

**BİLGİ SİSTEMLERİ KULLANIMININ İŞLETMELERDE PERFORMANS  
DEĞERLEMeye ETKİLERİ: KÜÇÜK VE ORTA ÖLÇEKLİ İŞLETME (KOBİ)  
PERFORMANS DEĞERLEME SİSTEMİ ÖRNEĞİ**

THE EFFECTS OF USING INFORMATION SYSTEMS ON PERFORMANCE  
ASSESSMENT IN BUSINESSES: EXAMPLE OF SMALL AND MEDIUM-SCALE  
BUSINESS (SME) PERFORMANCE ASSESSMENT SYSTEM

**Dr. Öğr. Üyesi Nezahat KOÇYİĞİT**

Necmettin Erbakan Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi Yönetim Bilişim Sistemleri  
Bölümü

Orcid ID: 0000-0003-3332-3642

**Özet**

Küreselleşme ve bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler sonucu işletmeler için rekabet şartları giderek değişmektedir. Verimliliği arttıran, nitelikli işgücünü işletmeye çeken ve elde tutan faaliyetler önem kazanmaktadır. Dolayısıyla üretimde süreçlerin ve çalışanların etkinliğinin belirlenmesinde performans değerlemelere ihtiyaç vardır. Son dönemlerde performans değerlemede ve diğer tüm iş süreçlerinde bilgi teknolojileri ve sistemlerinden yoğun şekilde yararlanılmakta ve bu alanda yatırımlar artmaktadır. İşletmelerin dijital dönüşümü zorunlu hale gelmekte ve stratejik amaçları arasında yer almaktadır. Bu dönüşüm sürecinden ülke ekonomilerinde önemli yeri olan ve avantajlarının yanı sıra birçok sorunla da karşı karşıya kalan KOBİ'ler nasibini almaktadır.

Çalışmada amaç, bilgi sistemleri kullanımının performans değerlemeye etkilerinin araştırılmasıdır. Bu amaçla Konya ilinde faaliyet gösteren bir KOBİ'nin performans değerlemede kullandığı sistem incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre; daha önce elle ve dokümanlara işlenen verilerin, çalışanlar tarafından kullanılan tabletlere elektronik ortamda girildiği bulgusuna ulaşılmıştır. Bu sayede sistemin iş süreci planlamasında ve takibinde, kalite kontrolde, çalışan performansı değerlemesinde, maliyet analizi ve veri yönetiminde yararlar sağladığı tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Bilgi Sistemleri, Performans Değerlendirme Sistemleri, Verimlilik, KOBİ'ler

**Abstract**

Because of globalization and developments in information and communication technologies, competition conditions for businesses are gradually changing. Operations that increasing productivity, pulling and retaining qualified workforce become importance. Therefore, performance assessments are needed to determine the efficiency of processes and employees in production. Recently, information technologies and systems have been used extensively in performance assessment and all other business processes and investments have been increasing in this area. The digital transformation of businesses becomes necessary and is among their strategic goals. SME's which have an important place in the country's economy

and face to many problems as well as their advantages, get their share from this transformation process.

The aim of the study is to search the effects of the using of information systems on performance assesment. For this purpose, the system used in the performance assesmentof an SME operating in Konya has been examined. According to results; it has been found that the data entered manually in documents before are entered electronically on the tablets used by employees. Thanks to it has been determined that the system providing benefits in business process planning and monitoring, quality control, employee performance assesment, cost analysis and data management.

**Keywords:** Information Systems, Performance Assesment Systems, Efficiency, SME's

## GİRİŞ

İşletmeler kaliteli, düşük maliyetli ve hızlı üretim gerçekleştirmek için iş süreçlerini verimli hale getirmede ve işgücünden etkin şekilde yararlanmada çeşitli stratejiler belirlemektedirler. Günümüzde bu stratejilerin başında en önemli üretim faktörü haline gelen bilginin ve teknolojinin kullanımı gelmektedir. Bilgi teknolojilerine sermaye ve insan kaynakları kadar ihtiyaç duyulmaktadır. Dolayısıyla bu alanda yatırımlar artmaktadır. Özetle bilgi sistemlerine yapılan yatırımların ve bu sistemlerin etkin kullanımının işletmelerin başarılı ya da başarısız olmalarında ve performans farklılıklarında rolü giderek artmaktadır.

“Ölçemediğinizi yönetemezsiniz.” gerçeğinden hareketle daha iyi bir işletme ve çalışan performansı için iş süreçlerinin değerlemesi gerekmektedir. Aynı zamanda geri bildirim, çalışanların performansının etkililiği için anahtar unsurlardan biridir. Aksi halde yöneticilerin nitelikli işgücünü elde tutamama, işbirliği ve ekip çalışması uygulamalarından yararlanamama, değişimin farkına varamama, performans değerlendirme ile işletme amaçları arasında bağlantı kuramama gibi sorunlarla karşı karşıya kaldığı görülmektedir.

Dijital çağda performans değerlemede bilgi sistemleri kullanımı yaygınlaşmaktadır. Çünkü insandan bağımsız ve sıfır hata ile işletme ve çalışan performansı hakkında bilgi almada tam anlamıyla etkili olan elektronik bilgi yönetim sistemleri sayesinde işletmelerin başarısı belirgin hale gelmektedir.

Bu durum ülke ekonomilerinin kalkınmasında önemli bir yeri olan KOBİ'lerin dijital dönüşüme adaptasyonunu zorunlu kılmaktadır. Öyle ki teknolojiye yatırım yapanlar ve bilgi sistemlerini kurum içi faaliyetlere adapte edebilenler, üretim, pazarlama, müşteri-tedarikçi ilişkileri, bilgi yönetimi ve performans değerlendirme gibi süreçlerde önemli verimlilik artışı sağlayabilmekte, maliyet avantajı elde edebilmektedir.

Buradan hareketle çalışmada işletmelerin bilgi sistemleri kullanımının performansa etkilerinin bir KOBİ'nin performans değerlendirme sisteminde kullandığı program örneğinden hareketle araştırılması hedeflenmiştir. Ölçümü zor olan performans ve verimlilik konusunda uygulamada olan ve çalışan performansına etkilerinin somut olarak görüldüğü bir sistem örneği içeren çalışmaların azlığının araştırmanın özgün yanı olduğu görülmektedir.

