

# Kalite Uygulamalarının KOBİ'lerin Performansı Üzerine Etkilerinin Değerlendirilmesi

*Evaluation of The Effects of Quality Practices on The Performance of SME's*

Aziz Acar<sup>1\*</sup> 

Onur Özveri<sup>2</sup> 

<sup>1</sup> Social Sciences Institute, Dokuz Eylül University, Izmir, Turkey

<sup>2</sup> Department of Business Administration, Dokuz Eylül University, Izmir, Turkey

Received: 13.10.2020

Accepted: 05.12.2020

This article was checked by *intihal.net*

## Öz

Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler (KOBİ) ülke ekonomilerinin kalkınmasında öncü bir rol üstlenmektedir. Küreselleşen dünya ekonomisi ile rekabet daha da çetin hale gelmektedir. Bu durum da KOBİ'leri değişim ve dönüşüme ayak uydurmalarını zorunlu hale getirmekte ve KOBİ'ler de bu değişim ve dönüşüm ile yaşananların etkisi altında kalarak kendilerini yeniden dizayn etmek durumunda kalmaktadır. Ülke ekonomilerinin en önemli unsurlarından bir olan KOBİ'lerin uygulamış oldukları kalite politikaları ve yöntemleri sadece kendi performanslarını etkilememektedir. Küreselleşen dünya ekonomisinden dolayı aynı zamanda ülke ekonomilerinin performansını da etkilemektedir. Bu etki birçok alandaki performansları görülmektedir. Bu alanlar arasında ön plana çıkanlar ise ekonomik ve sosyal etkilerdir. KOBİ performansı ekonomik olarak ihracat, istihdam, gelir vb. faktörleri etkilemekte iken sosyal olarak ta gelişmişlik, bölgeler arası denge, gelir dağılımı vb. faktörleri etkilemektedir. Bu etkiyi ortaya çıkarabilmek ve farkındalık yaratabilmek için uygulanan kalite politikaları ve yöntemlerinin KOBİ'lerin performansları üzerindeki etkilerini analiz etmeye yönelik çalışmalara ihtiyaç vardır. Bu çalışmanın amacı KOBİ'lerin kullandıkları kalite uygulamalarının performansları üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesidir. Önemi ise KOBİ'lere bu etkilerin ne olduğu konusunda fikri sahibi olması yönünde rehber niteliğinde olmasıdır. Bu amaca ve öneme yönelik olarak İzmir Atatürk Organize Sanayi bölgesinde faaliyet gösteren KOBİ'lere yönelik anket çalışması yapılmış ve elde edilen bulgular değerlendirilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** KOBİ, Kalite, Performans

## Abstract

Small and Medium Sized Enterprises (SMEs) play a leading role in the development of the country's economies. With the globalizing world economy, competition is getting even more severe. This situation makes it obligatory for SMEs to keep up with change and transformation, and SMEs have to re-design themselves by being under the influence of this change and transformation. Quality policies and methods implemented by SMEs, which are one of the most important elements of the country's economies, do not only affect their own performance. Due to the globalizing world economy, it also affects the performance of the country's economies. This effect is seen in their performance in many areas. Among these areas, the prominent ones are the economic and social effects. SME performance economically depends on exports, employment, income, etc. social development, balance between regions, income distribution and so on. affect factors. In order to reveal this effect and create awareness, studies are needed to analyze the effects of the applied quality policies and methods on the performances of SMEs. The purpose of this study is to evaluate the effects of quality applications used by SMEs on their performance. Its importance is that it is a guide for SMEs to have an idea about what these effects are. For this purpose and importance, a survey has been conducted for SMEs operating in Izmir Atatürk Organized Industrial Zone and the findings obtained have been evaluated..

**Keywords:** SME, Quality, Performance

Acar, A. & Özveri, O. (2020). "Kalite Uygulamalarının KOBİ'lerin Performansı Üzerine Etkilerinin Değerlendirilmesi", Journal of Academic Value Studies, 6(4) 341-355 (<http://dx.doi.org/10.29228/jav.47624>).

\* E-mail address: azizmir35@hotmail.com (Corresponding author)

## 1. Giriş

Ülke ekonomilerini temel unsuru olan KOBİ'lerin performanslarını arttıran unsurların her açıdan irdelenmesi gerekmektedir. Etkinlik, hız, yenilik vb. birçok unsur olmasına karşın en önemlilerden bir tanesi de kalitedir. Kalite işletmelerin hayatlarını idame ettirebilmelerine katkı sağlamanın yanında müşterilerinin sadakatini de arttırmaktadır. KOBİ'ler faaliyet gösterdikleri sektöre ve üretim yapısına uygun olan kalite politika ve yöntemlerini tespit etmeli ve bu tespite göre hareket ederek müşterilerine kaliteli ürün/hizmeti ulaştırmalıdır.

Veri toplama tekniği olarak anket seçilmiştir. Bu teknik ile elde edilen veriler SPSS programı ile analiz edilmiştir. Anket seçilmesinin nedeni geniş bir hedef kitleye ulaşılması için daha etkin bir yöntem olmasıdır. Analiz için regresyon, korelasyon, anova vb. testler kullanılmıştır. Araştırmanın örneklemini İzmir ilinde AOSB bölgesinde faaliyet gösteren KOBİ'lerdir.

Çalışmanın sonunda kalite yöntem ve uygulamalarının boyutları ile KOBİ performansı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu ve müşteri memnuniyeti boyutu ile KOBİ performansı arasındaki ilişkinin ( $r: ,842$ ) diğer boyutlara göre daha güçlü olduğu görülmektedir. Boyutlar içerisinde yer alan süreç yönetimi ile KOBİ performansı arasındaki ilişkinin ( $r: ,216$ ) ise zayıf olduğu görülmektedir. KOBİ'lerin genel olarak kalite yönetim ve tekniklerine önem verdikleri, işletmelerinde kaliteyi arttırmak için çalışmalar yaptıkları ve bu çalışmaların sonucunda performanslarının olumlu etkilendiği söylenebilir.

## 2. KOBİ Kavramı

Toplumun ihtiyacını gidermek için ürün/hizmetleri üreten ekonomik birimler işletme olarak adlandırılmaktadır. Bu temel görevleri ile ekonominin hücreleri sıfatını almaktadırlar. Ülke ekonomilerinin istenilen konumda olması ve bunu sürdürmesi için işletmelerin sağlam bir yapıya sahip olması gerekmektedir (Müftüoğlu, 2013:21). İşletmelerde kendi içerisinde belirli kriterlerle sınıflandırılmaktadır. Bu sınıflandırmanın genel olarak büyük, orta, küçük ve mikro şekilde yapılmaktadır. Bu sınıflamada kullanılan veriler genel itibarı ile nicelikselidir. Çalışan sayısı, mali bilanço değerleri, ihracat rakamları gibi değerler kullanılmaktadır.

Gelişmiş batı toplumlarında sanayinin yeniden yapılanmasında KOBİ'ler önemli bir rol oynamaktadır (Günebakan, 2016:16). Dünyanın hemen hemen her ülke ekonomisinde faaliyet gösteren işletmelerin büyük bir çoğunluğu Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerden (KOBİ) oluşmaktadır. Bu durum KOBİ'lerin ekonomilerin sağlam yapıları olduğunu ve kalkınmada ekonomilerin temel taşı olduğunu ortaya çıkarmaktadır. KOBİ sözcüğü sadece işletmeleri büyüklük olarak bir sınıflamadan ziyade, kavramsal çerçevesi olan bir kavramdır. Bundan dolayı KOBİ'yi tanımlamak, hangi işletmeleri kapsadığını belirlemek ve KOBİ sınıflandırmasının hangi temelde ve hangi ülkede yapıldığına göre farklılık gösterebilmektedir (Özdemir, 2013:463). KOBİ tanımı sadece ülkeler arası değil, bir ülke içerisinde farklı kurum ve kuruluşlar tarafından da birbirinden bağımsız olarak tanımlanabilmektedir. Bu bağımsız tanımlar ilgili kurum veya kuruluşun ihtiyaçlarından, uygulayacağı politikalarından vb. kaynaklanmaktadır.

