

PERFORMANS KARNESİ (BALANCED SCORECARD) VE PERFORMANS KARNESİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK KAYSERİ İMALAT SANAYİNDE BİR ARAŞTIRMA¹

Azzem ÖZKAN²

Cihat SAVSAR³

Atıf/©:Özkan, Azzem ve Savsar, Cihat (2017). Performans Karnesi (Balanced Scorecard) ve Performans Karnesini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Kayseri İmalat Sanayinde Bir Araştırma, Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl 10, Sayı 2, Aralık 2017, ss.715-736

Özet: Günümüz bilgi temelli ekonomilerinde işletmelerde değer yaratan varlıklar daha çok maddi olmayan varlıklar olarak ön plana çıkmaktadır. Bu gelişme işletmelerde örgütsel performans değerlendirme ve yönetimini de etkilemiştir. Dolayısıyla işletmeler geleneksel yöntemlerin aksine; strateji ile uyumlu ve performansı çok boyutlu değerlendiren yöntemleri kullanmaya başlamıştır. Bu yöntemlerin en önemlilerinden birisi de Performans Karnesi'dir. Performans karnesi performansı finansal boyut, müşteri boyutu, içsel süreçler boyutu ve öğrenme-gelişme boyutu ile değerlendirmektedir. Bu amaçla Kayseri ili imalat sanayinde yer alan ve en çok işçi çalıştıran ilk 50 işletme üzerinde anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Örgüt kültürü, inovasyon performansı, muhasebe bilgi sisteminin etkinliği gibi işletme içi faktörlerin işletme performansına etkisi, performans karnesinin boyutları ile ölçülmeye çalışılmıştır. Elde edilen bulgulara göre bu değişkenler içerisinde performans karnesi üzerinde en çok etkisi olan örgüt kültürüdür. İnovasyon performansı ve muhasebe bilgi sisteminin etkinliği de performans karnesi üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

Anahtar Kelimeler: Performans Karnesi, İşletme Performansı, Örgüt Kültürü, İnovasyon Performansı, Muhasebe Bilgi Sistemi

Makale Geliş Tarihi: 31.10.2017/ Makale Kabul Tarihi: 06.12.2017

¹Bu çalışma, Prof. Dr. Azzem ÖZKAN danışmanlığında Cihat SAVSAR tarafından hazırlanmış olan "Performans Karnesi (Balanced Scorecard) ve Performans Karnesini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Kayseri İmalat Sanayinde Bir Araştırma" başlıklı doktora tezinden türetilmiştir.

² Prof. Dr., Erciyes Üniversitesi, İİBF, e-posta: azzem@erciyes.edu.tr

³ Yrd. Doç. Dr., Hitit Üniversitesi, İİBF, e-posta: cihatsavsar@gmail.com

Balanced Scorecard and A Study for Investigating the Factors Affecting Balanced Scorecard in Kayseri Manufacturing Industry

Citation/©: Özkan, Azzem ve Savsar, Cihat (2017). *Balanced Scorecard and A Study for Investigating the Factors Affecting Balanced Scorecard in Kayseri Manufacturing Industry*, Hitit University Journal of Social Sciences Institute, Year 10, Issue 2, December 2017, pp. 715-736

Abstract: *In today's knowledge-based economy, assets creating value in the business are mostly intangible assets. This fact has also affected the organizational performance evaluation and its management. Therefore, unlike traditional methods, businesses have started to use evaluation methods which are multi dimensional and compatible with strategy. The most important of these methods is Balanced Scorecard. Balanced Scorecard evaluates the performance by considering into account its financial perspective, customer perspective, internal processes perspective and learning-growth perspective.*

That's why a survey was conducted, in Kayseri manufacturing industry, on the top 50 enterprises which have maximum employment capacity. The effect of intra-organizational factors such as organizational culture, innovation performance and the effectiveness of accounting information system on business performance was tried to be measured under the parameters of balanced scorecard. According to the findings, the most effective variable on the balanced scorecard is the organizational culture. Innovation performance and effectiveness of the accounting information system also have a positive effect on the balanced scorecard.

Keywords: *Balanced Scorecard, Organizational Performance, Organizational Culture, Innovation Performance, Accounting Information System.*

I. GİRİŞ

Küresel rekabet ortamında faaliyette bulunan günümüz işletmelerinin hayatlarını devam ettirebilmeleri ve rakipleri karşısında rekabet üstünlüğü elde edebilmeleri için kendi performanslarını doğru bir şekilde değerlendirmeleri gerekir. Bu nedenle işletmelerin gerçek durumlarını ortaya koyabilecekleri bir takım performans göstergeleri belirlemeleri ve bunları doğru analiz etmeleri işletmeler açısından hayati önem taşımaktadır.

İşletmeler son 20 yıla kadar performans değerlendirmelerinde genellikle muhasebe verilerine dayanan ve sadece finansal ölçütlerin kullanıldığı performans değerlendirme yöntemlerini kullanmaktaydı.

Günümüzde ise fiziksel olmayan varlıkların işletme varlıkları içerisinde artan oranı nedeniyle çok boyutlu ve neden sonuç ilişkileri ile tanımlanmış ölçütlerin kullanıldığı performans değerlendirme yöntemleri kullanılmaya

başlanmıştır. Böylece işletmeler varlık yapılarına ve çeşitliliğine uygun performans değerlendirme yöntemleri sayesinde gerçek performanslarını ölçebilir ve değerlendirebilir hale gelmişlerdir.

Bu yöntemlerin en önemlilerinden birisi de Performans Karnesi (Balanced Scorecard)'dır. Performans karnesi, Kaplan ve Norton tarafından 1992 yılında yazılan bir makale ile literatüre girmiş; işletme performansında finansal boyutun yanında müşteri boyutu, içsel süreçler boyutu ve öğrenme gelişme boyutlarını da içeren bir performans değerlendirme yöntemi olarak kullanılmaya başlanmıştır.

Bu çalışmanın amacı da, örgüt kültürü, inovasyon performansı ve muhasebe bilgi sisteminin etkinliği gibi değişkenlerin genel işletme performansı üzerindeki etkilerinin Performans Karnesi'nin boyutları itibariyle değerlendirilmesi ve ortaya konulmasıdır. Bu amaç doğrultusunda Kayseri ili imalat sanayinde en çok işçi çalıştıran ilk 50 işletme üzerinde uygulamalı bir çalışma yapılmıştır. Çalışmanın bu alandaki literatür eksikliğine kısmen de olsa katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

II. PERFORMANS DEĞERLENDİRME: KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Performans ve performans değerlendirme kavramları ile ilgili gerek akademisyenler gerekse uygulamacılar tarafından üzerinde uzlaşılan bir tanım bulunmamaktadır. Nitekim performans ve performans değerlendirme konularında önemli çalışmaları bulunan akademisyenlerden Neely vd.'ne göre performans çok yoğun olarak tartışılan bir konu olmasına rağmen nadiren tanımlanmaktadır (Neely; Gregory; Platts, 2005:1228).

