

Muhasebe Bilgi Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri

Prof. Dr. Durmuş ACAR

Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF.

Öğr. Gör. Dr. Hakan ÖZÇELİK

Süleyman Demirel Üniversitesi, Ş.Karaağaç MYO.

Özet

İşletmeler de ihtiyaç duyulan bilgi, genellikle bilgi sistemleri tarafından üretilmektedirler. İşletmelerde en eski ve önemli bilgi sistemi; muhasebe bilgi sistemidir. Muhasebe bilgi sistemlerince üretilen bilgiler iç ve dış bilgi kullanıcıları tarafından kullanılmaktadır. Muhasebe bilgilerinin kalitesi, kullanıcılarının verecekleri kararların kalitesini de etkilemektedir. Muhasebe bilgi sistemlerinde, kaliteli muhasebe bilgisi üretmeye odaklanılmalıdır. Bilgi kalitesinin geliştirilebilmesi için, bilgi üretim süreçlerinde odaklanılması gereken alanlar, kritik başarı faktörleri olarak tanımlanabilir. Muhasebe bilgi kalitesini etkileyen kritik başarı faktörlerinin tanımlanması, muhasebe bilgi kalite geliştirme çalışmalarına katkı sağlayacaktır.

Anahtar Kelimeler: Muhasebe Bilgi kalitesi, Kritik başarı faktörleri.

JEL Sınıflaması: M40, M41, M49

Critical success factors that affect the quality of information which is produced by accounting information systems

ABSTRACT

The information which is usually needed in businesses are generally produced by information system. The most oldest and important business information system is, accounting information system. The information that produce by accounting information system is used by internal and external users. The quality of accounting information have an impact on the quality of users' future decisions. There should be focused on producing high quality accounting information in accounting information system. Areas that required in the information production process for improving the information quality can be defined as the critical success factors. Identification of critical success factors which affect the accounting information quality will be contribute to accounting information quality improvement studies.

Keywords: Accounting information quality, Critical success factors.

JEL Classification: M40, M41, M49

1. Giriş

İşletme bilgi sistemleri içerisinde en eski ve geniş kapsamlı bilgi sistemi Muhasebe Bilgi Sistemidir (MBS). MBS’de üretilen muhasebe bilgileri, çok sayıdaki işletme içi ve dışı bilgi kullanıcıları tarafından kullanılmaktadır. MBS’de üretilen bilgilerin kalite düzeyleri, kullanıcılarının verecekleri kararları da doğrudan etkileyebilmektedir. Muhasebe bilgi kullanıcılarının kararlarındaki etkinliğin artırılabilmesi için, muhasebe bilgilerinin kalite standartlarının yükseltilmesi gerekmektedir. MBS’lerinde üretilen muhasebe bilgilerinin kalitesinin artırılabilmesi için, muhasebe bilgi kalitesini etkileyen kritik başarı faktörlerinin (KBF) tanımlanması gerekmektedir.

2. Kritik Başarı Faktörleri

Kritik başarı faktörleri (KBF), Massachusetts teknoloji enstitüsünden Rockart tarafından, üst yöneticilerin yönetsel bilgi ihtiyaçlarını belirlemek ve yardımcı olmak amacıyla geliştirilmiştir (ROCKART J., 1979:81). İşletmeler faaliyetlerini yerine getirirken çok değişik iç ve dış faktörler tarafından etkilenirler. Bu faktörlerin özelliklerinin ve işletmeye olan

etkilerinin tamamını araştırmak ve değerlendirmek, her işletme açısından gereksiz olmakla beraber, yanıltıcı da olabilir. İşletme üzerinde direkt ve önemli etkileri olan birkaç faktörün araştırılması ve değerlendirilmesi, hem pratiklik, hem de zaman ve kaynak tasarrufu sağlar. Bu nedenle, işletmeyi ve faaliyetlerini direkt ve önemli ölçüde etkileyen iç ve dış faktörlere “kritik başarı faktörleri” denir (ERGİN H., 1997:8).

KBF, kişisel bölüm ya da işletme için beklenen düzeyde başarılı rekabet performansını sağlayacak sınırlandırılmış alanlardır (ALAZMI M. ve ZAİRİ M., 2003:199). KBF, yöneticilerin hedeflerine ulaşabilmeleri ve işletmenin büyüebilmesi için “doğru olması gereken” birkaç anahtar alandır (BULLEN V.C. ve ROCKARD J.F., 1981). İşletmenin gelişebilmesi için, işlerin mutlaka doğru ve yolunda gitmesi gereken alanlar, kritik başarı faktörleridir (DIGMAN L.A., 2002:22). KBF’lerini yöneticilerin işletmelerini sifıra yakın hata ile yönetebilmeleri için, odaklanmaları gereken noktalar olarak da tanımlanabilir (ROCKARD J.F., 1982: 4).

Tablo 1: Toplam Kalite Yönetimi Çalışmalarında Tanımlanmış Kritik Başarı Faktörleri

TKY araştırmaları	KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Saraph vd.,1989:818)	X	X	X	X	X	X	X	X											
Porter ve Parker, 1993:13)	X	X				X	X		X	X	X								
MBNQA, 1992:20)	X				X	X			X	X									
Oakland, 1993:128-157)			X	X	X	X			X	X		X	X	X					
Flyn vd., 1994:360)	X	X	X	X	X	X			X										
Babbar ve Apselin, 1994:35)	X	X							X			X							
Badri vd., 1995:48)	X	X	X	X	X	X	X	X											
Black ve Porter, 1996:20)		X	X	X	X	X			X	X		X		X	X				
Ahire vd., 1996:23-56)	X	X	X	X	X	X			X	X		X	X	X					
Pheng ve Wei, 1996:39-46)				X	X	X			X										
Tamimi, 1997:75)	X	X	X	X	X							X			X				
Joseph vd., 1999:15)	X	X	X	X	X	X	X	X											
Zhang vd., 2000:732)	X	X	X	X	X	X		X	X						X			X	X
Motwani, 2001:295)	X	X	X	X		X			X				X						
Naktiyok vd., 2003:50)	X					X	X			X		X	X						
Antony vd., 2002:561)	X	X			X			X	X			X						X	
Stephen vd., 2004:1116)	X	X										X				X			
Deming Ödülleri, 2004)		X	X	X		X						X	X						
EQA, 2004)			X	X	X	X			X	X		X	X	X			X		
Seetharaman vd., 2006:693)	X	X							X								X		
Metri, 2005:64)	X	X	X	X	X	X			X	X		X			X		X	X	

- 1- Üst yönetim desteği (Liderlik)
- 2- Eğitim
- 3- Ürün kalite yönetimi
- 4- Kaynak kalite yönetimi
- 5-Bilgi kalitesi kontrolü ve raporlama
- 6- Süreç kalite yönetimi
- 7- Personel ilişkileri
- 8- Kalite bölümünün rolü
- 9- Müşteri odaklılık
- 10- Stratejik kalite yönetimi

- 11-Organizasyonel yapı
- 12- Takım Çalışması (İletişim)
- 13- Personel yetkisi ve bağlılığı
- 14- Karşılıklılaşma
- 15- Denetim
- 16- Kalite kültürü
- 17- Dış Faktörler
- 18- Sürekli gelişim
- 19- Performans değerlendirme

2.1. Toplam Kalite Yönetimi Kritik Başarı Faktörleri

Toplam kalite yönetiminin (TKY), yönetim fonksiyonlarının etkinliğini artırıcı bir yol olduğu konusunda yaygın bir görüş birliği oluşmuştur. TKY'nin anahtar unsurları ve TKY uygulamalarını etkileyen KBF'leri konusunda düşük düzeyde fikir birlikleri söz konusudur. Literatür araştırmalarının büyük çoğunluğundan, TKY uygulamalarının başarısı için, KBF'lerin tanımlanması gereği ortaya çıkmıştır (PORTER L.J. ve PARKER A.J., 1993:13). TKY sürekli gelişmeyi ve iyileştirmeyi gerekli kılan, kalite artırma çabalarında organizasyonun tamamını hedef alan bir yönetim anlayışıdır. Muhasebe bilgi kalitesi artırma çalışmaları, işletme ve MBS'lerini

kapsayan faaliyetler olduğundan, TKY uygulamaları kapsamında gerçekleştirilmiştir. Bu nedenle MBS'lerinde üretilen muhasebe bilgilerinin kalitesini etkileyen KBF'lerinin tanımlanmasında TKY KBF'leri kullanılacaktır. TKY alanında yapılan literatür taramasında, bu alanda tanımlanmış KBF'leri Tablo 1'de gösterilmiştir.

Literatür taraması sonucu oluşturulmuş olan Tablo 1'de tanımlanmış KBF'lerini çalışmalardaki tekrarlanma sayılarına göre büyükten küçüğe doğru sıraladığımızda, Tablo 2'deki TKY KBF'lerinin önem derecelerine göre listesi oluşturulmuştur. Tablo 2'deki TKY KBF'leri muhasebe bilgi kalitesi etkileyen KBF'lerinin tanımlanmasında kullanılacaktır.

