

T.C
BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANA BİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

İNSAN KAYNAKLARI BİLGİ SİSTEMLERİNİN ÖRGÜTSEL
PERFORMANSA ETKİLERİ: DELONE& MCLEAN BİLGİ
SİSTEMLERİ BAŞARI MODELİ BAĞLAMINDA BİR
DEĞERLENDİRME

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN

DİDEM KALE

TEZ DANIŞMANI

PROF. DR. İPEK KALEMCİ TÜZÜN

ANKARA, 2019



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU

Tarih: 24 / 09 / 2019

Öğrencinin Adı, Soyadı : Didem KALE

Öğrencinin Numarası : 21710084

Anabilim Dalı : Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı

Programı : İnsan Kaynakları Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programı

Danışmanın Unvanı/Adı, Soyadı : Prof. Dr. İpek KALEMCİ TÜZÜN

Tez Başlığı : İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerinin Örgütsel Performansa Etkileri:

Delone& McLean Bilgi Sistemleri Başarı Modeli Bağlamında Bir Değerlendirme

Yukarıda başlığı belirtilen Yüksek Lisans tez çalışmamın; Giriş, Ana Bölümler ve Sonuç Bölümünden oluşan, toplam 55 sayfalık kısmına ilişkin, 19 / 09 / 2019 tarihinde tez danışmanım tarafından Turnutin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı %12'dir.

Uygulanan filtrelemeler:

1. Kaynakça hariç
2. Alıntılar hariç
3. Beş (5) kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

“Başkent Üniversitesi Enstitüleri Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Usul ve Esaslarını” inceledim ve bu uygulama esaslarında belirtilen azami benzerlik oranlarına tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Öğrenci İmzası:

Onay

24 / 09 / 2019

Prof. Dr. İpek KALEMCİ TÜZÜN
Tez Danışmanı

Didem Kale tarafından hazırlanan “İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerinin Örgütsel Performansa etkileri: Delone& McLean Bilgi Sistemleri Başarı Modeli Bağlamında Bir Değerlendirme” adlı bu çalışma jürimizce Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Kabul (sınav) Tarihi:21/08/2019

(Jüri Üyesinin Unvanı, Adı-Soyadı ve Kurumu):

Jüri Üyesi : Prof. Dr. İpek Kalemci Tüzün (Danışman)

Başkent Üniversitesi

Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi Esmâ Ergüner Özkoç

Başkent Üniversitesi

Jüri Üyesi : Doç. Dr. R. Arzu Kalemci

Çankaya Üniversitesi

İmzası

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

26/09/2019.

Prof. Dr. İpek KALEMCI

TÜZÜN

Enstitü Müdürü

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans tez çalışmam süresince ilgisini hiç esirgemeyen değerli tez danışmanım Prof. Dr. İpek Kalemci Tüzün hocama; yazdıklarımı zaman ayırıp sabırla okuduğu ve bilgi, birikim, tecrübeleriyle beni yönlendirdiği için çok teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

Öğrenim hayatım boyunca maddi manevi destekleriyle beni hiçbir zaman yalnız bırakmayan, bugünlere gelmemde çok büyük emekleri olan annem Sema Temelli ve babam Cüneyt Temelli' ye derin minnetimi ve teşekkürlerimi ifade etmek isterim.

Her türlü desteğiyle; anlayışlı, sabırlı, motive edici duruşuyla her zaman yanımda olan sevgili eşim Alper Kale' ye ve veri toplama aşamasında ilgili kişilere ulaşmamda önemli boyutta katkı sağlayan, araştırmalarımaya ivme kazandıran, emeği geçen babam Ekrem Kale' ye derin duygularla teşekkür ederim.

Çalışmamda yardıma ihtiyaç duyduğum anlarda; çözüm odaklı fikirleriyle en yakınımdaya bulduğum ve desteklerini en içten duygularıyla hissettiren canım arkadaşlarım Nur Akkaya ve Aylin Günay'a; varlıklarıyla çokça mutluluk veren, pozitif enerjileriyle, iyi dilekleriyle yanımda olan tüm dostlarıma, aileme, teyzelerim Semra Yazan Bachmayr ve Serpil Yazan'a, aile dostlarıma sevgiyle teşekkür ederim.

ÖZET

İnsan kaynakları bilgi sistemlerinin işletmelerde yaygın kullanılmaya başlanmasıyla bu sistemlerin verimliliğini, başarısını ve firmalara sağlayacağı net faydaları somut şekilde ortaya koyabilmek önem kazanmıştır. Bu araştırma insan kaynakları yönetimi alanında gerçekleştirilen faaliyetlerde kullanılan bilgi sistemlerinin öncelikle ne derece etkin kullanılabildiğini ölçmek amaçlıdır. Bilgi sistemleri başarı ölçme modellerinden biri olan Delone& McLean Bilgi Sistemleri Başarı Modeli çalışmada insan kaynakları bilgi sistemlerinin başarısını ölçmeye yönelik model olarak kullanılmıştır. Nihayetinde bulmak istenen kullanılan İKBS dolayısıyla firma düzeyinde algılanan net faydaların, algılanan İKBS başarısı ve örgütsel performans ilişkisinde nasıl farklılaştığıdır. Çalışmanın evrenini Türkiye'nin herhangi bir kurumunda "birim yöneticisi" veya "insan kaynakları uzmanı" olarak "yönetmel" pozisyonda çalışan "insan kaynakları bilgi sistemleri" kullanan 229 kişi oluşturmaktadır. Elde edilen veriler SPSS ve AMOS paket programları aracılığıyla değerlendirilip yorumlanmıştır. Söz konusu amaç doğrultusunda yapılan analizlerde örgütsel performans boyutlarından biri olan kalitenin; bilgi, sistem ve hizmet kalitesi özelinde İKBS kullanımına pozitif etkileri gözlenmiş; sistem kullanımının ve kullanılan İKBS' nin başarılı algılanmasının da örgütsel performansa olumlu etkileri ortaya koyulmuştur. Bunların dışında hizmet kalitesinin, İKBS kullanımından doğabilecek kullanıcı memnuniyetine anlamlı ve olumlu etkileri yine ortaya koyulmuş; fakat bilgi ve sistem kalitesinin kullanıcı memnuniyeti üzerine anlamlı ve olumlu etkileri gözlenmemiştir. Son olarak kullanıcı memnuniyetinin örgütsel performans üzerindeki etkileri görülmek istendiğinde de aynı şekilde önemli bir etki tespit edilememiştir.

Anahtar Kelime: İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri, Bilgi Sistemleri Başarı Modeli, Örgütsel Performans

ABSTRACT

The aim of this research is to measure the effectiveness of information systems used in human resources management activities. While Human resources information systems are used in a very widespread area, it becomes more important to determine the efficiency, benefits and success of these systems. Delone & McLean Information Systems Success Model is one of the information systems success measurement model and is used for determining the success of human resources information systems in this study. Ultimately, the point that is desired to be reached in the end is the net benefits perceived at the firm level and how they differ in the organizational performance and human resources information system success relationship. In this context, the data is obtained from 229 executive people who work as “department manager” or “human resources specialist” and uses “human resources information systems” in various sectors and companies. The obtained data was evaluated through SPSS and AMOS package program. Analyzes conducted for this purpose demonstrated the positive effects of information, system and service quality on HRIS usage. Also the the positive effects of system use and the perceived successful use of HRIS on organizational performance were demonstrated. In addition to these, significant and positive effects of service quality on user satisfaction that may arise from the use of HRIS were again revealed, whereas no significant and positive effects of information and system quality on user satisfaction were observed. Finally, when it is desired to see the effects of user satisfaction on organizational performance, no significant impact has been identified.

Keywords: Human Resources Information Systems, Information Systems Success Model, Organizational Performance

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
TABLolar DİZİNİ.....	v
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	vi
KISALTMALAR	vii
GİRİŞ.....	1
BÖLÜM 1. İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ ve ÖRGÜTSEL PERFORMANS İLİŞKİSİ.....	4
1.1. İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örgütler İçin Önemi	4
1.2. Stratejik Nitelik Kazanan İKY' ye Temel Oluşturan Kuramlar	6
1.2.1. Evrenselci Kuram	7
1.2.2. Koşul Bağımlı Kuram	8
1.2.3. Biçimsel Kuram	8
1.2.4. Bağlamsal Kuram	9
1.2.5. İşlem Maliyeti Kuramı.....	9
2.1. İKY ve Örgütsel Performans İlişkisi	10
2.1.1. İKY Uygulamalarının Örgütsel Performansa Etkisi.....	12
2.1.2. Performans Kriterleri	16
2.1.3. Performans Ölçümü	17
BÖLÜM 2. BİLGİ SİSTEMLERİ, İKY ve ÖRGÜTSEL PERFORMANS İLİŞKİSİ	19
2.1. Bilgi Sistemleri ve Örgütler.....	19
2.1.1. Bilgi Sistemlerinin Tanımı.....	19
2.1.2. Bilgi Sistemlerinin Örgütlere Faydaları.....	21
2.2. İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri.....	23
2.2.1. İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerinin İşlevleri.....	23

2.2.2.	İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerinin Faydaları.....	23
2.2.3.	İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerinin Önemi ve Örgütsel Performans ile İlişkisi	25
2.3.	Bilgi Sistemleri Başarı Modeli	27
2.3.1.	Delone& McLean Bilgi Sistemleri Başarı Modeli	28
2.3.2.	Delone& McLean BS Başarı Modelinin Uygulandığı Çalışmalardan Örnekler ..	32
BÖLÜM 3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....		38
3.1.	Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	38
3.2.	Araştırmanın Yöntemi	38
3.2.1.	Evren ve Örneklem	40
3.2.2.	Veri Toplama ve Ölçüm Araçları	40
3.3.	Araştırma Bulguları	43
3.3.1.	Betimleyici İstatistikler.....	43
3.3.2.	Değişkenlere İlişkin Güvenilirlik ve Faktör Analizleri	44
3.3.2.1.	Sistem Kalitesi Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu.....	44
3.3.2.2.	Bilgi Kalitesi Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu	45
3.3.2.3.	Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu.....	46
3.3.2.4.	Kullanım Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu.....	46
3.3.2.5.	Kullanıcı Memnuniyeti Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu	47
3.3.2.6.	Örgütsel Performans Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu.....	48
3.3.2.7.	İKBS Başarı Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu.....	48
3.3.3.	Araştırma Ölçeklerine İlişkin Korelasyon Analizi	49
3.3.4.	Etki Analizi Sonuçları.....	50
BÖLÜM 4. SONUÇ VE ÖNERİLER		53
KAYNAKÇA		56
EKLER		68

TABLÖLÄR DİZİNİ

Tablo 1. İKY ve Örgüt Performansı İlişkisini Ortaya Koyan Çalışmalar	11
Tablo 2. İKY Uygulamaları ve Örgütsel Performansa Etkileri	14
Tablo 3. Çalışmanın Ölçeği	41
Tablo 4. Betimletici İstatistikler	43
Tablo 5. Katılımcıların Kurumdaki Çalışma Süreleri ve Statüleri	44
Tablo 6. Sistem Kalitesi Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu	45
Tablo 7. Bilgi Kalitesi Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu	45
Tablo 8. Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu.....	46
Tablo 9. Kullanım Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu.....	47
Tablo 10. Kullanıcı Memnuniyeti Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu	47
Tablo 11. Kullanıcı Memnuniyeti Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu	48
Tablo 12. İKBS Başarı Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu.....	49
Tablo 13. Araştırma Ölçeklerinin Korelasyon Katsayıları	49
Tablo 14. Model Uygunluk Göstergeleri.....	51
Tablo 15. Etki Analizi Sonuçları	52

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Örgütsel Performansı Etkileyen İKY Faaliyeleri ve Çıktıları	13
Şekil 2. Yedi Performans Boyutu ve Aralarındaki İlişki.....	16
Şekil 3. Bilgi Hiyerarşisi	20
Şekil 4. Bilgi Sistemi Türleri.....	21
Şekil 5. Delone& McLean Güncellenmiş Bilgi Sistemleri Başarı Modeli.....	29
Şekil 6. Araştırmanın Modeli	39
Şekil 7. Yapısal Eşitlik Modeli.....	51

KISALTMALAR

İK: İnsan Kaynakları

İKY: İnsan Kaynakları Yönetimi

BS: Bilgi Sistemleri

BT: Bilgi Teknolojileri

İKBS: İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri

GİRİŞ

Örgütsel yönetimin küresel rekabet nedeniyle performansa bağımlı kaldığı iş hayatında her büyüklükteki tüm işletmelerde neredeyse bütün faaliyetler, performansın artırılmasına yönelik gerçekleştirilmektedir. İşletmelerin değişen çevre koşullarında varlıklarını sürdürebilmeleri, örgütsel performansı artırma yolunda gösterecekleri üst düzey bir çabayla mümkündür (Turunç, 2015). Bu üst düzey çaba ve performans da her işletme için, o işletmenin rekabetçi gücünün göstergesini ifade eder (Agarwal, 1997; Demir & Okan, 2009). Rekabet gücü rakiplere göre farklı ve daha üstün değerler ortaya çıkarabilmenin bir sonucu olarak ortaya çıkar ve bu gücü sağlayacak olan üç unsur; maliyet liderliği, farklılaşma ve odaklanmadır (Kanıbir, 2004; Porter, 1985). İnsan kaynakları ve uygulamalarına gerekli önemin verilmesi; örgütte amaçlara ulaşmayı, rakiplerle başarılı şekilde rekabet etmeyi, sürdürülebilir rekabet avantajı elde etmeyi, değişen çevre koşulları karşısında hayatta kalabilmeyi sağlayacak bir davranış olarak görülmektedir (Argon, 2015; Cho, 2004; Jones & Wright, 1992; Lado ve Wilson, 1994; Pfeffer, 1994; Storey, 1992; Ulrich, 1998; Wright ve diğerleri, 1994). Gösterilen önem doğrultusunda uygulanan insan kaynakları yönetimi (İKY) uygulamalarının, firmanın rekabetçi stratejileriyle uyumlu hale getirilebilmesi ise aynı oranda sürdürülebilir rekabet avantajını artıracak ve örgütsel performansa katkı sağlayacaktır. (Begin, 1991; Butler, Ferris & Napier 1991; Cappeli & Singh 1992; Huselid, 1995; Jackson & Schuler, 1995; Porter, 1985; Schuler, 1992; Wright & Mc Mahan, 1992).

Örgütsel performans, bir organizasyonda çalışan kişilerin önceden belirlenmiş örgüt hedeflerine hem nitelik hem de nicelik bakımından ne derece katkı sağladığının bir ölçüsüdür (Özdemir& Dulkadir, 2017; Hunt& Schermerhorn& Osborn, 1994). Örgütlerde performansı belirleyen kaynaklar fiziksel, organizasyonel ve insan olmak üzere üç çeşittir (Kavanagh, Thite & Johnson, 2013) ve Porter (1990)' a göre bunlardan en kritik olan insan kaynağı (İK) dır. Rekabet üstünlüğü sağlama yolunda İK' yı verimli yönetmek; çalışan ve potansiyel çalışanlarla ilgili güncel, doğru ve hızlı erişilebilen bilgileri gerektirir. Bu sebeple mevcut iş ortamının en önemli bileşenlerinden biri de Bilgi Sistemleri (BS) olup, küreselleşmenin bu dönemlerinde verimli veri ve bilgi yönetimiyle, rekabetçi iş avantajı sağlamada işletmeler için hayati bir teknolojik araç haline gelmiştir. Bilgi sistemleri günümüzde bilgisayarlar ve bilgi teknolojileriyle otomatikleştiği için bu kavram yazında

bilgi teknolojileri (BT) isimlendirmesiyle de kullanılabilir (Irawan & Syah, 2017). Bu sistemler işletmelerde verilerin toplanması, işlenmesi, dağıtılması, paylaşılması konusunda büyük avantajlar sağlarken; çalışanların daha verimli çalışmalarına da olanak verir. İş süreçlerinin, yönetimin ve bilgi yönetiminin gelişmesine yansıyan bu olumlu gelişmelerle işletmenin verimliliğinin artması beklenen bir durumdur. Bilgi sistemlerinin sunduğu fırsatlar göz önüne alındığında işletmelerin bu tür teknolojilere daha fazla yatırım yapması neredeyse zorunlu hale gelmiştir (Almazán, Tovar & Quintero, 2017; Bakos & Treacy, 1986; Rai, Patnayakuni, & Seth, 2006); ancak tek başına bu sistemlere yatırım yapılması başarıyı garantileyemez. Örgütlerde öncelikle hedefler ve stratejiler odaklı oluşturulması gereken bilgi sistemleri, işletme yapısına da uyacak şekilde tasarlanmalıdır. Bunun yanında gerekli organizasyonel ve yönetsel değişiklikler de yapılarak bu teknoloji yatırımının uygun tamamlayıcı başka yatırımlarla da desteklenmesi gerekmektedir (Laudon & Laudon, 2009). Ayrıca işletmede kullanılan BS' nin etkinliğini ve verimliliğini ölçmeye yarayacak değerlendirme yöntemlerini kullanmak da elde edilen kazanımları ve performansa olan katkıları ortaya koyabilme açısından önemlidir.

İnsan kaynakları yönetimi (İKY) alanında en önemli iki kaynak olan insan ve bilgi, performansı önemli bir şekilde etkiler ve bu alanda kullanılan bilgi sistemleri (BS) İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri (İKBS) olarak adlandırılır (Nagendra & Deshpande, 2013) . İnsan ve bilgi kaynağını birleştiren; bilgileri edinmek, analiz etmek, saklamak, paylaşmak için kullanılan İKBS işletmelere etkin bir şekilde entegre edilip yürütüldüğü takdirde büyük faydaları ve örgütsel performans gelişmelerini beraberinde getirebilir. Bu sebeple örgütlerde kullanılan İKBS' lerin uygun başarı kriterleri göz önünde bulundurularak değerlendirilmesi, etkinliğinin ölçülmesi işletmelerin performans çıktılarına önemli bir katkı olarak nitelendirilebilir. Bir İKBS başarı değerlendirmesinde bu kriterlerden hangilerinin seçileceği ya da örgütsel performans ölçümünde hangi göstergelerin dikkate alınacağı işletmelerin değer yargılarına, stratejilerine, amaç ve hedeflerine, önceliklerine göre değişkenlik gösterecektir (Matthews, 2011). BS başarısının değerlendirilmesinde bu çok boyutlu bakış açısı bir takım zorluklar getirebilmektedir; çünkü BS başarısı dendiğinde karşımıza çıkan ölçüm modeli içinde; kullanımından sağlanan yararlar, gelecekteki kullanımları, kullanımının örgütsel etkisi vb. anlamlar da barınmaktadır. Ancak İKBS başarısını ölçmeye yönelik yapılan çalışmalarla ilgili bir genelleme yapıldığında görülmüştür ki İKBS başarılarını artırmak için öncelikle bilgi kalitesi, sistem faydası ve

kalitesi, kullanım kolaylığı ve kullanıcı memnuniyeti gibi kavramlara önem verilmelidir(Al Shibly ,2012; Aras & Bayraktaroğlu, 2013; Bal vd., 2012; Haines & Petit, 1997; Ramezan, 2009; Winkler, vd., 2013; Uluköy & İzci, 2014).

Bu çalışmada İKY alanında önemli rekabet araçlarından sayılan İKBS' nin kullanımının örgütsel performans ile ilişkisinde; bu kullanım ve İKBS başarısının örgütsel performansa etkilerine odaklanılmıştır. İKY, örgütsel performans, BS, İKBS ve bir BS başarı modeli olan Delone& McLean başarı modeli kavramları ayrı ayrı ele alınmış; aralarındaki ilişkilerle de değerlendirilmiştir.

Çalışmanın birinci bölümünde İKY kavramının gelişimi ve stratejik nitelik kazanma süreci öncelikli olarak anlatılmış; tüm bunların ve İKY alanında mevcut olan kuramsal perspektifin işletme performansına yansımalarının da aktarımıyla İKY' nin örgütsel performansa etkileri tartışılmıştır.

İkinci bölümde teknolojik gelişmelerin İKY alanında da kendini göstermesiyle, uygulamaların İKBS olarak adlandırılan bilgi sistemleriyle nasıl daha etkin gerçekleştirilebilir duruma geldiği ve İKBS kullanımının örgütsel performansa etkileri tartışılmıştır. Ayrıca İKBS kullanımının yine örgütsel performansla olan ilişkisinde İKBS başarısının değerlendirilme gerekliliği ortaya çıktığından, bir bilgi sistemleri başarı ölçüm modeli olan Delone&McLean BS başarı modeli bu bölümde ele alınmıştır.

Çalışmanın üçüncü bölümünde Türkiye' de herhangi bir kurumda “birim yöneticisi” veya “İK uzmanı” pozisyonunda çalışan ve İKBS kullanan kişiler aracılığıyla ve İKBS başarısının örgüt performansını nasıl etkilediği Delone& Mclean BS başarı modelinin ölçüm kriterleriyle görgül olarak araştırılmıştır.

BÖLÜM 1

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ ve ÖRGÜTSEL PERFORMANS İLİŞKİSİ

1.1. İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örgütler İçin Önemi

İnsan kaynakları, işçiler ve işverenler, ustalar ve çıraklar, müdürler ve yöneticiler, şirketler ve bu şirketler için çalışan insanlar arasındaki ilişkilerden doğmuştur (Jamrog & Overholt, 2004; Cohen, 2015). İşletmelerin rekabet üstünlüğü sağlayıp başarılı olmasında temel kaynak bu gün “insan” olarak kabul edilirken; başarı ancak bu kaynağın yeterli nitelik ve donanımda olması, doğru yönetilmesi ile mümkündür. Bu durumda insan kaynakları, örgütsel öğeleri bir arada tutan “tutkal” olarak nitelendirilebilir bir yapıdadır (Evans, 1993; Tüzün, 2013).

İnsan kaynakları yönetimi (İKY), örgütlerde çalışan kişilerin istihdamı, eğitimi, gelişimi ve refahı için stratejik, bütünlük ve uyumlu bir yaklaşım olarak tanımlanabilir (Armstrong, 2012). Başka bir ifadeyle, çalışanların bireysel yetenek ve potansiyellerinden en iyi şekilde yararlanarak örgütsel hedeflere ulaşmaya çalışan stratejik bir süreçtir (Storey, 1989). İKY Boxall ve Purcell (2003) tarafından da firmadaki istihdam ilişkilerinin yönetimi ile ilgili tüm faaliyetler olarak tanımlanmıştır. Bu faaliyetler temel olarak iş analizi; her çalışanın işinin niteliğinin belirlenmesi, ihtiyaç planlama, işe alım; seçme ve yerleştirme, çalışanları yönlendirme ve eğitme, ücret yönetimi, performans değerlendirme, çalışanları motive etmeye yönelik ödüllendirme, endüstri ilişkileri ve koruma, kayıt tutma olarak sıralanabilir (Armstrong, 2006; Dessler, 2008; Wright, McMahan, Snell, & Gerhart, 1998; Zaim& Polat, 2013).