A. Performans, Ölçümü ve Değerlendirme

Performans kelimesi dilimize Fransızca *performance* kelimesinden geçmiştir ve *başarım* olarak karşılık bulmaktadır. Başarım kelimesi ise dilimizde; *elde edilen bir başarı, herhangi bir olay veya durumu başarma isteği ve gücü, kişinin yapabileceği en iyi derece* gibi anlamlarda kullanılmaktadır (<http://www.tdk.gov.tr>). İşletme literatürüne yönelik bir tanım yapmak gerekirse; performans kişilerin, örgütlerin ve sistemlerin standartları önceden belirlenmiş olan amaç ve hedeflere ulaşabilmek için sergiledikleri eylemlerin başarı düzeylerinin nitel veya nicel olarak ifade edilmesidir. Literatürde çoğu zaman performans ölçümü ile performans değerlendirme kavramlarının birbirlerinin yerine kullanıldığı görülmektedir. Son yıllarda bu

kavramların yanında performans yönetimi kavramı da kullanılmaya başlanmıştır.

Performans değerlendirme, yürütülen faaliyet ve projelerin etkinliğinin araştırılmasına yönelik bir geri bildirim mekanizmasıdır. Performans değerlendirme ile performans ölçümü birbirinden farklı araçlardır. Performans ölçümü performans göstergelerinin elde edilmesine yönelik çalışırken; performans değerlendirme aldığı konuların özelliklerini ve neden sonuç ilişkilerini daha detaylı bir şekilde ortaya koymaktadır ve bu yönüyle daha geniş bir anlam ifade etmektedir (Yenice, 2006: 124).

B. Örgütsel Performans Değerlendirme

Tek boyutlu ve yoğun olarak finansal ölçütlerin kullanıldığı performans değerlendirme yöntemleri, günümüz işletmelerinin bu konudaki ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz kalmıştır. Zira günümüzde performans değerlendirmede kullanılması gereken ölçütlerin niteliği büyük bir değişime uğramıştır. İşletmeler örgütsel performansı; iyileştirme, planlama ve örgütlenme, rekabet avantajı elde etme, ödül sistemini kurma ve standartlara uyma amacıyla yürütmek istemektedirler (Pocket, 2010: 15). Örgütsel performans değerlendirme, örgütün başarısı için nelere ihtiyaç olduğu ve nelerin geliştirilmesi gerektiği konusunda önemli rol oynamaktadır (Kanji, 2002: 716).

III. PERFORMANS KARNESİ

Kaplan ve Norton (1992) tarafından literatüre kazandırılan Performans Karnesi günümüz ekonomik şartlarında işletmelerin performanslarının sadece finansal ölçütler kullanılarak belirlenemeyeceğini, finansal ölçütlerin yanında finansal olmayan ölçütlerin de bir denge içerisinde kullanılması gerektiğini ileri sürmektedir. Genel bir tanımla performans karnesi, örgütün vizyon ve stratejisinin belirlenerek bunların bir dizi tutarlı performans ölçütlerine dönüştürülmesini öngören geniş kapsamlı bir stratejik yönetim modelidir (Kaplan and Norton, 1999: 31; Virtanen, 2009: 2; Niven, 2002: 12; Coşkun, 2007: 53).

A. Performans Karnesinin Boyutları

Performans karnesinin amacı işletmelerin geçmişte sergiledikleri performansa ait mali göstergelerin gelecekteki performanslarını sağlayacak etkenlere ait göstergelerle bütünleşmesini sağlamaktır. Bu amaçla

performans karnesinin hedef ve ölçütleri işletmenin vizyon ve stratejisi göz önüne alınarak belirlenir. Performans karnesinde yer alan hedef ve ölçütlerle işletmenin performansı dört farklı açıdan ele alınır. Söz konusu boyutlar; finans boyutu, müşteri boyutu, içsel süreçler boyutu ve öğrenme gelişme boyutudur (Kaplan ve Norton, 1999: 9).

Finansal Boyut: Finansal boyutta “İşletmemiz hangi finansal hedeflere ulaşırsa ortaklarımız tarafından başarılı kabul edilir?” sorusunun cevabı aranır ve genellikle kârlılık, büyüme ve hissedar değeri ekseninde işletme amaçları belirlenmektedir (Kaplan ve Norton, 1992: 77). Dolayısıyla performans karnesi finansal boyutu, uzun vadeli hissedar değeri yaratmak isteyen işletmelerin nihai amacı olarak kabul etmektedir (Kaplan ve Norton, 2006: 39). İşletme içindeki farklı birimlerin finansal amaçları performans karnesinin oluşturulması ile birlikte işletme stratejisi ile ilişkilendirilmelidir. Bu yönüyle performans karnesinde yer alan finansal amaçlar diğer boyutların amaç ve ölçütleri için bir odak niteliğindedir. Performans karnesinde yer alan her ölçütün finansal performansta bir gelişme yaratacak sebep-sonuç ilişkisinin bir parçası olması gerekir (Kaplan ve Norton, 1999: 61).

Müşteri Boyutu: Performans karnesinin ikinci boyutu “Vizyonumuza ulaşmak için müşterilerimiz tarafından nasıl algılanmalıyız?” sorusuna cevap aranan müşteri boyutudur. Geleneksel performans değerlendirme yöntemlerinde; kısa dönemde iyi finansal sonuçlar elde etme amacına yönelik işletmeler üzerindeki ciddi bir hissedar baskısından söz edilebilir (Kaplan ve Norton, 1999: 29). Performans karnesinde müşteri boyutu, işletmenin vizyon, misyon ve stratejilerinin hedef müşteriler ile ilgili özel amaçlar haline dönüştürülmesini ve bu amacın işletmenin bütün tarafları arasında paylaşılmasını sağlamaktadır. Müşteri boyutu, işletmenin sahip olduğu vizyonun anlaşılabilmesi için müşterilerine nasıl görünmesi gerektiği ile ilgilenmektedir (Niven, 2002: 15).

İçsel Süreçler Boyutu: İçsel süreçler boyutunda, işletmenin müşterilerine değer katabilmesi ve hissedarlarını memnun edebilmesi için üstün olması gereken işletme içi süreçlerin neler olduğu belirlenmektedir. Bu boyuttaki temel başarı ölçütleri, müşteri tatminine ve işletmenin finansal hedeflerine ulaşmasında en önemli etkiye sahip olabilecek içsel süreçlere odaklanmaktadır. Ayrıca içsel süreçler boyutu bir örgütün gelişmesi, rekabet

üstünlüğü elde edilebilecek esas işlevlere ve süreçlere yönelme imkânını da sağlamaktadır (Ensari, 2005: 60).

Öğrenme ve Gelişme Boyutu: Öğrenme ve gelişme boyutunun ölçüt ve amaçları diğer boyutların destekleyicisi durumundadır. Başka bir ifade ile performans karnesinin başarısı finansal boyut, müşteri boyutu ve içsel süreçler boyutunda yer alan amaç ve ölçütlerin öğrenme ve gelişme boyutuna ne kadar doğru bir şekilde yansıdığına bağlıdır. Çünkü öğrenme ve gelişme boyutu diğer boyutlarda belirlenen amaçlara ulaşmak için çalışanların ve örgütsel iklimin hangi seviyede olması gerektiğini belirler (Niven, 2002:134).

Öğrenme ve gelişme boyutu örgütün gayri maddi varlıklarını ve stratejideki rollerini belirlemektedir. Örgütlerde maddi olmayan varlıklar; insan sermayesi, bilgi sermayesi ve örgütsel sermaye şeklinde üç grupta toplanmaktadır (Kaplan ve Norton, 2006: 51; Evans, 2002: 2).