Tablo 2. TKY Literatüründe Tanımlanma Sayısına Göre Kritik Başarı Faktörleri

SN	KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ	TEKRARLANMA SAYISI
1	Üst yönetim desteği (Liderlik)	16
2	Eğitim	16
3	Süreç kalite yönetimi	16
4	Veri kaynakları kalite yönetimi	14
5	Ürün kalite yönetimi	13
6	Bilgi kalitesi kontrolü ve raporlama	13
7	Müşteri odaklılık	13
8	Personel yetkisi ve bağlılığı	9
9	Stratejik kalite yönetimi	8
10	Personel ilişkileri	5
11	Kalite bölümünün rolü	5
12	Karşılaştırma	5
13	Denetim	5
14	Takım çalışması (İletişim)	4
15	Kalite kültürü	4
16	Dış faktörler	2
17	Sürekli gelişim	3
18	Organizasyonel yapı	1
19	Performans değerlendirme ve ödüllendirme	1

2.2. Bilgi Yönetimi Kritik Başarı Faktörleri

Bilgi yönetimi KBF; bilgi yönetim faaliyetlerinin başarısını etkileyebilecek, önemli alanlar olarak tanımlanabilir. Bilgi yönetim süreçlerini doğrudan etkileyen iç ve dış faktörler bilgi yönetimi KBF'leridir. Muhasebe bilgisi üretim faaliyetlerinde tanımlanmış bilgi yönetimi KBF'lerine odaklanmak, bu alanlara gereken önemi vermek üretilecek bilginin kalitesini artıracaktır. Kaliteli muhasebe bilgisinin; doğru, tutarlı, anlaşılabilir, zamanında üretilmiş, bütünü

temsil eden, veri kaynaklarının güvenilirliği yüksek, karşılaştırılabilir ve ilgililik boyutlarını içermesi gerekir. Bu boyutlara sahip muhasebe bilgisinin üretilebilmesi için, bilgi yönetim süreçlerinde bilgi yönetimi KBF'lerine odaklanılması gerekmektedir.

Alazmi M., ve Zairi M., yapmış oldukları literatür taraması sonucunda, BY KBF'lerini;

- Bilgi paylaşımı,
- Bilgi teknolojisi altyapısı,
- Üst yönetim desteği,
- Bilgi üretim stratejisi,

- Eğitim,
- Kültür.

şeklinde sıralanmışlardır (ALAZMI M., ZAİRİ M., 2003:199).

2.3. Bilgi Kalitesi Kritik Başarı Faktörleri

Bilgi kalitesi işletmelerin etkinliği üzerinde faydalı olabilecek güçlü bir faktör olarak ortaya çıkmıştır (UMAR A., vd., 1999:279). İşletmeler açısından stratejik önemi olan MBS'lerinde yüksek kalitede muhasebe bilgisinin üretilmesi, en başta işletmelerin amaçlarına ulaşabilme noktasında büyük katkı sağlayacaktır. Bilgi kalitesi KBF'leri, MBS'lerinde üretilen muhasebe bilgilerinin kalitesini etkileyen KBF'lerinin tanımlanmasında yardımcı olacaktır.

Bilgi kalitesinin sağlanması işletmeler için önemli konulardandır. Bilgi kalitesinin sağlanma sürecinde, üretilecek olan bilginin kalitesini etkileyebilecek önemli ya da kritik noktalar olarak açıklanabilecek bilgi kalitesi KBF'leri, bilginin kaliteli olarak üretilebilmesi için, bilgi üretim faaliyetlerinde odaklanılması gereken önemli alanlardır. Bilgi kalitesi alanında bu konuda yapılmış az sayıda çalışmada, kalite yönetimi alanında tanımlanmış KBF'leri temel alınmıştır.

Bilgi sistemlerinde bilgi kalitesinin sağlanma sürecinde bilgi kalitesini etkileyen KBF'lerinin anlaşılması oldukça önemli bir konudur. TKY ve Tam Zamanında Üretim Sistemi gibi kalite yönetimi ve bilgi sistemleri alanlarında KBF'lerinin tanımlanması ile ilgili çalışmalar yapılmıştır. Bilgi kalitesi alanında yapılmış çalışmaların bazılarında da, bilgi kalitesinin sağlanmasındaki süreçler ve kritik noktalar tanımlanmıştır (XU H., vd., 2002:48).

Kalite veya bilgi kalite yönetimi alanında yapılan literatür taraması sonuçlarına göre bilgi kalitesini etkileyen KBF'leri;

- Üst yönetimin rolü,
- Bilgi kalitesi politikası&standartları,
- Bilgi kalitesi yöneticisinin rolü,
- Eğitim,
- Organizasyonel yapı (İletişim),
- Sistemin doğallığı (Ürün planlaması),
- Süreç yönetim yaklaşımı (kontrol&gelişim),
- Personel ilişkileri,
- Kaynak kalite yönetimi,
- Performans değerlendirme,
- Değişim yönetimi,

- Dış faktörler,
- Fayda maliyet analizi,
- Denetim,
- İç kontrol (sistem, süreç),
- Veri kontrolü,
- Müşteri odaklılık (kullanıcı ilişkisi),
- Veri kullanımı (bilgi kalitesi tabanlı).

şeklinde sıralanabilmektedir (Xu, 2000).

Bilgi kalitesi etkileyen KBF'leri, MBS'nde bilgi kalitesini etkileyen KBF'lerinin tanımlanmasında veri olarak kullanılacaktır.

3. Muhasebe Bilgi Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri

Muhasebe bilgi kalitesini sağlamak için MBS'deki bilgi kalitesinin altında yatan faktörleri anlamak önemlidir. Yüksek bilgi kalitesine sahip bir sistem amaçlanmasına rağmen, bu amaca ne oranda ulaşılabilirdiği tartışılmaktadır. Bunun en önemli nedeni, MBS'deki bilgi kalitesini etkileyen kritik başarı faktörlerinin ayrıca tanımlanmamış olmasıdır. Bununla birlikte yukarıda bahsedildiği gibi, Toplam Kalite Yönetimi ve Tam Zamanında Üretim gibi kalite yönetim yaklaşımlarında kritik başarı faktörleriyle ilgili çok sayıda çalışma yapılmıştır (XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., 2002:280). Aynı şekilde bilgi yönetim ve kalitesi alanında da KBF'lerinin tanımlanması ile ilgili benzer çalışmalar yapılmıştır.

MBS'nde üretilen bilgilerin kalitesini etkileyen KBF'lerinin belirlenmesi, MBS'de üretilen bilginin kalitesinin sağlanabilmesi ya da düzeyinin artırılabilmesi için gereklidir. MBS'deki bilgi kalitesini etkileyen KBF'lerini, muhasebe bilgisinin hatasız olarak üretilebilmesi için odaklanılması gereken önemli noktalar olarak tanımlayabiliriz.

Muhasebe bilgi kalitesini etkileyen KBF'leri, Toplam kalite yönetimi KBF'leri, Bilgi yönetimi KBF'leri, Bilgi kalitesi KBF'leri ve MBS alanlarında belirlenmiş KBF'lerinin birleştirilmesi ile tanımlanmaya çalışılacaktır.

3.1. Muhasebe Bilgi Sistemi Literatüründe Tanımlanmış Kritik Başarı Faktörleri

MBS'nde bilgi kalitesini etkileyen KBF'leri ile ilgili olarak yapılan literatür taramasında Avustralya'da Xu H., tarafından yapılmış tek bir çalışma olduğu tespit edilmiştir. MBS alanında yapılmış bu tek çalışmada, literatür de kalite yönetimi alanlarında tanımlanmış KBF'leri vaka

çalışması ile işletmelerde test edilmiş ve çalışma sonucunda kalite yönetimi alanlarının dışında MBS'nde bilgi kalitesi sağlama sürecine yönelik olarak yeni KBF'leri tanımlanmıştır.

MBS bilgi kalitesini etkileyen kritik başarı faktörleri alanında TKY ve Bilgi kalitesi alanında yapılmış çalışmalarda KBF'leri esas alınarak XU H. tarafından, literatür taraması ve Avustralya'daki işletmelerde yapılan uygulama çalışması sonrasında, aşağıdaki KBF'leri tanımlanmıştır (XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., 2002:285).

- Üst yönetim desteği,
- Eğitim,
- İşletmenin tümü için açık bir bilgi kalitesi politikası,
- Organizasyonel yapı,
- Bilgi kalitesi politikaları ve standartları,
- Bilgi kalitesi kontrolleri,
- Veri girdi kontrolleri,
- Müşteri odaklılık,
- MBS'nin yapısı,
- Personel ilişkileri,

- Değişim yönetimi,
- Veri kaynakları kalite yönetimi,
- Sürekli gelişim,
- Fayda-Maliyet analizleri,
- Denetim,
- İç denetim,
- Takım çalışması (İletişim),
- Risk yönetimi,
- Orta kademe yöneticilerin bilgi kalitesine yönelik yükümlülükleri,
- Personel yetenekleri,
- Fiziksel çevre,
- Bilgi kalitesine odaklanan örgütsel kültür,
- Sistemlerin ve bilgi kalitesinin anlaşılması.

