



ISO 9001 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN FİRMA PERFORMANSI ÜZERİNE ETKİSİ: AMPİRİK LİTERATÜR TARAMASI

Impact of ISO 9001 Quality Management System on Firm Performance: Empirical Literature Review

Dr. Öğr. Üyesi Feridun DUMAN

Batman Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, feridun.duman@batman.edu.tr
Batman/Türkiye

Duman, F. (2018). "ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin Firma Performansı Üzerine Etkisi: Ampirik Literatür Taraması", International Journal of Academic Value Studies, Vol:4, Issue:22; pp:882-889

Makale Türü: Araştırma Makalesi

ARTICLE INFO

Article History

Makale Geliş Tarihi
Article Arrival Date
27/08/2018

Makale Yayın Kabul Tarihi
The Published Rel. Date
30/10/2018

Anahtar Kelimeler

ISO 9001 Sertifikası, Kalite Yönetim Sistemi (KYS), Finansal Performans, Finansal Olmayan Performans

Keywords:

ISO 9001 Certification, Quality Management System, Financial Performance, Non-financial Performance

ÖZ

Çalışmanın temel amacı, ISO 9001 kalite yönetim sisteminin firma performansı üzerine etkisini ampirik literatür incelemesi yaparak araştırmaktır. Bu amaç, ISO 9001 sertifikasının firma performansı üzerine etkisini finansal ve finansal olmayan boyutlara ayırarak başarılmıştır. Literatürden seçilen ISO 9001 ampirik çalışmalar, bu çalışmanın amacına uygun şekilde analiz edilmiştir. Çalışmanın analizi, ISO 9001 kalite yönetim sisteminin, firmaların finansal ve finansal olmayan performans üzerine etkisinde tutarlılık ve netlik olmadığını göstermiştir. Bu sonuca ilave olarak, ISO 9001 kalite yönetim sertifikasını adapte eden firmaların ISO 9001 sertifikasını adapte etmeden önce zaten karlı firmalar olduğu ve ISO 9001 kalite yönetim sistemini daha iyi içselleştirdikleri sonucuna varılmıştır.

ABSTRACT

The main aim of the study is to investigate the effect of the ISO 9001 quality management system on firm performance by conducting an empirical literature review. In achieving this goal, the effect of the ISO 9001 quality management certificate on firm performance was examined by separating it into financial and non-financial dimensions. Selected ISO 9001 empirical studies were appropriately analyzed for the purpose of this study. The analysis of the study shows that ISO 9001 quality management system is not consistent and clear on the effect of financial and non-financial performance on firms. In addition to this result, firms before adapting the ISO 9001 quality management system, were recognized as being profitable firms and after ISO 9001 being adapted, they better internalized the ISO 9001 quality management system into their processes.

1. GİRİŞ

Mal ve hizmet üreten firmaların global pazarlarda rekabet etme gerekliliğinin yaşamsal olduğu vurgulanmaktadır. Bu bahsedilen rekabet içerisinde tüketiciler daha iyi ürünlerin ve hizmetlerin firmalar tarafından sunulmasını beklemekteler. Buda, firmalara daha yoğun rekabet ile müşterilerine ulaşma ve tatmin etme zorunluluğu getirmektedir. Yukarıda bahsedilen global rekabete ilave olarak, firmalar faaliyet gösterdikleri çevre ve pazarlardaki türbülans ve belirsizlikler içerisinde hedefleri olan optimum karlılığa ulaşmak için yaşamsal mücadele vermek zorundalar. Bu türbülans ve belirsizliklere örnek olarak, döviz kurlarındaki dalgalanmalar, uluslararası siyasi krizler ve üretim maliyetlerin artışı verilebilir. Belirtilen türbülans ve belirsizliklere karşı firmalar yeni pazar arayışlarına (Çin, Hindistan vb.) girerek çözüm stratejisi üretmeye çalışmaktalar. Firmalar yeni pazarlara girerek belirsizliklere

