

İNSAN KAYNAKLARI BİLGİ SİSTEMLERİNDE KULLANICI BİLGİ TATMİNİ: SİSTEMSEL DEĞİŞKENLERİN ETKİSİ

Arş. Gör. Mustafa ARAS

Sakarya Üniversitesi, İşletme Bölümü
maras@sakarya.edu.tr

Prof. Dr. Serkan BAYRAKTAROĞLU

Süleyman Şah Üniversitesi, İşletme Bölümü
Sakarya Üniversitesi, İşletme Bölümü
serkanb@ssu.edu.tr

ÖZET

İşletmeler faaliyetlerini sürdürülebilir kılmak için yaşanan değişimlere uyum sağlamak zorundadırlar. İnsan kaynaklarına verilen önemin arttığı günümüzde insan kaynaklarının daha etkili ve verimli yönetilmesi, rutin işlerin daha kısa sürede yapılması için insan kaynakları bilgi sistemlerine (İKBS) ihtiyaç vardır. İşletmeler yüksek maliyetle kurdukları bu sistemlerden her zaman etkin şekilde yararlanamamaktadır. İKBS'nin etkin kullanılmasında kullanıcı bilgi tatmini önemli bir değişken olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu çalışmada kullanıcı bilgi tatmini ile sistemsel değişkenler arasındaki ilişki incelenmiştir. Marmara bölgesinde çalışan 117 İKBS kullanıcılarına standardize anket uygulanmıştır. Daha sonra anketler analiz edilmiş ve bulgular değerlendirilmiştir. Gerçekleştirilen çalışma sonucunda yazılım şirketi İKBS eğitimi, kurum içi İKBS eğitimi ve yönetim desteği ile kullanıcı bilgi tatmini arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Son olarak kullanıcı belgelerinin varlığı ve kalitesi, kullanım kolaylığı ve sistemin yararlı olması değişkenleri ile kullanıcı bilgi tatmini arasında da pozitif bir ilişki tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İnsan Kaynakları Yönetimi, İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri, Kullanıcı Bilgi Tatmini, Sistemsel değişkenler

USER INFORMATION SATISFACTION IN HUMAN RESOURCES INFORMATION SYSTEMS: EFFECT OF SYSTEMIC VARIABLES

ABSTRACT

Businesses must adapt changes in order to make their activities sustainable. Increased importance given to human resources today human resource information systems are needed to make human resources more effective and efficient, to make routine things in short time. Business have always not benefit from these systems that set up high cost. User information satisfaction emerges as an important variable to effective use of human resource information systems. In this study, the relation between user information satisfaction and systemic variables are examined. Standardized questionnaire was applied to 117 HRIS users working in the Marmara region. After analysing the questionnaires, the results were evaluated. As a result of this study, there seems to be a positive relationship between software company HRIS training, in-house HRIS training, management support and user information satisfaction. The study concludes that there is a positive relationship between the presence of user documentation and quality of documentation, ease of use, usefulness variables.

Key Words: *Human Resources Management, Human Resources Information Systems, User Information Satisfaction, Systemic Variables*

1. GİRİŞ

İşletmeler açık birer sistem olarak hem çevrelerini etkilemekte hem de çevrelerinden etkilenmektedirler. İşletmeleri etkileyen çevresel etmenlerden biri olan teknolojiye meydana gelen değişimler makro bağlamda işletmeleri, mikro bağlamda insan kaynakları yönetimi departmanını ve insan kaynakları yönetimi uygulamalarını etkilemektedir. İnsan kaynakları yönetimi alanında son yıllarda bir dönüşüm yaşanmaktadır. Bu dönüşüme sebep olan parametrelerden bir tanesi teknolojiye değişimlerdir. Teknolojiye bu değişime insan kaynakları yönetimi (İKY) disiplininin de ayak uydurması gerekmektedir. İKY disiplininin bu değişime ayak uydurduğunun göstergeleri olarak İK departmanlarında bilgisayar, internet, e-mail, intranet, İK web siteleri kullanımı örnek olarak verilebilir. İK departmanlarında yaşanan dönüşüme verilecek bir diğer örnek ise bu departmanlarda insan kaynakları bilgi sistemleri (İKBS) kullanımının yaygınlaşmasıdır.

2. İNSAN KAYNAKLARI BİLGİ SİSTEMLERİ

İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri örgütsel performans ve verimliliği arttırmak için önemli bir unsur haline gelmiştir. Başlangıçta personel yönetimi ile ilgili işlemsel süreçleri desteklemek ve operasyonları kontrol etmek için kullanılan bu sistemler günümüzde daha gelişmiş uygulamalarla rekabet edebilirliğe katkı sağlamak ve karar verme sürecini geliştirmek gibi temel amaçlar için kullanılmaktadır (Haines ve Petit, 1997). İnsan kaynaklarının yönetimi

sürecinde etkinliği artırmak amacıyla kullanılan bu sistemler, organizasyonlarda insan kaynaklarına yönelik bilgileri toplamak, depolamak, kullanmak, irdelemek ve bilgi paylaşımını sağlamak amacıyla dağıtmak için kullanılan sistemlerdir (Tannenbaum, 1990).