**KAVRAMSAL ÇERÇEVE****Performans Kavramı ve Önemi**

Performans; herhangi bir görevin gerektirdiği ve önceden belirlenen standartlara uygun olarak hedeflere yaklaşma derecesidir (Çelik, 2019: 2). Performans; işletme amaçlarının gerçekleştirilmesi için görevler çerçevesinde belirlenen kıstasları karşılayan tüm çabalar ve ortaya çıkan mali hizmet ya da fikirdir (Bedük, 2012: 194).

İnsan kaynakları yönetiminin en önemli fonksiyonlarından biri olan performans değerlendirme herhangi bir konudaki etkinliğin ve başarı düzeyinin belirlenmesine yönelik çalışmalar olup, subjektif ve zor bir iştir. Fakat çalışan ile çalışmayan, başarılı olan ile olmayan ayırımının yapılmasında, başarı derecesi hakkında bilgi sahibi olan çalışanın kendisini geliştirmesinde, yönetici tarafından ödül ya da ceza ve düzeltici önlemlerin alınmasında önemli rol oynamaktadır (Gavcar, vd., 2006: 32). Bu yararlarının yanı sıra; adil olmayan yüksek maliyetli performans değerlendirme sistemleri ve yetkin olmayan değerlendiricilerden kaynaklı sorunlar gibi dezavantajları da vardır (Gavcar, vd., 2006: 34).

Performans değerlendirmenin kullanıldığı alanlar sıralanacak olursa; örgütsel performans uygulamaları, insan kaynakları uygulamaları, organizasyonel verimlilik ve kalite uygulamaları, karar alma ve seçim problemleri, finansman, eğitim ve sağlık uygulamalarıdır (Yerlikaya, 2014: 15).

Ölçülmesi güç olan işletme performansında; müşteri tatmini ve kalite gibi kriterlerin yanında, objektif yanı ağır basan satış seviyesi, karlılık, ciro oranı, verimlilik, pazar payı gibi kriterler kullanılmaktadır (Şimşek ve Çelik, 2013: 94). Global Entrepreneurship Monitor (GEM) (2011) raporuna göre işletme performansı; çalışan sayısındaki artış sonucu büyüme, ihracat miktarı ve yeni teknolojilerin kullanılabilirliğini gösteren yenilik seviyesi gibi faktörler ile ölçülmektedir (Barazandaeh, vd., 2015: 3). İşletme performansı örgütsel etkinliği sağlamaktadır. Finansal performans (karlılık, hisse başına kazanç, satış büyümesi) ve operasyonel performans (yeni ürün, ürün kalitesi, pazar payı ve pazarlama faaliyetlerinin değeri) işletme performansını açıklayan göstergeler arasındadır (Koçyiğit, 2018: 103). Benzer şekilde KOBİ'lerde performans göstergeleri; satış seviyesi, müşteri memnuniyeti, karlılığın ve işletme sermayesinin artışı gibi finansal göstergelerin yanı sıra, uzun vadede büyüme oranları ve işletmenin ayakta kalabilirliği gibi finansal olmayan göstergelerdir (İsmail, 2012: 48; Bendary ve Minyawı, 2015: 26).

**Performans Değerleme Metotları**

Literatürde performans değerlemenin önemine vurgu yapılırken, en çok üzerinde durulan ve tartışılan konunun performansın nasıl ölçüleceği sorusu olduğudur. Bu nedenle araştırmacılar özellikle işletme performansında rol oynayan bireylerin yanı sıra yatırımcılar, müşteriler, toplum gibi işletme dışındaki paydaşların da davranışları üzerindeki etkisine odaklanarak boyutlarının belirlenmesi gerektiğinin altını çizmektedirler (Keskin, vd., 115). Bir örgütün performansının değerlendirilmesinde bazılarının geleneksel bazılarının da diğer yöntemlere alternatif olarak geliştirildiği çeşitli yöntemler vardır. Literatürde insan kaynakları performansının değerlendirildiği ve örgüt ya da bir sistemin değerlendirildiği iki farklı tür performans değerlendirme yöntemine rastlanmaktadır (Yerlikaya, 2014: 17). Yönetimin çalışan ve işletme performansını ölçmek için kullanabileceği bazı temel performans değerlendirme yöntemleri şöyledir (DeBenedetti, 2019):

• **Performans Görüşleri:** Basılı ya da dijital biçimde saklanabilen performans değerlendirme formları beceri ve yetkinliklerden, hata oranlarına ve müşteri şikayetlerine kadar her türlü veriyi içermektedir. Amir değerlendirmelerine ek olarak çalışanların kendilerini değerlendirmeleri için alanlar vardır. Yöneticilerin çalışanların hedefe ulaşmalarını izledikleri bir yöntemdir.

• **Akran Değerlendirmeleri:** Subjektif ve önyargılı bir değerlendirme yöntemi olabileceği gibi çalışan performansını ölçmede hala geçerlidir. Akranlar çalışma arkadaşlarının performansı hakkında görüşlere sahiptir ve yöneticiler için değerli bir geribildirim kaynağıdır. Değerlendirmeler olumlu ve olumsuz davranış kalıplarını belirlemeye yardımcı olup, birden fazla değerlendirme döneminde ele alınabilir. Bir veri tabanında ya da formlarda saklanırlar.

• **Performans Değerleme Panoları:** Çoğu işletme performansı değerlemede gösterge tablolarından yararlanmaktadır. Gösterge tabloları, işletmenin ölçmek istediği temel süreç göstergelerine ve kritik başarı faktörlerine bağlı çeşitli kriterler içerebilir. Örneğin; bir muhasebe departmanı için gösterge tabloları, yevmiye kayıtları, mutabakatlar ve fatura işlemede hata oranlarını içerebilir. Bir üretim departmanı için hurda ve hata oranları verimlilik göstergeleri arasında yer alabilir. Çalışanların performansını objektif bir şekilde değerlemeyi sağlar.

• **Müşterinin Sesi:** Müşteri şikayetleri çalışan performansını ve kaliteyi değerlemede önemlidir. Müşteri şikayet ve tercihlerini değerlendirmek, yöneticilerin müşteri ihtiyaçlarını karşılmasına ve süreçleri ayarlamasına olanak tanımaktadır. Değerlemede veri tabanlarından ve excel elektronik tablolarından yararlanılabilir.

