

Received/ Makale Geliş 08.06.2023
Published / Yayınlanma 28.08.2023
Volume/ Cilt (Issue/ Sayı) 7 (33)
ss / pp 811-815

10.5281/zenodo.8289983
Araştırma Makalesi
ISSN: 2687-5640
editor@pejoss.com

Ceyhan AKTAŞ

<https://orcid.org/0009-0008-6857-2693>

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul / TÜRKİYE

Dr. Öğr. Üyesi Aysen BAKKALOĞLU

<https://orcid.org/0000-0002-2500-146X>

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, İstanbul / TÜRKİYE

İnsan Kaynakları Yönetiminde Kaliteli Yönetimi Aramak

Seeking Quality Management in Human Resources Management

ÖZET

Bu makalenin amacı son yıllarda tartışılan ve birçok ülkede uygulanmakta olan Toplam Kalite Yönetimi ve Kaizen yönetim sistemini tanımlamaktır. Teknoloji ile birlikte gelişen bilişim sistemlerinin, insan kaynakları, işletme ve sosyal toplum ile ilişkisini incelemektir. Günümüzde yaygın olarak araştırma yapılan işletmenin kalite sorunlarına ışık tutmak, işletmelerde kaliteli yönetimi arayanlara rehber olunmak istenmiştir. Ayrıca insan kaynakları yönetimini etkileyen faktörleri inceleyerek; insan kaynaklarında yazılım bilişim sistemlerinin faydasına değinmek istenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kaliteli Yönetim, İşletme Performansı, İnsan Kaynaklarında Bilişim Sisteminin Kullanımı.

ABSTRACT

The purpose of this article is to describe the Total Quality Management and Kaizen management system, which has been discussed in recent years and has been implemented in many countries. To examine the relationship of information systems that develop with technology, to human resources, business and social society. Today, it is aimed to shed light on the quality problems of the enterprise, which is widely researched, and to guide those who seek quality management in enterprises. In addition, by examining the factors affecting human resources management, it is desired to mention the benefit of software information systems in human resources.

Keywords: Quality Management, Business Performance, Use of Information Systems in Human Resources.

1. GİRİŞ

Son yıllarda, şirket CEO'ları farklı yönetim tarzlarını denemekte ve şirket potansiyelini ortaya çıkarmak isterken iyileştirme süreçlerini kısa tutmak istemektedirler. Ortaya çıkan hiper rekabetçi dönem, rekabet edebilirlik için insan kaynakları yönetimi konusunda teknolojiye olan talebi artırmıştır. Artan talep doğrultusunda, yönetim tarzlarında teknolojinin getirdiği bilişim sistemi, değişik argümanlar oluşturmaktadır. Bilişim sistemi, insan faaliyetinin hemen her alanında işlerin yapılma şeklini tamamen değiştirmekte veya hızla yeniden tanımlamaktadır. Pek çok işletme rekabet edebilmek için iki unsuru (insan kaynakları ve bilgi sistemi) stratejik silahlar olarak kullanmak istemektedir. İKBS çoğunlukla veri toplamak, yönetmek, kaydetmek ve insan kaynakları için veri sağlamak ve sunmak için kullanılan ve dolayısıyla insan kaynakları performansını dönüştürmenin uygunluğunu teşvik eden ve dönüştüren entegre bir sistemdir.

2. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

Toplam kalite yönetimi (TKY), insan kaynakları yönetimiyle bağdaşmış ve günümüzde daha fazla önem kazanmaya başlamıştır. Doğru insanları doğru işlere yerleştirmek ve şirket kültürüne uygun ekip çalışanlarını belirlemek için İKY'nin bir yönetim anlayışı oluşturması gerekmektedir. TKY, insan kaynakları yönetimi üzerinde yüksek etkiye sahiptir. TKY'nin iş analizinde kullanılmasıyla çalışanların etkinliği ve verimliliği artar. Aynı zamanda maliyetlerin en aza indirilmesine, çalışanların sağlık ve güvenlik düzeylerinin artmasına neden olarak çalışan memnuniyetinin ve iş yaşam kalitesinin artmasını sağlamaktadır.

İşletmelerde müşteriye memnun etmek ve organizasyonu geliştirmek stresli bir süreç içinde, iyi bir koordinasyon gerekmektedir. İş dünyası çok boyutlu ve birbiriyle bağlantılı sistematik zorluklarla doludur. Hızla değişen iş dünyasında verimlilik ile sürdürülebilirliğin en büyük düşmanı iyice karmaşık hale gelen iş modelleridir. İşletmelerde iş modellerinin bu karmaşıklığını minimize etmek herkesin

katılımı ve iletişimi ile olabilir. Bu süreci iyi etüt etmek ve bilgileri bir araya getirmek için operasyonel iş süreçlerini uyarlayan disiplinli iş süreçleri yönetimine ihtiyaç vardır.