İnsan kaynakları bilgi sistemleri; teknik bölümünü oluşturan bilgisayar donanımı ve yazılımı ile kullanıcıları, kullanım talimatlarını, prosedürleri ve insan kaynaklarının yönetimi için ihtiyaç duyulan verileri içerir (Hendrickson, 2003). İnsan kaynakları bilgi sistemlerinin salt bilgisayar donanımı ve ilgili insan kaynakları yazılımlarından oluştuğu düşüncesi doğru değildir (Kovach ve Cathcart, 1999). İKBS yazılım araçlarına ek olarak, çalışanlar, politikalar, veriler, formlar ve prosedürleri de kapsamaktadır.

İyi işleyen bir insan kaynakları bilgi sistemi, bilgisayar sistemi ve yönetim sürecinin bileşimidir. Bilgisayar sistemi; çalışana ilişkin verileri, işe, pozisyona, örgüt yapısına ilişkin verileri, yazılımı ve donanımı kapsar. Yönetim süreci ise; çalışanları, elle yapılan işlemleri, kuralları, prosedürleri ve kullanıcıları içerir. Bu unsurlardan herhangi birinin yokluğu insan kaynakları bilgi sistemini eksik ve ihtiyacı karşılamaz hale getirir (Lazol, 2005: 16).

2.1 İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerinin Amaçları

İnsan kaynakları bilgi sistemleri bilgi toplumunda işletmeler için önemlidir ve rekabet avantajı sağlamada işletmeler için vazgeçilmez bir nitelik kazanmaktadır. İKBS'nin en temel amacı sistem kullanıcılarına bilgi formunda hizmet sunarak verilere hızlı ulaşım sayesinde rekabet avantajı sağlamasıdır. Gerektiğinde insan kaynakları departmanının ihtiyaç duyduğu bilgileri sağlamak (Tannenbaum,1990) ve insan kaynakları kararlarını desteklemek İKBS'nin amaçlarındandır (Kovach ve Carthcart, 1999: 275). Bunlara ek olarak İKBS, çalışanların; seçilmesi ve istihdam edilmeleri, görevlerinin belirlenmesi, performanslarının değerlendirilmesi, ücret ve diğer ödemelerin analizi, yetiştirme ve geliştirme, sağlık ve sosyal güvenlik sorunlarının çözümü gibi konularda organizasyona destek sağlamaktadır (Bayraktaroğlu ve Tunçbilek, 2002: 541-551). Bununla beraber insan kaynakları bilgi sistemleri yönetsel maliyetleri azaltmaktadır. İşletmeler teknolojinin yeni fikirleri cesaretlendirdiğini ve orta sınıf yönetim ihtiyacını kaldırdığını fark etmişlerdir. Özel ve kamu sektör örgütlerinin faaliyetlerine bakarak İKBS'nin İK departmanını küçültmek ve İK fonksiyonlarını yeniden tasarlamak için kullanıldığını söylemek de mümkündür (Kovach ve Carthcart, 1999: 276).

Entegre bir şekilde yapılandırılmış İKBS, örgütün stratejik, taktik ve eylemsel düzeydeki İK hedeflerine ulaşmasında işletmeye ve insan kaynakları çalışanlarına yol göstermektedir. Bu açıdan bakıldığında yukarıda bahsedilen genel amaçlardan yola çıkarak İKBS amaçları şunlardır (Denisi ve Griffin, 2001: 126);

- Çalışanların yeteneklerini, işverenin ihtiyaçları ile eşleştirerek organizasyonel uyum ve esnekliği sağlamak,
- Toplam Kalite Yönetimi çerçevesinde, çalışanların karar süreçlerine daha çok katkıda bulunmalarını sağlamak,
- Organizasyonun tüm prosedür ve yapılarını kaydetmek suretiyle, bunlardan herkesin haberdar olmasını sağlamak,
- Coğrafi olarak dağılım gösteren şirketlerin, değişik yerlerdeki tüm birimlerinde aynı sistemi kullanarak, çalışanları gerçek anlamda evrensel bir tarzda yönetmek,
- Personelin sağlık durumunu izleyip bunlara ilişkin yönetim kararlarını hızlı almak,
- Çalışanlara kariyer planları sunmak ve iş şartnamelerini belirlemek,
- Boş pozisyonların belirlenmesinden başlayarak seçilen kişilerin işe yerleştirilmesine kadar süreçleri etkin şekilde yönetmek,
- Personel eğitimleri, iş tanımları, iş şartnamelerini personelin bilgi ve yeteneklerine göre planlamaktır.

2.2 İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerinin Yararları ve Kısıtları