İKY kavramının temel faaliyetleri sayılan işlemsel ve geleneksel idari rolleri dışında, 1990' lı yıllarda stratejik ortak görevlisi olma İKY' nin yeni dönüşümsel rolü olarak ortaya çıkınca; yapılan araştırmalar, yine bu dönemde mikro-analitik bakış açısından makro-stratejik yaklaşıma yönelmiştir (Gürbüz ve Mert, 2015; Kavanagh, Thite & Johnson, 2013; Ulrich, 1997). Bu durum ortaya çıkmadan, oldukça uzun bir süre örgütlerde insan davranışlarının yönetimi geleneksel olarak “personel yönetimi” süreçleri

kapsamında değerlendirilmekteydi. İşletme içerisinde insan bir girdi ya da maliyet unsuru olarak nitelendirilmekteydi. Yirminci yüzyılın son çeyreğinden itibaren bu bakış açısından uzaklaşıp insana kaynak ve sermaye olarak yaklaşılmasıyla insan kaynakları yönetimi stratejik özellik kazanmıştır; küreselleşme, uluslararası alana taşınan rekabet, gelişen teknolojiler, değişen üretim ve yönetim modelleri ile birlikte kazanılan bu stratejik nitelik daha da güçlenmiştir (Bayat, 2008).

İKY ve strateji eşleştirmesi ile örgütün uzun vadeli amaçlarına yönelik planları başarıyla uygulaması için gereken kritik insan kaynakları becerileri, tutumları, davranışları ve performansları; elde edilebilir, geliştirilebilir, motive edilebilir ve korunabilir (Wright & McMahan, 1992; Ulrich, Brockbank, & Yeung, 1989; Schuler & MacMillan, 1984). Stratejik İKY, kuruluşun insan kaynakları yönetimi politikaları ve uygulamalarıyla ne yapmak istediğini ve bunların iş stratejisiyle nasıl bütünleşmeleri gerektiğini ortaya koyan İK stratejilerinin oluşturulması ve uygulanması sürecini içerir. Kuruluştaki, hem işe yönelik hem de insani ihtiyaçları karşılamayı amaçlar. Örgütler farklılık gösterdiği için standart bir örgüt stratejisi yoktur; fakat örgüt performansını iyileştirmeye yönelik birkaç genel sayılabilecek İK stratejisi tanımlanabilir, örneğin; yüksek performans yönetimi, yüksek örgütsel bağlılık yönetimi ve yüksek katılım yönetimi (Armstrong, 2010).

Stratejik İKY literatürü, çalışanları stratejik varlıklar olarak nitelendirip, rekabet avantajı kaynağı olarak insan kaynakları yönetimi sistemlerine odaklanır (Becker & Huselid, 2006). İnsan sermayesinin birçok şirket için stratejik başarının en kritik bileşenlerinden biri olduğu fikrine dayanarak, belirli İKY programlarını stratejik sonuçlarla ilişkilendirmeye teşvik etmek önem kazanmıştır (Martell, Carroll, & Gupta, 1992; Schuler & Jackson, 1987; Miles & Snow, 1984). Bunun dışında stratejik İKY perspektifi, insan kaynakları uygulamalarının; çalışan devir hızı, verimlilik ve finansal performans gibi göstergelerle örgütsel performans açısından önemini açıkça ortaya koymaktadır (Richard & Johnson, 2001). Bu bakış açısından, firmanın stratejik başarısı finansal terimlerle ölçüldüğü için İKY politikalarının ve uygulamalarının etkili olarak değerlendirilebilmesi için firmanın kârlılığın katkı sağlaması (Thornburg, 1991; Walker & Bechet, 1991; Misa & Stein, 1983) ve yapılan yatırımlarla ilgili geri dönüşün gözlenmesini gerektirir. Yenilikçi İKY uygulamalarının üç koşul sağlandığında ekonomik performansın artmasına katkıda bulunmaları muhtemeldir: Çalışanlar, yöneticilerin sahip olmadığı bilgi ve becerilere sahipse; çalışanlar bu bilgi ve beceriyi hevesli bir şekilde uygulamak için motive

edilirlerse; çalışanlar süreçlere istekli bir çaba ile katkıda bulunurlarsa elde edilebilir (Levine ve Tyson 1990; Bailey 1992).

Stratejik İKY uygulamalarının firma düzeyinde performansı ve ulusal rekabetçiliği artırabildiği iddialarına rağmen, az sayıda çalışma bu ilişkiyi ampirik olarak doğrulayabilmiş ve örgütsel performansın en üst düzeye taşınabileceği koşulları sistematik olarak tanımlayabilmiştir (Mac Duffie, 1995).

1.2. Stratejik Nitelik Kazanan İKY' ye Temel Oluşturan Kuramlar

Stratejik İKY; uzun vadeli bir odaklanmayla İKY ve strateji süreçleri arasında ilişkilendirmenin yapıldığı, etkili İKY politikalarının örgütsel performansa yararlarının beklendiği bir süreci içerir (Martrell& Carrol, 1995). Ayrıca bireysel değil de örgütsel performansa odaklanırken (Gürbüz, 2013), örgütlerde etkinlik ve verimliliği artırarak stratejik yenilik ve teknik yeterlilik sunan İKY uygulamaları ile örgütsel performansı geliştirmeyi amaçlar (Igwe, Onwumere & Egbo, 2014).

Geçmişte İKY' nin işletmelere; örgütsel performansa katkısı sıkça sorgulandı ve bazen İKY etkisiz, yetersiz maliyetli bulundu (Ulrich, 1998). Örgütsel amaçlara hizmet etmediği düşünülen İKY geçerlilik arayışı sürecine girdi (Hall& Torrington, 1998). Bugün mevcut iş ortamında, hiçbir İKY uzmanı İKY'nin kuruma yaptığı katkıya ilgisiz kalamaz; çünkü değerli bir şeyin değer katacağını varsaymak doğaldır (Hussey, 2002).

Stratejik İKY' ye göre, belirli bir strateji, alternatif stratejileri benimseyen kuruluşlardan farklı İK uygulamaları gerektirir (Dyer, 1984; Jackson& Schuler, 1995; Jackson& Rivero, 1989). Bu varsayımla, kurumlar arası İK uygulamalarındaki çeşitliliğin büyük kısmı kuruluşların stratejileri ile açıklanmalı ve insan kaynakları uygulamaları ile stratejileri arasında daha fazla uyumu olan kuruluşlar yüksek performans göstermelidir (Delery& Doty, 1996).

Stratejik İKY literatürü örgütsel performansa temel oluşturan dört temel kuramın varlığından söz eder ve bu yaklaşımlar örgütlerin insan kaynaklarını etkin bir şekilde yönetmesine yol göstermek amaçlıdır. Aynı araştırma sorusuna dört farklı bakış açısını temsil eden bu kuramsallaştırma şeklinde yaklaşımlar: Evrenselci, Koşul Bağımlı,

Biçimsel ve Bağlamsal olarak tanımlanmıştır (Becker ve Gerhart, 1996; Brewster, 1995; 1999; Delery& Doty, 1996; Ferris ve diğerleri, 1999; Guest, 1997; Jackson vd., 1989; Leede ve Looise, 2005) ve hepsi bir arada tüm olası yaklaşımları kapsayan bir spektrum göstermektedir (Martin-Alcazar vd., 2005).

1.2.1. Evrenselci Kuram

Evrenselci bakış açısı İKY stratejilerinin analizine en basit yaklaşımdır (Delery& Doty, 1996). Bazı İKY uygulamalarının diğerlerinden daha iyi olduğunu ve tüm örgütlerin de bu en iyi uygulamaları benimsemesi gerektiğini; en iyi uygulamalar ile firma performansı arasında evrensel bir ilişki olduğunu savunur (Armstrong, 2010). Her koşulda ve her örgüt ekolojisinde; kurumsal, yapısal veya kültürel farklılık gözetmeksizin en iyi uygulamaları genellenebilir (Sayılar, 2004) kabul ettiği için İKY uygulamaları ve örgüt performansı ilişkisinde doğrusallığa dayanan bir modeldir (Delery&Doty, 1996; Gürbüz, 2011).

Evrensel bakış açısını benimseyen araştırmacılar arasında en iyi uygulamaların neler olduğuyla ilgili tam bir fikir birliği yoktur; ancak yaklaşım dahilinde en fazla telaffuz edilen yedi uygulama: Örgüt içi kariyer olanakları, eğitim sistemi, performans değerlendirme, etkili ücretlendirme, iş güvencesi, çalışan katılımı, işgörenle iletişim (bilgi paylaşımı) ve kapsamlı iş tanımlarıdır (Delery& Doty, 1996).

Evrensel yaklaşım diğer bakış açılarıyla karşılaştırıldığında teorik bazı temellerin eksik olduğu görülür. İKY ve performans ilişkisinin ampirik testine verilen önem doğrultusunda, sonuçlar yüksek düzeyde istatistiksel değere sahip olmasına rağmen; diğer taraftan, önemli değişkenlerin, yapıların ve ilişkilerin dikkate alınmıyor oluşu fark edilir (Martin-Alcazar vd., 2005). Bunun dışında en iyi uygulamalar kabul edilen uygulamaları tüm örgütler aynı şekilde örgüte entegre ettiğinde İKY uygulamaları rekabet avantajı ve ekonomik üstünlük kazandırmaktan uzaklaşacaktır (Gürbüz, 2011).

1.2.2. Koşul Bağımlı Kuram

Koşul bağımlı kuram evrenselci yaklaşıma göre daha karışıktır; çünkü basit, doğrusal ilişkilerden ziyade etkileşimsel bir temele dayanır (Schoonhoven, 1981; Van de Ven & Drazin, 1985; Venkatraman, 1989). Başka bir ifadeyle kuram; ilgili bağımsız değişken (İKY uygulamaları) ile bağımlı (örgütsel performans) değişken arasındaki ilişkinin koşul bağımlılıkları olan üçüncü bir değişkenin (örgütsel strateji) araya girmesiyle farklı durumlar ortaya koyacağını savunmaktadır. Örgüt stratejisi başlıca koşul bağımlılık faktörü kabul edilir. Bu sebeple yaklaşım; öncelikle firma stratejisinin belirlenmesinin ardından İKY uygulamalarının örgütsel performansla sonuçlanmasında firma stratejisiyle nasıl etkileşime gireceğini belirlemesini gerektirir (Delery & Doty, 1996; Gürbüz, 2011).

Koşul bağımlı model, en iyi uygulama modelinden daha gerçekçi görünmektedir; çünkü insan kaynakları politika ve uygulamalarını strateji ile mekanik olarak eşleştirmek tehlikeli olabilir. Bunun yanında koşul bağımlılık yaklaşımında da şartlara bağlı değişkenleri her durumda modelleyebilmek mümkün olmayacağından bu modelin de sınırlılıkları olduğu söylenebilir (Armstrong, 2010).

1.2.3. Biçimsel Kuram

İlk olarak, yapılandırma teorileri, yapılandırmaları tanımlamak veya benzersiz olmak için bütüncül sorgulama ilkesine dayanır (Doty ve diğerleri, 1993; McKelvey, 1982; Meyer ve diğerleri, 1993; Miller & Friesen, 1984; Venkatraman ve Prescott, 1990). Biçimsel kuram çeşitli İKY uygulamalarının birbiriyle bağlantılı, uyumlu ve birbirlerini pekiştirici şekilde seçilip geliştirildiği yaklaşımdır (Armstrong, 2010). Bu anlamda; İKY sistemi, sonsuz sayıda olası biçimlendirme elde etmek için farklı şekillerde birleştirilebilen çok boyutlu bir öğeler kümesi olarak tanımlanmaktadır (Miller & Friesen, 1984; Ketchen vd., 1993). Kurama göre İKY sistemi çevresel ve örgütsel koşullarla uyumlu olmanın yanında kendi içerisinde de tutarlılık sağlamalıdır (Venkatraman & Prescott, 1990; Doty vd., 1996; Delery & Doty, 1993). Biçimsel kuram koşul bağımlılık yaklaşımıyla çok benzer; her ikisi de doğru strateji ile birlikte kullanılmaları durumunda üstün kurumsal performansa yol açacak sınırsız sayıda İK uygulaması kombinasyonunun olduğunu iddia eder. Aralarındaki temel fark; koşul bağımlılık yaklaşımı tek başına İKY uygulamaları ile

firma stratejisi arasındaki ilişkileri içerir; biçimsel kuram İKY uygulamaları arasındaki sinerjik ilişkiye odaklanarak sistem yaklaşımıyla bir değerlendirme sunar (Delery& Doty, 1996).

1.2.4. Bağlamsal Kuram

Bağlamsal bakış açısı stratejik İKY' nin analizinde yeni bir yöne doğru kaymayı temsil eder. Önceki yaklaşımlardan farklı olarak, farklı coğrafi ve endüstriyel şartlara uygulanabilen geniş bir model önerirken tanımlayıcı ve uluslararası bir açıklama sunar (Martin-Alcazar vd., 2005; Bayat, 2008). Perspektiflerin geri kalanı, en iyi durumda, bağlamı bir koşul bağımlılık değişkeni olarak kabul ederken, bu yaklaşım örgütsel seviyeyi aşan ve insan kaynakları işlevini etkileşimde bulunduğu makro-sosyal çerçevede bütünleştiren bir açıklama önerir (Martin-Alcazar vd., 2005).

Yukarıda sunulan örgüt kuramlarının gözden geçirilmesiyle; evrenselcilik, koşul bağımlılık, biçimlendirme ve bağlamsal yaklaşımların temel katkıları ve sınırlılıkları dengelendiği takdirde, kapsamlı bir model çıkarmanın mümkün olduğu söylenebilir. Stratejik İKY' ye ilişkin farklı tanımlamalar, farklı yaklaşımların varlığı söz konusu olsa da kavramın özü sürdürülebilir rekabet avantajı elde etmeye ve İKY uygulamalarının örgütsel strateji ve diğer faktörlerle (örgütsel, çevresel gibi) ilişkilendirilmesiyle örgütsel performansı geliştirmeye dayanır.

1.2.5. İşlem Maliyeti Kuramı

Stratejik yönetim literatüründe bir diğer popüler teorik kuram olan işlem maliyetleri kuramı iktisadi işlemleri temel almaktadır. Yaklaşım sınırlı rasyonellik ve fırsatçılık üzerine kurulmuştur (Meydan, 2011; Williamson, 1985). Sınırlı rasyonellik insanların bilgi işlem sınırlarına tabii olduğu gerçeğini ifade etmek için kullanılan bir terimdir. Fırsatçılık kendi amaçları doğrultusunda kendi çıkarları ile hareket edecekleri gerçeğini ifade eder (Williamson, 1975). Bu faktörler kendi başlarına sorun değildir; ancak belirsizliğin çevresel özellikleri ile birleştiğinde işlem ve kurum maliyetlerinin artmasına neden olur. Bu sebeple örgütler işlem maliyetlerini en aza indirmek amacıyla belli stratejilerle ittifak kurarak yönetim mekanizmaları geliştirmektedirler. Bu kuram son zamanlarda bürokratik

maliyet kavramıyla insan kaynakları ile ilişkilendirilmiştir (Jones & Hill, 1988; Wright & McMahan, 1992). Bürokratik maliyetler, hiyerarşideki insan kaynaklarını yönetmekle ilgili işlem maliyetlerini ifade eder. Bu maliyetler “bir otorite ilişkisi bulunduğu insan kaynaklarını yönetmekle ilgili müzakere, izleme, değerlendirme ve uygulama maliyetleri” olarak tanımlamıştır (Wright & McMahan, 1992). İşlem maliyeti yaklaşımı İKY uygulamalarının barındırdığı kuramsal rasyonalitenin açıklanması aşamasında özellikle önemli bulunmaktadır (Sayılar, 2004).

2.1. İKY ve Örgütsel Performans İlişkisi

İKY üzerine stratejik bakış açısıyla ilgili araştırmalar her ne kadar zamanla ivmelense de (Schuler, 1992) bu araştırmalar; örgüt performansı ile İKY arasında bir bağlantı olduğunun anlaşılmasıyla önemini artırdı (Arthur 1994; Huselid 1995; Mac Duffie, 1995).

İnsan Kaynakları Yönetimi araştırmalarının amacı artık örgütsel performansa birbiriyle uyum içinde, tutarlı ve açık bir yapı oluşturmaktır. Wright ve McMahan 1992'de stratejik İKY'yi firmanın hedeflerine ulaşması için planlanan insan kaynakları uygulamaları ve faaliyetleri olarak tanımlamıştır. Bu tanımdaki örtülü ve temel olan Stratejik İKY'nin amacı hedeflere ulaşma olasılığını artırarak örgütsel performansa katkıda bulunmaktadır (Rogers & Wright, 1998). Guest'in (1997) de belirttiği gibi, İKY' nin ayırt edici özelliği performansı artırdığı varsayımdır. Örgüt içerisindeki kişiler aracılığıyla elde edildiği için uygun İK politikaları ve süreçleri getirilirse, İKY' nin firma performansı üzerinde önemli bir etki yapacağı varsayılabilir (Armstrong, 2010). İKY ve örgüt performansı arasındaki ilişkiyi açıklamaya çalışan araştırmacıların elde ettikleri sonuçlar tablo halinde ifade edilmiştir.

Tablo 1. İKY ve Örgüt Performansı İlişisini Ortaya Koyan Çalışmalar

ARAŞTIRMACI	YÖNTEM	BULGULAR
Huselid (1995)	968 adet ABD'li firmaya yüksek performanslı iş uygulamalarının kullanımını araştıran bir anket formunun uygulanması.	Verimlilik çalışanların motivasyonundan etkilenirken; finansal performans örgüt yapısından, çalışan becerilerinden ve motivasyonundan etkilenir.
Patterson vd. (1997)	Örgüt kültürü ve iş performansı arasındaki ilişkiye ve birçok İKY uygulamasının kullanımına yönelik incelemeler.	Kârlılık ve verimlilik açısından İKY uygulamalarının önemi açıklandı. Özellikle iki uygulama diğerlerine göre daha önemliydi bunlar: 1.istihdam ve çalışan gelişimi, 2.esneklik, çeşitlilik ve sorumlulukları içeren iş tasarımı
Appelbaum vd. (2000)	44 imalat tesisinde 4000' den fazla çalışana yüksek performanslı iş sistemlerinin etkisi üzerine anket uygulaması.	Yüksek performanslı iş sistemlerinin performans üzerine pozitif etkileri gözlemlendi. Bu sistemlerin çalışanların tatmin duygusunu ve bağlı olarak örgütsel güveni artırdığı sonucuna ulaşıldı.
Guest vd. (2000)	İşin geleceği anketi 835 özel sektör kuruluşuna uygulanması. (Mülakatlar 610 İK Uzmanı ve 462 yöneticiyle gerçekleştirilmiştir.)	İK uygulamalarının daha fazla kullanımı, daha yüksek düzeyde çalışan bağlılığı, katkısı, yüksek verimlilik ve hizmet kalitesi ile ilişkilidir.

Thompson (2002)	İngiltere Havacılık kuruluşlarında yüksek performanslı iş uygulamalarının incelenmesi.	Sahip olunan iş gücü ve İK uygulamalarının sayısı firmalar arasında başarı açısından ayırt edici faktör olarak ortaya çıkmıştır.
West vd. (2002)	61 İngiltere hastanesinde üst düzey yönetici ve müdürlerden İK stratejisi, politikaları ve prosedurleri hakkında bilgi alınmasıyla araştırma gerçekleştirilmesi.	Çaba ve becerilere odaklanan İK uygulamaları varsa, insanların gelişiminin önünü açmak; ekipler arası işbirliğini, yeniliği, sinerjiyi teşvik etmek sistemin daha iyi çalışmasını sağlar.
Purcell vd. (2003)	Bath Üniversitesinin, İKY'nin örgütsel performans üzerine etkilerinin görülmesi için 12 firma üzerine uzun süreli çalışması.	Geliştirilen İKY uygulamaları politikaları insan yönetimi ve firma performansı ilişkilendirmesinde kritik bir unsurdur.