### **Bilgi Sistemleri ve KOBİ'lerde Kullanımı**

Günümüzün temel üretim faktörü ve emtiası bilgidir. Sanayi çağından bilgi çağına geçilmiş, toplum bilgi toplumuna dönüşmüştür. Bilgi teknolojileri ve sistemleri ile verinin toplandığı, işlendiği, saklandığı ve iletildiği süreçler hızlanmıştır. Bu nedenle elde edilen bilginin kullanımı işletmenin tüm fonksiyonlarında ve süreçlerde performansı, verimliliği ve yenilikleri artırmıştır. Dolayısıyla bilgi sistemlerini süreçlerine adapte eden işletmeler performanslarını artırabilmektedir. Yeni ürün ve hizmetlerin, yeni bilgi edinme yollarının ve çalışma sistemlerinin ortaya çıkması, raporlama işlemlerinin kolaylaşması, işlerin kontrol süresi ve imkanlarının artması, maliyetlerin azalması gibi pek çok yararlar sağlamaktadır (Demirsel, 2014: 280). Bu nedenle bilgi teknolojileri ve sistemlerini kullanmanın sadece çağın gerekliliği değil aynı zamanda performans artırıcı bir faaliyet biçiminde düşünülmesi gerekmektedir (Demirsel, 2014: 301).

Serbest piyasa ekonomilerinde, başarılı ve başarısız işletmeleri birbirinden ayıran en önemli kıstaslardan biri; örgütsel, beşeri ve teknolojik kaynaklarını etkin ve verimli kullanabilmeleri, bilgi sistemlerinden elde ettikleri performansların farklı olmasıdır (Akdede ve Turan, 2008: 2). Bilgi sistemleri kullanımı ile performans farklılığının görüldüğü sonuçlardan biri de üretim yönetimi sürecidir. Bilgi sistemleri kullanımı üretim proseslerini değiştirmekte, çalışanları yavaş hareket etmektен ve kağıt işlemlerinden kurtarmaktadır (Dulkadir, 2019: 323).

Bilgi sistemleri; kullanıcılar, algoritmik süreçler, bilgi ve teknoloji arasındaki etkileşimdir (Lipaj, 2013: 39). Bilgi sistemleri; karar vericiler için değerli olan bilgileri sistematik bir şekilde sayısal ortamda saklayan ve diğer sistemlerle karşılıklı olarak etkileşimde

olan bilgiler üzerinde kaydetme, sınıflandırma, depolama, iletme ve karar verme gibi faaliyetleri yerine getiren sistemlerdir. Bilgi sistemleri alt yapısı, verilerin yönetimi için farklı donanım, yazılım ve teknolojik hizmetler ile bu altyapının kullandığı belirli iş uygulamalarını içermektedir. Esnek bir alt yapı bilgi sistemleri uygulamalarını faaliyete geçirerek, işletmenin yeni ve ortaya çıkan fırsatlara yanıt vermesini kolaylaştırarak, tehditleri bertaraf etmektedir (Karabıyık ve Özyörük, 2021: 248). Özetle işletmelerde bilgi sistemleri kullanımının günlük operasyonlardan uzun vadeli karar vermeye kadar sağlayabileceği faydalar konusunda şüphe kalmamıştır (Lipaj, 2013: 38).

Öte yandan bilgi toplumuna geçişte, sanayi toplumlarında görülen büyük örgütlerin hakimiyeti değişime hızlı uyum sağlayan, esnek üretim yapısına sahip KOBİ'lere geçmiştir. KOBİ'ler rekabet edebilirlikte esnek ve dinamik yapıları ile sosyal ve ekonomik kalkınmaya önemli katkılar sağlamaktadır. Avrupa Birliği (AB), bu işletmelere önem vermekte, ihracat, büyüme, istihdam, gelişmişlik ve rekabet gücü üzerindeki katkılarını artırabilmek için politikalarında öncelik tanımaktadır (Yerlikaya ve Arıkan, 2016: 1008). Aynı zamanda bu avantajlara ve desteklere rağmen KOBİ'ler üretim, satış ve ihracat alanlarında birçok sorunla karşı karşıya kalmaktadır.

KOBİ'ler hakkında ülke ekonomilerine ve sosyal kalkınmaya katkılarına rağmen ortak bir tanımlama olmayıp, yapılan tanımlarda ülkelerin ekonomik büyüklükleri ile ilişkili, istihdam edilen çalışan sayısının kriter olarak esas alındığı görülmektedir. Kimi kurumlarda bu sayı 250'nin altında iken kimilerinde 99 olarak ifade edilmektedir (Çelik ve Akgemci, 2007: 108). Ayrıca tanımlarda sermaye, satış değeri, karlılık gibi nicel; üretim teknikleri ve kullanılan teknoloji gibi nitel kıstaslar da yer almaktadır (Özcan, 2010: 3). Çoğunlukla çalışan sayısının esas alınarak tanımlamaların yapıldığı ülkemizde KOBİ'lerin tanımı, nitelikleri ve sınıflandırılması hakkında değişiklik yapılmasına ilişkin 18 Mart 2022 tarihinde yürürlüğe giren yönetmeliğe göre; "yıllık net satış hasılatı" ve "mali bilanço" üst limiti orta büyüklükteki işletmeler (250 kişiden az çalışan) için 125 milyon TL'den 250 milyon TL'ye yükseltilmiştir. Mikro işletmeler (10 kişiden az çalışan) için 3 milyon TL'den 5 Milyon TL'ye, küçük işletmeler (50 kişiden az çalışan) için 25 milyon TL'den 50 milyon TL'ye yükseltilmiştir (URL1).

