

ISO 9001 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN BİLİŞİM SEKTÖRÜNDE FAALİYET GÖSTEREN FİRMALARIN İŞLETME PERFORMANSI ÜZERİNE ETKİLERİ: ANKARA İLİ ÖRNEĞİ¹

Orhan ADIGÜZEL²

Cumhur AYDINLI³

Özet:

Bu çalışmada, Kalite Yönetim Sistemi ve standartları, ISO 9000 KYS ve prensipleri, bilişim sektöründeki ISO 9001 uygulamaları ve işletme performansı incelenmiştir. Tezin amacı, genel olarak Dünyada ve Türkiye’de yaygın olarak kullanılan ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin Türkiye’deki Belgelendirilmiş Kuruluşların İşletme Performansı Üzerine Etkilerinin, Ankara İli Bilişim Şirketlerinde incelenmesidir. Bu amaç için bir model önerilmiş, model doğrultusunda bir anket hazırlanmıştır. Kullanılan veriler, 92 adet ISO 9001: 2008 belgeli bilişim firmalarında üst düzey yönetici olan 252 kişiden toplanmıştır. Geliştirilen modelde 9 adet hipotez bulunmaktadır. Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) kullanılarak Model değişkenleri arasındaki ilişkiler analiz edilmiş ve sonuçlar raporlanmıştır. Analiz sonuçları; ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi uygulamalarının, Bilişim firmalarında işletme performansı üzerine pozitif etkilerinin olduğunu göstermiştir.

Anahtar Kelimeler: ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi, İşletme Performansı, Bilişim Sektörü

Jel Kodları: M10, M11, M15, M16

THE EFFECT OF ISO 9001 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OVER THE OPERATION PERFORMANCE OF COMPANIES LOCATED IN ANKARA/TURKEY

Abstract:

This study examines Quality Management System and standards, ISO 9000 KYS and its principals, ISO 9001 applications and Management Performance on IT companies. The main goal of this paper is to investigate the effects of widely used ISO 9001 Quality Management System on management performance using Ankara located IT firms of different sizes. To collect data a model has been developed for this goal, a survey has been conducted using the model and the survey was given to 252 top executives in 92 ISO 9001:2008 certified firms. The model has nine hypothesis. Relations between the model variables have been analyzed using Structural Equality Model and all findings have been recorded.

¹ Bu makale Doç. Dr. Orhan ADIGÜZEL’in danışmanlığında Cumhur AYDINLI tarafından yürütülen doktora tezinden türetilmiştir.

² Doç.Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü öğretim üyesi,
orhanadiguzel@sdu.edu.tr

³ Dr, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Cumhur_a@hotmail.com

The results of these analysis indicate a significant positive effect on firm's management performance when ISO 9001 Quality Management System is applied properly.

Key Words: ISO 9000 Quality Management System, Business performance, Information Sector

Jel Codes: M10, M11, M15, M16

1. Giriş

Türkiye’de son dönemlerde firmaların kalite yönetim uygulamalarına daha fazla önem vermesi, kalite yönetim belgelerinin firmalar üzerinde olumlu bir etki oluşturduğu anlayışının doğmasına neden olmuştur. Firma büyüklüğü ve yaptığı işe bakılmaksızın çok sayıda firmanın; pazar payını arttırmak, işletme performansını iyileştirmek, iş süreçlerini geliştirmek, kurumsallaşmak, firma imajını arttırmak, rekabet baskısı, müşteri istekleri, reklam gibi birçok nedene bağlı olarak kalite yönetim belgesine sahip olmak istemesi, kalite yönetim belgelerine bir popülerlik kazandırmıştır.

Bilişim çağını yaşadığımız bu yüzyılda Uzakdoğu ülkelerinin özellikle Çin’in giderek rekabette ağırlıklarını hissettirmeleri nedeniyle Türkiye’deki ve diğer ülkelerdeki bilişim sektöründe de rekabetin her geçen gün arttığı ve zorlaştığı gözlenmektedir. Uluslararası işletmelerle rekabet edebilmenin yolu onlar gibi aynı platformda bulunup müşterilerin değişen istek ve ihtiyaçlarına sürekli cevap verebilecek kalitede ürün ve hizmet sunabilmektir.

İşletmeler özellikle değişen şartlara ayak uydurabilmek ve ayakta kalabilmek için iyi bir yönetim sistemine ihtiyaç duymaktadırlar. Bunlar göz önüne alındığında işletmelerde uluslararası bir kalite yönetim sistemi ile yönetilmesi arayışları başlamıştır. Bunun da günümüzde en yaygın olarak kullanılan yöntemi ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi standartlarını uygulamaktır. Ayrıca ISO 9001 Kalite Yönetim sistemi diğer birçok yönetim sistemi içinde bir temel oluşturduğundan işletmelere gerek rekabet gerek yönetim sistemlerinde iyileştirme faaliyetleri açısından fırsatlar sağlamaktadır. Özellikle Bilişim firmaları ihtiyaçları ve sektördeki iş kolları doğrultusunda ISO’ nun bilişim ile ilgili (ISO 27001 Bilgi güvenliği yönetim standardı, ISO 20000-1 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetimi Standardı, ISO 22301 Bilgi Teknolojileri İş Sürekliliği Standardı vb.) farklı standartlarına da kolayca yönetim sistemi temeli olarak entegre edilebilir.

Son yıllarda özellikle bilişim firmalarında; müşteri istekleri, rekabet baskısı, ürün kalitesi Devlet ihalelerine girebilme ve süreç geliştirme gibi çeşitli nedenlerle belge sahibi olmak istemeleri, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi belgeli firma sayısını her geçen gün artırmaktadır. Belgeli firmalarda da kalite yönetim anlayışının işletme performansına ne gibi etkileri olduğu merak edilmektedir. Fakat başka faktörlerin varlığı, her belge sahibi işletmenin olumlu yönde etkilendiğini mümkün kılmamaktadır. Belgeli firmaların belge alma nedenleri, belgenin gerekliliklerini yerine getirip getirmediği, üst yönetimin desteği gibi pek çok faktör belgenin firmaya olan etkinliğini yönlendirmektedir.

Bu çalışmanın amacı, ISO 9000 Kalite Yönetim Sisteminin işletme performansı üzerinde etkilerinin incelenmesidir. Çalışma ISO 9001 belgesine sahip Ankara ilinde faaliyet gösteren bilişim firmalarında yapılarak bulunan analiz sonuçları yorumlanmaktadır.

Türkiye’deki bilişim sektörü yöneticileri, sektördeki mevcut ve gelecek rekabet düzeyinin farkında olan ve eğitim seviyeleri yüksek ayrıca bilinçli kişilerden oluşmaktadır. Türk bilişim firmalarının yabancı bilişim firmalarıyla rekabeti söz konusu olduğunda ise, Türk firmaları yeni uluslararası standartları özümsemeye ve pazarda boy göstermeye başladığı görülmektedir. Bu da bilişim sektöründeki insanların bilinçli, gelişmeleri takip eden ve araştıran kimselerden

oluşmasından kaynaklıdır. Sektörün her geçen gün hızla ilerlemesi, piyasada ayakta kalmak isteyen firmalar için bunu zorunlu kılmıştır.

Sektördeki bazı firmalar kalite yönetim sistemi belgesine sahip olsalar da sistemin ne kadar etkin işletildiğini, belgenin firmaya neler kazandırdığına (veya kazandırmadığına) dair verilerin yorumlanması yapılmamaktadır. Belge sahibi firmaların bu konudaki farkındalık düzeyleri de değişkendir. Rekabet, tüm piyasalar için geçerli olsa da, en hızlı gelişen ve dolayısıyla rekabete açık olan sektörlerden biri bilişim sektörüdür. Bilişim sektörünün hızlı gelişmesi ve diğer sektörlerle göre daha sağlıklı veri alınabilir nitelikte olmasına rağmen, Türkiye’de bilişim sektörü üzerinde ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin işletme performansına etkisi konusunda yapılmış çalışmaların yokluğu ya da azlığı, ayrıca literatürdeki çalışmaların görüş birliğinde olmaması ve daha fazla araştırmaya ihtiyaç olduğunun belirtilmesi araştırmacının önemini ortaya koymaktadır.