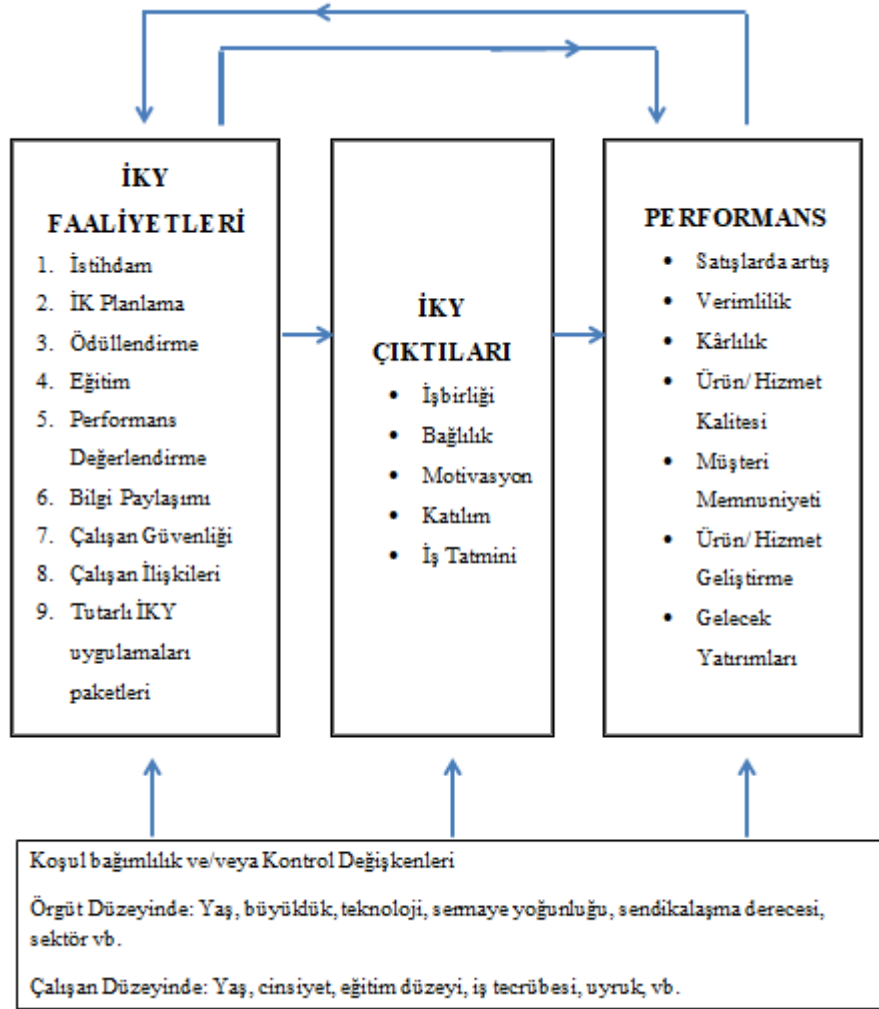
Kaynak: Armstrong, 2010

2.1.1. İKY Uygulamalarının Örgütsel Performansa Etkisi

İKY uygulamaları ile firmaların ekonomik performansı arasında bir ilişki olduğunu tespit etmek mümkün olabilir ancak performans ve İKY uygulamaları arasındaki doğrudan ilişkiler genellikle bulanıktır. Örneklenen popülasyona ve kullanılan ölçümlere göre bulgular değişecektir (Ulrich, 1997). Guest(1997) İKY ve çıktıları arasındaki ilişkinin yorumlanması konusunda çalışmaların umut verici ancak kesin bir sebep sonuç ilişkisi iddiası için yeterli olmadığını söylemiştir. Bunun dışında İKY ve performans üzerine yapılan araştırmalar, basit girdi/ çıktı mantığına dayanan sınırlı analitik çerçevelerin kullanımını içeren dar görüşlü bir performans tanımlamasına dayandırılmıştır. Dolayısıyla sürecin kendisinde aktörler ve paydaşlar, idari miras ve kurumsal değerler ile ilgili gözden kaçırılan durumların varlığı söz konusudur. Bu durumda İKY uygulamaları ve politikalarını girdi değişkenleri, İKY çıktıları ara değişkenler, firma performans

göstergelerini bağımlı değişkenler olarak içeren sistem tabanlı bir yaklaşım gerekmektedir. Boyut ve teknoloji gibi koşul bağımlı değişkenler de kontrol değişkenleri olabilir (Paauwe, 2004). Tüm bu hususları dikkate alan İKY' nin etkilerini gösteren bir modele aşağıda değinilmiştir.

Şekil 1. Örgütsel Performansı Etkileyen İKY Faaliyetleri ve Çıktıları



Kaynak: Paauwe and Richardson, 1997

İnsan kaynakları avantajı, rekabet gücü açısından değerli bilgi ve becerilere sahip kişilerin istihdam edilmesinin bir sonucu olan “insan sermayesi avantajı” ile taklit edilmesi zor, firmaya özgü uygulamaların kurulmasından sonra ortaya çıkan “İKY süreçlerinin” bir kombinasyonu ile sağlanır. Bu durumda İKY avantajı insan sermayesinin ve İKY

uygulamalarının avantajlarının ürünü olarak düşünülebilir (Boxall, 1996, 1997). Çalışan performansı yetenek ve motivasyonun bir fonksiyonu olduğu için her ikisini de geliştirmeyi amaçlayan uygulamalara sahip olmak mantıklıdır. Daha yetenekli personeli işe alarak, geliştirerek, beceri alanlarını genişletip motive ederek ve bu personeli kaybetmeyerek rakiplerden daha akıllı ve esnek şirketler yaratmak örgütsel performansı etkileyecektir (Boxall, 1996). İKY ile işletme performansı arasında bir bağlantı kuran İK uygulamalarını listeleyen çeşitli modellerin araştırması, çoğu modelde yer alan faaliyetlerin katılım, etkin seçim, kapsamlı eğitim ve koşullu ödüllendirme olduğunu ortaya çıkarmıştır (Dyer& Reeves, 1995). Aşağıda örgütsel performansa etkileri olan İKY uygulamaları tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 2. İKY Uygulamaları ve Örgütsel Performansa Etkileri

İKY UYGULAMA ALANI	ÖRGÜTSEL PERFORMANSA ETKİLERİ
Bilgi ve Beceri Bakımından Kaliteli İnsan Sermayesini Örgüte Çekme, Geliştirme, Koruma	İnsanları örgütün stratejik ve operasyonel ihtiyaçları ile eşleştirir. Kurumun kültürüne ve stratejik hedeflerine uyan, verimli, esnek, yenilikçi, performansı yüksek, yetenekli kişilerin edinimini, gelişmelerini ve örgütte tutulmalarını sağlar.
Yetenek Yönetimi	Kuruluşun ihtiyaç duyduğu yetenekli ve iyi motive olmuş kişilerin mevcut ve gelecekteki ihtiyaçları karşılamak için hazır olmasını sağlar.
İş Tasarımı	Bireylere kendi kararlarını uygulayabilecekleri işler sağlayarak, performans, üretkenlik ve iş tatminini artırır.

Eğitim ve Geliştirme	Beceri tabanını büyütür ve işgücünde gerekli olan yeterlilik seviyelerini geliştirir.
Bilgi ve Entelektüel Sermaye Yönetimi	Bireysel öğrenmenin yanı sıra örgütsel odaklanmaya odaklanır ve bilgiyi sistematik bir şekilde paylaşmak için öğrenme fırsatları sunar. Hayati bilgi stoklarının korunmasını sağlar ve organizasyon içindeki bilgi ve öğrenme akışını iyileştirir.
Katılım, Bağlılık ve Motivasyonun Artırılması	İnsanların işleriyle ilgili olumlu ve ilgili olmalarını, kuruluş için çalışmaktan gurur duymalarını, orada çalışmaya devam etme ve organizasyonel ve bireysel hedeflere ulaşmak için harekete geçme niyetlerini, teşvik eder.
Psikolojik Sözleşme	Çalışan ile kurum arasında sürekli, uyumlu bir ilişki sağlayan pozitif ve dengeli bir psikolojik sözleşme geliştirir.
Yüksek Performans Yönetimi	Verimlilik, kalite, kârlılık gibi konularda yüksek performansı teşvik eden bir performans kültürü sağlar. Çalışanların, risk alma, inovasyon, bilgi paylaşımı ve yöneticiler ile ekip üyeleri arasında güven oluşturulması gibi yüksek iş performansıyla yakından ilgili takdir davranışları sergilemelerini sağlar.
Ödül Yönetimi	İnsanların firmaya sağladıkları katkıya uygun olarak, onların motivasyonunu ve işe bağlılığını geliştirir.
Çalışan İlişkileri	Katılımı, bağlılığı ve işbirliğini teşvik eden çalışan ilişkileri ortamı geliştirir.
Çalışma Ortamı: Temel değerler, liderlik, iş yaşam dengesi, farklılıkları yönetmek,	Organizasyonu çalışmak için harika bir yer yapar.

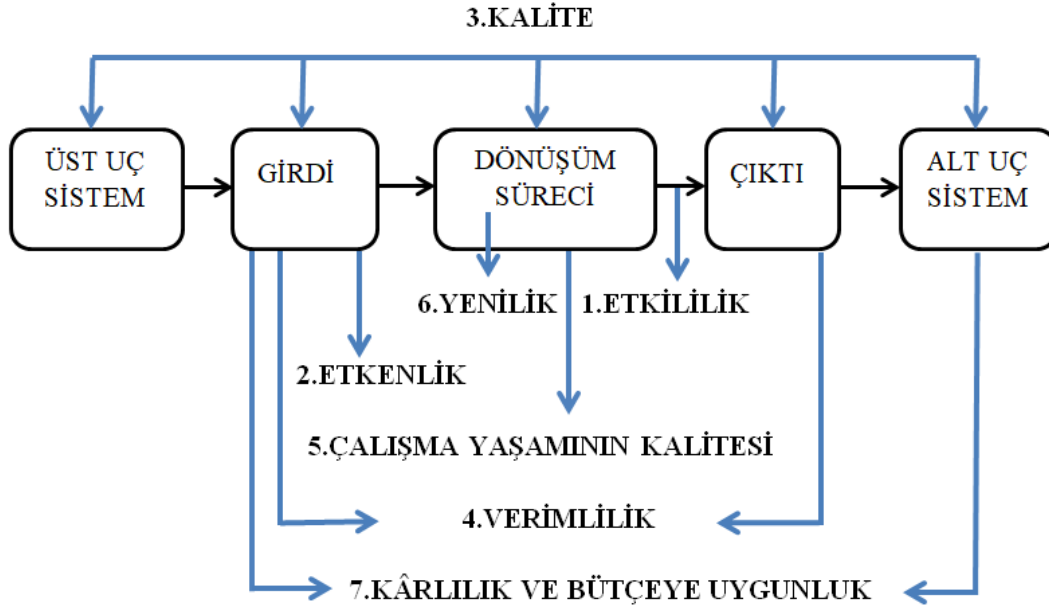
Kaynak: Armstrong, 2010

2.1.2. Performans Kriterleri

Performans; bir işletmenin başarısını veya işletmenin amaçlarının yerine getirilme düzeyini tanımlayan çok boyutlu bir kavramdır (Dyer & Reeves, 1995; Mistepe, 1998). Literatürde konuyla ilgili önde gelen akademisyenler tarafından bu çok yönlü, geniş performans kavramına yönelik birçok farklı tanım genellikle performansın boyutlarıyla yapılmıştır.

Performans boyutları denilince akla gelen kavramlar yalnızca kar ve maliyetken daha sonraları bu kavramlara verimlilik gibi başka kriterler de eklenmiştir. İşletme yazınında da genel kabul gören bir sınıflandırmaya göre örgütsel performans kavramı belli başlı yedi performans boyutu ile ele alınmaktadır. Bu boyutlar şu şekilde sıralanabilir: Etkinlik, verim ve girdilerden yararlanma, verimlilik, kalite, yenilik, çalışma yaşamının kalitesi, kârlılık ve bütçeye uygunluk (Akai, 2000; Karaman, 2008). Bu boyutlar ve aralarındaki ilişkiyi Şekil 1.1 de görmek mümkündür.

Şekil 2. Yedi Performans Boyutu ve Aralarındaki İlişki



Kaynak: Tangen, 2004: 730.

Bunların dışında, işletme performansı ile ilişkileri yoğun bir şekilde araştırma konusu yapılan ve birçok çalışmada işletme performansının öncülü olarak kabul edilen örgütsel bağlılık, örgütsel adalet, örgütsel güven gibi bazı değişkenlerin İKY uygulamaları ile ilişkisini inceleyen çalışmalar da mevcuttur. Armstrong (2010)' a göre İKY' nin örgütsel performans üzerindeki etkisine ilişkin herhangi bir teori üç temele dayanmalıdır: İKY uygulamalarının çalışanların, katılım, bağlılık, motivasyon ve beceri gibi çalışan özellikleri üzerinde doğrudan bir etkisinin olduğu; çalışanların bu özelliklere sahip olması durumunda verimlilik, kalite ve yüksek düzeyde müşteri hizmeti sunumu açısından örgütsel performansın gelişmesinin muhtemel olacağı; örgütsel performansın bu yönleri gelişirse, kuruluş tarafından elde edilen mali sonuçların iyileşeceği beklenen bir sonuç olacaktır.

2.1.3. Performans Ölçümü

Performansın ortaya konulmasında etkili olan kriterlerin belirlenmesi ve ölçülmesi bireysel ve örgütsel performansın ortaya konulmasını sağlamaktadır (Turunç, 2015). Ölçümler bugün yönetim anlayışında çok daha önemli hale gelmiştir. Özellikle “ölçülen yapılmıştır” ve “ölçülemeyen yönetilemez” şeklindeki iki genel kanı da ölçümlerin işletmeler için önemini vurgulamaktadır (Akal, 2000; Karaman, 2008). Genel olarak üç tip performans ölçümünden söz edilebilir. Bunlar ürün ve hizmet çıktısına dair ölçümler (üretilen ürün ve hizmet edilen müşteri sayısı, müşteri şikayetleri, üretim sonucu ortaya çıkan hata sayısı), zaman ölçümü çıktıları (çalışma zamanı kaybı, işe geç gelme vs.), finansal çıktıları(kar, satışların gelişimi) olarak kategorize edilebilir (Guest, 1997). Bu alanda İK uygulamalarının etkinliğine ilişkin araştırmaları gözden geçiren ve örgütsel performansı, örgütün amaçlarını yerine getirilme derecesi olarak ifade eden Dyer ve Reeves (1995) dört olası örgütsel performans ölçüm türü önermiştir. Bunlardan ilki: çalışanlarla ilgili olan İK sonuçları (iş gücü devri, iş tatmini, devamsızlık); ikincisi örgütsel çıktıları (kalite, verimlilik, hizmet); bir diğeri finansal muhasebe sonuçları (varlık getirisi, kârlılık) ve sonuncusu pazara yönelik olan sermaye piyasası sonuçlarıdır (hisse senedi fiyatı, büyüme, getiriler). Bazı çalışmalarda insan kaynakları yönetimi odaklı örgütsel performans ölçümü iki şekilde sınıflandırılmıştır: parasal ve parasal olmayan ölçümler. Parasal ölçümler; finansal performans ve iş gücü maliyetleri olarak ikiye ayrılmaktadır. Finansal performansın göstergeleri satışlardaki gelişme oranı, kar ve pazar değeri vb.

kavramları içerir. Parasal olmayan ölçümler de; çalışanların güveni, ödüller, örgütsel bağlılık, iş tatmini ve çalışan stresi gibi öğeleri içerir (Appelbaum, 2000; Cho vd., 2006; Delaney ve Huselid, 1996; Ichniowski vd., 1997).

Literatürde örgütsel performansın ölçümüne dair ifadeler göz önünde bulundurulduğunda insan kaynakları yönetimi uygulamalarının örgütsel performans üzerindeki etkisinin ölçümünde farklı yaklaşımlar olduğunu söylemek mümkündür. Örgütsel performansın ölçülmesine yönelik gerçekleştirilmiş çalışmalarda, teknik konular ve analizler üzerinde görüş birliği sağlanması sık rastlanabilir bir durum değildir. Bunun sebebi asıl cevap aranması gereken sorunun, örgütsel performansın nasıl ölçülmesi gerektiği değil; neyin ölçülmesi gerektiğinin ve tanımlamaların, tekniklerin nasıl seçileceğinin olmasıdır (Akın & Çolak, 2012).

Örgütsel performans ölçümünde hangi göstergelerin dikkate alınacağı işletmelerin değer yargılarına, stratejilerine, amaç ve hedeflerine, önceliklerine göre değişkenlik gösterirken; ölçümlerin başarı sağlaması açısından bir takım niteliklere sahip olması da önemlidir. Ölçümler; işletmenin iç ve dış çevresi ile ilgili performans hakkında bilgi vermeli; işletmenin stratejik amaç ve politikalarıyla uyumlu; anlaşılır; gelişme sağlayıcı; esnek ve gerektiğinde değiştirilebilen; güncel, düzenli ve sürekli yapıda olmalıdır (Matthews, 2011).

BÖLÜM 2

BİLGİ SİSTEMLERİ, İKY ve ÖRGÜTSEL PERFORMANS İLİŞKİSİ

İlk bölümde incelendiği üzere İKY kavramı, ortaya çıkışından itibaren globalleşen dünyada hiçbir zaman durağan kalmamış; gerek rekabet ortamının zorunlu kılmasıyla gerekse farklı bakış açılarının literatüre ve iş dünyasına kazandırılmasıyla gelişimsel bir süreç göstermiştir. Kavram geliştikçe ve örgütler tarafından önemi anlaşıldıkça İKY' nin örgütsel performans üzerine etkilerini araştıran ve nihayetinde pek çok olumlu etkinin olduğu sonucuna ulaşan birçok çalışmanın varlığı da önceki bölümde ele alınmıştır.

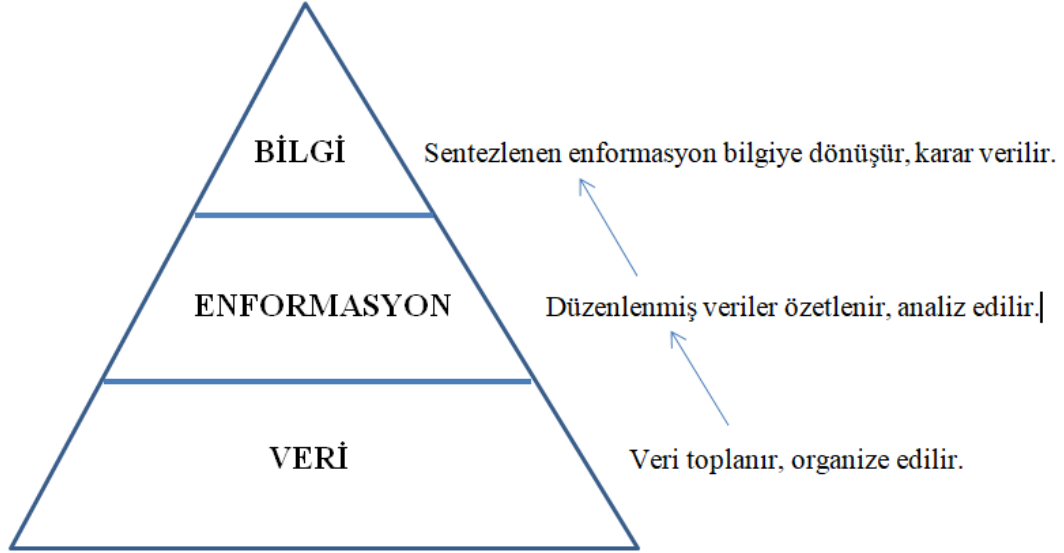
Teknolojinin hayatın her alanında kendini göstermesiyle birlikte İKY alanında da yine bir takım yeniliklerin, farklı uygulama biçimlerinin işletmelere ne derece destek sağladığı, performansı ne kadar geliştirdiği merak konusu olup dikkat çekmeye başlamıştır. Bu sebeple Bilgi Sistemleri' nin gelişim sürecine odaklanmak önem arz etmektedir.

2.1. Bilgi Sistemleri ve Örgütler

2.1.1. Bilgi Sistemlerinin Tanımı

Veri, enformasyon ve bilgi gibi birbiriyle yakından ilgili kavramların ortaya çıkışı Bilgi Sistemleri' nin temelini oluşturur. Veriler birbiriyle ilişkilendirilmemiş ham kayıtlar olup sayısal, alfabetik, grafiksel ya da sembolik biçimlerde karşımıza çıkar. Gerçek olaylar sonucu ortaya çıkmış veriler işlenip kullanıcılar için daha anlamlı hale getirildiğinde enformasyon; enformasyonun yorumlanıp kullanıcılar için belli bir amaç doğrultusunda değer kazanmış hale dönüştürülmesi ise bilgiyi meydana getirir (Köylüoğlu& Duman& Bedük, 2014). Veri, enformasyon ve bilgi arasındaki ilişki Şekil 3' te gösterilmiştir.

Şekil 3. Bilgi Hiyerarşisi

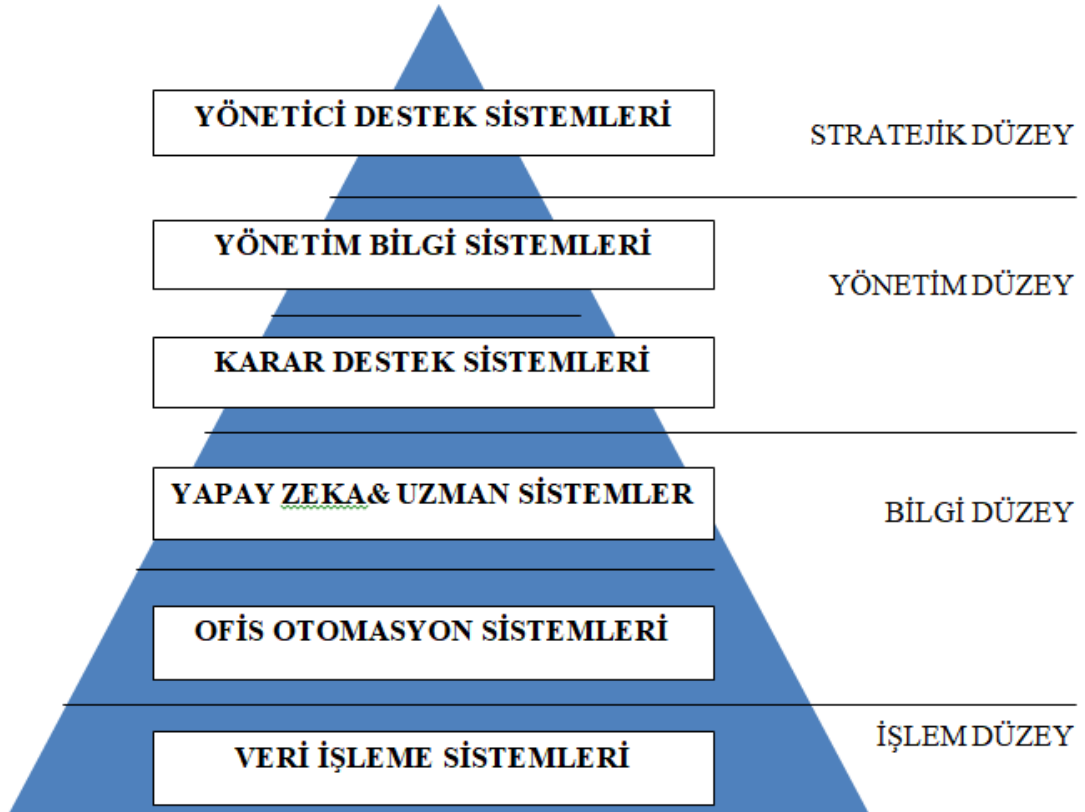


Kaynak: Mutongi, C. (2016). Revisiting Data, Information, Knowledge and Wisdom (DIKW) Model and Introducing the Green Leaf Model. *Journal of Business and Management*, 18(7): 66-71.

