



Düzce Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Dergisi

Araştırma Makalesi

Türkiye Mobilya ve Levha İşletmelerinin Performans Algısı*

 Ahmet Bora KIRKLIKÇI^{a,*},  Tarık GEDİK^b

^a Orman Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı, Fen Bilimleri Enstitüsü, Düzce Üniversitesi, Düzce, TÜRKİYE

^b Orman Endüstri Mühendisliği Bölümü, Orman Fakültesi, Düzce Üniversitesi, Düzce, TÜRKİYE

* Sorumlu yazarın e-posta adresi: borakirklikci@gmail.com

DOI : 10.29130/dubited.489282

ÖZET

Küreselleşmenin hızla arttığı ve devamında getirdiği yoğun rekabette işletmelerin başarılı olabilmeleri için daha yüksek performansta çalışmaları gerekmektedir. İşletmelerde performansın belirlenmesinde sadece nicel verilerin yeterli olmadığı, nitel verilere de gereksinim duyulmaktadır. Günümüz üretim şartlarında işletmelerin performans değerlendirme yaklaşımlarını gözden geçirmeleri gerekmektedir. Yapılan bu çalışma ile Türkiye mobilya ve levha sektöründe faaliyette bulunan, 10 ve daha fazla çalışanı olan işletmelerin performans algıları araştırılmaya çalışılmıştır. Bu kapsamda Türkiye’de faaliyette bulunan ve Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Türkiye Yonga Levha Sanayicileri Derneğine kayıtlı bulunan 2622 işletme çalışmanın evrenini oluşturmuştur. Çalışma kapsamında 493 işletmeden veri elde edilmiş ve işletmelerin performans algıları 11 soru ve 44 değişkenden oluşan bir anket ile ölçülmeye çalışılmıştır. Yapılan istatistiksel değerlendirmeler sonucunda, performans üzerine etkili ana faktörlerin; verimlilik, işletme gelirleri ve yeni ürün geliştirme yeteneklerinin olduğu görülmüştür. Katılımcıların performans algıları bakımından mobilya işletmelerinin levha işletmelerinden daha iyi konumda oldukları ileri sürülmüştür. İşletmelerde çalışan sayısı arttıkça performans algısının daha olumlu geliştiği tespit edilmiştir. Çalışma sonucunda elde edilen sonuçlardan yola çıkılarak işletmelerin daha yüksek performansa ulaşabilmeleri için bazı önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Performans algısı, mobilya sanayi, levha sanayi, Türkiye

Performance Perception of Furniture and Panel Factories in Turkey

ABSTRACT

Firms need to increase their performance in order to cope with the load of huge competition and globalization. Performance assessment criteria of firms should include qualitative data along with the quantitative data. Firms must change their perspective on performance assessment. This study dealt with the perception of performance in furniture and panel firms with 10 or more staff. Study population included the 2622 firms registered to The Union and Chambers and Commodity Exchanges of Turkey and Association of Turkish Particle Board Industry. A total of 493 firms were surveyed with a questionnaire of 11 questions and 44 variables. Statistical analysis revealed the main factors affecting the performance as productivity, operation revenues and new product development capacity. Perceived performance of furniture firms is higher than that of panel firms. There is positive correlation between the numbers of staff employed and perceived performance. Based on the findings, this study concluded with some recommendations for firms to achieve greater performance.

Keywords: Performance perception, furniture industry, panel industry, Turkey

I. GİRİŞ

Dünyada ülkeler arası ticaretin artması ile sanayi sektörünün, değişen ve gelişen süreçle birlikte yavaş yavaş yerini bilgi teknolojilerine bırakmaya başladığı görülmektedir. Hızla gelişen teknolojinin getirdiği avantajlar, özellikle gelişmemiş ve gelişmekte olan ülkelerin hem ekonomilerinde hem de sanayilerinde pazarı ve üretimi olumsuz yönde etkilemektedir. Bu nedenle gelişmekte olan ülkelerin sanayilerinde işletmelerin yüksek performansta çalışmaları önem arz etmektedir. Performansı yüksek işletmelerin verimliliklerinin ve karlılıklarının yüksek olacağı unutulmamalıdır. İşletmelerin sürekli ve yüksek seviyede karlılık düzeylerinde çalışabilmeleri için işletme performanslarını sürekli analiz ederek olumsuzlukları ortadan kaldıracak çalışmalar yapılmalıdır.

Literatürde performans, bir işi yapan kişi, grup ya da girişimin, o işteki hedeflerine ne ölçüde ulaştığının, nitel ve nicel göstergesi olarak tanımlanmaktadır. Aslında performans için işin belirlenen standartlara uygun bir şekilde yerine getirilip getirilmediğinin ölçüsü de denmektedir [1]. Bu açıdan ele alındığında işletmeler başarılı durumlarını belirlemek, müşteri isteklerinin ne düzeyde karşılanabildiğini görmek, yapılan faaliyetler konusunda bilgi yeterlilik düzeyini öğrenmek, sorunlu bölgeleri, kayıp, kaçak, israf ve iyileştirmeye gidilecek yerleri belirlemek amacıyla performans ölçümü yapmaktadırlar [2].

İşletmelerde performans ölçümünün yapılmasında etkili olduğu düşünülen bazı kriterler vardır. İşçilik giderleri, yaşanan yoğun rekabet, ulusal ve uluslararası kalite ödülleri, organizasyonlarda rol değişimleri ile ortaya çıkan finansal olmayan performans ölçümlerinin önemi, dış taleplerde ortaya çıkan farklılaşmalar ve değişimler, performans geliştirme amaçlı geliştirilen çeşitli tekniklerin varlığı (toplam kalite yönetimi, sürekli iyileştirme, istatistiksel proses kontrolleri gibi), bilgi teknolojilerindeki gelişmeler bunlardan bazılarıdır [3].

Her geçen gün daha fazla hissedilen işletmeler arası pazar elde etme çabalarında işletmelerin değişen çevre koşullarına uyum sağlayabilmesi için, performans yönetim sistemlerini de yeniden değerlendirmeleri gerekmektedir. Artık sadece finansal ölçütlere dayalı olarak ölçülen performans ölçümleri işletmelerin performanslarını değerlendirmede yeterli olmamaktadır. Bu nedenle yapılan bu çalışmada temel amaç Türkiye mobilya ve levha (yongalevha, liflevha ve yönlendirilmiş yongalevha) sanayisinde faaliyette bulunan işletmelerin performans algılarını finansal olmayan ölçütlerden yararlanarak ölçmeye çalışmaktır. Bu temel amaç doğrultusunda Türkiye’de faaliyette bulunan, 10 ve daha fazla çalışanı olan mobilya ve levha işletmelerinden anket yardımıyla veri elde edilmiştir.