B. Performans Karnesi Literatür

Performans karnesi ile ilgili çalışmaların literatürde iki farklı alanda yoğunlaştığı görülmektedir. Birincisi performans karnesinin gerek performans ölçüm aracı olarak gerekse stratejik yönetim modeli olarak işletmelerde kurulmasına yönelik uygulama ağırlıklı çalışmalardır. İkincisi ise performans karnesi kullanımının başta işletme performansı olmak üzere çeşitli faktörler üzerindeki etkilerini araştırmaya yönelik çalışmalardır.

Örneğin, Hoque and James (2000) tarafından Avustralya'da 66 adet imalat işletmesi üzerinde yapılan anket çalışması ile performans karnesi bir performans ölçüm aracı gibi ele alınmıştır. Araştırma sonuçları, performans karnesinin dört boyutunda önerilen şekli ile performans ölçütleri kullanan işletmelerin performanslarının kullanmayanlara göre daha iyi olduğu ve her bir boyutun işletme performansı üzerinde pozitif etki yarattığı sonucunu göstermektedir.

Malina ve Selto (2001)'nin Kuzey Amerika'da büyük bir işletmenin yöneticileri üzerinde yaptıkları çalışmada performans karnesinin iletişim, yönetim kontrol ve motivasyon aracı olarak çalışanlar üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Çalışma sonuçları yöneticilerin performans karnesinin etkili bir iletişim, yönetim kontrol ve motivasyon aracı olması yönündeki algıları olduğunu göstermektedir. Bu etki özellikle süreçlerde ve müşteri ilişkilerinde belirgin olarak ortaya çıkmaktadır.

Davis ve Albright (2004) tarafından Güney Amerika’da banka şubeleri üzerinde yapılan “Performans Karnesi Kullanımının Finansal Performans Üzerindeki Etkileri” adlı çalışmada performans karnesi kullanımının bankaların finansal performansı üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Çalışma sonuçları performans karnesi kullanan şubelerin kullanmayan şubelere göre daha iyi finansal performansa sahip olduklarını göstermektedir.

Banker; Chang; and Pizzini (2004) tarafından işletme birim yöneticileri üzerinde yapılan çalışmada performans karnesinden beklenen faydaların sağlanabilmesi için performans karnesinde yer alan ölçütlerin işletmenin stratejisi ile ilişkili olması, neden sonuç ilişkisi içerisinde birbirleriyle bağlantılı olması gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır.

Coşkun (2005) tarafından Türkiye’nin ilk 500 büyük işletmesi üzerinde yapılan anket çalışmasında işletmelere sanayi işletmelerinin performans ölçümünde kullanılan 60 adet ölçüt performans karnesinde önerilen şekilde dört boyut altında gruplandırılarak yöneltmiştir. Araştırılan konulardan birisi bu ölçütlere ne derece önem verildiği; bir diğeri ise ne sıklıkla ölçüldüğüdür. Dört boyutta yer alan ölçütlere aynı oranda önem verilmesine rağmen aynı sıklıkla ölçülmediği, özellikle öğrenme ve gelişme boyutu ile ilgili ölçütlerin diğer boyutlarda yer alan ölçütlere oranla daha az ölçüldüğü bulgusuna ulaşılmıştır. Coşkun çalışmasında performans karnesi kullanan ve kullanmayan işletmelerin performanslarını da karşılaştırmıştır. İşletmelerin Performans karnesi uygulamalarında, en fazla süreçler boyutu ile finansal boyutu kullandıkları, bu iki boyutu, müşteri boyutu ile öğrenme ve gelişme boyutunun izlediği görülmüştür. Ayrıca bir başka önemli sonuç da performans karnesi kullanan işletmelerin kullanmayan işletmelere göre daha iyi bir performansa sahip olduklarını ifade etmeleridir.

Crabtree ve De Busk (2008) tarafından Amerika’da 164 işletme üzerinde yapılan çalışmada performans karnesi kullanımının hissedar değeri üzerinde etkisi olup olmadığı araştırılmıştır. Araştırmada işletmelerin performans karnesini kullandıkları son üç yılın verileri ile kullanmayan işletmelerin aynı dönem verileri karşılaştırılmıştır. Çalışma kapsamında işletmelerin piyasa değeri, net defter değeri / piyasa değeri oranı ve net toplam aktif tutarları incelenmiş olup bunlardan hissedar getirisi hesaplanmıştır. Araştırma sonuçları stratejik yönetim modeli olarak performans karnesi kullanan işletmelerin kullanmayan işletmelere oranla aynı dönemde %27-30 arasında daha yüksek bir hissedar getirisi sağladığını göstermektedir.

IV. PERFORMANS KARNESİ BOYUTLARINA ETKİ EDEN DEĞİŞKENLERİN TESPİT EDİLMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Çalışmanın bu bölümünde verilen teorik bilgiler paralelinde Kayseri ili imalat sanayiinde faaliyet gösteren işletmelerden en fazla işçi çalıştıran ilk 50 işletme üzerinde, bazı işletme içi faktörlerin performans karnesi boyutları üzerindeki etkisi araştırılmıştır.

A. ARAŞTIRMANIN AMACI ve ÖNEMİ

Bu araştırmanın amacı performans karnesi boyutlarına etki ettiği düşünülen faktörlerin tespit edilmesi ve genel işletme performansının (performans karnesinin boyutları itibarıyla) değerlendirilmesidir.

Çalışmada genellikle finans ve üretim ağırlıklı performans ölçme kültürünün yaygın olduğu düşünülen işletme yöneticilerinden finansal boyut, müşteri boyutu, içsel süreçler boyutu ve öğrenme-gelişme boyutlarını kullanarak performanslarını algısal (subjektif) olarak değerlendirmeleri istenmiştir. Böylece işletmelere performans değerlendirmede yeni bir perspektif kazandırılması hedeflenmiştir. Bu amaçla performansa etki yaptığı düşünülen bazı değişkenlerin performans üzerindeki etkileri performans karnesinde yer alan boyutlar kullanılarak ölçülmeye çalışılmıştır.

Çalışmanın diğer bir önemi ise işletmelerin performanslarını performans karnesinin boyutlarını esas alarak değerlendirmeleri sonucu her işletme için bir performans karnesi oluşturulmasıdır. Bu kapsamda işletmelerin; kısa dönem odaklı performans göstergelerine odaklanmak yerine, uzun dönemde finansal başarıyı sağlayacak olan müşteri boyutu, içsel süreçler boyutu ile öğrenme ve gelişme boyutları ile ilgili performans ölçütlerini performans değerlendirmede kullanmaları önem arz etmektedir.

B. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE KISITLARI

Araştırmanın kısıtlarını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- Araştırmanın kapsamı Kayseri ilinde imalat sanayiinde faaliyet gösteren ve en çok işçi çalıştıran 50 işletme ile sınırlı tutulmuştur.
- Zaman ve maliyet kısıtı nedeniyle Kayseri ili dışındaki işletmeler araştırma kapsamına dâhil edilememiştir.