KOBİ'lerin tanımsal olarak küçük olması büyük işletmelerle rekabet etmede kendilerine iki temel avantaj sağlayabilir. Birincisi pazarlama ve üretim konusunda çevik yapılarından dolayı daha fazla esneklik elde etmeleridir. İkincisi ise müşteri ile daha yakın ilişkiler içerisinde girebildiklerinden pazarda ve müşteri taleplerindeki değişimleri çok daha erken fark etmeleridir. KOBİ'ler yerel pazarı daha iyi tanıyan ve analiz eden, pazarın özelliklerini ve ihtiyaçlarını daha iyi görebilen organizasyonlardır. Müşterilerle olan bu yakın ilişki, KOBİ'lere büyük işletmelerin sahip olamayacakları bir avantaj sağlamaktadır. Bu avantajla birlikte gelen esneklik, faaliyet gösterdiği sektörde meydana gelebilecek değişikliklere yerinde ve zamanında uyum sağlayabilme olanağı tanımaktadır. Buda KOBİ'lerin piyasada yaşanacak olası birçok olumsuzluğu daha az zararla atlatalmalarına olanak sağlamaktadır (Akgemci, 2001:15).

KOBİ'ler küçük ölçekli olmaları ve dağınık yapılarından dolayı verimlilikleri genel itibarı ile düşüktür. Pazarlama konusunda altyapı eksiklikleri mevcuttur. Ürettikleri ürün veya hizmetin kalitesi düşüktür. Bu kalite düşüklüğünden dolayı standartlara uyamazlar, bu da ihracat potansiyellerini düşürmektedir (Alptürk, 2008: 26). Belirtilen dezavantajlar KOBİ'lerin daha fazla gelişmelerinin önünde birer engel olarak durmaktadırlar. Dolayısıyla KOBİ'leri geliştirmeyi amaçlayan devlet politikaları, öncelikli olarak bu olumsuz faktörleri iyileştirmeyi hedeflemelidir (Özdemir vd. 2006: 49).

Değişen dünya koşulları ile firma sayıları ve müşteri alışkanlıkları da sürekli olarak değişmektedir (Sipahi ve Onay, 2017:73). Bu çerçevede günümüz ekonomik düzeninde kuralları belirleyen müşteridir ve müşterinin güvenini kazanarak sürdürülebilir bir şekilde elde tutmak gerekmektedir. KOBİ'ler kalite kavramını bu bakış açısıyla benimsenmesi durumunda arzu edilen bir performans seviyesine ulaşabileceklerdir (Koçyiğit vd. 2011:541). Bunun yanı sıra değişen tüketim alışkanlıkları, gelişen teknoloji ve iletişim olanakları nedeniyle değişim ve dönüşüme ayak uydurabilen KOBİ'lerin bu ortamlarda rekabet avantajı elde edebilmek için yöneleceği stratejilerden biri de kalitedir (Odabaşı, 2000: 49).

Literatür araştırması yapıldığında 2005 yılına kadar ülkemizde KOBİ'lerin tanımlaması aşamasında koordinasyon sorunu olduğu anlaşılmaktadır. KOBİ'ler için oluşturulan farklı tanımlar da bu sorunu ve tanım belirsizliğini ifade etmektedir. Yapılan tanımlar ise KOBİ'leri tam anlamıyla kapsamamaktadır (Alkin ve Okay, 2008: 64). Ülkemiz de KOBİ tanımının karışıklığını gidermek ve Avrupa Birliğine uyum amacıyla Bakanlar Kurulu tarafından 2005 yılında KOBİ Yönetmeliği çıkarılmıştır. Yönetmelik öncesi ülkemizde kurum ve kuruluşlar kendi ihtiyaç ve politikalarına göre KOBİ tanımı yapmışlardır. KOBİ'lerin tüm dünyada genel kabul görmüş, standart bir tanımı yoktur ve olması da mümkün görülmemektedir. Ülkelerin, özellikle işletmeler bağlamında, büyüklük/ küçüklük anlayışları farklı olabildiği ve zaman içinde değişime uğradığı gibi, tanımda kullanılan kriterlerin farklılığı da ayrı KOBİ tanımlarının benimsenmesine neden olmaktadır (Özdemir vd. 2006: 30). Avrupa Birliği ilk kez 1997 yılında gerek ulusal gerekse birlik bazında karışıklığa meydan vermemek için tüm AB ülkelerinde geçerli olmak üzere KOBİ tanımı geliştirmiş ve 1998 yılında yürürlüğe koymuştur. 2005 yılında yapılan revize ile güncellemeler yapılmıştır (Müftüoğlu, 2013:115). Avrupa Birliği KOBİ tanımında da iki ölçüt dikkate alınmıştır. Bunlardan biri çalışan sayısı diğeri ise bilanço değerleridir.

**Tablo 1. Avrupa Birliği KOBİ Tanımı**

KOBİ	Çalışan Sayısı	Net Satış	veya	Bilanço Değeri
Mikro Ölçekli	10'dan az	2 milyon € den az		2 milyon € den az
Küçük Ölçekli	50'den az	10 milyon € den az		10 milyon € den az
Orta Ölçekli	250'den az	50 milyon € den az		43 milyon € den az

Kaynak: KOSGEB, 2015: 27

OECD'nin (Organisation for Economic Co-operation and Development) KOBİ tanımında ise sadece çalışan sayısı dikkate alınmaktadır. Avrupa Birliği ve ülkemizdeki tanımda KOBİ'ler kendi içlerinde üçe ayrılmalarına karşın OECD tanımında tablo 2'de görüldüğü gibi dörde ayrılmaktadır.

**Tablo 2. OECD KOBİ Tanımı**

KOBİ Tanımı	Mikro Ölçekli	Çok Küçük Ölçekli	Küçük Ölçekli	Orta Ölçekli
Çalışan Sayısı	1 -4	5 -19	20 -99	100 - 500

Kaynak: Özdemir vd. 2006: 31.

Dünya Bankası 1989 yılında hazırlanan "Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi Gelişimi ile İstihdam Yaratma Eğilimi ve Umutları" raporunda 1-50 işçi çalıştıran işletmeler küçük ölçekli, 51-200 işçi çalıştıran işletmeler orta ölçekli, 200'den fazla işçi çalıştıranlar ise büyük ölçekli olarak tanımlanmıştır. Birleşmiş Milletlerin 1958 yılında yayımladığı raporda ise sanayi sektöründe 10 kişinin altında işçi çalıştıran işletmelere küçük işletmeler denilmiştir (Küçük, 2005:104).