3. KAİZEN YÖNETİM SİSTEMİ

Kaizen Japonya'da "iyi değişiklik" demektir ve temel ilkesi işlerin her zaman daha iyi olabileceği anlamına gelir. Kaizen, mükemmelliği arama ve sürekli iyileştirmeye yönelik fikirleri kucaklayan bir düşünme biçimidir. Kaizen'in 3 ana bölümü vardır. Bunlar (Martin,2017);

1. Kaizen Olayının Planlanması
2. Kaizen Olayının Uygulanması
3. Sürdürülebilirliği ve Genişletilmesi

Sürekli bir iyileştirme süreci, yinelenmeye büyük avantaj sağlar. Yinelemeli bir yaklaşım, özellikle yenilik için yararlıdır ve hızlı değişiklikleri desteklemek için çok uygundur. Yinelemeli bir süreçte sorunları veya riskleri tespit etmek, test etmek ve yeniden denemek daha kolaydır. Yineleme, öğrenmeyi de destekler ve öğrendikçe doğal olarak daha fazla iyileştirme ile karşılaşırız. Modern şirketlerin çoğunda, bilgi kolayca eski hale gelebilir. Çalışanlar günlük rutinlerine kapılır ve artık yeni zorluklara itilmeyebilirler. Çalışanlar deneyimlemek, hata yapmak ve öğrenmek konusunda kendilerini rahat hissederseniz değişime daha açık olacaksınız. Bu sadece şirkete değil, çalışanlara günlük işlerinde mutlu olmalarını ve başarılı hissetmelerinde fayda sağlayacaktır.

Kaizen Felsefesinin Temel Prensiplerini şu başlıklar altında inceleyebiliriz. (Martin,2017)

1. Bir sorun olduğunu kabul edin.
2. İyileştirmek için ilk önce maliyeti düşük projeleri seçin.
3. İlk bizim problemimize yoğunlaşın sonra diğerlerine yönelin.
4. Ekonomik çıkar yanında faydaların neler olduğunu etüt edin.
5. Önceliği saptayın. Projeyi kalite, maliyet, dağıtım vs. ilkelerine dayalı olarak yürütün.
6. Planla, yap, kontrol et, harekete geç (PDCA) sıralamasını izleyin.

4. İKY BİLİŞİM SİSTEMİ

Bilişim sistemi genellikle bir bilgisayar ağı aracılığıyla bilgileri toplayan, depolayan, işleyen ve dağıtan organize bir kaynaklar kümesidir. Biri sosyal diğeri teknik olmak üzere iki alt sistemden oluşan sosyoteknik bir sistemdir. Sosyal alt sistem, organizasyonel yapı ve bilişim sistemi ile ilgili insanlardan oluşur. Teknik alt sistem ise donanım, yazılım, telekomünikasyon ekipmanı ve bunların altında bulunan iş süreçlerinden oluşmaktadır (De Courcy, 1992).

Bilişim sistemi kavramının ortaya çıkmasının ve gelişmesinin kökeninde yeni bilgi teknolojilerinin katkısı yatmaktadır. Bilgisayar, elektronik ve telekomünikasyon yöntemlerinin bir arada kullanılması, istenen ihtiyaçlara ve hedeflenen amaçlara göre, faaliyetlerde veya iş prosedürlerinde yer alan hemen hemen tüm işlemlerin desteklenmesini, otomatikleştirilmesini ve kayıt altına alınmasını artık mümkün kılmaktadır.

Büyük hacimli verileri işlemek, coğrafi olarak operatörleri birbirine bağlamak, kâğıt formlar ve telefon gibi geleneksel manüel, daha yavaş araçlar yerine bilgiyi gerçek zamanlı olarak işlemek ve dağıtmak için yaygın olarak kullanılmaktadır.

Bilişim sistemlerinin ulaştığı işleme kapasiteleri, gerçekleştirilen veri ve işlemin "sistemik" doğasını güçlendirmeleri nedeniyle oldukça etkilidir; bu nedenle takdir ve tercih edilmektedir. Bu sayede istendiğinde ve iyi tasarlandığında organizasyonlar dağınık yapıda veya merkeziyetçi olsa bile faaliyetlerin tutarlılığı ve konsolidasyonu, iç kontrol yönetiminin kalitesinin artırılması mümkün olmaktadır (Piccoli, 2012).

