standart hizmet işletmeleri için de uygulanabileceği belirtilmekle beraber, temelde imalat işletmeleri için hazırlanmıştır. Bu standardın temel amacı, belgeli kuruluşların tutarlı bir kalite düzeyinde ürün üretmelerini sağlamaktır. Oysa ISO 9000:2000 modeli oldukça farklıdır. 20 kalite elemanı yerine süreç modeline dayanır ve yeni ISO 9000:2000 dört bölümden oluşmaktadır. Bunlar;

1. Yönetim sorumluluğu
2. Kaynak yönetimi
3. Ürün gerçekleştirme
4. Ölçme, analiz ve iyileştirme.

Yeni modelin dört bölümü W. Edwards Deming tarafından önerilen iyileştirme süreci PUKO Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al döngüsü ile oldukça benzerdir. Ayrıca, ISO 9001:2000 standardında, Toplam Kalite Yönetiminin özü olan sürekli iyileştirmeye odaklanan süreç yönetimi ve müşteri tatminine önem veren bir anlayış hakimdir (Biazzo and Bernardi, 2003; Pearch and Kitka, 2000; Pheng, 2001).

ISO 9000'in hem işletmelere hem de tüketicilere yararları olmakla birlikte yapılan çeşitli çalışmalar ile daha çok işletmelere olan yararları incelenmiştir. Bu açıdan bakıldığında, işletmelere olan yararları; içsel ve dışsal yararlar olarak iki grupta incelenebilir. İşletmelere sağladığı içsel yararlar şunlardır (Casadesus vd., 2001; Douglas vd., 2003; Gündoğdu ve Günay, 2003; Magd and Curry, 2003; Williams, 2004; Yahya and Goh, 2001): Maliyetlerde düşüş, fire oranlarında azalış, yeni ürün geliştirme, daha iyi personel motivasyonu, daha iyi firma içi iletişim, bölümler arası işbirliği, problemleri tespit edebilme konusunda iyileşme, iyileşen dökümantasyon ve kalite bilincinin oluşmasıdır. İşletmelere sağladığı dışsal yararlar ise (Casadesus vd., 2001; Douglas vd., 2003; Gündoğdu ve Günay, 2003;

Magd and Curry, 2003; Williams, 2004; Yahya and Goh, 2001): Müşteri şikayetlerinde azalış, satışlar ve pazar payında artış, müşteri sayısında artış, müşteri ilişkilerinde iyileşme, algılanan kalitede iyileşme ve müşteri tatmini, rekabet avantajı, iyileşen firma imajı ve dış pazarlara açılma fırsatıdır.

Gerçekten de bu yararları göz önünde bulundurulduğunda, işletmelerin başarısında ISO 9000 belgesinin anahtar rol oynadığı ortaya çıkmaktadır. Bu konuda yapılan bir çalışmada (Heras vd., 2002: 76), ISO belgeli kuruluşların belgeli olmayan kuruluşlardan çok daha kârlı oldukları sonucuna varmışlardır.

ISO 9000 kalite güvence sisteminin işletmelere sağladığı yararların sektörlere yansımaları sonucunda makro açıdan ekonomiye sağlayacağı yararları da göz ardı etmek mümkün değildir. Makro açıdan, üretimde artış, verimlilik de artış, dış pazarlara açılma fırsatı ve ihracatta artış gibi yararlar, ISO 9000 belgeli kuruluşlar yolu ile sağlanacak çeşitli yararlar arasında akla ilk gelen yararlardır.

I. ÇALIŞMANIN AMACI

Bu çalışmanın amacı, dünya, Avrupa ve Türkiye'yi Aralık 2003 sonu itibariyle ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistem belgeli kuruluş sayıları bakımından istatistiksel olarak değerlendirmek, Türkiye'nin Dünya ve Avrupa içindeki durumunu belirlemektir. Ayrıca, Türkiye'deki TS EN ISO 9001:2000 belgeli kuruluşların illere ve bölgelere göre dağılımı tespit etmek, illerin gelişmişlik düzeyi ile sahip oldukları belgeli kuruluş sayısı arasında ilişki olup olmadığını araştırmak, illerin Gayri Safi Yurtiçi Hasıla (GSYİH)'dan aldıkları pay ve sosyal gelişmişlik düzeylerinin illerdeki belgeli kuruluş sayısı üzerinde etkili olup olmadığını belirlemektir.

II. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu çalışmada, Dünya, Avrupa ve Türkiye geneli ile ilgili veriler, ISO tarafından yapılan araştırma raporundan alınmıştır (The ISO Survey of ISO 9001:2000, 2004). Türkiye'de belgeli kuruluşlarla ilgili bilgiler iki kaynaktan sağlanmıştır. TSE tarafından belgelendirilen kuruluşlara ilişkin bilgiler TSE'nin veri tabanından, diğer belgelendirme kuruluşları tarafından belgelendirilen kuruluşlarla ilgili bilgiler KALDER'in web sayfasından, iller itibariyle GSYİH verileri DİE web sayfasından indirilmiştir.

