



ÖZEL HASTANELERDE İNSAN KAYNAKLARI BİLGİ SİSTEMİNİN KULLANIMI ÜZERİNE BİR NİTEL ARAŞTIRMA: ANKARA İLİ ÖRNEĞİ

Vildan Ateş^{1*}, Burcu Akça^{1*}

¹Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi İşletme Fakültesi

^{*}vates@ybu.edu.tr, ^{*}burcuakca_91@hotmail.com

⁺ORCID: 0000-0002-8855-8556, [~]ORCID: 0000-0002-6422-6194

Öz- Günümüzde başarılı ve etkin insan kaynağı(İK) yönetimi hedefine ulaşmak isteyen kurumlar bilişim sistemlerinden faydalanmaktadırlar. Bu çalışmanın amacı özel hastanelerde kullanılan insan kaynakları bilgi sisteminin (İKBS) kullanımı, benimsenme durumu, kuruma faydaları, kullanıcı memnuniyeti ve kullanımı önündeki engelleri ortaya çıkarmaktır. Araştırmada nitel araştırma yöntemi kullanılmış olup Ankara ilindeki özel hastanelerde yönetici konumundaki İK personeli ile yarı yapılandırılmış görüşme formu ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Verilerin analizi için betimsel analiz ve içerik analiz teknikleri kullanılmıştır. Sonuç olarak özel hastanelerde İKBS kullanımı, benimsenmesi, faydaları ve kullanıcı memnuniyetinin olumlu ve yüksek olduğu görülmüştür. Çalışma sonucunda İKBS kullanımı önündeki engellerin etkisini azaltmak için gerekli önlemler ve öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler – Özel hastaneler, insan kaynakları, İK, bilişim sistemi, insan kaynakları bilgi sistemi.

A QUALITATIVE RESEARCH ON THE USE OF HUMAN RESOURCE INFORMATION SYSTEM IN PRIVATE HOSPITALS: ANKARA PROVINCE CASE

Abstract – Today, organizations that want to achieve successful and effective human resource (HR) management use information systems. The aim of this study is to reveal the barriers about the usage, adoption, benefits to the organization, and user satisfaction of the human resources information system (HRIS) used in private hospitals. Qualitative research method was used in the study. Interviews with HR personnel in manager positions at HR department of private hospitals in Ankara were conducted through a semi-structured interview form. Descriptive and content analysis techniques were used for data analysis. As a result, it has been seen that the use, adoption, benefits and user satisfaction of HRIS in private hospitals are positive and high. As a result of the study, necessary countermeasures and recommendations were made to reduce the impact of the barriers to the use of HRIS in private hospitals.

Keywords – Private hospitals, human resources, HR, information system, human resources information system.

GİRİŞ

Günümüzde yeni ekonominin zorluklarından ve üstesinden gelmek ve rekabet ortamında ayakta kalabilmek için organizasyonların yaratıcı ve yenilikçi personele her zamankinden daha fazla ihtiyacı vardır. Bu yüzden organizasyonların en önemli kurumsal varlıklarından biri de insandır. Geleneksel olarak personel yönetimi olarak adlandırılan insan kaynakları yönetiminin rolü günümüz organizasyonlarında tamamen değişmiş olup stratejik bir konuma gelmiştir. İnsan kaynakları yönetiminde değişim göze çarpmakta olup bu alanda da bilgi sistemlerinin kullanılmaya başlandığı görülmektedir (Thite, Kavanagh ve Johnson, 2012). İKBS organizasyonların insan kaynakları ile ilgili bilgileri toplamak, depolamak, işlemek, analiz etmek ve dağıtmak için kullanılan bir bilgisayar sistemi şeklinde tanımlanabilir (Gupta, 2013). Donanım ve yazılım bileşenlerinin yanı sıra, organizasyonun çalışanlarını, politikalarını, süreçlerini, formlarını ve verilerini de içerisinde barındırmaktadır. İKBS fikirlerin ve uzmanlığın çok değer verildiği, bilgi tabanlı ekonomide özellikle önemlidir (Shiri, 2012). İKBS organizasyonun orta ve uzun vadeli stratejik hedeflerine ulaşmasına da yardımcı olmaktadır. Buna ilaveten karar vericilerin karar verme sürecini desteklemek için bilgiyi toplayıp, yönetip ve raporladıkları için İKBS her organizasyon için stratejik bir araç haline gelmiştir. İKBS sayesinde proje takımları ve bölüm yöneticileri sürekli olarak insan kaynakları ile etkileşime girmekte ve kurumsal stratejinin başarılı bir şekilde uygulanmasında giderek önem kazanmaktadır (Nagendra ve Deshpande, 2014; Pyburn, 1983).

Hastanelerde diğer kurumlar gibi İKBS'yi kullanmakta olup kullanan hastane sayısının da arttığı görülmektedir (Shi, 2010). Literatür taraması sonucu hastane bilgi sistemlerini ve insan kaynakları yönetimini inceleyen çok fazla çalışma olmasına rağmen hastaneler için stratejik öneme sahip İKBS'yi inceleyen sınırlı sayıda çalışma olduğu görülmüştür. Buna ilaveten çalışmaların büyük çoğunluğunda gelişmiş ülkelere odaklanıldığı gelişmekte olan ülkelerde sınırlı sayıda olduğu görülmüştür (Ahmadi, Nilashi, İbrahim, 2015; El-Jardali, Makhoul, Jamal ve Tchaghchaghian, 2008; İsmail ve diğerleri, 2010; El-Jardali, Tchaghchaghian, Jamal, 2009; Malik ve Kahan, 2009; Panayotopoulou, 2007; Roztockı ve Weistroffer, 2011). Ayrıca, Türkiye'ye özel olarak odaklanılan İKBS araştırmaları da çok az miktardadır.