İnsan kaynakları bilgi sistemleri kullanımının insan kaynakları departmanının işini kolaylaştırdığı ve rutin işlerin bilgi sistemleri sayesinde hızlı yapıldığı ve İK personelinin işletme için stratejik önem taşıyan işlerle daha fazla ilgilendiği (Haines ve Petit, 1997) söylenmektedir. Hızlı bilgi akışı, veri doğruluğunda artış, daha kullanışlı ve kaliteli sonuçlar, verimlilikte artış, personel iletişiminin daha iyi olması, personel güçlendirme, plan ve programların geliştirilmesi, bilgi

işçilerinin sayısının çoğalması ve öğrenen örgüt olma gibi yararları vardır (Haines ve Petit, 1997; Beadles ve diğ., 2005; Chandra, 2009; Beckers ve Bsat, 2002). İnsan kaynakları bilgi sistemlerinin yukarıda sayılan birçok faydasına rağmen kısıtlarının da olduğunu söylemek mümkündür. Beckers ve Bsat (2002) İKBS'nin kurulması ve uygulanmasının önündeki en önemli kısıtlardan biri olan maliyet kavramını vurgulamaktadırlar. Benzer şekilde Kovach ve Cathcart (1999) yetersiz sermaye ve üst yönetim desteğinin olmamasının İKBS'nin başarılı olmasını engellediğini söylemektedir. Sistemin kurulması sırasında sistem yazılımcılarının uzun süren çalışmaları ve verilerin sisteme aktarılması uzun bir zaman gerektirmekte bu da maliyetleri arttırmaktadır. Ayrıca bilgi sisteminden bahsedebilmek için bilgisayarların ve internetin olması gerekmektedir. Donanım maliyeti, yazılım maliyeti ve sonrasında ortaya çıkan sistem destek maliyetleri (Lengnick-Hall ve Moritz, 2003) bilgi sistemlerinin kurulmasında karşımıza çıkan önemli bir kısıttır. Bussler ve Davis'e göre (2001) İK ve IT (bilgi teknolojileri) çalışanlarının dikkat etmesi gereken diğer faktör ise güvenlidir. İnsan kaynakları bölümü örgütteki tüm çalışanların kişisel ve mesleki tüm bilgilerini çalışanlardan istemekte ve sisteme kaydetmektedir. Her ne kadar program tedarikçisi yüksek güvenlik vaat etse de İK çalışanları dikkatli olmalı ve bilgilerin başkalarının eline geçmesini önlemelidir. Sistem kullanıcılarının yetki durumları iyi analiz edilmelidir.

3. ARAŞTIRMA

Bu kısımda araştırmanın önemi ve amacı, araştırmanın modeli ve hipotezleri, araştırmanın kısıtları, araştırma yöntemi ve kullanılan ölçekler, analiz bulguları ve yorumlarına değinilecektir.

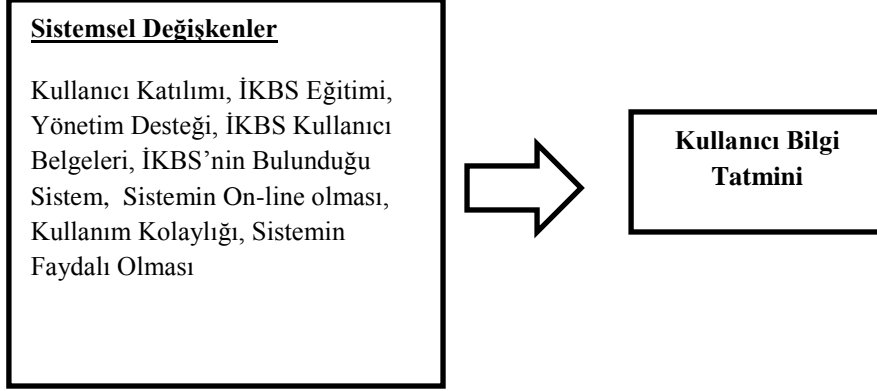
3.1 Araştırmanın Önemi ve Amacı

İKBS ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında daha çok İKBS kullanım durumu, sistemden elde edilen yararlar ve karşılaşılan kısıtlar üzerinde durulduğu görülmektedir (Altarawneh ve Al-Shqairat, 2010; Hussein ve diğ., 2007; Ngai ve Wat, 2006; Becker ve Bsai, 2002; Ball, 2001). İnsan kaynakları bilgi sistemlerinde kullanıcı bilgi tatmini ve kullanıcı bilgi tatminini etkileyen değişkenler ile ilgili yeterince çalışma yapılmamıştır. Bu bağlamda yapılan araştırma ile insan kaynakları bilgi sistemleri kullanıcı bilgi tatmininde etkili olan sistemsel değişkenlerin neler olduğunu ortaya koymak ve işletmelerin sağlıklı sistemler kurma sürecinde hangi değişkenleri göz önünde bulundurmaları gerektiğine dair öneriler sunmak amaçlanmaktadır.

3.2 Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bu çalışmada kullanılan araştırma modeli Haynes ve Petit'in (1997) çalışmasında uyarlanmıştır. Araştırma modeli bir bağımsız değişken (sistemsel) ve bir bağımlı değişkenden (kullanıcı bilgi tatmini) oluşmaktadır.

Şekil 1. Araştırma Modeli



Kaynak: Haines ve Petit. (1997) 'den uyarlanmıştır.

Araştırmada aşağıdaki sekiz sistemsel alt değişkenin kullanıcı bilgi tatminini etkileyeceği beklenmektedir.

1. *Kullanıcı Katılımı:* İKBS geliştirme ve uygulama süreçlerine katılan kullanıcıların sistemden daha fazla tatmin olacağı ve sistemi daha fazla kullanacağı beklenmektedir (Baroudi, Olsan ve Ives, 1986; Haynes ve Petit, 1997). Sürece katılanların sistemi sahipleneceği ayrıca kullanıcı istek ve ihtiyaçları ile sistem dizaynı arasında uyumun olacağı düşünülmektedir (Hirscheim, 1985; Haynes ve Petit, 1997).