çözüm stratejileri üretirken aynı zamanda birbiriyle rekabet etmekte. Bu rekabet içerisinde firmalar seçtikleri stratejilerden bir tanesi de bir kalite yönetim sistemini firmalarına adapte edilmesidir (Trigueros Pina ve Sansalvador Sells, 2008: 489). Global olarak bilinen kalite yönetim sistemleri arasında International Standardization for Organization kalite programları (ISO 9001, 14000, ve diğerleri), European Foundation of Quality Management (EFQM), the Malcolm Baldrige and Six Sigma vb. sayılabilir. Örneğin, 2016 yılında ISO 9001 kalite yönetim sistemi kayıtlı 1 milyon üzerinde firmanın olduğu belirtilmiştir. Birçok firma kalite standartlarını iyileştirmek için ISO 9001 kalite yönetim sertifikasını tercih ettiği görülmektedir (White vd., 2009: 281). Bu kalite sisteminin tercih edilmesinin nedenlerinden biri de, kolay bir şekilde değişik büyüklüklerde ve değişik sektörlerdeki firmalar tarafından adapte edilebilmesidir (Zeng vd., 2007: 253; Al-Rawahi ve Bashir, 2011: 683). Unutulmaması gereken nokta ise, bu kalite sistemi otomatik olarak mal ve hizmet üreten firmalar için kalite garantisi sağlamamaktadır. Daha çok, kalite standartları setini oluşturmada temel prensipleri ve prosedürleri sağlamaktadır. Sertifikalı olmanın daha iyi bir kalite garantisi sağlamadığı görülmekle birlikte, ISO 9001 kalite yönetim sertifikasını adapte eden birçok firmanın amacı daha iyi örgütsel performans elde etmek için sertifikayı firmalarına adapte etmeleridir. Bu konuda Su vd. (2008) ISO 9001 kalite yönetim sisteminin firma ürünlerini iyileştireceği ve maliyetleri düşüreceği ve sonuçta daha fazla tatmin olmuş müşterilerin ortaya çıkacağı ve bununla daha iyi bir örgütsel performans yaratacağını çalışmalarında ifade ettiler. Bu yaklaşım içerisinde, ISO 9001 kalite yönetim sisteminin adapte edilmesi lokal ve global olarak yoğun rekabet ortamında faaliyet gösteren firmaların faaliyet ve finansal performansları iyileştirip iyileştiremeyeceği sorusuna cevap aranmalıdır. Gerçekte, bir kalite yönetim sisteminin firmaların faaliyet ve finansal performanslarını iyileştirdiğini destekleyen birçok çalışmanın yanında, literatürde birbirlerine zıt olan bulguları ortaya çıkaran çalışmalarda görülmektedir (Alic ve Rusjan, 2010: 919; Sampaio vd., 2011: 22). Bu nedenle, ISO 9001 kalite sertifikasının firma örgütsel performansını etkileyip etkilemediği konusunda görünen boşluğu doldurmak için ampirik literatür incelemesinin gerekli ve acil bir ihtiyaç olduğu tespit edilmiştir. İlave olarak, bu literatür incelemesi, ISO 9001 kalite yönetim sistemi ve performans arasındaki ilişkiyi karşılaştırarak analiz etmeyi hedeflemektedir.

2. ISO 9001 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN FİRMA PERFORMANSI ÜZERİNE ETKİSİ

Performans üzerine rekabet edilmesi veya performansın iyileştirilmesi sanayi ve hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların birbirleriyle rekabet etmede kullandıkları stratejilerden bir tanesidir (Parthiban ve Goh, 2011: 278). Bu nedenle, bu literatür çalışması ISO 9001 kalite yönetim sisteminin firma performansı üzerine etkisini araştırmaktadır. ISO 9001 kalite yönetim sistemiyle doğrudan ilişkisi olan ampirik performans literatür çalışmalarında, firma performanslarını ölçmek için genellikle finansal ve finansal olmayan boyutlar kullanılmaktadır (Chow-Chua vd., 2003; Jang ve Lin, 2008; Al-Refaie vd., 2012; Psomas vd., 2012; Aba vd., 2016). Ampirik ISO 9001 çalışmaları ve performans ölçümleri arasındaki ilişki incelendiğinde, ampirik çalışmaların çoğunluğunun finansal ölçümlere odaklandığı ve geri kalan diğer ampirik çalışmalar ise daha bütünsel yaklaşarak hem finansal hem de finansal olmayan boyutları göz önüne alarak yapılmıştır (Feng vd., 2008; Jang ve Lin, 2008; Wu ve Chen; 2011; Al-Refaie vd., 2012; Psomas vd., 2012; Chatzoglou vd., 2015). Bu analiz yaklaşımı adapte edilerek ISO 9001 kalite yönetim literatür incelemesi aşağıda Tablo 1'de sunulmuştur.