Tanımlanacak olursa KOBİ'ler, daha çok emeğe dayalı, kişisel birikimlerin teşvik edildiği, teknolojik değişim ve talep çeşitliliklerine hızlı adapte olan, düşük yönetim giderleri ile ucuz üretim gerçekleştiren bağımsız yönetimi olan iktisadi teşebbüslerdir (Bedük, 2012: 140). Küreselleşen yenedünya düzeninde, KOBİ'lerin yönetmesi gereken operasyonel süreçler, müşteri-tedarikçi ilişkileri giderek karmaşık bir hal aldığından teknolojik olanaklardan yararlanmaları ve büyüyen bilişim pazarına yatırımlarını arttırmaları gerekmektedir. Artık bu yatırımlar sadece internet ve bilgisayara değil yazılımın da önemi konusunda farkındalığın arttığı bir bilinçle yapılmaktadır. KOBİ'ler bilgi teknolojilerine daha fazla yatırım yaptıkça bilgi merkezli üretim ve yönetime geçtiklerinden karlılık, performans ve verimlilik artışı da beraberinde gelmektedir (Başlıgil, 2014). Alanda yapılan çalışmalara bakılacak olursa;

Acar ve Özveri (2020) çalışmalarında KOBİ'lerde kalite uygulamalarının önemli derecede kullanılarak müşteri memnuniyetine odaklanıldığı ve bu uygulamaların performans üzerine katkıları olduğu bulgularına ulaşmışlardır.

Aydiner ve Tatoğlu (2019) alışmalarında bilgi sistemleri uygulamalarının goreli kullanımının sektor, firma buyekluğu, sahiplik oruntusu gibi unsurların dikkate alındığı karmaşık ortamlarda etkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

elik (2019) araştırmasında işletmede “Performans Takip, lme ve Değerlendirme Sistemleri” kullanımının hem makine hem personel verimliliğini artırdığı bulgusuna ulaşmıştır. Özellikle retimde insan faktornn saklanamaması, depolanamaması sebebiyle işletmelerin bu kaynaktan etkin bir şekilde yararlanmasının gerektiği ve işverenlere terfi, ödeme, işten çıkarma gibi kararları vermede bilgi sağladığı sonucuna ulaşmıştır.

Dulkadir (2019) alışmasında bilgi teknolojileri kullanımının, bilgi teknolojilerinin boyutları olan bilgi sağlamanın ve iş süreçlerini iyileştirmenin, örgütsel performansın alt boyutları olan başarı sağlama ve maliyet avantajı üzerindeki etkilerini araştırmıştır. Sonuç olarak bilgi teknolojileri kullanımının örgütsel performansı arttırmasının yanı sıra karlılığa da ciddi etkilerinin olduğu bulgularına ulaşılmıştır. Bu nedenle her geçen gün gelişen ve alışılmışın dışında teknolojilerin takip edilmesinin önemine vurgu yapılmıştır.

Günebakan (2016) araştırmasında bulut bilişim sistemlerinin kullanımı ile KOBİ’lerin düşük maliyet, kolay yönetim ve verimlilik artışı sağladığı bulgusuna ulaşmıştır.

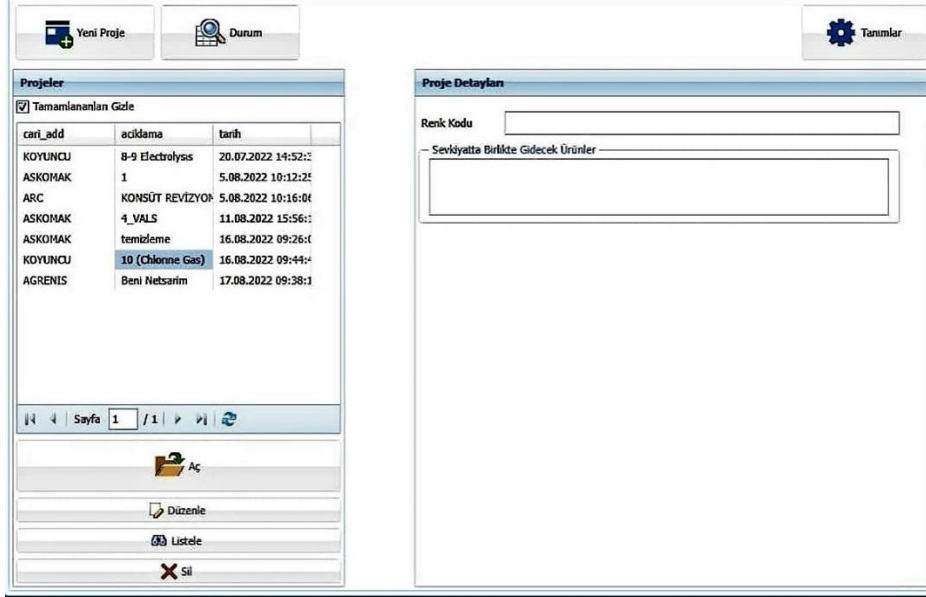
## YÖNTEM

Araştırmada KOBİ’lerin yoğun olduğu Konya Organize Sanayi Bölgesi’nde inşaat sektornde faaliyet gösteren 50 çalışanı olan bir KOBİ’de uygulanan Performans Değerlendirme Sistemi’nin işletme ve çalışan performansına etkileri analiz edilmiştir. İnşaat sektoru ekonomik gelişmeye yardımcı, kendine getiri sağlayan çok sayıda alt sektorn de ilerlemesine ve istihdama katkı veren sektorlerdendir. Sektorde son yıllarda bilgisayar ve internet kullanımının arttığı bilinmektedir.

Çalışmanın örneğini oluşturan, Performans Değerlendirme Sistemi işletme içinde tam zamanlı çalışan bir mühendis tarafından geliştirilen yazılım örneğidir. Microsoft Office Excel tabanlı geliştirilen programın amacı; verimlilik ve performans lmdr. Performans ölümünde ana unsur çalışan performansının (kaç çalışanla ne kadar üretim gerçekleştiği, hata payı, kalite oranları, maliyet, vb.) tespitidir. Sistemin incelenmesi için yüzyüze giderek görüşmeler yapılmış, yazılım mühendisi ve işletme mdrden görüşler alınmıştır. Bulgular sistem üzerinden alınan veri girişi ve rapor görüntüleri ile özetlenmiştir.