ISO 9000 Kalite yönetim sisteminin temel prensiplerinin işletmelerde uygulanması ISO 176 teknik komitenin yayınladığı dokümanla, işletme performansını arttırdığına dair öngörüler bilinmektedir. Standardın gerekliliklerini yerine getirebilmek için işletmeler bu 8 adet temel prensipler olan; müşteri odaklılık, liderlik, çalışanların katılımı, süreç yaklaşımı, yönetimde sistem yaklaşımı, sürekli iyileştirme, karar vermede gerçekçi yaklaşım, karşılıklı faydaya dayalı tedarikçi ilişkilerini uygulanmaktadır. Bu Kalite Yönetim Sistemi prensiplerinin, işletme performansına ne kadar etkisi olduğu, etkileşim ve örtüşme derecesinin bulunması gerekmektedir. Çalışmaya temel teşkil eden teorik model literatürde yer alan kalite yönetim sistemi temel prensiplerinden ve işletme performans boyutları faktörlerinden yararlanılarak geliştirilmiştir.

Araştırmanın amacı doğrultusunda bu konu ile ilgili daha önce yapılan çalışmalar incelenmiştir. Yapılan anket çalışması ve bu anketlerden elde edilen bulgular yapısal eşitlik modeli ile analiz edilmiştir.

2. ISO 9001 Kalite yönetim sistemi

ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi Standartları serisi, etkili bir yönetim sisteminin nasıl kurulabileceği, sürdürülebileceği ve dokümanite edilebileceği konusunda öncü bir standart serisidir. Kalite yönetimi gereksinimlerini tutarlı bir biçimde oluşturmak için, Uluslararası Standardizasyon Örgütü (ISO) tarafından, ISO 9001 serisi geliştirilmiştir (Laux 2007: 69). Burada öngörülen, müşterinin ihtiyaçlarına cevap verecek kaliteli ürün ve hizmet üretmek etkin bir kalite yönetim sistemi oluşturmaya bağlanmıştır (Parlak 2013: 149). ISO 9000, kalitenin elde edilebilmesi için gerekli şartları belirleyerek yönetimin, kalite gelişim sürecine dâhil edilmesidir. (Goetsch- Davis 2006: 466).

ISO 9000 Standardı, genel prensipleri kapsar. Bu prensipler (Müşteri odaklılık, Liderlik, Çalışanların Katılımı, Süreç Yaklaşımı, Yönetimde Sistem Yaklaşımı, Sürekli İyileştirme, Karar Vermede Gerçekçi Yaklaşım, Karşılıklı Yarara Dayalı Tedarikçi İlişkileri) tam manada anlaşılıp uygulanabildiğinde, etkili bir yönetim sistemi olur. Ayrıca bu standart, Kalite Yönetim Sisteminin nasıl uygulanacağını firmalara bırakarak zorunlu bir standart olmadığını sadece standart şartlarını karşılayabilmeyi amaçlar. (Hoyle 2009: 824).

Kalite Yönetim Sistemi'nin kurulmasında ve uygulanmasında kullanılan ve belgelendirmeye esas teşkil eden standart ISO 9001'dir (Hoyle 2009; Parlak 2013: 149). ISO 9001:2008 Standardının yapısı temel olarak 8 ana maddeden ve uygulamaya yönelik 23 alt maddeden oluşmaktadır. Standardın giriş kısmında genel bilgiler verildikten sonra, süreç yaklaşımı, ISO 9004 ile ilişkisi ve diğer yönetim sistemleriyle uyumluluğu açıklanmaktadır.

Türkiye’de 1983 tarihinde “kalite kontrol şemaları” ile gündeme giren Kalite Yönetimi Yaklaşımı 1987 yılında ISO 9000 standartlarının uluslararası norm olarak belirlenmesiyle Avrupa Topluluğunun bu standartları EN 29000 olarak kabul etmesi, ülkemizde de az sayıda kalite güvence sistemi bulunan Türk şirketlerinin dikkatini çekmiştir (Kavrakoğlu 1996: 94).

ISO 9000 serisi standartları, ülkemizde TSE tarafından TS 6000 serisi standartları olarak ilk defa 1988 yılında yayınlanmıştır. Bu standartlar, 1991 yılında, içeriği bozulmadan sadece çevirisi düzeltilerek ISO 9000 serisi standartlarına uyum çerçevesinde TS-ISO 9000 serisi standartlar olarak yayımlanmıştır (Yıldırım 2006: 12).

ISO verilerine göre, 1993 yılında Türkiye’de ISO 9001 belgeli kuruluşların sayısı 65 iken bu sayı gitgide artarak 2009 yılında 13705 olmuştur. Bu yıldan itibaren belgeli kuruluş sayısında bir düşüş gözlenmekte, 2013 yılı itibarıyla bu sayı, 7178’e kadar düşmektedir (<http://www.iso.org/iso/iso-survey>, Erişim:12.12.2014). Türkiye’de kamu ve özel sektörde ISO 9001 yaygınlaşması ve uygulanması farklılık göstermektedir.

3. Kalite yönetim sistemi ve işletme performansı ilişkisi

İletişim çağında olduğumuz ortamda yaşanan ve yaşanmakta olan tüm sosyal ve teknik alandaki gelişmeler, bireylerin yaşam alanlarındaki olaylara bakış açısında yenilikler meydana getirmiş ve bilinç düzeylerinin artmasında etkili olmuştur (Adıgüzel 2010: 159). Bilinçlenen müşteriler ürün ve hizmetlerini temin ederken, topluma ve çevreye saygılı, satış sonrası hizmetlerinde etkin işletmeleri tercih etmektedirler. Bu durum da beraberinde Kalite Yönetimi felsefesini getirmektedir (Sarıkaya 2003: 103). İşletme kurallarının da küreselleştiği bu dönemde Firmalar, Uluslararası bir yönetim standardı olan ISO 9001’i kurup uygulayarak işletme performansını etkileyen unsurları en aza indirmeyi hedeflemektedirler.

Modern yönetim anlayışına göre de performans, “bir işletmenin başarısını, diğer bir deyişle, işletmenin amaçlarına ulaşma düzeyini tanımlayan çok boyutlu bir kavramdır” (Mistepe 1998: 17). Bu gelişim sürecinde işletmelerde performans anlayışının geldiği en son nokta da “yeni rekabet” ve “geleceğin örgütü” olarak adlandırılan yeni bir yönetim anlayışı olduğu söylenebilir (Sink-Scott 1985: 14).

Bu alanda yapılan bazı araştırmalar; Ataseven- Prajogo (2014: 5) tarafından Amerika’da yapılan araştırma sonucunda, ISO 9000 standartlarının insan kaynakları ve işletme performansı üzerinde önemli faydaları görülmüştür. Ayrıca Al-Refaie- Ghnaimat- Li (2012: 45) tarafından da Ürdün’de yapılan araştırmada ISO 9001 sertifikasının kalite çıktısı, müşteri memnuniyeti ve yönetim performansı üzerinde olumlu etkileri olduğu tespit edilmiştir. Eroğlu (2003: 245) tarafından Türkiye’de imalat sektöründe yapılan araştırma sonucunda Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarının, genel işletme performansı üzerine pozitif etkisi olduğu görülmüştür. Yetişen (2011: 49) tarafından Kütahya Organize Sanayi Bölgesi’nde imalat sektöründe yapılan araştırmada, Toplam Kalite Yönetimi’ne ilişkin tüm kriterlerin, performans değişkenini olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. Günebakan-Basık (2011: 1) tarafından yapılan araştırmada Hatay’daki KOBİ’lerin ISO 9001 belgesinin uygulamadaki performanslarına olumlu etkisi görülmüştür. Eskişehir’de imalat sektöründe yapılan araştırmada Toplam Kalite Yönetimi ve işletme performansı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Kutlu-Duran 2010:247). Yapılmış olan bu araştırma bahsi geçen araştırmaları destekleyici niteliktedir.

ISO 9000 Kalite yönetim sisteminin işletme performansı üzerine önemli bir etkisinin olmadığını gösteren araştırmalar da yapılmıştır. Bu araştırmalardan bazıları; Singels- Ruel- Water (2001: 73) tarafından ISO 9000 belgeli ve belgesiz firmalar arasında performans açısından bir fark bulunmadığı tespit edilmiştir. KOBİ’ler üzerinde yapılan başka bir araştırmada, belgeli ve belgesiz firmalar arasında performans açısından anlamlı bir fark bulunmadığı, bundan dolayı belgenin performansa doğrudan bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir (Aslan 2007: 81). Costaa ve diğerlerinin (2009: 509) İspanya’da yapmış oldukları araştırmada ISO standardının üstün kalite veya performans sağlayacağına dair bir kanı oluşmadığı tespit edilmiştir. Wayhan- Kirche-Khumawala (2002: 827) tarafından yapılan başka bir araştırmada da finansal büyüme performansına ISO 9000’in etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. (2002: 228). Tsekouras- Dimara-

Skuras tarafından Yunanistan'da da ISO 9000 Kalite Güvence Sisteminin firma performansına bir etkisi olmadığı görülmüştür.

