

KALİTE İYİLEŞTİRME FAALİYETLERİNİN ALGILANMASININ İŞLETME PERFORMANSI ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNİN İNCELENMESİ VE TÜRKİYE UYGULAMASI

Nilgün Sarıkaya, Remzi Altunışık

Sakarya Üniversitesi, İ.İ.B.F.İşletme Bölümü, Esentepe Kampüsü, 54040, Sakarya

Özet: Günümüzde pazar dinamikleri hızla değişmektedir. 1980'li yıllarda başlayan toplam kalite yönetimi işletmeler açısından rekabeti yakalamada ve sürdürülebilir bir rekabet üstünlüğüne ulaşmada bir araç olarak kullanılmaktadır. Kalite konusunda ortaya çıkan gelişmeler sürekli artarak bu alanda son nokta olan sürekli iyileştirme kavramına ulaşılmış bulunmaktadır. Bu çalışmada ülkemizde kalite iyileştirme konusunda benimsenen uygulamalar ve imalat sanayiinde yöneticilerin kalite ve kalite iyileştirme kavramlarına bakış açıları irdelenmeye çalışılmaktadır. Kalite iyileştirme uygulamaları ile işletme performansı arasında bir etkileşimin (ilişkinin) olup olmadığı incelenmeye çalışılmaktadır. Bu amaçla ülkemiz ekonomisinde önemli bir yere sahip 500 büyük imalat işletmesi hedef kitle alınarak, uygulanmakta olan kalite iyileştirme faaliyetlerinin algılanmasına yönelik olarak söz konusu işletme yöneticilerine anket uygulaması yapılmıştır. Bulgular ülkemizde uygulanmakta olan kalite iyileştirme faaliyetlerinin altı boyuttan meydana geldiğini işaret etmektedir. İşletme performansı ile kalite iyileştirme uygulamalarının çeşitli boyutları arasındaki ilişki ise literatürde yer alan boyutlarla paralellik arz etmektedir. Bulgular ışığında kalite iyileştirme faaliyetleri ile işletme performansı arasında bir ilişkinin olduğu, fakat ilişkinin şiddeti ile ilgili çok güçlü bir destek bulunamamıştır. Ancak, çeşitli performans göstergeleri ile kalite iyileştirme boyutları arasında etkileşim olduğuna ilişkin bulgular elde edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Kalite, Kalite İyileştirme, Toplam Kalite Yönetimi, İşletme Performansı*

A STUDY OF THE EFFECTS OF THE PERCEPTIONS OF QUALITY IMPROVEMENT ACTIVITIES ON THE FIRMS' PERFORMANCE: THE CASE OF TURKEY

Abstract: In today's markets, market dynamics are changing rapidly. The Total Quality Management concept, which emerged in 1980s, is used by firms as a tool to achieve and sustain competitive advantage in today's markets. Hence, developments in the area of quality management has reached to a level where the concept of "continuous improvement" is considered as a norm for competitiveness. The aim of this study is to explore quality improvement approaches adopted in Turkey, in particular in manufacturing industry, and examine the relationship between the quality improvement approaches and firm performance. To this end, a questionnaire is carried out to the managers of 500 big private companies in Turkey. Findings indicate that there are six dimensions of quality improvement practices in the context of Turkish manufacturing industry. Results in regard to the relationship between quality improvement approaches and business performance tend to be parallel to those in the literature. In light of findings, it was difficult to find a strong evidence in relation to the connection between the quality improvement practices and firm performance. However, there are various indications of the existence of interrelationships between the quality improvement dimensions and business performance.