TKY, Bilgi yönetimi, Bilgi Kalitesi ve MBS alanlarındaki literatür taraması sonucunda, bu alanlarda tanımlanmış KBF'lerini gösteren Tablo 3 oluşturulmuştur. Üst yönetim desteği, eğitim ve iletişim faktörleri her alanda tanımlanmış KBF'leri olarak ön plana çıkmaktadır.

Tablo 3. MBS'nde Bilgi Kalitesini Etkileyebilecek Kritik Başarı Faktörleri

SN	KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ	TKY	BY	BK	MBS
1	Üst Yönetim Desteği	+	+	+	+
2	Eğitim	+	+	+	+
3	İletişim	+	+	+	+
4	Bilgi Kalite Kültürü	+	+		+
5	Veri Kaynakları Kalite Yönetimi	+		+	+
6	İç Denetim	+		+	+
7	Müşteri Odaklılık	+		+	+
8	Sürekli İyileştirme	+		+	+
9	Organizasyonel Yapı	+		+	
10	Performans Değerleme ve Ödüllendirme	+		+	
11	Dış Çevre	+		+	
12	Bilgi Kalite Kontrolü ve Raporlama	+			+
13	Bilgi Kalitesi Geliştirme Yaklaşımları	+			+
14	Bilgi Kalitesi Politika ve Standartları			+	+
15	Muhasebe Bilgi Sisteminin Doğallığı			+	+
16	Değişim yönetimi			+	+
17	Fayda Maliyet Analizi			+	+
18	Veri Giriş Kontrolü			+	+
19	Yetki Esnekliği	+			
20	Personelin İşletmeye Bağlılığı	+			
21	Kalite Bölümü	+			
22	İşletme Bilgi sistemleri Arası Bilgi Paylaşım Düzeyi		+		
23	Bilgi Paylaşımı		+		
24	Bilgi Teknolojisi Altyapısı		+		
25	Bilgi Üretim Stratejileri		+		
26	Bilgi Kalitesi Yöneticisi			+	
27	Orta Kademe Yöneticilerinin Bilgi Kalitesine Bağlılığı				+
28	Personel Yeterliliği				+
29	Risk yönetimi				+
30	Fiziksel çevre				+

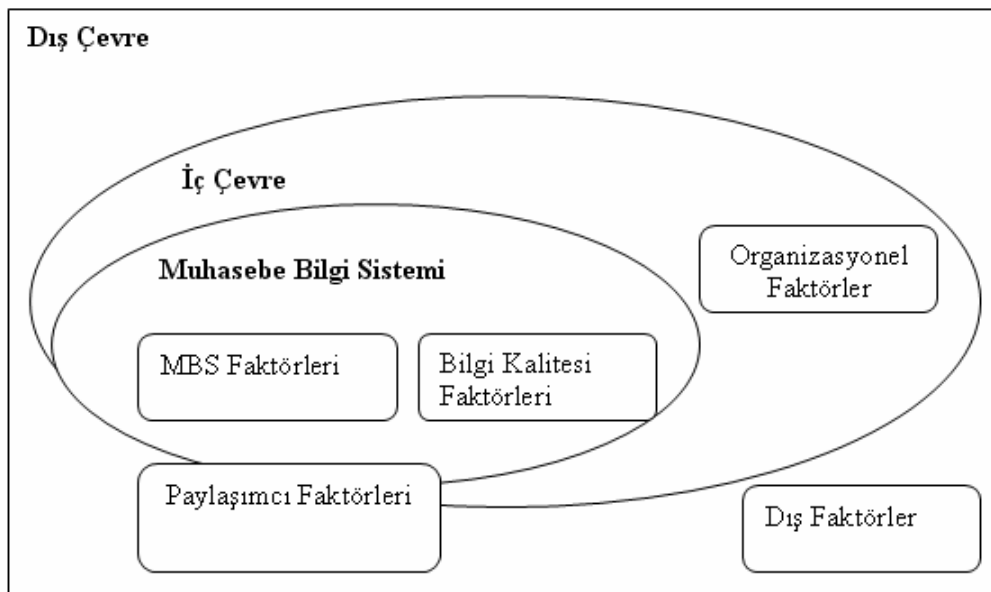
3.2. Muhasebe Bilgi Sistemi Bilgi Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri Modeli

MBS bilgi kalitesini etkileyen KBF'lerinin tanımlanmasına geçmeden önce, bilgi kalitesini etkileyebilecek faktörler modelinin belirlenmesi gerekmektedir. MBS'de bilgi kalitesini etkileyebilecek faktörler için Şekil 1'deki model sunulmuştur.

Şekil 1'de MBS'de bilgi kalitesini etkileyen KBF'leri model yapıları üç düzeyde

sunulmaktadır. İlk seviye dışsal etkenleri içeren dış çevre, ikincisi organizasyonel faktörleri içeren iç çevre ve üçüncüsü ise MBS'nin yapısı ve muhasebe bilgi kalitesi karakteristiklerini içeren MBS seviyesidir. Bilgi paylaşımcıları ise, iç ve dış çevre ile birlikte muhasebe bölümlerindeki çalışanları da kapsadığından, üç düzeyde görülen bir KBF'dür (XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., 2002:282-283).

Şekil 1: Muhasebe Bilgi Kalitesini Etkileyen Kritik Başarı Faktörleri



Kaynak: XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., "Managing Data Quality in Accounting Information System", içinde, **IT-Based Management**, ANTONIO J.L., (Edit.), Idea Group Inc., s.284, 2002.

MBS'de iç ve dış çevrenin etkilerini belirleyerek, bilgi kalitesine etkilerini belirlemeye yönelik olarak KBF'lerini sınıflandırmakta fayda vardır. Şekil 2'de gösterilen bu sınıflandırma;

- MBS faktörleri,
- Bilgi kalitesi faktörleri ,
- Dış faktörler,
- Organizasyonel faktörler,
- Paylaşımcı faktörleri,

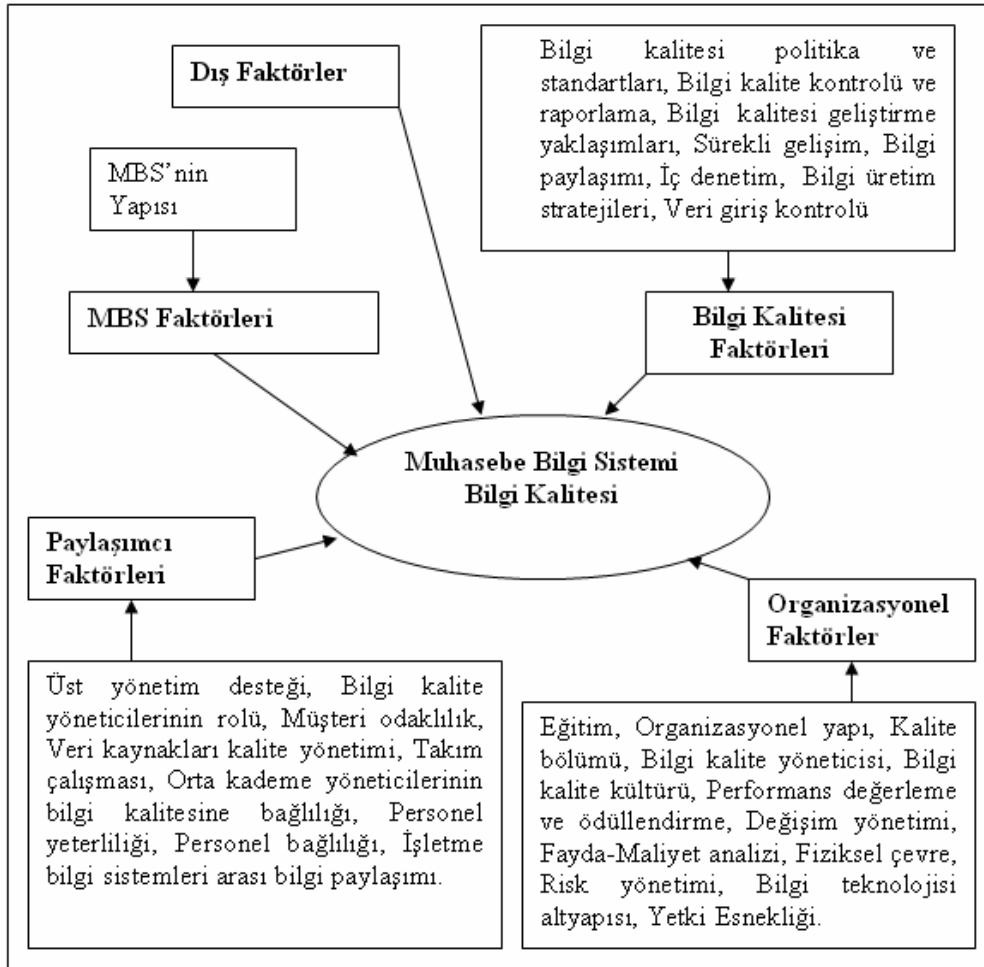
şeklinde sıralanmaktadır.

