

İNSAN KAYNAKLARI BİLGİ SİSTEMLERİNE (İKBS) İLİŞKİN BAŞARI DEĞERLENDİRİLMESİ: HİZMET SEKTÖRÜ UYGULAMASI

Metin ULUKÖY

Yrd. Doç. Dr., Balıkesir Üniversitesi Bandırma İİBF İşletme Bölümü

Çağrı İZCİ

Arş.Grv.Balıkesir Üniversitesi Bandırma İİBF İşletme Bölümü

ÖZET: Küreselleşmenin sınırları ortadan kaldırması ve bilgi teknolojilerinin hayal edilemediği hızda gelişmesi işletmeleri çağımızda küresel işletmeler haline getirmiştir. Bilgi ve teknolojinin bu kadar yaygın olmadığı dönemlerde bir işletme onlarca, yüzlerce çalışana sahipken bugün binlerce hatta yüz binlerce çalışandan sahip olmaktadır. Bilgi ve teknolojinin bu kadar yaygın olmadığı dönemlerde çalışanların takibi, özlük hakları ve hatta performansını ölçmek nerdeyse imkânsızdı. Günümüzde ise bilgi teknolojiler vasıtasıyla bu sorunlar kolaylıkla çözülmektedir. Bilgi sistemleri işletmelere inanılmaz kolaylıklar sağlamıştır. Bu sistemlerden biri de insan kaynakları bilgi sistemleridir. Çalışmada kullanılan insan kaynakları bilgi sistemlerinin başarısını ölçmek amaçlanmaktadır. Bu kapsamda çalışmada yerli ve yabancı literatür araştırması sonucunda oluşturulan anket formu güvenilirlik analizine tabi tutulmuş ve 5'li likert ölçeği kullanılarak hizmet sektöründeki bu sistemi uygulayan ve anketi cevaplamaya gönüllü olan kişilere uygulanmış elde edilen veriler istatistiki analizlere tabi tutulmuştur. Bu kapsamda 105 geçerli anket verisi elde edilmiştir. Anket verilerine uygulanan analizler sonucunda İKBS memnuniyetini alt faktörlerden etkilendiği, bunlarla pozitif ve yüksek ilişkilerinin olduğu ve İKBS memnuniyetinin İKBS başarısını çok yüksek bir oranda açıklayabildiği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: İnsan Kaynakları, İnsan Kaynakları Yönetimi, İnsan Kaynakları Bilgi Sistemi (İKBS),

BEING EVALUATED THE SUCCESS RELATED TO HUMAN RESOURCES INFORMATION SYSTEMS (HRIS) : AN APPLICATION IN SERVICE SECTOR

ABSTRACT: Because of globalization eliminate borders and information technologies improve rapidly, these situations have brought businesses to global enterprises nowadays. The periods when information and technology were not widespread businesses had hundreds of employees. But now businesses have thousands of employees. The periods when information and technology were not widespread it was hard to measure performance of employees, keep track of employees and employee rights. These problems are solved easily by information technologies today. Information systems provide incredible conveniences to businesses and HRIS is one of the these systems. The aim of this study is to evaluate the success of HRIS. In this context, the survey form that is created after local and foreign literature research was enforced reliability analysis. Also, the survey form that is used 5-point likert scale was applied to people who use HRIS. The obtaining datas were subjected to statistical analysis and 105 valid survey datas were got in this study. The result of the analysis, it was seen that HRIS satisfaction is affected by sub-factors. After the analysis it was seen that there is a positive and high relation between HRIS satisfaction and sub-factors and HRIS success is explained in a high rate by HRIS satisfaction.

Key Words: Human Resources, Human Resources Management, Human Resources Information Systems (HRIS)

Jel Classification: M120, M150

1.Giriş

Doğu Anadolu Bölgesindeki bir ilimizde birkaç tane eşten yaklaşık 40 çocuğu olan bir ağa ile görüşen haberciler çocukların isimlerini her zaman bilip bilmediği ve hangi çocuğun hangi eşinden olup olmadığını nasıl takip ettiğini sorduklarında; çoğu zaman hem çocukların isimlerini hem de annelerini karıştırdığını söylemişti. Bir insanın kendisine en yakın olan, birinci derece akrabası olan çocuklarını bile takip etmesi bu kadar zor olabiliyorken binlerce çalışana olan firmaların bu çalışanları takip etmesi, değerlendirmesinin ne kadar zor olacağı daha iyi anlaşılmaktadır.

Günümüz bilgi ekonomisinde organizasyonel başarı büyük oranda insan kaynakları yönetiminin performansına bağlı olmaktadır (Obeidat, 2012, p.193). Özellikle elindeki beşeri faktörleri en iyi şekilde değerlendirebilen işletmeler başarıyı yakalamaktadır. Bu kapsamda işletmeler beşeri faktörlerin verimliliğini arttırmak için insan kaynakları yönetiminde bilgi teknolojilerini kullanmaktadırlar. Bu teknolojiler İnsan kaynakları bilgi sistemleri (İKBS) olarak adlandırılmaktadır. İKBS'ler insan kaynağının etkin bir şekilde yönetilmesine ve sunduğu çeşitli çözümler ile yöneticilerin alacakları stratejik kararlara yardımcı olmaktadır. Bu sistemler genellikle personel yönetimi, ücret, izin ve eleman seçme ve yerleştirme, performans, kariyer ve eğitim vb. fonksiyonlardan oluşmaktadır (Saldamlı, 2008, s.245; Uçan ve Tekşen, 2005, s.245).