### 3. Kalite ve KOBİ'lerde Kalite Uygulamaları

Kalite oldukça karmaşık bir yapıya sahip olduğundan küresel anlamda tek bir kalıp tanımı bulunmamaktadır (Sebastianelli ve Tamimi, 2002: 442). Kalite kavramı birçok farklı şekilde ifade edilebilmektedir. Kullanılan alana ve amaca göre bu ifade şekilleri değişebilmektedir. Bu durumun nedenini kalitenin çok boyutlu olmasından kaynaklandığı söylenebilir. Kaliteyi birçok kişi veya tüketici lüks, pahalı, ender bulunan, üstün olan, benzerlerinden ayrı, olumlu niteliklere sahip olan kavramlarla ifade edebilmektedir. Genel itibari ile kalite, ürün ya da hizmetin ihtiyacı karşılayabilme ya da şartlara uygunluk derecesi olarak ifade edilmektedir (Taşçı ve Çabuk, 2013: 3). Bir başka tanıma göre kalite, ürün/hizmetin kullanıcının beklentilerini ve şartlarını karşılama derecesidir (Odabaşı, 2000: 32). Japon Sanayi Standartları Komitesi'ne göre kalite, tüketicinin beklentilerine karşılık gelen üretim sistemidir (Çoban, 2004: 86). Dr. Joseph Juran kaliteyi kullanıma uygunluk olarak tanımlamaktadır. Philip B. Crosby ise kaliteyi, sistemin şartlara ve talebe uygunluğu olarak tanımlamaktadır. Amerikan Kalite Kontrol Derneği'ne (ASQC) göre kalite, ürün veya hizmetin tüketicinin gerekliliğini karşılayabilme becerilerini ortaya koyan niteliklerin toplamıdır. Türk Standartları Enstitüsü, bir ürünün veya hizmetin ihtiyaçları karşılama yeteneğine dayanan tüm özelliklerini kalite olarak tanımlamaktadır. Tanımlar bir araya getirildiğinde ortak nokta: ürün ya da hizmetin kullanıcı beklentilerini karşılmasıdır (Özdemir, 2000:4-5). Kalite kavramı ile ilgili tanımların çeşitliliği görece bir kavram olmasına dayanmaktadır. Özetle kalite bir değer yargısıdır (Işık ve Beykoz, 2018: 9).

**Tablo 3. Temel Kalite Uygulamaları**

Kalite Yönetim Sistemleri	Kalite Teknikleri
- Toplam Kalite Yönetimi	- Altı Sigma
- ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi	- Süreç Yönetimi
- ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi	- Toplam Verimli Bakım
- FSSC 22000 Gıda Güvenliği Sistemi	- Basit Yedi Kalite Aracı
- ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi	• Balık Kılıcı Diyagramı
- 18001 İş Sağlığı Ve Güvenliği Yönetim Sistemi	• Kontrol Çizelgesi
- ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi	• Kontrol Diyagramı
- ISO 16949 Otomotiv Kalite Yönetim Sistemi	• Histogram
- ISO 13485 Tıbbi Cihazlar Kalite Yönetim Sistemi	• Pareto Diyagramı
- ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi	• Serpilme Diyagramı
- ISO20000 Bilgi Teknolojileri Yönetim Sistemi	• Akış Diyagramı
- 5001 Enerji Yönetim Sistemi	- Yeni Yedi Kalite Aracı
- ISO 15224 Sağlık Hizmetleri Kalite Yönetim Sistemi	• İlişkiler Diyagramı
	• Yakınlık Diyagramı
	• Ağaç Diyagramı
	• Matris Diyagramı
	• Süreç Karar Diyagramı
	• Matris Veri Analizi
	• Ok Diyagramı

KOBİ'lerin çetin rekabet ortamında uzun ömürlü bir hayatlarının olabilmesi için müşterilerin ihtiyaçlarını optimum bir şekilde karşılamaları gerekmektedir (Cronin ve diğerleri, 2000: 212). İhtiyaçları karşılamanın en ekonomik biçimde olması ve müşterilerin elde tutulması KOBİ'ler açısından büyük önem arz etmektedir (Yılmaz, 2010: 36). Bunu sağlayabilmek için piyasaya sunulan ürün/hizmet kalitesinin üst seviyede tutulması ve sürdürülebilir

bir kalite yönetimi gerekmektedir (Erdem, 2007: 53). Küresel ekonomik ortamdaki çetin rekabet ve bu rekabetin giderek büyümesi kaliteyi KOBİ'leri hedeflerine ulaştırmada önemli bir etken haline getirmiştir (Colledani ve Tolio, 2006: 453). Kalitenin olmadığı üretim, öncelikle KOBİ'lerin satış gücünü zayıflatacak ve bu da sektörde yer alan küçük veya büyük işletmelerle rekabet gücünü zayıflatacaktır (Ersöz, 2010:7). Bu zayıflığın yaşanmaması için asgari düzeyde dahi olsa KOBİ'lerin kalite yönetimi ve uygulamalarını etkin bir şekilde uygulaması önem arz etmektedir (Bayülken ve Kütükoğlu, 2012:35-36). Kalite yönetimi ile KOBİ'lerin ürün/hizmet kalitesinde iyileşmeler, takım çalışması anlayışıyla tüm çalışanların katılımıyla birlikte çalışan motivasyonunda artış ve böylelikle kalitede sağlanacak pozitif gelişmeler sonucu verimli ve etkin çalışmada iyileşmeler sağlanabilecektir. Özetle kalite yönetiminin benimsenmesi ve etkin bir şekilde uygulanması KOBİ'lerin performansını iyileştirebilecek ve KOBİ'lere sürdürülebilir bir rekabet avantajı sağlanabilecektir (Kalkan ve Bozkurt, 2012:111). KOBİ'lerin uyguladıkları veya uygulayabilecekleri kalite yönetim sistemi veya teknikleri ise yukarıda Tablo 3'de görülmektedir.

#### 4. Uygulama

Çalışmamızın uygulama bölümü kalite yönetim sistem ve tekniklerinin temel kriterlerinin, KOBİ'lerin performansı üzerine etkilerini araştırmaya yöneliktir. Bu çalışma ile elde edilen sonuçlar KOBİ'lere, uygulamış oldukları kalite yönetim sistem ve tekniklerinin performanslarına etkilerini görmelerini sağlayacak ve politikalarını yeniden değerlendirme fırsatı yaratacaktır. Bu kapsamda araştırmanın amacı, KOBİ'lerin uygulamış oldukları kalite yönetim sistem ve tekniklerinin performansları üzerine etkilerini analiz etmektir.

##### 4. 1. Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi

Çalışmamızda İzmir ili Atatürk Organize Sanayi Bölgesinde faaliyet gösteren KOBİ'lerden toplanan araştırma verileri analiz edilmiştir. İzmir Atatürk Organize Sanayi Bölgesinde 550 işletme faaliyet göstermektedir. Araştırma kapsamına toplamda 270 işletmeye ulaşılmıştır. 165 işletmeden geri dönüş sağlanmış ancak 125 işletme tüm sorulara cevap vermiştir. Araştırmada ulaşılan işletmelerden 117'si soruların tamamına cevap vermiş ve KOBİ sınıfında bulunan işletmelerdir. 550 ana kitle sayısına göre ( $\alpha=0,05$  iken), örneklem büyüklükleri tablosundan 100 örneklem sayısı yeterli kabul edilmektedir (Özdemir, 2010: 114). Veri toplam tekniği olarak birincil veri kaynaklarından olan anket yöntemi kullanılmıştır. Anketler KOBİ'lere yüz yüze görüşülerek veya e-posta ile gönderilerek uygulanmıştır. Anket oluşturulduktan sonra akademisyen, işletme ve girişimcilerle paylaşım yapılmış ve görüşleri alınarak, güvenilirliği ve geçerliliği sağlanmıştır.