Bu çalışmanın amacı Ankara'daki özel hastanelerde İKBS kullanım ve benimsenme durumunu, sağladığı faydaları, memnuniyet düzeyleri ve kullanımı önündeki engellerin neler olduğunu incelemektir. Çok az sayıda bu konuda yapılmış

araştırma olduğundan ve buna ilaveten özel hastanelerde İKBS durumunu açıkça ortaya çıkarmayı amaçladığından önemli olup bu alanda literatüre katkı sağlayacaktır. Buna ilaveten bilişim sistemi kullanmanın özel hastanelere İK alanında sağladığı yararları ortaya koyacağından diğer sağlık kuruluşlarını ya da İK alanında bilişim sistemi kullanmayan diğer kurumlar için de teşvik edici olacaktır.

Bu çalışma beş bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde giriş, ikinci bölümde literatür taraması sunulmuştur. Çalışmanın üçüncü bölümünde yöntem verilirken dördüncü bölümde araştırmanın bulgularına yer verilmiştir. Son bölümde ise sonuç ve öneriler bulunmaktadır.

LİTERATÜR TARAMASI

Literatür taraması sonucu İKBS alanında yapılan çalışmalar üç bölümde gruplandırılmış ve bu doğrultuda aşağıda sunulmuştur. Birinci bölümde İKBS'nin insan kaynakları planlamasına etkileri ve organizasyonlara sağladığı faydaları içeren çalışmalar incelenmiştir. İkinci bölümde İKBS'nin farklı kurumlarda kullanımını inceleyen çalışmalar sunulmuştur. Üçüncü ve son bölümde de hastanelerde İKBS konusunda yapılan çalışmalar değerlendirilmiştir.

Shiri (2012) yaptığı çalışmada İKBS kullanımının işletmelerin insan kaynakları fonksiyonları üzerindeki etkinliğini ve önemini araştırmıştır. Çalışma sonucunda araştırmacı insan kaynakları fonksiyonlarını direkt etkilediğini ve doğrudan önemli olduğunu rapor etmiştir. Buna ilaveten insan kaynakları fonksiyonlarının bütüncüllüğü insan kaynakları uzmanlarının işletmenin stratejik yönüne katkı sağlamasında yardımcı olacağını da belirtmiştir. Aynı konudaki bir diğer çalışmada Nagendra ve Deshpande (2014) tarafından gerçekleştirilmiştir. Yaptıkları çalışmada insan kaynakları bilgi sisteminin (İKBS) orta ve büyük organizasyonlarda kullanım durumunu ve insan kaynakları planlaması ile bütünleştirildiğinde organizasyonlara sağladığı avantajları araştırmışlardır. Günümüz İKBS insan kaynakları planlama fonksiyonunun otomatikleştirerek organizasyonlara yardımcı olduğunu vurgulamışlardır. Çalışma sonunda İKBS'nin yetenek envanteri, eğitim ihtiyaç analizi, başarı planlama ve iş talepleri alanlarında kullanılmasıyla insan kaynakları planlamasının verimlilik ve etkinliğine olumlu katkısı olduğunu rapor etmişlerdir. Aggarwal ve Kapoor (2012) çalışmalarında organizasyonların karşılaştığı aşırı rekabet ortamında insan kaynaklarının yönetiminde bilgi sistem ve teknolojilerinin öneminin arttığını vurgulamışlardır. İKBS organizasyonların rekabet gücünü arttırmada ve etkili olmasında kritik bir faktör haline gelmiştir. Çalışmalarında İKBS'nin bileşenlerini, faydalarını ve işlevlerini

vurgulamışlardır. İKBS'nin yöneticiler, insan kaynakları bölümü ve çalışanlar olmak üzere üç farklı kategoride faydaları olduğunu belirtirken İKBS'nin bir işletmenin omurgası olarak görülebileceğini de dikkat çekmişlerdir. Aynı doğrultuda Jahan tarafından 2014 yılında yapılan çalışmada da Bangladeş'teki ulusal ve uluslararası işletmeler ile gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonucunda işletmelerin artık bir maliyetten ziyade önemli bir yatırım aracı olarak gördüklerini ve kabul edilebilirlik düzeyinin arttığına dikkat çekmişlerdir. Üst yönetimin desteğinin mutlaka olması gerektiğini ve çalışanlar ile yöneticiler arasındaki iletişimi daha hızlı hale getirdiğini belirtmişlerdir.