İKBS olarak adlandırılan bilgi teknolojileri 1960'lardan sonra popülerlik kazanmaya başlamıştır (Obeidat, 2012, p.195). İnsan kaynakları yönetimi (İKY) gelişiminin ilk yıllarında, İKBS 'ler genellikle idari ve operasyonel amaçlarla kullanılmıştır. Özellikle istifa dilekçeleri, çalışan tazminatları, kaza tutanakları, emeklilik ikramiyeleri ve çalışan maaşları ile ilgili işlemleri kapsamaktaydı. Bu dönemde sadece personelin özlük işlemleri ile ilgili bir takım rutin işler gerçekleştirilmekteydi. İKBS'ler 1970'li ve 80'li yıllarda ise insan kaynakları yönetimine daha çok esneklik ve daha kolay erişim imkanı sağladı. Özellikle bu dönemde maaş bodrolarındaki karmaşıklığın artması ve bu sistemlerin karmaşıklığı gideren bir yapı sunması İKBS'lere olan ilgiyi arttırdı (Chauhan vd., 2011, p.59). 1990'lı yıllardan sonra ise İKBS 'ler strateji belirleme ve karar verme süreçlerinde de kullanılmaya başlandı (Ngai ve Wat, 2006, p.298). Özellikle bu dönemde İşletmeler insan kaynakları yönetiminin etkinliğini arttırmak için İKBS kullanmaya başladılar (Troshani, vd., 2011, p.470). Sonuç olarak İKBS'leri 1960'lı yıllarda çalışanların kayıtlarını tutarken günümüzde ise çok daha kompleks rapor ve karar sistemlerine dönüştü (Ankrah ve Sokro, 2012, p.7).

İKBS'ler insan kaynakları yönetim fonksiyonunu desteklemek ve tüm süreçlerin uygun ve doğru bir şekilde gerçekleşmesini sağlamaktadır. İnsan kaynakları uygulamalarını işgörenlerin algılarını, işgören değişimini ve işe yeni başlayanlar hakkındaki gerçekçi beklentileride etkilemektedir. Aynı zamanda İKBS'ler örgütlerin yönetsel etkinliğini, organizasyon fonksiyonlarının geliştirilmesini, yüksek ürün kalitesi ve müşteri hizmeti ile beraber yeniliklerin ortaya çıkmasını sağlamaktadır. (Markova, 2012, p.87).

Pek çok işletme insan kaynakları yönetimini desteklemek adına İKBS yi kullanmaktadır (Obeidat, 2012, p.195). Son yıllarda organizasyonlardaki bilgi sistemleri kullanımı ve bu sistemlerin insan kaynakları yönetimi üzerindeki etkisi, nitelikli araştırmalara dikkatin çekilmesini sağlamıştır. Çalışmada hizmet sektöründe İKBS'lerin başarılı bir şekilde kullanılıp kullanılmadığını tespit etmek ve çözüm önerilerinde bulunmak hedeflenmiştir.

2. Literatür

2.1. İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri (İKBS)

İKBS'ler insan kaynağı için toplanan bilgilerin yönetildiği ve dağıtıldığı veri tabanı, yazılım ve donanım gibi bilgisayar uygulamalarının birleşimi olarak ifade edilmektedir (Obeidat, 2012, p.195). Bütünleştirilmiş bir sistem olan İKBS, organizasyonların insan kaynakları ile ilgili bilgileri depolama ve analiz etme, veritabanlarını birleştirme, insan kaynakları fonksiyonları için verileri işleme, sunma, dağıtma, yönetme ve toplama gibi süreçlerde kullanılmaktadır (Al Shibly 2012, p.157; Bingöl, 2010, s.639; Ngai ve Wat, 2006, p.298). Bununla birlikte İKBS'ler insan kaynakları departmanının etkin bir şekilde çalışması için gerekli olan bilgiyi toplayıp ve analizinin yapılmasına yardımcı olmaktadır (Kassım vd, 2012, p.604; Sabuncuoğlu, 2005, s.343).

İKBS karar verme sürecine, koordinasyona, kontrole, analize ve insan kaynakları yönetiminin uygulanmasına destek vermek için veri toplayan, işleyen, depolayan ve bu bilgileri kullanıcılara aktaran iç içe geçmiş bileşenlerden oluşmaktadır (Aras ve Bayraktaroğlu, 2013, s.3; Bayraktaroğlu, 2008, ss.273-274; Samkarpad, 2013, s.20).