Araştırmada kullanılan anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümdeki ilk sekiz soru işletmelerin demografik verilerine ilişkindir. İkinci bölüm için işletme performansını ölçmeye yönelik Powell ve Dent-Micallef (1997) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. İlgili ölçek beş ifadeden oluşmakta olup, verilerin analizini ilgili programlarda işlemleri kolaylaştırabilmek için burada yer alan ifadeler P1 ile başlanarak P5'e kadar kodlanmıştır. Üçüncü bölüm kullanılan ölçek ise Ustasüleyman (2011) çalışmasında kullandığı ve işletmelerde uygulanan kalite yönetim sistem ve tekniklerinin literatürde genel kabul görmüş olan sekiz temel faktörü kapsamakta ve toplamda 51 ifadeden oluşmaktadır. Bu ölçek;

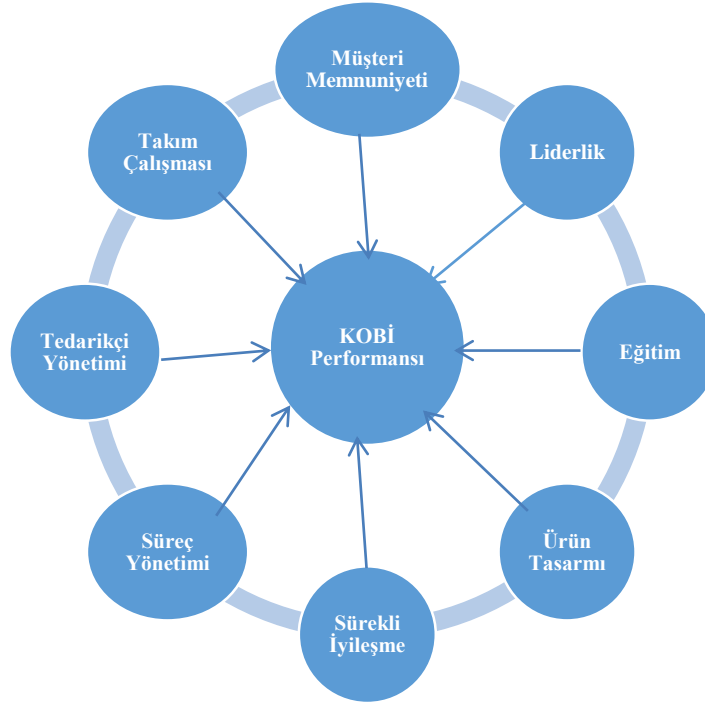
- Müşteri Memnuniyeti 7 ifade olup, MM1 ile MM7'ye kadar kodlanmıştır.
- Süreç Yönetimi 7 ifade olup, SY1 ile SY7'ye kadar kodlanmıştır.
- Tedarikçi Yönetimi 7 ifade olup, TY1 ile TY7'ye kadar kodlanmıştır.
- Eğitim 6 ifade olup, E1 ile E6'ya kadar kodlanmıştır.
- Takım Çalışması 4 ifade olup, TC1 ile TC4'e kadar kodlanmıştır.
- Sürekli İyileşme 5 ifade olup, Sİ1 ile Sİ5'e kadar kodlanmıştır.
- Liderlik 8 ifade olup, L1 ile L8'e kadar kodlanmıştır.
- Ürün Tasarımı 7 ifade olup, UT1 ile UT7'ye kadar kodlanmıştır.

İkinci ve üçüncü bölüm soruları 5'li Likert Ölçeğine göre hazırlanmıştır. Bu sorulardaki değerler KOBİ'ler için (1) Kesinlikle Katılmıyorum (2) Katılmıyorum (3) Kararsızım (4) Katılıyorum (5) Tamamen Katılıyorum anlamına gelmektedir. Anket verileri SPSS paket programı ile değerlendirilmiştir.

## 4. 2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

İşletmelerin performans anlamında başarısızlıklarına ilişkin yapılan çalışmalarda ortaya çıkarılan faktörler arasında düşük ürün kalitesi, zayıf yönetsel ve planlama fonksiyonları (deneyim, bilgi ve strateji) ve işletmenin küçüklüğü gibi nedenler belirlenmiştir (Çelik ve Karadal, 2007: 124). Kısa zaman öncesine kadar performans denildiğinde kar ve maliyet kavramları ilk olarak ifade edilmekteydi. Günümüz ekonomilerinde ise işletmeler için performans; kar, maliyet, verimlilik, kalite, yenilik ve girdilerin kullanımı gibi yeni boyutlar ile ölçülmeye ve derecelendirilmeye başlanmıştır (Karaman, 2009: 414). Sevimler vd. (2011) tarafından yapılan çalışmada işletmelerin kalite yönetim uygulamaları ile performanslarının arasında ilişki analiz edilmiştir. Regresyon analiz sonucunda R<sup>2</sup>'ye göre performansın kalite unsurları ile açıklayıcılık gücünün %43 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kalite yönetim uygulamalarının işletme performansı üzerinde olumlu etki yarattığı kabul görmektedir (Ustasüleyman, 2011:87). Araştırmamızın hipotezleri oluşturulurken kalite yönetim sistem ve tekniklerinin vazgeçilmez unsurları olan ve işletme performansına etki eden sekiz temel faktör ele alınmıştır. Bu faktörler Müşteri Memnuniyeti, Eğitim, Liderlik, Takım Çalışması, Tedarikçi Yönetimi, Sürekli İyileşme, Süreç Yönetimi ve Ürün Tasarımıdır. Hipotezlerin bu şekilde kurulmasının nedeni "KOBİ'lerin performansı ile kalite yönetim sistem ve tekniklerinin faktörleri arasında bir ilişkinin var olup olmadığı" sorusuna alan araştırmamızla cevap bulmaya ilişkindir.

Şekil 1. Araştırmanın Modeli



### Araştırmanın Hipotezleri

- H<sub>01</sub>= Kalite uygulamalarındaki Müşteri Memnuniyeti faktörü ile KOBİ'lerin performansı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki mevcuttur.
- H<sub>02</sub>= Kalite uygulamalarındaki Eğitim faktörü ile KOBİ'lerin performansı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki mevcuttur.
- H<sub>03</sub>= Kalite uygulamalarındaki Liderlik faktörü ile KOBİ'lerin performansı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki mevcuttur.
- H<sub>04</sub>= Kalite uygulamalarındaki Süreç Yönetimi faktörü ile KOBİ'lerin performansı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki mevcuttur.
- H<sub>05</sub>= Kalite uygulamalarındaki Tedarikçi Yönetimi faktörü ile KOBİ'lerin performansı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki mevcuttur.

- $H_{06}$ = Kalite uygulamalarındaki Takım Çalışması faktörü ile KOBİ'lerin performansı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki mevcuttur.
- $H_{07}$ = Kalite uygulamalarındaki Sürekli İyileşme faktörü ile KOBİ'lerin performansı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki mevcuttur.
- $H_{08}$ = Kalite uygulamalarındaki Ürün Tasarımı ile KOBİ'lerin performansı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki mevcuttur.
- $H_{09}$ = KOBİ'lerin performans göstergelerine ilişkin 6 ifade ortalaması, KOBİ'lerin hukuki statülerine göre farklılık gösterir.

### 4. 3. Demografik Veriler

Araştırmaya katılan KOBİ'lerin demografik verileri Tablo 4'te görülmektedir. Araştırmaya katılan KOBİ'ler yüzdesel olarak Limited şirket %51,3, Şahıs Şirketi %28,3, Anonim Şirket %14,5, Kollektif Şirket %2,6 ve diğer şirketler ise %1,7 'ye sahiptir. İşletme yönetimine baktığımızda çoğunlukla KOBİ'lerin yönetimini işletme sahipleri veya ortakların yürüttüğü görülmektedir. Bu ikisini Uzman yöneticiler takip etmektedir. Araştırmaya katılan KOBİ'lerin ölçeklerinde ise ilk sırayı %43,6 ile mikro işletmelerken alırken onu küçük ve orta boy işletmelere takip etmektedir. Katılımcı KOBİ'lerin yönetici eğitim durumlarına baktığımızda Lise, Lisans ve Yüksek Lisans mezunları ön plana çıkmaktadır. Tablo 4'te araştırmaya katılan KOBİ'lerin işletmelerinde herhangi bir kalite yönetim sistemi veya tekniği uygulayıp uygulamadıkları görülmektedir. Araştırmaya katılan KOBİ'lerin %77'lik bir bölümü kalite yönetim sistem veya tekniği uyguladıklarını belirtirken %12,8 i uygulamadığını belirtmiştir. %9,4 ise uygulamayı planladıklarını belirtmişlerdir.