Literatürde İKBS kullanım durumlarını farklı kurumlarla (üniversite, kamu kurumları, özel işletmeler, uluslararası işletmeler) ve farklı ülkelerde gerçekleştiren araştırmalar olduğu görülmektedir. Üniversitelerde İKBS kullanımı ile alakalı çalışmalar yapılmıştır. 2005 yılında Beadles, Aston, Lowery ve Johns tarafından Amerika'daki üniversite İKBS yöneticileri ile gerçekleştirilen çalışmada İKBS'nin kullanımı sonrası beklenen faydaların elde edilip edilmediği araştırılmıştır. Çalışma sonucunda İKBS kullanımı ile maliyetlerin azalması, iletişimin artması, faaliyetlere harcanan zamanın azalması gibi potansiyel faydalara ulaşılmadığı görülmüştür. Bir diğer çalışmada Altarawneh ve Al-Shqairat (2010) Ürdün'deki üniversitelerde İKBS'nin ne derece benimsendiğini, kullanıldığını, faydalarını ve kullanımı önündeki engellerini araştırmıştır. Çalışma sonucunda üniversitelerde İKBS'nin genel yönetsel rutin amaçlar için kullanıldığını ve en büyük faydaları olarak da erişim imkânı ve hızlı yanıt verilmesi olduğunu vurgulamışlardır. İKBS'nin kullanımı önündeki en büyük engellerin ise mali kaynak eksikliği ile üst yönetim desteği şeklinde rapor etmişlerdir. Aynı faydaları vurgulayan bir diğer çalışmada da Kashive (2011) tarafından yapılmıştır. Buna ilaveten idari çalışan ile stratejik yöneticiler arasında yeni nesil iletişim kurucu ve örtük bilgiyi yöneten aracın İKBS olduğu vurgulanmıştır. 2010 yılında yapılan bir diğer araştırmada Avustralya'daki on altı kamu kurumunda (eğitim, sağlık, savunma, finans, iletişim kurumları) İKBS benimsenmesini etkileyen faktörler incelenmiştir (Trosahni, Jerram ve Gerrard, 2010). Çalışma sonucunda kamu sektöründe İKBS'nin benimsenmesinin çevresel, örgütsel ve teknoloji faktörlerine bağlı olduğu rapor edilmiştir. Bir diğer çalışmada Singh, Jindal ve Samim (2011) ve arkadaşları tarafından Hindistan, Pakistan, Endonezya, Tayland, Sri Lanka ve Kenya'daki bankacılık endüstrisindeki İKBS'nin kullanım durumu incelenmiştir. Çalışma sonucunda İKBS'yi yönetmek ve geliştirmek için entegre platform, tutarlı

süreçler, gizlilik yasaları gerekliliği önerilerinde bulunulmuştur. 2015 yılında Al-Dmour, Love ve Al-Debei tarafından yapılan çalışmada Ürdün'deki ticari işletmelerde İKBS uygulamalarının kapsamını araştırmışlardır. Çalışma sonucunda İKBS'nin kullanım durumunun orta derecede olduğunu fakat uygulama düzeylerinde bazı farklılıklar olduğunu rapor etmişlerdir. Buna ilaveten kullanılan İKBS uygulamalarının iş türlerine ve iş sürelerine bağlı olarak ticari işletmeler arasında değiştiğini fakat işletme boyutlarına göre farklı olmadığını vurgulamışlardır.

Hastanelerde İKBS kullanımını konu alan çalışmalar incelendiğinde literatürde az sayıda çalışma bulunmaktadır. Mujebb (2012) tarafından yapılan çalışmada Sri Lanka'daki devlet hastanelerinde insan kaynakları yönetiminin önemine vurgu yapılarak İKBS kullanılmasına olan ihtiyaç ortaya konmuştur. İKBS'nin uzun vadede etkin bir şekilde çalışmasına, ekonomik olarak uygulanabilir ve sürdürülebilir olması gerektiğini vurgulamışlardır. Kamu sağlık kurumundaki yöneticilerin de bilişim alanında yetkin kişiler olması ve İKBS kullanımını desteklemeleri gerektiğini belirtmişlerdir. Teknik personel tarafından da sistemin sürekli izlenmesi ve gerekli iyileştirmeleri yapmaları gerektiğine de dikkat çekmişlerdir. Alam, Masum, Beh ve Hong'un 2016 yılında yaptıkları çalışmada Bangladeş'teki özel hastanelerde İKBS kabul kararını etkileyen kritik faktörleri araştırmışlardır. Çalışma sonucunda insan, teknik, yönetsel ve çevresel faktörlerin etkili olduğunu rapor etmişlerdir. İnsan faktörü içerisinde personelin bilişim alanındaki yeterliliği, teknik faktör içerisinde kurumun bilişim alt yapısı; yönetsel faktör içerisinde üst yönetim desteği en fazla etkili olurken çevresel faktörler arasında da rekabetçi baskı ön plana çıkmıştır. Kamaludin ve Kamaludin tarafından (2017) Malezya'da özel bir hastanede İKBS'nin kullanıcılar tarafından kabul edilmesini etkileyen temel faktörleri araştırmışlardır. Teknoloji Kabul Modelini kullanarak yaptıkları araştırmada algılanan yararlılığın kullanımla ters orantılı olduğunu ve sistem kullanımının kullanıcı memnuniyetini etkilediğini rapor etmişlerdir.

YÖNTEM

Araştırmada nitel araştırma yöntemi kullanılarak yarı yapılandırılmış görüşme formu ile veriler toplanmıştır. Toplanan veriler betimsel ve içerik analizi teknikleri ile analiz edilmiştir. Araştırmadaki tüm süreçler araştırmacılar tarafından gerçekleştirilmiştir.

Örneklem Yöntemi

Bu çalışmanın örneklem yöntemi amaçlı örnekleme yöntemlerinden kritik durum örneklemesidir. Kritik durum örnekleme tercih nedenleri sınırlı ölçüde genelleme yapılmasına olanak tanıdığı ve bir durumda meydana gelen kritik vaziyetin diğer durumlar içinde geçerli olacağını varsaydığı içindir.