3.1. İşletme performans boyutları

İşletmenin mevcut durumunun, iyileşme düzeyinin ve işletmenin piyasadaki konumunun belirlenmesinde işletme performans sonuçlarının yol gösterici olduğu bilinmektedir (Samson - Terziovski, 1999: 397). Literatür bakıldığında, araştırmacıların performans kavramının tek bir boyut altında incelenmesinin işletme performansını yansıtmada yetersiz olacağı görüşünde oldukları görülmektedir (Flynn vd. 1995: 671). İşletmelerin performansının aşağıda belirtilen yedi performans boyutu arasındaki karmaşık bir sistem ile etkileşimli ilişkilere bağlı olduğu görülmektedir, bunlar (Sink-Tuttle 1989); etkinlik, verim ve girdilerden yararlanma, kalite, verimlilik, çalışma yaşamının kalitesi, yenilik, karlılık ve bütçeye uygunluktur. Üst yönetimin sıraladığımız bu boyutlar arasında kuracağı denge, işletme açısından son derece önemlidir.

3.2. ISO 9000 KYS ve işletme performansı ilişkisi

ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi'ni uygulayan işletmeler çalışanlarını memnun ve motive etmek için gerekli teknik eğitimi sürekli hale getirmelidirler. Böylece çalışanlar arasında takım anlayışı artacağından verimlilik, sosyal dayanışma ve iş barışı sağlanmış olur (Ersen, 2003). Araştırmacılar işletme performansı ve kalite arasındaki ilişki ile ilgili pek çok çalışmaya imza atmışlardır. Bu araştırmalar sonucunda işletme performansının gelişiminde ürün ve hizmette kaliteyi yakalamak ve geliştirmekte kullanılan yöntemlerin önemi anlaşılmıştır. Ayrıca kalite yönetimi performansın önemli bir boyutu haline gelmiştir. Bu da onu geleneksel yöntemlerden ayırır (Rahman 2001: 37).

ISO standartları işletmede kalite ile ilgili organize bir analizin yanı sıra sürekli iyileştirme yaklaşımı imkânı sağlar. ISO 9001 belgesi alan firmaların piyasada kredisi artar ve imajı pozitif yönde bir değer kazanır. Uzun vadede işletmelerin maliyetinde de bir azalma görülebilir. Bilgi transferinin ilerlemesi ve hatanın nedenlerinin izlenmesi için iyi bir dokümantasyon şarttır. Bunlar oluşturulabildiği takdirde işletmeler kalite konusunda rekabetçi bir konuma gelir, stratejik pazar fırsatları yakalar ayrıca çalışanların motivasyonu ve iş tatminleri artarken buna bağlı olarak verimlilik ve etkinlik de artar (Briscoe 2005: 315).

ISO 9001 Kalite yönetim sistemleri uygulamalarında kritik önemi olan faktörler ile işletme performansı arasında önemli bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Bu ilkeler üst yönetim tarafından İşletme performansının geliştirilmesi çabalarında genel çerçeve olarak kullanılabilir.

3.3. ISO 9000 KYS prensipleri performans ilişkisi

ISO resmi internet sayfasında yayınladığı Kalite Yönetim Prensipleri dokümanında, ISO 9000 serisi altında yatan kalite yönetim ilkelerine genel bakış açısını ortaya koymuştur. Bu prensiplerin organizasyonel mükemmellik ve işletme performansının iyileştirilmesi için temel bir bakış açısı oluşturduğunu ileri sürerek kalite yönetim prensiplerini uygulamanın birçok farklı yolu olduğunu ve işletmelerin bu prensiplere dayalı kalite yönetim sistemi kurduklarında faydalarını göreceklere savunulmuştur. Ayrıca Kalite yönetim prensiplerinin, Kalite Yönetim Sistemi Standartlarının temelini oluşturduğunu ve bu ilkeler üst yönetim tarafından işletme performansının geliştirilmesi çabalarında genel çerçeve olarak kullanılabilir (http://www.iso.org/iso/qmp_2012.pdf Erişim:27.12.2013).

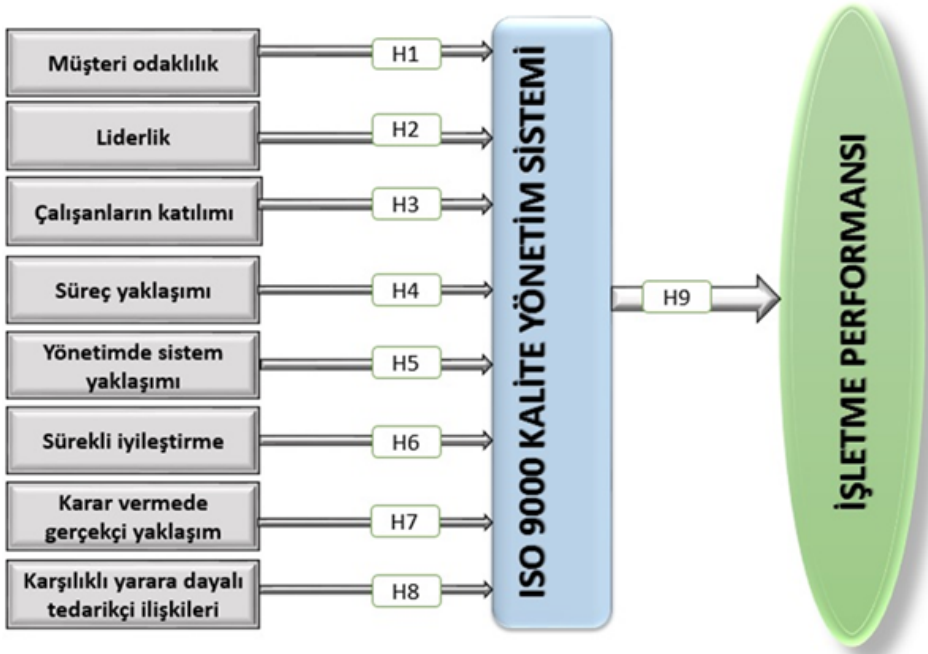
4. Araştırma yöntemi ve bulguları

Bu çalışmanın amacı, ISO 9000 Kalite Yönetim Sisteminin işletme performansı üzerinde etkilerinin incelenmesidir. Başka bir ifade ile bu çalışmada, ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi ile İşletme Performansı arasında pozitif yönde bir ilişkinin olup olmadığı Ankara ilinde faaliyet gösteren bilişim firmalarında araştırılmakta ve bulunan analizle yorumlanmaktadır. Bilişim firmaları üzerinde yapılan anket çalışmasıyla da ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi prensiplerinin işletme performansına ne derece etkisinin olduğu hipotezlerle test edilmiştir. Yapılan bu çalışma ile Kalite Yönetim Sisteminin uygulamasında bilişim firmalarının teknolojik tabanında başarının sağlanabilmesi ve her iki kavram ile ilgili ortak faydaları ele alarak kalite odaklı işletme performansı ilişkileri hakkında dikkat edilmesi gereken hususlar konusunda kurumlara fikir vereceği düşünülmektedir. Bu çalışmada araştırma yöntemi olarak anket uygulamasına gidilmiştir. Çalışmayı önemli kılan etkenlerden birincisi, Türkiye’de ISO 9000’in işletme performansına etkilerini inceleyen çalışmaların çok az olması ve bu araştırmaların incelenmesinde yapısal eşitlik modeli yöntemi kullanılan çalışmaların bulunmamasıdır. İkinci olarak da ülkemizde henüz yeni yeni uygulanmaya başlanan bir konu olan yapısal eşitlik modeli kullanılarak akademik alanda bundan sonraki benzer konularda yapılacak çalışmalar için örnek teşkil etmesidir.

4.1. Teorik model ve araştırmanın hipotezleri

ISO 9000 Kalite yönetim sisteminin temel prensiplerinin işletmelerde uygulanması ISO 176 teknik komitenin yayınladığı dokümanla performansı arttırdığına dair öngörüler bilinmektedir. Standardın gerekliliklerini yerine getirebilmek için işletmeler bu 8 adet temel prensibi örgüt içinde uygulamaktadır. Bu Kalite Yönetim Sistemi prensiplerinin, işletme performansına ne kadar etkisi olduğu, etkileşiminin ve örtüşme derecesinin bilinmesi gerekmektedir.

