

İŞLETMELERDE ORGANİZASYONEL PERFORMANSIN ÖLÇÜLMESİ VE BİR ARAŞTIRMA

Mustafa BEKMEZCİ¹

ÖZET

Rekabetin bütün şiddetiyle yaşandığı Bilgi Çağında işletmelerin rakipleri arasında fark edilebilmesi ve varlıklarını sürdürebilmesi tüm faaliyetlerinde yüksek performans göstermesine bağlıdır. Bu nedenle işletmeler, performans odaklı olarak yönetilmeli, ortaya koydukları performans da sürekli olarak ölçülmelidir. İşletmelerin hedeflerini ve bu hedeflere ulaşmak için kullanacakları yöntemleri çok doğru bir şekilde tanımlamaları ve anlamaları hayati önem taşımaktadır. İşletmelerin varlıklarını sürdürebilmelerinin yolu, kendi strateji ve yeteneklerine göre belirlenen ölçüm ve yönetim sistemlerini kullanmalarından geçmektedir.

Performans ölçüm sisteminde işletmenin durumunu denetleyebilmek ve karar verebilmek için kritik başarı faktörlerini değerlendirebilecek performans göstergelerinin bulunması da gerekir. Sadece finansal verilerden yola çıkarak analiz yapmak işletmenin gelecekteki durumu hakkında pek fazla fikir vermemektedir. Performans ölçüm sistemlerinin tasarımında dengeyi sağlayacak şekilde finansal ölçütlerle birlikte finansal olmayan ölçütler de dikkate alınmalıdır. Günümüzde finansal ölçütlerin yetersiz kalmasından dolayı işletmeler başarılarını devam ettirebilmek için yeni ölçütlere odaklanmak zorunda kalmışlardır. Bu ölçütler arasında insan kaynakları, veri tabanları ve bilgi sistemleri, müşteri ilişkileri, inovasyon kabiliyeti gibi uzun vadeli değer üretimini tetikleyen, finansal olmayan ölçütlerin ön plana çıktığı görülmektedir.

Yukarıda açıklanan bilgiler doğrultusunda bu araştırmanın amacı, Türk işletmelerinin yöneticilerinin organizasyonel performans ölçümü yapma nedenleri, organizasyonel performansın ölçümü esnasında karşılaştıkları sorunlar ile organizasyonel performansın ölçülmesinde dikkate alınması gereken konular hakkındaki görüşlerini tespit etmek ve önerilerde bulunmaktır.

Anahtar Kelimeler: Performans ölçümü, organizasyonel performansın ölçülmesi, performans ölçüm sistemleri, finansal olmayan performans ölçütleri.

MEASUREMENT OF ORGANIZATIONAL PERFORMANCE IN COMPANIES AND A RESEARCH

ABSTRACT

Information Age in which the competition is highly fierce, companies' survival and chance of being noticed among their rivals depends not only on production but also on their behaviors towards the perfect performance in their all kinds of organizational activities. Therefore, companies should be managed on performance focused basis and their performance should always be evaluated. In this context it is of vital importance that the companies define

and understand their goals and the methods that will be used to achieve these goals very accurately. The way of survival of the organizations depends on using their own strategies and the capabilities which are determined by the measurements and management systems.

In order to control the organization and to make decisions the performance measurement system should also include performance measures to evaluate the critical success factors. By analyzing only financial data doesn't give us enough ideas about the future of the organization. Not only with the financial measurements but also with the nonfinancial measures should be considered on the design of the performance measurement systems. Nowadays, organizations have had to focus on new measures in order to be able to maintain the level of achievement, because of the insufficient financial measures. Of these measures human resources, databases and information systems, customer relations, and innovation capabilities play more important role in creating value in the long term.

The objective of this study is to explain why Turkish organizations' managers are doing organizational performance measurement and what problems they have faced during the measurement of organizational performance and issues about measuring organizational performance which should be paid attention, have been tried to be stated and suggested.

Key Words: Performance management, organizational performance management, performance measurement systems, nonfinancial performance criteria.

¹ Dr.İkm.Yzb., 34'üncü Mot.P.Tug.K.İği Patnos/AĞRI, mbekmezci14@gmail.com