Çalışma Grubu

Bu araştırmanın çalışma grubu Ankara ilindeki özel hastanelerdir. Çalışmanın gerçekleştirildiği Nisan 2019 tarihinde Ankara ilinde 35 tane özel hastane bulunmaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2019). Tüm özel hastanelerle telefon ve elektronik mail aracılığı ile iletişime geçilmiştir. Özel hastanelere araştırma hakkında detaylı bilgiler verilmiş ve İK birimleri ile görüşmeler talep edilmiştir. Sonuç olarak 15 özel hastane görüşme taleplerine olumlu görüş bildirmiş olup Ankara'daki özel hastanelerde İK bölümlerinde yönetici ya da uzman pozisyonunda çalışan 15 kişi bu araştırmanın çalışma grubunu oluşturmaktadır. Buna ilaveten devlet hastanelerinin bilişim sistemlerini kullanması ve hazır bulunuşluk düzeyleri özel hastanelerden farklı olduğundan bu çalışmaya dâhil edilmemiştir.

Veri Toplama Aracı

Bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak katılımcılarla yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Tam yapılandırılmış görüşmeden daha esnek olan yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile görüşme soruları hazırlanmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme öncesi hazırlanan sorulara ilaveten sorulara verilen yanıtların detaylandırılabilmesi ve sonda soruların sorulmasına imkân vermesinden dolayı tercih edilmiştir.

Görüşme formunun oluşturulması sürecinde ilk olarak literatür taraması sonucu İKBS kullanım durumunu ve yaklaşımlarını öğrenmeye yönelik yarı yapılandırılmış görüşme formu taslağı oluşturulmuştur. Görüşme formunun geçerliliği için uzman görüşlerine başvurulmuştur. İşletme, yönetim bilişim sistemleri ile yönetim ve organizasyon bölümlerindeki 5 uzmanın maddelerin geçerliliği ve uygunluğu hakkında görüşleri sorulmuştur. Uzman geri bildirimleri sonucu görüşme formunda değişiklikler yapılmıştır. Buna ilaveten görüşme formunda sorulacak soruların katılımcılar tarafından anlaşılabilir olmasına dikkat edilerek açık ve belirgin ifadeler kullanılmaya özen gösterilmiştir. Soruların anlaşılabilir olup olmadığı da bilişim alanında çalışan 3 yönetici ile görüşmeler yapılarak sağlanmıştır. Görüşmelerde katılımcılar tarafından belirtilen

ve dikkat çekilen noktalar değerlendirilerek görüşme formuna son hali verilmiştir.

Görüşme formu toplam iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde görüşme yapılan katılımcıların demografik bilgileri (yaş, öğrenim düzeyi, meslek, kurumda çalışma süresi, İK alanında çalışma süresi, hizmet içi eğitim alma durumları) sorulmaktadır. İkinci bölümde 14 soru bulunmaktadır. İlk iki soru hastanede çalışan personel sayısı ve hastane hizmet süresi sorularıyla diğer sorularda İKBS'nin hastanede kullanım süresi, amaçları, hangi faaliyetlerine destek sağladığı, hangi sorunlarını çözdüğü, hastaneye katkıları, memnuniyet düzeyleri, kullanımı önündeki engeller ve karşılaştıkları sorunlar ile alakalı 12 sorudan oluşmaktadır.

Verilerin Toplanması

Çalışma kapsamında gerçekleştirilen görüşmeler dört adımdan oluşmaktadır. İlk adımda Ankara'daki tüm özel hastaneler ile e-mail ve telefon ile iletişime geçilmiştir. Araştırma hakkında bilgilendirmeler yapılarak İK bölümünde yönetici pozisyonundaki çalışanlar ile görüşme için gerekli planlamalar yapılmıştır. İkinci adımda görüşme formunun çıktısı alınarak hazırlıklar yapılmıştır. Üçüncü adımda ise görüşmeler katılımcıların istekleri doğrultusunda hastanedeki ofislerinde 15 Nisan-30 Haziran 2019 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş olup ortalama 40 dakika sürmüştür. Katılımcıların ofisinde gerçekleştirilen görüşmelerde sorulara verilen cevaplar araştırmacı tarafından not alınmıştır. Tüm görüşmeler araştırmacılar tarafından gerçekleştirilmiştir. Sohbet ortamında gerçekleşen görüşmelerde sorulara verilen cevaplar araştırmacılar tarafından geribildirimlerde bulunularak katılımcının onaylaması da sağlanmıştır. Dördüncü ve son adımda da katılımcılar 1, 2, 3...15 şeklinde numaralandırılmış ad ve soyadları kullanılmayarak görüşmeler rapor edilmiştir. Her görüşme sonunda ivedilikle o görüşmenin transkriptleri oluşturulmuştur. Çalışmanın iç güvenilirliğini sağlamak yani tutarlılığı için katılımcıların benzer deneyime sahip kişiler olmasına özen gösterilmiştir. Veri toplama sürecinde de hazırlanan görüşme formu ile aynı ortamda verilerin toplanması sağlanarak iç güvenilirlik sağlanmıştır.

Verilerin Analizi

Görüşmeler sonucu toplanan verilerin analizi için betimsel analiz ve içerik analizi teknikleri kullanılmıştır. Her bir soruya verilen cevaplar düzenlenmiş ve gerekli olan yerlerde doğrudan alıntılarla desteklenmiştir. İçerik analizinde ise birbirine benzeyen veriler belirli kavramlarda bir araya getirilerek yorumlanmıştır.

BULGULAR

Bu bölümde görüşme sonucunda elde edilen bulgular sunulacaktır. İlk olarak katılımcıların demografik bilgileri yer almaktadır. Daha sonra görüşme sonucundaki katılımcıların cevaplar toplu olarak incelenerek sözcük sıklık hesaplamaları sonucunda kavramlara ulaşılmıştır. Doğrudan alıntılar yapılarak da görüşmecilerin cevapları desteklenmiştir.