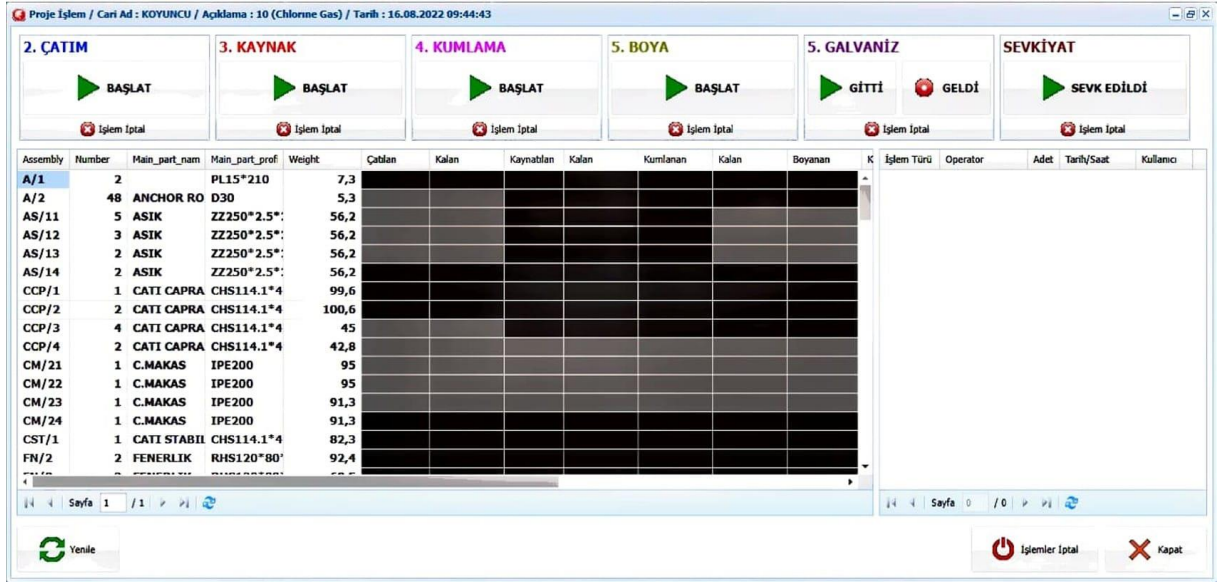
## BULGULAR

## Şekil 1: Program Girişi ve Proje Seçimi



Program girişinde mevcut projelerin detayları ve yeni proje girişi yer almakta olup, seçilen proje ile ilgili süreçler takip edilebilmektedir. İşletmeden edinilen bilgilere göre önceleri manuel olarak takip edilen proje verilerinin sistem üzerinden yetkili kişilerce bilgi güvenliği sağlanarak takibine imkan vermektedir.

## Şekil 2: Proje Süreç Takibi

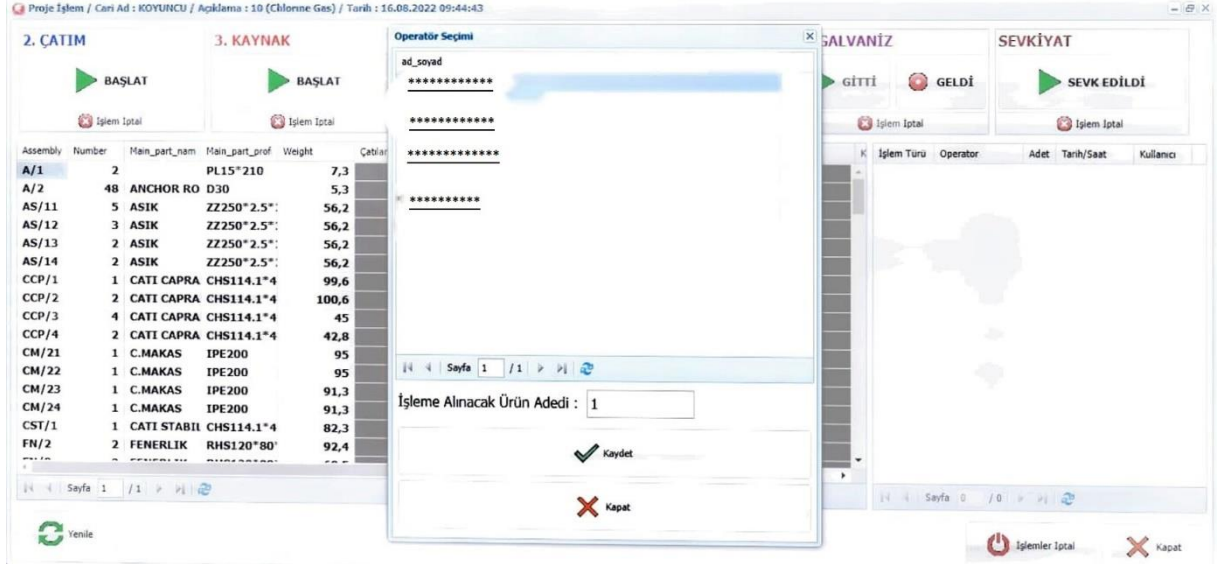


Şekil 2 ikinci adımda seçilen bir projeye ilişkin üretimde yer alan tüm süreçlerin (çatım, kaynak, kumlama, boya, galvaniz) görüldüğü ekranı göstermektedir. İlgili projeye ait tüm detayların yer aldığı bu kısımda hangi iş sürecine veri girilecekse seçilip, veri girişi yapılmaktadır. Böylelikle sürecin tamamlanan ve kalan kısmı siyah ve gri renkli alanların olduğu bölümden takip edilebilmektedir.

İşletmeden edinilen bilgiye göre sistem sayesinde iş süreçlerinin entegrasyonu sağlanmıştır. Üretimde girdi bir süreç tamamlanmadan (örneğin; malzeme stoktan kesime, kesimden birleştirmeye ve kaynağa, kaynaktan kumlama ve boyaya gelmeden) nihai ürün