**Tablo 4: KOBİ'lerin Demografik Veriler Tablosu**

KOBİ'lerin Hukuki Statüsü			KOBİ Yöneticilerinin Eğitim Durumu		
	Frekans	Yüzde		Frekans	Yüzde
Şahıs Şirketi	33	28,2	İlk Öğretim	3	2,6
Limited Şirketi	60	51,3	Lise	24	20,5
Anonim Şirketi	17	14,5	Lisans	63	53,8
Kollektif Şirket	3	2,6	Y. Lisans	22	18,8
Diğer	2	1,7	Diğer	1	,9
Toplam	115	98,3	Toplam	113	96,6
Cevapsız	2	1,7	Cevapsız	4	3,4
KOBİ'lerin Yönetimi			Anketi Cevaplayan KOBİ Temsilcisi		
Aile Üyeleri	49	41,9	İşletme Sahibi/Ortağı	51	43,6
Ortaklar	34	29,1	Genel Müdür	27	23,1
Uzmanlar	28	23,9	Bölüm Müdürü	20	17,1
Diğer	2	1,7	Diğer	13	11,1
Toplam	113	96,6	Toplam	111	94,9
Cevapsız	4	3,4	Cevapsız	6	5,1
KOBİ'lerin Ölçeği			KOBİ'lerin Kalite Yönetim Sistem/Tekniği Uygulama Durumu		
Mikro	51	43,6	Evet	107	91,4
Küçük	42	35,9	Hayır	2	1,7
Orta	21	17,9	Planlanıyor	8	6,9
Toplam	114	97,4	Toplam	117	100,0
Cevapsız	3	2,6	Cevapsız	0	

**Tablo 5. KOBİ'lerin Sektörleri ve Uyguladıkları Kalite Yönetim Sistem/Tekniği**

Sektörler	Frekans	Yüzde	Kalite Yönetim	Frekans	Yüzde
Tekstil	7	6,0	ISO 9001:2008	74	81,31
Otomotiv	9	7,7	OHSAS	61	67,03
Makine	20	17,1	ISO 14001	33	36,26
Plastik-	7	6,0	Yeni Yedi Kalite Aracı	15	16,48
Sağlık	8	6,8	Diğer	10	10,98
Madencilik	3	2,6	ISO 22000	9	9,89
Kimya	6	5,1	Basit Kalite Araçları	8	8,79
Kağıt	5	4,3	Süreç Yönetimi	7	7,6
Enerji	4	3,4	Altı Sigma	5	5,4
Bilgi ve	3	2,6	Toplam Verimli Bakım	4	4,3
İnşaat	12	10,3			
Gıda	9	7,7			
Ana Metal	8	6,8			
Mobilya	4	3,4			
Diğer	9	7,7			
Toplam	114	97,4			
Cevapsız	3	2,6			

Tablo 5'te araştırmaya katılan KOBİ'lerin sektörel dağılımı ve KOBİ'lerin uyguladıkları kalite yönetim sistem veya tekniklerini görülmektedir. Sektörel olarak %17,1 ile perakende sektörü birinci sıradayken onu %10,3 ile inşaat sektörü ve %7,7 ile gıda sektörü takip etmektedir. Burada her sektörden KOBİ'nin araştırmaya katılmış olması verilerin analizi açısından olumludur. Tablonun sağ tarafında herhangi bir kalite yönetim sistem veya tekniği uygulayan KOBİ'lerin hangi teknik veya sistemi uyguladığının dağılımı görülmektedir. İlk 3 sırayı ISO kalite sistemlerinin aldığı görülmektedir. Son sırayı ise toplam verimli bakım tekniği almaktadır.

#### 4. 4. Analizler

##### 4. 4. 1. Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) ve Güvenirlilik

Faktör Analizi veri setinin daha açık hale gelmesi için veri setinde yer alan değişkenleri eksilterek yapılar ve temel amacı değişkenlerin gruplanarak faktör değişken şeklinde ifade edilip edilemeyeceğini ve değişkenlerin hangi faktör altında yer alacağını belirlemektir (Özdemir, 2010: 284). Güvenirlilik ise bir kavramın, özelliğin ya da nesnenin aynı yöntemi kullanmak suretiyle bağımsız fakat karşılaştırılabilir ölçümlerinin benzerliği anlamına gelmektedir (Kaşlı, 2007: 167). Güvenirlilik testi için verilerin Cronbha's Alpha değerine bakılmakta ve ilgili değerlerin 0,70 üzerinde olması durumunda veri setinin güvenilir olduğunu göstermektedir (Özdemir, 2010: 291). Bu analizleri yapmadan önce veri setinin uygunluğunun sınanması gerekmektedir.

Hair vd. (1995) çalışmaların da normallik testi için ilk olarak verilerin çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerlerine bakmanın önemine vurgu yapmışlardır. Literatürde bu değerlerin -1 ile +1 arasında olması kabul görmektedir. Araştırmada bu değerlerin -1 ile +1 arasında olduğu görülmüştür. İkinci olarak verilerin normal dağılıma sahip olup olmadığını test etmek için Kolmogorov-Smirnov analizi uygulanmıştır. Bu analiz sonucunda  $p$  değerinin 0,05'ten büyük olması durumunda verilerin normal dağılıma sahip olduğu kabul edilmektedir (Özdemir, 2010: 230-231). Verilere yapılan analizde  $p$  değerimiz 0,73 olarak elde edilmiştir. Faktör analizlerine başlamadan önce veri setinin yeterliğinin test edilmesi gerekmektedir. Bu test Kaiser–Mayer–Olkin (KMO) ile yapılmakta olup,  $p$  değerinin 0,50'den büyük olması gerekmektedir (Peng ve diğerleri, 2011: 93). Barlett Test of Sphericity testi ise korelasyon matrisinin birim matris olup olmadığını %95 güven aralığında hipotez testi sonucunu vermektedir.  $P$  değeri 0,05'ten küçük ise korelasyon matrisi birim matris değildir ve faktör analizinin yapılabileceği anlamına gelmektedir (Özdemir, 2010: 286). Bu iki analiz, faktör ve güvenirlilik analizlerine ilişkin sonuçlar Tablo 6 ve 7' de görülmektedir.



Faktör analizi yapılırken değişkenlerin faktör yükleri önem arz etmektedir. Pozitif veya negatif olsun faktör yükü 0.60'ı geçen ifadeler için yapıyı yüksek derecede ölçtüğü yorumu yapılabilmektedir (Kline, 1994: 29). Analizimizde faktör yükleri 0,60'tan büyük değere sahip olan ifadeler seçilmiştir. Tablo 6'da yer alan kalite uygulamaları değişkenlerinin faktör yüklerine bakıldığında yedi faktörün de eşik değer olarak kabul edilen 0,60'tan büyük oldukları görülmektedir. Elde edilen bu değerlerle yedi faktörlü ölçeğin yapı geçerliliklerinin sağlandığı görülmektedir. Bu faktörler toplam varyansın yüzde 78,04'ünü açıklamaktadır. Faktör yükleri düşük olduğundan dolayı boyutların değişkenlerinde azaltmalar yapılmıştır. Örneğin Müşteri Memnuniyeti boyutunda MM3, MM4 ve MM7 kodları ile tanımlanan ifadeler çıkarılmıştır. Tablo 6'da bulunan boyutlar bazında kodları bulunmayan ifadeler analiz aşamasına dahil edilmemiştir. Ancak Sürekli İyileştirme boyutu faktör yükü eşik değerinin altında olduğundan ve ifadelerin diğer boyutların altında konumlandığından analizden tamamen çıkarılmıştır. Bu ölçeğin genel Cronbach's Alpha değeri 0.811'dir. Bu sonuca bağlı olarak ölçeğin güvenilirliğe sahip olduğu ifade edilebilir.

