

ISO 9000: 2000 REVİZYONUNUN GETİRDİKLERİ

Ayfer ADIGÜZEL

Türk Loydu Vakfı İktisadi İşletmesi Belgelendirme Bölüm Başkanı

1980'li yılların sonunda ürün bazında standartlarla çalışmanın belirlenen kalitede üretimde sürekliliğin sağlanmasında yeterli olmadığı anlaşılmış ve kaliteyi yönetmenin ve bunu sağlamak için sistemin şart olduğu anlaşılacak, ISO tarafından 1987 yılında ISO 9000 serisi Kalite Güvence Sistem standartları yayınlanmıştır. Böylelikle işletmede yer alan ve kaliteyi doğrudan etkileyen tüm fonksiyonlar sistem içerisine alınmak sureti ile belirlenen kalitede sürekliliğin sağlanması yoluna gidilmiş, hem iç hem de dış müşterilerin tatmininin artırılması hedeflenmiştir. ISO 9000 serisi standartlar kuruluşlara sektör ayırımı olmaksızın gerek üretim, gerekse hizmet sektöründe uygulanabilir bir model olarak yayınlanmıştır. 2000 revizyonunda getirilen yeniliklerle bu uygulama daha pratik hale getirilmektedir.

ISO standartları, etkinliğinin ölçülerek revizyona tabi tutulacak konularının belirlenmesi amacı ile her yıl gözden geçirilmekte ve her beş yılda bir revize edilmektedir. ISO 9000:2000 revizyonu da dünyada kalite alanındaki çalışmalar ve uygulanmakta olan ISO 9000 serisi standartlardan elde edilen geri beslemelerle köklü bir takım değişikliklerle yayınlanmıştır. 1994 revizyonunda standardın uygulayıcıları arasındaki mevcut kabul düzeyi ve kültürel uyum sorunları araştırılarak, yeni standardın esnek ve gelişime açık bir yapıya sahip olması hedeflenmiştir. Bu amaçla 2000 revizyonu hazırlanırken diğer sistem standartları ile uyumlu olması, uygulaması kolay, dokümantasyonu artırmayan, kolay anlaşılır ve sürekli gelişim esas alınmıştır.

TEMEL DEĞİŞİKLİKLER:

1) Standart sayısı

ISO 9000: 2000 revizyonundaki en önemli değişiklikler standart serisinin sayısında olmuştur. Toplam 27 adet olan 1994 versiyonu seride yer alan standart sayısı 4 temel standarda indirilmiştir.

- ISO 9000:2000 Kalite Yönetim Sistemleri- Temel Kavramlar ve Terimler
- ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemleri- Şartlar
- ISO 9004:2000 Kalite Yönetim Sistemleri- Performans İyileştirme Kılavuzu
- ISO 19011:200X Kalite ve Çevre Yönetim Sistem Denetimleri İçin Kurallar- (2002 yılında yayınlanması hedeflenmektedir.)

ISO 9001 ve 9004 standartları birbirleri ile uyumlu bir çift standart olarak geliştirilmiştir. ISO 9001 kuruluşun müşteri ihtiyaçlarını karşılama yeteneğini göstermesi için gereken Kalite Yönetim Sistem isteklerini daha açık ifade etmektedir. Bunun yanı sıra ISO 9004, 9001 standardının isteklerinin karşılaması konusunda sistemi geliştirici bir yol göstericidir.

2) Yapı

ISO 9000: 2000 versiyonunun yapısında önemli değişiklikler yapılarak standardın 20 maddesi 5 ana bölüm halinde düzenlenmiştir.

Bunlar;

Bölüm 4 - Kalite Yönetim Sistemi

Bölüm 5 - Yönetimin Sorumluluğu

Bölüm 6 - Kaynak Yönetimi

Bölüm 7 - Ürün ve/ veya Hizmetlerin Gerçekleştirilmesi

Bölüm 8 - Ölçme, Analiz ve İyileştirme

Ayrıca standardın 7. maddesi kapsamında yer alan herhangi bir işlem ya da ürün/hizmet sistemde yer alan ürün / hizmet kalitesini, müşteri tatmini ve yasal gerekleri karşılama yeteneğini etkilemediği takdirde Kalite El Kitabında belirtilmek koşulu ile sistem dışında tutulabilecektir. ISO 9000: 2000 revizyonu ile 1994 revizyonunda yer alan ISO 9001,9002,9003 standartları yürürlükten kaldırılmıştır.(Geçiş süreci sonuna kadar 94 revizyonu olarak kullanılabilir.) ISO 9001 kapsamında olmayan faaliyetler muafiyet (madde 1.2 Uygulama da

belirtilmektedir.) olarak belge kapsamında belirtilmek sureti ile belgelendirme yapılabilecektir.