1. Bir bilişim sistemi, birbiriyle etkileşim halinde olan aşağıdaki temel bileşenlerden oluşmaktadır:
 - Donanım, verileri işlemek ve depolamak için kullanılan fiziksel ekipman
 - Bilgileri dönüştürmek ve çıkarmak için kullanılan yazılım ve prosedürler
 - Organizasyonun faaliyetlerini temsil eden veriler

- Kaynakların bilgisayarlar ve cihazlar arasında paylaşılmasına izin veren ağ
 - Sistemi geliştiren, sürdüren ve kullanan insanlar
2. Bilgi sistemleri üç ana bölümün birleşimidir. Bu bölümler insanlar, iş süreçleri ve bilişim teknolojisi ekipmanlardır.
3. "Bilişim sistemleri" terimi, söz konusu kavramın uygulandığı bilgi alanına, bu alanlardan bazılarına ve bir bilişim sisteminin o alanda sahip olduğu özel anlamlara bağlı olarak farklı anlamlar taşıyan genel bir kavramı ifade eder. Bilişim Sistemleri;
- Coğrafya ve haritacılıkta coğrafi referanslı bilgileri entegre etmek, depolamak, düzenlemek, analiz etmek, paylaşmak ve görüntülemek için bir Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) kullanılır. Ekoloji ve jeolojiden sosyal bilimlere kadar birçok CBS tipi uygulama vardır.
 - Bilgi işlemde bir bilgi sistemi, bir bilgi ihtiyacını karşılamak için verileri elde etmek, depolamak, işlemek, yönetmek, kontrol etmek, işlemek, iletmek veya almak için kullanılan herhangi bir bilgisayar sistemidir .
 - Matematik ve bulanık küme teorisinde, bilgi sistemi bir nitelik-değer sistemidir .
 - Matematikte alan teorisi içinde, örneğin bir Scott cebirsel kafeslerin özel bir durumu olarak bir Scott alanının alternatif bir temsilini sağlayan matematiksel bir yapıdır.
 - Bilginin temsilinde , bir bilgi sistemi üç bileşenden oluşur: İnsan, teknolojik ve organizasyonel. Bu bakış açısına göre bilgi, göstergebilimin üç düzeyi açısından tanımlanır.
1. Bir uygulama sistemi tarafından otomatik olarak işlenebilen veriler, sözdizimi düzeyini gösterir.
 2. Verileri yorumlayan bir birey bağlamında, anlamsal düzeye karşılık gelen bilgiye dönüştürülür.
 3. Bir kişi bilgiyi bildiğinde ve bilgiyi değerlendirdiğinde bilgi gerçekten bilgi anlamı kazanır. Bu pragmatik seviyedir (Shaikh vd, 2015).

Bilişim teknolojilerinin toplumsal etkisinin iki yönlü olduğu söylenebilir. Bu etkiler yüzde yüz olumsuz veya yüzde yüz olumlu değildir. Bilişim teknolojisi çift taraflı bir silahtır. Sosyologlar, bilişim teknolojisinin toplum üzerindeki etkisini, dünyayı, insanları ve akrabaları birbirinden ayıran uçsuz bucaksız kıtalardan, tüm dünya nüfusunu içine alan çok küçük bir köye dönüştürmeye benzetmişler ve buna küreselleşme demişlerdir. Bilişim sistemleri teknolojisinin gelişiminden önce insanlar arasındaki iletişimin birbirine ulaşması günler, hatta aylar gerektirmiştir. Bilişim teknolojisi sayesinde, dünyanın farklı yerlerindeki insanlar arasındaki iletişim, farklı yollarla kolay ve hızlı bir süreç haline gelmiştir. Anlık mesajlaşma, telefon görüşmeleri veya görüntülü aramalar bunun başlıca örnekleridir (Wilkinson, 2014).