Çalışmaya temel teşkil eden teorik model; literatürde yer alan kalite yönetim sistemi temel prensiplerinden ve işletme performansına etki eden faktörlerden yararlanılarak geliştirilmiştir. Aşağıda yer alan Şekil 1’de bu araştırma için oluşturulan teorik model gösterilmektedir:



Şekil 1. Araştırmanın Teorik Modeli

Araştırmanın teorik modeline ait hipotezlerin oluşturulmasında genel olarak ISO 9000 Kalite Yönetim Sisteminin ve bu sistemi oluşturan 8 adet prensibin ayrı ayrı işletme performansı ile nasıl bir ilişki ve etkileşiminin bulunduğu incelenerek, elde edilen bilgilerden yararlanılmıştır. Araştırmada hipotez sınaması ile denenecek olan hipotezler aşağıda verilmiştir;

H1: Müşteri Odaklılık yaklaşımı, ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemini olumlu olarak etkilemektedir.

H2: Liderlik yaklaşımı, ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemini olumlu olarak etkilemektedir.

H3: Çalışanların katılımı, ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemini olumlu olarak etkilemektedir.

H4: Süreç yaklaşımı, ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemini olumlu olarak etkilemektedir.

H5: Yönetimde Sistem Yaklaşımı, ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemini olumlu olarak etkilemektedir.

H6: Sürekli İyileştirme, ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemini olumlu olarak etkilemektedir.

H7: Karar Vermede Gerçekçi Yaklaşım, ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemini olumlu olarak etkilemektedir.

H8: Karşılıklı Faydaya Dayalı Tedarikçi İlişkileri, ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemini olumlu olarak etkilemektedir.

H9: ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi, İşletme Performansını olumlu olarak etkilemektedir.

Bu hipotezlerin test edilmesi ve kabul edilmesi durumunda etkilerin ortaya konması için Yapısal Eşitlik Modeli ile çalışılmıştır.

4.2. Evren ve örneklemin belirlenmesi

Evren belirlenirken, ISO 9001 Kalite Yönetim sistemi belgeli firma sayısının çok olması ayrıca zaman ve maddi imkânların sınırlı olması nedeniyle evren tanımı kapsamındaki ana kütlede bölgesel ve sektörel daraltmaya gidilmiştir. Ayrıca anket sonuçlarının sağlıklı olması amaçlanarak, saha çalışması yapılırken anketler tüm firmalara bizatihi gidilerek oluşturulmuş bu nedenle yukarıda tanımlanan ana kütle tanımı aşağıdaki gibi yapılmıştır.

Araştırmanın evrenini; Türkiye’de Ankara ilindeki Bilişim sektöründe faaliyet gösteren, ISO 9001 Kalite yönetim Sistemi kurmuş, uygulamış ve de bir belgelendirme kuruluşu tarafından tetkik edilerek bu standardı uyguladığına dair sertifika almış olan firmalar oluşturmaktadır. Türkiye’de böyle firmaların sayısını herhangi bir kurum ve kuruluş tarafından tutulmaması araştırmanın kısıtlarındandır. Ama mevcut belgelendirme kuruluşları ile görüşerek belgeli kuruluşların isim ve iletişim adreslerine ulaşılmıştır. Türkiye’de yaklaşık 300’e yakın yerli ve yabancı, Türkak Akrediteli (2014 yılı Türkak’ a kayıtlı 75 adet) ya da Yurtdışı Akrediteli veya Akreditesiz (Yaklaşık 225 adet) belgelendirme kuruluşu bulunmaktadır. Ankara’da bürosu bulunan 23 adet belgelendirme kuruluşunun verilerinden yararlanılarak, Ankara ilinde faaliyet gösteren 125 belgeli bilişim şirketlerinin iletişim bilgilerine ulaşıp irtibata geçilmiş ve bu bilişim firmalarından 92’si araştırma için anket doldurmayı kabul etmiştir. Bu bilişim firmalarının üst düzey yöneticilerine toplamda 252 adet anket uygulanmıştır.

4.3. Araştırmada uygulanan anket

Tüm ölçme araçlarında olduğu gibi Sosyal Bilimler araştırmalarında kullanılan anket sonuçlarının da geçerli ve güvenilir olması istenir. Yapılacak anketin geçerli olması araştırılan konuya ve soruya uygun cevaplar alabilme yeteneğini; güvenilir olması ise, uygulama aynı yollarla tekrarlandığında benzer sonuçlar verme yeteneğidir (Özoğlu 1992). Bu çalışmada anket geliştirme süreci, “problemi tanımlama”, “madde (soru) yazma”, “uzman görüşü alma” ve “ön uygulama yapma” olmak üzere dört aşamada incelenmiştir (Büyüköztürk 2005: 136).

Anket formunun hazırlanmasında, araştırmanın teorik modelinin kurulması çalışmalarında yapılan literatür taramalarından faydalanılmıştır. Anket sorularının hazırlanmasında işletme performansına yönelik sorularda, performans boyutları olan; (*Etkinlik, Verim ve girdilerden yararlanma, Kalite, Verimlilik, Çalışma yaşamının kalitesi, Yenilik, Karlılık ve bütçeye uygunluk*) maddeleri soru haline dönüştürülmüştür. ISO 9000 Kalite yönetimine yönelik sorular da ise ISO 9000 Kalite yönetim prensipleri (*Müşteri odaklılık, Liderlik, Çalışanların Katılımı, Süreç yaklaşımı, Yönetimde Sistem Yaklaşımı, Sürekli İyileştirme, Karar Vermede Gerçekçi Yaklaşım, Karşılıklı Faydaya Dayalı Tedarikçi İlişkileri*) soru haline getirilmiştir.

Bu prensiplerin önemli faydaları ve bu prensiplerin uygulamasının işletme üzerindeki etkilerini açıklayan ISO 176 teknik komite tarafından (www.iso.org/iso/qmp/2012.pdf) yayınlanan doküman referans alınarak bu maddeler soru haline getirilmiştir. Yapılan literatür taramasında araştırmanın amaçlarına uygun bir anket ölçeğine ulaşılamamıştır. Bu nedenle, yapılan literatür taramalarının mevcut örneklerin ve alınan uzman görüşlerinin ışığında yeni bir anket ölçeğinin oluşturulmasına ihtiyaç duyulmuştur. Araştırmada ISO 9001 belgeli bilişim firmalarına uygulanan söz konusu anket ölçeği için gerekli güvenilirlik testleri yapılarak analize geçilmiştir.

4.4. Ankete katılan bilişim firmaları hakkında açıklayıcı bilgiler

Araştırmaya katılan bilişim firmaları ile ilgili özellikler incelenmiş anket yapılan firmaların verileri Tablo 1’de gösterilmiştir.