II. MALZEME VE YÖNTEM

A. ARAŞTIRMA EVRENİ VE ÖRNEKLEM BÜYÜKLÜĞÜ

Çalışma evrenini Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) ile Türkiye Yonga Levha Sanayicileri Derneği’ne (YLSD) kayıtlı olan ve Türkiye’de faaliyette bulunan mobilya ve levha işletmeleri oluşturmaktadır. 16.06.2016 tarihi itibarıyla TOBB ve YLSD’ne kayıtlı mobilya ve levha alanında faaliyette bulunan işletme sayısı 3583 işletme olarak belirlenmiştir (Tablo 1) [4, 5].

Tablo 1. TOBB kayıtlarına göre Türkiye mobilya ve levha işletmeleri sayıları

Çalışan Sayısı Aralığı	Firma Sayısı
1-9 arası çalışan	961
10-49 arası çalışan	1961
50-249 arası çalışan	562
250 ve daha fazla çalışan	99
Toplam	3583

Çalışma kapsamında 1-9 arası çalışanı olan 961 işletme çalışma evreninden çıkarılmış ve çalışmada 10 ve daha fazla çalışanı olan toplam 2622 işletme çalışma evrenini oluşturmuştur. Sınırlı toplumlarda uygulanan örneklem belirleme formülü yardımıyla örneklem büyüklüğü hesaplanmıştır. %5 hata payı ve %95 güven düzeyi için örnek büyüklüğü formül yardımıyla 346 olarak hesaplanmıştır [6]. Çalışma kapsamında Mart-Temmuz 2017 aylarında anket uygulamasına çıkılmış ve 35 farklı ilde 462'si mobilya işletmesi, 31'i levha işletmesi olmak üzere toplam 493 işletmeden veri elde edilmiş ve ulaşılan bu sayının istatistiksel olarak yeterli olduğu sonucuna varılmıştır.

B. ANKET FORMUNUN HAZIRLANMASI

Orman ürünleri sanayisinde faaliyette bulunan mobilya ve levha işletmelerinin performans algılarının analiz edilmesi çalışmanın temel amacı olarak benimsenmiştir. Bu amaç doğrultusunda literatürde yer alan çalışmalardan yararlanılarak bir anket formu geliştirilmiştir [7-20]. Kullanılan anket formu 2 ana bölümde, 11 soru ve 44 alt değişkenden oluşturulmuştur. Anketin birinci bölümünde katılımcıların ve işletmelerin temel bazı özellikleri 10 farklı soru ile irdelenmiştir. Anketin ikinci bölümünde 34 yargıdan oluşturulan performans algısı ölçeği kullanılmıştır. Uygulamalar sonucunda elde edilen anketler önce sayısallaştırılarak SPSS'de [21] kodlanmış daha sonra bu sayısal veriler üzerinden gerekli istatistiksel değerlendirmeler yapılmıştır.

C. GEÇERLİLİK VE GÜVENİLİRLİK ANALİZİ

Daha önceden belirlenmiş ilkelere göre tanımlanmış özelliklerin sayısal olarak ifade edilmesi “ölçüm” olarak ele alındığında, ölçek kavramı ölçüm sonuçlarının matematiksel ifadesine yardımcı olan ve birçok alanda kullanılan “veri toplama aracı” olarak tanımlanabilmektedir. Veri toplama aracı olarak kullanılacak ölçeğin özelliğine göre değişik düzeyde ölçümler yapılabilir. Bir ölçümün güçlü olmasını sağlayan iki unsur vardır. Bunlar güvenilirlik ve geçerliliktir. Ölçümlerde eğer önceden saptanmış bir kriter/norm değeri yoksa güvenilirlik ve geçerlilik sorunu gündeme gelmektedir. Güvenilirlik ve geçerlilik testleri önceden saptanmış bir norm değeri olmadan yapılan ölçümlerde ölçümün doğru yapılabilmesini sağlayan unsurlardır. Klasik ölçüm kuramında güvenilirlik; test veya ölçek sonuçlarının kavramsal yapıya ilişkin olguyu doğru bir şekilde ortaya çıkarması, ölçüm sonuçları farklı yerlerde uygulandığında benzer sonucu vermesidir. Anketlerin değerlendirilmesinde en çok kullanılan güvenilirlik analizi modeli Alfa modelidir. Bu yöntem, ölçekte yer alan k sorusunun homojen bir yapı gösteren bir bütünü ifade edip etmediğini araştırır. Bir ölçümün güçlü olmasını sağlayan ikinci bir unsur geçerliliktir. Geçerlilik; ölçümün amacına uygunluğu ve ölçüm yapılan ana kütleye genelleme yapılabilmesi olarak tanımlanabilir. Geçerlilik, test sonucuyla ne yapılabileceğini belirler. Ölçüm aracının içerdiği maddelerin kavramsal yapıyı ne ölçüde temsil ettiği belirlenirken güvenilirlik ile geçerliliğin bir arada olduğu görülmektedir [22-27].

Yapılan çalışmada güvenilirlik analizi için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett testi sonuçları irdelenmiş ve kullanılan ölçeğin güvenilirliği de Cronbach Alpha katsayısı hesaplanarak yorumlanmıştır. Çalışmada elde edilen güvenilirlik ve geçerlilik sonuçları Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2. Çalışma anketinin güvenilirlik ve geçerlilik sonuçları

Çalışma Türü	Cronbach Alpha Katsayısı	Güvenilirlik Analizi Sonuçları	
		KMO Değeri	Barlett Değeri
Performans ve Verimlilik Algısı Sonuçları	0,942	0,951	13832,059
Kârlılık (4 soru)	0,665	0,623	647,300
Kalite (6 soru)	0,842	0,855	1941,027
Yenilik (5 soru)	0,794	0,807	1109,201
Etkenlik (5 soru)	0,795	0,763	1240,840
Verimlilik (5 soru)	0,739	0,723	1123,924
Çalışma yaşamının kalitesi (5 soru)	0,853	0,844	1693,132
Girdilerden yararlanma oranları (4 soru)	0,720	0,732	823,140

Çalışmada verilerin analizine başlamadan önce frekans dağılımları incelenerek verilerin doğru girilip girilmediği kontrol edilmiştir. Tablo 2’de yer alan oranlar veri grubunun faktör analizine uygun olduğunu ve geçerlilik açısından bir sorun teşkil etmediğini göstermektedir.