Bilişim sistemlerindeki yeni teknolojik gelişmeler, insanların gerçekliği algılama biçimini değiştirmiş, bazı kavram ve algılarda oldukça düzensizliğe neden olmuştur. Modern teknoloji, birçok kavrama bakış açısını değiştirmiştir. Aynı zamanda, bir zamanlar kutsal kabul edilen ve toplumun temel direkleri olarak kabul edilen birçok gelenek ve görenekle olan ilişkiler de yeniden şekillenmektedir. Modern iletişim araçları, dünyayı, iletişimi kolaylaştıran küçük bir köy haline getirirse de; aile içinde de bir tür yabancılaşmaya ve ayrışmaya neden olmuştur. Aynı ailenin üyeleri arasında iletişim neredeyse yok gibidir, genel olarak insanlar arasındaki iletişim sanal hale gelmiştir. İnsan ilişkilerinin ortadan kalktığı görülmektedir. Ayrıca bilişim sistemlerinin toplum üzerindeki olumsuz bir etkisi de “düşük dil yeterliliği” Dil yeterliliği, bireyin edinilmiş bir dilde konuşma veya performans gösterme yeteneğidir. Toplum üzerinde gelişen bu durum; bilişim teknolojisi hakkında endişe edilmesi gereken çok ciddi bir konudur. Bunun nedeni, modern teknolojinin bireylerin Line, WeChat ve WhatsApp gibi uygulamaları kullanarak aileleri ve ortakları ile anında iletişim kurmasına olanak vermesidir. Bu uygulama birbirleri arasında iletişim kurmayı kolaylaştırmakta ancak bu durum farklı kelimelerin yazılışını ve uygun dilbilgisi kullanımını görmezden gelmelerine neden olmaktadır. Ayrıca web'deki artan bilgi miktarıyla birlikte, internet kullanıcıları yanlış bilgilerle karşılaşabilmekte ve hatta yanlış bilgilerle ve çarpık düşünce tarzlarına eğilim gösterebilmektedir (UK Essays, 2017).

Yeni teknolojilerin evrimi, mesajlaşma modülü ve paylaşım alanları ile birlikte, iş akışı sistemleri ve bilet yönetim sistemlerinin entegrasyonu ile toplu çalışma giderek daha geniş ve daha organize hale gelmiştir. Çalışanlar, resmi olmayanı dışlamadan ekip çalışmasını güçlendiren idari yönlendirmeyi ve

bilgilerin durumunu danışır ve bilir. Çalışanlar kullanımlarını ihtiyaçlarına göre uyarlar. Belirli meslektaşlarla olan değişimleri pekiştirmek ve zenginleştirmek, başkalarıyla olan değişimleri azaltmak ve resmileştirmek gibi işleri bilişim sistemini kullanarak kolaylıkla gerçekleştirebilir.

Bilişim sistemleri teknolojisinin özellikle sosyal ağlar çevresinde kullanımı, yeni uygulamalar, yeni yapılar, yenilikçi ürünler şeklini alabilen çözümlerin ortaya çıkmasını teşvik etmiştir. Bilişim teknolojisi, organizasyonların iletişim süreçlerini iyileştirmelerine yardımcı olur. Örneğin e-postalar, mesajlaşma, web siteleri ve uygulamalar tüketicilerle kolay iletişim kurulmasını sağlar. Çeşitli bilişim sistemlerini iletişimde kullanmak, organizasyonların mesajlarıyla ekonomik, piyasaya tatmin edici bilgiler ve veriler vermesini sağlar. Organizasyonlar ayrıca bu elektronik iletişim yöntemleri aracılığıyla daha fazla tüketici geri bildirimini alabilir.

Bilişim teknolojisi şirket bünyesinde yer alan ofisler arası iletişimi geliştirir ve güçlendirir. Örneğin, sosyal intranet yazılımı; çalışanlara, dahili belgelere ve sözleşmelere erişmek ve bunları güncellemek, ilgili verileri anında diğer departmanlara iletmek için merkezi bir portal sağlar. Bu yöntemler aynı zamanda organizasyonların gerçek zamanlı bir biçimde mobil cihazlar aracılığıyla tüketicilere ulaşmasına da yardımcı olur. İşletmeler, bilişim teknoloji kullanımı yoluyla çalışanlarının üretkenliğini artırabilir. Bilgisayar programları ve iş yazılımları genellikle çalışanların manuel yöntemlerden daha fazla bilgi işlemesine olanak verir. İşletme sahipleri, işletme işlevlerinde insan emeği miktarını azaltmak için işletme teknolojisini de kullanabilir. Bu, işletmelerin, çalışanlara sağlanan faydalarla birlikte işçilik maliyetlerini ödemekten kaçınmasını da sağlar.

Temel iş teknolojisi bile çalışan performansı üzerinde büyük bir etkiye sahip olabilir. Örneğin, denetçiler performans değerlendirme bilgilerini çevrimiçi bir çerçeveye yerleştirerek; çalışanların işletme hedeflerine ulaşmasını ve sürdürmesi için kolayca erişilebilir hedefler oluşturabilirler. İşletme sahipleri, teknoloji daha iyi üretim çıktısı sağlayacaksa, çalışanlar yerine teknolojiyi kullanarak operasyonları genişletmeyi seçebilir.