Tablo 1’de görüşme yapılan katılımcıların demografik bilgileri görülmektedir. Katılımcıların yaşları, kurumdaki unvanları, öğrenim düzeyleri, kurumda çalışma süreleri, İK alanında çalışma süreleri ve son beş yılda İK ve bilişim sistemleri ile alakalı eğitim alma durumları sorulmuş ve tüm cevaplar Tablo 1’de özetlenmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Bilgileri

Görüşme No	Yaşı	Kurumdaki Unvanı	Öğrenim Düzeyi	Kurumda Çalışma Süresi (yıl)	İK Alanında Çalışma Süresi (yıl)	Son 5 Yılda Eğitim Alma Durumu
1	37	İK Müdürü	Lisans	1’den az	3	Hayır
2	33	İK Müdürü	Yüksek Lisans	1’den az	6	Evet
3	24	İK Uzmanı	Yüksek Lisans	3	3	Evet
4	40	İK Uzmanı	Yüksek Lisans	3	3	Evet
5	32	İK Uzmanı	Yüksek Lisans	4	4	Evet
6	44	İK Müdürü	Doktora	1’den az	7	Evet
7	42	İK Uzmanı	Yüksek Lisans	5	10	Evet
8	43	İK Sorumlusu	Lisans	5	3	Evet
9	33	İK Sorumlusu	Lisans	2	3	Evet
10	25	İK Uzmanı	Yüksek Lisans	3	5	Evet
11	34	İK Sorumlusu	Lisans	1’den az	6	Evet
12	35	İK Sorumlusu	Yüksek Lisans	4	3	Evet
13	30	İK Sorumlusu	Yüksek Lisans	2	3	Evet
14	25	İK Uzmanı	Yüksek Lisans	3	5	Evet
15	34	İK Sorumlusu	Lisans	2	5	Evet

Tablo 1 incelendiğinde özel hastanelerde insan kaynakları bilgi sistemini kullanan çalışanların 25-43 yaş aralığında olduğu, kurum unvanı olarak da İK müdürü, sorumlusu ve uzmanı şeklinde unvanların kullanıldığı görülmektedir. Öğrenim düzeylerinin yüksek lisans seviyelerinde olması ve

alanlarında hizmet içi eğitim aldıkları da görülmektedir. Buna ilaveten katılımcıların İK alanında çalışma süreleri de en az üç yıl olup bu da katılımcıların konuya hâkim oldukları şeklinde değerlendirilebilir.

Özel hastanelerde İK bölümünün kaç yıl önce kurulduğu sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde beş tanesi on beş yıl, altı tanesi on yıl, iki tanesi beş yıl ve iki tanesi de üç yıl önce kurulduğunu belirtmişlerdir. İKBS kullanım süreleri incelendiğinde ise iki tanesi yedi yıldır kullandığını belirtirken diğer özel hastanelerin İKBS’yi kullanmaya son dört yıl içerisinde geçtiklerini belirtmeleri dikkat çekicidir.

Tablo 2: Özel hastanelerin İKBS kullanım alanları

İKBS Kullanım Alanları	Katılımcılar														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Personel özlük bilgileri	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Eğitim bilgileri	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ücret bilgileri	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
İş deneyimine ilişkin bilgiler	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
İletişim bilgileri	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Personel bulma süreci	✓	-	✓	-	-	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Performans değerlendirme	-	-	✓	✓	-	-	-	-	-	✓	-	✓	-	✓	-
Çalışma süreci	-	-	✓	-	-	✓	-	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sendika bilgileri	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sağlık ve kaza bilgileri	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓
İşgücü piyasası ile ilgili bilgiler	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	-	-
İşten ayrılma bilgileri	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Özel hastanelerde kullanılan İKBS’nin kullanıldığı faaliyetlerin sorulduğu soruda katılımcıların verdikleri cevaplar düzenlenmiş ve tablolaştırılarak Tablo 2’de görsel hale getirilmiştir.

Tablo 2 incelendiğinde özel hastanelerde İKBS personel özlük, eğitim, ücret, iletişim ve işten ayrılma bilgileri için kullanıldığı görülmektedir. Buna ilaveten iş deneyimine ilişkin bilgiler, personel bulma ve çalışma süreçlerinde hastanelerin yarısı tarafından kullanılırken sendika, sağlık, kaza ve işgücü piyasası ile ilgili bilgiler için tercih edilmemektedir.

Görüşmede katılımcılara İKBS kullanmanın hangi sorunların çözümünde yardımcı olduğu, hastaneye sağladığı yararları hakkındaki görüşleri sorulmuştur. Beş numaralı katılımcı

hangi sorunların çözümünde yardımcı olduğu sorusuna “*Pek çok konuda yardımcı oluyor. Daha hızlı karar alma süreci ve işlerin onay süreçlerinin kısılması gibi faydaları var*” şeklinde ifade ederken üç numaralı katılımcı da “*Kurum içerisinde disiplinin sağlanmasına yardımcı oluyor. İş kazalarının ve işten ayrılmaların bildirilmesi ile uygun göreve uygun kişiyi bulmada yardımcı*” şeklinde ifade etmiştir. Üç katılımcı da doğru veriye ulaşarak işlerini hızlı bir şekilde tamamlayabildiklerini vurgulamışlardır. Dört numaralı katılımcı da sistem sayesinde müdürlerin istedikleri raporları hızlı bir şekilde hazırlayabildiğine dikkat çekmiştir.