Tablo 2'de tanımlanmış MBS'nde bilgi kalitesini etkileyebilecek KBF'leri, Şekil 1'de tanımlanmış gruplar, içerisinde sınıflandırılabilir. Tanımlanmış olan KBF'lerinin her biri modelde tanımlanmış ilgili alanlarla ilişkilendirilerek, Şekil 2'deki model geliştirilmiştir.

3.2.1. Muhasebe Bilgi Sistemi Faktörleri

MBS ile ilgili, üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini etkileyen MBS'nin yapısı önemli bir KBF'dür.

MBS'nin Yapısı: Bilgi teknolojilerinin gelişimi ile birlikte işletmelerde farklılaşan bilgi üretim araçları, MBS'lerinde de kullanımı yaygınlaştırılarak gelişmektedir. MBS'lerinde paket program yada yazılımlar muhasebe bilgilerinin üretiminde kullanılmaktadır. İşletme büyüklüklerine göre kullanılan paket program ya da yazılımlar farklılaşmaktadır. Küçük işletmeler genellikle, muhasebe işlemleri büyük işletmelere göre daha az olduğundan muhasebe bilgi üretiminde paket programlar kullanılmaktadır.

Şekil 2. Muhasebe Bilgi Kalitesini Etkileyen Faktörler Modeli

Kaynak: XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., "A Model for Data Quality in Accounting Information Systems", **The Invited Session Data and Information Quality (DIQ), The World Multiconference on Systemics, Cybernetics and Informatics (SCI 2001)**, Orlando, USA, 2001, [http://www.ohshe.bs.teu.ac.jp/papers/sci01/PapersPdf/IS0014003.PDF+%22Xu%22+%22Managing+d ata+quality%22&hl=en&ct=clnk&cd=55,\(08.07.2007\)den geliştirilmiştir.](http://www.ohshe.bs.teu.ac.jp/papers/sci01/PapersPdf/IS0014003.PDF+%22Xu%22+%22Managing+d ata+quality%22&hl=en&ct=clnk&cd=55,(08.07.2007)den geliştirilmiştir.)

Büyük işletmelerde ise muhasebe bilgi üretiminde Kurumsal Kaynak Planlaması (KKP), olarak adlandırılan bilgisayar yazılımları kullanılmaktadır. KKP ile işletmelerde, bütün bilgi sistemleri ve şubelerle ilgili verileri ortak bir veri tabanında toplanmakta, ilgilileri tarafından gerektiğinde ve istenildiğinde işletme ile ilgili her tür üretilmiş bilgi olan raporlara ulaşılabilir.

İşletmelerin MBS'lerinde muhasebe bilgisi üretiminde kullandıkları KKP'nın yapısı üretilen bilginin kalitesini etkilemektedir. İşletmeler KKP ile ilgili yazılımları kendileri bilgi işlem elemanlarına geliştirmektedirler yada mevcut bir yazılımı kendi

organizasyon yapılarına uyarlamaya çalışmaktadırlar. İşletme mevcut yazılım satın alsın yada kendi geliştirmiş olsun, yazılım ile ilgili önemli olan nokta, işletmenin organizasyon yapısına uygun, işletmedeki her türlü bilgi üretim ihtiyacına cevap verebilecek düzeyde olması gerektiğidir. İşletmenin yapısına ve amaçlarına uygun KKP'nın, kullanım kolaylığı, uzun yıllardır kullanılıyor olması, güncellenebilirliği üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini etkileyen alt KBF'leri olarak tanımlanabilir.

MBS'lerinde kaliteli muhasebe bilgisi üretilmesi için, KKP'nın aşağıdaki bileşenleri içermesi gerekmektedir (XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., 2002:285).

- Kullanım kolaylığı,
- Otomatik olarak mümkün olduğunca fazla verinin onaylanması ,
- Çalışanların uygun ve yeterli belgelen-dirmeyi izlemeleri,
- Değiştirme/Güncelleme kolaylığı,
- Sistem yeterliliği,
- Sistem güncelliği,
- Entegrasyon seviyesi ve sistemin yorumlanabilirliği,
- Merkezeleştirilmiş veritabanı ve veri ambarı gibi etkin veri yönetim yaklaşımı.

3.2.2. Bilgi Kalitesi Faktörleri

MBS'nde üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini etkileyen bilgi kalitesi ile ilgili KBF'leri; Bilgi kalitesi politika ve standartları, Bilgi kalite kontrolü ve raporlama, Bilgi kalitesi geliştirme yaklaşımları, Bilgi paylaşımı, İç denetim, Bilgi üretim stratejileri, Sürekli iyileştirme ve Veri giriş kontrolleridir.

Bilgi Kalitesi Politika ve Standartları: Muhasebe bilgi kalitesinin artırılabilmesi için, bilgi üretim faaliyetleri ile ilgili gerekli olan politika ve standartların belirlenip uygulanması gerekmektedir. MBS'nde belirlenecek olan bilgi kalitesi politika ve standartlarının, bilgi üretim stratejilerinin uygulama planlarını oluşturacak şekilde geliştirilmesine dikkat edilmelidir. Bilgi kalitesi politikası; işletmeler tarafından bilgi üretim faaliyetlerinde kullanılmak üzere tanımlanmış belirli ilkeler, esaslar, gelenekler, kurallar ve uygulamalardır. Bilgi kalitesi standartları ise; bilgi kalitesi boyutlarına ulaşım hedefinde tanımlanmış bilgi kalitesi düzeyleridir.

Bilgi kalitesi ile ilgili belirlenen politika ve standartlar, işletmeye uygun, uygulanabilir, basit, ilişkili ve tutarlı olması gerekmektedir. Bilgi kalitesi ile ilgili belirlenecek politika ve standartların işletmede uygulanan muhasebe politikaları, ve ulusal ve uluslar arası kuruluşlar tarafından belirlenmiş muhasebe standartları ile uyumlu olması, uygulanabilirliklerini kuvvetlendirecektir.

Bilgi Kalite Kontrolü ve Raporlama: Muhasebe bilgi kalitesinin sağlanması ya da geliştirilebilmesi için önemli bir faktördür. İşletme faaliyetlerinde verimliliğin artırılabilmesi için gerekli olan kontrol işlemi, bilgi üretim faaliyetleri içinde geçerlidir. Üretilen bilginin kalite kontrolü, ulaşılabilir bilgi kalitesi kapsamında bilgi kalite boyutlarının ne ölçüde gerçekleştirilip gerçekleştirilmediği noktasında değer-

lendirilir. Bilgi kalite kontrollerinin periyodik olarak ilgililere raporlanması, bilgi kalitesini artırıcı bir yaklaşım olacaktır.

Bilgi Kalitesi Geliştirme Yaklaşımları: MBS'de bilgi üretim faaliyetlerinde bilgi kalitesinin sağlanabilmesi yada geliştirilebilmesi için, bilginin kalite artırıcı yaklaşımlar çerçevesinde üretiminin gerçekleştirilmesi kalitesini artıracaktır.

Bilgi Paylaşımı: MBS'nde bilgi üretim faaliyetleri, bölümdeki tüm personelin katılımı ile gerçekleştirilir. MBS'nde bilgi üretim faaliyetine katılan personel, bilgi üreticileri, bilgi sorumluları, bilgi kullanıcıları, bilgi yöneticileri, iç denetçiler ve veri sağlayıcılar olarak gruplandırılabilir. Bu gruplar arasında sürekli olarak bilgi alış veriş söz konusudur. Grupların temelini oluşturan personel arası açık ve örtülü bilginin üst düzeyde paylaşımı üretilen bilginin kalitesini etkileyecektir. Personel arası çatışmalardan kaynaklanan bilgi paylaşımının kısıtlanması, MBS'nde üretilen bilginin kalitesini düşürecektir.

İç Denetim: İç denetim, bilgi üretim faaliyet süreçleri ve personeli ile ilgilidir. Yönetim faaliyetlerinde olduğu gibi, bilgi yönetim süreçlerinde de yapılan faaliyetlerle ilgili olarak tüm araçlarla ilgili kontrol işlevinin yapılması gerekmektedir. MBS'de bilgi üretim sistemlerinin ve süreçlerinin sürekli denetimi, bilgi hatalarını ortadan kaldıracak aynı hataların sonraki üretim süreçlerinde tekrarlanması engellenmiş olacaktır. Etkin denetim faaliyetleri, üretilen bilginin kalitesini artıracak ve muhasebe bilgilerini dış denetimlere hazırlamış olacaktır.