Bilişim teknolojisi, şirketlerin iş fonksiyonlarını ulusal ve uluslararası iş ortamındaki diğer işletmelere dış kaynak sağlamak için kullanmalarına olanak tanır. Dış kaynak kullanımı, şirketlerin maliyetleri düşürmelerine ve işlevlerini tamamlamaya odaklanmalarına yardımcı olabilir. Teknik destek ve müşteri hizmetleri, dış kaynak kullanan iki ortak işlevdir. İşletme sahipleri, uygun tesislere veya mevcut insan gücüne sahip değilse, bazı işlemleri dışarıdan temin etmeyi düşünebilirler. Dış kaynak kullanım teknolojisi, işletmelerin yabancı ülkeler de dahil olmak üzere mümkün olan en ucuz alanlarda dış kaynak kullanmalarına da olanak tanır (Vitez, 2019).

5. İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İnsan kaynakları yönetimi için yöntemler ve önlemler bu yönetim görevinin bir parçasıdır. İşe alma, hazırlık ve personel gibi en kritik varlıkların ve organizasyonların belirli yönlerinde çalışmaktan sorumlu olan çalışanlar, çalışanların organizasyon hedeflerine ulaşmaları için güvenli ortamı sağlamakla da sorumludurlar. İnsan kaynakları bünyesinde, genel yönetim sistemine kıyasla, insan kaynakları yönetimi ve personel yönetimi uygulamalarını daha fazla dikkate alan yeni ortaya çıkan yöntemler geliştirilmiştir. İnsan kaynaklarının yönetimini ve İnsan kaynaklarının kontrolünü etkileyen faktörler şunlardır:

- A) Kurallar ve düzenlemeler
- B) Çalışma ortamı
- C) Organizasyon, grup iklimi ve kültürü
- D) Önemli hedefler
- E) Eylemler
- F) Rekabet
- G) Müşteriler
- H) Bilişim teknolojileri

Yukarıda görüldüğü gibi, insan kaynakları yönetimi için bilişim teknolojisini etkileyen en kritik faktörlerden biri, "bilişim teknolojisi"nin doğrudan veya dolaylı olarak bir insan yöneticisinin

görevlerini yerine getirmek için yaptığı görevlerdir. Yöneticinin bu incelemeyi kullanmak için değişen teknolojilere ihtiyacı vardır.

“İnsan Kaynakları İşe Alım Fonksiyonları” bu görevlerin en kritik olanıdır ve insan kaynakları yönetimi üzerine araştırmalar özellikle bu hususa dayanmaktadır. Bugün, İK yönetimlerinde tüm organizasyonlar yaratıcılığı, şirket yaratıcılığı olarak kullanmaktadır. İK ve bilişim teknolojisini birleştirmek esastır. Hemen hemen her pazar sektöründe artık etkileşim içinde olmak kaçınılmazdır. E-İK, yöneticilerin ve temsilcilerin verilerini her yerde ve her dönemde görüntüleyebilmelerini sağlayan, kurumsal varlık düzenlemelerinin (ERP), İK avantajlarının, sözlü tepkilerin, yönetici ve personel girişlerinin ve web uygulamalarının programlanmasını içeren bir platform niteliğindedir. Gelişmiş bir e-İK platformu, belirlenen sınırlar dahilinde kişilerin verileri yorumlamasına, araştırma yapmasına ve İK ofisine danışmadan başka paydaşlarla iş birliği planlamasına olanak tanır.

KAYNAKÇA

Martin, K. & Osterling, M. (2017). *The Kaizen Event Planner*. Taylor and Francis

De Courcy R. (1992). Information systems in rehabilitation, Quebec. *CIDIH international network and environmental factors*, 5(1-2), 7-10.

Piccoli, G.R. (2012). *Information Systems for Managers: Text and Cases*. Wiley.

Shaikh, A. A. & Karjaluoto, H. (2015). Making the most of information technology and systems use: A literature review, framework and future research agenda. *Computers in Human Behavior*, 49, 541-566.

Wilkinson, M. (2014). *How the Internet has Made the World a Smaller Place, Digital Rise*. <http://www.digitalrise.biz/computers-and-technology-other/how-the-internet-has-made-the-world-a-smaller-place>

UK Essays (2017). *The negative effects of information technology on society*. uk essays <https://www.ukessays.com/essays/information-technology/the-negative-impacts-of-information-technology.php>

Vitez, O. (2019). *The Impact of Technological Change on Business Activity*. <https://smallbusiness.chron.com/impact-technological-change-business-activity-2191.html>