III. BULGULAR VE TARTIŞMA

A. KATILIMCI İŞLETMELER HAKKINDA GENEL BİLGİLER

Çalışma kapsamında ulaşılan işletmelerin %93,7’si (462 işletme) mobilya, %6,3’ü de (31 işletme) levha sektöründe faaliyet göstermektedir. Çalışmaya katılan işletmelerin %41’i (202 işletme) Marmara Bölgesinde, %20,5’i (101 işletme) İç Anadolu Bölgesinde, %14,4’ü (71 işletme) Akdeniz Bölgesinde, %11,4’ü (56 işletme) Karadeniz Bölgesinde, %10,1’i (50 işletme) Ege Bölgesinde %2,6’sı da (13 işletme) Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgesinde faaliyette bulunmaktadır.

Katılımcı işletmelerin %59,4’ü (293 işletme) limited şirket, %23,5’i (116 işletme) anonim şirket ve %17,1’i (84 işletme) şahıs veya adi ortaklık statüsündedir. Katılımcı işletmelerin sahiplik yapıları irdelendiğinde işletmelerin %78,7’sinin (388 işletme) aile/shahıs işletmesi, %19,1’inin (94 işletme) yerli sermaye ortaklığı, %1,4’ünün (7 işletme) yabancı sermaye ortaklığı ve %0,8’inin de (4 işletme) yabancı sermaye ile kurulduğu belirlenmiştir.

Katılımcı işletmelerin faaliyet süreleri irdelendiğinde 10 yıl ve daha fazla süredir faaliyete olan işletme oranı %74,8 iken, 5 yıl ve daha az süredir faaliyette olan işletme oranı %10,8, 5-10 yıl arasında faaliyette bulunan işletme oranı da %14,4 olarak tespit edilmiştir.

İşletmelerin %75,5'inin kurulduktan sonra yenileme ya da yeni yatırım faaliyeti yaptığı belirlenmiştir. Yenileme faaliyeti yapan işletmelerin %92,2'si mobilya alanında faaliyette bulunurken, %7,8'i de levha alanında faaliyette bulunmaktadır. İşletmelerin yenileme ya da yeni tesis kurma zamanları irdelendiğinde %72,8'inin son 3 yıl içinde %17,7'sinin 4-6 yıl içinde ve %9,4'ünün de 7 yıl ve daha önce bu yatırımı yaptıkları belirlenmiştir.

Çalışmaya katılan işletmelerin çalışan sayısı irdelendiğinde, %60,2'sinin 10-49 arasında çalışanı olan, %23,9'unun 50-149 arası çalışanı olan, %6,7'sinin 150-249 çalışanı olan ve %9,1'inin de 250 ve daha fazla çalışanı olan işletmelerden oluştuğu belirlenmiştir.

Çalışmaya katılan katılımcıların şirketteki pozisyonları irdelendiğinde %44,8'i (357 katılımcı) işletmelerinde yönetici pozisyonunda, %14,1'i (112 katılımcı) işletmelerinde mühendis ya da vardiya amiri pozisyonunda ve %40,8'i de (268 katılımcı) işletmelerinde diğer pozisyonlarda çalışmaktadırlar. Katılımcıların eğitim seviyeleri irdelendiğinde %32,5'inin (259 katılımcı) lisans mezunu, %7,2'sinin (57 katılımcı) lisansüstü derecesine sahip olduğunun, %15,3'ünün (122 katılımcı) önlisans mezunu olduğu, %27,6'sının (220 katılımcı) lise mezunu olduğu ve %17,3'ünün de (138 katılımcı) ilkokul/ortaokul mezunu olduğu belirlenmiştir.

B. KATILIMCI İŞLETMELERİN PERFORMANS ALGILARININ ANALİZİ

Çalışmada işletmelerin performans algısının belirlenmesi için açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Analizde kullanılacak olan verilerin normal dağılım gösterip göstermediğine elde edilen basıklık ve çarpıklık değerlerine bakılarak karar verilmiştir. Zira literatürde basıklık ve çarpıklık değerlerinin -3 ile +3 aralığında olmasının normallik gösterdiği kabul edilmektedir [28-31]. Çalışma kapsamında ele alınan yargılardan “Çalışma Yaşamının Kalitesi 2 (CYK2)” ve “Çalışma Yaşamının Kalitesi 3 (CYK3)” yargılarının normal dağılım göstermediği belirlenmiş ve analizden çıkarılmıştır. Çalışma kapsamında kullanılan verilerin basıklık değerlerinin -0,685 ile +2,38 arasında; çarpıklık değerlerinin de -2,035 ile -0,242 arasında değiştiği hesaplanmış ve bu yargıların normal dağılım gösterdiği görülmüştür. Yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda 31 yargıdan 11 tanesi herhangi bir sanal faktör altında anlamlı sonuç vermemiştir. Analizden çıkarılan bu 11 yargı ya tek başına bir sanal faktörde yer almış, ya birden fazla sanal faktör altında aynı anda anlamlı sonuçlar vermiş ya da faktör yapısının güvenilirliğini düşürdüğü için analizden çıkarılmıştır (Tablo 3).

Tablo 3. Açıklayıcı faktör analizden çıkarılan yargılar

İşletmemizde müşteri memnuniyetini ölçmeye dönük çalışmalar yapılmaktadır.
İşletmemizde müşteri memnuniyeti yüksektir.
Tüketici haklarına riayet etme seviyesi son üç yıl içerisinde artış göstermiştir.
İşletmemizde müşteri şikâyetleri/ürün iadelerinde azalmalar görülmüştür.
İşletmemiz düşük stok seviyesiyle çalışmaktadır.
İşletmemizde hatalı ürün oranı en düşük seviyede gerçekleşmektedir.
Verimlilik ölçümüne ilişkin sonuçlar tüm çalışanlarla paylaşılmaktadır.
Müşteri beklentilerini karşılamak için yeni ürün geliştirme veya ürünleri değiştirme oranımız son üç yıl içerisinde artış göstermiştir.
İşletmemiz, önemli rakiplere göre daha düşük maliyetle üretim yapabilmektedir.
İşletmemizin üretim maliyetleri rakiplere göre daha düşük düzeydedir.
Ürün satış fiyatımız rakiplerimize göre düşüktür.