Toplanan veriler Microsoft Excel İşlem Tablosu programı ve SPSS yazılımı kullanılarak analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. İllerin gelişmişlik düzeyi (GSYİH) ile sahip oldukları belgeli kuruluş sayısı arasında ilişki olup olmadığını tespit etmek için korelasyon analizi yapılmıştır. İllerin GSYİH'dan aldıkları pay ve illerin sosyal gelişmişlik düzeyinin illerdeki belgeli kuruluş sayısı üzerinde etkili olup olmadığını belirlemek amacıyla da çoklu regresyon analizi yapılmıştır.

III. BULGULAR

Araştırmanın bulguları üç ana kısım altında toplanmıştır. Birinci kısımda, dünya, Avrupa ve Türkiye'deki belgeli kuruluş sayıları, belge artış oranları, dünya ve Avrupa'da belgeli kuruluş sayıları bakımında ilk ona giren ülkeler verilmiştir. İkinci kısımda, Türkiye'deki belgeli kuruluşların illere ve bölgelere göre dağılımı incelenmiştir. Üçüncü kısımda, illerdeki belgeli kuruluş sayıları ile illerin gelişmişlik düzeyi arasındaki ilişki korelasyon analizi ve çoklu regresyon analizi kullanılarak incelenmiştir.

A. DÜNYA, AVRUPA VE TÜRKİYE

İstatistiklere dayanarak Aralık 2003 sonuna kadar 149 farklı ülkede en az 500.125 ISO 9001:2000 belgesi verilmiştir (The ISO Survey of ISO 9001:2000, 2004: 4). 2003 yılı toplamı 2002 yılına göre yaklaşık % 200'lük bir artışı göstermektedir. Avrupa'da ise 2003 yılı sonuna kadar 50 ülkede 242.636 ISO 9001:2000 belgesi verilmiştir. Bu rakam, 2003 yılı sonu itibariyle, dünyada verilen ISO 9001:2000 belgelerinin yaklaşık yarısının (% 48.52) Avrupa'da verildiğini göstermektedir. 2001 yılından 2003 yılı sonuna kadar Dünya, Avrupa ve Türkiye'de yıllar itibariyle verilen belge sayıları ve artış oranları Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1: Dünya, Avrupa Ve Türkiye'de ISO 9001:2000 Belge Sayıları ve Artış Oranları

Yıl	Dünya	Artış %	Ülke Sayısı	Avrupa	Artış %	Ülke Sayısı	Türkiye	Artış %
Aralık 2001	44.388	-	98	22.888	-	38	72	-
Aralık 2002	167.210	276.7	134	76.678	235.0	48	911	1.165.3
Aralık 2003	500.125	199.1	149	242.636	216.4	50	3.248	256.5

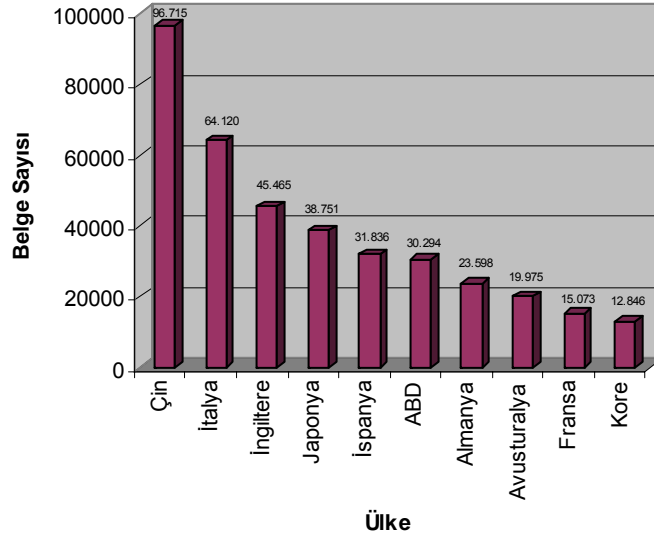
Kaynak: The ISO Survey of ISO 9001:2000, 2004, s. 4 ve 15'deki verilerden faydalanılarak hazırlanmıştır.

Türkiye'de ise 2003 yılı sonu itibariyle verilen belge sayısı 3.248'dir. Nisan 2005 tarihi itibariyle TSE tarafından belgelendirilen ve belgesi devam eden kuruluş sayısı 2.693'e, diğer belgelendirme kuruluşları tarafından belgelendirilen kuruluş sayısı 3742'ye ulaşmıştır. Nisan 2005 itibariyle ülkemizdeki belgeli kuruluş sayısı 6435'tir ve bu sayı her geçen gün hızlı bir şekilde artmaktadır.