ISO 9000 kalite sistemi ve firma performansı arasındaki ilişki üzerine yapılan öncü çalışma ampirik olarak 1994 yılında İngiltere'de Lloyds Register Quality Assurance tarafından yapılmıştır. Bahsedilen öncü çalışma, sertifikalı firmaların endüstri ortalamasının üstünde karlılık sergilediklerini sunmuştur (Lloyds Register Quality Assurance, 1995). Ancak, Powell (1995: 33) bu araştırmayı yapan Lloyds Register Quality Assurance firmasının kendi hedef pazarında ISO 9000 sertifikasından açık bir şekilde çıkarları olduğunu belirttikten sonra bu sonuçların akademik olarak tartışılması gerektiğini vurgulamıştır.

Diğer birçok yazar, ISO kalite yönetim sisteminin firma performansı üzerine pozitif ekonomik etkisi olduğunu kanıtlamaya çalıştılar (Nicolau ve Sellers, 2002; Chow-Chua, vd., 2003; Naser vd., 2004; Feng vd., 2008; Jang ve Lin, 2008; Al Refaie vd., 2012; Wu ve Chen, 2011; Mokhtar ve Muda, 2012; Psomas ve Kafetzopoulus, 2014; Chatzoglou vd., 2015; Aba vd., 2016). Özellikle, Nicolau ve Sellers (2002: 637) ve Aba vd. (2016: 85) çalışmalarında ISO 9000 sertifikasıyla elde edilen finansal avantajların ISO 9000 sertifikasını elde etmek için yapılan harcamaların üstünde olduğu sonucuna vardılar. Bu bulguya karşı olarak, diğer bazı yazarlar ISO 9000 kalite yönetim literatüründe firma performansı üzerine ekonomik etkisini desteklediği sonucuna varamadılar (Haversjo, 2000; Lima vd., 2000; Aarts ve Vos, 2001; Beirao ve Cabral, 2002; Heras vd., 2002; Martinez-Costa ve Martinez-Lorente, 2003; Dimara vd., 2004; Naveh ve Marcus, 2005; Sampaio vd., 2011; Ilkay ve Aslan, 2012; Heras-Saizarbitoria vd., 2015; Ochieng vd., 2015; Kusumah ve Fabianto, 2016; Islam vd., 2016).

Yukarıda bahsedilen firma performansına ekonomik etkisi olmayan çalışmalara atıf yapılarak, Tsekouras vd., (2002: 836) ve Wayhan vd., (2002: 227) ISO 9000 kalite yönetim sisteminin kısa zaman içerisinde firma performansı üzerine etkisi beklenen pozitif dönüşü meydana çıkarmadığını öne sürdüler. Bu nedenle, gelecekteki çalışmaların performans üzerindeki etkisi uzun dönemli olarak araştırılması gerekliliği ortaya çıkmıştır.

Performans çalışmaları üzerine ISO 9001 kalite yönetim sisteminin hem destekleyici hem de zıtlık gösteren çalışmalar sunulduktan sonra, bazı yazarlar sertifikalı firmaların genellikle daha karlı firmalar olduklarını ayrıca ilave ettiler (Haversjo, 2000: 51; Naveh ve Marcus, 2005: 4). Bu bahsedilen çalışmalar, firmaların bir kalite yönetim sertifikası almadan önce karlı firmalar olduklarını göstermektedir. Sertifikalı firmalarının karlılığındaki farklılık, firmaların ISO 9001 kalite yönetim sistemini daha iyi uygulamaları yönünde eğilim göstermektedir (Chow-Chua vd., 2003: 949). İlave olarak, ISO 9001 kalite yönetim sistemi çalışmalarının performans bulgularındaki farklılıklar, kalite yönetim sistemi sertifikasını adapte eden firmaların daha homojen olduğu ve kalite standartlarını daha iyi içselleştirdikleri iddiasını göstermektedir. Özetlemek gerekirse, kalite sertifikasını uygulamada içselleştirmenin farklı düzeyleri, firmaların finansal ve finansal olmayan performanslarını etkilemektedir.

Aşağıdaki Tablo 1’de ISO 9001 kalite yönetim sistemi üzerine yapılmış olan ampirik çalışmalar sunulmuştur. Sunulan ampirik çalışmaların analizinde çok boyutlu performans yaklaşımı kullanılmış olup, araştırmaların örneklem büyüklüğü, sektörü ve ülkesi ayrıca belirtilmiştir. Okuyucunun Tablo 1’i daha iyi anlayabilmesi için, ISO ampirik çalışmalarında hangi boyutlarının kullanıldığını görmek için kullanılan boyuta artı (+) işareti konmuş olup, araştırılan performans boyutları pozitif etki yaratmışsa “Desteklendi”, pozitif etki yaratmamışsa “Desteklenmedi” ibaresi konulmuştur.