Faktör analizinden çıkarılan ve Tablo 3'te gösterilen değişkenlerden sonra geriye kalan 21 değişken açıklayıcı faktör analizine (exploratory factor analysis) tabi tutulmuştur. Faktör analizinde faktör sayısına karar verilirken Kaisers' ölçütüne göre özdeğeri (eigenvalue) 1,00'a eşit veya daha büyük olan faktörler analizde bırakılmıştır. Faktör yükleri hesaplanırken de 0,50 ve daha yüksek faktör yüküne sahip olan yargılar analizde tutulmuştur. Temel bileşenler (principal components) analizi ve varimax döndürme yöntemi ile elde edilen faktör yapısı Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4. Performans ile ilgili faktör analizi sonuçları

	Faktörün Adı/Soru İfadeleri	Faktör Ağırlıkları	Faktörün Açıklayıcılığı (%)	Güvenilirlik
Verimlilik	Müşterilerimizin istekleri tam ve zamanında yerine getirilir.	0,744	30,631	0,925
	Üretilen ürünlerde hatalı ürün oranı düşüktür.	0,734		
	İşletmemizde çalışanların iş memnuniyeti yüksektir.	0,727		
	İşletmenin tüketiciler gözündeki imaj ve itibarı yüksektir.	0,716		
	Çalışanlarımız verimliliğin artırılmasında aktif rol oynadıklarının bilincindedir.	0,711		
	İşletme içerisinde mevcut olan ve meydana gelmesi muhtemel verimlilik sorunlarına karşı çözüm odaklı yaklaşılmaktadır.	0,707		
	İşletmemizin fiziksel çalışma şartları (Havalandırma, nem, toz, titreşim, gürültü v.b. gibi) uygundur.	0,668		
	İşletmemizde israfların önüne geçmek için çalışmalar yapılmaktadır.	0,663		
	İşletmemizde planlı bakım faaliyetleri yapılmaktadır.	0,648		
	İşletmemizin girdilerden faydalanma oranı yüksektir.	0,637		
	Kaynak kullanımı optimize edilerek sistemin devamlı işlemesi hedeflenmektedir.	0,623		
	İşletmemizin amaçlarına ulaşma düzeyi önemli rakiplere göre daha yüksektir.	0,605		
Çalışanlar işletme içerisinde yenilik yapma konusunda fikir beyan edebilir.	0,521			
İşletme Gelirleri	Yatırımlarımızın getirisi rakiplerimizden yüksektir.	0,828	14,734	0,798
	İşletmemizin piyasa değeri rakiplerimizinkinden yüksektir.	0,769		
	İşletmemizin amaçlarına ulaşma düzeyi önemli rakiplere göre daha yüksektir.	0,647		
	İşletmemiz, önemli rakiplere göre hedeflediği pazara ulaşabilmektedir.	0,604		
	Satış gelirlerinde artış sağlanmıştır.	0,591		
Ürün Geliştirme	İşletmemizde AR-GE birimi yenilik faaliyetleri yapmaktadır.	0,801	11,749	0,756
	İşletmemizde sorun çözme grupları (Kalite çemberleri gibi) ile düzenli toplantılar yapılmaktadır.	0,722		
	Teknoloji, imkânlar ölçütünde takip edilmekte ve maliyetlerin azaltılması sağlanmaktadır.	0,576		
Toplam			57,114	

Tablo 4'e göre açıklayıcı faktör analizi sonucunda 21 ifadeyle açıklanmaya çalışılan yapının güvenilirlik analizi sonucu 0,930; KMO 0,948; Barlett's küresellik testi sonucu 8298,622 ve önem düzeyi 0,000 olarak hesaplanmış ve üç faktörlü yapının uygun olduğu belirlenmiştir. Bu üç faktörlü yapı, toplam varyansın %57,11'ini açıklayabilmektedir. Faktör analizi sonuçlarına göre yargıların

faktör yüklerinin 0,521 ile 0,828 arasında değiştiği görülmektedir. Çalışmada üç sanal faktöre ayrılan yapının güvenilirlik analizi sonuçları 0,756, 0,798 ve 0,925 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen sanal faktörlere bakıldığında 13 değişkene sahip ilk sanal faktör tüm varyansın %30,63'ünü, 5 değişkene sahip ikinci sanal faktör %14,73'ünü, 3 değişkene sahip üçüncü sanal faktör de tüm varyansın %11,75'ini açıklayabilmektedir.

Ölçekteki Verimlilik 1, Verimlilik 2, Verimlilik 5, Kalite 3, Kalite 4, Çalışma Yaşamının Kalitesi 1, Çalışma Yaşamının Kalitesi 4, Çalışma Yaşamının Kalitesi 5, Etkenlik 2, Etkenlik 3, Etkenlik 4, Girdilerden Yararlanma Oranları 3 ve Yenilik 2 kodlu maddeler birinci faktör içerisinde yer almaktadır. Buna göre bu faktör "Verimlilik boyutu" olarak adlandırılmıştır. Faktörün güvenilirlik analizi sonucu 0,925 olarak hesaplanmıştır. Faktör açıklanan varyansın %53,63'ünü tek başına açıklayabilmektedir.

Ölçekteki Karlılık 2, Karlılık 3, Karlılık 4, Etkenlik 1 ve Etkenlik 2 kodlu maddeler ikinci faktör içerisinde yer almaktadır. Buna göre bu faktör "İşletme gelirleri boyutu" olarak adlandırılmıştır. Faktörün güvenilirlik analizi sonucu 0,798 olarak hesaplanmış ve faktör açıklanan varyansın %25,80'ini açıklayabilmektedir.

Ölçekteki Yenilik 3, Yenilik 4 ve Yenilik 5 kodlu maddeler üçüncü faktör içerisinde yer almaktadır. Buna göre bu faktör "Ürün geliştirme boyutu" olarak adlandırılmıştır. Faktörün güvenilirlik analizi sonucu 0,756 olarak hesaplanmış ve bu faktör, açıklanan varyansın %20,57'sini açıklayabilmektedir.

Orman ürünleri sanayisinde faaliyette bulunan mobilya ve levha işletmelerinin performans algılarının analiz edilmesi sonucunda katılımcı işletmelere göre performansın artırılması için işletmelerde öncelikle verimlilik boyutuna önem verilmesi gerektiği belirlenmiştir. İşletmeler verimliliği arttırmak için öncelikle müşteri isteklerini tam zamanında yerine getirmelidir. İşletmelerin müşteri isteklerine uygun üretim anlayışını benimsemelerinin işletmelere rekabet gücü kazandıracığı, ürünlerde yapılacak değişikliklerin işletmelerin performanslarını artıracağı ileri sürülmüştür [32].