**Tablo 6. Kalite Uygulamaları Ölçeği Yeterlilik, Güvenirlik ve Faktör Analiz**

	Cronbachs Alpha	Varyans	Küm. Varyans	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7
Müşteri Memnuniyeti	,733	16,659	16,659							
MM1				,703						
MM2				,651						
MM5				,872						
MM6				,832						
Süreç Yönetimi	,885	14,218	30,877							
SY1					0,674					
SY2					0,864					
SY3					0,842					
Tedarikçi Yönetimi	,811	11,024	41,901							
TY2						0,665				
TY3						0,602				
TY4						0,710				
Eğitim	,751	9,981	51,882							
E1							0,773			
E3							0,718			
E4							0,621			
E5							0,644			
E6							0,653			
Takım	,710	9,852	61,734							
TC1								0,632		
TC2								0,749		
TC3								0,801		
Liderlik	,754	8,298	70,032							
L2									0,710	
L4									0,811	
L6									0,632	
L7									0,698	

Ürün Tasarımı	,872	8,011	78,043							
UT1										0,745
UT3										0,769
UT5										0,629
UT6										0,642
Kaiser- Meyer-Olkin (KMO): 0,836										
Bartlett Testi $\chi^2= 1661,395$ df: 97 p<0.05										
Cronbach's Alpha: 0,811										

Tablo 7' da yer alan performans değişkenlerinin faktör yüklerine bakıldığında beş değişken faktörünün de eşik değer olarak kabul edilen 0,60'dan büyük oldukları görülmektedir. P4 değişkeninin 0,60'a çok yakın olduğundan ölçekten çıkarılmamıştır. Elde edilen bu değerlerle beş değişkenli tek faktörlü bu ölçeğin yapı geçerliliğinin sağlandığı görülmektedir. Bu ölçeğin genel Cronbach's Alpha değeri 0.872'dir. Bu sonuca bağlı olarak ölçeğin güvenilirliğe sahip olduğu söylenebilir.

**Tablo 7: Performans Ölçeği Yeterlilik, Güvenirlik ve Faktör Analizi**

	Cronbach's Alpha	Varyans	F1
Performans	,872	72,611	
P1			0,658
P2			0,703
P3			0,690
P4			0,588
P5			0,672
Kaiser- Meyer-Olkin (KMO): 0,735			
Bartlett Testi $\chi^2=3313,491$ df: 12 p<0,05			

#### 4. 4. 2. Korelasyon Analizi

Bilimsel araştırmaların çoğu iki veya daha fazla değişkenin birbiriyle ilişkisini ortaya çıkarmaya yöneliktir. Korelasyon katsayısı ise iki değişken arasındaki ilişkinin yönü ve miktarı ile tanımlanmaktadır. Katsayı -1 ile +1 arasında bir değer almaktadır (Özdemir, 2010: 266-267). İlk sekiz hipotezin analizi başlangıçta Korelasyon testi ile yapılmıştır. İşletmelerin uyguladıkları kalite yönetim sistem veya tekniklerinde genel kabul görmüş sekiz temel faktör ile KOBİ performansını göstergeleri arasında ki ilişkinin varlığı analiz edilmiştir. Tablo 8'de KOBİ Performansı satırında yer alan ve yedi faktör ile arasındaki ilişkiyi gösteren Pearson Correlation değerlerinin pozitif ve yüksek olması yedi faktör ile KOBİ performansı arasında pozitif ilişki olduğunu göstermektedir. Aynı zamanda Sig. (2tailed) değerlerinin 0,05'ten küçük olması %95 güven aralığında bu ilişkinin geçerli ve anlamlı olduğunu göstermektedir. KOBİ performansının ilişki kuvvetinin en yüksek olduğu faktör 0,842 ile müşteri memnuniyeti iken en az ise 0,483 ile ürün tasarım faktörüdür. Aynı tablodan görüleceği üzere faktörler arasında da pozitif yönlü bir ilişki mevcuttur.

**Tablo 8. Korelasyon Analizi**

		Müşteri Memnuniyeti	Süreç Yönetimi	Tedarikçi Yönetimi	Eğitim	Takım Çalışması	Liderlik	Ürün Tasarımı	KOBİ Performansı
Müşteri Memnuniyeti	Pearson Correlation	1							
Süreç Yönetimi	Pearson Correlation	,686**	1						
Tedarikçi Yönetimi	Pearson Correlation	,680**	,600**	1					
Eğitim	Pearson Correlation	,671**	,558**	,427**	1				
Takım Çalışması	Pearson Correlation	,554**	,283**	,389**	,421**	1			

Liderlik	Pearson Correlation	,730**	,536**	,501**	,588**	,365**	1		
Ürün Tasarımı	Pearson Correlation	,661**	,522**	,500**	,515**	,387**	,551**	1	
KOBİ Performansı	Pearson Correlation	,842**	,217**	,676**	,401**	,552**	,571**	,483**	1

\*\* 0,05 düzeyinde anlamlıdır.

#### 4.4. 3. Regresyon Analizi

Regresyon analizi bir değişkeni tahmin edebilmek için tanımlanacak değişkenden daha basit veya hızlı bir şekilde saptanabilen değişkenden hareketle belirlenmek istenen değişkeni tahmin eden bir model oluşturarak yapılmaktadır (Alpar, 2020: 475). Regresyon analizinde her bir bağımsız değişkenin bağımlı değişkene etkisini görmek için SPSS programı üç tablo sunmaktadır. Bu tablolardan ilki model özetidir. Bu özette yer alan R Square sütünü iki faktör arasındaki ilişkinin bağlılığını açıklamaktadır. Tablo 9'de Hipotez 1 verileri bölümünde yer alan 0,708 değeri bağımsız değişken durumundaki "Müşteri Memnuniyeti" değişkeninin, bağımlı değişken durumunda olan "KOBİ Performansı" %70,8 ile açıkladığı anlamına gelmektedir. Kısacası KOBİ Performansının %70,8'i müşteri memnuniyeti faktörü ile açıklanabilmektedir. Bu açıklama yüzdesi bağımlı değişken aynı iken bağımsız değişken "Eğitim" olarak seçildiğinde %36,1 olarak çıkmaktadır. Tablo 9'un ikinci kısmı ise ANOVA tablosudur. Bu tabloda yer alan anlamlılık değeri (Sig.) 0,05'in üzerinde olursa iki faktör arasındaki ilişkinin anlamsız olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Tablo 9'un Anova bölümünde görüldüğü gibi her bağımsız faktörün bağımlı faktör ile aralarında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Tablo 9'un üçüncü kısmı ise katsayı tablosudur. Bu tabloda regresyon denklemini kurmak için katsayılar ve sabit değerler yer almaktadır. Bu veriler ile kurulacak denklem bağımsız faktörlerin değişimine göre bağımlı faktörün nasıl etkileneceği göstermektedir. KOBİ Performansı bağımlı değişken, Tedarikçi Yönetimi bağımsız değişken seçildiğinde denklem: KOBİ Performansı:  $1,392+0,633*\text{Tedarikçi Yönetimi}$  şeklinde olmaktadır. Beta katsayıları aynı zamanda pozitif bulunmuştur. Bu katsayının pozitif olması bağımsız faktörlerin KOBİ Performansı üzerinde arttırıcı bir etkisi olduğu anlamına gelmektedir.