3) İçerik

- 2000 revizyonu içeriği Toplam Kalite yolculuğu için ilk adım olacak şekilde kurgulanmıştır.
- Kuruluşun uygulamadaki gerçek modelleri esas alınarak oluşturulmuştur.
- Kalite Güvence Sistemi adı Kalite Yönetim Sistemi olarak değiştirilmiştir.
- ISO 9001 ve 9004 birbiri ile uyumlu bir çift standart haline getirilerek kuruluşların yalnızca belgelendirilmesi değil, Toplam Kalite Yönetimine geçiş için bir yapı öngörülmektedir. (yalnızca müşteri tatmini değil, diğer tüm ilgili tarafların tatmini hedeflenmektedir.)
- Sürekli iyileştirmeyi açıkça şart koşmaktadır ayrıca "planla, yap, kontrol et ve uygula" döngüsü revize standartlardaki en önemli değişikliktir.
- Tepe yönetimi olarak tanımlanan üst yönetimin sistem içindeki sorumluluğu genişletilmektedir.
- Kalite ile ilgili personelin eğitiminin yanı sıra yetkinliği açıkça ifade edilmektedir.
- Kalite ile ilgili faaliyetlerin etkin olarak gerçekleştirilmesi amacı ile kuruluş içi iletişim ayrı bir madde olarak yer almaktadır.
- 1994 versiyonunda tanımlanan müşteri ihtiyaçlarının karşılanmasının ötesine geçilerek müşteri tatmininin artırılması açıkça bir madde olarak ifade edilmektedir.(Toplam kaliteye geçiş adımı olarak değerlendirilebilir)
- Müşteri memnuniyetini sağlayacak süreçlerin ölçülebilmesi, izlenebilmesi ve sürekliliğinin sağlanabilmesi amacı ile kuruluşların süreç yaklaşımını esas alarak süreçleri ve diğer süreçlerle ilişkilerini sistemde tanımlamaları gerekmektedir.
- Kuruluşun Kalite Yönetim sistemini sürekli geliştirebilmesi için gerekli metotlara sahip olması ve bunu sistemde uygun şekilde tanımlamış olması gerekmektedir.
- Sürekli iyileştirme için müşteri tatmininin ölçülmesi gereklidir.

DEĞERLENDİRME:

ISO 9000:2000 standartlar serisi bir kuruluşun, müşterinin ihtiyaçları ile yasal gereklilikleri sağlamak sureti ile müşteri tatmininin artırılabilmesi için Kalite Yönetim Sisteminin hangi şartları sağlaması gerektiğini ifade etmektedir.

Revize standartlardaki değişiklikleri özetlemek gerekirse;

- Sürekli iyileştirme,
- Müşteri tatmininin ölçülmesi,
- Süreç yaklaşımı,
- Dokümantasyonda azalma,
- ISO 14000 Çevre Yönetim Sistem standartları ile uyumluluk,
- Toplam Kalite Yönetimine yönelme,
- Verimliliğin ölçülmesi ve sistemin kuruluşa katma değerinin belirlenmesi,
- Tepe yönetimin sistemdeki sorumluluğunun artırılması

olarak ifade edilebilir.

Globalleşen dünyada pazar payının korunması ve daha önemlisi artırılması için kuruluşların müşteri ihtiyaçlarını karşılamakla yetinmemeleri ilaveten müşteri tatminini sağlayacak ürün / hizmet üretmeleri gerekmektedir. Bunun sağlanmasında karşımıza çıkan en doğru araç ise kuruluş yapısına uygun bir Kalite Yönetim Sistemi kurulması ve sürekliliğinin sağlanması, iyileştirilmesidir. ISO 9000:2000 revizyonu standartlarda belirtilen gereksinimler 1994 revizyonuna göre, toplam kalite felsefesine bir adım yaklaşarak çitayı daha yukarıya çekmiştir.

Revize standartların gerektirdiği değişikliklerin kalite sistemini işleten kuruluşlarda uygulanabilmesi için dokümantasyonda değişikliğe gidilmeden önce eğitim ihtiyaçlarının belirlenerek çalışanların bilinçli hale getirilmesi çok önemlidir.

Belgelendirme kuruluşlarının seçimi yapılırken 1994 versiyonuna ilaveten ISO 9000: 2000 versiyonu için akredite olup olmadıkları sorgulanmalıdır gerektiğinde denetçilerin de yeterlilikleri araştırılmalıdır.

Türk Loydu 2001 yılı başı itibarı ile İsveç Ulusal Akreditasyon Kurumu SWEDAC' tan akredite bir belgelendirme kuruluşu olarak standardın her iki revizyonuna göre belgelendirme faaliyetlerini yürütmektedir.