Tablo 1: ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin Firma Performansı Üzerine Etkisi

Yazarlar	Finansal Olmayan Performans				Finansal Performans	Örneklem Büyüklüğü, Sektör ve Ülke
	Ürün Kalitesi	Faaliyet Performansı	Müşteri Tatmini	Pazar Performansı		
Haversjo (2000)					+ Desteklenmedi	644 firma Danimarka
Lima, Resende ve Hasenclever (2000)					+ Desteklenmedi	129 firma Brezilya
Aarts ve Vos (2001)					+ Desteklenmedi	47 borsa firması Yeni Zelanda
Beirao ve Cabral (2002)					+ Desteklenmedi	Borsa firmaları Portekiz
Corbett, Montes, Kirsch ve Alvarez-Gil (2002)					+ Desteklendi	374 borsa firması 3 sektör ABD
Heras, Dick ve Casadesus (2002)					+ Desteklenmedi	800 firma İspanya
Nicolau ve Sellers (2002)					+ Desteklendi	187 borsa firması İspanya
Tsekouras, Dimara ve Skuras (2002)					+ Desteklenmedi	143 Üretim ve hizmet firması, Yunanistan
Wayhan, Kirche ve Khumawala (2002)					+ Desteklenmedi	Borsa firması ABD

Chow-Chua, Goh ve Wan (2003)					+ Desteklendi	146 borsa firması, Sertifikalı (103) ve Sertifikasız (43) Singapur
Martinez-Costa ve Martinez-Lorente (2003)					+ Desteklenmedi	30 borsa firması İspanya
Dimara, Skuras ve Tsekouras (2004)					+ Desteklenmedi	94 firma Yunanistan
Naser, Karbhari ve Mokhtar (2004)					+ Desteklendi	162 borsa firması Malezya
Naveh ve Marcus (2005)		+ Desteklenmedi			+ Desteklenmedi	924 firma
Feng, Terziovski ve Samson (2008)		+ Desteklendi			+ Desteklenmedi	613 değişik sektörlerden firmalar Avustralya ve Yeni Zelanda
Jang ve Lin (2008)		+ Desteklendi		+ Desteklenmedi		441 firma Tayvan
Sampaio, Saraiva ve Rodrigues (2011)					+ Desteklenmedi	207 üretim firmaları Portekiz
Wu ve Chen (2011)		+ Desteklendi	+ Desteklendi		+ Desteklendi	407 firma Tayvan
Ilkay ve Aslan (2012)					+ Desteklenmedi	255 küçük ve orta ölçekli firmalar Türkiye
Al-Refaie, Ghnaimat ve Li (2012)	+ Desteklendi		+ Desteklendi		+ Desteklendi	130 hizmet ve endüstriyel firmalar Ürdün
Mokhtar ve Muda (2012)					+ Desteklendi	162 borsa firması Malezya
Psomas ve Kafetzopoulos (2014)	+ Desteklendi	+ Desteklendi	+ Desteklendi	+ Desteklendi	+ Desteklendi	140 üretim firması, Yunanistan
Chatzoglou, Chatzoudes ve Kipraios (2015)	+ Desteklendi	+ Desteklendi	+ Desteklendi	+ Desteklendi	+ Desteklendi	168 ISO sertifikalı firma Yunanistan
Heras-Saizarbitoria, Arana ve Boiral (2015)			+ Desteklenmedi			828 İspanyol ve İtalyan otel firmaları

Ochieng, Muturi ve Njihia (2015)					+ Kismen Desteklendi	20 borsa firması Kenya
Aba, Badar ve Hayden (2016)					+ Desteklendi	397 borsa firması ABD
Kusumah ve Fabianto (2016)					+ Desteklenmedi	27 borsada listelenmiş üretim firmaları, Endonezya
Islam, Habes, Karim ve Syed Agil (2016)					+ Desteklenmedi	Malezya

Not: (+) Performans boyut kullanımı işareti

Yukarıda, literatürde ISO 9001 kalite sistemi bulgularının finansal ve finansal olmayan etkilerini değerlendikten sonra, yazar spesifik olarak ISO 9001 literatürüne ampirik katkısı olan önemli çalışmaları aşağıda ayrıca incelemektedir.