**Tablo 9. Regresyon Analizi**

Hipotez 01 Analiz Verileri							
Model Özeti		Anova		Katsayı			
R	R Square	F	Sig.		B	t	Sig.
,842	,708	216,116	,00	Sabit	1,293	7,800	,00
				Müşteri Memnuniyeti	0,653	14,701	,00
Hipotez 02 Analiz Verileri							
R	R Square	F	Sig.		B	t	Sig.
,601	,361	50,242	,00	Sabit	1,58	5,383	,00
				Eğitim	0,581	7,088	,00
Hipotez 03 Analiz Verileri							
R	R Square	F	Sig.		B	t	Sig.
,571	,326	43,07	,00	Sabit	2,055	8,341	,00
				Liderlik	0,481	6,563	,00
Hipotez 04 Analiz Verileri							
R	R Square	F	Sig.		B	t	Sig.
,617	,381	54,843	,00	Sabit	1,709	6,460	,00
				Süreç Yönetimi	0,56	7,406	,00
Hipotez 05 Analiz Verileri							
R	R Square	F	Sig.		B	t	Sig.
,676	,457	74,762	,00	Sabit	1,392	5,284	,00
				Tedarikçi Yönetimi	0,633	8,647	,00

Hipotez 06 Analiz Verileri							
R	R Square	F	Sig.		B	t	Sig.
,552	,305	39,082	,00	Sabit	1,755	5,771	,00
				Takım Çalışması	0,492	6,252	,00
Hipotez 08 Analiz Verileri							
R	R Square	F	Sig.		B	t	Sig.
,483	,234	27,118	,00	Sabit	2,168	7,593	,00
				Ürün Tasarımı	0,399	5,207	,00

Sürekli iyileştirme için oluşturulan hipotezden hariç diğer yedi hipotezde yer alan kalite yönetim sistem ve teknikleri faktörlerinin KOBİ performansı ile arasındaki ilişki korelasyon ve regresyon analizi ile test edilmiştir. Tablo 8’de görüleceği üzere korelasyon analiz sonucunda her faktörün korelasyon değeri pozitif ve Sig. değeri 0,05’ ten küçüktür. Ancak faktörlerin KOBİ’lerin performansını ile arasındaki ilişki kuvveti korelasyon katsayılarından dolayı farklıdır. Tablo 9’da görüleceği üzere regresyon analizi sonucunda her faktörün Beta değeri pozitif ve Sig. değeri 0,05’ten küçük olduğundan faktörler ile KOBİ performansı arasında anlamlı, doğrusal ve pozitif bir ilişki vardır. Yapılan iki analiz sonucunda yedi alternatif hipotez kabul edilecektir.

#### 4.4.4. Anova (F) Analizi

H<sub>9</sub>= KOBİ’lerin performans göstergelerine ilişkin ortalamaları,

KOBİ’lerin hukuki statülerine göre farklılık gösterir.

**Tablo 10: KOBİ’lerin hukuki statülerine göre, performans ölçeğindeki ifadelerle verdikleri cevapların ortalamalarının F testi ile analizi**

	F	Sig.
İşletmemizin finansal performansı iyidir.	4,355	,003*
İşletmemizin finansal performansı rakiplerimizden daha iyidir.	1,533	,200
İşletmemizin satışlarındaki artış iyi durumdadır.	,594	,668
İşletmemiz rakiplerimizden daha kârlıdır.	1,927	,113
İşletmemizin satışlarındaki artış rakiplerimizden daha iyidir.	3,840	,006*

Hipotez 9’un testi için Tablo 10 incelendiğinde KOBİ’lerin hukuki statülerine göre, performans göstergelerine ilişkin ortalamaların F testi ile analizi görülmektedir. Bu tabloda yer alan her bir gösterge için yalnızca F ve Sig.(anlamlılık) değerleri verilmiştir. Bu tabloda sig değerlerinin yanında \* işareti olanlar,  $\alpha=0,05$  için hukuki statüler arasında beş performans göstergeleri ortalamalarının arasında anlamlı bir fark olduğunu; yanında herhangi bir işaret olmayanların için ise anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir. Tablo 11’de “İşletmemizin finansal performansı iyidir.” sorusuna verilen cevapların KOBİ’lerin Hukuki statüsüne göre ortalamaları görülmektedir.

**Tablo 11: KOBİ’lerin performans göstergesindeki “İşletmemizin finansal performansı iyidir.” ifadesine verdikleri cevapların ortalamaları**

Değişken	Hukuki Statü	Ortalama	F	Sig.
İşletmemizin finansal performansı iyidir.			3,840	,003
	Şahıs Şirketi	4,25		
	Limited Şirketi	3,41		
	Anonim Şirketi	3,86		
	Kollektif Şirket	2,50		
	Diğer	2,00		

## Sonuç

Dünyanın hemen hemen her ülke ekonomisinde faaliyet gösteren işletmelerin büyük bir çoğunluğu Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerden (KOBİ) oluşmaktadır. Bu durum KOBİ'lerin ekonomilerin sağlam yapıları olduğunu ve kalkınmada ekonomilerin temel taşı olduğunu ortaya çıkarmaktadır. KOBİ'lerin sağlıklı ve güçlü yapıda olmaları ülke ekonomileri için oldukça önem taşımaktadır. Teorik olarak kalite uygulamaları ve tekniklerinin KOBİ'lerin işleyişlerine pozitif etkilerde buldukları bilinmektedir. KOBİ'ler için Kalite kavramı kadar, performans da oldukça önem taşıyan bir konudur. Çalışmamızda teorik olarak işletmelere olumlu katkıda bulunduğu bilinen kalite uygulamalarının, performansa yönelik etkilerinin ne şekilde olduğu incelenmiştir.

Çalışmanın uygulama bölümünde bu konuyu incelemek için anket çalışması kullanılmış ve anketin geçerlilik ile güvenilirliği sağlanarak veriler istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur. Araştırmamızın hipotezleri oluşturulurken kalite yönetim sistem ve tekniklerinin vazgeçilmez unsurları olan ve işletme performansına etki eden sekiz temel faktör ele alınmıştır. Bu faktörler Müşteri Memnuniyeti, Eğitim, Liderlik, Takım Çalışması, Tedarikçi Yönetimi, Süreç Yönetimi, Sürekli İyileşme ve Ürün Tasarımıdır. Hipotezlerin bu şekilde kurulmasının nedeni "KOBİ'lerin performansı ile kalite yönetim sistem ve tekniklerinin faktörleri arasında bir ilişkinin var olup olmadığı" sorusuna alan araştırmamızla cevap bulmaya ilişkindir. Konu ile ilgili dokuz adet hipotez kurulmuştur.