İKBS'ler kurumsal planlama ile ilgili çalışan ve iş verilerin kaydedilmesi için kullanılan kapsamlı, doğru ve erişilebilir olan sistemler olmasına rağmen özellikle maaşlar, bodrolar, tazminatlar, istifalar, kazalar, emekliye ayrılanlar ve işçilere verilen ek

ücretler gibi iş hayatıyla ilgili konularda bilgi toplayarak insan kaynakları yönetiminin bir parçası olmaktadır (Aras ve Bayraktaroğlu 2013, s.4; Chauhan vd., 2011, pp.58-59; Rangriz, 2011, p.82).

İKBS'leri üç aşamadan oluşmaktadır. Birinci aşama orgaizasyondaki operasyonel seviyedeki rutin bilgilerin online işlenmesini sağlamakta; ikinci aşama detaylı araştırmalar ve rapor üretmede esnekliği içermekte ve üçüncü aşama ise organizasyondaki üst düzey yöneticiler için karar vermeyi kolaylaştıran karar destek sistemi sunmaktadır (Samkarpad, 2013, p.20).

İKBS, insan kaynaklarının yönetsel ve stratejik kararların alınmasına yardımcı olan bir sistemlerdir (Sateem, 2012, s.97). İlk yıllarda tamamen idari süreçler için tasarlanan İKBS'ler, günümüzde ise daha gelişmiş yapısıyla stratejik kararlarda kullanılmaktadır.

2.2. İKBS'nin Algılanan Faydaları

İnsan kaynakları bilgi sistemleri (İKBS) başarısı işletmeler için kritik öneme sahiptir. (Sateem, 2012, p.97). İşletmeler insan kaynaklarına yönelik amaç ve hedeflerini gerçekleştirmek için İKBS'lere yüksek yatırım yapmaktadırlar. İKBS'ler İşletmeler için yüksek bir yatırım olmasından dolayı sistemlere yatırım yapan işletme yöneticilerinin sistemden beklentileri de yüksek olmaktadır. İşletmelerin İKBS'lerden beklentileri genellikle İK uygulamalarını geliştirmek, rekabet gücünü arttırmak, İK işlemlerini etkin bir şekilde gerçekleştirmek, İK çalışanlarının dikkatini kayıt işlemlerinden alıp stratejik İKY'ye kaydırmak, çalışanları İKBS'nin bir parçası yapmak ve İK fonksiyonunu baştan yeniden dizayn etmektir (Ankrah ve Sokro, 2012, p.9).

Literatür incelendiğinde İKBS'nin genel faydalarından bazıları şunlardır: Bilgiye hızlı erişim, bilgilerin doğruluk oranında artış, her seviyede daha iyi iletişim ve daha düşük İK maliyetleri olarak sıralanmaktadır (Ankrah ve Sokro, 2012, p.9; Chauhan vd., 2011, p.59; Samkarpad, 2013, pp. 20-21).

İKBS'nin amacı kullanıcılara doğru bilgiyi doğru yerde ve doğru zamanda vermektir. Aynı zamanda stratejik, taktiksel ve operasyonel karar verme süreçlerinde de etkin olarak kullanıldığı görülmektedir (Demir ve Çavuş, 2010, s.1; Samkarpad, 2013, pp. 20-21).

İKBS'ler yönetsel etkinliği, personel iletişimi ve bilgiyi elde etme derecesini arttırmakta, insan kaynakları maliyetlerinin düşürülmesine etki ederek insan kaynakları verimliliğini arttırmakta ve işletme hedeflerine ulaşmada uygun politika ve uygulamaların gerçekleştirilmesine katkı sağlamaktadır (Kassım vd, 2012, p.604). Özellikle maliyet azalışı, iletişimin geliştirilmesi ve zaman alıcı faaliyetlerin azaltılması gibi durumlarda İKBS, stratejik rol oynamaktadır (Beadles, vd., 2005, p.39).

İKBS'ler, karar destek yazılımlarını kullanarak daha ileri seviyede planlama sağladığı ifade edilmektedir (Chauhan vd., 2011, p.59). İKBS, basit bir kayıt programından ziyade karar desteklerini içeren çok işlevli operasyonel fonksiyonlara sahiptir. Aynı zamanda İKBS'ler işgörenlere verilen olanak ve hizmetleri geliştirmekte, yönetime katılımını sağlamaktadır. Genel olarak İKBS fonksiyonları değerlendirildiğinde, İKBS'lerin sadece işletme yönetimini geliştirmekle kalmayıp aynı zamanda işgörenlere de belirli hizmetlerin sunulmasına yardımcı olmaktadır (Markova, 2012, p.84).

2.3. İKBS Başarısı

İKBS'leri başarısına yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde genellikle İKBS başarısına etki eden birçok faktörün olduğu görülmektedir.