H₁:İKBS geliştirme ve uygulama çabalarına katılım ile kullanıcı bilgi tatmini arasında anlamlı ilişki vardır.

2. *İKBS Eğitimi*: İKBS eğitimi alan kullanıcıların sistem bilgi tatmininin daha fazla olacağı ve sistemi daha fazla kullanacağı beklenmektedir (Cheney, Mann ve Amoroso, 1986; Haynes ve Petit, 1997).

H₂:Yazılım şirketi İKBS eğitimi ile kullanıcı bilgi tatmini arasında anlamlı ilişki vardır.

H₃:Kurum içi İKBS eğitimi ile kullanıcı bilgi tatmini arasında anlamlı ilişki vardır.

3. *Yönetim Desteği*: Genel yönetim ve amiri tarafından sistem kullanımı desteklenen kullanıcıların sistem bilgi tatmininin fazla olması beklenmektedir.

H₄: Genel yönetimin sistemi desteklemesi ile kullanıcı bilgi tatmini arasında ilişki vardır.

H₅: Amirin sistemi desteklemesi ile kullanıcı bilgi tatmini arasında ilişki vardır.

4. *Kullanıcı Belgeleri*: Sistem kullanıcı belgelerinin iyi hazırlanması, kullanıcıya yeterli bilgi vermesi durumunda sistem kullanıcılarının bilgi tatmininin fazla olacağı beklenmektedir.

H₆:Kullanıcı belgeleri ile kullanıcı bilgi tatmini arasında anlamlı ilişki vardır

5. *İKBS'nin Bulunduğu Sistem*: İşletme içinde kurulmuş, işletme ihtiyaçlarına göre hazırlanmış sistemi kullananlar, sistemi işletme dışından satın alan kullanıcılara göre bilgi tatminlerinin fazla olacağı beklenmektedir (Raymond, 1985; Haynes ve Petit, 1997). Şirket içinde geliştirilen sistemin kullanıcı istek ve ihtiyaçlarını daha fazla karşılayacağına inanılmaktadır.

H₇:İKBS uygulamalarının işletme içinde geliştirilmiş olması ile kullanıcı bilgi tatmini arasında anlamlı ilişki vardır.

6. *Sistemin Çevrimiçi (online) Olması*: Sayıca daha fazla online uygulamaya erişen kullanıcıların sistem bilgi tatmininin fazla olacağı beklenmektedir (Raymond, 1985; Haynes ve Petit, 1997).

H₈:İKBS uygulamalarının çevrimiçi olması ile kullanıcı bilgi tatmini arasında anlamlı ilişki vardır.

7. *Kullanım Kolaylığı*: Sistem kullanımının kolay olduğunu düşünen kullanıcıların sistemi daha fazla kullanacağı beklenmektedir (Mawhinney ve Lederer, 1990; Haynes ve Petit, 1997). İKBS'nin kullanımının zor olması, öğrenilmesinin kolay olmaması kullanıcıları korkutmakta ve sistem kullanımını azaltmaktadır.

H₉:Kullanım kolaylığı ile kullanıcı bilgi tatmini arasında anlamlı ilişki vardır.

8. *Sistemin Faydalı Olması*: Sistemin faydalı olduğunu düşünen kullanıcıların sistemi daha fazla kullanacağı beklenmektedir.

H₁₀:Sistem yararlılığı ile kullanıcı bilgi tatmini arasında anlamlı ilişki vardır.

3.3 Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları

Araştırmanın evrenini Marmara Bölgesinde faaliyet gösteren işletmelerde çalışan İKBS kullanıcıları oluşturmaktadır. Araştırma örneklemini ise ankete e-

mail aracılığıyla, elden ve anketin online haline cevap veren 117 İKBS kullanıcısı oluşturmaktadır.

İnsan kaynakları bilgi sistemlerinin hangi işletmeler tarafından kullanılıp, hangileri tarafından kullanılmadığının bilinmemesi, İKBS kullanan işletmelerdeki kullanıcıların bilgi paylaşımı konusunda olumsuz tutumlara sahip olması anket geri dönüş oranını önemli ölçüde sınırlamıştır.

3.4 Araştırmanın Yöntemi ve Kullanılan Ölçekler

Araştırmada anket yöntemi ile veri toplanmıştır. Söz konusu standardize anket dört bölümden oluşmakta olup birinci bölümü kullanıcı bilgi tatmini ölçeği oluşturmaktadır. Kullanıcıların bilgi tatmini, Bailey ve Pearson (1983) tarafından geliştirilen ölçeğe satıcı desteği, veri güvenliği ve iş etkisi ifadeleri eklenerek ölçülmüştür. Haynes ve Petit (1997) tarafından düzenlenen ölçek ($\alpha = 0,89$) bu çalışmada tekrar güvenilirlik analizine tabi tutulmuş ($\alpha = 0,93$) ve ölçeğin güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır.