Bilgi sistemleri örgütlerde bilgiyi; karar vermeyi destekleyecek ve denetleyecek şekilde işleyen, depolayan, dağıtan birbiriyle bağlı bileşenlerden oluşur. Bilgisayar alt yapılı veya kağıt-kalem tabanlı olabilen bilgi sistemleri (Çetinkaya, 2007) karar verme sürecinin desteklenmesi, denetlenmesi ve koordine edilmesine ek olarak çalışanlara ve yöneticilere karmaşık konuları tanımlama, sorunları analiz etme ve yeni ürünler ortaya çıkarma konusunda yardımcı olur. Bilgi sistemleri insanlar, yerler ve önemli konular hakkındaki bilgileri içerir. Örgütlerde bilgi sistemleri Ward ve Peppard' a (2005) göre bilgi teknolojilerinden daha önce ortaya çıkmış bir kavram olarak ifade edilmektedir. Bilgi teknolojileri özellikle yazılım, donanım ve telekomünikasyon ağları olarak tanımlanırken; bilgi sistemleri bilgiyi toplamak, işlemek, depolamak, yaymak için teknolojiyi kullanan kişi ve örgütler olarak tanımlanır. Bilgi sistemleri, bilgi teknolojileriyle otomatikleştiğinden bu iki kavramın literatürde sıklıkla birbirleri yerine kullanıldığına da rastlamak mümkündür (Irawan & Syah, 2017)..

Bilgi sistemlerinin sınıflandırılması literatürde herhangi bir şekilde standart değildir; ancak sorumluluk düzeylerine ve uygulama alanlarına göre bir sınıflandırma yapmak istendiğinde Şekil 4 temel bir bakış açısı sunmaktadır.

Şekil 4. Bilgi Sistemi Türleri



Kaynak: (Şahin, 2006)

2.1.2. Bilgi Sistemlerinin Örgütlere Faydaları

Bilgi teknolojilerinin işletmelere ve iş süreçlerine çok çeşitli faydaları vardır. Bilgi sistemleri: bir süreçte insan gücünün yerini alabilir ya da bunu azaltabilir; bilgi analizini ve karar vermeyi geliştirebilir; bir süreç içinde iki tarafı birbirine bağlayabilir ya da araçları ortadan kaldırabilir; büyük mesafeler arası bilgiyi hızlı ve kolay bir şekilde aktarabilir, koordine edebilir, coğrafyadan bağımsız süreçler yürütülmesine olanak verir; ayrıntılı

süreçlere dair çok miktarda bilgiyi tutabilir; görev ve süreçleri koordine edebilir, bütünleştirici rol üstlenir; entelektüel varlıkları bünyesinde tutabilir, dağıtabilir; süreçlerin durum, girdi ve çıktılarını takip eder; yapılandırılmamış süreçleri rutinleştirilmiş işlemlere dönüştürebilir. Günümüzün BT mekanizmaları, her zamankinden daha etkili, daha uyarlanabilir ve her düzeyde daha esnek bir iş ortamını teşvik etmektedir. Esneklik ve verimlilik, müşteriler tarafından takdir edilen niteliklerdir. BT müşterilere sağladığı faydalarla müşteri ilişkilerini de geliştirir (Chan, 2000).

Tüm bunların dışında örgütsel perspektifte ele alındığında ise BT bir örgütün dönüşümünde önemli bir unsurdur (Farbey vd., 1994). BT, zaman ve yer kavramını ortadan kaldırarak ve bilgi akışını kolaylaştırarak örgüt kültürünü; sanal işletmeleri ve ağ örgütleri ortaya çıkararak yapıları; karmaşık karar verme süreçlerine destek olarak yönetim süreçlerini; yönetsel ve profesyonel işin doğasını değiştirerek işi; evden ya da hareket halindeyken işin yapılabilmesini sağlayarak da işyerini değiştirmiştir (Aksoy, 2005; Aksoy, 2012; Alkadi, Alkadi, Totaro, 2003; Bensghir, 1996; DeMarie ve Hitt, 2000). Ayrıca bu sistemler işletmelerde verilerin toplanması, işlenmesi, dağıtılması, paylaşılması konusunda büyük avantajlar sağlarken; çalışanların daha verimli çalışmalarına da olanak verir. İş süreçlerinin, yönetimin ve bilgi yönetiminin gelişmesine yansıyan bu olumlu gelişmelerle işletmenin verimliliğinin artması muhtemel bir durumdur. Bilgi sistemlerinin sunduğu fırsatlar göz önüne alındığında işletmelerin bu tür teknolojilere daha fazla yatırım yapması zorunlu gibi görünmektedir (Almazán, Tovar & Quintero, 2017; Bakos & Treacy, 1986; Rai, Patnayakuni, & Seth, 2006); ancak BT' ye yatırım yapmak kendi başına iyi getirileri garanti edemez. Bilgi sistemlerinden iyi getiriler elde etmek için, işletmeler örgüt ve yönetim alanında uygun tamamlayıcı yatırımlarla teknoloji yatırımlarını desteklemelidirler. Bu tamamlayıcı varlıklar arasında yeni iş modelleri ve iş süreçleri, destekleyici örgüt kültürü ve yönetim davranışı, uygun teknoloji standartları, yönetmelikler ve yasalar bulunur. Yeni bilgi teknolojisi yatırımlarının yüksek getiriler sağlaması işletmeleri desteklemek için uygun yönetsel ve organizasyonel değişiklikleri yapmadıkça pek olası değildir (Laudon & Laudon, 2009). Ayrıca bu sistemler örgütlerde bir amaç değil araç olarak görüldüğünden bu doğrultuda öncelikle stratejiye yönelik hedefler belirlenmeli sonra hedeflere yönelik bilgi sistemleri, örgüt yapısına da uyacak şekilde oluşturulmalıdır (Çetinkaya, 2007).

2.2. İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri

Bilgi teknolojilerinin, insan kaynakları yönetimiyle bir arayüz oluşturması İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri' ni ortaya çıkarmıştır (Kavanagh, Thite & Johnson, 2013). İKY süreçlerini daha etkin hale getirmek için kullanılan İKBS insan kaynaklarına yönelik bilgileri edinmek, analiz etmek, saklamak, paylaşmak için kullanılan bilgisayar sistemleridir (Byars, 1991; Tannenbaum, 1990; Kavanagh vd., 2013; Nagendra & Deshpande, 2013). Başka bir ifadeyle İKBS; örgütün geleneksel fonksiyonel alanları içerisinde, İKY' nin planlama, yönetim, karar verme ve kontrol faaliyetlerini desteklemek üzere tasarlanmış uzman bir bilgi sistemi olup donanım ve yazılımı, insanları, formları, politikaları, prosedürleri ve verileri içerir. Son dönemlerde de; İKBS işe alım, planlama, performans ve ücret yönetimi, self servis teknolojileri ve organizasyon planlaması, İK planlaması gibi daha stratejik uygulamalara yönelmiştir (Lengnick-Hall & Moritz, 2003). Ayrıca işlev, kullanım alanı bakımından benzerlikleri ya da kesişimleri dolayısıyla İKBS bazen e-İKY kavramsallaştırmasıyla da karşımıza çıkabilmektedir (Johnson, Lukaszewski & Stone, 2016). Aralarındaki temel fark İKBS' nin bilgi teknolojileri tabanlı e-İKY' nin ise internet tabanlı olmasından ileri gelir. Bunun yanında İKBS, İK uzmanlarına örgüt içi destek sağlarken; e-İKY uygulamaları yalnızca iç paydaşlara değil dış paydaşlara da ulaşmayı olanaklı hale getirmiştir (Stone & Dulebohn, 2013).

2.2.1. İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerinin İşlevleri

İKBS' nin işlevleri İKY fonksiyonlarının hem kendi içinde hem de işletme fonksiyonları ile oluşturduğu bütünleşik yapıyla ilgilidir. İKBS uygulamaları her ne kadar ihtiyaçlar doğrultusunda bir örgütten diğerine farklılık gösterse de personel kayıtları, işe alma, işten ayrılma ve görev değişimleri, İK planlaması, İK gelişimi, performans yönetimi, maaşlar ve ücret gibi temel İKY fonksiyonlarını kapsamalıdır.

2.2.2. İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerinin Faydaları

Örgütlerde İKBS kullanımı; İK planlaması, işe alım, seçim, performans yönetimi, iş akışı, eğitim ve ücretlendirme gibi bir dizi İK sürecinin değiştirilmesine ve

kolaylaştırılmasına yardımcı olmuştur. Kullanılmaya başlanan yeni sistemler İK profesyonellerinin tüm paydaşlarına öncelikle daha iyi hizmet vermesini (örneğin, başvuru sahipleri, çalışanlar, yöneticiler) ve İK stratejisine odaklanmalarını sağlamışken (Gueutal ve Stone, 2005) aşağıdaki faydaları da beraberinde getirmiştir (Stone& Dulebohn, 2013):

- Veri doğruluğunu ve işlem hızını artırmak,
- İK verimliliğini artırmak,
- Maliyetleri azaltmak,
- İdari yükü azaltmak,
- İK planlamayı kolaylaştırmak,
- İK uzmanlarının stratejik davranabilmelerini ve örgütte çözüm ortağı olmalarını sağlamak.

Konuyla ilgili faydaları ele alan bir diğer çalışma (Lengnick vd., 2006) İKBS' nin işletmelere yararlarını şöyle sıralamıştır: İK ile ilgili program ve politikaların oluşturulması; farklı pozisyonlara personel transferi, terfi, çalışanların fonları, emeklilik, ikramiye, seyahat imtiyazı ve kazanılmış izin, tazminat gibi konularda karar vermeye kolaylık sağlama; hükümete ve diğer yasal kuruluşlara veri sağlama; İnsan kaynakları süreçlerini ve fonksiyonlarını yeniden yapılandırma yoluyla rekabet gücünü artırma; insan kaynakları hizmetlerini daha hızlı sunarak çalışan memnuniyetini artırma; tek bir entegre veri tabanı olarak kapsamlı bir şekilde bilginin resmini sunarak, böylelikle örgütlerde birimler ve faaliyetler arasında yapısal bağlantı kurma ve bilgi işleminin hızını artırma.

Firmaların İKBS' nin potansiyel faydalarından yararlanabilmeleri de çeşitli faktörlere bağlanmıştır. Bunlar:

- Firma büyüklüğü (Büyük firmalar küçük firmalara göre İKBS kullanımından daha fazla fayda sağlayacaktır.),
- Üst yönetimin desteği ve onayı,
- Kaynakların mevcudiyeti (zaman, para, personel),
- Şirketin İK felsefesinin yanı sıra vizyonu, örgüt kültürü, yapısı ve sistemleri,

- İşlevler arası karar vermede, çalışanların katılımı ve koçlukta yönetsel yeterlilik,
- Çalışanların, fonksiyonlar ve işlevler arasında artan otomasyon değişimini benimseme becerisi ve motivasyonu, gibi faktörlerdir (Ngai ve Wat, 2004).

İKBS' nin sağladığı faydalar bu sistemlerin örgütlerde kullanımının önemine ve performansla ilişkisini açıklamaya girdi oluşturacak niteliktedir. Bu faydalar eşliğinde İKBS' lerin örgütlerde meydana getirdiği değişiklikler, dönüşümler ve bunların performansa yansımaları farklı durumlar ve koşul bağımlılıklarında değerlendirilebilmektedir.

İKBS' nin sağladığı faydaların yanında bazı beklenmedik durumlarla karşılaşmak da mümkündür. Bu sistemler çoğunlukla verimlilik ve maliyetlerin düşürülmesine odaklanır; ancak İKY süreçlerinin (örneğin; personel seçme& yerleştirme) verimlilişmesi adına fayda sağlamadığına kişisel gizlilik ihlali potansiyeli bulundurduğuna dair kaygılar da var. Sağlanan faydaların yanında bazı beklenmedik durumların ortaya çıkma ihtimali dikkate alındığında bu sistemlerin başarısını, verimliliğini ölçmek ve örgütlere uygun sistemler tasarlanabilmesini mümkün kılmak adına araştırmalara gerek duyulmaktadır (Stone & Dulebohn, 2013).

2.2.3. İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerinin Önemi ve Örgütsel Performans ile İlişkisi

İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri (İKBS) bir organizasyonun İKY işlevlerine katkıda bulunan en önemli bilgi sistemi türlerinden biridir (Nagendra & Deshpande, 2013); çünkü İKBS sistem ve teknoloji odağında insan kaynakları faaliyetlerini gerçekleştirmeyi sağlarken, bütünleşmiş bilgilerin de tek bir resmini sunabilme yeterliliğindedir. Bu sistemlerin kullanılmaya başlanmasıyla birlikte İK birimleri fazla zaman alan rutin işleri yapma konusunda hız kazandığından; daha karmaşık, dönüşümsel ve işletmeye değer katan faaliyetler üstlenebilmiştir (Kavanagh, Thite & Johnson, 2013).

Örgütlerde iki önemli kaynak olan insan ve bilgi, önemli ölçüde performansı etkiler. Bu yüzden işletme başarısı ikisinin de etkin yönetimini gerektirir. İKBS, insan ve bilgi kaynağını birleştirir ve bu birleşme düzgün bir şekilde benimsenip yürütüldüğü takdirde işletmeleri büyük başarılarla ulaştırabilir (Chakraborty & Mansor, 2013; Lippert &

Swiercz, 2005; Troshani, Jerram, & Hill, 2011). Son zamanlarda yapılan araştırmalara göre İKBS artık neredeyse tüm büyük firmalarda çekirdek fonksiyonları, süreçleri, kararları desteklemek adına kullanılırken; aynı Şekilde bu sistemleri tercih eden küçük firmaların da sayısı hızla artmaktadır. İKBS'nin kuruluŐta doğru ve etkin yürütülmesi durumunda; İKY sürecini daha kolay, daha ucuz hale getirmesinin yanında İKY uygulamalarına yönelik iŐlemlerde yöneticileri hızlandırdığı ve iş yüklerini hafifletip karar alma süreçlerine fayda sağlayarak örgüt performansını olumlu yönde etkilediği ifade edilmiştir (Akman, 2010; Lukaszewski, 2002; ztrk, 2008; Stone vd, 2006).

Bir İKBS, her büyüklükten Şirket için büyük bir yatırım kararını ifade eder. Bu sebeple konuyla ilgili karar vericileri ikna edebilecek sebeplerin veya faydaların ortaya konulması önem teŐkil eder. İKBS rgtlerde fayda sağlayabildiği oranda önemini artırıp performansı etkileyebilir. Bu sebeple en kritik faydalara tekrar dönmek gerekirse; İKBS'nin konuyla ilgili araştırmacılar arasında en görüş birliği sağlanmış faydalarından biri daha doğru bilgiye zamanında, hızlı ve tasarruflu bir Şekilde ulaŐmanın bu sistemler sayesinde mümkün hale gelmesidir. Bu durum İK' da işletme, kontrol ve planlama faaliyetleri açısından çok önemlidir. Literatürde araştırmacılar İKBS kullanmaya sebep olarak İKBS'nin; İK uygulamalarını geliştirerek rekabet gücünü artırması, İK'nin odağını iŐlemsellikten stratejik boyuta taŐıması, işlem çeŐitliliđini ve sayısını artırması, alıŐanları İKBS'nin bir parçası haline getirmesi, tüm İK fonksiyonunu yeniden yapılandırması gibi durumları sunmuŐlardır (Beckers & Bsat, 2002; Kovach, 2002; Ankrah & Sokro, 2012). İŞletme açısından bakıldığında İKBS'nin sağladığı avantajlar üç kategoriye ayrılmıŐtır: personel faaliyetlerini gerçekleştirmede gerekli olan kararları almada katkı sağlarken; planlanan ve gerçekleŐen performanslar arasındaki farkların analizini oluŐturmada; personel ile ilgili ücret, eğitim, sosyal hak ve hedefleri yapılandırmada işletmeye yararlı bir sistem sunar (Davis & Olson, 1985).

İKBS baŐarısına yönelik yapılan çalışmalar göstermiştir ki işletmeler, İKBS başarılarını artırmak için bilgi kalitesi, sistem faydası ve kalitesi, hizmet kalitesi, kullanım kolaylığı ve kullanıcı memnuniyeti gibi kavramlara önem vermelidir. Bu faktörlerin geliŐtirilmesiyle algılanan fayda da artığından, İKBS'ye ilişkin memnuniyetin daha sonra da İKBS baŐarisının arttığı sonuçları gözlenmiştir (Al Shibly, 2012; Aras & Bayraktaroğlu, 2013; Bal vd., 2012; Haines & Petit, 1997; Ramezan, 2009; Winkler, vd., 2013; Uluköy & İzci, 2014).

Bu çalışmada örgütlerde kullanılan İKBS' lerin kullanımının ve başarısının; örgütsel performansı nasıl etkilediği, örgütsel performansa ne derece katkı sağladığı sorusuna yanıt aranmaktadır. Bu bağlamda bir sonraki adımda Bilgi Sistemleri' nin başarısını ölçmeye yönelik bir modele odaklanılarak ve bu başarının örgütsel performansa sağladığı katkılarla net faydaları ortaya çıkarmak amaçlanmaktadır.

2.3. Bilgi Sistemleri Başarı Modeli

İşletmeler hızlı ve iyi kararlar almak için bilgi sistemlerini yaygın kullanmaya başlamıştır; fakat sistemler geliştirmekte olan sistemler olduklarından başarısızlık oranı da bazen beklenmedik şekilde yüksek olabilmektedir. Bu sebeple bilgi sistemlerinin başarısını ölçmeyi hedefleyen çalışmalar popülerlik kazanmaya başlamış ve bilgi sistemlerinin başarısını ölçebilen çeşitli modeller ortaya çıkmıştır. Birçok çalışmada bilgi sistemlerinin başarısı kullanıcı memnuniyetiyle ilişkilendirilmiştir (Irawan & Syah, 2017; Mustakini, 2007;). Bu durum bazı çalışmalarda eleştiri konusu olmuştur; çünkü sistem eğer bireysel ve örgütsel performansı artırmıyorsa kullanıcı tatmini çok anlam ifade edemeyecektir. Delone & McLean tarafından 1992 yılında ortaya konulan 2003 yılında güncellemesi yapılan bilgi sistemleri başarı modeli bilgi sistemlerinin başarısını ölçmeye yönelik modellerden biridir. Bu model bilgi sistemlerinin başarısını ölçmeye yönelik olan daha önceki çalışmalar temel alınarak geliştirilmiştir (Irawan & Syah, 2017). Delone & McLean modeli, boyutlarının arasındaki etkileşimleri inceleyerek bilgi sistemlerinin başarısını neyin oluşturduğuna dair daha net bir resim sağlamaya yarayan çok boyutlu ve birbirine bağlı bir yapıdır. BS başarı modelini kullanmanın üç farklı anlamı vardır: Yararlarına yönelik bir ölçüm için bir değişken olarak kullanılabilir, gelecekteki kullanımlarına yönelik varyans modelinde bağımlı değişken olarak kullanılabilir ya da bireysel veya örgütsel etkiye yol açan süreçte bir etkinlik olarak kullanılabilir (Bradley & Pridmore & Byrd, 2006; Seddon, 1997;). BS başarı modeli bilgi sistemlerinin başarısını ölçmede altı kategoriye ayrılır ve kriterlerle değerlendirme yapar: enformasyon kalitesi, sistem kalitesi, hizmet kalitesi, sistem kullanım/kullanma niyeti, kullanıcı tatmini, net sistem faydası. Model bu kriterlerle üç seviye ifade etmektedir: Sistemin alt yapısını oluşturan ilk katmanda enformasyon, sistem ve hizmet kalitesi bulunurken; ikinci katmanda kullanıcı temelli kriterlerden kullanma niyeti ve kullanıcı tatmini bulunur; son seviyede ise sistemin net faydalarını ortaya koyan çıktılar bulunmaktadır (Amorim, 2014).

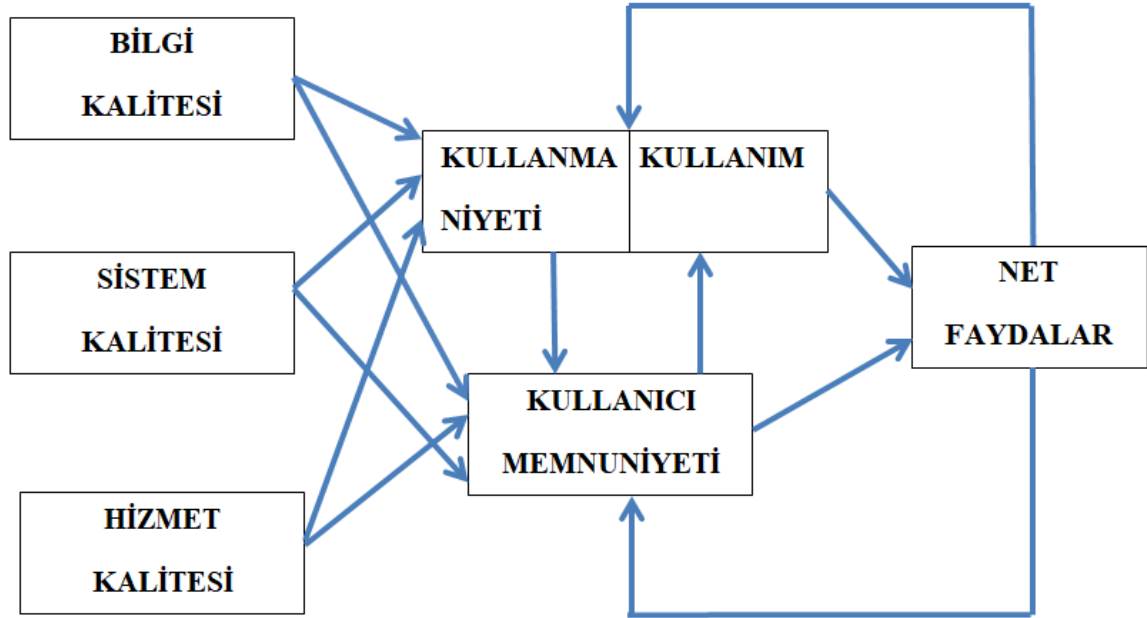
2.3.1. Delone& McLean Bilgi Sistemleri Başarı Modeli

Bilgi sistemlerinin başarısını değerlendirmek amaçlı ileri sürülmüş yaklaşımlardan en popüler ve doğrulanmış olanı Delone& McLean tarafından ortaya koyulan yaklaşımdır (Ojo, 2017). Model bilgi sistemlerinin başarısını anlayabilmek açısından kapsamlı bir bakış açısı sunmaktadır. Bunu da bilgi sistemleri başarısının en kritik boyutları arasındaki ilişkiyi belirleyip, tanımlamak ve açıklamak suretiyle gerçekleştirmektedir (Delone& McLean, 2003). İlk olarak 1992 yılında tanıtılan orijinal model, zamanla bilgi sistemlerinin rolü ve yönetimindeki yaşanan değişimler sebebiyle 2003 yılında güncellenerek yeniden yayınlanmıştır. Orijinal modele göre başarıyı ölçen faktörler: sistem kalitesi, bilgi kalitesi, kullanım, kullanıcı memnuniyeti bireysel etki, örgütsel etki olarak sıralanabilir. Sistem kalitesi teknik başarıyı; bilgi kalitesi anlamsal başarıyı; geri kalan kullanım, kullanıcı memnuniyeti, bireysel etki, örgütsel etki kriterleri ise verimliliğin başarısını belirlemeye yöneliktir. Hem süreç hem de nedensel durumlara dayanarak, başarının bu altı boyutunun bağımsız olmaktan ziyade birbiriyle ilişkili olduğu öne sürülmüştür.