Örneğin, Mokhtar ve Muda (2012) Malezya borsasında kayıtlı 162 firmanın performanslarını ölçmede "varlıkların geri dönüş oranı ve işletme sermayesini" baz alarak araştırmalarını yaptılar. Bu araştırmacıların bulguları, ISO 9000 sertifikalı firmaların finansal olarak sertifikalı olmayan firmalara karşın üstün olduklarını teyit ettiler. Malezya'da yapılan diğer çalışma ise, ISO 9000 kalite sisteminin finansal performans üzerine etkisini ölçmek için yapılmıştır. Bu çalışma, sadece finansal göstergeleri (Faaliyet karı, nakit akışı, satışlara karlılık oranı (ROS), ekonomik katma değer (EVA)) kullanarak aynı şekilde borsada kayıtlı 162 firma üzerinde yapılmıştır (Naser vd., 2004: 513). Bahsedilen çalışmada, satışlara karlılık oranı (ROS) ve ekonomik katma değer (EVA) faktörleri Malezya borsasında kayıtlı firmaların performanslarını pozitif olarak etkilediği görülmektedir. Bu iki çalışmaya ISO 9000 kalite yönetim sisteminin finansal etkileri çerçevesinde bakıldığında, araştırmanın yapıldığı periyotlarda sertifikalı Malezya borsa firmalarının sertifikasız olanlardan daha iyi performans sergiledikleri görülmektedir. Malezya'daki ISO 9000 kalite yönetim çalışmalarına benzer olarak, Aba vd.'nin 2016 yılında Amerika Birleşik Devletlerinde (ABD) toplam varlıkların vergi ve faiz öncesi kara bölünerek elde edilen oranı (EBITA/TA) ISO 9001 kalite sisteminin performansını etkileyen finansal faktör ölçeği olarak kullandılar. Çalışmanın bulguları, ISO 9001 kalite yönetim sisteminin finansal performansı pozitif etkilediğini tespit ettiler. Bu nedenle, ABD'deki yöneticiler için ISO 9001 kalite yönetim sistemi sertifikasyonun finansal avantajlarının kalite sisteminin adapte edilmesinde ortaya çıkan maliyetten daha yüksek olduğu görüşü ve tavsiyesinde bulundular.

Yukarıda bahsedilen çalışmalara zıt olarak, Wu ve Chen'nin çalışması (2011) çoklu performans ölçümü kullanarak ISO 9001 sertifikasının firma performansları üzerine etkisini incelediler. Bu çoklu performans ölçümünde finansal, faaliyetler ve müşteri tatmini boyutlarının etkilerini anket yöntemiyle elde etmeye çalıştılar. Tayvan'da yapılan çalışma, 282 firma ile araştırma örneklemini oluşturmuş ve bu örneklemden 125 firma ISO 9000 sertifikasına sahip olup, geri kalan ISO sertifikası olmayan firmalarla karşılaştırmak için kullanılmıştır. Wu ve Chen (2011: 885) ISO 9001 sertifikalı firmaların sertifikasız olanlardan daha verimli oldukları sonucuna vardılar. Hatta, finansal olmayan performans boyutlarının finansal performans ölçümlerini desteklediklerini ve ISO sertifikasyonunun firmanın bütünsel performansını etkili bir şekilde iyileştirdiğini ileri sürdüler. Wu ve Chen'in (2011) çalışmasına benzer olarak, Al-Refaie vd.'nin (2012) çoklu performans ölçümleriyle ISO 9001 sertifikasyonun firma performansı üzerine etkisini araştırdılar. Ölçümlerinde ürün kalitesini, müşteri tatminini, organizasyon ve yenilikçilik performans boyutlarını kullandılar. Bahsedilen araştırmada, yenilikçiliğin Ürdün'de mal ve hizmet üreten 130 firma performansları üzerinde herhangi bir pozitif etkisi olmadığı sonucuna ulaşılar.