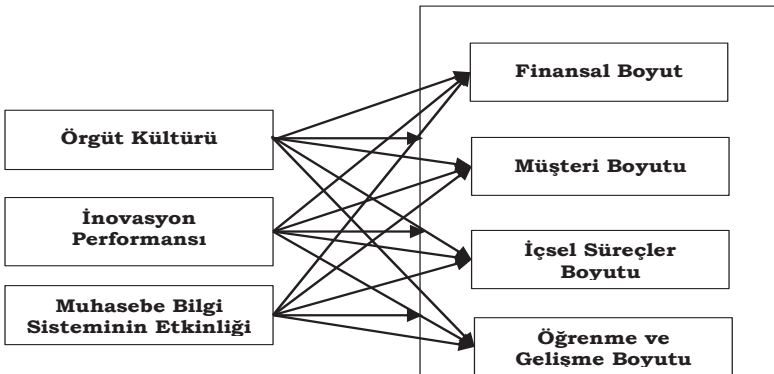
- Yöneticilerin anket formunu doldurmak için zaman ayırmak istememesi ve isteksiz davranmaları da araştırmannın başka bir kısıtını oluşturmaktadır.
- Bu çalışma ile yöneticilerden kullanılan değişkenlerin performansa etkilerini algısal olarak değerlendirmeleri istenmiştir.

C. ANA KÜTLE VE ÖRNEKLEM SEÇİMİ

Araştırmannın ana kütesini Kayseri ili imalat sanayinde faaliyet gösteren ve en çok işçi çalıştıran ilk 50 işletme oluşturmaktadır. Kayseri ili yarattığı katma değer ile ülke ekonomisine önemli katkılar sağlayan illerden birisidir. Özellikle imalat sanayiinde önemli ihracat potansiyeli olan bir ildir. Çalışmada “*imalat sanayi*” ve “*çalışan sayısı*” ana kütle belirleyicisi kriterler olarak ele alınmıştır. Bunun nedeni performansın; performans karnesinin boyutları itibariyle değerlendirilecek olmasındandır. Çünkü performans karnesinin boyutları ile seçilen kriterler örtüşmektedir. Performans karnesinde yer alan müşteri boyutu ile özellikle öğrenme-gelişme boyutu birebir insan kaynağı odaklı boyutlardır. Dolayısıyla insan kaynağı ve buna bağlı olarak çalışan sayısı örneklem seçiminde belirleyici kriterlerden birisi olmuştur. İmalat sanayi kriterinin seçilme nedeni ise performans karnesinde yer alan içsel süreçler boyutu kaynaklıdır. Her ne kadar içsel süreçler boyutu sadece fiziki üretimle ilgili olmayıp hizmet üretimini de kapsıyor olsa da bu boyutta sıkça kullanılan ölçütlerin daha çok fiziki üretimle ilgili ölçütlerden oluştuğu görülmektedir.

D. ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLERİ

Araştırmannın amacı doğrultusunda örgüt kültürü, inovasyon performansı ve muhasebe bilgi sisteminin etkinliği performans karnesi ve alt boyutları üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla oluşturulan model ve araştırma hipotezleri aşağıdaki gibidir:



Araştırma Modeli Örgüt Kültürü, İnovasyon Performansı ve Muhasebe Bilgi Sisteminin Etkinliğinin Performans Karnesi ve Alt Boyutlarına Etkisi

H₁: Örgüt kültürünün performans karnesi üzerinde pozitif etkisi vardır.

H_{1.1}: Örgüt kültürünün performans karnesi alt boyutlarından finansal boyut üzerinde pozitif etkisi vardır.

H_{1.2}: Örgüt kültürünün performans karnesi alt boyutlarından müşteri boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H_{1.3}: Örgüt kültürünün performans karnesi alt boyutlarından içsel süreçler boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H_{1.4}: Örgüt kültürünün performans karnesi alt boyutlarından öğrenme ve gelişme boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H₂: İnovasyon performansının performans karnesi üzerinde pozitif etkisi vardır.

H_{2.1}: İnovasyon performansının performans karnesi alt boyutlarından finansal boyut üzerinde pozitif etkisi vardır.

H_{2.2}: İnovasyon performansının performans karnesi alt boyutlarından müşteri boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H_{2.3}: İnovasyon performansının performans karnesi alt boyutlarından içsel süreçler boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H_{2.4}: İnovasyon performansının performans karnesi alt boyutlarından öğrenme ve gelişme boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H₃: Muhasebe bilgi sisteminin etkinliğinin performans karnesi üzerinde pozitif etkisi vardır.

H_{3.1}: Muhasebe bilgi sisteminin etkinliğinin performans karnesi alt boyutlarından finansal boyut üzerinde pozitif etkisi vardır.

H_{3.2}: Muhasebe bilgi sisteminin etkinliğinin performans karnesi alt boyutlarından müşteri boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H_{3.3}: Muhasebe bilgi sisteminin etkinliğinin performans karnesi alt boyutlarından içsel süreçler boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

H_{3.4}: Muhasebe bilgi sisteminin etkinliğinin performans karnesi alt boyutlarından öğrenme ve gelişme boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.

E. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ

Bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak göz atım yöntemi kullanılmış, veri toplama aracı olarak biçimlendirilmiş veri toplama aracı olan anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket formu, göz atım araştırmalarının en önemli aracı olup, cevaplayıcılardan bilgi toplamak amacıyla oluşturulan bir biçimlendirilmiş veri formudur (Nakip, 2003: 97).

Örgüt Kültürü Ölçeği: Örgüt kültürünü ölçmek amacıyla Cameron ve Quinn (1999) tarafından geliştirilen; Karcıoğlu ve Timuroğlu (2004)'ün “Örgüt Kültürü ve Liderlik” adlı çalışmalarında ve Kurt (2010)'un “Örgüt Kültürünün Yenilikçilik Performansı (İnovasyon) Üzerindeki Etkileri: Kayseri İmalat Sektöründe Uygulama” adlı çalışmasında kullandıkları “Örgüt Kültürü” ölçeğinden faydalanılmıştır. Ölçek 24 ifadeden oluşmaktadır ve 5'li Likert Ölçeği (1=Kesinlikle Katılmıyorum; 2=Katılmıyorum; 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum; 4=Katılıyorum; 5= Kesinlikle Katılıyorum) esasına göre düzenlenmiştir. Ölçek için Cronbach's Alpha Katsayısı ,88 olarak hesaplanmıştır.

İnovasyon Performansı Ölçeği: İnovasyon performansını ölçmek için birden fazla yazar tarafından geliştirilmiş olan (Calantone; Cavusgil; Zhao, 2002; Janssen and Yperen, 2004) ve Kurt (2010)'un Türkçe'ye çevirerek kullandığı “İnovasyon Performansı” ölçeğinden faydalanılmıştır. Ölçek 10 ifadeden oluşmaktadır ve 5'li Likert Ölçeğine (1=Kesinlikle Katılmıyorum; 2=Katılmıyorum; 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum; 4=Katılıyorum; 5= Kesinlikle Katılıyorum) göre oluşturulmuştur. Ölçek için Cronbach's Alpha Katsayısı ,82 olarak hesaplanmıştır.

Muhasebe Bilgi Sisteminin Etkinliği Ölçeği: Muhasebe bilgi sisteminin etkinliğini ölçmek amacıyla Nicolaou (2000) tarafından geliştirilen ve Çidem (2013) tarafından “Muhasebe Bilgi Sisteminin Etkinliği: Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmada Türkçe'ye uyarlanarak kullanılan ölçekten yararlanılmıştır. Ölçekte 5'li Likert Ölçeğine göre düzenlenmiş on iki ifade yer almakta olup katılımcılardan her bir ifadeyi 1= Hiçbir Zaman; 2= Nadiren, 3= Ara sıra, 4=Genellikle ve 5= Her Zaman seçeneklerinden birisi ile değerlendirmeleri istenmiştir. Ölçek için Cronbach's Alpha Katsayısı ,98 olarak hesaplanmıştır.