Al Shibly (2011) yaptığı çalışmada İKBS başarısına etki eden faktörleri incelemiştir. Çalışmada İnsan kaynakları bilgi sisteminin başarısını etkileyen beş temel faktör incelenecektir. İKBS memnuniyeti, İKBS sistem kalitesi, İKBS bilgi kalitesi, İKBS kullanım kolaylığı ve İKBS faydasıdır. Çalışmanın sonuçları incelendiğinde, İKBS bilgi kalitesi, İKBS kullanım kolaylığı, ile İKBS memnuniyeti arasında güçlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna karşılık, İKBS kullanım kolaylığı ile İKBS

memnuniyeti arasında zayıf bir ilişki bulunmuştur. Çalışmanın sonuçları önceki yıllarda yapılan araştırmaların sonuçlarını desteklediği ifade edilmiştir (Al Shibly, 2012, p.165).

Winkler ve arkadaşlarının (2013) İKBS başarısına yönelik yaptıkları çalışmada kullanım kolaylığı, bilgi kalitesi, fayda, kullanıcı bilgi memnuniyeti ve kullanım bilgisi gibi değişkenleri içeren bir İKBS başarı modeli kurulmuştur. Çalışmada özellikle bilgi kalitesi hem kullanıcı bilgi memnuniyeti hem de kullanım bilgisini açıklayan anahtar bir faktör olarak belirlenmiştir. Buna karşılık çalışmada kullanıcı bilgi memnuniyeti ile insan kaynakları kullanım bilgisi arasında zayıf bir ilişki bulunmuştur (Winkler, vd., 2013, p.227).

Haines ve Petit (1997) İKBS başarısına yönelik yaptıkları çalışmada kullanıcı katılımı, İKBS eğitimi, üst yönetim desteği, İKBS kullanıcı belgeleri, İKBS sistem kalitesi, Sistemin on-line olması, kullanım kolaylığı, Sistemin sağladığı fayda, kullanıcı bilgi memnuniyeti ve kullanım bilgisi gibi değişkenleri içeren bir İKBS başarı modeli kurulmuştur. Çalışma sonucunda sistem koşullarının İKBS başarısında en önemli etkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Çalışmada kullanıcıların İKBS için gerçekleştirdikleri içsel desteğinde İKBS başarısı üzerinde önemli etken olduğu ifade edilmektedir. Ayrıca araştırmanın bulguları İKBS başarı modelini desteklemekte planlama, dizayn ve uygulama noktasında önemli etkiye sahip olduğu ifade edilmektedir (Haines ve Petit, 1997, pp. 197-261).

Ramezan (2009) İKBS etkilliğini değerlendirmek amacıyla yaptığı çalışmada sistem kalitesi, sistemin bilgi kalitesi ve sistem kullanımı hakkındaki kullanıcı memnuniyeti değerlendirilmiştir. Araştırmada bilgi kalitesi, sistem kalitesi ve sistem kullanımı ile ilgili kullanıcı memnuniyetinin yüksek oranlarda çıktığını görülmektedir. araştırmada kullanıcıların bilgi sistemleri ile ilgili bu üç boyuttan memnun oldukları gözlenmiştir. Bu nedenle bütünleştirilmiş insan kaynakları sistemi yüksek bir etkililik seviyesine sahip olduğu ifade edilmiştir (Ramezan, 2009, p.129).

Aras ve Bayraktaroğlu (2013) İnsan Kaynakları bilgi sistemlerinde kullanıcı bilgi tatmini ve sistemsel değişkenlerin etkisi adlı çalışmalarında, kullanıcı bilgi tatmini ile sistemsel değişkenler arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışmada yönetim desteği, kullanıcı bilgi tatmini ve kullanım kolaylığı İKBS'ler üzerinde etkiye sahip olduğu ifade edilmektedir (Aras ve Bayraktaroğlu, 2013, s.15).

Bal ve arkadaşları (2012) yaptıkları çalışmada İKBS algısı ve İK çalışanlarının İKBS memnuniyeti araştırılmıştır. Çalışmada sistem kalitesi, bilgi kalitesi ve kullanım kolaylığı ile İKBS başarısı arasında pozitif ve yüksek bir ilişki olduğu görülmektedir. Ayrıca çalışmada İK çalışanlarının İKBS yi yararlı buldukları ve bu sistemden memnun oldukları görülmektedir (Bal vd, 2012, s.61).

3. Araştırma Uygulaması

3.1. Metodoloji

İnsan kaynakları bilgi sistemi (İKBS) kullanıcılarının başarısının değerlendirilmesi amacıyla yapılan bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket soruları Haitham Al Shibly (2011) "Human Resources Information Systems success Assessment: An integrative model" adlı çalışmadan uyarlanmıştır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde anketin uygulandığı kuruma ait bilgiler ile anketi cevaplayan kişiye ait kişisel bilgiler bulunmakta. İkinci bölümde ise 5'li likert tipi sorulardan oluşan, insan kaynakları bilgi yönetim sistemi memnuniyeti ve başarısına ilişkin 42 maddeden oluşmaktadır. Araştırma evreni, bu sistemi kullanan ve hizmet sektöründe faaliyette bulunan kurum veya kuruluşlar olarak belirlenmiştir. Anketler bu kurumlardaki insan kaynakları yönetim bilgi sistemini kullanan personele uygulanmıştır. Anketlerin uygulanacağı kuruluşlar bu sistemi kullananlardan arasından tesadüfi olarak seçilmiş olup, anketin uygulanacağı kişiler amaçlı bir biçimde yalnızca bu sistemi kullanan kişiler içinden ve anketleri cevaplamaya gönüllü olanlar arasından seçilmiştir. Bu şekilde 105 geçerli anket elde edilmiştir. Anket verileri SPSS 20,0 istatistik programı veri kütüklerine kaydedilmiştir. Haitham Al Shibly'in uyguladığı anketin güvenilirlik ve geçerliği sağlanmış olmasına rağmen yine de Türkiye uygulamasının da analizleri yapılmıştır.