Yukarıdaki çalışmalarda çoklu performans ölçümleriyle ISO 9000 kalite yönetim sisteminin performans üzerine etkisi bütünsel olarak araştırılmıştır. Bu çoklu performans ölçümüne karşın, Nicolau ve Sellers (2002) 1993 ila 1999 tarihleri arasında İspanyol borsasına kayıtlı firmalar üzerine yatırımın dönüş oranını (ROI) performans değişkeni olarak kullandılar. Nicolau ve Sellers'in araştırma bulguları, İspanyol borsasındaki firmaların ISO 9000 kalite sertifikasına sahip olmalarının borsa tarafından pozitif reaksiyon verildiğini göstermiştir. İspanyol borsası firmaları üzerine yapılan çalışma ilave olarak, firmaların müşterilerine ve ilişkide oldukları diğer firmalara verilen bilgilerde

tutarsızlıkları azalttığı gerçeğini de göstermiştir. Bu nedenle, ISO 9000 sertifikasyonunun kaliteli mal ve hizmet üreten firma olduğu işareti tüketicilere yansıtması açısından faydalı olabileceği varsayılmaktadır. Bu yansıtma, sonuç olarak, İspanyol borsasına kayıtlı firmaların ISO 9000 kalite yönetim sisteminden faydalandıkları gözlenmektedir.

Chow-Chua vd. 2003 yılında Singapur borsasına kayıtlı ve kayıtlı olmayan firmalar arasında ISO 9000 kalite yönetim sertifikasının etkilerini karşılaştırdılar. Kalite yönetim verilerini finansal performans (ROA: Varlıkların dönüş oranı; ROE: özkaynak karlılığı; EPS: Hisse başına kazanç) boyutlarına odaklanarak 146 firmadan elde ettiler. Sonuç olarak, kalite sertifikasyonunun daha iyi finansal performansa yol açtığı sonucuna vardılar.

Avustralya ve Yeni Zelanda'da 613 firmadan oluşan örneklem ile yapılan araştırmada ise, faaliyet ve işletme performansları üzerine ISO 9000 sertifikasyonunun etkilerini araştırılmıştır (Feng vd., 2008). Bahsedilen araştırmanın bulguları, firmaların faaliyet performansı ile anlamlı ve pozitif bir ilişkisini göstermiştir. Ancak, firmaların işletme performansı ile ilişkisini zayıf bulunmuştur. Sonuç olarak, Feng vd. (2008: 34) elde etmiş olduğu araştırma bulguları, ISO 9000 kalite yönetim sisteminin tek başına işletme performansını iyileştirmediği sonucunu çıkardılar.

Tayvan'da Jang ve Lin (2008) tarafından yapılan araştırmada ise, pazar ve faaliyet performanslarını iyileştirmeye yol açan ISO 9000 kalite yönetim uygulanmasında firma motivasyonlarını incelediler. Çalışmalarında, pazar ve faaliyet performanslarının işletme performansı ile anlamlı ve pozitif ilişkisi olduğunu buldular. Bulguları, ISO 9000 kalite sistemi uygulanmasının firmaların pazar payını arttırdığı ve bununla firmalara rekabet avantajı vereceği yönünde görüş bildirdiler.

Yunanistan'da Psomas ve Kafetzopoulos (2014) 140 küçük ve orta ölçekli firmalara anket yaparak sertifikalı ve sertifikasız firmalar üzerine ISO 9000 kalite yönetim sisteminin etkilerini araştırdılar. Çalışmaları Yunanistan'da ekonomik krizin olduğu periyoddaki bulguları içermektedir. Bulgularını analiz ederken, performans faktörlerini bütünsel olarak inceleyerek (ürün kalitesi, müşteri tatmini, faaliyet, pazar ve finansal boyutlar) ISO 9001 kalite sisteminin etkisini sundular. Çalışmalarında ISO 9001 sertifikalı firmaların ISO 9001 sertifikasız firmalar üzerine anlamlı şekilde üstünlük sağladığı sonucuna vardılar.

Yunanistan'da yapılan diğer bir çalışma Chatzoglou vd. (2015) tarafından yapılmıştır. Çalışmalarında 168 firma örnekleme ile ISO 9000 kalite sertifikasının genel finansal performans arasındaki ilişkisini incelediler. Yaptıkları çalışmanın performans ölçümlerinde çok boyutlu performans ölçümünü kullandılar. Kullandıkları bu performans boyutlarına müşteri talebi, faaliyetlerin verimliliği, pazar verimliliği ve genel finansal performans boyutlarını dahil ettiler. Bu boyutlar analiz edildiğinde, kullanılan bütün performans boyutlarının ISO 9000 kalite yönetim sistemi ile anlamlı ilişkisi olduğu, yalnızca müşteri talebinin ISO 9000 kalite yönetim sistemi ile ilişkisini bulamadılar. Çalışmalarında, ISO 9000 kalite yönetim sisteminin firma faaliyet süreçlerini iyileştirdiği ve bunun sonucunda genel finansal performans üzerine pozitif etki sağladığı ve bunun da firmalar için değerli stratejik girişim olduğu gözlenmektedir.