Performans Karnesi Ölçeği: İşletme performansını ölçmek amacıyla ilk kez Kaplan ve Norton (1992) tarafından geliştirilen ölçek formatına bağlı

kalınarak literatürde boyutlar için en çok kullanılan ölçütlerden derleme yapılmıştır. İşletme performansı performans karnesinde önerilen şekliyle finansal boyut, müşteri boyutu, içsel süreçler boyutu ile öğrenme ve gelişme boyutu olmak üzere dört boyutta ele değerlendirilmiştir. Ölçekte her bir boyut altında beş olmak üzere toplam 20 ifade bulunmaktadır. Boyutlar birbirleri ile eşit oranda ağırlıklandırılmış olup boyutlar altında yer alan ifadeler de kendi içerisinde eşit ağırlıktadır. Ölçek için Cronbach's Alpha Katsayısı, 96 olarak hesaplanmıştır.

Ölçekte yer alan bazı performans ölçütleri finansal boyut için; nakit akışı, kârlılık düzeyi ve varlıkların etkin kullanımı, müşteri boyutu için; müşteri memnuniyeti, müşteri devamlılığı, içsel süreçler boyutu için; ürün/hizmet kalite seviyesi ve kapasite kullanım oranı, öğrenme ve gelişme boyutu için çalışanların eğitimi ve gelişimi ile çalışanların memnuniyetidir. Bu performans değerlendirme yaklaşımı literatürde sıkça kullanılan performans değerlendirme yaklaşımlarından algısal performans değerlendirme ile benzerlik göstermektedir.

F.ARAŞTIRMA BULGULARI

Çalışmanın bu kısmında işletmelere ve anket formunu dolduran katılımcılara ait genel bilgiler, ölçeklere yönelik yapılan güvenilirlik ve frekans analizleri sonucunda elde edilen bulgular, değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları ile araştırma hipotezlerine ilişkin yapılan regresyon analizi sonuçları yer almaktadır.

1. Araştırma Bulguları

1.2. İşletme ve Katılımcılara Ait Genel Bilgiler

Araştırmaya katılan işletmelerin % 32,6'ı Limitet Şirket, %67,4'ü ise Anonim Şirket şeklinde faaliyette bulunmaktadır. İşletmelerin tümünün sermaye şirketi olduğu görülmektedir. İşletmelerin sektörel olarak dağılımında Orman Ürünleri ve Mobilya Sanayinde faaliyet gösteren işletmelerin %15,2 oranı ile ilk sırada olduğu anlaşılmaktadır. Zira Kayseri ilinde orman ürünleri ve mobilya sanayiinin ağırlık olduğu bilinmektedir.

İşletmeler sektörlerindeki faaliyet süreleri itibariyle incelendiğinde 21 yıl ve daha fazla süredir faaliyette bulunan işletme oranının %37, 16-20 yıl arası faaliyette bulunan işletme oranının ise %32,6 olduğu görülmektedir. Sadece işletme sahiplerinin yönetiminin %34,8 olduğu, işletme sahibi ve

profesyonel yöneticilerin birlikte yönetiminin ise %56,5 oranında olduğu anlaşılmaktadır. Çalıştırılan personel sayısına göre bir değerlendirme yapıldığında ise en çok %41,3 oranla 150-249 arası personel çalıştıran işletmeler olduğu görülmektedir. Bunu %28 ile 350 ve üzeri personel çalıştıran ve %26,1 ile de 50-149 arası işçi çalıştıran işletmeler takip etmektedir.

Anketi cevaplayanların cinsiyetlerine göre dağılımında büyük bir çoğunluğun erkek katılımcılardan oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların yaşlarına göre bir inceleme yaptığımızda 36-45 yaş arası grubun % 43,5 oranında olduğu, 26-35 yaş arası grubun ise %34,8 oranında olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Eğitim düzeylerine göre yapılan sınıflandırma da katılımcıların %82,6'sının Ön Lisans-Lisans mezunu oldukları görülmektedir. Deneyim süreleri dikkate alındığında 6-10 yıllık mesleki deneyimi olanların %28,3 oranında, 16-20 yıl arası deneyim sahibi olanların ise %23,9 oranına sahip oldukları anlaşılmaktadır. Ankete cevap verenlerin %45,7'sinin departman yöneticisi oldukları görülmektedir.

1.3.Araştırmada Kullanılan Ölçeklere Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırma kapsamında kullanılan değişkenlere ilişkin tanımlayıcı değişkenlere ilişkin sonuçlar Tablo 1'de görüldüğü gibidir.

Tablo 1: Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

DEĞİŞKENLER	Ortalama	Std. Sapma
Örgüt Kültürü	3,7563	,43929
İnovasyon Performansı	3,5783	,59886
Muhasebe Bilgi Sisteminin Etkinliği	4,4692	,50777
Finansal Boyut	69,0174	19,44843
Müşteri Boyutu	77,7696	16,77395
İçsel Süreçler Boyutu	78,9826	16,85799
Öğrenme ve Gelişme Boyutu	75,4913	16,64616
Performans Karnesi	75,3152	15,93904

Tablo incelendiğinde çalışmanın bağımsız değişkenlerin ortalamalarının 3,58 ile 4,47 arasında değiştiği ve standart sapma değerlerinin de birbirine yakın değerler aldığı görülmektedir. Bağımlı değişkenlerin ortalama değerlerinin ise 69,02 ile 78,98 arasında değer aldığı, yine aynı şekilde standart sapma değerlerinin birbirine yakın olduğu görülmektedir.

1.4. Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesi

Araştırmanın bu bölümünde, araştırmanın amaç ve kapsamı doğrultusunda bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiler ile ilgili bilgi ve bulgulara ulaşabilmek amacıyla daha önceden belirlenmiş olan hipotezler regresyon analizi aracılığı ile test edilmiştir.

1.4.1. Örgüt Kültürünün Performans Karnesi ve Alt Boyutları Üzerine Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonuçları

Kurulan birinci regresyon modeli örgüt kültürü ile performans karnesi alt boyutlarından finansal boyut, ikinci model örgüt kültürü ile müşteri boyutu, üçüncü regresyon modeli örgüt kültürü ile içsel süreçler boyutu, dördüncü model örgüt kültürü ile öğrenme ve gelişme boyutu arasında kurulmuştur. Beşinci regresyon modeli örgüt kültürünün performans karnesi üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla oluşturulmuştur. Tüm modellerde bir bağımlı ve bir bağımsız değişken yer aldığından basit regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 2: Örgüt Kültürünün Performans Karnesi ve Alt Boyutları Üzerine Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonuçları

H _{1.1} : Örgüt kültürünün performans karnesi alt boyutlarından finansal boyut üzerinde pozitif etkisi vardır.								
Değişken	Beta	t	Sig.	R	R ²	F	p	Sonuç
Sabit	-39,93	-2,09	0,04					
Örgüt Kültürü	29,00	5,75	0,00					
				0,65	0,42	33,08	0,00	Kabul
Regresyon Modeli $Y = -39,93 + 29,00(\text{Örgüt Kültürü})$								
H _{1.2} : Örgüt kültürünün performans karnesi alt boyutlarından müşteri boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.								
Değişken	Beta	t	Sig.	R	R ²	F	p	Sonuç
Sabit	-4,94	-0,27	0,78					
Örgüt Kültürü	22,02	4,68	0,00					
				0,57	0,33	21,92	0,00	Kabul
Regresyon Modeli $Y = -4,94 + 22,02(\text{Örgüt Kültürü})$								
H _{1.3} : Örgüt kültürünün performans karnesi alt boyutlarından içsel süreçler boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.								
Değişken	Beta	t	Sig.	R	R ²	F	p	Sonuç
Sabit	2,56	0,13	0,89					
Örgüt Kültürü	20,34	4,14	0,00					