Aralık 2003 sonu itibariyle ISO 9001:2000 belgeli kuruluş sayıları bakımından dünyada ilk ona giren ülkeler Şekil 1'de gösterilmiştir. Bu şekilde baktığımızda, dünyada ilk ona giren ülkeler arasında Türkiye'nin yer almadığını

görüyoruz. İlk on arasında Avrupa Birliği'ne üye altı ülkenin (İtalya, İngiltere, İspanya, Almanya ve Fransa) yer aldığını görüyoruz. Bu bulgulara dayanarak, ISO 9001:2000 belgesinin en fazla Avrupa Birliği ülkeleri tarafından tercih edildiği söylenebilir.

Şekil 1: ISO 9001:2000 belgeli kuruluş sayıları bakımından dünyada ilk on ülke



Kaynak: The ISO Survey of ISO 9001:2000, 2004, s.4.

ISO 9001:2000 belgeli kuruluş sayıları bakımından Avrupa'da ilk ona giren ülkeler Tablo 2'de gösterilmiştir. Tablonun son sütununda 2003 yılı sonu itibarıyla ülkelerin ISO 9001:2000 belgesine geçiş yüzdeleri verilmiştir.

Tablo 2: ISO 9001:2000 Belgeli Kuruluş Sayıları Bakımından Avrupa’da İlk On Ülke

Ülke adı	Aralık 2003		ISO 9001:2000 Belgesine Geçiş Yüzdesi
	Toplam	ISO 9001:2000	
İtalya	64.120	64.120	100
İngiltere	49.151	45.465	93
İspanya	33.215	31.836	96
Almanya	24.889	23.598	95
Fransa	18.007	15.073	84
Hollanda	10.309	9.917	96
İsviçre	9.063	8.300	92
Macaristan	7.921	7.750	98
Portekiz	4.035	3.417	85
Türkiye	3.975	3.248	82

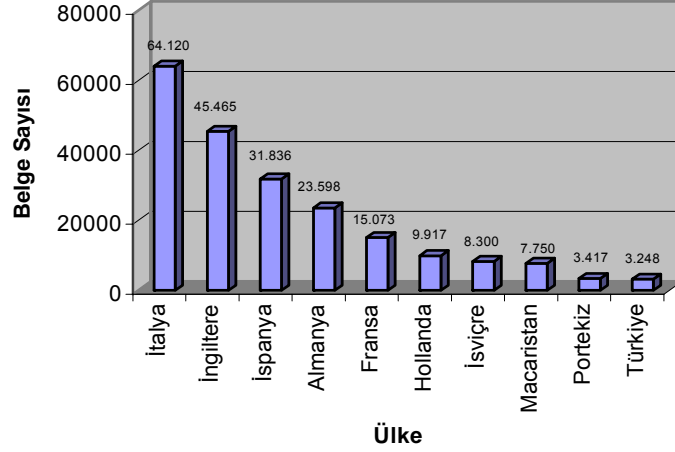
Kaynak: The ISO Survey of ISO 9001:2000, 2004, ss. 13-15’deki veriler kullanılarak hazırlanmıştır.

Avrupa’da en çok belgeli kuruluşa sahip ülke İtalya’dır. İtalya aynı zamanda 2003 yılı sonu itibariyle bütün kuruluşlarının ISO 9001:2000 belgesine geçişini tamamlayan tek ülkedir. Türkiye bu sıralamada 10. sırada yer almaktadır. Ülkemizde belgeli kuruluşların %82’si, 2003 yılı sonuna kadar ISO 9001:2000 belgesine geçişini tamamlamıştır.

Tablodan da görüleceği üzere belge geçişini tamamlama açısından ülkemizin diğer Avrupa ülkelerinin gerisinde kaldığı dikkati çekmektedir. Diğer bir ifadeyle, Türkiye geçiş sürecini en yavaş tamamlayan ülkeler arasında yer almaktadır.

ISO 9001:2000 belgeli kuruluş sayıları bakımından Avrupa’da ilk ona giren ülkeler Şekil 2’de gösterilmiştir.

Şekil 2: ISO 9001:2000 belgeli kuruluş sayıları bakımından Avrupa’da ilk on ülke



Kaynak: The ISO Survey of ISO 9001:2000, 2004, s. 14-15’deki veriler kullanılarak hazırlanmıştır.

B. TÜRKİYE’DE BELGELİ KURULUŞLARIN İLLERE VE BÖLGELERE GÖRE DAĞILIMI

TSE tarafından 11 Nisan 2005 tarihi itibariyle ISO 9001:2000 belgesi ile belgelendirilen kuruluş sayısı 2937’dir (<http://www.tse.org.tr/> son erişim tarihi 25.07.2005). TSE tarafından belgelendirilen kuruluşların belge durumlarına göre dağılımı Tablo 3’de gösterilmiştir.