Bilgi Üretim Stratejileri: İşletme yönetim faaliyetlerinde olduğu gibi, bilgi üretim faaliyetlerinde de stratejik yönetimin uygulamasını kapsar. MBS'nde üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini artırabilmek için, bilgi üretim stratejilerinin tanımlanıp uygulanması, bilgi kalitesini artırıcı bir faktör olacaktır. Bilgi üretim stratejileri kapsamında, muhasebe bilgisinin üretiminin gerçekleştirildiği işletmedeki MBS'nin güçlü, zayıf yönlerinin belirlenip, ayrıca işletmenin muhasebe bilgisinin kalitesini artırabilmesi için fırsat ve tehditlerin ortaya konulması gerekmektedir.

Sürekli İyileştirme: Sürekli iyileştirme işletmenin tüm birimlerinde olduğu gibi, MBS'nde de gerçekleştirilmelidir. İşletmenin iç ve dış çevresi sürekli olarak değişim olgusu ile karşı karşıyadır. Değişim süreçlerinde yeni bilgi teknolojileri geliştirilmekte ya da mevcut bilgi teknolojileri güncel-

lenmektedir. Bilgi teknolojileri değişiminin dışında MBS'de üretilen bilgilerle ilgili olarak, işletmelerin ticari faaliyetleri, muhasebe uygulamaları ile ilgili yeni yasal düzenlemeler veya mevcut yasalardaki değişimler, muhasebe standartları ve üretim teknikleri ile ilgili sürekli olarak değişim ve güncellemeler gerçekleştirilmektedir. MBS'de bilgi kalitesinin elde edilebilmesi için, bilgi teknolojisi ve muhasebe yasa, ve standartlarındaki değişimler kapsamında, bilgi üretim süreci ve unsurlarının sürekli iyileştirilmesi gerekmektedir.

Maliyet yönetim muhasebesi alt sistemlerinde ise, değişen teknoloji ile birlikte üretim ortamları da gelişerek değişmektedir. İşletmelerin her yeni ürün tasarımında dikkate aldıkları önemli noktalardan biriside maliyetlerin düşürülmesidir. MBS'lerinde değişen üretim ortamlarına uygun olarak geliştirilmiş maliyet yöntemlerinin işletmeye adaptasyonunda personelin bu konuda gereken eğitimi almış ve uygulayabilecek kapasitede beceriye sahip olması gerekmektedir. Yeni maliyet yönteminin adaptasyonundan sonra, üretilecek maliyet ve yönetim muhasebesi bilgilerinin kaliteli olabilmesi içinde, kullanılan maliyet yöntemi ile ilgili bilgi üretim süreçlerindeki personel ve bilgi teknolojisi gibi teknik unsurların sürekli iyileştirme felsefesinde yenilenmesi gerekmektedir.

Veri Giriş Kontrolleri: Veriler; MBS'de üretilen bilginin hammaddesidir. MBS'nde özellikle bilgi kalite ölçütlerinden olan doğru bilginin üretilebilmesi için doğru verilerin sistemde kullanılması gerekir. Verilerin doğruluğu iki şekilde sağlanabilir;

- Doğru kaynaklardan elde edilmeli,
- Sisteme doğru şekilde girilmeli.

Verilerin sisteme giriş aşamasında doğruluk kontrollerinin gerçekleştirilmesi gerekir. Satış faturası bilgilerinin satıcı işletmedeki bilgilerle teyit edilmesi doğruluk kontrolüne örnek gösterilebilir. Aynı şekilde ödeme planları ile ilgili olarak hazırlanan raporlardaki ödeme rakamlarının, alacaklılardaki bilgilerle karşılaştırılması, verilerin doğruluk kontrollerinin yapılması ile ilgilidir. Kontrol işlemleri gerçekleştirilmiş verilerden oluşturulan ödeme planları ile ilgili üretilmiş bilgiler, doğruluk ölçütünün sağlandığı bilgiler dolayısıyla kaliteli muhasebe bilgileri olacaktır.

Verilerle ilgili kaynak kontrollerinden sonra önemli olan ikinci aşama verilerin sisteme doğru olarak girilmesidir. Muhasebe verisinin yanlış fişe işlenmesi, rakamların yanlış girilmesi üretilen muhasebe

bilgisinin hatalı olmasına yol açacaktır. Hatalı yani kalitesiz muhasebe bilgisinin üretiminin engellenmesi için, sisteme girişi yapılan verinin, giriş yapan personel, aynı servisteki başka bir personel ya da ilgili yönetici tarafından kontrolünün yapılması, varsa hatalı girilen verilerin düzeltilmesi gerekir. Veri giriş kontrolüne örnek olarak; KKP kullanan bir işletmede satış işleminde, satış faturası girişi satış bölümü tarafından yapılır. Muhasebe fişi ile ilgili kayıt muhasebe bölümündeki personelin faturayı görüp, doğruluğunu sistemden onayladıktan sonra, satış işlemi ile ilgili kayıt süreci tamamlanmış olacaktır. Satış bölümündeki personelin, fatura ile ilgili yanlış bilgi girişi yapması ve muhasebe personelinin onay öncesi kontrol işleminde yanlışın ortaya çıkması durumunda, düzeltme işlemi gerçekleştirilecektir.

3.2.3. Dış Faktörler

MBS'nde üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini etkileyen KBF dış çevredir.

Dış Çevre: MBS'de üretilen bilgiler temelde yasalar ve standartlar kapsamında üretilen finansal muhasebe bilgileri ve yönetim faaliyetlerinde kullanılmak üzere üretilen maliyet ve yönetim muhasebesi bilgileri olmak üzere iki kısımdan oluşmaktadır. Finansal muhasebe bilgileri değişen yasal uygulama ve muhasebe standartlarından doğrudan etkilenmektedir. Ancak bu noktada önemli olan muhasebede üretilen bilgilerin ne ölçüde yasa ve standartlara uygun olduğudur. Örneğin vergi oranlarının yüksekliğinden şikayetçi olan muhasebe yöneticisinin işletmeye daha az vergi çıkartma adına giderlerini olduğundan yüksek, gelirlerini de olduğundan daha az göstermesi durumunda üretilmiş olduğu muhasebe bilgileri (beyannameler, mali tablolar) hatalı bilgiler dolayısı ile kalitesi düşük ya da kalitesiz muhasebe bilgileri olacaktır. Bu noktada kalitesiz muhasebe bilgisi üretiminin sebebi vergi oranlarındaki yükseklik olarak düşünülebilir.

3.2.4. Organizasyonel Faktörler

Organizasyonel KBF'leri; Eğitim, Organizasyonel yapı, Kalite bölümü, Bilgi kalite yöneticisi, Bilgi kalite kültürü, Performans değerlendirme ve ödüllendirme, Değişim yönetimi, Fayda maliyet analizi, Risk yönetimi, Fiziksel çevre ve Bilgi teknolojileri altyapısıdır.

Eğitim: MBS'de bilgi kalitesini arttırmak amacıyla, muhasebe uygulamaları, kullanılan sistem ve güncellemeleri, muhasebe yasa standartlarındaki değişimlerle ilgili personeli bilgilendirme amaçlı eğitim

programları düzenlenmesi üretilen bilgilerin kalitesini etkileyecektir.

Personele düzenlenecek eğitim programları (XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., 2002:289);

- Başlangıç eğitimi; yeni personel için işletmedeki MBS uygulamaları hakkında bilgilendirme amaçlı yapılır.

- Sürekli eğitim; işletme yönetici ve personelleri için periyodik olarak yapılan hizmet içi eğitimlerdir.

Organizasyonel Yapı: Uygun organizasyonel yapının, yüksek kalitede bilgi üretilebilmesine yardımcı olacağı kabul edilmektedir. Örneğin, merkezileştirilmiş organizasyonel yapının daha iyi bilgi kalitesi kontrolleri sağlayabileceği kabul edilmektedir. Bununla birlikte farklı coğrafi bölgelerde yerleşik büyük işletmelerde, farklı şubelerdeki bölümler tarafından yürütülen MBS fonksiyonları nedeniyle, bilgi kalitesi için merkezileştirilmiş bir sorumluluk edinilmesi zordur. Bu nedenle, işletmeler daha iyi bilgi kalitesi sonuçları elde edebilmek amacıyla organizasyon yapılarıyla uyumlu olarak farklı bilgi kalitesi kontrol yaklaşımları geliştirmelilerdir (XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., 2002:285). Organizasyonda merkezi yapılanmanın dışında, her bilgi sisteminde ayrı bilgi kalite sorumlulukları geliştirilebilir. Bu tür yapılanmalarda, bölüm yöneticileri ile bilgi kalite sorumluları arasındaki hiyerarşik karmaşıklık olabileceğinden, yetki ve sorumluluklar kesin olarak tanımlanmalıdır.

Kalite Bölümü: İşletme organizasyon yapısında, kalite uygulamalarından sorumlu, diğer bölümlerden bağımsız kalite bölümünün varlığı, işletmenin tüm faaliyetlerinde olduğu gibi bilgi üretim faaliyetlerinde de etkili olabilir. Kalite bölümü, işletmedeki tüm bilgi sistemlerinde üretilen bilgilerle ilgili, planlama, uygulama ve kontrol aşamalarından sorumlu olarak, gerekli çalışmaları yaparak, uygulamaları denetler.