İkinci bölümde İKBS özelliği ile ilgili sorulara yer verilmiştir. Kullanıcılara İKBS geliştirme ve uygulama sürecine katılım durumları İKBS geliştirme ve uygulama sürecine ne düzeyde katıldınız? sorusu ile öğrenilmeye çalışılmıştır. Ayrıca kullanıcılara İKBS eğitimi ile ilgili olarak aşağıdaki kaynaklardan ne ölçüde eğitim aldıkları sorulmuştur: yazılım şirketi İKBS eğitimi, kurum içi İKBS eğitimi, kendi kendine İKBS eğitimi ve okul İKBS eğitimi (Igarria, Pavri ve Huff, 1989 akt. Haynes ve Petit, 1997). İKBS kullanıcı belgelerinin kalitesi üç soru ile ölçülmüştür. Bunlar kullanıcı belgelerinin eksik olup olmadığı,

kullanıcı belgelerinin yazılımın nasıl kullanıldığını aşama aşama açıklayıp açıklamadığı ve kullanıcı belgelerinin iyi yazılıp yazılmadığıdır ($\alpha= 0,92$). Kullanıcılara Sistem performansını ölçmek için Davis (1989) tarafından geliştirilen iki ölçek kullanılmıştır. Bunlar altı ifadeden oluşan kullanım kolaylığı- ($\alpha= 0,91$) ve altı ifadeden oluşan sistem yararlılığı ölçeğidir ($\alpha= 0,97$). Üçüncü bölümde kullanıcıların yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durumu, unvanı sorulmuştur.

Anketin son bölümü olan dördüncü bölümde İKBS kullanıcılarının çalıştığı işletmeye ait özellikler belirlenmeye çalışılmıştır. İşletmede çalışan sayısı, işletmenin iş yaşamı döngüsünde yeri ve işletmenin kurum politikaları geliştirme çalışmalarının ne ölçüde merkezleştirilmiş ya da dağıtılmış olduğu sorularak işletme hakkında bilgi toplanmıştır.

3.5 Araştırma Bulguları ve Yorumlar

Araştırmada yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular ve yorumları aşağıda özetlenecektir.

Tablo 1. Katılımcıların Özellikleri ile İlgili Dağılım

		f	%
Cinsiyet	Kadın	61	52,1
	Erkek	56	47,9
Medeni Durum	Bekâr	55	47,0
	Evli	62	53,0
Eğitim	Lise	3	2,6
	Üniversite	65	55,6
	Lisansüstü	49	41,9
Yaş	18-27	28	23,9
	28-37	67	57,3
	38-47	16	13,7
	48-57	5	4,3
	58-64	1	0,9
İKBS Geliştirme ve Uygulama Çabalarına Katılım	Hiç	19	16,2
	Çok az ölçüde	21	17,9
	Orta ölçüde	38	32,5
	Büyük ölçüde	21	17,9
	Çok büyük ölçüde	18	15,4
Toplam		117	100

Tablo 1’de yer alan bulgulara göre; katılımcıların yarısından fazlası (%52,1) kadın, %53’ü evli, toplamda %97,5’i üniversite ya da lisansüstü mezunu, %57,3’ü 28-37 yaş aralığındadır. Katılımcıların toplamda %65,8’inin İKBS geliştirme ve uygulama çalışmalarına katkı sağladıkları görülmektedir.

Tablo 2. Katılımcıların İKBS Eğitimi ile İlgili Dağılımı

	Hiç		Çok az		Orta derecede		Fazla		Çok fazla	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Yazılım şirketi İKBS eğitimi	41	35,0	26	22,2	22	18,8	22	18,8	6	5,1
Kurum içi İKBS eğitimi	10	8,5	26	22,2	41	35,0	31	26,5	9	7,7

Tablo 2'deki bulgulara göre; çalışanların %57,2'si yazılım şirketinden hiç İKBS eğitimi almamış ya da çok az eğitim almıştır. Katılımcıların %35'i orta derecede kurum içi İKBS eğitimi almış iken katılımcıların yalnızca %7,7'si kurum içi İKBS eğitimi almıştır. Bu bulgulara göre İKBS eğitimlerine yeterince önem verilmediği ve katılımcıların yarısının deneme yanılma yöntemiyle İKBS kullanmayı öğrendiği söylenebilir.

Tablo 3. İşletmeler ile İlgili Dağılım

		f	%
İşletme çalışan sayısı	1-9	3	2,6
	10-49	9	7,7
	50-149	16	13,7
	150-249	5	4,3
	250-500	12	10,3
	501-750	13	11,1
	751-1000	5	4,3
	1000 ve üzeri	54	46,2
İş yaşamı döngüsü	Büyüme ve genişleme döneminde	105	89,7
	Durağanlık döneminde	10	8,5
	Hafif bir gerileme döneminde	2	1,7
Kurum politika geliştirme çalışmaları	Oldukça merkezileşmiş	59	50,4
	Kısmen merkezileşmiş	36	30,8
	Yarı yarıya	11	9,4
	Kısmen dağıtılmış	11	9,4
İKBS'nizin bulunduğu sistem	Kendimize ait olan ve tarafımızca yönetilen sistem	49	41,9
	Bu işi yapan hizmet sağlayıcıları tarafından yönetilen sistem	32	27,4
	Hizmet sağlayıcılarının sistemine bağlanarak kendimiz	6	5,1
	Bağlı olduğumuz genel merkez İKBS servisleri	30	25,6
Toplam		117	100

Tablo 3'teki bulgulara göre; işletmelerin %46,2'si 1000 ve üzeri personel çalıştırmakta, işletmelerin %89,7'si iş yaşamı döngüsünde büyüme ve genişleme döneminde, işletmelerin %50,4'ünün kurum politikaları geliştirme çalışmaları

oldukça merkezileşmiştir. İşletmelerin %41,9'ü kendilerine ait olan ve kendileri tarafından yönetilen sistemi kullanmaktadır.