Belirli bir sistem ve bilgi kalitesi özelliklerini içeren bilgi sisteminin ortaya çıkmasının ardından kullanıcılar ve yöneticiler sistemi kullanarak bu özellikleri deneyimler; buna bağlı olarak sistemi kullanmaktan ya memnun olur ya da olmaz. Sonuç olarak da kullanıcılarda sistem kullanımına dair oluşan bireysel etkiler toplu olarak örgütsel etkileri meydana getirir.

Güncellenen modelde orijinal başarı faktörlerine “hizmet kalitesi” eklenmiş bireysel ve örgütsel etkiler de ayrı ayrı ele alınmak yerine “net faydalar” olarak tek bir çatı altında birleştirilmiştir; çünkü “etkiler” ifadesi olumlu ya da olumsuz anlam içerebilir ve sonuçların iyi ya da kötü olmasında karışıklık sebebi olabilir. Ayrıca “net” ifadesinin de "net faydalara" dahil edilmesi önemlidir, çünkü hiçbir sonuç tamamen hiç olumsuz sonuç içermeyecek şekilde olumlu değildir. Bu nedenle, "net faydalar" nihai başarı değişkeninin en doğru tanımlayıcısı olarak değerlendirilmiştir.

Şekil 5. Delone& McLean Güncellenmiş Bilgi Sistemleri Başarı Modeli



Kaynak: DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of informationsystems success: A ten year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30

Delone& McLean modeli kaliteyi bilgi kalitesi, sistem kalitesi ve hizmet kalitesi olmak üzere üç boyutla kategorize etmiştir. Her biri ayrı ayrı ölçülüp kullanım ve kullanıcı niyetine olan etkileriyle değerlendirilirler. Delone&McLean modelinin orijinal formülasyonunda olduğu gibi kullanım ve kullanıcı memnuniyeti birbirine yakından ilişkilidir. Kullanım, kullanıcı memnuniyetinden önceki bir süreçtir, ancak kullanımdaki olumlu deneyim nedensel anlamda daha fazla kullanıcı memnuniyetine yol açacaktır. Benzer şekilde, artan kullanıcı memnuniyeti, kullanma niyetinin ve dolayısıyla kullanımın artmasına neden olacaktır. Bu kullanım ve kullanıcı memnuniyeti neticesinde belirli net faydalar da ortaya çıkacaktır.

Bilgi Kalitesi, bilgi sisteminden elde edilecek çıktılarla ilgilidir (Ojo, 2017). Bilgi kendi başına yararlıdır; ancak, üretilen bilginin miktarındaki artışla aynı bilginin kalitesi daha da önem kazanır. Bilgi kalitesi, bilgi bilimi ve bilgi sistemleri alanlarında detaylı bir şekilde araştırılan bir kavramdır (Arazy& Kopak, 2011; Rammutloa, 2017). Bilgi kalitesi

tanımları, kavramın nasıl kullanıldığına bağlı olarak değişmektedir ve tanımlar genellikle kaliteyi ölçmeye yarayan faktörler aracılığıyla, farklı araştırmacılar tarafından, farklı şekillerde yapılmıştır. Bilgi kalitesi ölçümünde genellikle doğruluk, bütünlük, sunum, nesnellik gibi faktörlere odaklanan araştırmacılar; bilginin kullanıcılarda oluşturduğu fayda algısına da ayrıca önem vermişlerdir. Bilginin ulaşılmak istenen amaçlarla uyumlu olması, güncelliği alaka düzeyi, tutarlı, eksiksiz, kesin, kişiselleştirilmiş ve güvenliği sağlanmış olması bilgi kalitesinin bileşenlerindedir (Petter& Delone& McLean, 2008). Bilgi kalitesi kullanıcıların sistemle olan etkileşimini doğrudan etkilediğinden sistemi kullanma niyetini ve kullanıcı tatminini de etkileyen bir faktördür.

Sistem Kalitesi, kullanıcılar ve karar vericiler tarafından kullanılacak bilgilerin oluşturulması konusunda sistemden beklenen özelliklerle ilgili olup, bu özelliklerin ölçümüyle elde edilir (Ojo, 2017) ve sistemin genel performansının bir sonucu olarak kabul edilir (Rammutloa, 2017). Bilgi sistemi alanında çalışan araştırmacılar sistemin erişilebilirliği, verilerin doğruluğu, kullanım kolaylığı, yanıt verme süresi, güvenilirlik ve esneklik gibi kriterlerle bilgi sistemi kalitesinin ölçümünü gerçekleştirmişlerdir (Delone& McLean, 2003). Sistem kalitesi, sayılan kriterlerin yanında kullanıcı arayüzünün tutarlılığı, dokümantasyon kalitesi ve bazen de program kodunun kalitesi ve bakımıyla da ilişkilendirilmiştir (Seddon, 1997). Bunun dışında sistemin diğer sistemlerle uyumlu çalışıp çalışmaması da kalite çıktılarında önemli bir kriter olarak değerlendirilmiştir. Bir sistemin kalite ölçüsü, iç verimlilikte önemli roller oynaması bakımından kuruluşa stratejik yararlar sağlayacaktır (Delone& McLean, 2003).

Hizmet Kalitesi, Delone& McLean modelinin 1992 yılında yayınlanan orijinal halinde yer almazken daha sonra 2003 yılında güncellenen modele yeni bir boyut olarak eklenmiştir. Bilgi sistemlerinin verimliliğini ölçmek denilince öncelikle ürünlere odaklanmak ve hizmet kalitesini gözden kaçırmak bir takım eksik hesaplamalara neden olabileceğinden hizmet kalitesi boyutu sonradan da olsa önemsenmiştir (Delone& McLean, 2003). Bu boyut bilgi sisteminin geliştiricisi veya destek personeli tarafından verilen desteğin kalitesi ile ölçülür ve en çok güvence, duyarlılık empati ve güvenilirlik ile değerlendirilir. Güvence, bir kullanıcının kendi sorunlarını çözme bilgisini nasıl uygulamaya dönüştürdüğü ile ilgilidir. Duyarlılık, istendiğinde sistemin sağladığı hızlı tepkileri yansıtır. Empatik bir sistem, kullanıcının ihtiyacına göre hizmet sunar ve güvenilir bir sistem her zaman güvenilirdir (Petter& Delone& McLean, 2008).

Sistem Kullanımı, kullanıcı, sistem ve bir görev olmak üzere üç unsur içeren faaliyettir (Burton-Jones& Straub, 2006) ve bilgi sisteminin kullanılma biçimini değerlendirmeye yöneliktir. Bir web sitesine ziyaretten, sitenin içinde gezinmeye, bilgi edinmeye, bir işlemin yürütülmesine kadar her şey bu faaliyetle ölçülebilir (Delone& McLean, 2003). Çeşitli çalışmalar sistem kullanımını; kullanımın kendisi ve kullanım sıklığı ile ölçmüştür (Urbach& Muller, 2012). Kullanım sıklığı, gönüllülük, vazgeçilmezlik, alternatifsizlik ve sistemin zorunluluktan kullanılıyor olması gibi faktörler bu aşamada etken olabilir(Wang& Wang& Shee, 2007). Bunun dışında Delone& McLean (2003) modeline göre sistem kullanma niyetini ölçmeye yarayan faktörler site ziyaretleri sayısı, gerçekleştirilen işlemlerin sayısı, kullanım sayısı, kullanımın niteliği, gezinme biçimleri ile değerlendirilebilir.

Kullanıcı Memnuniyeti, genellikle genel kullanıcı memnuniyeti ile ölçülen, sistem başarısının en önemli ve en yaygın kullanılan ölçütlerinden biri olarak kabul edilir (Delone& McLean, 2003; Urbach& Muller, 2012) ve kullanıcının bir bilgi sistemine yönelik tutumunu ifade eder. Herhangi bir koşuldaki memnuniyet, bireyin o özel durumu veya olayı etkileyen çeşitli faktörlere karşı ne hissettiğini veya nasıl bir davranış sergilediğini gösterir (Özkan& Hackney& Bilgen, 2007). Kullanıcıların bir sistem hakkındaki görüşlerini ölçmenin önemli bir aracı olan kullanıcı memnuniyetine dair yapı satın alma, ödeme, makbuz ve hizmet yoluyla bilgi edinmeden tüm kullanıcı deneyimi döngüsünü kapsamalıdır. Kullanıcı memnuniyeti için, araştırmacılar birçok farklı ölçüm aracı önermiştir (Baroudi & Orlikowski, 1988). Delone& McLean 2003'e göre satın alımların ve ziyaretlerin tekrarlanması, kullanıcı anketleri memnuniyeti ölçen faktörler olarak ifade edilmiştir.

Net Faydalar, hem bireyler hem de organizasyonlar için bilgi sistemlerinin kullanımından sonra elde edilen faydalardır (Irawan& Syah, 2017; Delone& McLean, 2003). En önemli başarı boyutu olarak nitelendirilebilir; çünkü müşteriler, tedarikçiler, çalışanlar, organizasyonlar, pazarlar, endüstriler, ekonomiler ve hatta toplum üzerindeki olumlu ve olumsuz etkilerin bir dengesini içinde barındırır. Net faydaların, belirlenmesinde kullanıcı memnuniyetinin ve sistemin kullanılması niyetinin ölçülmesi tek başına yeterli değildir. Sistem kalitesi ile bilgi kalitesi ve net fayda ölçümleri arasında önemli bir bağlantı söz konusu olduğundan sistem kalitesi ve bilgi kalitesi boyutları da mutlaka dikkate alınmalıdır (Yuthas& Young, 1998). Delone& McLean 2003 modeline göre net faydaların

ölçümünün gerçekleştirilmesi için kullanılacak kriterler: Maliyet ve zaman tasarrufu, genişletilmiş pazarlar, artan ek satışlar, azaltılmış arama maliyetleri olarak sıralanabilir.

Bu çalışmada da net faydalar örgütsel performans öğelerini içermektedir. Örgütsel performans İKBS başarısından etkilenip net faydaları meydana getirmektedir. Çalışmada İKBS kullanımının örgütsel performansa etkilerinin ölçümüyle net faydaların elde edilmesi amaçlanırken; İKBS' nin örgütsel performansı geliştirdiği; verimliliği, müşteri memnuniyetini, veri doğruluğu ve işlem hızını artırdığı; planlamayı kolaylaştırdığı; işlem maliyetlerini düşürdüğü; gelecek yatırımlarını tahminlemeyi sağladığı düşünülmektedir.

Delone& McLean başarı modeli birçok ampirik çalışmayla doğrulanmıştır; ancak bunun yanında model için geliştirme öneren çalışmalar da mevcuttur. Bu önerilere dayanarak Delone& McLean' in güncelleyerek ortaya koyduğu model test edilmeye ve sorgulanmaya devam etmelidir. BS başarısının karmaşık, çok boyutlu ve birbirine bağlı doğası, her boyutunun tanımına ve ölçülmesine dikkat edilmesini gerektirir. Bu yüzden model güncellenmiş şekliyle, dikkate alınmaya ve test edilmeye devam etmesi gereken birbirine bağımlı ilişkileri sunmaktadır (Delone& McLean, 2003). Her sorgulama ve test denemesi, BS başarı boyutlarının ve ölçütlerinin seçilmesi; ampirik araştırmanın amaçlarına ve içeriğine bağlı olmalıdır, ancak mümkün olduğunca önceden test edilmiş ve kanıtlanmış kriterler kullanılmalıdır (Seddon& Staples& Patnayakuni& Bowtell, 1999). Yeni ölçütlerin ve kriterlerin geliştirilmesinden ziyade mevcut, onaylanmış boyutlarla bir yaklaşım uygulanması Delone& McLean 2003 tarafından da savunulmuştur.

2.3.2. Delone& McLean BS Başarı Modelinin Uygulandığı Çalışmalardan Örnekler

Literatürde Delone& McLean başarı modelini konu almış çalışmalar mevcuttur; ancak yerli literatürün sundukları sınırlı ve modelin İKBS ile entegrasyonunu inceleyen araştırmalar da sayılı denecek kadar azdır.

Mirani ve Lederer, BS projelerinden elde edilen örgütsel faydaları ölçmek için 33 maddelik bir ölçüm aracı geliştirmiştir. Ölçüm çerçevesi üç örgütsel fayda kategorisine dayandırılmıştır: stratejik, bilgilendirici ve işlemsel. Önerilen ölçüm aracı ampirik olarak

200 adet BS yöneticisi ve sistem analisti tarafından yapılan bir anketle test edilmiştir. Sonuçlar da ayırt edici geçerliliği destekler nitelikte bulunmuştur.

Martinsons vd. (1999) kavramsal bir makalede, kurumsal performansın ölçülmesi için Kaplan ve Norton "Balanced Scorecard" (BSC) yaklaşımının bir uyarlamasını önermiştir. Kurumsal karne ya da dengeli karne olarak da bilinen BSC dört performans perspektifinden oluşur bunlar: finansal perspektif, müşteri perspektifi, iç süreç perspektifi, öğrenme ve büyüme perspektifidir. Bir BS bağlamına uygulandığında da, yazarlar bir işletme değeri ölçüm boyutu, bir kullanıcı yönlendirme boyutu, bir iç süreç boyutu ve bir gelecek hazırlıklarına yönelik boyut dahil ederek dengeli bir BS puan kartı önermişlerdir. Yazarlar daha sonra her BS ve BSC boyutuyla ilgili özel ölçme kriterleri önermektedir. Örneğin, maliyet kontrolü, gelir yaratma, stratejik uyum ve yatırım getirisi, işletme değeri boyutu için önerilen kriterler arasındadır.

Torkzadeh ve Doll (1999)BS' nin bireysel etkilerini ölçmek için dört faktörlü, 12 maddelik bir ölçme aracı geliştirmiştir. Ölçüm aracını test etmek için de 18 farklı kuruluştan 409 son kullanıcıya anket uygulanmıştır. Sonuçta ortaya çıkan bireysel etki boyutları: bir uygulamanın kullanıcının birim zamandaki çıktısını artırma derecesi (görev üretkenliği); bir uygulamanın kullanıcıların çalışmalarında yeni fikirler yaratmasına ve denemelerine yardımcı olma derecesi (görev inovasyonu); bir uygulamanın kullanıcının iç veya dış müşterileri için değer yaratmasına ne ölçüde yardımcı olduğu (müşteri memnuniyeti) ve uygulamanın iş süreçlerini ve performansı düzenlemeye ne kadar yardımcı olduğu (yönetim kontrolü) kriterleridir.

Jiang ve Klein (1999) 24 maddelik bir ölçüm aracı kullanarak, üç farklı sistem tipindeki (hareket işleme sistemleri, bilgi raporlama sistemleri, karar destek sistemleri) sistem etkileriyle ilgili 113 yöneticiyi incelemiştir. Bulgular farklı etki ölçütlerinin farklı sistem tipleri için uygun olduğunu göstermiştir.

Halonen, Acton, Golden ve Conboy (2009) Delone& McLean modeli güncellenmiş versiyonunu, kendi belirledikleri ölçütlerle uyarlayarak sanal bir öğrenme ortamının değerlendirilmesinde tanımlayıcı bir araç olarak kullanmıştır. Bu doğrultuda 64 öğrenciye 3 tanesi açık uçlu olmak üzere 32 soruluk bir anket yöneltilmiştir. Çalışma sonuçları, modelin bu alanda bir araç olarak kullanılabileceğini göstermektedir; çünkü BS başarı modelinin altı boyutu çevreyi çeşitli yaklaşımlarla keşfetmek ve tanımlamak için olanaklar

sunmaktadır. Bununla birlikte, araştırmacılar farklı yönlerden sonuçları sorgulamak gerektiğini savunmuştur. Olumlu tepkiler doğal olarak doğru ve ilgili soruların yöneltildiğini düşündürecektir; ancak ileri araştırmalarda da sorulara bir takım modifikasyonlar gerekebilir. Ayrıca bu araştırmaya dahil olan katılımcıların tümünün yetişkin olması bakımından; genç kuşağın bu sorulara nasıl cevap vereceği ve farklı yaş gruplarında ölçütler arasında farklılıklar olup olmayacağı da merak uyandıran bir durumdur.

Roky ve Al Meriouh (2015), araştırmalarında endüstriyel ERP (kurumsal kaynak planlama)'nin otomotiv endüstrisinde, DeLone& McLean tarafından geliştirilen BS başarı modeli ile ampirik bir doğrulamasını ve böyle bir model kullanmanın yönetsel sonuçlarını göstermişlerdir. DeLone& McLean BS başarı modeline dayanarak 8 değişken (sistem kalitesi, bilgi kalitesi, hizmet kalitesi, kullanım, kullanım amacı, kullanıcı memnuniyeti, bireysel etki ve örgütsel etki) dikkate alarak çok boyutlu bir başarı modeli geliştirip 200 bilgi sistemi kullanıcılarına bir anket uygulamışlardır. Sonuçlar bu başarı değişkenleri arasındaki altı varsayımsal ilişkiyi desteklemiştir. Öncelikle bilgi kalitesinin kullanıcı memnuniyeti, kullanım niyeti, bireysel etki ve endüstriyel bilgi sisteminin kurumsal etkisi üzerindeki etkisinin büyük olduğunu göstermiştir. Bir diğer bulguya göre hizmet kalitesi de; kullanım, bireysel etki ve endüstriyel ERP' nin kurumsal etkisi üzerindeki olumlu sonuçlarını teyit etmektedir.

Wang (2007), BS ve pazarlama literatürüne dayanarak, e-ticaret sistemlerinin başarısını değerlendirmek için çok boyutlu bir model geliştirmiştir. Çalışmada veriler anket yoluyla toplanıp yapısal eşitlik modelleme teknikleri uygulanarak Tayvan'daki 240 e-ticaret sistemi kullanıcılarına uygulanmıştır. Yapısal eşitlik modeli çalışmanın istatistiksel analiz yöntemidir ve araştırma gerçekleşmeden önce araştırmacının zihninde var olan modelin boyutları arasındaki ilişkilerin araştırmadan elde edilen veriler aracılığıyla sınanması olarak tanımlanmıştır (Akyıldız, 2005). Çalışma sonucunda doğrulanmış olan model DeLone& McLean yapısının 6 boyutunu içermekte olup bulgular sistemi kullanma niyetinin bilgi, sistem, hizmet kalitesinden ve kullanıcı memnuniyetinden etkilendiğini göstermiştir.

Yu ve Qian (2018), yaşlı bakım evlerinde hemşirelik personeli için rutin kullanımda organizasyonel elektronik sağlık kayıtlarının başarısını değerlendirmek için teorik bir model ve anket anket aracı geliştirmiştirler. Geliştirilen modelde, DeLone&McLean

modelinin 6 boyutuna ek olarak öz yeterlilik ve eğitim olmak üzere iki değişken daha kullanılmış ve 24 maddelik anketler 10 yaşlı bakım evinden 243 hemşireye uygulanmıştır. Çalışmada önceden belirlenmiş olan eğitim, öz yeterlilik, sistem kalitesi ve bilgi kalitesinin net faydalar üzerindeki etkileri doğrulanmıştır.

Ojo (2017), gelişmekte olan bir ülkede hastane bilgi sistemleri üzerinde DeLone& McLean bilgi sistemi başarı modelinin bir uyarlamasını geliştirerek, 5 Nijeryalı eğitim hastanesinde 442 sağlık bilgi yönetimi personeline veri toplamak üzere yapılandırılmış bir anket uygulamıştır. Çalışma sonuçlarına göre model doğrulanmış; sistem kalitesi ve kullanımı, hastane bilgi sistemi başarısında önemli davranış olarak değerlendirilmiştir.

Yerli literatüre baktığımızda; Kurt (2016), BS başarı modeliyle bir e-öğrenme sistemi değerlendirmesi yapmıştır. Çalışma Sakarya Üniversitesi' nde 257 lisans öğrencisine yapılan anket sonucu verilerinin, yapısal eşitlik modellemesi ile analiziyle gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgulara göre bilgi kalitesi ve sistem kalitesinin kullanıcı memnuniyetini olumlu etkilediği ve sistem kullanımı ile kullanıcı memnuniyetinin de sistem başarısı üzerinde anlamlı etkileri tespit edilmiştir.

Delone& McLean BS başarı modeli araştırmacıların çalışmalarında yukarıda örneklerinden bahsedildiği gibi bazen tek başına, bazen de birleştirilmiş modellerle ölçüm aracı olarak kullanılmıştır (Kurt, 2016). Mohammadi (2015) BS Başarı Modeli ve Teknoloji Kabul Modelini birleştirerek e-öğrenme sistemini incelemiştir. Sistem kalitesinin ve bilgi kalitesinin kullanıcı eğilimlerini ve memnuniyeti etkileyen en önemli kriterler olduğunu göstermiştir.

DeLone& McLean bilgi sistemleri başarı modeli farklı araştırmacıların çalışmalarında test edilmiş olsa da insan kaynakları alanında uygulaması pek sık ve belirgin değildir. Al-Khowaiter, Dwivedi ve Williams (2013), Suudi Arabistan'daki kamu sektörü kuruluşlarında İKBS' nin benimsenmesini ve başarısını etkileyen faktörleri tanımlamak için kavramsal bir model önererek tartışmışlardır. Çalışma genel olarak kullanıcı düzeyinde BS kullanımı ve başarısının ampirik incelemelerini ve özellikle İKBS' nin benimsenmesi ve başarısı ile ilgili durumları gözden geçirmiştir. Bunu da Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli ile DeLone& McLean BS başarı modelini birleştiren bir çerçeve önererek gerçekleştirmiştir. Eğitim Bakanlığı' nda çalışan 1400 personele uygulanan anketlerden elde edilen veriler yapısal eşitlik modeliyle analiz

edilmiştir ve toplamda 17 hipotezin test edilmesinde kullanılmıştır. Suudi Arabistan'daki kamu sektörü kuruluşları arasında İKBS' nin benimsenmesi ve başarısı için doğru yapıları seçmeye özen gösteren bu çalışma, sonuçta başarılı bulunmuş ve İKBS' nin benimsenmesini ve başarısını öngörmede önemli kabul edilmiştir.