Tablo 3: TSE Tarafından Belgelendirilen Kuruluşların Belge Durumlarına Göre Dağılımı

Belge Durumu	Kuruluş Sayısı
Devam	2721
Fesih	147
Askı	26
Süresi dolan	9
Belirtilmemiş	34
Toplam	2937

Listede yer alan 2937 kuruluştan; 147 kuruluşun belgesi fesih edilmiştir, 26 kuruluşun belgesi askıya alınmıştır, 9 kuruluşun belgesinin süresi dolmuştur, 34 kuruluşun belge durumu belirtilmemiştir. Bu durumda belgesi geçerli olan kuruluş sayısı 2721’dir. TSE tarafından belgelendirilen ve belgesi geçerli olan kuruluşların 2’si Almata, 1’i Aşkabat, 21’i Bakü, 1’i İsviçre, 3’ü Taşkent olmak üzere 28’i Türkiye dışında, 2693’ü Türkiye’dedir.

Diğer belgelendirme kuruluşları tarafından belgelendirilen kuruluşların listesi KALDER'in web sitesinde yayınlanmaktadır. Bu listede 3872 ISO 9001:2000 belgeli kuruluş yer almaktadır. Bu listenin son güncellenme tarihi 5 Nisan 2005'tir. Bu kuruluşların 3742'si Türkiye'de, 56'sı Türkiye dışında, 74'ünün ise yeri belirtilmemiştir. Nisan 2005 tarihi itibarıyla Türkiye'de ISO 9001:2000 belgeli kuruluş sayısı 6435'tir. Bu kuruluşların %42'si TSE, %58'i diğer kuruluşlar tarafından belgelendirilmiştir.

Türkiye'de ISO 9001:2000 belgeli kuruluş sayısına göre ilk on il Tablo 4'de gösterilmiştir.

Tablo 4: Türkiye'de ISO 9001:2000 Belgeli Kuruluş Sayısına Göre İlk On İl

İl Adı	Belgeli Kuruluş Sayısı			Yüzde %
	TSE	Diğer	Toplam	
İSTANBUL	497	1385	1882	29,25
ANKARA	380	791	1171	18,20
İZMİR	227	280	507	7,88
BURSA	213	245	458	7,12
KOCAELİ	111	171	282	4,38
KONYA	160	73	233	3,62
KAYSERİ	119	29	148	2,30
ADANA	57	83	140	2,18
GAZİANTEP	43	71	114	1,77
İÇEL	54	51	105	1,63
TOPLAM	1861	3179	5040	78,32

Türkiye'de ISO 9001:2000 belgeli kuruluş sayısı bakımından ilk sırada %29,25'lik payla İstanbul yer almaktadır. Bunu %18,20'lik payla Ankara izlemektedir. Listede yer alan ilk on il verilen toplam belgenin %78,32'sini almıştır. Türkiye'de 81 ilin 3'ünde belgeli kuruluş bulunmamaktadır. Belgeli kuruluşu olmayan iller Iğdır, Kilis ve Şırnak'tır.

1. ISO 9001:2000 Belgeli Kuruluşların Bölgelere Göre Dağılımı

ISO 9001:2000 Belgeli Kuruluşların 7 bölgeye dağılımı, bu bölgelerde yer alan illerin belgeli kuruluş sayılarına göre yapılmıştır. Akdeniz Bölgesi'ndeki ISO 9001:2000 belgeli kuruluşların illere göre dağılımı Tablo 5'de gösterilmiştir.

Tablo 5: Akdeniz Bölgesi'ndeki ISO 9001:2000 Belgeli Kuruluşların İllere Göre Dağılımı

Akdeniz Bölgesi	Belgeli Kuruluş Sayısı			Yüzde %
	TSE	Diğer	Toplam	
ADANA	57	83	140	33,33
İÇEL	54	51	105	25,00
ANTALYA	39	40	79	18,81
HATAY	27	14	41	9,76
K.MARAŞ	18	9	27	6,43
İSPARTA	9	3	12	2,86
BURDUR	8	4	12	2,86
OSMANIYE	3	1	4	0,95
TOPLAM	215	205	420	100,00

Akdeniz bölgesinde Adana %33,33'lük payla en fazla belgeli kuruluşu olan ildir. Onu %25'lik payla İçel izlemektedir. Akdeniz bölgesinde en az belgeli kuruluşu olan il %0,95'lik pay ile Osmaniye'dir.

Ege Bölgesi'ndeki ISO 9001:2000 belgeli kuruluşların illere göre dağılımı Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6: Ege Bölgesi'ndeki ISO 9001:2000 Belgeli Kuruluşların İllere Göre Dağılımı

Ege Bölgesi	Belgeli Kuruluş Sayısı			Yüzde %
	TSE	Diğer	Toplam	
İZMİR	227	280	507	68,89
MANİSA	49	36	85	11,55
DENİZLİ	21	39	60	8,15
AYDIN	20	11	31	4,21
AFYON	9	6	15	2,04
KÜTAHYA	13	1	14	1,90
UŞAK	5	8	13	1,77
MUĞLA	8	3	11	1,49
TOPLAM	352	384	736	100,00

Ege bölgesinde en fazla belgeli kuruluşu olan il %68.89'luk payla İzmir'dir. Onu %11.55'lik payla Manisa izlemektedir. Ege bölgesinde en az belgeli kuruluşu olan il %1.49'luk pay ile Muğla'dır.