İşletmelerde hatalı ürün oranlarında meydana gelecek azalmanın verimlilik üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. Çalışanların iş memnuniyetinin yüksek olması verimlilik dolayısıyla da işletme performansı üzerinde olumlu etki yapmaktadır. Literatür irdelendiğinde müşteri odaklılığın firma performansını olumlu yönde etkileyen önemli bir faktör olarak ortaya çıktığını belirten araştırmalara rastlanmaktadır [33-35].

Çalışma kapsamında çalışanların verimliliği üzerinde önemli rol oynadıkları ve onların çalışma şartlarında yapılacak iyileştirmelerin verimliliği dolayısıyla da işletme performansını olumlu etkileyeceği belirlenmiştir. Hayta [36] yaptığı çalışmada çalışanlara sağlanacak iyi çalışma ortamları ile üretim kalitesinin ve verimliliğin arttırılacağını ileri sürmüştür. Akal [37] çalışma koşullarının iyileştirilmesiyle performans artırılacağını ifade etmektedir.

Çalışma kapsamında katılımcı işletmelerden elde edilen sonuçlara göre işletme gelirlerinin de işletme performansı üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. İşletmelerin yüksek performans yakalayabilmeleri için yatırımlarından elde edilen getirilerinin rakip işletmelerden daha iyi olması ve yine işletmelerinin piyasa değerinin diğer işletmelerden iyi olması gerekmektedir. İşletmenin hedeflediği pazar ve amaçlara rakiplerine göre daha yüksek oranda ulaşması onların daha yüksek performansta çalışmalarına katkı sağlayacaktır. Özgener [38] tarafından yapılan çalışmada da gelişen çevre

koşullarına iyi uyum sağlayabilen işletmelerin daha rekabetçi oldukları ve daha verimli çalışabildikleri belirtilmiştir.

Çalışma sonucunda yeni ürün geliştirme süreçlerinin de önemli olduğu ve işletme performansını olumlu etkilediği belirlenmiştir. İşletmelerde AR-GE birimlerinin olmasının, işletmelerde sorun çözme ekiplerinin kurulmasının ve düzenli faaliyetler yapmasının ve teknolojinin sürekli takip edilerek maliyetleri azaltacak faaliyetlerin yapılmasının işletme performansını olumlu yönde etkilediği belirlenmiştir. Yıldırım ve arkadaşları [39] yaptıkları çalışmada AR-GE çalışmalarının gereğine uygun bir biçimde yapılması bununla beraber ürün ve süreçlerde yenilik oluşumuna ağırlık verilmesinin Türkiye'nin orman ürünleri sanayi ve ahşap levha ürünleri alanında daha ileri seviyelere gelebilmesi için gerekli olduğunu ileri sürmüşlerdir.

Yılmaz [40] tarafından yapılan çalışmada da yenilikçi işletmelerin daha yüksek performansta çalıştıkları belirlenmiştir. Literatür irdelendiğinde ürün geliştirmenin firma performansını olumlu yönde etkileyen önemli bir faktör olarak ortaya çıktığını belirten araştırmalara rastlanmaktadır [41-45].

Çalışma kapsamında kullanılan 34 yargılı performans algısı ölçeği ile işletmelerin faaliyet konuları (mobilya veya levha işletmesi) arasında yapılan ki-kare analizine göre 13 yargıda herhangi bir istatistiksel ilişki/farklılık tespit edilememiştir ($p>0,05$). 21 yargıda ortaya çıkan istatistiksel ilişkiden/farklılıktan 19 yargıya ait verilen cevaplara göre mobilya işletmelerinin daha iyi olduğu, 2 yargıya verilen cevaplara göre levha işletmelerinin daha iyi olduğu istatistiksel olarak belirlenmiştir ($p<0,05$).

Yapılan hesaplamalar sonucunda “İşletmemizde sorun çözme grupları (Kalite çemberleri gibi) ile düzenli toplantılar yapılmaktadır.” yargısı ve “İşletmemiz, önemli rakiplere göre daha düşük maliyetle üretim yapabilmektedir.” yargıları ile işletmelerin faaliyet konuları arasında yapılan ki-kare analizi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($p<0,05$). Yapılan istatistiksel değerlendirmeler sonucunda levha işletmelerinin mobilya işletmelerine göre bu iki yargıda daha yüksek oranda olumlu yönde katılım gösterdikleri belirlenmiştir.

“İşletmemizde müşteri memnuniyetini ölçmeye dönük çalışmalar yapılmaktadır.”, “İşletmemizde müşteri memnuniyeti yüksektir.”, “İşletmenin tüketiciler gözündeki imaj ve itibarı yüksektir.”, “Üretilen ürünlerde hatalı ürün oranı düşüktür.”, “Tüketici haklarına riayet etme seviyesi son üç yıl içerisinde artış göstermiştir.”, “İşletmemizde müşteri şikâyetleri/ürün iadelerinde azalmalar görülmüştür.”, “Müşteri beklentilerini karşılamak için yeni ürün geliştirme veya ürünleri değiştirme oranımız son üç yıl içerisinde artış göstermiştir.”, “Çalışanlar işletme içerisinde yenilik yapma konusunda fikir beyan edebilir.”, “Müşterilerimizin istekleri tam ve zamanında yerine getirilir.”, “İşletmemizin girdilerden faydalanma oranı yüksektir.”, “Ürün satış fiyatımız rakiplerimize göre düşüktür.”, “İşletmemizde çalışanların iş memnuniyeti yüksektir.”, “İşletmede iş sağlığı ve güvenliğine önem verilmektedir.”, “İşletmemizin fiziksel çalışma şartları (Havalandırma, nem, toz, titreşim, gürültü v.b. gibi) uygundur.”, “Çalışanlarımız verimliliğin artırılmasında aktif rol oynadıklarının bilincindedir.”, “İşletmemiz düşük stok seviyesiyle çalışmaktadır.”, “İşletmemizde hatalı ürün oranı en düşük seviyede gerçekleşmektedir.”, “İşletmemizde israfların önüne geçmek için çalışmalar yapılmaktadır.” ve “Satış gelirlerinde artış sağlanmıştır.” yargılarında mobilya işletmelerinin levha işletmelerinden ele alınan yargılar açısından daha yüksek oranda olumlu yönde katılım gösterdikleri istatistiksel olarak belirlenmiştir.