3. SONUÇ

Bu çalışma, ISO 9001 ampirik literatür çalışmalarını inceleyerek yapılmıştır. Bu yapılan literatür incelemesinin temel amacı, ISO 9001 kalite yönetim sisteminin firma performansı üzerine etkisi olup olmadığının araştırılmasıdır. Ayrıca, yukarıda Tablo 1'de sunulan ampirik çalışmalar, ISO 9001 sertifikasının firmalar üzerine finansal ve finansal olmayan etkileri incelenmiştir. Yapılan incelemede, ISO 9001 sertifikasının finansal ve finansal olmayan performans üzerine etkisinde tutarlılık ve netlik görülmemektedir. Ancak, incelenen çalışmalarda ISO 9001 kalite yönetim sertifikalı firmaların genellikle daha karlı oldukları sonucuna varılmıştır (Haversjo, 2000: 49; Naveh ve Marcus, 2005: 22). Buna, ISO 9001 sertifikalı firmaların sertifika öncesinde de karlı firma olduklarını göstermektedir. İlave olarak, ISO 9001 kalite yönetim ampirik çalışmalarının performans bulgularındaki farklılıklar, kalite yönetim sertifikasını adapte eden firmaların daha homojen olduğu ve kalite standartlarını daha iyi içselleştirdikleri iddiasını göstermektedir. Özetlemek gerekirse, kalite sertifikasını uygulamadaki içselleştirmenin farklı düzeyleri, firmaların finansal ve finansal olmayan performanslarını etkilemektedir.

KAYNAKÇA

Aarts, F.M. & Vos, E. (2001). "The impact of ISO registration on New Zealand firms' performance: a financial perspective", *The TQM Magazine*, 13(3):180-191.

- Aba, E.K., Badar, M.A. & Hayden, M.A. (2016). "Impact of ISO 9001 certification on firms' financial operating performance", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 33(1):78-89.
- Alic, M. & Rusjan, B. (2010). "Contribution of the ISO 9001 internal audit to business performance", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 27(8):916-937.
- Al-Rawahi, A.M.S. & Bashir, H.A. (2011). "On the implementation of ISO 9001:2000: a comparative investigation", *The TQM Journal*, 23(6):673-687.
- Al-Refaie, A., Ghnaimat, O. & Li, M. H. (2012). "Effects of ISO 9001 certification and KAAE on performance of Jordanian firms", *Jordan Journal of Mechanical & Industrial Engineering*, 6(1):45-53.
- Beirao, G. & Cabral, S. (2002). "The reaction of the Portuguese stock market to ISO 9000 certification", *Total Quality Management*, 13(4):465-474.
- Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., & Kipraios, N. (2015). "The impact of ISO 9000 certification on firms' financial performance", *International Journal of Operations & Production Management*, 35(1):145-174.
- Chow-Chua, C., Goh, M. & Wan, T. B. (2003). "Does ISO 9000 certification improve business performance?", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 20(8):936-953.
- Dimara, E., Skuras, D. & Tsekouras, K. (2004). "Strategic orientation and financial performance of firms implementing ISO 9000", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 21(1):72-89.
- Dunu, E. S. & Ayokanmbi, M. F. (2008). "The impact of ISO 9000 certification on the financial performance of organizations", *Journal of Global Business Issues*, 2(2):135-144.
- Feng, M., Terziovski, M. & Samson D. (2008). "Relationship of ISO 9001:2000 quality system certification with operational and business performance: a survey in Australia and New Zealand-based manufacturing and service companies", *Journal of Manufacturing Technology Management*, 19(1):22-37.
- Haversjo, T. (2000). "The financial effects of ISO 9000 registration for Danish companies", *Managerial Auditing Journal*, 15(1/2):47-52.
- Ilkay, M.S. & Aslan, E. (2012). "The effect of the ISO 9001 quality management system on the performance of SMEs", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 29(7):753-778.
- Islam, M. M., Habes, E., Karim, A. & Syed Agil, S. O. (2016). "Quality certification and company performance – the newly developed country experience", *Journal of Business Economics & Management*, 17(4):628-644.
- ISO (2017). *The ISO Survey of Certifications*, ISO, Geneva.
- Jang, W.H. & Lin, C.I. (2008). "An integrated framework for ISO 9000 motivation, depth of ISO 9000 implementation and firm performance: the case of Taiwan", *Journal of Manufacturing Technology Management*, 19(2):194-216.
- Kusumah, L. H. & Fabianto, Y. S. (2016). "The differences in the financial performance of manufacturing companies in Indonesia before and after ISO 9000 implementation", *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(7-8):941-957.
- Lima, M.A.M., Resende, M. & Hasenclever, L. (2000). "Quality certification and performance of Brazilian firms: an empirical study", *International Journal of Production Economics*, 66(2):143-147.
- Lloyd's Register Quality Assurance Limited (1995). *The Effects of ISO 9000 on Business Performance*, LRQA Publication, London.
- Martínez-Costa, M. & Martínez-Lorente, A.R. (2003). "Effects of ISO 9000 certification on firms' performance: a vision from the market", *Total Quality Management and Business Excellence*, 14(10):1179-1191.
- Mokhtar, M. Z. & Muda, M. S. (2012). "Comparative study on performance measures and attributes between ISO and non-ISO certification companies", *International Journal of Business and Management*, 7(3):185-193.