Güney Doğu Anadolu Bölgesi'ndeki ISO 9001:2000 belgeli kuruluşların illere göre dağılımı Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7: Güney Doğu Anadolu Bölgesi'ndeki ISO 9001:2000 Belgeli Kuruluşların İllere Göre Dağılımı

Güney Doğu Anadolu Bölgesi	Belgeli Kuruluş Sayısı			Yüzde %
	TSE	Diğer	Toplam	
GAZİANTEP	43	71	114	51,35
DIYARBAKIR	26	13	39	17,57
ŞANLIURFA	16	18	34	15,32
ADİYAMAN	12	3	15	6,76
BATMAN	12	0	12	5,41
MARDİN	4	3	7	3,15
SİİRT	0	1	1	0,45
KİLİS	0	0	0	0,00
ŞIRNAK	0	0	0	0,00
TOPLAM	113	109	222	100,00

Güney Doğu Anadolu bölgesinde en fazla belgeli kuruluşu olan il %51,35'lik payla Gaziantep'tir. Onu %17,57'lik payla Diyarbakır izlemektedir. Güney Doğu Anadolu bölgesinde iki ilin belgeli kuruluşu bulunmamaktadır.

Marmara Bölgesi'ndeki ISO 9001:2000 belgeli kuruluşların illere göre dağılımı Tablo 8'de gösterilmiştir.

Tablo 8: Marmara Bölgesi'ndeki ISO 9001:2000 Belgeli Kuruluşların İllere Göre Dağılımı

Marmara Bölgesi	Belgeli Kuruluş Sayısı			Yüzde %
	TSE	Diğer	Toplam	
İSTANBUL	497	1385	1882	64,43
BURSA	213	245	458	15,68
KOCAELİ	111	171	282	9,65
TEKİRDAĞ	36	62	98	3,36
SAKARYA	39	22	61	2,09
BALIKESİR	32	18	50	1,71
BİLECİK	29	7	36	1,23
KIRKLARELİ	10	7	17	0,58
ÇANAKKALE	12	2	14	0,48
YALOVA	11	2	13	0,45
EDİRNE	5	5	10	0,34
TOPLAM	995	1926	2921	100,00

Marmara bölgesinde en fazla belgeli kuruluşu olan il %64,43'lük payla Türkiye sıralamasında da ilk sırada yer alan İstanbul'dur. Onu %15,68'lik payla Bursa izlemektedir. Marmara bölgesinde en az belgeli kuruluşu olan il %0,34'lük payla Edirne'dir.

İç Anadolu Bölgesi'ndeki ISO 9001:2000 belgeli kuruluşların illere göre dağılımı Tablo 9'da gösterilmiştir.

Tablo 9: İç Anadolu Bölgesi'ndeki ISO 9001:2000 Belgeli Kuruluşların İllere Göre Dağılımı

İç Anadolu Bölgesi	Belgeli Kuruluş Sayısı			Yüzde %
	TSE	Diğer	Toplam	
ANKARA	380	791	1171	68,04
KONYA	160	73	233	13,54
KAYSERİ	119	29	148	8,60
ESKİŞEHİR	34	39	73	4,24
AKSARAY	10	8	18	1,05
NİĞDE	11	5	16	0,93
SİVAS	9	6	15	0,87
KARAMAN	11	3	14	0,81
NEVŞEHİR	6	3	9	0,52
YOZGAT	5	4	9	0,52
KIRIKKALE	2	5	7	0,41
ÇANKIRI	3	1	4	0,23
KIRŞEHİR	2	2	4	0,23
TOPLAM	752	969	1721	100,00

İç Anadolu bölgesinde en fazla belgeli kuruluşu olan il %68,04'lük payla Türkiye sıralamasında ikinci sırada yer alan Ankara'dır. Onu %13,54'lük payla Konya izlemektedir. İç Anadolu bölgesinde en az belgeli kuruluşu olan iller %0,23'lük paylarla Çankırı ve Kırşehir'dir.

Doğu Anadolu Bölgesi'ndeki ISO 9001:2000 belgeli kuruluşların illere göre dağılımı Tablo 10'da gösterilmiştir.

Tablo 10: Doğu Anadolu Bölgesi'ndeki ISO 9001:2000 Belgeli Kuruluşların İllere Göre Dağılımı

Doğu Anadolu Bölgesi	Belgeli Kuruluş Sayısı			Yüzde %
	TSE	Diğer	Toplam	
MALATYA	12	25	37	31,36
ELAZIĞ	14	7	21	17,80
ERZURUM	12	8	20	16,95
VAN	4	10	14	11,86
HAKKARİ	1	4	5	4,24
ERZİNCAN	3	1	4	3,39
MUŞ	1	3	4	3,39
BİTLİS	0	4	4	3,39
BİNGÖL	0	3	3	2,54
KARS	2	0	2	1,69
AĞRI	0	2	2	1,69
ARDAHAN	1	0	1	0,85
TUNCELİ	0	1	1	0,85
İĞDIR	0	0	0	0,00
TOPLAM	50	68	118	100,00

Doğu Anadolu bölgesinde en fazla belgeli kuruluşu olan il %31,36'lık payla Malatya'dır. Onu %17,80'lik payla Elazığ izlemektedir. Bu bölgede bir ilde belgesi olan kuruluş bulunmamaktadır.