Keywords: *Quality, Quality Improvement, Total Quality Management, Business Performance*

1. Giriş

Küreselleşme olgusu ile birlikte günümüz pazarlarında yoğun bir rekabet yaşanmaktadır. Küreselleşmenin bu etkisine karşı hiçbir işletme ve ülke bağımsızlık kazanmış değildir. Bu değişim karşısında işletmeler çeşitli yaklaşımlar geliştirerek rekabet üstünlüğü kazanma yoluna gitmektedirler. Bu bağlamda kalite yönetimi konusunda yapılan çalışmalar özellikle göze çarpmaktadır. Dolayısıyla kalite iyileştirme ve geliştirme konusu günümüz global iş dünyasında stratejik bir rol oynamaktadır.

Rekabetçi ekonomilerde kalite iyileştirme çalışmaları kesikli iyileştirmeler şeklinde değil, süreklilik arz etmesi gerekmektedir. Adam v.d., (1997). Bir kuruluşun pazardaki payını arttırabilmesinin en emin yolu tüketici gözünde en uygun fiyat-kalite bileşenine sahip ürünleri pazara sunmasıdır.

İşletmelerde kalite iyileştirme faaliyetlerinin bu denli önemli olması, bu çalışmayı yapmaya motive etmiştir. Dış ülkelerde kalite iyileştirme çalışmalarının ağırlıklı olduğu, Türkiye'de ise bu tarz

çalışmaların sınırlı olduğu gözlenmiştir. Bu bakımdan Türkiye'deki imalat işletmelerinde ilk 500 firma hedef alınarak, ülkemiz işletmelerinin kalite iyileştirme faaliyetleri konusunda neler yaptıkları ve bu yapılanların işletme performansını nasıl etkilediklerinin incelenmesi amacıyla bir anket çalışması yapılmıştır.

Anket çalışmasında kalite iyileştirme faaliyetlerinin hangi boyutlardan meydana geldiği ve söz konusu boyutların görece önem sırası inceleme konusu yapılmıştır. Ortaya konan boyutların işletmeler arası performansı açıklamada ne derece etkili olduğu da çalışmanın ana teması içinde değerlendirilmiştir. Ayrıca bu çalışma ile konuyla ilgili işletme yazınına katkı sağlanmış olacaktır.

2. Çalışmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı son yıllarda tüm dünyada önemli olmaya başlayan kalite konusundaki girişimler açısından, ülkemizde uygulanmakta olan kalite iyileştirme faaliyetlerinin yapısı ve bu faaliyetlerin işletme performansını nasıl etkilediğinin incelenmesine yöneliktir. Bu bağlamda, Türkiye'de faaliyet gösteren ilk 500 imalat firmasında uygulanan kalite iyileştirme faaliyetlerinin söz konusu işletme yöneticilerince nasıl algılandığı ve söz konusu bu faaliyetlerle işletme performansı arasında bir ilişkinin olup olmadığı araştırılmıştır.

Araştırma kapsamında, cevap aranan sorulardan bazıları aşağıda verilmektedir:

1. *Kalite iyileştirme faaliyetleri hangi boyutlardan meydana gelmektedir?*

2. *Kalite iyileştirme faaliyetlerinin boyutlarında neler ön plana çıkmaktadır?*

3. *Performans boyutlarında neler ön plana çıkmaktadır?*

4. *İşletmelerde, söz konusu kalite iyileştirme faaliyetleri ve işletme performansı arasında bir ilişki var mıdır?.*

Yurt dışında yapılan çalışmalarda, kalite iyileştirme faaliyetlerinin çeşitli boyutlardan meydana geldiği ifade edilmektedir. Bu boyutların ülkeler arasında farklılık göstereceği çeşitli araştırmacılarca ortaya konulmuştur. Adam (1994), Adam, Flores ve Macias (2001), Azaranga, Gonzalez ve Reavill (1998), Benson v.d. (1991), Flynn (1994), Dahlgaard v.d. (1998). Bu çalışma ile Türkiye'deki kalite iyileştirme faaliyetlerinde hangi boyutların öne çıktığı ve bunların dış ülkelerde elde edilen bulgularla ne derecede örtüştüğünün ortaya konması açısından önemli katkı sağlaması beklenmektedir. Ayrıca, bu çalışma Türkiye'deki kalite iyileştirme faaliyetlerinin yapısı hakkında ipuçları sunacaktır.