				0,53	0,28	17,20	0,00	Kabul
Regresyon Modeli $Y = 2,56 + 20,34(\text{Örgüt Kültürü})$								
H _{1.4} : Örgüt kültürünün performans karnesi alt boyutlarından öğrenme ve gelişme boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.								
Değişken	Beta	t	Sig.	R	R ²	F	p	Sonuç
Sabit	-2,20	-0,12	0,90					
Örgüt Kültürü	20,68	4,32	0,00					
				0,56	0,29	18,67	0,00	Kabul
Regresyon Modeli $Y = -2,20 + 20,68(\text{Örgüt Kültürü})$								
H ₁ : Örgüt kültürünün performans karnesi üzerinde pozitif etkisi vardır.								
Değişken	Beta	t	Sig.	R	R ²	F	p	Sonuç
Sabit	-11,13	-0,69	0,49					
Örgüt Kültürü	23,01	5,44	0,00					
				0,63	0,40	29,61	0,00	Kabul
Regresyon Modeli $Y = -11,13 + 23,01(\text{Örgüt Kültürü})$								

Modellerin geçerliliğini ölçen F değerlerinin tüm modellerde $\pm 1,96$ 'dan büyük olması ve modellerin anlamlılığını ölçen p değerlerinin aynı modellerde 0,05'ten küçük olması; örgüt kültürü ile performans karnesi ve alt boyutları arasındaki ilişkileri tespit etmek amacıyla kurulan regresyon modellerinin anlamlı ve geçerli birer model olduklarını göstermektedir. Tablo 3.11'den görüleceği üzere R ve R² değerleri sırasıyla birinci model için 0,65 ve 0,42; ikinci model için 0,57 ve 0,33; üçüncü model için 0,53 ve 0,28; dördüncü model için 0,56 ve 0,29 ve beşinci model için 0,63 ve 0,40 olarak hesaplanmıştır. Tabloda yer alan beta katsayıları bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkisi olduğunu açıklamaktadır. Bunun sonucu olarak da H_{1.1}, H_{1.2}, H_{1.3}, H_{1.4} ve H₁ hipotezleri kabul edilmiştir.

1.4.2. İnovasyon Performansının Performans Karnesi ve Alt Boyutları Üzerine Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonuçları

Bu bölümde inovasyon performansının performans karnesi ve performans karnesi alt boyutları üzerindeki etkilerini ortaya koymak amacıyla beş ayrı regresyon modeli kurulmuştur.

Tablo 3: İnovasyon Performansının Performans Karnesi ve Alt Boyutları Üzerine Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonuçları

H _{2.1} : İnovasyon performansının performans karnesi alt boyutlarından finansal boyut üzerinde pozitif etkisi vardır.								
Değişken	Beta	t	Sig.	R	R ²	F	p	Sonuç
Sabit	28,89	1,73	0,09					
İnovasyon Performansı	11,21	2,44	0,01					
				0,34	0,11	5,95	0,01	Kabul
Regresyon Modeli $Y = 28,89 + 11,21(\text{İnovasyon performans})$								
H _{2.2} : İnovasyon performansının performans karnesi alt boyutlarından müşteri boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.								
Değişken	Beta	t	Sig.	R	R ²	F	p	Sonuç
Sabit	33,44	2,43	0,01					
İnovasyon Performansı	12,38	3,27	0,00					
				0,44	0,19	10,69	0,00	Kabul
Regresyon Modeli $Y = 33,44 + 12,38(\text{İnovasyon performans})$								
H _{2.3} : İnovasyon performansının performans karnesi alt boyutlarından içsel süreçler boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.								
Değişken	Beta	t	Sig.	R	R ²	F	p	Sonuç
Sabit	44,65	3,08	0,00					
İnovasyon Performansı	9,59	2,40	0,02					
				0,34	0,11	5,78	0,02	Kabul
Regresyon Modeli $Y = 44,65 + 9,59(\text{İnovasyon performans})$								
H _{2.4} : İnovasyon performansının performans karnesi alt boyutlarından öğrenme ve gelişme boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.								
Değişken	Beta	t	Sig.	R	R ²	F	p	Sonuç
Sabit	46,41	3,19	0,00					
İnovasyon Performansı	8,125	2,02	0,03					
				0,29	0,08	4,11	0,03	Kabul
Regresyon Modeli $Y = 46,41 + 8,12(\text{İnovasyon performans})$								
H ₂ : İnovasyon performansının performans karnesi üzerinde pozitif etkisi vardır.								
Değişken	Beta	t	Sig.	R	R ²	F	p	Sonuç
Sabit	38,35	2,85	0,00					
İnovasyon Performansı	10,33	2,79	0,00					
				0,38	0,15	7,80	0,00	Kabul
Regresyon Modeli $Y = 38,35 + 10,33(\text{İnovasyon performans})$								

Modellerin geçerliliğini ölçen F değerlerinin tüm modellerde $\pm 1,96$ 'dan büyük olması ve modellerin anlamlılığını ölçen p değerlerinin aynı modellerde 0,05'ten küçük olması nedeniyle; inovasyon performansı ile performans karnesi ve alt boyutları arasında kurulan regresyon modelleri anlamlı ve geçerli birer modeldir. R ve R² değerleri incelendiğinde; bu değerlerin sırasıyla birinci model için 0,34 ve 0,11; ikinci model için 0,44 ve 0,19; üçüncü model için 0,34 ve 0,11; dördüncü model için 0,29 ve 0,08; son model için 0,38 ve 0,15 şeklinde gerçekleştiği görülebilir. Tablo 3.12'de yer alan beta katsayılarına göre tüm modellerdeki bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerinde etkisi olduğu görülmektedir. Dolayısıyla H_{2.1}, H_{2.2}, H_{2.3}, H_{2.4} ve H₂ hipotezleri kabul edilmiştir.

1.4.4. Muhasebe Bilgi Sistemi Etkinliğinin Performans Karnesi ve Alt Boyutları Üzerine Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 4: Muhasebe Bilgi Sistemi Etkinliğinin Performans Karnesi ve Alt Boyutları Üzerine Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonuçları

H _{3.1} : Muhasebe bilgi sisteminin etkinliğinin performans karnesi alt boyutlarından								
Değişken	Beta	t	Sig.	R	R ²	F	p	Sonuç
Sabit	6,77	0,28	0,78					
Muhasebe Bilgi	13,92	2,58	0,01					
				0,36	0,13	6,70	0,01	Kabul
Regresyon Modeli Y= 6,77 + 13,92 (Muhasebe Bilgi Sisteminin Etkinliği)								
H _{3.2} : Muhasebe bilgi sisteminin etkinliğinin performans karnesi alt boyutlarından müşteri boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.								
Değişken	Beta	t	Sig.	R	R ²	F	p	Sonuç
Sabit	41,77	1,92	0,06					
Muhasebe Bilgi	8,05	1,66	0,10					
				0,24	0,05	2,78	0,10	Red
H _{3.3} : Muhasebe bilgi sisteminin etkinliğinin performans karnesi alt boyutlarından içsel süreçler boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.								
Değişken	Beta	t	Sig.	R	R ²	F	p	Sonuç
Sabit	48,81	2,21	0,03					
Muhasebe Bilgi	6,74	1,37	0,17					
				0,20	0,04	1,89	0,17	Red
H _{3.4} : Muhasebe bilgi sisteminin etkinliğinin performans karnesi alt boyutlarından öğrenme ve gelişme boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır.								