Karadeniz Bölgesi'ndeki ISO 9001:2000 belgeli kuruluşların illere göre dağılımı Tablo 11'de gösterilmiştir.

Tablo 11: Karadeniz Bölgesi'ndeki ISO 9001:2000 Belgeli Kuruluşların İllere Göre Dağılımı

Karadeniz Bölgesi	Belgeli Kuruluş Sayısı			Yüzde %
	TSE	Diğer	Toplam	
SAMSUN	44	21	65	21,89
TRABZON	30	11	41	13,80
GİRESUN	23	8	31	10,44
ORDU	20	2	22	7,41
ÇORUM	10	11	21	7,07
BOLU	16	1	17	5,72
RİZE	15	2	17	5,72
ZONGULDAK	15	2	17	5,72
DÜZCE	7	8	15	5,05
BARTIN	10	0	10	3,37
TOKAT	3	7	10	3,37
AMASYA	5	4	9	3,03
KARABÜK	6	2	8	2,69
GÜMÜŞHANE	6	0	6	2,02
KASTAMONU	2	2	4	1,35
SİNOP	2	0	2	0,67
ARTVİN	1	0	1	0,34
BAYBURT	1	0	1	0,34
TOPLAM	216	81	297	100,00

Karadeniz bölgesinde en fazla belgeli kuruluşu olan il %21,89'luk payla Samsun'dur. Onu %13,80'lik payla Trabzon izlemektedir. Karadeniz bölgesinde en az belgeli kuruluşu olan iller %0,34'lük paylarla Artvin ve Bayburt'tur.

2. Belgeli Kuruluşların Bölgelere Göre Dağılımı

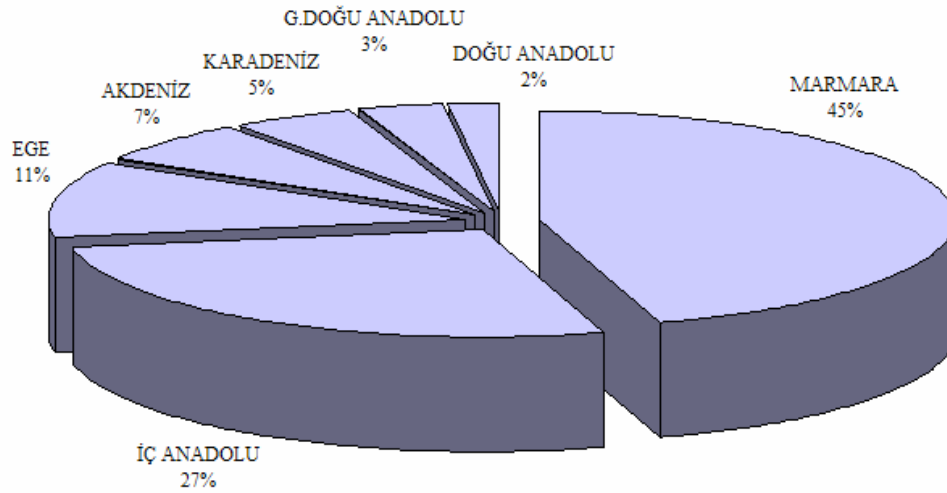
Belgeli kuruluşların bölgelere göre dağılımı, Tablo 12'de ve Şekil 3'de gösterilmiştir. ISO 9001:2000 Kalite Sistem Belgeli kuruluşların bölgelere göre dağılımı incelendiğinde, belgeli kuruluş sayısı bakımından ilk sırada %45'lik payla Marmara bölgesinin yer aldığı, bunu sırasıyla %27'lik payla İç Anadolu, %11'lik payla Ege bölgesi ve %7'lik payla Akdeniz, %5'lik payla Karadeniz bölgelerinin izlediği görülmektedir. Son iki sırada ise %3 ile Güney Doğu Anadolu, %2 ile Doğu Anadolu bölgesi yer almaktadır.

Tablo 12: ISO 9001:2000 Belgeli Kuruluşların Bölgelere Göre Dağılımı

Bölgeler	Belgeli Kuruluş Sayısı			Yüzde %
	TSE	Diğer	Toplam	
MARMARA	995	1926	2921	45,39
İÇ ANADOLU	752	969	1721	26,74
EGE	352	384	736	11,44
AKDENİZ	215	205	420	6,53
KARADENİZ	216	81	297	4,62
GÜNEY DOĞU ANADOLU	113	109	222	3,45
DOĞU ANADOLU	50	68	118	1,83
TOPLAM	2693	3742	6435	100,00

Türkiye'deki belgeli kuruluşların %72'si Marmara ve İç Anadolu bölgelerinde yer almaktadır. Türkiye'deki en az belgeli kuruluşa sahip bölge ise Doğu Anadolu bölgesidir.