Katılımcıların hastaneye sağladığı katkılara verdikleri cevaplara içerik analizi uygulanması sonucu aşağıdaki yararların ortaya çıktığı görülmektedir:

- Hızlı, etkin ve kolay çözüme ulaşma,
- Doğru veriye doğru zamanda ulaşma,
- İşgücünü verimli kullanma,
- Vakitten tasarruf sağlama,
- İş süreçlerinin hızlanması,
- Hızlı raporlama,
- Personel performans değerlendirmede adaletli bir sistemdir.

Katılımcılara sorulan bir diğer soruda İKBS kullandıkları için memnuniyet düzeyleridir. İK müdürü pozisyonunda çalışan bir numaralı katılımcı sistemden çok memnun olduğunu ve İKBS sayesinde istatistiksel çalışmalar yapabildiklerini belirtmiştir. İki numaralı katılımcı “*Evet kullanmaktan memnunum. Matrahların düzenli olmasına katkı sağlayıp işlerimi kolaylaştırıyor*” on bir numaralı katılımcı da “*Çok memnunum ki sistem etkili ve hızlı çalışıyor*” şeklinde ifade etmişlerdir. On beş numaralı katılımcı da memnun olduğunu ve sistemdeki tüm verileri İKBS ile birleştirerek yorumlayabildiklerine vurgu yapmıştır. Katılımcıların hepsi de İKBS kullandıkları için memnun olduklarını belirtmişlerdir.

İKBS kullanmanın İK yönetiminin başarısı için yeterli olup olmadığı da görüşmede sorulan sorulardan diğeridir. Katılımcılar sadece İKBS kullanmanın yeterli olmadığına dikkat çekmişlerdir. Bu durumu on numaralı katılımcı “*Önemli bir yere sahip fakat tek başına yeterli değil. Entegre olması önemli*” şeklinde ifade ederken dokuz numaralı katılımcı da “*Hayır. Çünkü sisteme veri girişi sağlayan yine çalışanlardır. Fikir üreten kişiler olmadığı sürece sistem sadece bir araçtır. Doğru insanlar gerekiyor.*” şeklinde görüşünü belirtmiştir. Katılımcıların kurumdaki tüm sistemlerin bütünleşik bir yapıda çalışması gerekliliği konusuna vurgu yaptıkları ve bu konuda hem fikir oldukları görülmüştür.

Son olarak katılımcılara İKBS kullanımı esnasında karşılaştıkları sorunlar ve kullanımı önündeki engellerin neler olduğu sorulmuştur. Bu soruya sadece altı numaralı katılımcı kullanımı esnasında sorunlar ile karşılaşmadıklarını belirtirken yedi numaralı katılımcı “*yasal sorunlar ile karşılaştık ıslak imza olmadı bir de tedarik sorunları ve teknik sıkıntılarla karşılaştık*” şeklinde ifade etmiştir. Sekiz

numaralı katılımcı da aynı soruyu “*Sorunlarımızı çözerken firmalardan teknik destek alıp eklemeler ve değişiklikler yaptırabiliyoruz ama personel eksikliği sıkıntı olabiliyor*” olarak cevaplamıştır. Katılımcıların verdikleri cevaplardan İKBS kullanımında karşılaştıkları sorunların personel eksikliği, yönetici desteği, maliyet, teknik sıkıntılar, tedarik sorunları ve destek olduğu görülmüştür.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada Ankara'daki özel hastanelerde İKBS kullanım durumu, sağladığı faydalar, memnuniyet düzeyleri ve kullanımı önündeki engellerin neler olduğunu araştırılmıştır. Ankara ilindeki 15 hastanede çalışan üst düzey İK personeli ile yarı yapılandırılmış görüşme formu ile görüşmeler yapılmıştır. Görüşmeler sonucu katılımcıların sorulara verdikleri cevaplardan elde edilen veriler betimsel ve içerik analiz teknikleri uygulanarak düzenlenmiştir.

Katılımcıların demografik özelliklerinin yer aldığı Tablo 1’de görüldüğü gibi İK ve bilişim alanında eğitim almış olmaları çok önemli ve kritiktir. Mujeeb’in (2012) de belirttiği gibi bu alandaki karar vericilerin eğitimi kararlarını verirken kendilerine doğru ve zamanında veri girişi sağlayacağından ayrıca önemlidir. Araştırmaya katılan tüm özel hastanelerde İKBS personel özlük, eğitim, ücret, iletişim ve işten ayrılma bilgileri için kullanılırken performans, sendika, sağlık, kaza ve işgücü piyasası ile ilgili bilgileri için kullanılmadığı görülmüştür. Bu kullanım durumu Al-Shqairat’ın (2010) Ürdün’deki üniversitelerde İKBS’nin genel rutin amaçlar için kullanıldığını belirten çalışma sonucu ile paralellik göstermektedir. Bir diğer çalışmada da araştırmacılar Nagendra ve Deshpande (2014) İKBS’nin yetenek envanteri, eğitim ihtiyacı analizi, başarı planlama ve iş talepleri alanlarında kullanılmasının insan kaynakları planlamasının verimlilik ve etkinliğine olumlu katkı sağladığını belirtmektedirler. Bu doğrultuda özel hastanelerde İK planlaması verimliliğini arttıracak alanlarda İKBS kullanımlarını arttırabilirler.

Diğer yapılan çalışmalar ile bu çalışmanın sonucunda İKBS’nin sağladığı faydaların aynı doğrultuda olduğu görülmektedir. İKBS’yi kullanan kurumlar farklı olmalarına rağmen elde edilen sonuçların benzerliği dikkat çekicidir. Örneğin, Beadles ve diğerleri (2005) tarafından Amerika’daki üniversite İKBS yöneticileri ile gerçekleştirilen çalışmada da maliyetlerin azalması, iletişimin artması, faaliyetlere harcanan zamanın azalması şeklinde faydalar rapor edilmiştir. Sonuç olarak İKBS; İK iş süreçlerinin hızlanması, maliyet avantajı sağlaması, karar verme sürecini kısaltması gibi kurumlara operasyonel ve stratejik seviyelerde avantajlar sağlamaktadır.