Değişken	Beta	t	Sig.	R	R ²	F	p	Sonuç
Sabit	10,63	1,53	0,59					
Muhasebe Bilgi	4,51	3,37	0,00					
				0,44	0,19	20,72	0,00	Kabul
Regresyon Modeli $Y = 10,63 + 4,51$ (Muhasebe Bilgi Sisteminin Etkinliği)								
H ₃ : Muhasebe bilgi sisteminin etkinliğinin performans karnesi üzerinde pozitif etkisi vardır.								
Değişken	Beta	t	Sig.	R	R ²	F	p	Sonuç
Sabit	27,00	1,35	0,18					
Muhasebe Bilgi	10,81	2,43	0,01					
				0,34	0,11	5,92	0,01	Kabul
Regresyon Modeli $Y = 27,00 + 10,81$ (Muhasebe Bilgi Sisteminin Etkinliği)								

Diğer taraftan modellerin geçerliliğini ölçen F değerlerinin birinci, dördüncü ve beşinci modellerde $\pm 1,96$ 'dan büyük olması ve aynı zamanda modellerin anlamlılığını ölçen p değerlerinin 0,05'ten küçük olması; muhasebe bilgi sisteminin etkinliği ve tabloda görülen performans karnesi boyutları arasında kurulan bu üç regresyon modelinin anlamlı ve geçerli birer model olduklarını göstermektedir. Muhasebe bilgi sisteminin etkinliği ile müşteri boyutu ve içsel süreçler boyutu arasında kurulan modeller ise anlamsız ve geçersizdir. Geçerli olan modellerin R ve R² değerleri ise sırasıyla birinci model için R değeri 0,36; R² değeri 0,13, dördüncü model için R değeri 0,44 ve R² değeri 0,19; beşinci model için R değeri 0,34 ve R² 0,11 değeri olarak hesaplanmıştır.

Tablo 3.14'den elde edilen veriler sonucunda beta katsayıları da dikkate alındığında; birinci, dördüncü ve beşinci modellerdeki bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken olan performans karnesi ve ilgili alt boyutları üzerinde etkisinin olduğu söylenebilir. Diğer modellerde ise etkisi bulunmamaktadır. Böylece H_{3.1}, H_{3.4} ve H₃ hipotezleri kabul edilmiş, H_{3.2} ve H_{3.3} hipotezleri ise reddedilmiştir.

SONUÇ

Yöneticilerin işletme faaliyetleri ile ilgili alacakları kararlar işletmelerin geleceğine yön vermektedir. Bu kararların önemli bir kısmı yönetilen varlıkların performansları ile doğrudan ilişkilidir. İçinde bulunduğumuz dönemde işletmeler yoğun bir rekabet ortamında faaliyet göstermektedir ve

bu rekabet, varlıkların etkin yönetimini ve değere dayalı bir yönetim anlayışını zaruri kılmaktadır.

Bu nedenle işletmelerin örgütsel performanslarını doğru bir şekilde ölçmeleri, değerlendirmeleri ve daha ileri seviye de yönetmeleri önem arz etmektedir.

Performans yönetimi literatürde; örgütü arzulanan stratejik amaçlara yöneltmek amacıyla, işletmenin mevcut ve geleceğe ilişkin durumları ile ilgili bilgi toplama, bunları karşılaştırma ve performansın sürekli gelişimini sağlayacak yeni ve gerekli düzenlemeleri, etkinlikleri başlatma ve sürdürme görevlerini yüklenen bir yönetim süreci olarak tanımlanmaktadır. Görüldüğü gibi performans yönetimi performans ölçümünü ve değerlendirmesini de kapsayan analitik bir süreçtir.

İşletmeler uzunca seneler muhasebe verilerinden sağladıkları bilgilerle oranlar yöntemini, artık kârı, ekonomik katma değeri örgütsel performans değerlendirme aracı olarak kullanmışlardır. Hatta bu yöntemlerin çoğu özellikle finansal performans değerlendirmede geçerliliğini de korumaktadır. Ancak geleneksel performans değerlendirme yöntemleri; finansal ölçütlerin ağırlıklı olması, kısa dönem odaklı olması, geçmişe yönelik olması, stratejik uygulamaları desteklememesi, iş dünyasının gerçekleriyle uyumsuz olması ve işletmenin birçok bölümü ile ilgisiz olması gibi nedenlerle eleştirilmiştir.

Bu gelişmeler paralelinde özellikle 1990'lı yıllardan itibaren geleneksel performans değerlendirme yöntemlerinin eksikliklerini gidermeye yönelik ve günümüz işletmelerinin varlık yapılarına uygun örgütsel performans değerlendirme yöntemleri literatürde yerini almıştır.

Performans Karnesi de bu dönemde Kaplan ve Norton tarafından iş dünyasına kazandırılan bir kavramdır. Başlangıçta bir performans ölçme aracı sonrasında performans değerlendirme ve stratejik yönetim aracı olarak kabul görmüştür. Performans karnesi en geniş anlamıyla; işletmelerin sahip oldukları maddi varlıkların yanında; geleceğe yönelik olarak müşteri memnuniyeti çerçevesinde müşteri odaklılığı, müşteriler ve hissedarların beklentilerini karşılamaya yönelik içsel süreçlerin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi, yaşanan değişimlere uyum sağlayabilmek amacıyla insan, sistem, işletme içi yöntemler çerçevesinde öğrenme ve gelişme gibi maddi olmayan değerlerini esas alan; belirli ölçütler kullanarak bu boyutları ölçen; boyutlar arasındaki dengenin ve entegrasyonun sağlanması için stratejik

geribildirim sağlayan; veriden stratejiye ulaşmayı ve stratejiyi çalışanların günlük işi haline getirerek uygulanır hale getirmeyi amaçlayan dinamik bir performans ölçüm, değerlendirme ya da stratejik yönetim tekniğidir.

Bu kapsamda Kayseri ili imalat sanayiinde yer alan ve en çok işçi çalıştırılan ilk 50 işletme üzerinde bir anket çalışması yapılmıştır.

Değişkenlerden birincisi örgüt kültürüdür. Örgüt kültürü işletme içinde genel kabul görmüş normları, değer yargılarını, ritüelleri ve çeşitli uygulamaları içeren ve bu özellikleri dolayısıyla davranış kalıplarını ortaya koyan bir kavramdır. Araştırma sonuçları örgüt kültürünün gerek performans karnesinin geneli üzerinde gerekse boyutları üzerinde pozitif etkisinin olduğunu göstermektedir.

Bir diğer değişken işletmelerin inovasyon performansıdır. Oslo Klavuzu'nda inovasyon, işletme içi uygulamalarda, işyeri organizasyonunda veya dış ilişkilerde yeni veya önemli derecede iyileştirilmiş bir ürün veya süreç, yeni bir pazarlama yöntemi ya da yeni bir organizasyonel yöntemin gerçekleştirilmesi olarak tanımlanmaktadır. Araştırma kapsamında inovasyon performansının işletmelerin performans karnesi üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Sonuçlar inovasyon performansının işletmelerin performans karnesi üzerinde tüm boyutlar itibarıyla pozitif etkisinin olduğunu göstermektedir.