Bilgi Kalite Kültürü: İşletmelerde bilgi kalitesini geliştirecek bilgi kalitesine ulaşma kültürü, aynı şekilde MBS'nde de olması gerekmektedir. MBS'de yüksek kalitede bilgi üretme kültürünün varlığı, bilgi kalitesi sonuçları üzerinde önemli etkileri olabilir. İşletmede yüksek derecede bilgi kalitesine odaklı kültürün var olması durumunda, üst yönetim bilgi üretim faaliyetlerine gereken kaynak desteğini sağlayacaktır. Ek olarak işletme içinde bilgi kalite kültürünü benimsemiş personelin varlığı,

kalite konularına odaklanmayan işletmelere göre bilgi kalitesini sağlamada daha fazla çaba harcamaktadırlar. Böylelikle bilgi kalitesine odaklanan organizasyonel kültürü ile daha yüksek kalitede bilgi üretiminin sağlanması kolaylaşacaktır (XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., 2002:282).

Performans Değerleme ve Ödüllendirme: Performans değerlendirme, bilgi üretim faaliyetleri ile ilgili personelin etkinliklerinin, eksikliklerinin, yeterliliklerinin ve fazlalıklarının bir bütün olarak gözden geçirilmesidir. MBS'nde üretilen bilginin kalite değerlendirilmesinden sonra, elde edilen sonuç üzerinde personelin ne kadar etkili olduğunun değerlendirilmesi gerekir. Bilgi kalitesinde istenilen kalite elde edilememiş ise, personelin başarısız olduğu noktalar nedenleri ile birlikte tespit edilerek, bir sonraki bilgi üretim faaliyetinde problemleri alanların üzerinde önemle durulmalıdır. Bilgi kalitesinde istenilen kalite hedefi elde edilmesi durumunda, personel başarısından dolayı ödüllendirilmelidir. Personelin ödüllendirilmesi, motivasyonunu ve işletmeye bağlılığını artıracığından, bilgi kalitesinde süreklilik sağlanmasına katkı sağlamış olacaktır.

Değişim Yönetimi: İşletme yönetiminin iç ve dış değişimleri yönetebilme becerisini ifade eder. İç değişim, organizasyon yapısı, personel, yönergeler, bilgi teknolojisi, KKP, işletme bilgi sistemleri arası veri ve bilgi paylaşımı, iş emirleri gibi konulardaki değişimleri kapsar. Dış değişim ise, işletme dışındaki yasalar, muhasebe standartları, ekonomi ve piyasalardaki değişimlerdir. İç ve dış değişimler MBS'de üretilen bilgi kalitesini etkileyecektir. Bu noktada işletme ve alt fonksiyonel biri olarak muhasebe yöneticilerinin değişim karşısında ortaya koyacakları yönetim becerisi, üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini etkileyecektir.

Fayda Maliyet Analizi: Fayda ve maliyet arasındaki denge bir niteliksel özellik değil her durumda söz konusu olan bir kısıtlamadır. Bilgiden sağlanan fayda, bu bilgiyi üretmek için katlanılan maliyetin üzerinde olmalıdır. Ancak, faydaların ve maliyetlerin belirlenmesi çoğunlukla subjektif bir süreçtir (TMSK, 2006:21). Bilgi üretim faaliyetlerinde, istenilen düzeyde bilgi kalitesinin elde edilmesi ve kalite kontrollerinin yapılma faaliyetleri ile ilgili katlanılacak maliyet, elde edilecek faydanın altında kalması gerekmektedir. Tersine bir durumda, katlanılacak maliyet elde edilecek faydadan daha fazla olursa, bilginin değeri düşecektir. Fayda mali-

yet analizi ile değeri olmayan bilgi üretimleri sonlandırılarak, gereksiz zaman ve fon kayıpları önlenmiş, personelin dikkatinin faydalı bilgiler üzerine odaklanması sağlanmış olacaktır. Ancak üretilecek olan bilgi işletme açısından stratejik bir öneme sahipse, her türlü maliyetine katlanılarak üretilmelidir.

Risk Yönetimi: Bilgi üretiminde risk, belirli bir tehdidin MBS'nin zayıflığından faydalanarak sisteme zarar verme ihtimalidir. Risk yönetimi ise, MBS'nde bilgi kalitesini etkileyebilecek tehditlerin belirlenmesi, ortadan kaldırılması veya olumsuz etkilerinin en aza indirilerek denetlenmesi olarak tanımlanabilir. Risk yönetimi ile personelin bilgi kalitesini olumsuz etkileyecek tehditlere karşı, farkındalıkları artırılmış olur. MBS'de kayıtlar bilgisayar ortamında tutulduğundan, MBS bilgi üretiminde en büyük risk, bilişim teknolojilerinin güvenlik açıklarıdır. İşletmenin kullanmış olduğu KKP ile ilgili muhtemel güvenlik açıkları konusunda personel bilgilendirilmesidir. Personel bu durumda, sadece ilgilerin şifre ile ulaşabildiği bilgiler için, dışarıdan iyi niyetli olmayan ulaşmaları engellemek için kodlanması zor şifreler belirlemelidir.

Fiziksel Çevre: MBS'nde personelin bilgi üretim faaliyetlerine katıldığı, çalışma ortamını ifade eder. İşletmenin tüm alanlarında olduğu gibi muhasebe bölümlerinde de personelin çalıştığı ortam ergonomik olmalıdır. Personelin tüm dikkatini çalışmaya verebileceği bir ortam, üretilen bilgilerin kaliteli olmasını sağlayacaktır. Bu konuda işletmelerin muhasebe bölümlerindeki yeni yaklaşımları, her personele veya birkaç personele ayrı oda yerine, bankalarda olduğu gibi tüm personelin açık bir alanda çalışma ortamları oluşturmalarıdır. Bu yaklaşımın benimsenme nedeni, tüm personelin çalışmasının yönetici tarafından daha rahat gözlemlenebilir olmasıdır.

Bilgi Teknolojisi Altyapısı: MBS'nde bilgi üretim faaliyetlerinde kullanılan teknolojik altyapının yeterliliğini ifade eder. KKP'nın kullanımını kolaylaştıran, güncel bilgisayar donanımları ve iletişim teknolojileri, üretilen bilginin kalitesini etkileyecektir. MBS personelinin kullandığı tüm bilgisayarlar, KKP'nı kaldırabilecek çalışma hızı üst seviyede olan donanıma sahip olması gerekmektedir.

3.2.5. Paylaşımıcılarla İlgili Faktörler

MBS'de üretilen bilgilerin paylaşımıcıları ile ilgili KBF'leri; Üst yönetim desteği, Bilgi

kalite yöneticilerinin rolü, Müşteri odaklılık, Veri kaynakları kalite yönetimi, İletişim, Orta kademe yöneticilerinin bilgi kalitesine bağlılıkları, Personel yeterliliği, Personel bağlılığı, İşletme bilgi sistemleri arası bilgi paylaşımı olarak sayılabilir.

Üst Yönetim Desteği: Kalite uygulamalarının başarıya ulaşabilmesi için en önemli faktörlerden birisi, üst yönetimin kalite uygulamalarına aktif katılımıdır (YUNUS C., 2004:38). İşletmelerde bilginin istenilen kalite düzeylerinde üretilmesinde, üst yönetimin bakış açısı etkilidir. İşletme üst yönetiminin bilgi kalitesine bakış açısı, MBS'de üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini etkileyecektir. Üst yönetimin muhasebe bilgi kalitesinin önemini kabullenmesi ve her türlü desteği sağlaması, MBS'de üretilecek bilginin kalitesini artıracaktır. Üst yönetimin, işletmedeki üçüncü kişilerin hakları konusunda, MBS'de üretilecek muhasebe bilgilerinde, yasa standart ve ilkeler yerine sürekli işletmenin çıkarları doğrultusunda bilgi üretilmesini istemesi, bilginin kalitesini düşürecektir.

MBS'de üretilecek bilginin kaliteli olması için üst yönetim her türlü liderlik becerisini ortaya koymalıdır. Bu anlamda, MBS'de bilgi üretimi için ihtiyaç duyulan fon, bilgi teknolojisi altyapısı ve personel gibi bilgi üretim unsurlarında da gerekli her türlü desteği sağlaması gerekmektedir.