Davarpanah ve Mohamed (2013), insan kaynağının yönetilmesinde ve bilgi sistemlerinin başarılı bir şekilde uygulanmasında güven duygusunun önemli bir bileşen olduğunu kabul ederek, DeLone& McLean başarı modeli, güven modeli ve Ulrich (1997) insan kaynakları rolleri modelinin bütünleşmesini ortaya koymuştur. Bilgi, sistem, hizmet kalitesi ve güvenin öncelikle kullanıcı memnuniyetini ve nihayetinde İKBS' nin elde ettiği faydaları hangi önem derecesinde etkilediğini tartışmışlardır. Çalışmanın yapılarını işlevsel hale getirmek için 49 maddelik bir anket araştırma aracı olarak tasarlanmıştır. Araştırmanın hedef kitlesi, Malezya'da bir kamu yükseköğreniminde performans yönetim sisteminin akademik ve akademik olmayan kullanıcıları olarak tanımlanmıştır. Tahmini nüfus, kamuya açık bir yükseköğretim kurumunun akademik ve akademik olmayan personelini içeren 6000'dir. Araştırmanın örneklem büyüklüğü ise 103' tür. Verileri toplamak için uygunluk örnekleme kullanılmıştır. (Uygunluk örnekleme; uygun bir şekilde erişilebilir olan katılımcılardan veri toplanmasıdır.) Sonuç olarak bilgi kalitesi, sistem kalitesi, hizmet kalitesi, yapısal güven ve kullanıcı memnuniyeti, bir kamu yükseköğretim kurumunda BS başarı faktörlerini oluşturan kriterler olarak değerlendirilmiştir.

Al Shibly (2011), İKBS' lerin başarısının ölçülmesine yönelik olarak Teknoloji Kabul Modeli, kullanıcı memnuniyeti ve DeLone& McLean modelini birleştirerek yine çok boyutlu bir model sunup anket uygulaması aracılığıyla modelin doğrulamasını yapmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre algılanan İKBS bilgi kalitesi ile İKBS memnuniyeti arasında yüksek bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Bunun dışında sistem kalitesi, kullanım kolaylığı ve kullanılabilirlik gibi faktörlerin de öncelikle kullanıcı memnuniyetini dolayısıyla İKBS başarısını önemli ölçüde etkilediği gösterilmiştir. Elde edilen sonuçlar DeLone& McLean (2003) modellerinde önerildiği gibi, kullanıcı memnuniyetinin BS başarısı üzerindeki muhtemel etkisini desteklediği gibi; Teknoloji Kabul Modeli ile de tutarlı bulunmuştur; çünkü model ayrıca, sistem kullanım davranışını biçimlendirmek için sistemi kullanmaya yönelik tutumları da belirtmiştir

Muturi, Kiflemariam ve Acosta (2018), BS ve İKBS başarı modellerini gözden geçirmek ve güçlü bir İKBS'nin başarı modelini formüle etmek için araştırmacıların

odaklanabileceği temel boşlukları tespit etmek amaçlı bir çalışma ortaya koymuşlardır. Bilgi sistemlerinin başarısını ölçmede genellikle araştırmacıların durumsal yaklaşımı ve her birinin farklı modeller sunması sebebiyle bir fikir birliğinin olmaması bu çalışmanın yapılması fikrinin çıkış noktasıdır. Çalışma, İK araştırmacılarının yaygın olarak kabul edilebilir bir İKBS başarı modeli oluşturmasını önermiştir. Bu doğrultuda da İK araştırmacılarının ve pratisyenlerinin bir kuruluştaki İKBS başarısını değerlendirmede yararlı bulabilecekleri bir İKBS başarı ölçüm modeli önermiştir. Modele göre, İKBS bağımsız bir değişkendir ve İKBS Kalitesi, İKBS bilgi Kalitesi ve İKBS Hizmet Kalitesi açısından ölçülecek; Örgütsel Performans ise Bireysel Performansın aracılık ettiği bağımlı değişkendir.

BÖLÜM 3

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın temel amacı; örgütlerde İKY uygulamalarının İKBS kullanımı ile yürütülmesinin ve kullanılan İKBS'lerin başarısının örgütsel performansa etkilerini ortaya koymaktır. Örgütlerde İKBS kullanımının, daha doğru bilgilere hızlı ve tasarruflu erişimi sağladığı bu sebeple de İKY uygulamalarını daha etkili, verimli ve kontrol edilebilir şekilde yürütmeyi mümkün kıldığı savunulmaktadır. Bu nedenle örgütlerde kullanılan İKBS'lerin ne derece başarılı olduğu ile bu doğrultuda bireysel ve nihayetinde örgütsel performansa ne kadar katkı sağladığı incelenmesi gereken, önem arz eden bir konudur.

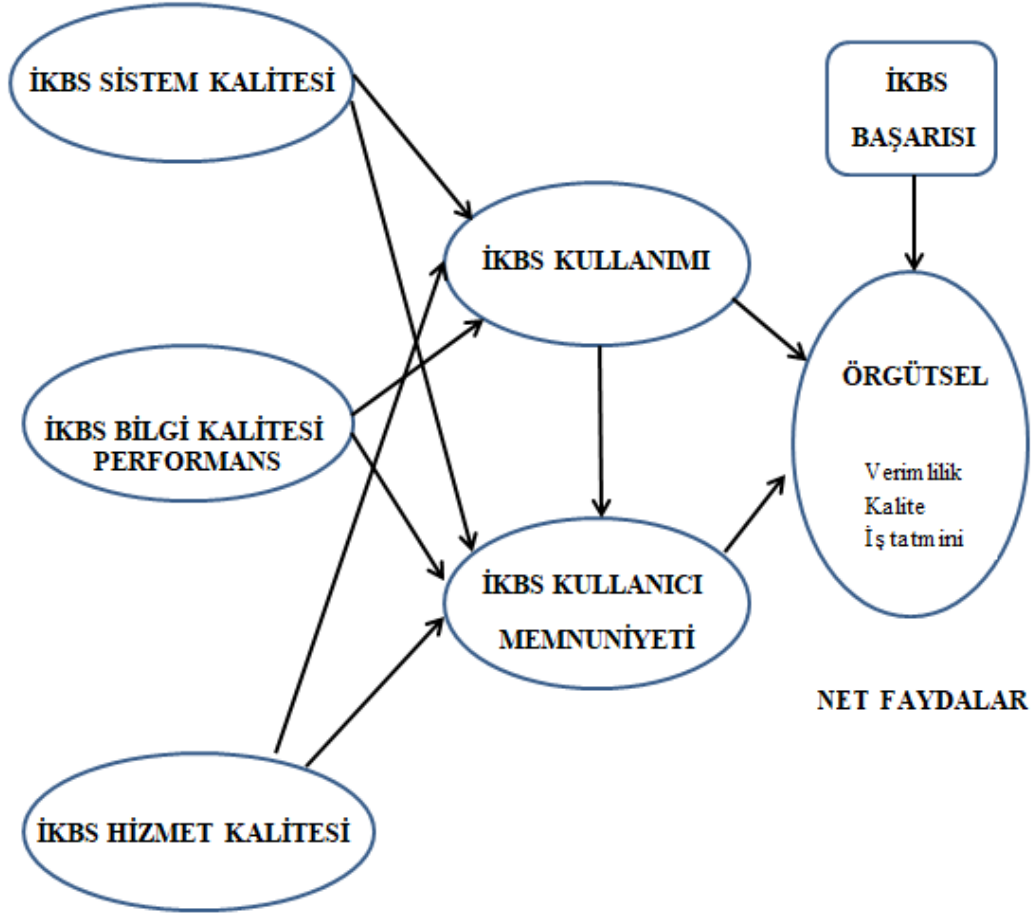
Literatürde İKBS kullanımının ve başarısının örgütsel performansa etkileri kapsamında yapılmış araştırmalar sınırlıdır. Bu noktada araştırma, literatüre katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Böylelikle örgüt analizi düzeyinde yapılan bu araştırma ile İKY ilişkisinde İKBS kullanımının örgütsel performansa etkileri geniş bir çerçevede ele alınacak ve İKBS başarısının örgütsel performansa katkıları ortaya çıkabilecektir. Ayrıca araştırmanın uygulamada İK yöneticilerine, kuramsal olarak da araştırmacılara fayda sağlaması hedeflenmektedir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma yöntemleri, yöntem açısından ele alındığında nitel ve nicel yönelimli olmak üzere iki çeşittir. Bu iki farklı türü birbirinden ayıran da verinin niteliği, veriyi elde etme teknikleri ve elde edilen verilerin analiz edilme biçimleridir. Nitel araştırma daha çok gözlem, görüşme, döküman analizi gibi nitel yöntemlere ve öznelliğe dayanırken; nicel araştırmalar sayısal verilerin kullanıldığı kesin, genellenebilir çıkarımlara ulaşmayı hedefleyen nesnel araştırmalardır.

Bu çalışmada araştırma yöntemlerinden nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nicel araştırma yönteminde veri toplamak; gözlem, anket, tarama, yapılandırılmış görüşme ve deney gibi tekniklerle mümkündür. Çalışmada bu tekniklerden anket tekniği kullanılarak veri toplanmıştır.

Şekil 6. Araştırmanın Modeli



Araştırmanın yukarıda ifade edilen modeli kapsamında bu çalışmanın araştırma soruları şöyledir:

Araştırma Sorusu (1) Delone& McLean Bilgi Sistemleri başarı modeline göre İKBS' nin örgütsel performansa etkileri nasıl farklılaşmaktadır?

Araştırma Sorusu (2) Algılanan İKBS başarısının algılanan örgütsel performans üzerinde etkisi var mıdır?

3.2.1. Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini Türkiye’ de herhangi bir kurumda “yönetici” veya “İK Uzmanı” olarak “yönetimsel pozisyonda” çalışan ve İKBS kullanan kişiler oluşturmaktadır. Çalışmada İK Uzmanı başlığı altında değerlendirilen İK uzmanları dışında kalan ve yönetimsel pozisyonda çalışan kişiler yöneticiler başlığı altında toplanmıştır. Yöneticiler; statü bakımından ele alındığında yönetici, müdür, direktör, işletme sahibi, koordinatör, amir, takım lideri, fabrika müdürü, yönetim kurulu başkanı, sorumlu (supervisor) hemşire, sorumlu tekniker gibi kişilerden oluşmaktadır. Araştırmaya ilişkin verilerin toplanmasında 229 kişiye; bazen direkt olarak kurumda yüz yüze görüşerek, bazen e-posta yoluyla ve çevrimiçi olarak düzenlenmiş anketin bulunduğu bağlantıya yönlendirmeye veya aracı kişiler vasıtasıyla ulaşılmıştır. Görüşme sağlanan kişilere öncelikle çalışmadan ve çalışmanın amacından bahsedilmiş, katılımcı isimlerinden veya kurum isimlerinden çalışmada kesinlikle bahsedilmeyeceğine dair taahhütte bulunulmuştur.

3.2.2. Veri Toplama ve Ölçüm Araçları

Çalışmada araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmış olup bu anket formuna EK(1)’ de yer verilmiştir. Anket formu dört bölümden oluşmaktadır ve bu formda İK birimlerinde görev yapmakta olan uzmanların ve birim yöneticilerinin ya da daha genel bir ifadeyle yönetimsel pozisyonda görev yapmakta olan çalışanların, kullanılan İKBS’ lere yönelik değerlendirmelerini araştıran ifadeler bulunmaktadır. Bu ifadeler de literatürde konuya ilişkin çalışmaların incelenmesi ve uygun bulunanların değerlendirilmesi sonucu oluşturulmuştur.

Anketin ilk bölümünde yöneticilerin veya İK uzmanlarının demografik ve sosyal özelliklerine yer verilmiştir. Bu noktada cinsiyete, yaşa, eğitim düzeyine, kurumda çalışılan süreye, meslek ve statüye dair veriler toplanmıştır.

İkinci kısımda İKBS’ lerin kullanım niyeti, kullanımdan doğabilecek memnuniyet Ojo (2017), Tilahun& Fritz (2015), Cho, Bae, Ryu, Kim, An& Chae (2015), Pai, Huang (2011) tarafından kullanılmış ölçeklerden yararlanılarak sorgulanmış ve firma düzeyinde İKBS başarısının nasıl algılandığını ölçmeye yönelik ifadeler de Roky& Al Meriouh

(2015) çalışmasından yararlanılarak ortaya koyulmuştur. Bu bölümde 11 adetten oluşan soru grubu 5’li likert ölçeği kullanılarak yöneltmiştir. Katılımcıların ifadelerle katılım düzeyi 1: Kesinlikle Katılmıyorum ile 5: Kesinlikle Katılıyorum arasında değişebilmektedir.

Üçüncü bölümde, kullanılan İKBS’ lerde bilgi sistemi kalitesi yine; Ojo (2017), Tilahun& Fritz (2015), Cho, Bae, Ryu, Kim, An& Chae (2015), Pai, Huang (2011) tarafından kullanılan ölçeklerle sorgulanmış, İKBS kullanımının örgütsel performansa sağladığı net faydayı ölçmeyi amaçlayan sorulara da Alshibly (2011)’ in kullandığı ölçekten faydalanılarak yanıt aranmıştır. Söz konusu bölümde kullanılan 5’li likert ölçeğine göre 10 adet ifadeye cevaplar 1: Hiçbir zaman ve 5: Her zaman arasında puanlanmış ve değerlendirilmiştir.

Dördüncü kısımda seçilen ifadeler kullanılan İKBS’ lerin sistem ve hizmet bakımından ne derece kaliteli algılandığını ölçmeye yöneliktir. Bölüm, 7 adet ifadeyle Ojo (2017), Tilahun& Fritz (2015), Cho, Bae, Ryu, Kim, An& Chae (2015), Pai, Huang (2011)’ in çalışmalarında yer alan 5’ li likert tipi ölçekle, 1: Kesinlikle Katılmıyorum ile 5: Kesinlikle Katılıyorum arasında değişen puanlamalarla değerlendirilmiştir.

Çalışmada kullanılan ölçeklerin maddeleri aşağıda tablo halinde de gösterilmiştir.

Tablo 3. Çalışmanın Ölçeği

Sistem Kalitesi
Kullanılan İKBS yeni talep ve koşullara göre adapte edilebilecek bir yapıdadır.
İKBS kolay öğrenilebilecek yapıdadır.
İKBS’ nin kullanım açısından kolay olduğunu düşünmekteyim.
Bilgi Kalitesi
İKBS tarafından üretilen bilgiler doğrudur.
İKBS bilgiyi oldukça kullanışlı bir hale getirir.
İKBS tarafından üretilen bilgi günceldir.
İKBS tarafından üretilen bilginin doğruluğuna güvenirim.
Hizmet Kalitesi
İKBS nin ihtiyaç anında doğru bilgiyi sağlama konusunda güvenilir olduğunu

düşünüyorum.
İKBS tarafından üretilen bilgiler iş süreçlerine eksiksiz girdi sağlar.
Kurumun genel alt yapısı İKBS kullanımına uygundur.
İKBS konusunda sistemin geliştiricisi veya destek personelinin verdiği destek yeterlidir.
Kullanım
İKBS kullanmak görevlerimi daha hızlı gerçekleştirmemi sağlamaktadır.
İKBS kullanmak iş performansımı artırmıştır.
İKBS işimi daha kolay hale getirmiştir.
İKBS kullanımını sorumluluk alanımdaki işlemleri gerçekleştirmede yardımcı olmuştur.
Kullanıcı Memnuniyeti
İKBS kullanımı iş süreçlerini kolaylaştırmıştır.
İKBS kullanmaktan genel olarak memnunum.
İKBS fonksiyonları bakımından tatmin edici bir yapıya sahiptir.
Örgütsel Performans
İKBS kullanmak verimliliği artırır.
İKBS kullanımı müşteri memnuniyetini artırır.
İKBS kullanımı veri doğruluğu ve işlem hızını artırmaktadır.
İKBS kullanımı planlamayı kolaylaştırır.
İKBS maliyetleri düşürmektedir.
İKBS geleceğe yönelik tahminlerde bulunmayı ve karar vermeyi kolaylaştırır.
İKBS Başarısı
İKBS kullanımı İK planlamayı geliştirir.
İKBS kullanımı ücret ve prim belirlemeye fayda sağlıyor.
İKBS kullanımı kurumsal performans yönetimini kolaylaştırıyor.
İKBS kullanımı eğitim ihtiyaçlarını değerlendirmeyi kolaylaştırır.

3.3. Araştırma Bulguları

3.3.1. Betimleyici İstatistikler

Tablo 4’te, araştırmanın örnekleme ait betimleyici istatistikler gösterilmektedir. Yaş cinsiyet ve eğitim durumu ile ilgili bulgular sunulmaktadır.

Tablo 4. Betimleyici İstatistikler

Yaş	F	%	Cinsiyet	F	%	Eğitim	F	%
18-25	10	4,4	Kadın	105	45,9	Lise	17	7,4
26-35	92	40,2	Erkek	124	54,1	Üniversite	154	67,2
36-45	73	31,9				Yüksek Lisans/Doktora	58	25,3
46-55	36	15,7						
56+	18	7,9						

Örneklemin betimsel istatistikleri incelendiğinde, örneklem yaş aralığının 19 ile 65 arasında olduğu görülmüştür. Katılımcıların büyük çoğunluğu (%40,2) 26-35 yaş aralığında bulunmaktadır. Katılımcıların %54’ü erkeklerden, %46’sı ise kadınlardan oluşmaktadır. Çalışmaya katılanların eğitim düzeyleri incelendiğinde; %7,4’ünün lise mezunu, %67,2’sinin lisans mezunu olduğu ve %25,3’ünün ise yüksek lisans veya doktora mezunu olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan kişilerin şu anda çalıştıkları kurumda kaç yıldır çalıştıkları ve statülerine ilişkin bilgiler Tablo 5’te görülmektedir.

Tablo 5. Katılımcıların Kurumdaki Çalışma Süreleri ve Statüleri

Çalışma Süresi	F	%	Statü	F	%
0-1 Yıl	27	11,8	İK Uzmanı	80	34,9
1-5 Yıl	61	26,6	Yönetici	149	65,1
6-15 Yıl	80	34,9			
16-25 Yıl	43	18,8			
25+	18	7,9			

Katılımcıların şuan çalıştıkları kurumdaki çalışma süreleri incelendiğinde, %34,9'unun 6-15 yıl arasında, %26,6'sının 1-5 yıl arasında, %18,8'inin 16-25 yıl arasında, %11,8'inin 0-1 yıl arasında ve %7,9'unun ise 25 yıldan fazla bir süreyle kurumda çalıştıkları görülmüştür. Katılımcıların %65'i yönetici statüsündeyken, %35'i ise İK uzmanı statüsündedir.