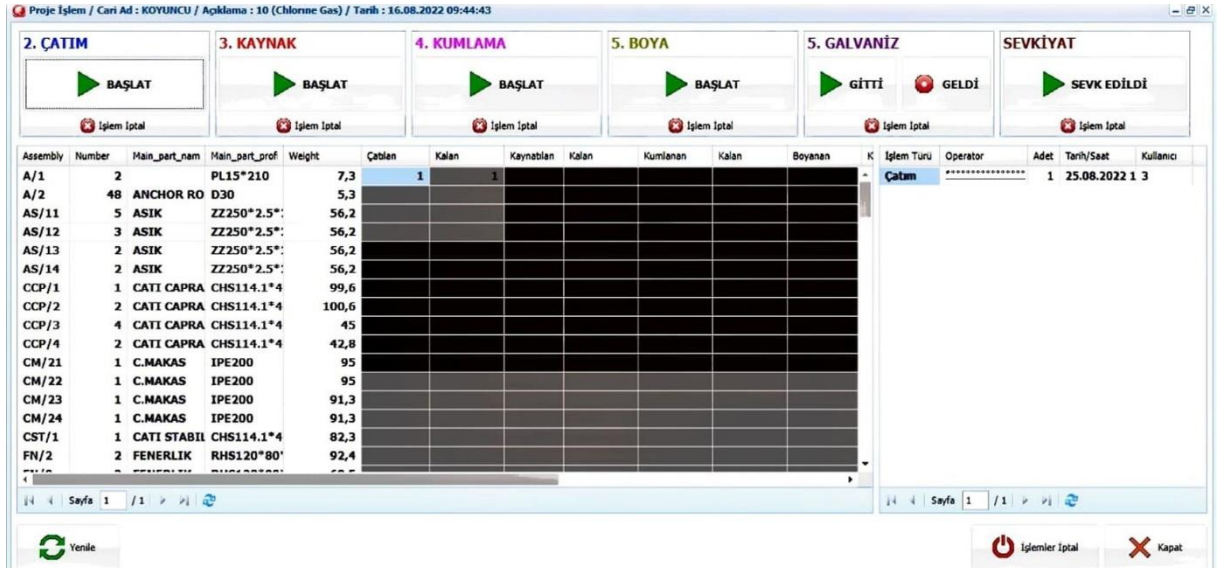
ortaya çıkmamaktadır. Bu da üretim sürecinin her adımında veri takibini ve kalite kontrolü kolaylaştırmaktadır. Ürün-giriş çıkış adımlarının sıfır hata ile izlenerek, bilginin tek bir kişinin hafızasından çıkarılmasını sağlamaktadır. Bu avantajlar sayesinde karlılığını ve rekabet gücünü artıran işletmede ihracat olanakları da artmaktadır.

### Şekil 3: Operatör Bazlı Süreç Takibi



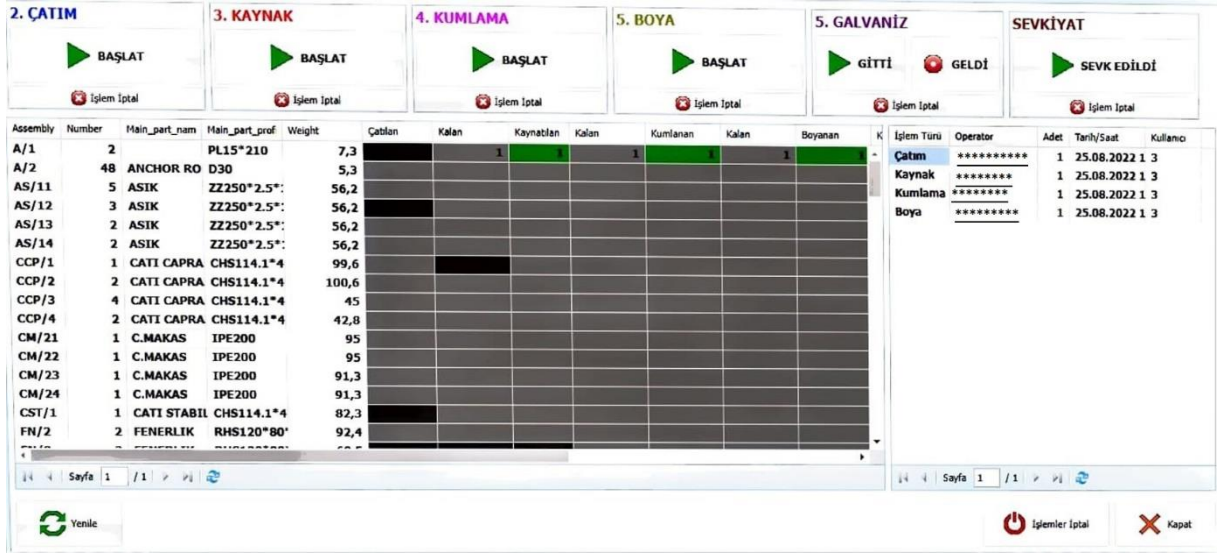
Şekil 3 Şekil 2'deki süreç takibinin operatör bazlı yapıldığını göstermektedir. Örneğin; üretim adımlarından olan "çatım" seçeneğini tıkladıktan sonra açılan arayüzde bu işi yapan operatör ya da çalışan seçilebilmektedir. Bir sonraki adımda işleme alınacak ürün adedi seçilmekte ve kaydedilmektedir. Seçilen ürün adedi çalışan için hedef performans kriteri olarak belirlenmektedir.

### Şekil 4: Operatör Bazlı Performans Hedef Takibi



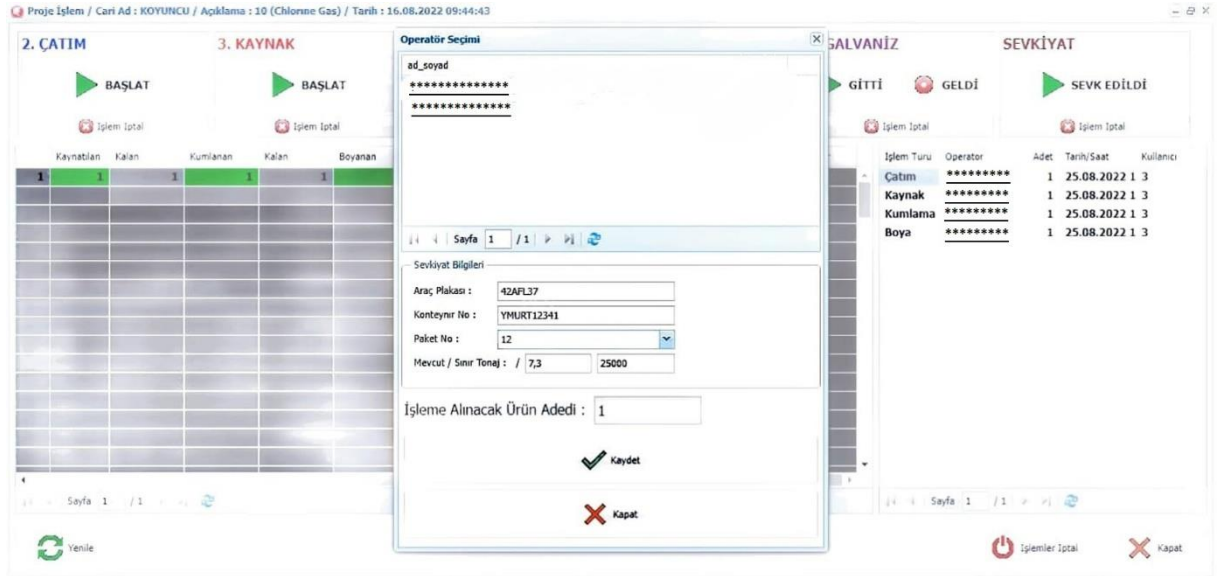
Şekil 4'de ilgili sürece ilişkin çalışana verilen performans kriterlerinin kaydından sonra tüm verilerin takip edildiği alan görülmektedir. Üretimdeki tüm süreçler için aynı girişler tekrar etmektedir. Bütün girişler tamamlandıktan sonra arayüz ekranı Şekil 5'teki gibi görülmektedir.