34 anket maddesi için hesaplanan güvenilirlik katsayısı (cronbach alpha değeri) 0,884 olmuştur ve bu oran oldukça güvenilir kabul edilmektedir.

3.2. Bulgular

Yapılan bu uygulama sonucunda öncelikle anketin birinci bölümünde yer alan sorulardan elde edilen veriler doğrultusunda kurum ve kişilere ilişkin demografik veriler oluşturulmuştur. Bu veriler tablo 1 ve tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 1: IKBS’yi Kullanan Kurumlara Ait Bilgiler.

İKBS Kullanım Süresi	Frekans	%	Çalışan Sayısı	Frekans	%
1 yıldan az	22	21,0	1-25	41	39,0
1-3 yıl	37	35,2	26-50	12	11,4
4-6 yıl	14	13,3	51-75	3	2,9
7-9 yıl	6	5,7	76-100	7	6,7
10 yıl ve üzeri	26	24,8	101-250	3	2,9
<i>Toplam</i>	<i>105</i>	<i>100,0</i>	250-500	4	3,8
Kurum sahiplik yapısı	Frekans	%	500-1000	Frekans	%
Kamu	62	59,0	1000'den fazla	31	29,5
Özel	43	41,0	<i>Toplam</i>	<i>105</i>	<i>100,0</i>
<i>Toplam</i>	<i>105</i>	<i>100,0</i>			

Araştırma verilerinin elde edildiği kurumların % 59’u kamuya ait kurumlar ve %41’i ise özel sektör ait firmalardan oluşmaktadır. Çalışan sayıları açısından bakıldığında 1.000 kişiden daha fazla çalışanı bulunan kuruluşların oranı yaklaşık %30’dur. 25 ve daha az çalışanı bulunanlar ise %39’dur. İnsan kaynakları yönetim sisteminin kullanma süreleri incelendiğinde, 10 yıldan daha uzun süredir kullananların oranı yaklaşık %25’tir. 3 yıldan daha kısa süredir kullananların oranı ise yaklaşık %56’dır. Bu da bu sistemin kullanımının yaygınlaşmaya başladığı şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 2: IKBS Anketini Cevaplayan Kişilere İlişkin Bilgiler

Eğitim	Frekans	%	Yaş	Frekans	%
Lise	24	22,9	30’dan küçük	46	43,8
Ön lisans	20	19,0	31-40 arası	34	32,4
Lisans	43	41,0	41-50 arası	21	20,0
Lisansüstü	18	17,1	51 ve üstü	4	3,8
<i>Toplam</i>	<i>105</i>	<i>100,0</i>	<i>Toplam</i>	<i>105</i>	<i>100,0</i>
Medeni Durum	Frekans	%	Cinsiyet	Frekans	%
Bekar	40	38,1	Erkek	73	69,5
Evli	65	61,9	Kadın	32	30,5
<i>Toplam</i>	<i>105</i>	<i>100,0</i>	<i>Toplam</i>	<i>105</i>	<i>100,0</i>

Anketleri cevaplayan kişilere ilişkin demografik değişkenler incelendiğinde, Cevaplayıcıların yaklaşık %77’sinin yükseköğretim mezunu oldukları görülmüştür. 40 yaşından küçük olanların ise yaklaşık %75 olduğu, yaklaşık %70’ini erkek olduğu ve yaklaşık

%62'sinin de evli olduğu görülmüştür. Bu sistemin etkin ve verimli bir biçimde kullanılmasında yükseköğretim mezunlarından daha fazla yararlandığı dikkat çekmektedir.

Anketin ikinci bölümünde 34 maddeye ilişkin analizlerde öncelikle güvenilirliklerin belirlenmesi için Cronbach's Alpha değerleri hesaplanmıştır. Bu maddelerin faktör analizine uygunluğunun belirlenmesi için Kaiser Mayer olkin ve Barlett değerleri hesaplanmıştır. Test sonucunda KMO değerinin 0,943 (1'e oldukça yakın olduğu ve bu değer 0,50'nin üstünde olması kabul görmektedir) Barlett değerinin ise oldukça anlamlı (0,000) olduğu görülmüştür. Bu sonuçlar verilerin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. Faktör analizi sonucunda toplam varyansın yaklaşık %96'sını açıklayabilecek 6 faktör belirlenmiştir. Bu faktörler, faktör yükleri ve faktör güvenilirliği katsayıları tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3: Faktör Analizi ve Güvenirlik Değerleri Tablosu.