3.3.2. Değişkenlere İlişkin Güvenilirlik ve Faktör Analizleri

3.3.2.1. Sistem Kalitesi Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu

Sistem Kalitesi ölçeğine keşfedici faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi sonucunda ölçekte yer alan ifadelerle ait elde edilen yük değerleri, faktör ortak varyansları ve açıklanan toplam varyans ve güvenilirlik katsayıları Tablo 6'da sunulmaktadır. Analiz sonucuna göre, özdeğeri 1'den büyük olan bir tane faktör ortaya çıkmıştır. Ölçekte yer alan üç ifadenin de faktör yükleri yeterli bulunduğu için herhangi bir ifade analizden çıkarılmamıştır. Açıklanan toplam varyans değeri %78,034 ve Cronbach Alfa katsayısı 0,856 olarak bulunmuştur. Buna göre ölçeğin güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 6. Sistem Kalitesi Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu

Faktör	Ölçek Madde No	Faktör Yüğü	Açıklanan Toplam Varyans	Cronbach Alfa
Sistem Kalitesi	SK1	,87	%78,03	0,86
	SK2	,90		
	SK3	,88		

3.3.2.2. Bilgi Kalitesi Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu

Bilgi Kalitesi ölçeğine keşfedici faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi sonucunda ölçekte yer alan ifadelerle ait elde edilen yük değerleri, faktör ortak varyansları ve açıklanan toplam varyans ve güvenilirlik katsayıları Tablo 7’de sunulmaktadır. Analiz sonucuna göre, özdeğeri 1’den büyük olan bir tane faktör ortaya çıkmıştır. Ölçekte yer alan dört ifadenin de faktör yükleri yeterli bulunduğu için herhangi bir ifade analizden çıkarılmamıştır. Açıklanan toplam varyans değeri %78,417 ve Cronbach Alfa katsayısı 0,908 olarak bulunmuştur. Buna göre ölçeğin güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 7. Bilgi Kalitesi Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu

Faktör	Ölçek Madde No	Faktör Yüğü	Açıklanan Toplam Varyans	Cronbach Alfa
Bilgi Kalitesi	BK1	,77	%78,42	0,91
	BK2	,78		
	BK3	,79		
	BK4	,80		

3.3.2.3. Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu

Hizmet Kalitesi ölçeğine keşfedici faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi sonucunda ölçekte yer alan ifadelerle ait elde edilen yük değerleri, faktör ortak varyansları ve açıklanan toplam varyans ve güvenilirlik katsayıları Tablo 8’de sunulmaktadır. Analiz sonucuna göre, özdeğeri 1’den büyük olan bir tane faktör ortaya çıkmıştır. Ölçekte yer alan dört ifadenin de faktör yükleri yeterli bulunduğu için herhangi bir ifade analizden çıkarılmamıştır. Açıklanan toplam varyans değeri %75,240 ve Cronbach Alfa katsayısı 0,890 olarak bulunmuştur. Buna göre ölçeğin güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 8. Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu

Faktör	Ölçek Madde No	Faktör Yüğü	Açıklanan Toplam Varyans	Cronbach Alfa
Hizmet Kalitesi	HK1	,77	%75,24	0,89
	HK2	,78		
	HK3	,79		
	HK4	,80		

3.3.2.4. Kullanım Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu

Kullanım ölçeğine keşfedici faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi sonucunda ölçekte yer alan ifadelerle ait elde edilen yük değerleri, faktör ortak varyansları ve açıklanan toplam varyans ve güvenilirlik katsayıları Tablo 9’da sunulmaktadır. Analiz sonucuna göre, özdeğeri 1’den büyük olan bir tane faktör ortaya çıkmıştır. Ölçekte yer alan dört ifadenin de faktör yükleri yeterli bulunduğu için herhangi bir ifade analizden çıkarılmamıştır. Açıklanan toplam varyans değeri %81,704 ve Cronbach Alfa katsayısı 0,925 olarak bulunmuştur. Buna göre ölçeğin güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 9. Kullanım Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu

Faktör	Ölçek Madde No	Faktör Yüğü	Açıklanan Toplam Varyans	Cronbach Alfa
Kullanım	K1	,80	%81,70	0,93
	K2	,81		
	K3	,87		
	K4	,78		

3.3.2.5. Kullanıcı Memnuniyeti Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu

Kullanıcı memnuniyeti ölçeğine keşfedici faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi sonucunda ölçekte yer alan ifadelerle ait elde edilen yük değerleri, faktör ortak varyansları ve açıklanan toplam varyans ve güvenilirlik katsayıları Tablo 10'da sunulmaktadır. Analiz sonucuna göre, özdeğeri 1'den büyük olan bir tane faktör ortaya çıkmıştır. Ölçekte yer alan üç ifadenin de faktör yükleri yeterli bulunduğu için herhangi bir ifade analizden çıkarılmamıştır. Açıklanan toplam varyans değeri %82,229 ve Cronbach Alfa katsayısı 0,890 olarak bulunmuştur. Buna göre ölçeğin güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 10. Kullanıcı Memnuniyeti Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu

Faktör	Ölçek Madde No	Faktör Yüğü	Açıklanan Toplam Varyans	Cronbach Alfa
Kullanıcı Memnuniyeti	KM1	,77	%82,23	0,89
	KM2	,88		
	KM3	,82		

3.3.2.6. Örgütsel Performans Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu

Örgütsel Performans ölçeğine keşfedici faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi sonucunda ölçekte yer alan ifadelerle ait elde edilen yük değerleri, faktör ortak varyansları ve açıklanan toplam varyans ve güvenilirlik katsayıları Tablo 11’de sunulmaktadır. Analiz sonucuna göre, özdeğeri 1’den büyük olan bir tane faktör ortaya çıkmıştır. Ölçekte yer alan altı ifadenin de faktör yükleri yeterli bulunduğu için herhangi bir ifade analizden çıkarılmamıştır. Açıklanan toplam varyans değeri %72,138 ve Cronbach Alfa katsayısı 0,905 olarak bulunmuştur. Buna göre ölçeğin güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 11. Kullanıcı Memnuniyeti Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu

Faktör	Ölçek Madde No	Faktör Yüğü	Açıklanan Toplam Varyans	Cronbach Alfa
Örgütsel Performans	OP1	,76	%72,14	0,91
	OP2	,68		
	OP3	,74		
	OP4	,70		
	OP5	,68		
	OP6	,72		

3.3.2.7. İKBS Başarı Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu

İKBS Başarı ölçeğine keşfedici faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi sonucunda ölçekte yer alan ifadelerle ait elde edilen yük değerleri, faktör ortak varyansları ve açıklanan toplam varyans ve güvenilirlik katsayıları Tablo 12’de sunulmaktadır. Analiz sonucuna göre, özdeğeri 1’den büyük olan bir tane faktör ortaya çıkmıştır. Ölçekte yer alan dört ifadenin de faktör yükleri yeterli bulunduğu için herhangi bir ifade analizden çıkarılmamıştır. Açıklanan toplam varyans değeri %73,117 ve Cronbach Alfa katsayısı 0,826 olarak bulunmuştur. Buna göre ölçeğin güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 12. İKBS Başarı Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu

Faktör	Ölçek Madde No	Faktör Yüğü	Açıklanan Toplam Varyans	Cronbach Alfa
İKBS Başarı	B1	,89	%73,12	0,83
	B2	,69		
	B3	,77		
	B4	,74		

3.3.3. Araştırma Ölçeklerine İlişkin Korelasyon Analizi

Araştırma ölçeklerinin birbirleri ile aralarındaki ilişkiler korelasyon tablosu yardımıyla gösterilmektedir. Korelasyon analizi sonucunda elde edilen değerler Tablo 13'te yer almaktadır.

Tablo 13. Araştırma Ölçeklerinin Korelasyon Katsayıları

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7
1.Sistem Kalitesi	1						
2.Bilgi Kalitesi	,70***	1					
3.Hizmet Kalitesi	,86***	,86***	1				
4.Kullanım	,64***	,72***	,69**	1			
5.Kullanıcı Memnuniyeti	,87***	,74***	,74***	,90***	1		
6.Örgütsel performans	,60**	,80***	,65**	,76***	,73***	1	
7.İKBS Başarı	,67***	,68**	,74***	,87***	,87***	,72***	1

p<0,01; *p<0,001

Pearson korelasyon analizi sonucunda araştırma modelinde yer alan bütün değişkenlerin birbirleri ile aralarında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Bağımsız değişkenlerden olan sistem kalitesi ile, aracı değişken rolündeki kullanım (,644) ve kullanıcı memnuniyeti (,872) arasında pozitif yönlü, oldukça güçlü ve anlamlı bir ilişki vardır. Bir diğer bağımsız değişken olan bilgi kalitesi ile aracı değişken olan kullanım (,722) ve kullanıcı memnuniyeti (,740) arasında pozitif yönlü, oldukça güçlü ve anlamlı bir ilişki vardır. Hizmet kalitesi değişkeni ile kullanım (,686) ve kullanıcı memnuniyeti (,740) arasında yine oldukça güçlü, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

Aracı değişkenlerin birbirleri arasındaki ilişkiye baktığımız zaman ise, kullanım değişkeni ile kullanıcı memnuniyeti arasında (,899) oldukça güçlü, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

Bağımsız değişkenlerden İKBS başarısının bağımlı değişken örgütsel performans ile arasındaki ilişki (, 718) yine oldukça güçlü, pozitif yönlü ve anlamlıdır.

Aracı değişkenlerin, bağımlı değişken ile aralarındaki ilişki de kullanım için (,760) ve kullanıcı memnuniyeti için (,729) oldukça güçlü, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkidir.

3.3.4. Etki Analizi Sonuçları

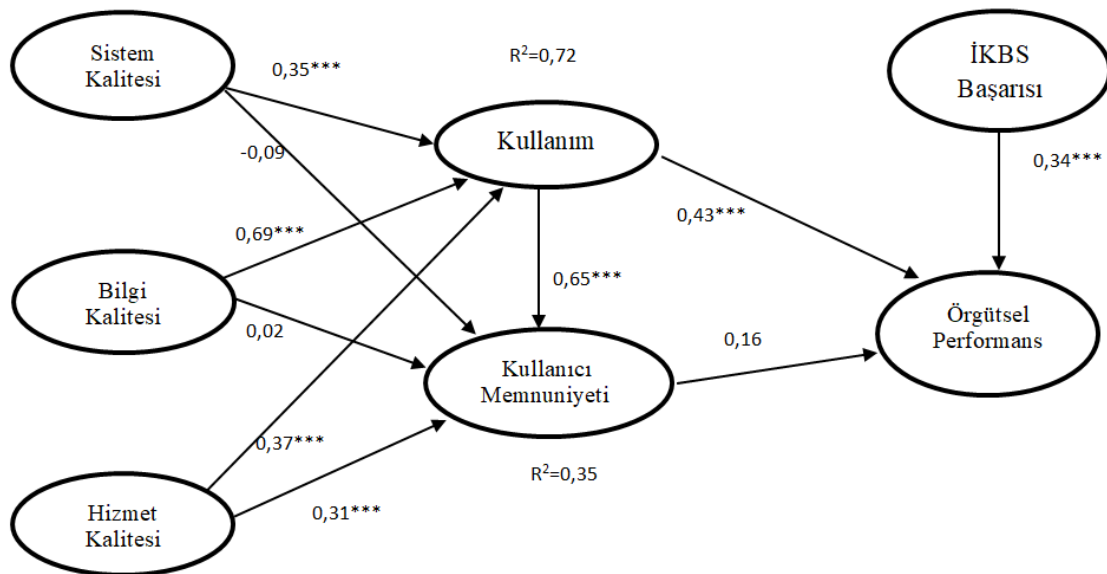
Modelin uygunluk durumunu değerlendirmek için, aşağıdaki altı ortak model uygunluk önlemi alınmıştır: Ki-kare oranı, uygunluk iyiliği indeksi (GFI), uyumluluk iyiliği indeksi (AGFI), normalize uyum indeksi (NFI), kök ortalama kare artık (RMSR) ve kök ortalama kare yaklaşım hatası (RMSEA). Tablo 14'teki sonuç, model uyum endekslerinin önerilen kabul seviyelerini aştığını göstermektedir (Ryrne, 2001; Kline, 2011). Böylece ölçüm modelinin toplanan verilerle oldukça iyi bir uyum gösterdiği görülmektedir.

Tablo 14. Model Uygunluk Göstergeleri

Uygunluk Endeksi	Önerilen Değer	Gözlenen Değer
KiKare Rasyosu	≤ 3.00	1,82
GFI	$\geq 0,90$	0,95
AGFI	$\geq 0,80$	0,81
NFI	$\geq 0,90$	0,95
CFI	$\geq 0,90$	0,95
RMSR	$\leq 0,10$	0,06
RMSEA	$\leq 0,08$	0,06

Araştırma modeli kapsamında değişkenlerin birbirlerini etkileme durumlarını test etmek amacıyla yapısal eşitlik modeli (YEM) analizi kullanılmıştır. YEM analizi, değişkenler arasında var olan etkilerin kapsamını belirlemede kullanılan endojen değişkenlerin açıkladığı katsayıların, p-değerlerinin ve varyansların analiz edilmesini sağlamıştır. Analiz sonuçları Şekil 5'teki yapısal modelde ve Tablo 15'te gösterilmektedir.

Şekil 7. Yapısal Eşitlik Modeli



Tablo 15. Etki Analizi Sonuçları

Etki Analizinin Yönü	β	p-değeri
Sistem kalitesi → Kullanım	0,35	p<0,01
Sistem kalitesi → Kullanıcı Memnuniyeti	-0,09	0,42
Bilgi kalitesi → Kullanım	0,69	p<0,001
Bilgi kalitesi → Kullanıcı Memnuniyeti	0,02	0,85
Hizmet kalitesi → Kullanım	0,37	p<0,001
Hizmet kalitesi → Kullanıcı Memnuniyeti	0,31	p<0,001
Kullanım → Kullanıcı Memnuniyeti	0,65	p<0,001
Kullanım → Örgütsel Performans	0,43	p<0,001
Kullanıcı Memnuniyeti → Örgütsel Performans	0,16	0,34
İKBS Başarı → Örgütsel Performans	0,34	P<0,001

Etki analizi sonuçlarına incelendiğinde sistem kalitesinin, kullanım ($\beta=0,35$, $p<0,01$) değişkenini pozitif ve anlamlı şekilde etkilediği görülürken, kullanıcı memnuniyeti üzerinde ($p>0,05$) anlamlı bir etkisi saptanamamıştır. Benzer şekilde bilgi kalitesinin kullanım üzerinde ($\beta=0,69$, $p<0,001$) pozitif ve anlamlı bir etkisi bulunurken, kullanıcı memnuniyeti ($p>0,05$) üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmektedir. Hizmet kalitesinin kullanım ($\beta=0,37$, $p<0,001$) ve kullanıcı memnuniyeti ($\beta=0,31$, $p<0,001$) üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

Kullanımın kullanıcı memnuniyeti ($\beta=0,65$, $p<0,001$) ve örgütsel performans ($\beta=0,43$, $p<0,001$) üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. Benzer şekilde İKBS Başarısının örgütsel performans ($\beta=0,34$, $p<0,001$) üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi bulunmuştur. Ancak kullanıcı memnuniyetinin örgütsel performans üzerinde ($p>0,05$) önemli bir etkisi bulunmadığı görülmektedir.

Ayrıca, kalite yapıları (sistem, bilgi ve hizmet kalitesi) birlikte kullanım değişkenindeki varyansın yaklaşık %72'sini ve kullanıcı memnuniyetindeki varyansın yaklaşık %35'ini oluşturur.

BÖLÜM 4

SONUÇ VE ÖNERİLER

Örgüt performansını etkileyen ve geliştiren en önemli faktörlerden teknolojinin ilerleyişiyle örgütlerin yapılanması yenilenmekte işletmelerin rekabet etme biçimleri de sürekli olarak değişmektedir. Önemli rekabet araçlarından biri kabul edilen bilgi sistemleri işletmelerde özellikle maliyetleri düşürme, verimliliği artırma konusunda fayda sağladığından kaçınılmaz olarak yaygınlaşmıştır. İKY alanında da bilgi sistemleri kullanımının bu faydalara ek olarak idari yükü azaltması, zaman tasarrufu sağlaması ve planlamayı kolaylaştırması beklenir. İşletmeler İKY faaliyetlerini BS kullanımıyla daha etkin yürütebileceğinden örgütlerde İKBS kullanımı da kaçınılmaz olarak yaygınlaşmaktadır; ancak bu sistemlerin firmalara entegre edilmesi sonrasında başarılarını ölçmeye yönelik çalışmalara pek sık rastlanmamaktadır. Literatürde BS başarısını ölçmeye yönelik araştırmalar son zamanlarda popülerlik kazanmaya başlasa da özellikle yerli literatür için aynısını söylemek pek mümkün değildir. Hatta daha spesifik olarak BS başarı değerlendirmesinin İKY alanına uygulandığı çalışmalar sayılı denecek kadar azdır. Bu bağlamda çalışmada Delone& McLean BS Başarı Modeli aracılığıyla, kullanılan İKBS'lerin ne kadar başarılı algılandığı örgütsel performans ilişkisinde araştırılırken literatüre katkı sağlamak da amaçlanmaktadır.

Söz konusu amaçlar doğrultusunda yapılan analizlerde elde edilen sonuçlara göre sistem, bilgi, hizmet kalitesi bağımsız değişkenleriyle kullanım aracı değişkeni arasında anlamlı ve pozitif ilişkiler gözlenmiştir. Bunun yanında bu bağımsız değişkenlerden sistem ve bilgi kalitesinin kullanıcı memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisi saptanamamışken; hizmet kalitesinin kullanıcı memnuniyeti üzerindeki anlamlı ve pozitif yönlü etkileri görülmüştür. Ayrıca kullanımın, kullanıcı memnuniyeti ve örgütsel performans üzerindeki anlamlı ve olumlu etkileri de gözlenmiş ancak kullanıcı memnuniyetinin örgütsel performansa etkileri tespit edilmek istendiğinde önemli bir etki gözlenememiştir. Son olarak bağımsız değişkenlerden İKBS başarısının örgütsel performans üzerindeki etkileri anlamlı ve pozitif olarak gözlenmiştir.

Çalışmada bilgi kalitesinin sistem kullanımını en çok etkileyen bağımsız değişken olduğu sonucunun elde edilmesine bağlı olarak söylenebilir ki; bilginin ulaşılacak istenen amaçlarla uyumlu olmasına, güncelliğine, alaka düzeyine, tutarlılığına, eksiksizliğine, kesinliğine, kişiselleştirilmiş ve güvenliği sağlanmış olmasına özen gösterilmesi kurumlarda İKBS kullanımını teşvik edecektir. Bu durum da, kullanımın örgütsel performans üzerinde kullanıcı memnuniyetinden daha önemli bir etkiye sahip olduğunu göz önüne alırsak özellikle önem kazanmaktadır. Bu çalışmanın bulguları literatürde var olan benzer çalışmalarla paralellik gösterse de elde edilen bulguların farklılaştığı noktalar da mevcuttur. Örneğin; Ojo (2017), çalışmada kullanımın, kullanıcı memnuniyeti üzerinde anlamlı ve olumlu etkileri olduğu hipotezini doğrulayamamıştır; fakat bu çalışmanın bulgularına göre kullanımın kullanıcı memnuniyeti üzerine anlamlı ve pozitif etkileri söz konusudur. Bunun dışında sistem kullanımının örgütsel performansa anlamlı ve olumlu etkilerinin yanında kullanıcı memnuniyetinin örgütsel performansa anlamlı ve olumlu etkilerinin gözlenmemesi Ojo (2017) çalışması ile bu çalışma açısından benzerlik göstermiştir. Bir başka çalışmada Alshibly (2011) bilgi kalitesinin İKBS kullanımındaki önemine dikkat çekmiştir ve bunu çalışmada elde ettiği bilgi kalitesinin kullanıcı memnuniyeti üzerinde anlamlı, olumlu ve oldukça güçlü ilişkinin olduğu bulgusuyla desteklemiştir. Her ne kadar bu çalışmanın bulguları bilgi kalitesiyle kullanıcı memnuniyeti ilişkisinde Alshibly (2011) çalışmasıyla aynı olmasa da bilgi kalitesinin sistem kullanımını en çok etkileyen bağımsız değişken olduğu sonucunu vermesiyle de yine bilgi kalitesinin İKBS kullanımındaki önemini vurgulayabilmektedir.

Delone& McLean BS başarı modeli farklı araştırmalara farklı şekillerde konu olmuştur; ancak modeli uygulamak genellikle temelde aynı amaca hizmet etmektedir. Verimliliği, üretkenliği, iş tatminini artırmak, kaliteyi geliştirmek; rekabet avantajı sağlamak ve nihayetinde net faydaları artırmaya katkıda bulunmak bu modelin uygulayıcılarının odak noktasıdır. Bu çalışma da bu doğrultuda değişkenler arası ilişkileri incelemiş bilgi, sistem, hizmet kalitesi, kullanım ve kullanıcı memnuniyeti, İKBS başarısı gibi değişkenlerin örgütsel performansa faydalarını değerlendirmiştir. Değerlendirmeler sonucunda özellikle bilgi sistemi kullanımının ve kullanımdan algılanan İKBS başarısının örgütsel performansa olumlu etkilerini gözlemlemiştir. Yöneticiler ve araştırmacılar da mevcut koşulları göz önünde bulundurarak, durumsallık yaklaşımıyla kullanılan sistemlerin başarı değişkenlerini ve bu değişkenler arası ilişkileri belirlemek için yine

modelden yararlanarak kendi objektif değerlendirmelerini ortaya koyabilirler. Bu değerlendirmelerle tanımlayabildikleri kriterleri ölçebilir, ölçtüklerini geliştirebilir ve yönetebilirler.

Literatüre katkı niteliğindeki bu araştırmanın 229 kişiyle sınırlı kalması ve verilerin tek zaman diliminde toplanmasının yanı sıra; ankete katılanların ne derece objektif, bilinçli ve içten cevaplar verdiğinin tam olarak bilinmemesi durumları çalışmanın kısıtları olarak değerlendirilebilir. Bu sebeple araştırma yöntemlerinden görüşme tekniği kullanılarak ve kişiler üzerinden daha firma odaklı bir araştırmanın yürütülmesi durumunda da ortaya yine yararlı bir çalışmanın çıkması olasıdır.

KAYNAKÇA

Agarwal, D. (1997). An Empirical investigation of the impact of advanced manufacturing technology on business performance. PhD Dissertation, the City University of New York.

Akman, V. (2010). İnsan Kaynakları Bilgi Sistemi ve Sakarya İlinde Uygulama. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya, 44-47.

Aksoy, B. (2005). Bilgi Teknolojilerinin Yarattığı Örgütsel Değişim: Nasıl Bir İnsan Kaynakları Yönetimi?, Bilgi Dünyası, 6 (1) 58-77

Aksoy, B. (2012). Bilgi Teknolojileri ve Yeni Çalışma İlişkileri, Ege Akademik Bakış, 12(3): 401-414

Akyıldız, M. (2005). <http://www.istatistik.gen.tr/?p=61>

Al Shibly, H. (2011). Human Resources Information Systems Success Assessment: An Integrative Model, Australian Journal Of Basic And Applied Sciences, 5(5): 157-169

Alkadi, I. & Alkadi, G. ve Totaro, M. (2003). Effects of Information Technology On The Business, World Human Systems Management, 22(3): 99-103.

Almazan, D. A. & Towar, Y. S. & Quintero, J. M. M. (2017). Influence of information systems on organizational results, Contaduría y Administración, 62: 321-338.

Amorim, E. V. (2014). Energy related information systems and user expectations. Procedia Technology, 16: 775-779.

Ankrah, E. & Sokro E. (2012). Human Resource Information System As A Strategic Tool In Human Resource Management, Problems Of Management in The 21 St Century, 5:6 -15

Appelbaum, E, Bailey, T, Berg, P and Kalleberg, A L (2000) Manufacturing Advantage: Why high performance work systems pay off, ILR Press, Ithaca, NY

Aras, M. & Bayraktaroğlu, S. (2013). İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerinde Kullanıcı Bilgi Tatmini: Sistemsel Değişkenlerin Etkisi, Sakarya İktisat dergisi, 2(5):1-21

- Armstrong, M. (2010). *Armstrong's Essential Human Resource Management Practice: A Guide to People Management*. Great Britain and USA: Kogan Page Limited.
- Arthur, J. B. (1994). Effects of human resources systems on manufacturing performance and turnover. *Academy of Management Journal* , 37 , 670-687.
- Bailey, Thomas. (1992). "Discretionary Effort and the Organization of Work: Employee Participation and Work Reform Since Hawthorne." Paper written for the Sloan Foundation, Columbia University.
- Bakos, Y., & Treacy, M. (1986). Information technology and corporate strategy: A research perspective. *MIS Quarterly*, 10: 107–119.
- Bal, Y. & Bozkurt, S. & Ertemsir, E. , (2012). The Importance Of Using Human Resources Information Systems (HRIS) And A Research On Determining The Success Of HRIS, Management, Knowledge and Learning International Conference, ss. 53-62.
- Bayat, B. (2008). İnsan Kaynakları Yönetiminin Stratejik Niteliği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(3): 67-91.
- Baroudi, J. & Orlikowski, W., (1988). A Short-Form Measure of User Information Satisfaction: A Psychometric Evaluation and Notes on Use. *J. of Management Information Systems*. 4: 44-59.
- Becker, B., ve Gerhard, B. (1996). The impact of Human Resource Management on Organizational Performance: Progress and Prospects, *Academy of Management Journal*, 39(4): 779-801.
- Becker, B. E., & Huselid, M. A. (2006). Strategic human resources management: Where do we go from here? *Journal of Management*, 32: 898-925.
- Beckers, A.M. & Bsath, M.Z. (2002). A DSS classification model for research in human resource information systems, *Information Systems Management*, 19(3): 41-50.
- Bensghir, T.K. (1996). *Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim*, Ankara, TODİE.
- Bradley R. V. , Pridmore J. L. & Byrd, T. A. (2006). Information Systems Success in the Context of Different Corporate Cultural Types: An Empirical Investigation, *Journal of Management Information Systems*, 23(2): 267-294,

Brewster, C. (1995). Towards a European model of human resource management. *Journal of International Business Studies*, First Quarter, 1-21.