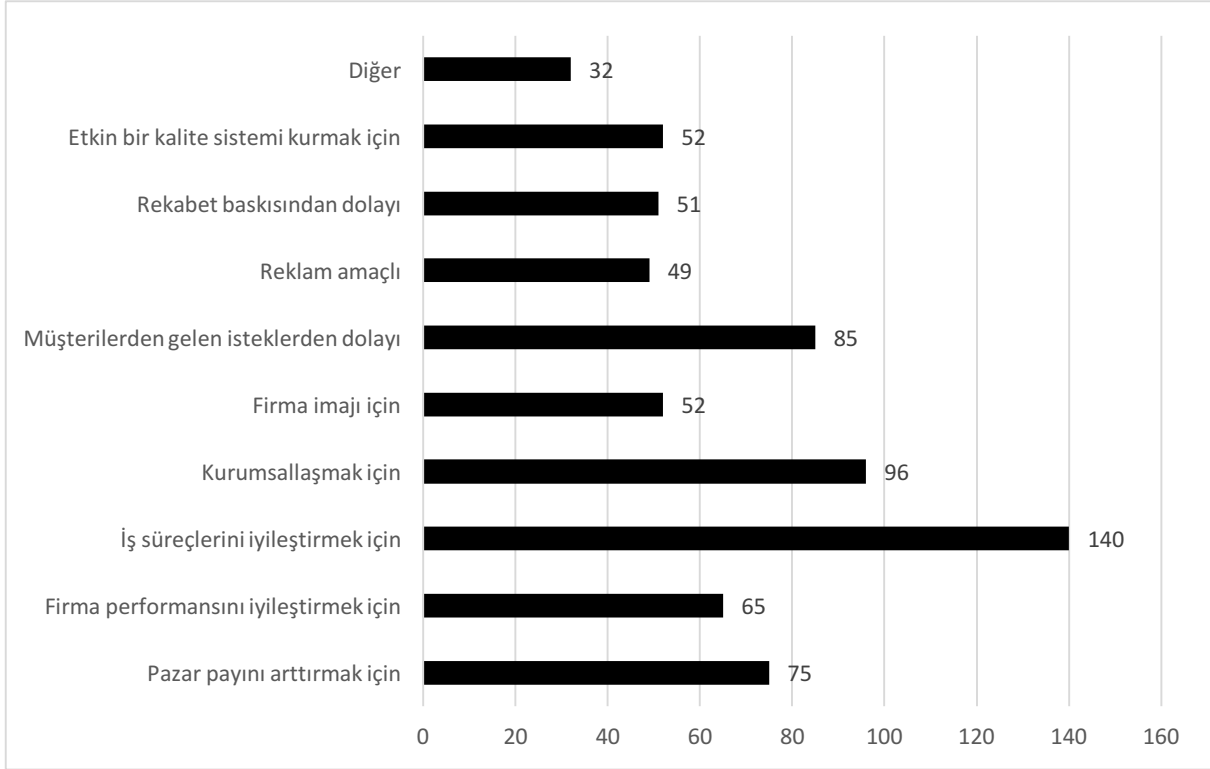
Tablo 1 Katılımcıların özellikleri

Katılımcıların özellikleri		Sayı	%Yüzde
Belge Alınan Kuruluş	Yerli	74	80
	Yabancı	18	20
Firmada çalışan sayısı	500 ve Üzeri	1	1,1
	200-499	2	2,2
	100-199	8	8,7
	50-99	20	21,7
	10-49	42	45,6
	1-9	19	20,6
Yıllık ciro	1 Milyon TL'den az	21	22,8
	1-10 milyon TL	26	28,3
	10-50 milyon TL	15	16,3
	50-100 milyon TL	7	7,6
	100 milyon TL'den Fazla	10	10,9
	Belirtmek istemeyen	13	14,1
Belge süreleri	1 yıldan az	5	5,4
	1 yıl	7	7,6
	2 yıl	14	15,2
	3 yıl	18	19,6
	4 yıl	19	20,6
	5 yıldan fazla	29	31,5
Danışmanlık hizmeti alımı	Evet	87	94,6
	Hayır	5	5,4

Tablo 1 incelendiğinde firmaların genelde 10-49 çalışan arasında olduğu görülmektedir. Dikkat çeken bir konu ise 200’den fazla çalışanı olan firma sayısının azlığıdır. Ayrıca Bilişim firmalarının yıllık cirolarının genelde yüksek olduğu da görülmektedir. Genelde firmaların

belgelendirme için yerli kuruluşları tercih ettikleri ve danışmanlık hizmeti aldıkları da görülmektedir. Firmaların belge sürelerinin genelde 2 yıl ve üzeri olduğu da görülmektedir.

Anketi cevaplayan 252 Bilişim firma yöneticileri hangi nedenlerden dolayı ISO 9001:2008 belgesini aldıklarını Şekil 2’de görülmektedir.



Şekil 2 Ankete katılan Bilişim Firma yöneticilerinin ISO 9001:2008 Belgesini edinme tercih nedenleri

Şekil 2 incelendiğinde Yöneticilerin ISO 9001 Belgesini, reklam amaçlı olmasından ziyade iş süreçlerini iyileştirme ve müşterilerden gelen isteklerden dolayı tercih ettikleri görülmektedir. Dikkat edilmesi gereken bir husus diğer seçeneğinin seçilip yazılmasıdır. Bu madde incelendiğinde katılımcılar hemen hemen hepsinin Kamu Kurumlarının ihalelerine girebilmek için belge aldıklarını yazmalarıdır.

4.5. Ölçeğin güvenilirlik ve geçerlilik analiz sonuçları

Güvenilirlik analizi, güvenilir ölçekler oluşturmak ve mevcutları iyileştirmek için kullanılır. Bu araştırmada güvenilirlik analizi yapılırken *Alpha* modeli kullanılmıştır.

Yapılan çalışmaların güvenliği için Cronbach’s Alpha katsayıları her bir boyut için ayrı ayrı hesaplanmış ve her bir boyut için Cronbach’s Alpha ölçek sonuçları 0,60’ın üzerinde olduğu görülmüştür. Bu ölçek sonucu çalışmanın oldukça güvenilir olduğu kabul edilmektedir. Bu gösterge doğrultusunda çalışmanın ilgili maddelerinin birbirleriyle tutarlı ve uyumlu olduğu ayrıca cevaplayanların maddeleri okuyup anlayarak doldurdıkları söylenebilir.

Tablo 3 Geçerlilik için güvenilirlik analizi bulguları

Boyut	Madde	Cronbachs Alpha	Boyut	Madde	Cronbachs Alpha	Boyut	Madde	Cronbachs Alpha
Performans boyutları	01	0,870	Müşteri Odaklılık	01	0,670	Çalışanların Katılımı	01	0,759
	02			02			02	
	03			03			03	
	04			04			04	
	05			05			05	
	06			06			06	
	07			07			07	
Liderlik	01	0,669	Karar Vermeye Gerçekçi Yaklaşım	01	0,698	Karşılıklı Faydaya Dayalı Tedarikçi İlişkileri	01	0,611
	02			02			02	
	03			03			03	
	04			04			04	
	05			05			05	
	06							
	07							
	08							
Süreç Yaklaşımı	01	0,793	Yönetimde Sistem Yaklaşımı	01	0,615	Sürekli İyileştirme	01	0,679
	02			02			02	
	03			03			03	
	04			04			04	
	05							
	06							

4.6. Ölçek için tasarlanan yapısal model ve modelden elde edilen bulgular

Model için hesaplanan ki-kare (χ^2_h) değeri ve serbestlik derecesine (sd) bağlı olarak uyum iyiliği için aşağıdaki kararlar verilir:

$\chi^2_h / sd \leq 2$: Modelde yüksek uyum iyiliği vardır. $2 < \chi^2_h / sd < 5$: Modelde kabul edilebilir uyum iyiliği vardır (Karakoçak 2007).

Model için RMSEA istatistiğinin 0,05'in altında olması modelin çok iyi, 0,05 ile 0,08 arasında olması ise kabul edilebilir bir modelin olduğu anlamına gelmektedir.