Bilgi Kalite Yöneticilerinin Rolü: İşletme organizasyon yapısında tüm bilgi sistemlerinden üretilen bilgilerin kalitesinden sorumlu veya her bilgi sisteminin kendi içerisinde üretilen bilginin kalitesini planlayan ve bilginin kalitesini ve üretim süreçlerini denetleyen ayrı bir yöneticinin olması, bilgi kalitesine ulaşılması noktasında katkı sağlayacaktır. Organizasyon yapısında bilgi kalite yöneticiliği olarak ayrı bir birimin varlığı, hiyerarşik yapıda sıkıntılara da yol açabileceğinden, bilgi kalitesi faaliyetlerini bir yönetici sorumluluğunda yapmak isteyen işletmeler, yöneticinin tüm yetki ve sorumluluklarını ayrıntılı olarak tanımlaması gerekmektedir. Bu noktada işletmelerdeki uygulamalarda genellikle, bilgi kalitesinden sorumlu ayrı bir yönetici çalıştırmak yerine, bölümde sorumlu yöneticilerin tüm faaliyetlerde olduğu gibi, bilgi kalitesi faaliyetlerini de kendi gözetim ve denetimlerinden gerçekleştiriyor olmalarıdır. Bu durumda tüm faaliyetlerin sorumluluğunu üzerlerinde toplayan birim yöneticileri, bilgi kalitesi süreçlerinden olan bilgi kalitesi kontrol noktalarında, ayrıntılardaki dikkat isteyen noktaları gözden

kaçırabilmektedirler. Bilgi kalitesinden sorumlu yöneticiler, her işletmede olmasa bile muhasebe bilgisi üretim faaliyetlerinin yoğun olduğu büyük işletmelerde, bilgi kalitesinden sorumlu ayrı bir yöneticinin varlığı, üretilen muhasebe bilgisinin kalitesinin artırılmasına katkı sağlayacaktır.

Müşteri Odaklılık: Müşteri odaklılık, bilgi üretiminde bilgi kullanıcılarının istek ve ihtiyaçları odaklı bilgi üretimini esas almaktadır. Bilgi kullanıcılarının istek ve ihtiyaçları dikkate alınarak gerçekleştirilen bilgi üretiminde, üretilen bilginin kalitesi artacaktır. Müşteri odaklılığı dikkate alma noktasında, finansal muhasebe alt sistemi ile Maliyet-Yönetim muhasebesi alt bilgi sistemlerini ayrı ayrı değerlendirmek gerekmektedir. Finansal muhasebe alt bilgi sisteminde üretilen bilgilerin, hem işletme içinde hem de işletme dışında çok sayıda kullanıcıları olduğundan, bu kullanıcıların hepsinin memnun edilmesi oldukça zor olduğu gibi bazı durumlarda da, bilgi kullanıcılarının istekleri bir birleri ve yasal düzenlemelerle çelişebilmektedir. Bu durumda, finansal muhasebe alt bilgi sisteminde üretilen bilgiler, muhasebe ilke, esas ve yasaları çerçevesinde kalmak üzere kullanıcılarının istekleri dikkate alınabilir. Bu alt bilgi sisteminde, muhasebe ilke, standart ve yasalarına aykırı olan kullanıcı isteklerinin yerine getirilmesi, bilgi kalitesini olumsuz etkileyecektir.

Maliyet yönetim muhasebesi alt bilgi sisteminde üretilen bilgiler kullanıcıları ise işletme içi kullanıcılarıdır. Bu alt bilgi sisteminde üretilen bilgilerde, kullanıcıların istek ve beklentileri önemlidir. Bilgi üretim süreçlerinde müşteri odaklı olarak, istek ve ihtiyaçların dikkate alınması üretilen bilgilerin kalitesini artıracaktır.

Veri Kaynakları Kalite Yönetimi: MBS'de muhasebe bilgi üretimi için verilere ihtiyaç vardır. MBS'de ihtiyaç duyulan veriler işletme içi ve işletme dışı kaynaklardan karşılanmaktadır. İşletme içi kaynaklar, diğer bilgi sistemleridir. MBS işletmedeki diğer bilgi sistemleri ile sürekli olarak veri ve bilgi alış verişinde bulunmaktadır. İşletme dışı kaynaklar ise, işletmenin ticari faaliyette bulunduğu alıcı ve satıcı işletmelerdir. MBS iç ve dış kaynaklardan sağlayacağı veriler, kaliteli bilgi üretim amaçlarına uygun olmalıdır. Veri kalitesi, üretilen bilgi kalitesini etkileyen bir KBF'dür.

Veri kaynakları kalite yönetiminde, veri kaynakları ile etkili işbirliğinin gerçekleş-

rebilmesi için iki önemli nokta vardır (XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., 2002:291);

- Doğruluk, zamanlılık, ilgililik ve bütünlük ölçütlerini karşılayabilecek sağlanacak veri kalitesinin kabul edilebilir seviyesiyle ilişkili anlaşmanın sağlanması,

- Veri kaynaklarına düzenli veri kalitesi raporlarının ve teknik desteğin sağlanması.

Personelin İşletmeye Bağlılığı: İş yerinde mutlu olan, çalıştığı iş yerinde sorumluluk hisseden personel daha kaliteli iş üretecektir. MBS'de çalışan muhasebe personelinin işletmeye olan bağlılığı, işletmesi adına daha çok çalışma isteği, muhasebe bilgisinin kalitesini artıracaktır.

Orta Kademe Yöneticilerinin Bilgi Kalitesine Bağlılıkları: Orta kademe yöneticileri, işletmedeki fonksiyonel bölümlerin sorumlu yöneticileridir. Bu yöneticiler aynı zamanda, işletmedeki bilgi sistemlerinin yöneticileri olarak, bilginin kalitesinden sorumludurlar. MBS yöneticisi, bilgi kalitesini sağlamadaki çok önemli bir rol oynamaktadır.

Muhasebe bilgi üretiminde, muhasebe yöneticisi düzeyinde oldukça etkili yetki sorumlulukları vardır. Yönetici üst yönetime bilgi raporlayan ve günlük olarak personeli bilgi kalitesine ulaşma hedefiyle ilişkili olarak yönetmektedirler. Bilgi kalitesi performans sorumluluğunun orta düzey yönetim tarafından kabul edilmesi işletmede bilgi kalitesinin sağlanması için hiyerarşik yapı içerisinde gereklidir (XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., 2002:287).

Yetki Esnekliği: Bilgi kalitesini özümsemiş, muhasebe bilgi üretimi konusunda gerekli donanıma sahip olan personele güven hissi vermek, kendi yetki ve sorumluluk alanlarında gereken esnekliği sağlamak, personelin özgüvenini artıracığından, üretilen muhasebe bilgisinin kalitesini olumlu yönde etkileyecektir.

Personel Yeterliliği: MBS'deki personelin sayı, eğitim, tecrübe, beceri ve yetenek açısından yeterliliğini ifade eder. Personel, bilgi üretim faaliyetlerinin en önemli unsurudur. Bilgide kalitenin elde edilmesinde en önemli faktörlerden birisidir.

İletişim: MBS personeli arası iletişim, bilgi kalitesinin artırılması açısından gereklidir. İşletmelerde etkin iletişime ulaşabilmenin en kolay yolu takım çalışmasını gerçekleştirilmektir. Muhasebe personelleri arası takım çalışmasının benimsenmiş olması, bilgi paylaşımını artırarak hataları en aza indirilmesini sağlayacaktır. MBS personelinin, veri sağlayıcıları, bilgi kulla-

nıcıları, diğer bilgi sistemleri personelleri ve özellikle bilgi teknolojileri personelleri ile kuracakları etkili iletişim, MBS'de üretilen bilginin kalitesini artıracaktır. İletişim sürecindeki problemler ise bilgi kalitesini olumsuz etkileyecektir.

İşletme Bilgi Sistemleri Arası Bilgi Paylaşımı: İşletmedeki diğer bilgi sistemleri ile MBS'de bilgi üretiminde kullanılacak veri paylaşımçıları üretilecek bilginin kalitesini etkileyecektir. MBS, işletme bilgi sistemleri arasında temel bir bilgi sistemi olduğundan, diğer bilgi sistemleri ile yapacağı bilgi ve veri alışverişleri işletme faaliyetlerini doğrudan etkileyecektir.

4. Sonuç

MBS'lerinde üretilen muhasebe bilgisinin kalitesinin artırılması faaliyetlerinde KBF'lerine odaklanılmalıdır. MBS'lerinde üretilen muhasebe bilgilerinin kalitesini etkileyen KBF'lerinin tanımlanması işletmelere şu faydaları sağlayacaktır;

- Muhasebe bilgi kalitesinin geliştirilmesine katkı sağlar,
- MBS'nde bilgi kalitesinin sağlanabilmesi için yöneticilerin bu faktörlere odaklanmalarını, önemli konulara dikkatlerini toplamalarına yardımcı olur,
- Faydasız bilgilerin tanımlanarak gerekli olan bilgilerden ayrıştırılmasına yardımcı olarak, bilgi üretim süreçlerinin kısaltılmasını sağlar,
- MBS'nde bilgi üretim faaliyetlerinin planlanmasında yardımcı olur,
- MBS personeli arasındaki iletişimi kolaylaştırır,
- MBS'nin işletme içi diğer bilgi sistemleri ile olan bilgi üretim rekabetinde performansını artırır,
- MBS'nin işletme içi diğer bilgi sistemleriyle olan ilişkilerinin geliştirilmesinde katkı sağlar,
- Muhasebe bilgi kullanıcılarının bilgi ihtiyacının anlaşılması ve tanımlanmasına katkı sağlar,
- Bu faktörlerin ölçülebilmesi için performans ölçme amaçlı bilgi kalitesi boyutlarının geliştirilmesini zorlayarak, MBS'nin dolayısıyla işletmedeki muhasebe bölümünün performans ölçümünü kolaylaştırır.