Bu çalışma sonuçlarından biri de İKBS’nin diğer bilişim sistemleri ile bütünleşik olması gerekliliği ve bu yapıyla bütünlüğü sağlayacak şekilde veri ve bilgi paylaşımına imkân vermesidir. Bu doğrultuda tek başına İKBS kullanımı beklenen faydaları sağlayamayacağından özel hastanelerde tüm bilişim sistemlerini kapsayan bütünleşik bir yapı tercih etmelidirler.

Bu çalışma sonucunda İKBS önündeki engellerin personel eksikliği, yönetici desteği, maliyet, teknik sıkıntılar, tedarik sorunlar ve destek olduğu görülmüştür. Bu engeller diğer bu konuda yapılan araştırma sonuçlarını desteklemektedir. Parry ve Tyson'ın da (2011) belirttiği gibi İKBS kullanımındaki en büyük engellerden birisi de İK çalışanlarının teknik, danışmanlık ve proje yönetimi konularında yeterli bilgiye sahip olmamalarıdır. İKBS'yi kullanan personelin teknik ve yönetsel açıdan gerekli yeterliliğe sahip olması stratejik bir araç olan İKBS için önemlidir. Bir diğer önemli engel de üst yönetim desteği olup İKBS kullanımının çalışanlar tarafından benimsenmesinde ve başarısında kritik öneme sahiptir. Sonuç olarak teknik, yönetsel, çevresel ve kurumsal faktörler İKBS kullanımı önündeki engeller olarak gruplandırılabilir (Alam vd., 2016; Kamaludin ve Kamaludin, 2017; Mujebb, 2012).

Bu çalışmanın da diğer çalışmaların olduğu gibi bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Bu çalışma sadece Ankara'daki özel hastaneleri kapsamakta ve veri toplama aracı olarak da yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Gelecek çalışmalarda tüm Türkiye'deki özel hastaneler ya da devlet hastaneleri de kapsama alınabilir. Devlet ve özel hastaneler arasındaki İKBS kullanım durumu ve farkındalığı karşılaştırılabilir. Veri toplama aracı olarak anket de kullanılabilir.

KAYNAKÇA

- Aggarwal, N. ve Kapoor, M. (2012). Human resource information systems (HRIS)-Its role and importance in business competitiveness. *Gian Jyoti E-Journal*, 1(2), 1-13.
- Ahmadi, H., Nilashi, M. ve Ibrahim, O. (2015). Organizational decision to adopt hospital information system: An empirical investigation in the case of Malaysian public hospitals. *International journal of medical informatics*, 84(3), 166-188.
- Altarawneh, I. ve Al-Shqairat, Z. (2010). Human resource information systems in Jordanian universities. *International Journal of Business and Management*, 5(10), 113.
- Al-Dmour, R. H., Love, S. ve Al-Debei, M. M. (2015). Measuring the effectiveness of HRIS practice in business organisations: a study in the context of a developing country. *International Journal of Business Innovation and Research*, 9(5), 507-525.
- Alam, M. G. R., Masum, A. K. M., Beh, L. S. ve Hong, C. S. (2016). Critical factors influencing decision to adopt human resource information system (HRIS) in hospitals. *PloS one*, 11(8), e0160366.
- Beadles, I. L., Aston, N., Lowery, C. M. ve Johns, K. (2005). The impact of human resource information systems: An exploratory study in the public sector. *Communications of the IIMA*, 5(4), 6.
- El-Jardali, F., Makhoul, J., Jamal, D. ve Tchaghchaghian, V. (2008). Identification of Priority Research Questions Related to Health Financing, Human Resources for Health, and the Role of the Non-State Sector in Low and Middle Income Countries of the Middle East and North Africa Region. *Research Report Submitted to Alliance for Health Policy and Systems Research*.
- El-Jardali, F., Tchaghchaghian, V. ve Jamal, D. (2009). Research Assessment of human resources management practices in Lebanese hospitals. *Human Resources for Health*, 7, 84. doi: <http://dx.doi.org/10.1186/1478-4491-7-84>.
- Gupta, B. (2013). Human Resource Information System (HRIS): Important Element of Current Scenario. *Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 13(6), 41-46.
- Ismail, A., Jamil, A. T., Rahman, A. F. A., Bakar, J. M. A., Saad, N. M. ve Saadi, H. (2010). The implementation of Hospital Information System (HIS) in tertiary hospitals in Malaysia: a qualitative study. *Malaysian Journal of Public Health Medicine*, 10(2), 16-24.
- Jahan, S. S. (2014). Human resources information system (HRIS): a theoretical perspective. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 2(02), 33.
- Kamaludin, K. ve Kamaludin, K. Z. (2017). User Acceptance of the Human Resource Information System: A Study of a Private Hospital in Malaysia. *International Review of Management and Marketing*, 7(2), 207-217.
- Kashive, N. (2011). Managing today's workforce: Human Resource Information System (HRIS), its challenge and opportunities. *International Journal of Research in Finance & Marketing*, 1(6), 38-66.
- Malik, M. A. ve Khan, H. R. (2009, Ocak). Understanding the implementation of an electronic hospital information system in a developing country: a case study from Pakistan. In *Proceedings of the Third Australasian Workshop on Health Informatics and Knowledge Management-97* (ss. 31-36). Australian Computer Society, Inc.
- Mujeeb, L.M. (2012). Importance of best Human Resource Management Practices and the need for a Human Resource Information System (HRIS) for the Public Health Sector in Sri Lanka. *Sri Lanka Journal of Bio-Medical Informatics*, 3(2), 55-62.
- Nagendra, A. ve Deshpande, M. (2014). Human Resource Information Systems (HRIS) in HR planning and development in mid to large sized organizations. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 133, 61-67.
- Panayotopoulou, L., Vakola, M. ve Galanaki, E. (2007). E-HR adoption and the role of HRM: evidence from Greece. *Personnel Review*, 36(2), 277-94.
- Parry, E. ve Tyson, S. (2011). Desired goals and actual outcomes of e-HRM. *Human Resource Management Journal*, 21, 335-355.
- Pyburn, P. J. (1983). Linking the MIS plan with corporate strategy: an exploratory study. *MIS Quarterly*, 1-14.
- Roztocki, N. ve Weistroffer, HR. (2011). Information technology success factors and models in developing and emerging economies. *Information Technology for Development*, 17(3):163-170.
- Sağlık Bakanlığı. (2019). Özel Yataklı Hastaneler. Erişim adresi <https://ankaraism.saglik.gov.tr/TR,121647/ozel-yatakli-saglik-tesisleri.html>
- Shi, L. (2010). *Managing human resources in health care organizations*. Jones & Bartlett Publishers.
- Shiri, S. (2012). Effectiveness of Human Resource Information System on HR Functions of the Organization—A Cross Sectional Study. *US-China Education Review*, 9, 830-839.
- Singh, H. P., Jindal, S. ve Samim, S. A. (2011). Role of Human Resource Information System in banking industry of developing countries. *Special Issue of the International Journal of the Computer, the Internet and Management*, 19, 44-1.
- Thite, M. O. H. A. N., Kavanagh, M. J. ve Johnson, R. D. (2012). Evolution Of Human Resource Management And Human Resource Information Systems. *Introduction To Human Resource Management*, 2-34.
- Troshani, I., Jerram, C. ve Gerrard, M. (2010, Aralık). Exploring the organizational adoption of Human Resources Information Systems (HRIS) in the Australian public sector. In *Proceedings of the 21st Australasian Conference on Information Systems (ACIS2010), Brisbane, Australia, December* (ss. 1-3).