Araştırma Modelinin son değişkeni muhasebe bilgi sisteminin etkinliğidir. Muhasebe bilgi sistemi işletme içi, dışı ve geri bildirimlerden gelen mali nitelikteki işlemlere ait bilgi veya verileri bilgi işlem eylemleri sonucu çıktılara dönüştüren ve bunları raporlar halinde ilgili taraflara sunan bir yönetim bilgi sistemidir.

Araştırma sonuçları muhasebe bilgi sistemi etkinliğinin performans karnesi alt boyutlarından finansal boyut ve öğrenme-gelişme boyutu üzerinde pozitif etkisinin olduğunu göstermektedir. Diğer alt boyutlar üzerinde etkisinin olmadığı görülmekle beraber finansal boyut üzerinde de etkisinin olması performans karnesinin bütününe etkilemektedir.

KAYNAKÇA

- AKAL, Zühal. (2005). *İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi Çok Yönlü Performans Göstergeleri*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Ankara, 6. Basım, No: 473.
- BANKER, R. D., H. Chang and M. Pizzini. (2004), "The Balanced Scorecard Judgmental Effects po Performance Measures Linked to Strategy". *The Accounting Review*, cilt 79, S.19, ss. 1-23.

- CALANTONE, R. J., S. T. Cavusgila and Y. Zhao, (2002). "Learning Orientation, Firm Innovation Capability and Firm Performance". *Industrial Marketing Management*, S. 31, ss. 515-524.
- CAMERON, K. S. and R. E. Quinn. (1999), *Diagnosing and Changing Organizational Culture*. Addison: Wesley Publishing Company Inc.
- COŞKUN, Ali. (2005), *İşletmelerde Performans Yönetimi: Bir Yönetim Muhasebesi Aracı Olarak Performans Karnesi*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- COŞKUN, Ali. (2007), *Stratejik Performans Yönetimi ve Performans Karnesi*, Literatür Yayınları, İstanbul, 2. Baskı.
- CRABTREE, A.D. and G. K. De Busk. (2008). "The Effects Of Adopting The Balanced Scorecard On Shareholder Returns". *Advances in Accounting*, 24, S.1, ss. 8-15.
- ÇİDEM, İbrahim (2013), *Muhasebe Bilgi Sisteminin Etkinliği: Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler Üzerine Bir Araştırma*, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kayseri.
- DAVIS, S. and T. Albright. (2004), "An Investigation of the Effect of Balanced Scorecard Implementation on Financial Performance". *Management Accounting Research*, S.15, ss.135-153.
- ENSARİ, Hoşcan. (2005), *21.yy. Okulları için Etkili bir stratejik Yönetim Aracı: Balanced Scorecard*. Sistem Yayıncılık, İstanbul, 1.Baskı.
- EVANS, M. H. (2002), *Excellence in Financial Management, Course 11: The Balanced Scorecard, Revised*. <http://www.exinfm.com/training/pdfiles/course11r.pdf>. (Erişim tarihi: 04.07.2013).
- GHALAYİNİ, A. M., J. S. Noble and T.J. Crowe. (1997), "An Integrated Dynamic Performance Measurement System For Improving Manufacturing Competitiveness", *International Journal of Production Economics*, S.48, ss. 207-225.
- HOQUE, Z. and W. James. (2000), "Linking Balanced Scorecard Measures to Size and Market Factors: Impact On Organizational Performance", *Journal of Management Accounting Research*, S. 12, ss. 1-17.
- JANSSEN, O. and N. W. V. Yperen. (2004), "Employees' Goal Orientations, The Quality of Leader- Member Exchange and The Outcomes of Job Performance and Job Satisfaction", *Academy of Management Journal*, cilt.47 S. 3, ss. 368-384.
- KANJI, G. K. (2002), "Performance Measurement System", *Total Quality Management*, cilt. 13, S.5, ss. 715-728.
- KAPLAN, R. S. and D.P. Norton. (1992), "The Balanced Scorecard - Measures That Drive Performance". *Harvard Business Review*, January-February, ss. 71-81.
- KAPLAN, R. S. and D.P. Norton. (1992), "The Balanced Scorecard - Measures That Drive Performance". *Harvard Business Review*, January-February, ss. 71-81.
- KAPLAN, R.S. ve D.P. Norton. (1999), *Balanced Scorecard: Şirket Stratejisini Eyleme Dönüştürmek*. (Çev. Serra Egeli). Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- KAPLAN, R.S. ve D.P. Norton. (2006), *Strateji Haritaları: Gayri Maddi Varlıkları Maddi Sonuçlara Dönüştürmek*, (Çev. Şeyda Öztürk), Alfa Yayınları, İstanbul, 1. Baskı.
- KARCIOĞLU, F. ve M. K. Timuroğlu. (2004), " Örgüt Kültürü ve Liderlik ", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, S.15, ss. 319-338.
- KURT, Tuğba (2010), *Örgüt Kültürünün Yenilikçilik (İnovasyon) Performansı Üzerindeki Etkileri: Kayseri İmalat Sektöründe Uygulama*. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kayseri.
- MALİNA, M. A. and F.H.Selto. (2001), "Communicating and Controlling Strategy: An Empirical Study of the Effectiveness of the Balanced Scorecard", *Journal of Management Accounting Research*, S.13, ss. 47-89.
- NAKİP, Mahir. (2003), *Pazarlama Araştırmaları, Teknikler ve (SPSS Destekli) Uygulamalar*, Seçkin Yayınevi, Ankara.

- NEELY, Andy, M. Gregory and K. Platts. (2005). "Performance Measurement System Design: A Literature Review and Research Agenda". *International Journal of Operations & Production Management*, cilt.25, S. 12, ss. 1228-1263.
- NEELY, Andy. (1999), "The Performance Measurement Revolution: Why Now And What Next?", *International Journal of Operations & Production Management*, 19 (2), 205-228.
- NİCOLAOU, A. (2000), "A Contingency Model of Perceived Effectiveness in Accounting Information Systems: Organizational Coordination and Control Effects", *International Journal of Accounting Information Systems*, S.1, ss.91-105.
- NİVEN, P. R. (2002), *Balanced Scorecard Step-By-Step - Maximizing Performance and Maintaining Results*. John Wiley & Sons Inc., New York.
- ÖRNEK, A. Ş. (2000), "Balanced Scorecard: Bilgiden Stratejiye Ulaşmada Kullanılacak Yeni Bir Araç", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, cilt. 2, S.3, ss. 255-276.
- Türk Dil Kurumu. "Büyük Türkçe Sözlük", (erişim adresi http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.59f0b69f8aa253.58161909) (erişim tarihi: 17 Nisan 2013)
- VİRTANEN, T. (2009). Guidelines for Implementing Balanced Scorecard, QPR Software Plc. <http://www.prototechnika.lt/qpr/wp-content/uploads/2012/07/QPR-Guidelines-for-Implementing-Balanced-Scorecard.pdf> (Erişim tarihi: 04.08.2013).
- YENİCE, Ebru. (2006), "Kamu Kesiminde Performans Değerlendirmesi", *Maliye Dergisi*, Ocak-Haziran, ss.122-132.