Tablo 4. Yönetimin Bilgisayar Kullanımını Desteklemesi ile İlgili Dağılım

		f	%
Genel yönetim bilgisayar kullanımını destekliyor mu?	Hiç	1	0,9
	Çok az	9	7,7
	Orta derecede	29	24,8
	Fazla	45	38,5
	Çok fazla	33	28,2
Amiriniz bilgisayar kullanımını destekliyor mu?	Hiç	2	1,7
	Çok az	9	7,7
	Orta derecede	19	16,2
	Fazla	47	40,2
	Çok fazla	40	34,2
Toplam		117	100

Tablo 4'deki bulgulara göre işletme genel yönetimi (%91,5) ve amirler (%90,6) bilgisayar kullanımını büyük oranda desteklemektedir.

Tablo 5. Sistemsel Değişkenler ve Kullanıcı Bilgi Tatmini Arasındaki İlişki

	Kullanıcı Bilgi Tatmini
1.Kullanıcı Bilgi Tatmini	1
2.Yazılım Şirketi İKBS Eğitimi	,249**
3.Kurum İçi İKBS Eğitimi	,294**
4. Katılım	,178
5.Genel Yönetim Desteği	,494**
6.Amirin Desteği	,495**
7.Kullanıcı Belgeleri	,399**
8.Kullanım Kolaylığı	,274**
9.Sistem Yararlılığı	,227**
10.Sistemin Çevrim içi Olması	,396**
11.Sistemin İşletme İçinde Geliştirilmesi	,122

** p<0,01 anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı

Tablo 5'deki bulgulara göre kullanıcı bilgi tatmini ile yazılım şirketi İKBS eğitimi arasında ($r = ,249$) ve kullanıcı bilgi tatmini ile kurum içi İKBS eğitimi arasında ($r = ,294$) anlamlı bir ilişki vardır. İKBS eğitimlerinin kullanıcı bilgi tatmininde etkili olduğu belirtilmektedir. H_2 ve H_3 hipotezleri kabul edilmiştir. Haynes ve Petit (1997) çalışmalarında kurum içi İKBS eğitiminin bilgi tatmini ile ilişkisinin olduğunu fakat yazılım şirketi İKBS eğitiminin kullanıcı bilgi tatmini ile ilişkisi olmadığını bulmuştur. Bu çalışma ile kurum içi İKBS eğitimi ve kullanıcı bilgi tatmini ilişkisi desteklenmiştir.

Kullanıcı bilgi tatmini ile İKBS geliştirme ve uygulama çalışmalarına katılım ($r = ,178$) arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Fakat kullanıcı bilgi tatmini ile genel yönetimin insan kaynakları yönetiminde daha fazla bilgisayar kullanımı

desteklemesi ($r = ,494$) ve kullanıcı bilgi tatmini ile amirin insan kaynakları yönetiminde daha fazla bilgisayar kullanımı desteklemesi ($r = ,495$) arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Haynes ve Petit (1997) araştırmalarında İKBS geliştirme süreçlerine katılım, genel yönetim ve amirin desteği değişkenleri ile kullanıcı bilgi tatmini arasında bir ilişki bulamamışlardır. Bu araştırmada yönetim desteği ile kullanıcı bilgi tatmini arasında ilişki olduğu görülmektedir. Sonuçların genelleştirilmesi için farklı çalışmalara ihtiyaç vardır. Tablodaki bulgulara göre H_1 hipotezi ret edilmiş, H_4 ve H_5 hipotezleri ise kabul edilmiştir.

Tablo 5'deki bulgulara göre kullanıcı bilgi tatmini ile kullanıcı belgeleri ($r = ,399$), kullanım kolaylığı ($r = ,274$), sistem yararlılığı ($r = ,227$) ve sistemin çevrim içi olması ($r = ,396$) arasında anlamlı bir ilişki vardır. Fakat kullanıcı bilgi tatmini ile sistemin işletme içinde geliştirilmiş olması arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Kullanıcı belgelerinin tam olması ve aşama aşama sistemin nasıl kullanılacağını açıklaması kullanıcılara yol göstermekte, sistemi kullanmada sıkıntı yaşamayanlar sistemden daha fazla tatmin olmaktadır. Sistemin kullanımının rahat olması, sistem kullanımının yararlı olduğunun düşünülmesi ve sistemin çevrimiçi olması bilgi tatminini arttırmaktadır. Sistemin işletme içinde, işletme ihtiyaçlarına göre geliştirilmesi bilgi tatminini arttırması beklenirken, bu etkinin olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlar önceki çalışmaları desteklemektedir (Raymond, 1985; Mawhinney ve Lederer, 1990; Gemoets ve Mahmood, 1990; Haynes ve Petit, 1997). Bu durumda H_6 , H_8 , H_9 ve H_{10} , hipotezleri kabul edilmiş, H_7 hipotezi ise ret edilmiştir.