MBS'lerinde üretilen muhasebe bilgilerinin kalitesini etkileyen KBF'lerini; MBS faktörleri, Bilgi kalitesi faktörleri, Dış faktörler, Organizasyonel faktörler, Paylaşımçı faktörleri olmak üzere beş grupta inceleyebiliriz.

MBS ile ilgili faktör olarak, işletmelerde muhasebe bilgisi üretiminde kullanılan MBS'nin yapısı, bilgi kalitesini etkileyen KBF'dür.

Dış faktör olarak, dış çevre muhasebe bilgi kalitesini etkileyen KBF'dür.

Organizasyonel yapı ile ilgili KBF'lerini; Eğitim, Organizasyonel yapı, Kalite bölümü, Bilgi kalite yöneticisi, Bilgi kalite kültürü, Performans değerlendirme ve ödüllendirme, Değişim yönetimi, Fayda maliyet analizi, Risk yönetimi, Fiziksel çevre ve Bilgi teknolojileri altyapısı olarak sıralayabiliriz.

Bilgi kalitesi ile ilgili KBF'leri; Bilgi kalitesi politika ve standartları, Bilgi kalite kontrolü ve raporlama, Bilgi kalitesi geliştirme yaklaşımları, Bilgi paylaşımı, İç denetim, Bilgi üretim stratejileri, Sürekli iyileştirme ve Veri giriş kontrolleridir.

MBS'de üretilen bilgilerin paylaşımçıları ile ilgili KBF'leri; Üst yönetim desteği, Bilgi kalite yöneticilerinin rolü, Müşteri odaklılık, Veri kaynakları kalite yönetimi, İletişim, Orta kademe yöneticilerinin bilgi kalitesine bağlılıkları, Personel yeterliliği, Personel bağlılığı, İşletme bilgi sistemleri arası bilgi paylaşımı olarak sayılabilir.

KAYNAKÇA

- AHIRE, S.L., GOLHAR, D.Y. ve WALLER M. A., "Development and Validation of TQM Implementation Constructs", **Decision Sciences**, Volume 27, Number 1, s.23-56, 1996.
- ALAZMI M. ve ZAİRİ M., "Knowledge Management Critical Success Factors", **Total Quality Management**, Volume 14, Number 2, s.199, 2003.
- ALAZMI M., ZAİRİ M., "Knowledge Management Critical Success Factors", **Total Quality Management**, Volume 14, Number 2, s.199, 2003.
- ANTONY J., LEUNG K. and KNOWLES G., "Critical Success Factors of TQM Implementation in Hong Kong Industries", **International Journals of Quality & Reliability Management**, Volume 19, Number 5, 561, 2002
- BABBAR S. ve ASPELIN D., "TQM it is as Easy as ABC", **The TQM Magazine**, Volume 6, Number 3, s.35, 1994.
- BADRI A.M., DONALD D. ve DONNA D. "A study of Measuring the Critical Success Factors of Quality Management", **International Journal of Quality & Reliability Management**, Volume 12, Number 2, s.48, 1995.
- BLACK S.A., PORTER L.J., "Identification of the Critical Factors of TQM", **Decision Sciences**, Volume 27, s.20, 1996.
- BLACK S.A., PORTER L.J., "Identification of the Critical Factors of TQM", **Decision Sciences**, Volume 27, s.20, 1996.
- BULLEN V.C. ve ROCKARD J.F., "A Primer on Critical Success Factors", Center for Information System Research Working Paper, Number 69, Sloan School of Management, MIT, Mass, 1981.

- <<https://dspace.mit.edu/bitstream/1721.1/1988/1/SWP-1220-08368993-CISR-069.pdf>> (02.02.2007)
- Deming Prize, **Guide for Deming Application Prize**, 2004. <http://www.juse.or.jp> (16.10.2007).
- DIGMAN L.A., **Strategic Management: Concepts, Decisions, Cases**, 2nd ed., Homewood, IL, Irwin, s. 247, 1990;
- NIELSEN J.L., "Critical Success Factors for Implementing an ERP System in a University Environment: A Case Study From The Australian HES", **School of Computing and Information Technology, Faculty of Engineering and Information Technology, Griffith University**, Haziran, s.22, 2002.
- EQA, **EQA Information Brochure**, 2004. <http://www.efqm.org> (16.10.2007).
- ERGİN H., **Stratejik Yönetim Muhasebesi**, 2.Baskı, s.8, 1997.
- FLYN B., SCHOEDER H. ve SAKIBABA S.S., "A Framework for Quality Management Research and Associated Measurement Instrument", **Journal of Operations Management**, Volume 11, Number 3, s. 360, 1994.
- JOSEPH I.N., RAJENDRAN C. ve KAMALANABHAN T.J., "An Instrument for Measuring Total Quality Management Implementation in Manufacturing-Based Business Units in India", **International Journals of Production Research**, Volume 37, Number 10, s.15, 1999.
- METRI B.A., "TQM Critical Success Factors for Construction Firms", **Management**, Volume 10, Number 2, s.64, 2005.
- MOTWANI J., "Critical Factors and Performance Measures of TQM", **The TQM Magazine**, Volume 13, Number 4, s.295, 2001.
- NAKTİYOK A. ve KÜÇÜK O., "Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerde (KOBİ) Toplam Kalite Yönetimi Kritik Faktörlerinin Örgütsel Performans Üzerine Etkileri", **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı 21, Temmuz-Aralık, s.50, 2003.
- OAKLAND J.S., **Total Quality Management: The Route to Improving Performance**, Butterworth-Hienman Limited, s.128-157, Oxford, 1993.
- PHENG, L. S., ve WEI, V. A., "Framework for Implementing TQM in Construction", **The TQM Magazine**, Volume 8, Number 5, s.39-46, 1996.
- PORTER L.J. ve PARKER A.J., "Total Quality Management-the Critical Success Factors", **Total Quality Management**, Volume 4, Number 1, s.13, 1993.
- PORTER L.J. ve PARKER A.J., "Total Quality Management-the Critical Success Factors", **Total Quality Management**, Volume 4, Number 1, s.13, 1993.
- ROCKARD J.F., "The Changing Role of the Information Systems Executive: A Critical Success Factors Perspective", **Sloan Management Review**, Volume 24, Number 1, s.4, 1982.
- ROCKART J., "Chief Executives Define Their Own Data Needs", **Harvard Business Review**, Volume 57, Issue 2, s.81, 1979.
- SARAPH V.J., BENSON P.G. ve SCHROEDER R.G., "An Instrument for Measuring the Critical Success Factors of Quality Management", **Decisions Sciences**, Volume 20, Number 4, Fall, s.818, 1989.
- SEETHARAMAN A., SRENIVASAN J. ve BOON L.P., "Critical Success Factors of Total Quality Management", **Quality&Quantity**, Volume 40, s.693, 2006.
- STEPHEN J.W ve ROBERTS P.A., "A Survey of TQM Success Factors in the UK", **Total Quality Management**, Volume 15, Number 8, s.1116, 2004.
- TAMIMI N., "A Second-Order Factor Analysis of Critical TQM Factors", **International Journal of Quality Science**, Volume 3, Number 1, s.75, 1998.
- TMSK, **Türkiye Muhasebe Standartları**, s.21, 2006.
- UMAR A., KARABATIS G., NESS L., HOROWITZ B. ve ELMAGARDMID A., "Enterprise Data Quality: A Pragmatic Approach", **Information Systems Frontiers**, Volume1, Number 3, s.279, 1999.
- XU H., "Managing Accounting Information Quality: An Australian Study", **Proceedings of the Twenty First International Conference on Information Systems ICIS '00**, December, 2000. <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=359916&coll=Portal&d=GUIDE&CFID=41111564&CFTOKEN=68299991> (31.10.2007)
- XU H., KORONIOS A. ve BROWN N., "Managing Data Quality in Accounting Information System", içinde, **IT-Based Management**, ANTONIO J.L., (Edit.), Idea Group Inc., s.280, 2002.
- XU H., NORD J.H., BROWN N. ve NORD G.D., "Data Quality Issues in Implementing an ERP", **Industrial Management + Data Systems**, Volume 102, s.48, 2002.
- YUNUS C., "Küresel Rekabet Ortamında Rekabetçi Üstünlük Sağlayan Sihirli Üçgen: Maliyet-Kalite-Zaman", **Muhasebe ve Denetim Bakış**, Yıl 4, Sayı 11, Ocak, s.38, 2004.
- ZANG Z., WASZING A. ve WINJGARD J., "An Instrument for Measuring TQM Implementation for Chinese Manufacturing Companies", **International Journal of Quality&Reliability Management**, Volume 17, Number 7, s.732, 2000.