Çalışma kapsamında kullanılan 34 yargılı performans algısı ölçeği ile işletmelerin yenileme yatırımı yapıp yapmamaları arasında yapılan istatistiksel analiz sonucunda 4 yargıda istatistiksel ilişki tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Geriye kalan 30 yargıda ise herhangi bir istatistiksel ilişki/farklılık tespit edilememiştir ($p > 0,05$).

“İşletmede sorun çözme grupları (Kalite çemberleri gibi) ile düzenli toplantılar yapılmaktadır.” yargısında yenileme yatırımı yapan işletmelerin yapmayan işletmelere göre daha iyi oldukları belirlenmiştir. Yenileme yatırımı yapan işletmelerin “İşletmemizde AR-GE birimi yenilik faaliyetleri yapmaktadır.” yargısına yenilik yatırımı yapmayan işletmelerden daha yüksek oranda katılım gösterdikleri belirlenmiştir. “Teknoloji, imkânlar ölçütünde takip edilmekte ve maliyetlerin azaltılması sağlanmaktadır.” yargısına yenileme yatırımı yapan işletmelerin daha yüksek oranda katıldıkları tespit edilmiştir. Yenileme yatırımı yapan işletmelerin yapmayan işletmelere göre “İşletmede üretim maliyetleri rakiplere göre daha düşük düzeydedir.” yargısına daha yüksek oranda katıldıkları belirlenmiştir.

Çalışma kapsamında kullanılan 34 yargılı performans algısı ölçeği ile işletmede çalışan sayısı arasında yapılan istatistiksel analiz sonucunda 27 yargıda istatistiksel olarak anlamlı ilişki tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Geriye kalan 7 yargıda ise istatistiksel olarak anlamlı ilişki tespit edilememiştir ($p > 0,05$). İşletmelerde çalışan sayısı arttıkça “İşletmemiz, önemli rakiplere göre daha düşük maliyetle üretim yapabilmektedir.”, “Satış gelirlerinde artış sağlanmıştır.”, “İşletmemizde müşteri memnuniyetini ölçmeye dönük çalışmalar yapılmaktadır.”, “İşletmemizde müşteri memnuniyeti yüksektir.”, “İşletmenin tüketiciler gözündeki imaj ve itibarı yüksektir.”, “Üretilen ürünlerde hatalı ürün oranı düşüktür.”, “İşletmemizde müşteri şikâyetleri/ürün iadelerinde azalmalar görülmüştür.”, “Çalışanlar işletme içerisinde yenilik yapma konusunda fikir beyan edebilir.”, “İşletmemizde sorun çözme grupları (Kalite çemberleri gibi) ile düzenli toplantılar yapılmaktadır.”, “Müşterilerimizin istekleri tam ve zamanında yerine getirilir.”, “İşletmemizin girdilerden faydalanma oranı yüksektir.”, “Ürün satış fiyatımız rakiplerimize göre düşüktür.”, “İşletmemizde çalışanların iş memnuniyeti yüksektir.”, “İşletmede iş sağlığı ve güvenliğine önem verilmektedir.”, “İşletmemizin fiziksel çalışma şartları (Havalandırma, nem, toz, titreşim, gürültü v.b. gibi) uygundur.”, “Çalışanlarımız verimliliğin artırılmasında aktif rol oynadıklarının bilincindedir.”, “İşletmemiz düşük stok seviyesiyle çalışmaktadır.” ve “İşletmemizde hatalı ürün oranı en düşük seviyede gerçekleşmektedir.” yargılarında olumlu yönde katılımlar sağlandığı yapılan ki-kare analizi ile istatistiksel olarak belirlenmiştir.

“Yatırımlarımızın getirisi rakiplerimizden yüksektir.”, “Müşteri beklentilerini karşılamak için yeni ürün geliştirme veya ürünleri değiştirme oranımız son üç yıl içerisinde artış göstermiştir.” ve “İşletmemizde israfların önüne geçmek için çalışmalar yapılmaktadır.” yargılarında 150 ve daha fazla çalışanı olan işletmelerin daha az çalışanı olan işletmelere göre daha olumlu yönde katılım gösterdikleri yapılan ki-kare analizi ile istatistiksel olarak belirlenmiştir.

“İşletmemizin piyasa değeri rakiplerimizinkinden yüksektir.”, “Tüketici haklarına riayet etme seviyesi son üç yıl içerisinde artış göstermiştir.”, “İşletmemizde AR-GE birimi yenilik faaliyetleri yapmaktadır.”, “Teknoloji, imkânlar ölçütünde takip edilmekte ve maliyetlerin azaltılması sağlanmaktadır.”, “İşletmemizin üretim maliyetleri rakiplere göre daha düşük düzeydedir.” ve “Kaynak kullanımı optimize edilerek sistemin devamlı işlemesi hedeflenmektedir.” yargılarında ise 50-149 arası çalışanı olan işletmelerin 50’den daha az ve 150’den daha fazla çalışanı olan işletmelere göre daha yüksek oranda performans ve verimlilik göstergelerine sahip oldukları ki-kare analizi ile istatistiksel olarak tespit edilmiştir.

IV. SONUÇ VE ÖNERİLER

35 farklı il ve 493 farklı işletme çalışanı ile yapılan bu çalışmayla 7 coğrafi bölgeden işletme çalışanına ulaşılmıştır. İşletmelerin yaklaşık %75'i en az 10 yıldır mobilya ya da levha sektöründe faaliyette bulunmaktadır. İşletmelerin %75,5'inin kurulduktan sonra yenileme ya da yeni yatırım faaliyeti yaptığı belirlenmiştir.

Orman ürünleri sanayisinde faaliyette bulunan mobilya ve levha işletmelerinin performans algılarının analiz edildiği bu çalışmada işletmelerde performans artırılması için verimlilik kavramına önem verilmesi gerektiği ortaya çıkmıştır. Japonların verimlilik tanımında belirttiği gibi doğru işin, doğru ve ekonomik şekilde gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Doğru iş; talebi olan iş olarak belirtilirken, işin doğru ve en ekonomik bir şekilde nasıl yapılacağı vurgulanmaktadır. Çalışma sonucunda da müşteri isteklerinin tam ve zamanında yerine getirilmesi, üretilen ürünlerde hatalı ürün oranının azaltılması ve çalışanların iş motivasyonunun yüksek olması ile daha yüksek verimlilik elde edilebileceği belirlenmiştir.