Ölçekler	Madde sayısı	Faktör Yükleri	KMO	Barlett	Toplam Varyans %	Güvenirlik C. Alpha
SK	6	0,89-0,95				0,968
BK	10	0,91-0,95				0,985
KKA	4	0,95-0,97	0,943	0,000	96,3	0,971
AF	6	0,97-0,98				0,991
MEM	4	0,92-0,97				0,974
BAŞ	4	0,94-0,96	0,860	0,000	91,3	0,965

SK: İnsan Kaynakları Bilgi Yönetimi Sistem Kalitesi - BK: Bilgi Kalitesi,
KKA: İKBS'nin Kullanım Kolaylığı Algısı - AF: İKBS'de Algılanan Fayda
MEM: İKBS Memnuniyeti - BAŞ: İKBS Başarısı

Faktör analizi sonucunda oluşan 6 faktör incelendiğinde tüm faktörler için hesaplanan Cronbach's Alpha değerleri oldukça yüksek değerlerde oluşmuş olup, 1'e çok yakın olduğu görülmüştür. Her faktörün içinde yer alan maddelerin faktör yükleri incelendiğinde de oldukça yüksek değerler aldıkları görülmüştür.

Araştırmanın ana problemi insan kaynakları bilgi sistemlerinin başarısının belirlenmesidir. Problemin testi için öncelikle belirlenen faktörler arasındaki anlamlı ilişkilerin olup olmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Bunun için korelasyon analizi yapılmış ve analiz sonuçları da Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4: İKBS Alt Ölçekleri (faktörleri) Arasındaki Korelasyon Tablosu

FAKTÖRLER		SK	BK	KKA	AF	MEM	BAŞ
SK	Pearson Correlation	1	,956**	,932**	,950**	,937**	,948**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
BK	Pearson Correlation	,956**	1	,985**	,966**	,977**	,984**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
KKA	Pearson Correlation	,932**	,985**	1	,960**	,979**	,984**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
AF	Pearson Correlation	,950**	,966**	,960**	1	,969**	,981**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
MEM	Pearson Correlation	,937**	,977**	,979**	,969**	1	,979**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
BAŞ	Pearson Correlation	,948**	,984**	,984**	,981**	,979**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde insan kaynakları bilgi sistemi alt ölçeklerinin (faktörlerin) arasında oldukça yüksek ve 0,01 seviyesinde anlamlı ilişkilerin olduğu görülmüştür. İlişkiler pozitif yönde ve çok yüksek derecede gerçekleşmiştir. Buna göre alt ölçeklerden herhangi birindeki değişimin diğer ölçeklerde de büyük oranda değişime neden olduğu söylenebilir. Sistem kalitesindeki (BK) bir birimlik değişim, bilgi kalitesinde (BK), kullanım kolaylığı algısında (KKA) ve algılanan fayda (AF)

faktörleri üzerinde bir birime yakın değişime neden olduğu söylenebilir. Aynı şekilde Memnuniyet ve İKBS başarısında da bire yakın değişime neden olduğu söylenebilir. Korelasyon analizi göstermektedir ki belirlenen alt ölçeklerin İKBS memnuniyetinin ve başarısının tespitinde kullanılabilecek etkili faktörlerdir. Anket sorularını cevaplayan kişilerin İKBS’de sistem kalitesi, bilgi kalitesi, kullanım kolaylığı arttıkça algılanan faydanı da arttığı ve bunun da önce İKBS’ye ilişkin memnuniyetin arttığını daha sonra da İKBS başarısının arttığını göstermektedir.

Aralarında ilişki olan iki veya daha fazla değişkenden birinin bağımlı değişken diğerinin bağımsız değişken olarak ayırımı ile aralarındaki ilişkinin matematiksel bir eşitlik olarak açıklanması süreci olarak tanımlanan regresyon analizi yapılmıştır. Ana problemin testinde korelasyon analizinden sonra, İKBS başarısının tahmin edilmesi için belirlenen faktörler ile İKBS memnuniyeti ve başarıları arasındaki regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 5: İKBS Memnuniyeti ve Başarısına İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi Tablosu

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R ² Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,985 ^a	,970	,969	,13696	,970	821,454	4	100	,000	,532
2	,979 ^a	,959	,958	,15946	,959	2394,913	1	103	,000	,589

Model 1
a. Predictors: (Constant), SK, AF, KKA, BK
b. Dependent Variable: MEM

Model 2
a. Predictors: (Constant), MEM
b. Dependent Variable: BAS

Tablo 6: İKBS Alt Ölçekleri ve Memnuniyete İlişkin Regresyon Tablosu

İKBS Alt Ölçekleri	B	SHB	β	T	Sig.
Sabit	,094	,087		1,083	,281
SK	-,010	,072	-,009	-,142	,888
BK	,250	,134	,235	1,867	,065
KKA	,434	,101	,454	4,305	,000*
AF	,301	,071	,315	4,247	,000*

a. Dependent Variable: MEM

Regresyon analizi sonucunda bağımlı değişken olarak İKBS memnuniyeti alınıp bağımsız değişken olarak da SK, AF, KKA ve BK alınarak kurulan modelde bağımsız değişkenlerin memnuniyetin yaklaşık %97’sini açıkladığı görülmüştür. Anketleri cevaplayan kişilerin verdikleri cevaplara göre, bağımsız değişkenlerin dışında kalan ve açıklanamayan değişkenlerin oranı ise yaklaşık %3 olmuştur.