Şekil 3: ISO 9001:2000 Belgeli Kuruluşların Bölgelere Göre Dağılımı



C. İLLERDEKİ BELGELİ KURULUŞ SAYILARI İLE İLLERİN GELİŞMİŞLİK DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Çalışmada belgeli kuruluşların illere göre dağılımı incelenmişti. Elde edilen bilgiler doğrultusunda geliştirilen modelde, illerin Gayri Safi Yurt İçi Hasıladan aldıkları pay ile ildeki belgeli kuruluş sayısı arasında bir ilişki olup

olmadığı araştırılmıştır. Bulgular Tablo 13’de verilmiştir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda iki değişken arasında çok güçlü ve pozitif bir ilişki bulunmuştur ($r=0.96$, $p=0.01$). Ayrıca, illerin sosyal gelişmişlik düzeyi (DPT, 2003: 56) ile illerdeki belgeli kuruluş sayısı arasında da nispeten çok güçlü ve pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r= 0.80$, $p= 0.01$). Diğer bir ifadeyle, illerin GSYİH’den aldıkları pay ve sosyal gelişmişlik düzeyi arttıkça belgeli kuruluş sayısı da artmaktadır.

Bu çalışmada, yapılan çoklu regresyon analizinde belgeli kuruluş sayısı bağımlı değişken, illerin GSYİH’den aldıkları pay ve illerin sosyal gelişmişlik düzeyi bağımsız değişkenler olarak tanımlanmıştır. Analiz sonucunda, illere göre belgeli kuruluş sayısındaki değişimin %92’sinin model tarafından açıklandığı tespit edilmiştir. Belgeli kuruluş sayısındaki artışta en etkili faktörün illere göre GSYİH olduğunu standart beta katsayılarına bakarak söylemek mümkündür. İllerin GSYİH’den aldıkları pay ve sosyal gelişmişlik düzeyi arttıkça, belgeli kuruluş sayısı artmaktadır. Özellikle illere göre belgeli kuruluş sayısının artmasında GSYİH’nın daha etkili olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 13: İllerdeki Belgeli Kuruluş Sayısı ile İllerin GSYİH ve İllerin Sosyal Gelişmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki

R= .957		R ² = .917		F= 413.006		Anlamlılık düzeyi = .000	
Değişkenler	Standardize Edilmemiş Beta	Standardize Edilmiş Beta	t Değeri	Anlamlılık Düzeyi			
İllere Göre GSYİH	87.683	.911	15.810	.000 ^a			
İllere Göre Sosyal Gelişmişlik	14.493	.057	0.981	.330			

a $p < .01$

SONUÇ

Bu çalışmada, ISO 9000:1994 standardına göre belgelendirilen kuruluşların belge kullanım sürelerinin sona erdiği ve ISO 9001:2000 standardının tek geçerli belgelendirme standardı olduğu Aralık 2003 tarihi itibarıyla, belgeli kuruluş sayısı bakımından, Türkiye’nin dünya ve Avrupa’daki yeri istatistiksel olarak değerlendirilmiştir.

Türkiye’deki belgeli kuruluşların sayısını Avrupa ülkeleriyle karşılaştırdığımızda, ülkemizin bu konudaki durumunun çok da iç açıcı olmadığı görülmektedir. Türkiye belgeli kuruluş sayısı bakımından dünya sıralamasında yer alamazken, Avrupa sıralamasında ilk ona son sıradan girmektedir. Avrupa’daki bu ilk on ülke arasında Türkiye, ISO 9001:2000 belgesine geçiş yüzdesi bakımından da en geride kalmıştır. Aslında ihracatta birçok Avrupa ülkesi tarafından bu belgenin istendiği dikkate alınır, kuruluşların bu belgeyi almaları bir zorunluluk

olarak kabul edilebilir. Bu tür belgelerin kuruluşlara rakiplerine karşı bir rekabet avantajı sağlayacağı açıktır. Bunun bilincine varan kuruluşların yararlarına inanarak belge almaları, hem işletmelerine hem de ekonomiye önemli katkılar sağlayacaktır.

Çalışmada ayrıca, ülkemizdeki illere ve bölgelere göre belgeli kuruluşların dağılımı incelenmiştir. Ülkemizdeki belgeli kuruluş sayısına göre ilk on sırada yer alan illerimiz; İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa, Kocaeli, Konya, Kayseri, Adana, Gaziantep ve İçel'dir. Bölgelere göre belgeli kuruluşların dağılımı incelendiğinde, birinci sırada Marmara bölgesi, ikinci sırada İç Anadolu bölgesi ve üçüncü sırada Ege bölgesi yer almaktadır. Güney Doğu ve Doğu Anadolu ise son sıralarda yer alan bölgelerimizdir. Belgeli kuruluşların %45'i Marmara bölgesinde bulunurken, son sırada yer alan Doğu Anadolu Bölgesinde sadece %2'si yer almaktadır.