Chi-square = 2614,924

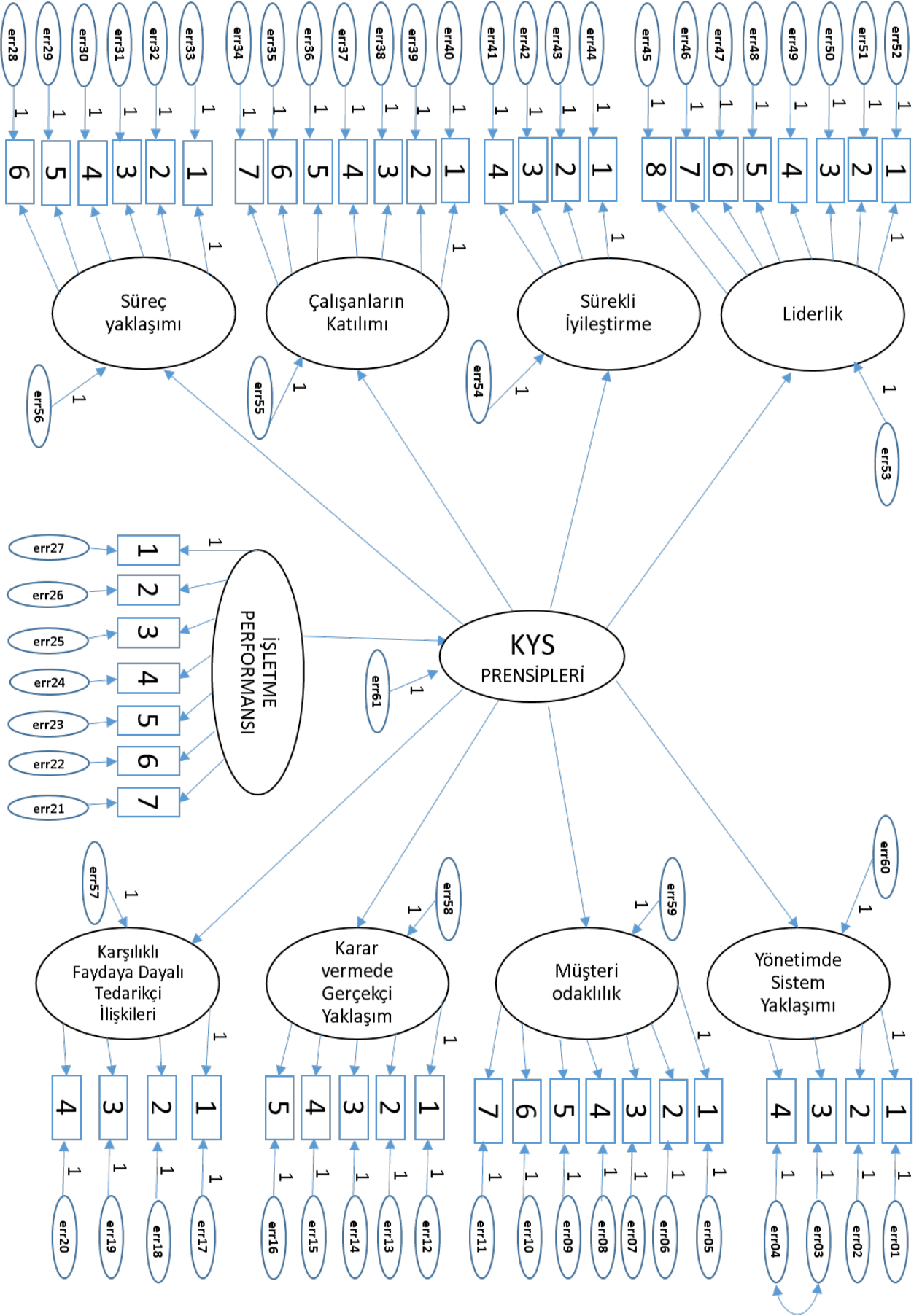
Degrees of freedom = 1264

Probability level = ,000

Bu çalışmada ki-kare değerinin serbestlik derecesine oranı 2,069 olarak bulunmuştur. Bu sonuç modelin uyumunun kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğunu göstermektedir. Ayrıca model için hesaplanan RMSEA istatistiği 0,065 olarak bulunmuştur.

4.6.1. Yapısal eşitlik modeli

Tasarım aşamasında alan araştırması yapısal eşitlik modeline uygun olarak tasarlanmıştır. Hazırlanan ölçekte yer alan maddeler kullanılarak yapısal modeldeki belirsiz değişkenler ve belirsiz değişkenler için etki modeli şekil 3’de şematik olarak verilmiştir. Ayrıca modelin istatistiksel analiz programında oluşturulan grafiksel modeli de Şekil 1’de verilmiştir. Bu Grafiksel modelde modelin standartlaştırılmış çözümleri de belirtilmiştir.



Şekil 3 ISO 9000 KYS' nin işletme performansına etkileri grafiksel modeli (yapısal eşitlik modeli)

4.7. KYS prensipleri ve işletme performansına ilişkin bulgular

Tablo 4 KYS prensipleri alt boyutlarının KYS prensipleri üzerine etkileri

Boyut		KYS	Tahmin	S.H.	K.D.	p	Std. Tahmin	Dolaylı etki
Çalışanların katılımı	←	KYS Prensibi	1,745	0,557	3,132	0	0,67	0,368
Liderlik	←	KYS Prensibi	1,337	0,43	3,108	0	0,741	0,407
Müşteri Odaklılık	←	KYS Prensibi	1				0,819	0,451
Süreç Yaklaşımı	←	KYS Prensibi	1,32	0,446	2,959	0	0,723	0,397
Yönetimde Sistem Yaklaşımı	←	KYS Prensibi	1	0,358	2,795	0,01	0,671	0,369
Sürekli İyileştirme	←	KYS Prensibi	0,554	0,212	2,618	0,01	0,435	0,239
Karar vermede gerçekçi yaklaşım	←	KYS Prensibi	1,622	0,522	3,104	0	0,858	0,472
Karşılıklı Faydaya Dayalı Tedarikçi İlişkileri	←	KYS Prensibi	1,196	0,427	2,8	0,01	0,711	0,391

Kalite yönetim sistemi prensipleri alt boyutlarının KYS Prensipleri üzerindeki etkileri Tablo 4'de verilmiştir. Tablo incelendiğinde tüm boyutların işletme performansı üzerindeki etkilerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Ayrıca en yüksek etkinin karar vermede gerçekçi yaklaşım boyutunda olduğu görülmektedir. Buna göre karar vermede gerçekçi yaklaşım boyutunda yapılacak bir birimlik iyileştirme, KYS prensiplerinde 0,858 iyileştirme etkisi yapacaktır. Buna ilave olarak karar vermede gerçekçi yaklaşım boyutunda yapılacak bir birimlik iyileştirmenin işletme performansına 0,47'lik bir iyileştirme yapmasının beklendiği söylenebilir.

Tablo 1 KYS prensibi boyutunun işletme performansı üzerine etkileri

KYS		İşletme Performansı	Tahmin	S.H.	K.D.	p	Std. Tahmin
KYS_Prensipleri	←	Performans Boyutları	0,172	0,055	3,152	0	0,55

Kalite yönetim sistemi prensipleri boyutunun işletme performansı üzerindeki etkisinin 0,55 olduğu tablo 5'de görülmektedir. Tablo 5 incelendiğinde KYS prensiplerinin etkilerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Buna göre KYS prensipler" boyutunda

yapılacak bir birimlik iyileştirmenin *işletme performansına* 0,55 birim iyileştirme etkisi yapacağı beklenebilir.

Tablo 6 Yapısal Eşitlik Modeli Sonuçlarına Göre Araştırma Hipotezlerinin Kabul / Red Durumu

HİPOTEZLER		KABUL/RED
H1	Müşteri Odaklılık yaklaşımı, ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemini olumlu olarak etkilemektedir.	KABUL
H2	Liderlik yaklaşımı, ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemini olumlu olarak etkilemektedir.	KABUL
H3	Çalışanların katılımı, ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemini olumlu olarak etkilemektedir.	KABUL
H4	Süreç yaklaşımı, ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemini olumlu olarak etkilemektedir.	KABUL
H5	Yönetimde Sistem Yaklaşımı, ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemini olumlu olarak etkilemektedir.	KABUL
H6	Sürekli İyileştirme, ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemini olumlu olarak etkilemektedir.	KABUL
H7	Karar vermede gerçekçi yaklaşım, ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemini olumlu olarak etkilemektedir	KABUL
H8	Karşılıklı Faydaya Dayalı Tedarikçi İlişkileri, ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemini olumlu olarak	KABUL
H9	ISO 9000 Kalite Yönetim sistemi, işletme performansını olumlu olarak etkilemektedir.	KABUL

Analiz sonuçlarına göre, Yapısal eşitlik modeline göre yapılan 9 hipotezin hepsi Tablo 4 ve Tablo 5 incelendiğinde bütün etkilerin “p” değerleri 0,05 altında olduğundan istatistiksel olarak anlamlı olduğu kabul edilmiş ve hipotezler kabul görmüştür.

5. Sonuç

Analiz sonuçları dikkate alındığında, ana hipotezimiz olan “ISO 9000 Kalite Yönetim Sisteminin, İşletme Performansı üzerine pozitif bir etkisi vardır” hipotezi kabul edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre; kalite yönetim sisteminde yapılacak bir birimlik iyileştirme, işletme performansı üzerinde 0,55 birimlik bir iyileştirme etkisi oluşturmaktadır. Bu sonuçlar dikkate alınarak, araştırma örnek evrenini oluşturan Ankara’daki faaliyet gösteren bilişim firmalarının ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi’ni uygulamalarının bu işletmenin performanslarını doğrudan etkilediği değerlendirilmektedir. Diğer yandan; ISO 9000 kalite yönetim sistemi temel prensiplerinin işletmelerde uygulanmasına ilişkin bu araştırmanın, ISO 176 teknik komitenin performansı arttırdığına dair öngörüsünü teyit ettiği de söylenebilir.

Analiz sonuçları incelendiğinde ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi’ni etkileyen alt hipotezlerden ilkinine ilişkin *müşteri odaklılık* boyutundaki bir birimlik iyileştirmenin KYS

üzerindeki iyileştirme etkisinin yüksek bir değer olan 0,819 birim olduğu görülmektedir. Günümüz şartlarında firmaların başarısı çok büyük oranda müşteri memnuniyetine bağlıdır. Bundan dolayı kuruluşlar müşterilerinin mevcut ve gelecekteki ihtiyaçlarını anlamak, müşterilerinin gereksinimlerini karşılamak ve onların beklentilerinin ötesine geçmek için ISO 9000 KYS'yi uygulamaktadırlar. Bu sayede piyasada oluşan fırsatlara esnek ve hızlı bir şekilde reaksiyon gösterebilmekte, böylece müşterinin işletmeye bağlılığının artması ve bunun müşterinin sürekli tercihini sağlaması konusunda önemli faydalar elde edebilmektedirler.