İşletmelerin yatırım getirilerinin, işletmelerin piyasa değerlerinin ve işletmelerin belirledikleri hedeflerine ulaşabilme becerilerinin yüksek olması yani işletme gelirlerini arttırmaya dönük faaliyetler yapılması işletmelerin performanslarında yükselmelere neden olmaktadır.

İşletmelerde araştırma geliştirme faaliyetlerine önem verilmesi ve işletmelerde sorun çözme grupları oluşturularak düzenli toplantılar yapılarak yeni ürünler geliştirilmesi ile daha yüksek performansa ulaşabileceği belirlenmiştir. Çalışanlara işletmelerde verilecek eğitimlerin onların daha kaliteli iş yapmalarını sağlayacağı unutulmamalı ve bu yüzden çalışanların eğitilmesi ve gerekli bilgi ile donatılması için her türlü imkânların sağlanmasına gerekli özenin gösterilmesi önerilmektedir.

Çalışma sonucunda performans üzerinde etkili olduğu düşünülen yargılarda mobilya sanayi işletmelerinin levha sanayi işletmelerine göre daha iyi durumda oldukları ortaya çıkmıştır. Çalışma ile işletmelerde çalışan sayısı arttıkça performans kavramının daha önemli olduğu ve buna dönük daha fazla faaliyetin yapıldığı ortaya çıkarılmıştır.

Sonuç olarak emek yoğun bir sektör olan orman ürünleri sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin yapısı gereği performans ölçümünün sadece finansal ölçümlerle yapılmaması gerekmektedir. İşletmelerde performansın artırılması için iş ortamı ve çalışanlar arasındaki ilişkiler gibi finansal olmayan performans ölçümlerinden yararlanılmalıdır.

V. KAYNAKLAR

[1] A. Göksel, *İşletmelerde Performans Değerleme Sistemi Tasarımı*, Ankara, Türkiye: Gazi Kitabevi, 2011, ss. 178.

[2] A. Coşkun, *Stratejik Performans Yönetimi ve Performans Karnesi*, 2. Baskı, İstanbul, Türkiye: Literatür Yayıncılık, 2007, ss. 273.

[3] N. Bayyurt, "İşletmelerde Performans Değerlendirmenin Önemi ve Performans Göstergeleri Arasındaki İlişkiler," *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, c. 53, s. 1, ss. 577-592, 2007.

- [4] Anonim (A), (Haziran 2016). Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Üye Kayıtları Listesi. [Online]. Erişim: <http://www.sanayi.tobb.org.tr>.
- [5] Anonim (B), (Haziran 2016). Türkiye Yonga Levha Sanayicileri Derneği Üye Kayıtları Listesi. [Online]. Erişim: <https://www.orsiad.com.tr/tag/mdf-ve-yonga-levha-sanayicileri-dernegi>
- [6] J.S. Dorman, R.E. LaPorte, R.A. Stone, M. Trucco, "Worldwide Differences in the Incidence of Type I Diabetes are Associated with Amino Acid Variation at Position 57 of the HLA-DQ Beta Chain," Proc Natl Acad Sci. USA 87, 1990.
- [7] B.K. Göktaş, "Toplam kalite yönetimi ilkeleri uygulamalarının işletme performansı üzerine etkileri," Yüksek lisans tezi, İşletme (MBA) Bölümü, Kadir Has Üniversitesi, İstanbul, Türkiye, 2004.
- [8] H.H. Arısoy, "İşletme performansının ve website kullanımının pazar odaklılığa etkisi: KOBİ'lere yönelik bir uygulama," Yüksek lisans tezi, İşletme Bölümü, Niğe Üniversitesi, Niğe, Türkiye, 2010.
- [9] S. Karayel, "Yenilikçi bir örgütlenme modeli olarak "kümelenme" ile işletme performansı ilişkisi: Ayakkabıcılık sektöründe bir araştırma," Doktora tezi, İşletme Bölümü, Selçuk Üniversitesi, Konya, Türkiye, 2010.
- [10] M. Koçyiğit, "Küçük ve orta büyüklükteki işletmeler'de (KOBİ) Toplam kalite yönetimi (TKY) kritik faktörlerinin örgütsel performans üzerine etkileri: İzmir ilindeki gıda işletmelerinde bir uygulama," Yüksek lisans tezi, İşletme Bölümü, Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya, Türkiye, 2010.
- [11] D. Özilhan, "Kaynak temelli teori bağlamında üretim ve pazarlama stratejilerinin işletme performansı üzerine etkisi: Türkiye'de faaliyet gösteren yabancı sermayeli şirketlerde bir uygulama," Doktora tezi, İşletme Bölümü, Selçuk Üniversitesi, Konya, Türkiye, 2010.
- [12] S. Sevimler, "Toplam kalite yönetimi unsurları ve unsurlarından biri olan eğitim ile işletme performansı arasındaki ilişki," Yüksek lisans tezi, İşletme Bölümü, Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya, Türkiye, 2010.
- [13] D. Yıldız, "Müşteri ilişkileri yönetimi (CRM) uygulamalarının işletme performansına etkileri ve bir uygulama," Yüksek lisans tezi, İşletme Bölümü, Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya, Türkiye, 2010.
- [14] M.H. Mete, "İmalat sanayi işletmelerinde verimlilik yönetimi ve karşılaştırmalı bir alan çalışması," Yüksek lisans tezi, İşletme Bölümü, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, Türkiye, 2010.
- [15] M. Çemberci, "Tedarik zinciri yönetimi performansının göstergeleri ve firma performansı üzerine etkileri: Kavramsal model önerisi," Doktora tezi, İşletme Bölümü, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Gebze, Türkiye, 2011.