**Şekil 5: Operatör Bazlı Üretim Süreçleri Performans Hedef Takibi**

Assembly	Number	Main_part_nam	Main_part_prof	Weight	Çatlam	Kalan	Kaynatılan	Kalan	Kumlanan	Kalan	Boyanan	K	İşlem Türü	Operator	Adet	Tarih/Saat	Kullanıcı
A/1	2		PL15*210	7,3			1	1	1		1		Çatım	*****	1	25.08.2022 1 3	
A/2	48	ANCHOR RO	D30	5,3									Kaynak	*****	1	25.08.2022 1 3	
AS/11	5	ASIK	ZZ250*2.5*	56,2									Kumlama	*****	1	25.08.2022 1 3	
AS/12	3	ASIK	ZZ250*2.5*	56,2									Boya	*****	1	25.08.2022 1 3	
AS/13	2	ASIK	ZZ250*2.5*	56,2													
AS/14	2	ASIK	ZZ250*2.5*	56,2													
CCP/1	1	CATI CAPRA	CHS114.1*4	99,6													
CCP/2	2	CATI CAPRA	CHS114.1*4	100,6													
CCP/3	4	CATI CAPRA	CHS114.1*4	45													
CCP/4	2	CATI CAPRA	CHS114.1*4	42,8													
CM/21	1	C.MAKAS	IPE200	95													
CM/22	1	C.MAKAS	IPE200	95													
CM/23	1	C.MAKAS	IPE200	91,3													
CM/24	1	C.MAKAS	IPE200	91,3													
CST/1	1	CATI STABIL	CHS114.1*4	82,3													
FN/2	2	FENERLIK	RHS120*80	92,4													

Son adımda proje ile ilgili “Sevkiyat” sekmesindeki veriler girilip kaydedilmektedir.

**Şekil 6: Operatör Bazlı Ürün Sevkiyat Takibi**

İşlem Türü	Operator	Adet	Tarih/Saat	Kullanıcı
Çatım	*****	1	25.08.2022 1 3	
Kaynak	*****	1	25.08.2022 1 3	
Kumlama	*****	1	25.08.2022 1 3	
Boya	*****	1	25.08.2022 1 3	

Operatör Seçimi

ad\_soyad  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

Sevkiyat Bilgileri

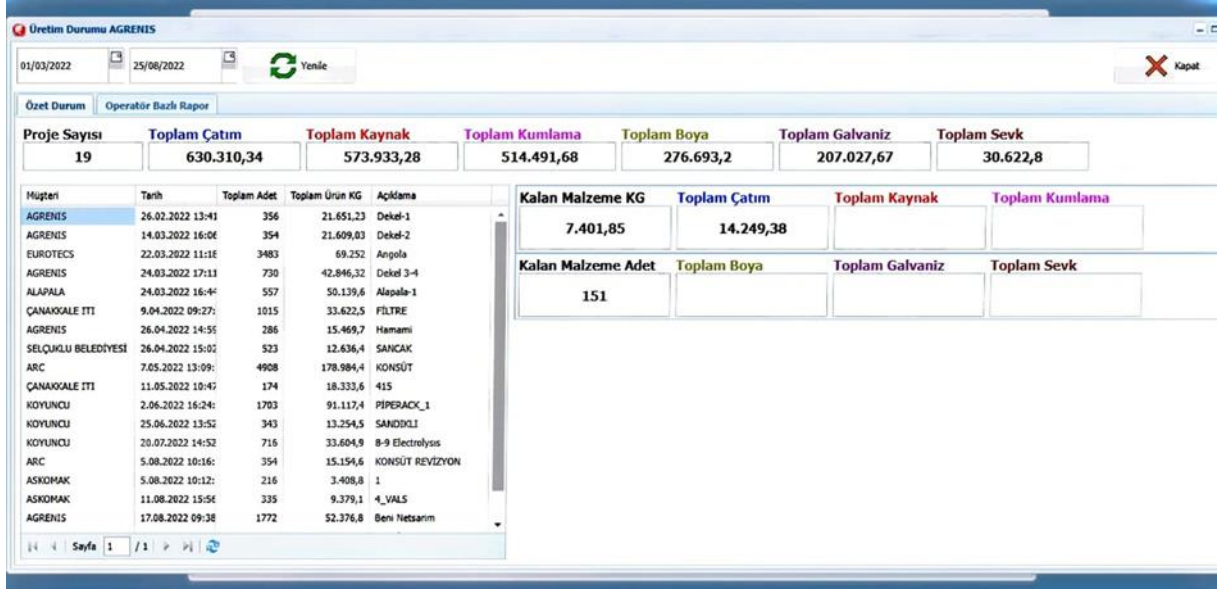
Araç Plakası : 42AFL37  
Konteyner No : YMUR12341  
Paket No : 12  
Mevcut / Sınır Toneraj : / 7,3 25000