Araştırmanın ikinci hipotezi uyarınca ISO 9000 KYS prensiplerinden *liderlik* boyutundaki bir birimlik iyileştirmenin KYS üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu ve iyileştirme etkisinin 0,741 birim olduğu görülmektedir. Teknolojinin hızla geliştiği ve bu doğrultuda yönetim anlayışlarında da önemli değişiklikler olduğu çağımızda bilişim firmalarındaki liderliğin etkinliğinin KYS üzerinde önemli etkiye sahip olduğu söylenebilir.

Araştırmanın üçüncü hipotezi uyarınca ISO 9000 KYS prensiplerinden *çalışanların katılımı* boyutundaki bir birimlik iyileştirmenin KYS üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu ve iyileştirme etkisinin 0,67 birim olduğu görülmüştür. Bu sonuç, kuruluştaki tüm seviyelerdeki çalışanların KYS süreçlerine katılımının KYS için oldukça bir etkiye sahip olduğunu ifade etmektedir. Diğer yandan, araştırma sonucunda *çalışanların katılımı* boyutunun KYS üzerindeki pozitif etki değerinin yüksek çıkmasının, bilişim firmalarında çalışanların eğitim seviyelerinin yüksek olmasından kaynaklanabileceği de göz ardı edilmemesi gereken bir unsur olarak değerlendirilmektedir.

Araştırmanın dördüncü hipotezi uyarınca ISO 9000 KYS prensiplerinden *süreç yaklaşımı* boyutundaki bir birimlik iyileştirmenin KYS üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu ve iyileştirme etkisinin 0,723 birim olduğu görülmüştür. Faaliyetler ve kaynaklar bir süreç olarak yönetildiğinde istenilen sonuçlara ulaşmadaki etkinlik seviyesi artabilir. Firmalar ISO 9000 KYS uygulayarak kaynakların etkin kullanımını sayesinde düşük maliyetler ve daha kısa çevrim süreleri, odaklı ve öncelikli iyileştirme fırsatları ayrıca gelişmiş, tutarlı ve öngörülebilir sonuçlar doğrultusunda önemli faydalar edinebilirler.

Araştırmanın beşinci hipotezi uyarınca ISO 9000 KYS prensiplerinden *yönetimde sistem yaklaşımı* boyutundaki bir birimlik iyileştirmenin KYS üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu ve iyileştirme etkisinin 0,671 birim olduğu görülmektedir. İşletme amaçlarına uygun olarak süreçlerin istenen sonuçlara en iyi şekilde ulaşmasını sağlayacak şekilde birbirlerine entegre edilmesi, aralarında uyumun sağlanması, çabaların temel süreçler üzerinde odaklanma yeteneğinin artırılması ve ayrıca tutarlılık, etkinlik ve verimlilik açısından ilgili taraflara güven verilmesinin ISO 9000 uygulamalarının *yönetimde sistem yaklaşımı* ile elde edilen faydaları dikkate alındığında KYS için yüksek önemde olduğu değerlendirilebilir.

Araştırmanın altıncı hipotezi uyarınca ISO 9000 KYS prensiplerinden *sürekli iyileştirme* boyutundaki bir birimlik iyileştirmenin KYS üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu ve iyileştirme etkisinin 0,435 birim olduğu görülmüştür. İşletmelerde genel performansın sürekli iyileştirilmesinin işletmenin kalıcı bir hedefi olması beklenir. Araştırma sonuçlarına göre *sürekli iyileştirmenin* KYS üzerine olan etki değerinin diğer boyutlardan düşük çıkmasının, bilişim firmalarının teknolojiyi sürekli takip eden, yeniklere açık olan ve de çalışanlarının eğitim seviyelerinin yüksek olmasından dolayı KYS sistemini uygulamadan önce de sürekli iyileştirme faaliyetlerinin uygulanmasından kaynaklanabileceği değerlendirilmektedir.

Araştırmanın yedinci hipotezi uyarınca ISO 9000 KYS prensiplerinden *karar vermede gerçekçi yaklaşım* boyutundaki bir birimlik iyileştirmenin KYS üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu ve iyileştirme etkisinin 0,858 birim olduğu görülmektedir. Bu sonuç, KYS uygulayan bilişim firmalarında bilgiye ve veri analizine dayanılarak verilen kararların etkinliğinin yüksek olmasının beklendiğinin bir işareti olarak yorumlanabilir.

Araştırmanın sekizinci hipotezi uyarınca ISO 9000 KYS prensiplerinden *karşılıklı faydaya dayalı tedarikçi ilişkileri* boyutundaki bir birimlik iyileştirmenin KYS üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu ve iyileştirme etkisinin 0,711 birim olduğu görülmektedir. Buna göre; bilişim firmaları ve tedarikçilerin birbirlerine bağımlı oldukları ve aralarındaki karşılıklı faydaya dayalı bir ilişkinin her ikisinin de değer oluşturma kabiliyetlerini artırabildiği söylenebilir.

5.1. Yöneticiler için öneriler

Kalite yönetim prensipleri, ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi Standartlarının temelini oluşturur. Bu Prensipler üst yönetim tarafından İşletme performansın geliştirilmesi çabalarında genel çerçeve olarak kullanılabilir. Araştırma bulgularından yararlanarak organizasyonlar işletme performansını arttırmak için bu prensiplerin uygulanmasında fayda sağlayacağı öngörülmektedir.

Analiz sonucu Kalite Yönetim Sistemini Yüksek oranda etkileyen bu prensiplerin uygulamaları firmalara katkıları açıklanırsa;

- Müşteri odaklılık ilkesi uygulanması genellikle: Müşteri ihtiyaç ve beklentilerini araştırmayı ve anlamayı ayrıca firma hedeflerinin, müşteri ihtiyaç ve beklentilerine göre belirlenmesini sağlar. Bunların yanı sıra kuruluş, yapısında müşteri ihtiyaç ve beklentilerini duyurmayı, müşteri memnuniyetini ölçmeyi ve bunun sonuçlarına göre tedbir almayı da sağlayabilir. Özellikle müşteri ilişkilerinin sistematik olarak yönetimi ve müşteri memnuniyetinin yanı sıra diğer paydaşlarında memnuniyetini gözeten bir yaklaşım oluşturabilir.
- Liderlik ilkesinin uygulanması genellikle: Müşteriler, işverenler, çalışanları, tedarikçileri, finansörler, yerel halk ve toplum dâhil tüm ilgili tarafların ihtiyaçları dikkate alınır ve firmanın geleceğine ilişkin açık bir vizyon ortaya konur. Ayrıca iddialı amaç ve hedefler belirlenerek, firma organizasyonunun tüm seviyelerinde ortak değerler, adalet ve etik rol modeller ortaya konur ve bunların sürekliliği sağlanabilir.
- Çalışanların katılımı ilkesi uygulanması genellikle; firmadaki problemlere sahip çıkan ve bunları çözme sorumluluğunu üstlenen ayrıca yeterliliklerini, bilgi birikimlerini ve tecrübelerini arttırmak için fırsat kollayan çalışanlar sağlar. Bunun yanı sıra yöneticilerin çalışanlardan en çok beklentileri olan bilgi birikimlerini ve tecrübelerini serbestçe paylaşan, problemleri ve meseleleri açıkça tartışabilmelerini de sağlar.
- Süreç yaklaşımı ilkesini uygulayan firmalar; istenilen sonucu elde etmek için gerekli faaliyetleri düzenli bir surette tanımlar, temel faaliyetleri yönetmek için yetki ve sorumlulukların oluşturur ve buna bağlı olarak bu faaliyetlerin kapasitesini ölçer ve analiz eder. Ayrıca faaliyetlerin müşteriler, tedarikçiler ve diğer paydaşlar üzerinde oluşturacağı riskleri, sonuçları ve etkilerini değerlendirir.
- Yönetim sistem yaklaşımı prensip uygulayan firmalar; firmanın hedeflerine en etkin ve verimli bir şekilde ulaşması için bir sistem yapılandırır. Faaliyetlere başlamadan önce firma kapasitesinin farkında olur, kaynakların sınırını bilir, ölçme ve değerlendirme yöntemiyle sisteminin sürekli iyileştirilmesini sağlar. Ayrıca sistem içerisindeki belirli faaliyetlerin nasıl uygulanacağını da tanımlar.
- Sürekli İyileştirme ilkesini uygulayan firmalarda; firmanın performansının sürekli iyileştirilmesi konusunda firma genelinde bir yaklaşım sergilenir ve bu doğrultuda kuruluştaki her çalışan için ürünler, süreçler ve sistemlerde sürekli iyileştirmeyi bir hedef haline getirir. Buna bağlı olarak sürekli iyileştirmeye katkıda bulunacak hedefler ve bu hedefleri ölçmek için kriterler oluşturulur.
- Karar vermede gerçekçi yaklaşım ilkesi uygulanması firmalarda: Verilerin, bilgilerin yeterince doğru, güvenilir olmasını ve verilere ihtiyacı olan herkesin erişebilmesini ayrıca verileri ve bilgilerin geçerli yöntemler kullanılarak analizini sağlar. Bunun sonucu olarak

gerçekçi analizlere dayalı, ama bununla birlikte tecrübe ve öngörüü de dikkate alan kararlar alınmasını ve buna bağlı faaliyetlerin gerçekleştirilmesidir.