Tablo 6. Sistemsel Değişkenlerin Kullanıcı Bilgi Tatmini Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	Kullanıcı Bilgi Tatmini		
	β	SH	Düz. R ²
Yazılım Şirketi İKBS Eğitimi	,202	1,00	,054
Kurum İçi İKBS Eğitimi	,285	,99	,079
Genel Yönetim Desteği	,540	,90	,237
Amirin Desteği	,520	,90	,238
Kullanıcı Belgeleri	,404	,95	,152
Kullanım Kolaylığı	,346	1,00	,067
Sistem Yararlılığı	,270	1,01	,043
Sistemin Çevrimiçi Olması	,014	,84	,146

Sistemsel değişkenlerin kullanıcı bilgi tatmini üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik tek değişkenli regresyon analizi yapılmıştır. Gerçekleştirilen regresyon analizi sonucunda tüm bağımsız değişkenlerin kullanıcı bilgi tatmini üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisinin olduğu saptanmıştır. Tablo 6'daki düzeltilmiş R² değerlerine bakıldığında yönetim desteği, kullanıcı belgeleri ve sistemin çevrimiçi olması değişkenlerinin kullanıcı bilgi tatminini orta düzeyde, İKBS eğitimi, kullanım kolaylığı ve sistem yararlılığı değişkenlerinin ise kullanıcı bilgi tatminini düşük düzeyde açıkladıkları görülmektedir. Kurum içi ve yazılım şirketi İKBS eğitimlerinin artması, yönetim desteğinin artması, kullanıcı belgelerinin iyi yazılması ve süreci iyi anlatması, kullanılan sistemin

çevrim içi olması, sistem kullanımının kolay olması ve sistemin yararlı olduğuna inanılması kullanıcı bilgi tatminini arttırmaktadır.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde işletmeler teknolojiyi yoğun olarak kullanmakta ve teknolojiyi rekabet avantajı sağlamada bir araç olarak görmektedirler. Geçmiş zamanlarda teknoloji kullanımı alt kademelerde yoğun olarak kullanılmakta iken günümüz iş dünyasında yönetim kademesi de teknolojiyi yoğun olarak kullanmaktadır. Teknoloji işletme ilişkisine mikro bağlamda yani insan kaynakları yönetimi açısından baktığımızda teknolojinin insan kaynakları yönetiminde dönüşüme neden olduğu söylenebilir. İşletmelerde insan kaynakları bilgi sistemleri kullanımının giderek yaygınlaşması insan kaynakları yönetimi ve teknoloji ilişkisine örnek verilebilir. İşletmeler maliyeti yüksek olan bu teknolojiyi departmanlarına kurmakta, sistemden yüksek verim beklemektedirler. Kullanıcı bilgi tatminini etkileyen sistemsel değişkenler nelerdir? sorusundan hareketle yapılan araştırmada elde edilen bulgulardan yararlanılarak ulaşılan sonuçları şu şekilde özetleyebiliriz:

Bu sistemler ile ilgili eğitimler işletmeler için vazgeçilmez bir önceliktir. Bu araştırma sonucu bir kere daha göstermektedir ki sistemden daha fazla verim

elde etmek için yazılım şirketi İKBS eğitimi ve kurum içi İKBS eğitimlerine daha fazla önem verilmelidir.

Yönetim desteği bu sistemlerin başarısında yadsınamaz bir gerçektir. Eğer yönetim kademesi bu sistemlerin yararlı olduğuna inanır ve sistem kullanımını desteklerse bilgi tatmini artmaktadır. Bu sebeple yönetim kademesinin desteği çok önemlidir.

Kullanıcı belgelerinin varlığı ve kaliteli olması ve sistemin çevrim içi olması ile kullanıcı bilgi tatmini arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. İyi hazırlanmış kullanma kılavuzu kullanıcılara sistemi keşfetme imkânı sağlamaktadır. Sistemin çevrim içi olması demek, sisteme işletme dışından da erişim olması anlamına gelmektedir. Bu sebeple bilgi tatmininin yüksek olması beklenen bir durumdur. Kullanım kolaylığı ve sistemin yararlı olması değişkenleri ile kullanıcı bilgi tatmini arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Kullanımı karmaşık olmayan, tasarımı iyi olan sistemleri kullanan kişilerin sistemden tatmin olmaları beklenen bir durumdur. Kullandıkları sistemin faydalı olduğuna inanan, sistemden istediği bilgileri temin eden kişilerin bilgi tatmin düzeylerinin yüksek olması beklenir. Araştırmadan elde edilen sonuçlar bu beklentileri doğrulamaktadır.

Araştırma sonuçlarından yola çıkarak işletme yöneticilerine, yazılım şirketlerine ve sistem kullanıcılarına önerilerde bulunulabilir. Bu bağlamda işletmelerinde İKBS kurmak ya da mevcut sistemlerinden daha fazla verim elde etmek isteyen yöneticiler;

- Kullanıcı eğitimlerine daha fazla önem vermelidirler Sistemi bilen ve sisteme hâkim olan kullanıcılar sistemi daha çok ve verimli olarak kullanacaklardır.
- Yöneticiler sistem kullanımını desteklemeli, kullanıcıları teşvik etmelidirler.
- Kullanımı diğer modüllere göre daha kolay olanı tercih etmelidirler.
- Tüm çalışanları sisteme entegre etmelidirler.
- Yöneticiler doğru program ve tedarikçiyi seçmelidirler. Bu bağlamda kullanıcı dostu ve esnek yapıya sahip programların seçilmesi daha doğru olacaktır. Araştırma bulguları da kullanıcı dostu programların bilgi tatminini arttırdığını desteklemektedir.