Brewster, C. (1999). SHRM: The value of different paradigms. *Management International Review*. (90), 45-64.

Burton-Jones, A. & Straub, D. (2006). Reconceptualizing System Usage: An Approach and Empirical Test. *Information Systems Research*.

Byars, L.L. ve Rue, L. W. (1991). *Human Resource Management* , Boston: Irwin Inc.3: 503.

Chan, L. S. (2000). Information technology in business processes, *Business Process Management Journal*, Vol. 6(3): 224-237, <https://doi.org/10.1108/14637150010325444>

Cho, Y.S. (2004). Examining the impact of human resource management: A performance based analytic model. Unpublished PhD Dissertation, University Nevada, USA: Las Vegas.

Cho KW, Bae SK, Ryu JH, Kim KN, An CH, Chae YM. (2015). Performance evaluation of public hospital information systems by the information system success model. *Healthc Inform Res* ;21(1):43-8.

Çetinkaya, A. Ş., (2007), *Bilişim Teknolojilerinin Konaklama İşletmeleri Performansına Etkileri: Beş Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Davis, G.B., & Olson, M.H. (1985). *Management Information Systems, Conceptual Foundations, Structure And Development* (2. Baskı). McGraw-Hill.

Davis, F. D. , & Venkatesh, V. (2004). Toward preprototype user acceptance testing of new information systems: implications for software project management, *IEEE Transactions on Engineering Management*, 51(1): 31-46.

DeMarie, S.M., Hitt, M.A. (2000). Strategic Implications of the Information Age, *Journal of Labor Research*, 11(3):419-429

Demir, H. & Okan, T., (2009). Teknoloji, Örgüt Yapısı ve Performans Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 10(1): 57-72.

Delery, J. E. (1993). An interorganizational investigation of human resource management practices: The relationship between business strategy, job and task characteristics, and human resource management practices. Unpublished doctoral dissertation. Texas A&University, College St

Delery, J.E., ve Doty, D.H. (1996). Modes of theorizing in strategic human resource management: Test of Universalistic, Contingency, and Configurational Performance Predictions. *The Academy of Management Journal*, 39(4): 802-835.

Delone, W. & McLean, E., (2003). The DeLone& McLean Model of Information systems success: A ten- year update. *Journal of ManagementInformation Systems*. 19(4): 9-30

Doty, D. H., Glick, W. H., & Huber, G. P. (1993). Fit, equifinality, and organizational effectiveness: A test of two configurational theories. *Academy of Management Journal*, 36: 1196-1250.

Dyer, L. (1984). Linking human resource and business strategies. *Human Resource Planning*, 7(2): 79-84.

Farbey, B., Land, F. and Target, D. (1994), A taxonomy of information systems applications: the benefits' evaluation ladder, *European Journal Information Systems*, 4: 41-50.

Ferris, G.,R., F.A., Hochwater,M.R., Buckley G., Harrel -Cook, D., ve D., Frink. (1999). Human Resource Management: Some New Directions, *Journal of Management*, 25: 385-415.

Guest, D. E. (1997). Human resource management and performance: A review and research agenda, *International Journal of Human Resource Management*, 8: 263–276.

Guest, D E, Michie, J, Sheehan, M, Conway, N and Metochi, M (2000) *Effective People Management: Initial findings of future of work survey*, CIPD, London

Gueutal, H. G., & Stone, D. L. (2005). *The brave new world of e HR: Human resources management in the digital age*. San Francisco: Jossey Bass.

- Gürbüz, S., (2013). Stratejik İnsan Kaynakları Yönetiminin Kuramsal Temelleri: Evrenselci, Koşul Bağımlılık ve Yapısalcı Yaklaşımlar. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15 (1): 61-95.
- Haines, Y. V. & Petit, A. (1997). Conditions For Successful, Human Resource Information Systems, Human Resource Management, 36(2): 261–275.
- Halonen R, Acton T, Golden W, Conboy K. (2009). DeLone & McLean success model as a descriptive tool in evaluating the use of a virtual learning environment. Paper presented at International Conference on Organizational Learning, Knowledge and Capabilities (OLKC 2009), Amsterdam, the Netherlands
- Harris, M. M., Van Hoye, G., & Lievens, F. (2003). Privacy and attitudes toward Internet-based selection systems: A cross-cultural comparison. International Journal of Selection and Assessment, 11, 230–236.
- Hall, L. & Torrington, D. (1998) Letting go or holding on - The devolution of operational personnel activities. Human Resource Management Journal. 8 (1): 41-55.
- G. John Hunt, G.J.& Schermerhorn R. J.& R. Osborn, N. (1994) Managing Organizational Behavior 5. Baskı, (New York: John Wiley & Sons Inc., 1994), s. 147
- Huselid, M. A. (1995). The impact of human resource management practices on turnover, productivity corporate financial performance. Academy of Management Journal, 38, 635-672
- Hussey, D. (2002). Company analysis: determining strategic capability. Strategic Change, 11: 43 – 52
- Igwe, A., Onwumere, J. U. J. & Egbo, P. O.,(2014). Effective Human Resource Management As Tool For Organizational Success. European Journal of Business and Management, 6(39): 210-218.
- Irawan, H. & Syah, I. (2017). Evaluation of Implementation of Enterprise Resource Planning Information System with DeLone& McLean Model Approach, Fifth International Conference on Information and Communication Technology.

- Jackson, S.E., Schuler, R.S., Rivero, J.C. (1989). Organizational characteristics as predictors of personnel practices. *Personnel Psychology*, 42, 727-86.
- Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1995). Understanding human of organizations and their environments. In M. R. Rosenzweig review of psychology, vol. 46: 237-264
- Jiang, J.J., and Klein, G. (1999). User evaluation of information systems: By system typology. *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics*, 29(1): 111-116
- Johnson, R. & Lukaszewski, K. & Stone, D. (2016). The Evolution of The Human Resources Information Systems: Co- Evolution of Technology and HR Processes. *Communications of the Association for Information Systems*, 38(28): 533-553.
- Jones, G., & Hill, C. (1988). Transaction cost analysis of strategy-structure choice. *Strategic Management Journal*, 9: 159-172.
- Kavanagh, J. M. & Thite, M. & Johnson, R. (2013). *Human Resources Information Systems (3th.ed.)*. United States of America: Thousand Oaks: Sage.
- Kanıbir, H. (2004). Yeni Bir Rekabet Gücü Kaynağı Olarak Entelektüel Sermaye Ve Otrganizasyonel Performansa Yansımaları. *Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi*, 1(3):77-85.
- Köylüoğlu, A. S. , Duman, L. , Bedük, A. (2014). Information Systems in Globalization Process and Their Reflections in Education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 191:1349-1354.
- Kurt, E.Ö.,(2016). Bilgi Sistemleri Başarı Modeli ile Bir E-Öğrenme Sistemi Değerlendirmesi. *Yönetim Bilişim Sistemleri Dergisi*, 1(3): 140-149
- Laudon, K., Laudon, J. (2009). *Essentials of management information systems (8th ed.)*. UpperSaddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Leede, J & Looise, J.K. (2005). Innovation and HRM: Towards an Integrated Framework, *Creativity and Innovation Management*, 14(2): 108-117.
- Levine, David, and Laura D'Andrea Tyson. (1990). "Participation, Productivity, and the Firm's Envi- ronment." In Alan S. Blinder, ed., *PayingforProduc- tivity*. Washington, D.C.: Brookings Institute, pp. 183-244.

- Lippert, S. K. ,Swiercz, P. M. (2005). Human resource information systems (HRIS) and technology trust. *Journal of Information Science*, 31:340-353.
- Lukassewski, M. K. (2002). The effects of the ability to choose a method of disclosing data and the type of data on reactions to HRIS, School of Business Organizational Studies, University of Albany, State University of Newyork, 34-97.
- MacDuffie, J. P. (1995). Human resource bundles and manufacturing performance - Organizational flexible productions systems in the world auto industry. *Academy of Management Journal*, 48, 197-221
- Martell, K. & Carroll, S. C. (1995). How Strategic Is HRM?, *Human Resource Management*, Vol. 34, Number 2, Pp. 253
- Martin-Alcazar, F., Romero-Fernandez, P. M., ve Sanchez-Gardey, G. (2005). Strategic human resource management: integrating the universalistic, contingent, configurational and contextual perspectives. *International Journal of Human Resource Management*, 16(5): 633-659.
- Martinsons. M.; Davison, M.R.& Tsc. D. (1999). The balanced scorecard: A foundation for the strategic management of information systems. *Decision Support Systems*, 25(1): 71 -88
- McKelvey, B. (1982). *Organizational systematics: Taxonomy, evolution, classification*. Berkeley: University of California Press
- Meydan, C., (2011). <https://dergipark.org.tr/download/article-file/180274>
- Meyer, A. D., Tsui, A. S., & Hinings, C. R. (1993). Guest co-editors' introduction: Configurational approaches to organizational analysis. *Academy of Management Journal*, 36: 1175- 1195.
- Miller, M., & Friesen, P. H. (1984). *Organizations: A quantum view*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Mohammadi, H. (2015). Factors affecting the e-learning outcomes: An integration of TAM and IS success model. *Telematics and Informatics*, 32: 701–719.
- Mustakini, J. H. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Publisher.

- Nagendra, A. & Deshpande, M. (2013). Human Resource Information Systems (HRIS) in HR planning and development in mid to large sized organizations, *Social and Behavioral Sciences*, 133: 61-67
- Ngai, E. W. T., & Wat, F. K. T. (2004). Human resource information systems: A review and empirical analysis. *Personnel Review*, 35(3), 297–314.
- Ojo, A.. (2017). Validation of the DeLone and McLean Information Systems Success Model. *Healthcare Informatics Research*, 23(1):60-66.
- Özdemir, L. & Dulkadir, B. (2017) Bilişim Teknolojisi İşlevlerinin Örgütsel Performans Üzerine Etkisi. *Yönetim Bilimleri Dergisi/Journal of Administrative Sciences* 15(29): 25-41.
- Özkan, S.& Hackney, R.& Bilgen, S. (2007). Process based information systems for International business evaluation. *Journal of Enterprise Information Management*. 20(6): 700-725
- Öztürk, Ü. (2008). İnsan kaynakları bilgi sistemleri (ikbs) ile performans değerlemesi arasındaki ilişkinin incelenmesi - bir uygulama (tez).
- Pai FY, Huang KI. (2011). Applying the technology acceptance model to the introduction of healthcare information systems. *Technol Forecast Soc Change*. 78(4):650-60.
- Patterson, M G, West, M A, Lawthom, R and Nickell, S (1997) *Impact of People Management Practices on Performance*, Institute of Personnel and Development, London
- Patterson, M.G., West, M.A., Lawthom, R. and Nickell, S. (1997). *Impact of PeopleManagement Practices on Business Performance*, London: IPD.
- Paauwe, J (2004) *HRM and performance: Achieving long term viability*, Oxford University Press, Oxford.
- Petter, S.& Delone, H.W.& McLean, E.R. (2013). Information Systems Success: the quest for the independent variables. *Journal of Management Information Systems*. 29(4): 7-62
- Petter, S.& Delone, W.& McLean, E.R.,(2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures and interrelationships. *European Journal of Information systems*, 17(3): 236-263.

Purcell, J, Kinnie, K, Hutchinson, S, Rayton, B and Swart, J (2003) People and Performance: How people management impacts on organizational performance, CIPD, London

Rai, A., Patnayakuni, R., & Seth, N. (2006). Firm performance impacts of digitally enabled supply chain integration capabilities. *MIS Quarterly*, 30(2), 225–246.

Ramezan, M. (2009). Measuring The Effectiveness Of Human Resource Information Systems In National Iranian Oil Company An Empirical Assessment, *Iranian Journal of Management Studies*, 2(2):129-145.

Rammuto, W. M. (2017). Application of the DeLone and McLean's Model to Assess The Effectiveness of an Intranet in an Open Distance Learning Library. Faculty of Arts and Social Sciences, Stellenbosch University.

Richard, O.C. ve Johnson, N.B. (2001). Strategic human resource management effectiveness and firm performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 12(2), 299-310.

Roky, H.& Al Meriough, Y., (2015). Evaluation by Users of an Industrial Information System (XPPS) Based on the DeLone and McLean Model for IS Success. *Procedia Economics and Finance*, 26.

Sayılar, Y. (2004). İnsan Kaynakları Yönetimi Alanında Kuram Ve Araştırmanın Gelişimi: Stratejik Olan Ve Olmayan Perspektiflerden Bir İnceleme. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 45-64.

Schoonhoven, C. B., (1981). Problems with contingency theory: testing assumptions hidden within the language of contingency theory. *Administrative Science Quarterly*, 26: 349-377

Schuler, R. S., & MacMillan. (1984). Gaining competitive advantage through human resource management practices. *Human Resource Management* 23(3):241-255.

Seddon, P. (1997). A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success, *Information Systems Research*, 8(3): 240-253

Seddon, P.B.; Staples, D.S.& Patnayakuni, R.& Bowtell. M.J., (1999). The dimensions of information systems success. *Communications of the Association for Information Systems*. 2:20

Stone D.L. & Stone-Romero, E.F., & Lukaszewski K. (2006). Factors affecting the acceptance and effectiveness of electronic human resource systems, *Human Resource Management Review*, 16: 229-244.

Stone, D. L., & Dulebohn, J. H. (2013). Emerging issues in theory and research on electronic human resource management (eHRM). *Human Resource Management Review* 23: 1–5

Şahin, Abdullah. (2006).Yönetim Bilgi Sistemleri (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kamu Yönetimi Anabilim Dalı.

Tangen, S., (2004), Performance Measurement from Philosophy to Practice, *International Journal of Productivity and Performance Management*, 53(8), s.726-737.

Tannenbaum, S. (1990). Human Resource Information Systems: User Group Applications. *Journal of Systems Management*, 41(1): 27-32.

Thompson, M (2002) High Performance Work Organization in UK Aerospace, Society of British Aerospace Companies, London.

Tilahun B, Fritz F. (2015). Modeling antecedents of electronic medical record system implementation success in lowresource setting hospitals. *BMC Med Inform Decis Mak* 15:61.

Torkzadeh. G., and Doll, W.J. (1999). The development of a tool for measuring the perceived impact of information technology on work. *Omega—The International Journal of Management Science*. 327-339.

Troshani, I. , Jerram, C. & Hill R. (2011). Exploring the public sector of adoption HRIS. *Industrial Management & Data Systems*, 111(3): 470-488.

Ulrich, D., Brockbank, W., & Yeung, A. (1989). Beyond belief: A benchmark for human resources. *Human Resources Management*, 28(3), 311-335

- Ulrich, D (1997a) *Human Resource Champions*, Harvard Business School Press, Boston, MA.
- Urbach, N.& Muller, B (2012). The updated DeLone and McLean model of information systems success. In: Dwivedi YK, Wade MR, Schneberger SL, editors. *Information systems theory: explaining and predicting our digital society*. New York (NY): Springer; p. 1-18.
- Van de Ven, A. H. & Drazin, R., (1985). The concept of fit in contingency theory. In L. L. Cummings and B. M. Staw. (eds). *Research in Organizational Behaviour*, 7:333-365
- Venkatraman, N., (1989). The concept of fit in strategic research: toward verbal and statistical correspondence. *Academy of Management Review*, 14(3): 423-444.
- Venkatraman, N., & Prescott, J. E. (1990). Environment-strategy coalignment: An empirical test of its performance implications. *Strategic Management Journal*, 11: 1-23
- Wang, Y. & Wang, H. & Shee, D. (2007). Measuring e-learning systems success in an organizational context: Scale development and validation. *Computers in Human Behavior*.
- Ward, J., & Peppard, J. (2002). *Strategic Planning For Information Systems* (3rd Edition ed.). London:John Wiley & Sons.
- West, M A, Borrill, C S, Dawson, C, Scully, J, Carter, M, Anclay, S, Patterson, M and Waring, J (2002) The link between the management of employees and patient mortality in acute hospitals, *International Journal of Human Resource Management*, 13 (8): 1299 – 1310. *Journal of Human Resource Management*, 13 (8), pp 1299 –1310
- Williamson, O.E. (1975). *Markets and Hierarchies: Analysis and Antitrust Implications*. New York: Free pres.
- Williamson, O. E., (1985). *The Economic Institutions of Capitalism: Firms, Markets, Relational Contracting*. New York: Free Press.
- Wright, P. M., & McMahan, G. C., (1992). Theoretical perspectives for strategic human resource management. *Journal of Management*, 18(2), 295-320.

Wright, P., McMahan, G., Snell, S., & Gerhart, B. (1998). Strategic human resource management: Building human capital and organizational capacity (Technical report). Ithaca, NY: Cornell University

Yu P, Qian S (2018) Developing a theoretical model and questionnaire survey instrument to measure the success of electronic health records in residential aged care. PLoS ONE 13(1): e0190749. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0190749>

Yuthas, K. Young S. T., (1998). Materials matters: assessing the effectiveness of materials management is. Information and management. 33(3): 115-124.

Yüksel, Ö., (1997). Örgüt Kuramlarındaki Gelişmelerin İnsan Kaynakları Yönetimine Etkileri, Amme İdaresi Dergisi, 30(2).

İNTERNET KAYNAKLARI

<https://docplayer.biz.tr/7020848-Insan-kaynaklari-planlamasinin-etkinliginde-insan-kaynaklari-bilgi-sistemleri-ikbs.html>

<https://studylibtr.com/doc/1073965/tc-sel%C3%A7uk-%C3%BCniversitesi-fen-bilimleri-enstit%C3%BCs%C3%BC-y%C3%B6netim-bi>

EKLER

EK 1.

Değerli katılımcı,
Bilimsel bir araştırma için hazırlanan bu anket formunda soruların doğru ya da yanlış cevabı bulunmamaktadır. Soruların tamamına vereceğiniz içten ve samimi cevaplar araştırmanın amacına ulaşmasında büyük önem taşımaktadır. Bu çerçevede kimliğiniz değil, verdiğiniz cevaplar önem taşımaktadır. Soruları lütfen "olması gerekeni (ideali)" değil, "hali hazırda olanı" düşünerek yanıtlayınız. Katkılarınızdan dolayı teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dileriz
Didem Kale & Prof. Dr. İpek Kalemci Tüzün

Cinsiyetiniz kadın erkek

Yaşınız.....

Eğitim durumunuz; lise mezunu üniversite mezunu yüksek

lisans/doktora mezunu

Kaç yıldır bu kurumda çalışıyorsunuz?.....

Mesleğiniz (Uzmanlığınız)

Statünüz (Konum);

İşletmenizdeki İnsan kaynakları yönetimi bilgi sistemlerini (İKBS) kullanımını düşündüğünüzde aşağıdaki ifadelere ne derecede katıldığınızı belirtiniz

İKBS kullanımı	Kesinlikle Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İnsan kaynakları planlama sürecini kolaylaştırıyor	1	2	3	4	5
Ücret ve prim belirlemeye fayda sağlıyor	1	2	3	4	5
Kurumsal performans yönetimini kolaylaştırıyor	1	2	3	4	5
Eğitim ihtiyaçlarını değerlendirmeye fayda sağlıyor.	1	2	3	4	5
Görevlerimi daha hızlı gerçekleştirmemi sağlıyor.	1	2	3	4	5
İş performansımı artırıyor	1	2	3	4	5
İşimi daha kolay hale getirmiştir.	1	2	3	4	5
Sorumluluk alanımdaki işlemleri gerçekleştirmemde yardımcı olmuştur.	1	2	3	4	5
İş süreçlerini kolaylaştırmaktadır.	1	2	3	4	5
İKBS kullanmaktan genel olarak memnunum.	1	2	3	4	5
İKBS fonksiyonları bakımından tatmin edici bir yapıya sahiptir.	1	2	3	4	5

<u>Kurumunuzdaki İnsan kaynakları yönetimi bilgi sistemlerini (İKBS) kullanımının sonuçlarıyla ilgili aşağıdaki ifadeleri değerlendiriniz.</u>	Hiçbir zaman	Ara sıra	Sık sık	Çoğunlukla	Her zaman
İKBS kullanmak verimliliği artırır.	1	2	3	4	5
İKBS kullanımı müşteri memnuniyetini artırır.	1	2	3	4	5
İKBS kullanımı veri doğruluğu ve işlem hızını artırmaktadır.	1	2	3	4	5
İKBS kullanımı planlamayı kolaylaştırır.	1	2	3	4	5
İKBS maliyetleri düşürmektedir.	1	2	3	4	5
İKBS geleceğe yönelik tahminlerde bulunmayı kolaylaştırır.	1	2	3	4	5
İKBS tarafından üretilen bilgiler doğrudur.	1	2	3	4	5
İKBS bilgiyi oldukça kullanışlı bir hale getirir.	1	2	3	4	5
İKBS tarafından üretilen bilgi günceldir.	1	2	3	4	5
İKBS tarafından üretilen bilginin doğruluğuna güvenirim.	1	2	3	4	5

<u>Kurumunuzdaki İnsan kaynakları yönetimi bilgi sistemlerini (İKBS) sistemi ve kalitesiyle ilgili aşağıdaki ifadeleri değerlendiriniz.</u>	Kesinlikle Katılmıyorum	Az katılıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Kullanılan İKBS yeni talep ve koşullara adapte edilebilecek bir yapıdadır.	1	2	3	4	5
İKBS kolay öğrenilebilecek yapıdadır.	1	2	3	4	5
İKBS'nin kullanım açısından kolay olduğunu düşünmekteyim.	1	2	3	4	5
İKBS'nin ihtiyaç anında doğru bilgiyi sağlama konusunda güvenilir olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
İKBS tarafından üretilen bilgiler iş süreçlerine eksiksiz girdi sağlar.	1	2	3	4	5
Kurumun genel alt yapısı İKBS kullanımına uygundur.	1	2	3	4	5
İKBS konusunda sistemin geliştiricisi veya destek personelinin verdiği destek yeterlidir.	1	2	3	4	5