Bağımlı değişken olarak İKBS başarısı alınıp ve bağımsız değişken olarak da memnuniyetin alındığı ikinci modele ilişkin regresyon testi sonucunda insan kaynakları bilgi sistemi başarısının yaklaşık %96’sını memnuniyet değişkeninin açıklayabildiği görülmüştür. Yani MEM değişkeni dışında kalan sadece %4’lük bir açıklanamayan değişkenin olduğu görülmüştür. Ayrıca tablodaki katsayılardan İKBS memnuniyeti üzerinde en fazla etkiye sahip faktörün kullanma kolaylığı daha sonra ise algılanan faydanın izlediği anlaşılmaktadır. Diğerlerinde ise anlamlı ilişki bulunmamıştır.

Regresyon analizi sonuçları da göstermiştir ki insan kaynakları bilgi sisteminin sistem kalitesi arttıkça, algılanan faydası arttıkça, kullanım kolaylığı algısı arttıkça ve bilgi kalitesi arttıkça sisteme ilişkin memnuniyetin de arttığı ve memnuniyetteki artışın da sistem başarısını arttırdığı söylenebilir. Korelasyon sonuçları ile regresyon sonuçlarının birbirlerini doğruladıkları görülmektedir.

4. Sonuç

İnsan kaynaklarına en fazla ihtiyaç duyulan emek yoğun işletmeler olarak ifade edilen hizmet sektörü firmalarının insan kaynaklarının takibi ve değerlendirmesindeki sorunlarına çözüm amacıyla hazırlanmış olan insan kaynakları bilgi sistemlerine ilişkin başarı ve memnuniyetleri bu çalışmada belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışma verileri tamamen insan kaynakları bilgi sistemlerini kullanan kişilerden elde edilen ve bu kişilerin görüşlerinin alındığı anket verilerine dayanmaktadır.

Bu araştırmanın sonucunda insan kaynakları bilgi sisteminin memnuniyetinin sistem kalitesinden, bilgi kalitesinden, sistemin kullanım kolaylığı algısından ve sistemi kullanan kişilerin algıladıkları faydadan çok yüksek bir düzeyde etkilendiği görülmüştür. Yani sistemi kullanan kişilerin memnuniyetlerini çok büyük bir oranda bu alt ölçeklerin açıklayabildiği görülmüştür. Özellikle sisteme ilişkin kullanım kolaylığı algısı ile sistemi kullanan kişilerin algıladıkları faydalar anlamlı bir biçimde sisteme ilişkin memnuniyeti açıklayabilmektedir. Ayrıca sistem başarısının ise neredeyse tamamının sisteme ilişkin memnuniyet ile açıklanabildiği görülmüştür.

Çalışma sonucunda insan kaynakları bilgi sistemi alt ölçeklerinin (faktörlerin) arasında pozitif ve anlamlı ilişkilerin olduğu görülmüştür. Özellikle sistem kalitesi, bilgi kalitesi, kullanım kolaylığı arttıkça algılanan faydanın da arttığı ve bunun da önce İKBS'ye ilişkin memnuniyetini daha sonra da İKBS başarısını arttırdığı görülmektedir. Çalışmanın sonuçları önceki yapılan araştırmaların sonuçlarını Al Shibly (2012), Aras ve Bayraktaroğlu (2013), Bal vd, (2012), Haines ve Petit (1997), Ramezan (2009) ve Winkler, vd., (2013) desteklediği görülmektedir.

İKBS başarısına yönelik yapılan çalışma sonuçları incelendiğinde, İKBS başarısını arttırmak isteyen işletmeler, sistem kalitesi, bilgi kalitesi, kullanım kolaylığı, sistem faydası ve en önemlisi de kullanıcı memnuniyetine önem vermelidirler.

Sistemin kaliteli olması İKBS başarısı üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Özellikle işletme ihtiyaçlarına uyumlu, geliştirilebilen, esnek sistemler İKBS başarısını arttıracaktır. Aynı zamanda sistemin sunduğu bilgi kalitesi kullanıcıları memnun edecek ve kullanıcıların motivasyonunu arttıracaktır. Bunun yanında sistemin kullanımının kolay ve karmaşık olmayan bir yapıya sahip olması İKBS başarısına katkı sağlayacaktır. İKBS sistemleri satın alınırken mutlaka kullanıcılar sürece dahil edilmelidir. Budurum kullanıcıların sistemi daha çabuk benimsenmesine ve daha verimli kullanmalarına neden olacaktır.