Araştırmaya katılan KOBİ'lerin %77,8'lik bir bölümü kalite yönetim sistem veya tekniği uyguladıklarını belirtmiş ve Limited şirket %51,3 oranında olduğu görülmüştür. KOBİ'lerin hangi teknik veya sistemi uyguladığının dağılımında İlk 3 sırayı ISO kalite sistemlerinin aldığı görülmektedir. Son sırayı ise toplam verimli bakım tekniği almaktadır. Bu veriler dikkate alındığında az oranda da olsa toplam verimli bakım gibi uzmanlık gerektiren yöntemler de kullanıldığı görülmektedir. Korelasyon değerleri incelendiğinde, KOBİ performansının ilişki kuvvetinin en yüksek olduğu faktör 0,842 ile müşteri memnuniyeti iken en az ise 0,483 ile ürün tasarım faktörüdür. Buradan da KOBİ'lerin müşteri memnuniyetine önem verdikleri görülmektedir. Kurulan basit regresyon modeli " $1,392+0,633*\text{Tedarikçi Yönetimi}$ " şeklinde olmaktadır. Beta katsayıları aynı zamanda pozitif bulunmuştur. Bu katsayının pozitif olması bağımsız faktörlerin KOBİ Performansı üzerinde arttırıcı bir etkisi olduğu anlamına gelmektedir. KOBİ'lerin hukuki statülerine göre, performans göstergelerine ilişkin ortalamaların F testi analizi ile hukuki statüler arasında beş performans göstergeleri ortalamalarının arasında anlamlı bir fark olduğunu; diğerleri için ise anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür.

Ulaşılan KOBİ'lerden alınan verilere göre kalite uygulamalarının önemli ölçüde kullanıldığı, müşteri memnuniyetine önem verildiği ve bu uygulamaların performans üzerine pozitif katkılar yaptığı görülmektedir. Çalışma genel olarak değerlendirildiğinde, yalnızca İzmir ilinde sınırlı sayıda bir örnekle yapıldığından önemli bir kısım olarak karşımıza çıkmaktadır. İleri düzeyde yapılacak çalışmalar ile ülke genelinde yapılacak büyük çaplı çalışmalar ile sonuçlar değerlendirilerek, daha genel sonuçlara varılabilir.

## Kaynakça

- Akgemci, T. (2001). KOBİ'lerin Temel Sorunları ve Sağlanan Destekler. KOSGEB Yayınları. Ankara.
- Alkin K. ve Okay, E. (2008). Türkiye'de KOBİ'lerin Basel-II ye Uyum Süreci ve Öneriler, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, İstanbul.
- Alpar, R. (2020). Basit Doğrusal Regresyon Çözümlemesi. Spor, Sağlık ve Eğitim Bilimlerinden Örneklerle Uygulamalı İstatistik ve Geçerlik Güvenirlik. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Alptürk, E. (2008). Küçük ve Orta Büyüklükte İşletmeler (KOBİ) Rehberi. Yaklaşım Yayıncılık, Ankara.
- Bayülken, Y. ve Kütükoğlu, C. (2012). Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler. MRK Yayıncılık, Ankara.
- Bozkurt Ö. ve Kalkan A. (2012). Üretim Sektöründe Faaliyet Gösteren KOBİ'lerde ISO 9000'nin Etkili Uygulaması İçin Kritik Başarı Faktörleri, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14(2): 105-125.
- Colledani, M. ve Tolio, T. (2006). Impact of Quality Control on Production System Performance, CIRP Annals – Manufacturing Technology, 55 (1), 453-456.

- Cronin, J. J., Brady, M. K. ve Hult, G. T. M. (2000). Assessing The Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environment, *Journal of Retailing*, 76(2), 193- 218.
- Çelik C. ve Karadal H. (2007). KOBİ'lerin Sorunları ve Çözüm Stratejilerinin Algılanan Performans Üzerine Etkileri: Aksaray ve Mersin Örneği, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2): 119-138.
- Çoban, S. (2004). Toplam Kalite Yönetimi Perspektifinde İçsel Pazarlama Anlayışı, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22, 85-98.
- Erdem, B. (2007). "İşletmelerde Bir Performans Yönetimi Aracı Olarak Kıyaslama Tekniğinden Yararlanma: Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimine Yönelik Bir Araştırma", Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Ersöz, V. (2010). AB, Türkiye ve Konya'da KOBİ'lerin Yapısı Sorunları ve Çözüm Önerileri, Konya Ticaret Odası Yayınları, Konya.
- Hair J F., William C., Black Barry J., Babin R. ve Anderson E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Pearsan Ltd, USA.
- Günebakan, İ. (2016). KOBİ'ler için Bulut Bilişimin Avantaj ve Dezavantajları, *International Journal of Academic Value Studies*, 2(4): 116-132.
- Karaman, R. (2009). İşletmelerde Performans Ölçümünün Önemi ve Modern Bir Performans Ölçme Aracı Olarak Balanced Scorecard, *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16(1): 410-423.
- Kaşlı, M. (2007). İş Özellikleri Modelinin Otel İşletmelerinde Uygulanabilirliğine Yönelik Bir Araştırma, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(2), 159–174.
- Kline, P. (1994). *An Easy Guide To Factor Analysis*. Routledge Press, New York.
- Koçyiğit, M., Duran, C. ve Koçyiğit Y. (2011). "Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerde (KOBİ) Toplam Kalite Yönetimi (TKY) Kritik Faktörlerinin Örgütsel Performans Üzerine Etkileri: İzmir İlindeki Restoran İşletmelerinde Bir Uygulama", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2):539-561.
- KOSGEB, (2015). KOBİ Stratejisi ve Eylem Planı (2015-2018). KOSGEB Yayınları, Ankara.
- Küçük, O. (2005). *Girişimcilik ve Küçük İşletme Yönetimi*. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Müftüoğlu, T. (2013). *Türkiye'de Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler*, Turhan Kitabevi, Ankara.
- Işık, S. ve Beykoz, S.Y. (2018). Türk Yükseköğretiminde Yeni Bir Arayış: Kalite Güvence Sistemi, *Kastamonu Üniversitesi İİBF Dergisi*, 20 (3): 7-22.
- Odabaşı, Y. (200). *Müşteri İlişkileri Yönetimi*, Sistem Yayıncılık, Eskişehir.
- Özdemir, A. (2010). *Yönetim Biliminde İleri Araştırma Yöntemleri ve Uygulamaları*. Beta Yayıncılık, İzmir.
- Özdemir, S., Ersöz, H. Y. ve Sarıoğlu H. İ. (2006). *İşsizlik Sorunun Çözümünde KOBİ'lerin Desteklenmesi*. İstanbul Ticaret Odası Yayınları, İstanbul.
- Peng, J., Zhang, G., Chen, R. ve Tan Y. (2011). Impacts Of Essential Elements Of Management On IT Application Maturity: A Perspective From Firms In China, *Science Direct*, 51(1): 88-98.
- Powell, T.C. ve Dent-Micallef, A. (1997). Information Technology As Competitive Advantage: The Role of Human, Business, and Technology Resources, *Strategic Management Journal*, 18(5): 375-405.
- Sebastianelli, R. ve Tamimi, N. (2002). How Product Quality Dimensions Relate to Defining Quality, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 19 (4):442-453.
- Sevimler, S., Duran, C. ve Çetindere, A. (2011). "Toplam Kalite Yönetiminin Unsurları ile İşletme Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Eskişehir Örneği", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 29(1): 77-95.
- Sipahi, A. G. ve Onay, M. (2017). KOBİ'lerde Marka İnşası ve Başarılı Marka Yönetimi: Bir Örnek Olay Çalışması *International Journal of Academic Value Studies*. 3 (16):67-75.

Taşçı D. ve Çabuk N. (2013). Kalite Yönetim Sistemleri. Açık Öğretim Fakültesi Yayını, Eskişehir.

Ustasüleyman, T. (2011). Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Firma Performansı Üzerine Etkisi: Türkiye'nin 500 Büyük Firmasına Yönelik Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 13(2): 67-96.

Yılmaz, E. (2010). Kütüphanelerden Toplam Kalite Yönetimi: Kısa Bir Gözden Geçirme, Türk Kütüphaneciliği Dergisi. 24(1). 33-62.