EXTENDED ABSTRACT

Nowadays, organizations demand creative and innovative employees more than ever to overcome the challenges and challenges of the new economy and to survive in a competitive environment. Therefore, one of the most important corporate assets of organizations is human. The role of human resources management, traditionally called personnel management, has changed completely in today's organizations and has reached a strategic position. Changes in human resources management are noteworthy and it is seen that information systems have started to be used in this area. Human resources information system (HRIS) is an information system that is used to collect and store organizations' employees' information. Hospitals use this information system like other institutions. It is seen that the number of private and state hospitals that use HRIS day by day also increases.

The aim of this study is to reveal the barriers about the usage, adoption, benefits to the organization, and user satisfaction of the HRIS used in private hospitals. This study is important and will contribute to the literature in this field, since there are very few studies on this subject and in addition to this, it aims to explicitly reveal the situation of the HRIS in private hospitals. In addition, this study will demonstrate the benefits of using the information system to private hospitals in the field of human resources. Thus, it will be encouraging for other institutions that do not use the information system in the HR field.

Qualitative research method was used in the study. Interviews with HR personnel in manager positions at HR department of private hospitals in Ankara, Turkey were conducted through a semi-structured interview form. Semi-structured interview form was used as a data collection tool. The interview form consists of two parts. In the first part, the demographic information of the interviewed participants (age, education level, profession, working time in the institution, working time in HR field, in-service training) are asked. In the second part, there are 14 questions. The first two questions are the number of staff working in the hospital and the length of hospital service. Other 12 questions are related to HRIS and they consist of the duration of the use of HRIS in the hospital, its objectives, which activities it supports, which problems it solves, its contribution to the hospital, the level of user satisfaction, the obstacles to its use and the problems they face. The interviews were conducted with 15 people.

Descriptive and content analysis techniques were used for data analysis. Answers to each question were arranged and supported by direct quotations where necessary. In content analysis, similar data were gathered and interpreted in certain concepts.

As a result of the research, it is seen that HRIS is used for personnel, education, wages, communication and employee's quitting work information in the private hospitals. In addition, half of the hospitals are used the system to keep information on work experiences of employees, in staff recruitment and work processes as well. On the other hand, HRIS is not preferred for information related to health, accident, union and labor market.

As a result of applying content analysis to the responses of the participants to their contributions to the hospital, the following benefits appear:

- Reaching fast, effective and easy solution,
- Reaching the right data at the right time,
- Efficient use of the workforce,
- Saving time,
- Acceleration of business processes,
- Fast reporting,
- Providing a fair system in personnel performance evaluation.

All of the participants stated that they were satisfied because they used HRIS. It was observed that the participants emphasized the necessity of all the systems in the institution to work in an integrated structure and they agreed on this issue. Also participants emphasize that the problems they faced in the use of HRIS are lack of personnel, top manager support, cost, technical difficulties, supply problems and support. As a result, it has been observed that the use, adoption, benefits and user satisfaction of HRIS in private hospitals are positive and high.

This study has some limitations like other studies. This study covers only private hospitals in Ankara, Turkey and semi-structured interview form was used as a data collection tool. In future studies, the state of use and awareness of the use of HRIS can be compared between state and private hospitals. The survey can also be used as a data collection tool.