- [16] B. Güler, “Bilgi sistemleri üst düzey yöneticisi teknik geçmişi’ nin, BT olgunluğu, BT-İş uyumluluğu ve işletme performansı üzerindeki etkisi,” Yüksek lisans tezi, İşletme Bölümü, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, Türkiye, 2011.
- [17] Ö. Özer, “Kurumsal girişimcilik ve işletme performansı ilişkisi: Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde uygulama,” Doktora tezi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir, Türkiye, 2011.
- [18] M. Mesci, “Bilgi yönetimi, yenilik ve işletme performansı arasındaki ilişkide ara değişkenlerin etkisi: Beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma,” Doktora tezi, İşletme Bölümü, Sakarya Üniversitesi, Sakarya, Türkiye, 2011.
- [19] H. Gül, “İşletmelerdeki kurumsallaşma düzeyinin işletme performansına etkisi: Konaklama işletmelerinde bir uygulama,” Yüksek lisans tezi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Nevşehir Üniversitesi, Nevşehir, Türkiye, 2012.
- [20] N. Maimaitimin, “Çin’in Guangdong bölgesindeki üretim işletmelerinin toplam kalite yönetimi (TKY) uygulamalarının işletme performansı üzerindeki etkisi,” Yüksek lisans tezi, İşletme Bölümü, İstanbul Ticaret Üniversitesi, Türkiye, 2015.
- [21] SPSS Base 12.0, *Bilgisayar Programı*, SPSS Institute Inc., 2003.
- [22] L.J. Cronbach, “Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests,” *Psichometrika Journal*, vol. 16, no. 3, pp. 297-334, 1951.
- [23] L.G. Portney, M. P. Watkins, *Foundation of Clinical Research*. pp. 42-44, 56-57, 72-73, 1993.
- [24] K. Özdamar, *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi*, 5. Baskı, Eskişehir, Türkiye: Kaan Kitabevi, 2004.
- [25] H. Şencan, *Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Geçerlilik ve Güvenilirlik*, 1. Basım, Ankara, Türkiye: Seçkin Yayıncılık, 2005, ss. 420
- [26] A. Kayış, *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Editör Kalaycı, Ş., 19. Bölüm, 4. Baskı, Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti., 426, s., Ankara. 2009.
- [27] Ş. Erdoğan, E. Koç ve S. Ayhan, “Türkiye’de Yaygın Kullanılan Web Portallarının Kullanıcı Hislerine Dayanarak Kansei Mühendisliği ile Değerlendirilmesi,” *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, c. 26, s. 2, ss. 15-34, 2011.
- [28] EQS 6, *Bilgisayar Programı*, Encino (CA): Multivariate Software, 2006.
- [29] Y.S. Gültekin, “Devlet orman işletmelerinde dikili ağaç satışı uygulamasının yapısal eşitlik modellemesi ile analizi,” Doktora tezi, Orman Mühendisliği Bölümü, Düzce Üniversitesi, Düzce, Türkiye, 2015.

- [30] F. Canitez, "Kurumsal tasarımın kurumsal imaj ve kurumsal itibar oluşumu üzerine etkisinin hizmet sektöründe incelenmesi: THY örneği," Doktora tezi, İşletme Bölümü, Haliç Üniversitesi, İstanbul, Türkiye, 2016.
- [31] C.İ. Sarıoğlu, "Bilişsel ve Duyuşsal Hizmet Kalitesinin Tüketicinin Değişirme Niyeti Üzerine Etkisi ve Değişirme Maliyetinin İlimlaştırıcı Rolü: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma," *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 22. UPK Ahmet Hamdi İslamoğlu Özel Sayısı, ss. 79-94, 2017.
- [32] K.C. Akyüz, T. Gedik ve İ. Akyüz, "Trabzon Arsin Organize Sanayi Bölgesinde Yer Alan İşletmelerinin Rekabet Stratejileri ve Kalite Anlayışları", *Karadeniz Teknik Üniversitesi Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, c. 2, s. 4, ss. 65-82, 2010
- [33] G. Akman, C. Özkan ve H. Eriş, "Strateji Odaklılık ve Firma Stratejilerinin Firma Performansına Etkisinin Analizi," *İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, c. 7, s. 13, ss. 93-115, 2008
- [34] A. Türkyılmaz, Ş. Okay, L. Temizer ve M.E. Bulak, "Denizli KOBİ'lerinde TKY Uygulamalarının Firma Performansına Etkilerinin Analizi," *Ege Akademik Bakış Dergisi*, c. 12, s. 1, ss. 31-39, 2012.
- [35] C. Eynullayev ve C. Özler, "Kurum Performansının Değerlendirilmesinde İç ve Dış Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Yönetilmesi," *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, c. 14, s. 4, ss. 31-64, 2012.
- [36] A.B. Hayta, "Çalışma Ortamı Koşullarının İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi," *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, s. 1, ss. 22-33, 2007
- [37] Z. Akal, *İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi*, 7. Basım, Ankara, Türkiye: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Yayın no. 473, 2011, ss. 463
- [38] Ş. Özgener, "Çalışma Hayatında Esnekliğin İşletme Verimliliği Üzerine Etkileri Karşılaştırmalı Bir Çalışma," *Amme İdaresi Dergisi*, c. 38, s. 3, ss. 51-79, 2005
- [39] İ. Yıldırım, K.C. Akyüz, T. Gedik, Y. Balaban ve Y. Çabuk, "Türkiye Ahşap Levha Endüstrisinin Avrupa Birliği Ülkeleri ile Rekabet Edebilirliği", *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Bartın Orman Fakültesi Dergisi*, c.10, s. 13, ss.11-22, 2008
- [40] Y. Yılmaz, "İşletmelerde kurumsallaşmanın yenilik ve performans etkisi," Yüksek lisans tezi, Strateji Bilimi Bölümü, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Gebze, Türkiye, 2007.
- [41] G.B. Navaretti, M. Galeotti and A. Mattozzi, "Moving skills from hands to heads: does importing technology affect export performance in textiles?," *Research Policy*, vol. 33, no. 6, pp. 879-895, 2004
- [42] H. Yıldırım, "The impact of knowledge management capabilities on new product development and company performance (an application of structural equation modeling - SEM)," Ph.D. dissertation, Management and Organization, Yeditepe University, İstanbul, Türkiye, 2008.

[43] G. Günday, G. Ulusoy, K. Kılıç ve L. Alpkan, "Effects of innovation types on firm performance," *International Journal of Production Economics*, vol. 133, no. 2, pp. 662-676, 2011

[44] O. Küçük ve G. Kocaman, "Müşteri Yönlülük, İnovasyon Yönlülük ve İşletme Performans İlişkisi: Bir Uygulama," *International Journal of Social Science*, vol. 3, no. 29, pp. 37-52, 2014

[45] H. Keskin, S. Zehir ve H. Ayar, "Pazar Yönelimi ve Firma Performansı İlişkisi: Farklılaştırma Stratejisinin Aracı Rolü," *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, c. 17 s. 1, ss. 111-127, 2016.