- Naser, K., Karbhari, Y. & Mokhtar, M.Z. (2004). "Impact of ISO 9000 registration on company performance: evidence from Malaysia", *Managerial Auditing Journal*, 19(4):509-516.
- Naveh, E. & Marcus, A. (2005). "Achieving competitive advantage through implementing a replicable management standard: installing and using ISO 9000", *Journal of Operations Management*, 24(1):1-26.
- Nicolau, J. L. & Sellers, R. (2002). "The stock market's reaction to quality certification: Empirical evidence from Spain", *European Journal of Operational Research*, 142(3):632-641.
- Ochieng, J., Muturi, D. & Njihia, S. N. (2015). "The impact of ISO 9001 implementation on organizational performance in Kenya", *The TQM Journal*, 27(6):761-771.
- Parthiban, P. & Goh, M. (2011). "An integrated model for performance management of manufacturing units", *Benchmarking: An International Journal*, 18(2):261-281.
- Powell, T. C. (1995). "Total quality management as competitive advantage: a review and empirical study", *Strategic Management Journal*, 16:15-37.
- Psomas, E. & Kafetzopoulos, D. (2014). "Performance measures of ISO 9001 certified and non certified manufacturing companies", *Benchmarking: International Journal*, 21(5):756-774.
- Psomas, E., Kafetzopoulos, D. & Fotopoulos, C. (2012). "Developing and validating a measurement instrument of ISO effectiveness in food manufacturing SMEs", *Journal of Manufacturing Technology Management*, 24(1):52-77.
- Sampaio, P., Saraiva, P. & Rodrigues, A.G. (2011). "ISO 9001 certification forecasting models", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 28(1):5-26.
- Su, Q., Li, Z., Zhang, S.X., Liu, Y.Y. & Dang, J.X. (2008). "The impacts of quality management practices on business performance. An empirical investigation from China", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 25(8):809-823.
- Trigueros Pina, J.A. & Sansalvador Sells, M.E. (2008). "Management and measurement of quality in ISO 9000 organisations: an empirical study in Spain", *Total Quality Management & Business Excellence*, 19(5):481-492.
- Tsekouras, K., Dimara, E. & Skuras, D. (2002). "Adoption of a quality assurance scheme and its effect on firm performance: a study of Greek firms implementing ISO 9000", *Total Quality Management*, 13(6):827-841.
- Wayhan, V.B., Kirche, E.T. & Khumawala, M., (2002). "ISO 9000 certification: the financial performance implications", *Total Quality Management*, 13(2):217-231.
- White, G.R.T., Samson, P., Rowland-Jones, R. & Thomas, A.J. (2009). "The implementation of a quality management system in the not-for-profit sector", *The TQM Magazine*, 21(3):273-283.
- Wu, S.I. & Chen, J.H. (2011). "Comparison between manufacturing companies that are ISO certified and those that are not certified using performance measurement model", *Total Quality Management & Business Excellence*, 22(8):869-890.
- Zeng, S. X., Tian, P. & Tam, C. M. (2007). "Overcoming barriers to sustainable implementation of the ISO 9001 system", *Managing Auditing Journal*, 22(3):244-254.