Kaynakça

AL SHİBLY, Haitham, (2011), Human Resources Information Systems Success Assessment: An Integrative Model, Australian Journal Of Basic And Applied Sciences, Vol.5, No.5, pp. 157-169

ANKRAH, Ebenezer ve SOKRO Evans, (2012), Human Resource Information System As A Strategic Tool In Human Resource Management, Problems Of Management in The 21 St Century, Vol. 5, pp.6-15

ARAS, Mustafa ve BAYRAKTAROĞLU, Serkan (2013), İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerinde Kullanıcı Bilgi Tatmini: Sistemsel Değişkenlerin Etkisi, Sakarya İktisat dergisi, Vol.2, No.5, ss.1-21

BAL, Yasemin; BOZKURT, Serdar ve ERTEMSİR, Esin, (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.

BAYRAKTAROĞLU, Serkan, (2008), İnsan Kaynakları yönetimi, Sakarya yayıncılık, 3. Baskı Sakarya

BEADLES, A. Nicholas; LOWERY, M. Christopher ve JOHNS, Kim, (2005), The Impact of Human Resource Information Systems: An Exploratory Study in the Public Sector, Communications of the IIMA, Vol. 5, No. 4, pp. 39-46

BİNGÖL, Dursun, (2010), İnsan Kaynakları Yönetimi, Beta yayınları , 7. Baskı, istanbul

CHAUHAN, Akansha; SHARMA, K. Sanjeev ve TYAGİ, Tarun, (2011), Role of HRIS in Improving Modern HR Operations, Review of Management, Vol. 1, No. 2, pp.58-70

DEMİR, Yeter ve ÇAVUŞ, M. Fedai, (2010), İnsan Kaynakları Planlamasının Etkinliğinde İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri (İKBS), Akademik Bakış Dergisi, Vol. 20, ss1-17

HAINES, Y. Victor ve PETIT André , (1997), Conditions For Successful, Human Resource Information Systems, Human Resource Management, Vol. 36, No. 2, pp. 261-275

KASSİM, M. Normalini; RAMAYAH, T. ve KURNİA, Shera, (2012), Antecedents And Outcomes Of Human Resource Information System (HRIS) Use, International Journal of Productivity and Performance Management, Vol. 61 No. 6, pp. 603-623

MARKOVA, Gergana, (2012), Building dynamic capabilities: the case of HRIS, Management Research: The Journal Of The Iberoamerican Academy Of Management, Vol. 10 No. 2, pp. 81-98

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, pp. 297-314

OBEİDAT, B.Yousef ,(2012), The Relationship between Human Resource Information System (HRIS) Functions and Human Resource Management (HRM) Functionalities, Journal of Management Research, Vol. 4, No. 4, pp.192-211

RANGRIZ, Hassan; MEHRABİ, Javad ve AZADEGAN, Alireza, (2011), The Impact of Human Resource Information System on Strategic Decisions in Iran, Computer and Information Science, Vol. 4, No. 2, pp..81-87

RAMEZAN, Majid, (2009), Measuring The Effectiveness Of Human Resource Information Systems İn National Iranian Oil Company An Empirical Assessment, Iranian Journal of Management Studies, Vol.2 ,No.2, pp. 129-145

SALDAMLI, Asım, (2008), İnsan Kaynakları Yönetiminde Bilişim Teknolojisinin Kullanımına Yönelik Bir Araştırma: Tekirdağ Örneği, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Vol.7 No:13 s.239-263

SABUNCUOĞLU, Zeyyat, (2005) İnsan kaynakları Yönetimi Uygulamalı, 2. Baskı, Alfa Aktuel Yayınları, Konya

SAMKARPA, Sistla (2013), Status of Human Resource Information Systems (HRIS) in Universities and Affiliated Colleges in Hyderabad, The IUP Journal of Organizational Behavior, Vol. XII, No. 2, pp. 21-42

SATEEM, Irfan, (2012), Impacto Fadopting HRIS On Three Tiers Of HRM: Evidence From Developing Economy, Business Review, Vol.7, No,2, pp. 96-105

TROSHANİ, Indrit; JERRAM, Cate ve HİLL, R. Sally, (2011), Exploring The Public Sector Adoption Of HRIS, Industrial Management & Data Systems, Vol. 111 No. 3, pp. 470-488

UÇAN, Y. Murat ve TEKŞEN, Ömer, (2005), İnsan Kaynakları Bilgi Sistemi (İKBS): Pratik Bir Yaklaşım Eviteks A.Ş ile İteks A.Ş. Örneği, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Vol.10 No.2, ss.343-368

WINKLER, Silvan; KÖNIG J. Cornelius ve KLEİNMANN Martin, (2013), What Makes Human Resource Information Successful? Managers' Perceptions Of Attributes For Successful Human Resource Information, The International Journal of Human Resource Management, Vol. 24, No. 2, pp.227-242

**İNSAN KAYNAKLARI BİLGİ SİSTEMLERİNE (İKBS) İLİŞKİN
BAŞARI DEĞERLENDİRİLMESİ: HİZMET SEKTÖRÜ UYGULAMASI**
Metin ULUKÖY
Çağrı İZCİ