3. Yöntem

Çalışma bağlamında ISO tarafından 2000 yılında belirlenen ilk 500 büyük listesindeki imalat firmalarına anket gönderilmiştir. Söz konusu anket her işletmede 3 ayrı unvana gönderildi. Bunlar kalite müdürü, üretim müdürü, muhasebe müdürü. Anket yürütme işlemi Mart 2002 itibari ile tamamlanmış olup, toplam 61 firmadan 181 adet kullanılabilir anket elde edilmiştir. Bu çalışma bağlamında gerekli olan verileri sağlayacak olan anket posta yoluyla ilgili firmalara gönderildi. Kullanılan anketin yapısı Churchill (1991) önerileri doğrultusunda düzenlenmiştir. Ankete konulan Üniversite logosunun anketin cevaplanmasında oldukça etkili olduğu gözlenmiştir. Çalışmada 7'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Veriler SPSS ortamında değerlendirilmiştir.

4. Araştırma Bulguları ve Değerlendirme

Katılan 61 firmadan 181 yönetici ankete cevap vermiştir. Firmaların hemen hemen hepsi Anonim şirket statüsündedir. %75 'i ISO 9000 sertifikasına sahiptir. Özellikle Goodyear, Otakar ve Brisa gibi büyük firmaların ISO 9000, ISO 14000, TSE 45001 ve EFQM Avrupa Kalite Ödülüne sahip olduğu anlaşılmaktadır.

Kalite İyileştirme Faaliyetlerinin Boyutsal Analizi

Bu çalışmada faktör analizinin amacı, çalışma bağlamında örneklem olarak belirlenen ISO tarafından belirlenen 2000 yılı ilk 500 büyük sıralamasında yer alan imalat sektöründeki işletmelerde uygulanmakta olan kalite yönetimi ve kalite iyileştirme faaliyetlerinin boyutlarını ve söz konusu boyutların görece önceliklerini ortaya koymaktır. Faktör analizi neticesinde ortaya çıkan altı kalite iyileştirme boyutu şunlardır: *Üst yönetimin liderliği ve çalışanların katılımı, Ödüllendirme, Tasarım, Müşteri odaklılık, Etkinlik, Kalitenin kontrolünde istatistiksel tekniklerin kullanımı. 1. faktör toplam varyansın %41'ni açıkladığından dolayı son derece belirli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Üst yönetimin liderliği bütün modellerde en önemli faktördür.*

Kalite İyileştirme ve Performans Arasındaki İlişki (Regresyon Analizi)

İşletme performansı ile kalite iyileştirme faaliyetleri arasındaki ilişkinin incelenmesi bu çalışmanın ana temasını teşkil etmektedir. Bu bağlamda faktör analizi sonucu elde edilen kalite iyileştirme faaliyetlerinin boyutları ile performans göstergeleri arasındaki ilişki çok değişkenli regresyon analizi ile incelenmiştir. Bu amaçla, genel bir performans göstergesi (indeksi) oluşturmak amacıyla ankette yer alan performans göstergeleri faktör analizine tabi tutularak daha az sayıda temel performans göstergesi elde edilmeye çalışılmıştır. İki faktör çözümünde ortaya konan boyutlar *finansal performans* ve *kalite maliyetleri* olarak adlandırılmıştır.