- Karşılıklı faydaya dayanan tedarikçi ilişkileri prensibi firmada: Çözüm ortaklarıyla kısa vadeli kazançlarla uzun vadeli planlamaları dengeleyen ilişkilerin kurulmasını, karşılıklı uzmanlık ve kaynakların paylaşımını sağlar. Bun yanı sıra ana tedarikçilerin belirlenmesi ve seçilmesi, ortak geliştirme ve iyileştirme faaliyetlerinin oluşturulmasında katkıda bulunur.

5.2. Araştırmanın kısıtları ve araştırmacılara öneriler

Bu çalışma ileri sürdüğü sonuçların yanı sıra bazı kısıtlamalara sahiptir. Zaman ve maddi kısıtlardan dolayı anket çalışması sadece Ankara ilinde faaliyet gösteren bilişim firmalarına uygulanmıştır.

Bu alan araştırmasında elde edilen sonuçlara göre bazı önerilerde bulunulabilir. Bunlar;

- Araştırma evrenini genişletilmesi (Türkiye’deki Tüm Bilişim Firmaları) ve daha farklı sektörlerde yapılması ile elde edilecek bulguların göstergeleri daha açıklayıcı olacağı açıktır.
- Bu çalışmada ISO 9001:2008 Kalite Yönetim sisteminin işletme performansına etkileri bilişim firmaları üzerine bir araştırma yapıldığından ISO ve İşletme performansı konularında yapılmış benzer çalışmalara göre farklı bir bakış açısı ortaya koymuştur. Ancak şirketlerin finansal gücünün işletme performans göstergesi olduğu bilinmektedir. Dolayısıyla modele finansal değer de eklenerek bir çalışma yapıldığında KYS’ nin etkisinin net ortaya çıkacağı değerlendirilmektedir.
- KYS süreçlerinin yönetilmesinde bilgi yönetim sistemleri varlığı ve kullanımının yapılacak bir çalışmanın modeline eklenmesinde daha anlamlı sonuçlar elde edilebilir.

Kaynakça:

Adıgüzel, Orhan, (2010), “*Hasta Güvenliği Kültürünün Sağlık Çalışanları Tarafından Algılanmasına Yönelik Bir Araştırma*”, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:28,

Al-Refaie, Abbas- Ghnaimat, Ola- Li, Ming-Hsien,(2012), *Effects of ISO 9001 Certification and KAAE on Performance of Jordanian Firms Jordan*, Journal of Mechanical & Industrial Engineering, Vol. 6 Issue 1, ss.45-53.

Aslan,Emre,(2007), *ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sisteminin KOBİ’lerin Performansları Üzerine Etkileri*, Kayseri, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı (yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).

Ataseven, Cigdem- Prajogo, Daniel I.- Nair, Anand,(2014), *ISO 9000 Internalization and Organizational Commitment—Implications for Process Improvement and Operational Performance*, IEEE Transactions on Engineering Management, Vol. 61 Issue 1, Feb,ss.5-17

Briscoe, A.Jason- S.E. Fawcett-R.H.Todd,(2005),*The Implementation of ISO 9000 Among small Manufacturing Enterprises*. Journal of Small Business Management, 43, 3, ss.309-330.

Büyüköztürk, Şener,(2005), *Anket Geliştirme*, Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, (3,2),ss. 133-151.

Costa, Micaela Martínez vd.,(2009), *ISO 9000/1994, ISO 9001/2000 and TQM: The performance debate revisited*, Journal of Operations Management, Volume 27, Issue 6, December, ss. 495–511

Eroğlu, Ergün,(2003), *Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Yapısal Eşitlik Modeli İle Analizi*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayılanmış Doktora Tezi).

Flynn, B.B.-R.G.Schroeder -S. Sakakibara.(1995), *The Impact Quality Management Practices On Performance and Competitive Advantage*, Decision Sciences, 26 (5), ss. 659-691.

Goetsch, D. L.- Davis, S. B., (2006),*Quality Management*, Introduction to Total Quality Management for Production, Processing and Services (5th Edition), NJ, Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River,

Günebakan, İslam- Basık, Hamit,(2011),*Hatay Organize Sanayi Bölgelerindeki Kobi'lerde ISO 9000 Standartlarının Uygulanması Üzerine Bir Araştırma*, Celalabat, Kırgızistan, İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Hoyle, David,(2009),*ISO 9000 Quality Systems Handbook – updated for the ISO 9001:2008 standart, sixth Edition: Using the standards as a framework for business improvement*, English, ISBN 10: 1856176843.

Karakoçak, Kemal,(2007), *Bilgi Yönetimi ve Verimliliğe Etkisi: Türkiye Büyük Millet Meclisi Uygulaması*, Ankara Üniversitesi, (Yayımlanmış Doktora Tezi).

Kavrakoglu, İbrahim,(1996) *Kalite Güvencesi ve ISO 9000*, İstanbul, Kalder Yayınları.

Kurtuluş, K.,(1998), *Pazarlama Araştırmaları*, 6. baskı, İstanbul, Avcıol Basım Yayın, İÜ İşletme Fak. Yayın No: 274.

Kutlu, Songül-Duran, Cengiz,(2010), *Sanayi İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Uygulamalarının Performans Üzerine Etkisi*, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, ss. 239-252

Laux, C. Matthew, *The Impacts of a Formal Quality Management System: A Case Study of Implementing ISO 9000 at Farmers Cooperative*, Co Iowa State University, (Doctor of Philosophy).

Mistepe, M. Ufuk,(2007),*Orman Ürünleri Sanayinde ORÜS A.Ş.'nin Performans Göstergeleri*, Verimlilik Dergisi, Ankara, MPM Yayınları, Yıl:10 Sayı:109, Ocak 1998.

Özoğlu, S.Ç., (1992),*Davranış bilimlerinde anket: Bilgi toplama aracının geliştirilmesi*, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 25 (2), ss. 321-39.

Parlak, Sıdıka,(2013), *Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Yönetim Sistemi Standartları*, Bursa, Ekin Kitabevi,

Rahman, S.,(2001), *A comparative study of TQM practice and organisational performance of SMEs with and without ISO 9000 certification*, International Journal of Quality & Reliability Management, 18(1), ss.35–49.

Samson, D.- Terziovski, M.,(1999), *The Relationship between Quality Management Practices and Operational Performance*, Journal of Operations Management, Vol.17, ss.393-409

Sarıkaya, Nilgün,(2003), *Toplam Kalite Yönetimi*, Sakarya, Sakarya Kitabevi.

Singels, J.- Ruel, G.- Water, H.,(2001), *ISO 9000 Series: Certification and Performance*, International Journal of Quality and Reliability Management, Vol.18, No.1..

Sink,P.E- Scott, D.- Tuttle C.,(1999), *Planning and Measurement in Your Organization of The Future*, Norcross, Industrial Engineering And Management Press.

Sink,P.E-Scott,D.,(1985), *Productivity Management: Planning Measurement and Evaluation, Control and Improvement*, U.S.A, Wiley and Sons..

Tsekouras, K.- Dimara, E.- Skuras, D.,(2002), *Adoption of a Quality Assurance Scheme and Its Effects on Firm Performance: A Study of Greek Firms Implementing ISO 9000*, Total Quality Management, Vol.13, No.6,ss.827-841.

Wayhan, V.B- Kirche, E.T.- Khumawala, B.M.,(2002), *ISO 9000 Certification: The Financial Performance Implications*, Total Quality Management, Vol.13, No.2,ss.217-231

Yetişen, M. Seda,(2011), *Toplam Kalite Yönetimi'nin İşletme Performansına Etkisi*, Kütahya, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).

Yıldırım, M. C.,(2006), *ISO 9000:2000 kalite yönetim standardına geçiş*, İstanbul, KalDer Forum, Temmuz-Ağustos-Eylül.

Türkiye'de Yıllara Göre ISO 9001 Belgeli Firma Sayısı, <http://www.iso.org/iso/iso-survey> (12.12.2014)

ISO 9000 KYS Prensipleri Performans İlişkisi, http://www.iso.org/iso/qmp_2012.pdf. (27.12.2013)