İllerin GSYİH'dan aldıkları pay ile illerdeki belgeli kuruluşların sayısı arasında güçlü bir ilişki söz konusudur. Diğer bir ifadeyle, işletmelerin belge sahibi olmalarıyla, verimlilik ve üretkenlikleri artmakta ve bunun makro açıdan sonuçları da açık bir şekilde görülmektedir. Benzer şekilde illerin gelişmişlik düzeyi ile illerdeki belgeli kuruluşların sayısı arasında nispeten çok güçlü bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca, illere göre belgeli kuruluşların sayısındaki değişimde, GSYİH ve illerin sosyal gelişmişlik düzeyinin çok etkili olduğu ortaya çıkmıştır. Özellikle bu değişimde GSYİH'nın çok daha etkili olduğu tespit edilmiştir.

Bu çalışmada, ISO 9001:2000 küresel bir perspektiften incelenmeye çalışılmıştır. Bundan sonraki çalışmalarda mikro açıdan işletmelere yararları incelenebilir. Elde edilen bulgular ile farklı ülkelerdeki bulgularla karşılaştırılabilir.

KAYNAKÇA

- BIAZZO, S. and G. BERNARDI (2003), "Process Management Practices and Quality Systems Standards", **Business Process Management Journal**, 9(2), pp. 149-169.
- CASADESUS, M., G. GIMENEZ and I. HERAS (2001), "Benefits of ISO 9000 Implementation in Spanish Industry", **European Business Review**, 13(6), pp. 327-335.
- CONTI, T. (1999), "Vision 2000: Positioning the New ISO 9000 Standars with Respect to Total Quality Management Models", **Total Quality Management**, 10(4-5), pp. 454-464.
- Douglas, A., S. Coleman and R. Oddy (2003), "The Case for ISO 9000", **The TQM Magazine**, 15(5), 316-324.
- DPT, **İllerin ve Bölgelerin Sosyo-Ekonomik Gelişmişlik Sıralaması Araştırması**, DPT Yayın No: 2671, Ankara, Mayıs 2003.
- EREL, E. and J. B. GHOSH (1997), "ISO 9000 Implementation in Turkish Industry", **International Journal of Operations & Production Management**, 17(12), pp. 1233-1246.
- FOX, L. (2001), "ISO 9000:2000- More Than Just a Standard- An Integrated Process Leadership Model for the 21st Century", **Proceedings of 45th Annual International Congress of the European Organization for Quality**, September, 1-4.
- GÜNDOĞDU, İ. ve G. N. GÜNAY (2003), "ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sisteminin Toplam Kalite Yönetimi ve Rekabet Avantajı Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama", **İktisat İşletme ve Finans**, 18.yıl, Ağustos, ss. 93-100.
- HERAS, I., M. CASADESUS and G. P.M. DICK (2002), "ISO 9000 Certification and the Bottom Line: A Comparative Study of the Profitability of Basque Region Companies", **Managerial Auditing Journal**, 17(1-2), pp. 72-78.
- KAVRAKOĞLU, İ. (1998), **Kalite Güvencesi ve ISO 9000**, 3.Baskı, Kalite Derneği Yayını, İstanbul.
- MAGD, H. and A. CURRY (2003), "An Empirical Analysis of Management Attitudes Towards ISO 9001:2000 in Egypt", **The TQM Magazine**, 15(6), pp. 381-390.
- PEARCH, C. and J. KITKA (2000), "A Look at the New ISO 9000:2000", **Hydrocarbon Processing**, April, pp. 113-120.
- PHENG, L. S. (2001), "Towards TQM – Integrating Japanese 5-S Principles with ISO 9001:2000 Requirements", **The TQM Magazine**, 13(5), pp. 334-340.

- The ISO Survey of ISO 9001:2000 and ISO 14001 Certificates – 2003, İnternet Adresi: www.iso.org, Erişim Tarihi: 27.10.2004.
- WILLIAMS, J. A. (2004), “The Impact of Motivating Factors on Implementation of ISO 9001:2000 Registration Process”, **Management Research News**, 27(1-2), pp. 74-84.
- YAHYA, S. and W. K. GOH (2001), “The Implementation of an ISO 9000 Quality System”, **International Journal of Quality and Reliability Management**, 18(9), pp. 941-966.
- INTERNATIONAL STANDARDIZATION ORGANIZATION, <http://www.iso.org/iso/en/iso9000-14000/understand/qmp.html>, Erişim Tarihi, 25.07.2005.
- DEVLET İSTATİSTİK ENSTİTÜSÜ, <http://www.die.gov.tr>, Erişim Tarihi: 26.07.2005.