Performans göstergelerinin iki boyuta indirilmesinden sonra kalite iyileştirme faaliyetlerine ilişkin boyutların işletmelerin performanslarındaki değişimi açıklayıp açıklayamadığını incelemek üzere iki farklı regresyon analizi yapılmıştır. Birinci analizde, bağımlı değişken olarak performans boyutları ile daha önce faktör analizi sonucu oluşturulan dört grup (kalite, üretim ve muhasebe müdürleri ve üçü bir arada genel faktör) kalite iyileştirme boyutlarına ilişkin faktör yükleri bağımsız değişkenler olarak alınarak çok değişkenli regresyon analizi uygulanmıştır. İkinci grup analizler ise, kalite iyileştirme boyutları ile işletme performansı arasındaki etkileşimi daha açık bir şekilde ortaya koyabilmek için ankette yer alan bireysel performans göstergeleri ile birinci analizde olduğu gibi dört grup kalite iyileştirme boyutlarına ilişkin faktör yükleri arasında çok değişkenli regresyon analiz yapılmıştır.

Genel olarak bakıldığında, üst düzey yönetim liderliği ve çalışanların katılımı ile kalite iyileştirmede istatistiksel süreçlerin ve tekniklerin kullanımının anlamlı açıklayıcılığının olduğu dikkat çekmektedir. İstatistiksel süreçlerin ve tekniklerin kullanımının görece olarak en etkili faktör olduğu da görülmektedir.

5. Sonuç

İşletmelerin izledikleri kalite iyileştirme faaliyetleri ve kalite yönetimi yaklaşımları işletme performansını çeşitli yönlerden pozitif yönde etkilemektedir. Bu bağlamda özellikle üst yönetime son derece kritik bir rol düşmektedir. Üst yönetim olarak her şeyden önce işletme içinde çalışanların katılımını sağlayan bir firma kültürünün oluşturmasına yardımcı olmak gerekmektedir. Çalışanların katılımını ve etkinliğini artırabilmek için üst yönetim ödüllendirme silahını en etkin ve adil bir şekilde kullanarak işletmede içsel etkinliğin iyileştirilmesi sağlayarak işletme performansını arttıracaktır. Bunların etkin bir şekilde sağlanabilmesi ve uzun vadede işletmenin varlığını sürdürebilmesi için pazar şartlarındaki değişimi izleyen ve değişen pazar şartlarına ve tüketici isteklerine cevap veren ürünleri pazara sunmaya çalışan pazar odaklı bir üst yönetimle mümkün olacaktır.

Kaynaklar

- Adam, Everett E., Benito Flores, Arturo Macias**, "Quality Improvement Practices and the Effect on Manufacturing Firm Performance: Evidence from Mexico and the USA", *International Journal of Production Research*, Vol.39, No: 1, 2001, pp.43-63.
- Adam, Everett E., Lawrance C. Corbett, Benito E. Flores, Norma J. Harrison, T. S. Lee, Boo- Ho Rho, Jaime Ribera, Danny Samson, Roy Westbrook**, "An International Study of Quality Improvement Approach and Firm Performance", *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 17, No. 9, 1997, pp. 842-873.
- Adam, E.E.**, "Alternative Quality Improvement Practices and Organizational Performance", *Journal of Operations Management*, Vol.12, 1994, pp.27-44.
- Azaranga, M. R., Graciela Gonzalez, Lawrie Reavill**, "An Empirical Investigation of the Relationship Between Quality Improvement Techniques and Performance- A Mexican Case", *Journal of Quality Management*, Vol. 3, Issue.2, 1998, pp. 265-270.
- Benson, P.G., J. V. Saraph, ve R. G. Schroeder.** , " The Effect of Organizational Context on Quality Management: An Empirical Investigation", *Management Science*, 31, 1991, pp. 1107-1124.
- Churchill, Gilbert A**, *Marketing Research Methodological Foundations*, Fifth Edition, The Dryden Press, 1991.
- Dalhgaard, Jens J., Kai Kristensen, Gopal K. Kanji, Hans J. Juhl, Amrik S. Sohal.**, " Quality Management Practices: A Comparative Study between East and West", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol.15, No. 8/9, 1998, pp. 812-826.
- Flynn, B.B.**, "The Relationship Between Quality Management Practices, Infrastructure and Fast Product Innovation", *Benchmarking for Quality Management & Technology*, Vol, No: 1, 1994, pp.48-64.