Yazılım şirketleri;

- Daha hızlı sistemler geliştirmelidir.
- KOBİ yöneticilerine sistemin önemini anlatmalıdırlar.
- Müşteri temsilci sayısını arttırmalı, teknik desteğe kolay ulaşılmasını sağlamalı ve firma temsilcilerinin müşterilere hızlı cevap vermesini sağlamalıdırlar.
- Sektör bazında faaliyetleri sınıflandırmalıdırlar.
- Planlama, tasarım ve uygulama aşamalarını iyi yönetmelidirler.
- Sistem tasarımı ve kurulumu aşamalarına çalışanların katılımını sağlamalıdırlar.
- Güncellenme özelliği olan sistemler geliştirmeli ve güçlü teknik destek ekibine sahip olmalıdırlar.
- Verdikleri hizmet kalitesini yükseltmelidirler.

Sistem kullanıcılarına öneriler;

- Kullanıcılar işletmelerinde var olan ya da yeni kurulan programı kabullenmeli,
- Verilen İKBS eğitimlerine önem vermeli,
- Uygulamada gördüğü aksaklıkları yetkililere bildirmelidirler.

KAYNAKÇA

ALTARAWNEH, I. ve AL-SHAQAIRAT, Z. (2010). "Human Resource Information Systems in Jordanian Universitie". International Journal of Business and Management, Vol.5 No.10, s.113-127.

BAILEY, J.E. ve PEARSON, S.W. (1983). "Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction". Management Science, 29, s. 530-545.

BALL, K. S. (2001). "The Use of Human Resource Information Systems". Personnel Review, 30, (6), s.677-693.

BAROUDI, J. J., OLSON, M.H., ve IVES. B.(1986). "An empirical study of the impact of user involvement on system usage and information satisfaction". Communications of the ACM, 29, s.232-238.

BAYRAKTAROĞLU, S. ve TUNÇBİLEK, M..(2002). "Bilgi Toplumunda İKY'nin Değişen Yüzü", 1.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 10-11 Mayıs, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.

BEADLES II, N., A. LOWERY, M. CHRISTOPHER ve JOHNS, K. (2005). "The Impact of Human Resource Information Systems: An Exploratory Study in the Public Sector". Communications of the IIMA, Vol. 5 (4).

BECKERS, A. M. ve BSAT, M. Z. (2002). "A DSS classification model for research in human resource information systems". Information Systems Management, 19(3), s.41-50.

BUSSLER, L. ve DAVIS, E. (2001). "Information systems: The quiet revolution in human resource management". *Journal of Computer Information Systems*, 42(2), s.17-20.

CHANDRA, R. P. (2009). "Role of HRIS in improving Modern HR operations". *Advances In Management*, Vol.2(12), s.21-24.

CHENEY, P. II., MANN, R.I., ve AMOROSO, D, L. (1986) "Organizational factors affecting the success of end-user computing", *JMIS*, 3, s.66-80.

DAVIS, F.D. (1989). "Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology". *MIS Quarterly*, 13, s.319-339.

DENISI, A. S. ve GRIFFIN, R. W. (2001) *Human Resource Management*. Boston: Houghton Mifflin Company.

HAINES, V. Y ve PETIT, A. (1997). "Conditions for successful human resource information systems". *Human Resource Management*, 36 (2), s.261-275.

HENDRICKSON, A.R.(2003). "Human Resource Information Systems: Backbone Technology of Contemporary Human Resources". *Journal of LabourResearch*, Vol. 24, No. 3, Summer, s. 381

HIRSCHEIM, R. A. (1985). "User experience with and assessment of participative systems design". *MIS Quarterly*, 9, s.295-304.

HUSSEIN, Z., J. WALLACE ve N.E. CORNELIS, N.E. (2007) "The use and impact of human resource information systems on human resource management professionals". *Information and Management*, 44, s.74-89.

KOVACH, K. A ve CATHCART, C. E. (1999). "Human Resource Information Systems (HRIS): Providing Business with Rapid Data Access, Information Exchange and Strategic Advantage". Public Personnel Management, Vol. 28, No. 2, Summer, s. 278.

LAZOL, A. (2005). *İşletmelerde İnsan Kaynakları Bilgi Sisteminin Kurulması ve Bir Uygulama*. Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bursa.

LEGNICK-HALL, M. L. ve MORITZ, S. (2003). "The Impact of e-HR on the Human Resource Management Function". Journal of Labor Research, 24(3), s.365-379.

MAWHINNEY, C.H. ve LEDERER, A.L. (1990). "A study of personel computer utilization by manager", Information and Management, 18, s. 243-253.

NGAI, E.W.T ve WAT, F.K.T. (2006). "Human resource information systems: a review and empirical analysis". Personnel Review, Vol.35 No. 3, s. 297-314.

RAYMOND, L. (1985). "Organizational characterteristics and MIS success in the context of a small business". MIS Quarterly, 9, s.37-52.

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