İşleme Alınacak Ürün Adedi : 1

Kaydet  
Kapat

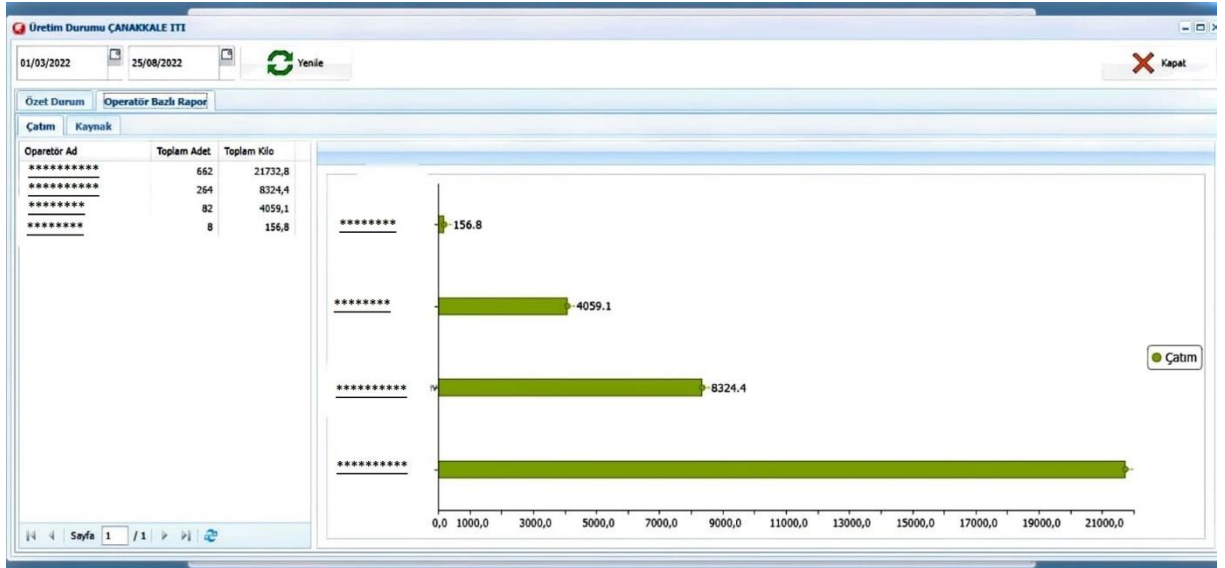
Şekil 7’de seçilen bir proje ile ilgili tüm performans detaylarının görüldüğü ekran yer almaktadır. İş süreçlerine ilişkin biten tüm adımlar ayrıntılı biçimde görülmektedir.

## Şekil 7: Özet Durum Raporu



Şekil 8’de Operatör bazlı özet rapor yer almaktadır. İlgili projenin üretim faaliyetinde hangi çalışan tarafından, hangi tarihte ne kadar hedefe ulaşıldığının özetine ulaşılmaktadır. Tüm çalışanların bir arada performans grafiğinin yansıdığı ara yüz sayesinde karşılaştırma yapılabilmektedir. Bu durum kendisinden beklenen performans kriterini net şekilde anlayan çalışanların işini kolaylaştırmış ve performanslarına yansımıştır.

## Şekil 8: Çalışan Performans Grafiği



Şekil 9’da performans değerlendirme aralığı (örn: 6 aylık) seçilerek çalışan performansı hakkında geriye dönük bilgi alınabilmektedir. Yöneticilerden elde edilen bilgiye göre sistem üzerinden proje ve çalışan performansı ile ilgili ihtiyaç duyulan bilgiye zamanında ve güvenli şekilde ulaşılabilmektedir. Çalışanların her an performansı hakkında geri bildirim alınabiliyor olmasının performansı ve kaliteyi iyileştirdiği, maliyetleri azalttığı sistem kullanımı öncesine göre dikkat çekici şekilde ortaya çıkmaktadır.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüz işletmelerinde rekabet avantajı elde etmede örgütsel, beşeri ve teknolojik kaynaklar arasındaki ilişki önemli hale gelmiştir. Özellikle teknolojiye yoğun olarak yapılan yatırımlardan beklenti performans artışı ve rekabetçi avantaj elde edebilmektir. Bunun için yalnızca teknoloji varlıklarına yatırım yapmak değil yönetim ve diğer örgüt varlıkları gibi tamamlayıcı unsurları da amaçlar doğrultusunda sürece entegre etmek ve yönetmek gerekmektedir. Böylelikle yatırımdan beklenen getiri oranı artacaktır.

Ülke ekonomileri için önemli bir yere sahip olan KOBİ'lerin günümüz rekabet şartlarına uyum sağlayabilmesinde yenilikçi davranışları ve bilgi teknolojilerini verimli ve etkin kullanmaları gerekmektedir. Dolayısıyla araştırmada incelenen ve bilgi sistemlerinin unsuru bir ürün olan performans değerlendirme sisteminin amacı; çalışanların ve üretimin performansını tam anlamıyla ölçebilmektir.

Elde edilen bulgulara göre uygulamanın işletmede çalışan verimliliğini artırdığı görülmektedir. Çalışanlar açısından değerlendirildiğinde elektronik performans değerlendirme uygulamasının başlarda net performansı ortaya çıkarmasından ötürü işten ayrılmalara neden olduğu yöneticilerin notları arasındadır. Bu durum işletme için hem olumlu hem olumsuz olarak değerlendirilebileceği gibi ilerleyen dönemlerde sistemin olumlu yönlerinin hem çalışanlar hem de yöneticiler açısından arttığı belirtilmektedir. Yöneticilerin çalışanlardan beklentileri ve çalışanlar hakkında terfi, maaş artışı ve işten ayrılma gibi kararlarında etkin bilgi sağlamaktadır. Çalışanlara yaptığı iş, kuvvetli ve zayıf yönleri ve eğitim ihtiyaçları hakkında bilgi vermektedir. Üstün performanslı çalışanları ödüllendirmede ayrımını sağlayarak takip etmeyi kolaylaştırmakta ve değerlendirmeyi tarafsız hale getirmektedir. Üretim hataları sıfırlanarak müşteri memnuniyeti artırılmaktadır. Doğru işlerin doğru kişilerle yapılmasını sağlamaktadır.

Her zamanında, kaliteli ve düşük maliyetle biten iş iyileştirilen ve geliştirilen müşteri ve tedarikçi ilişkileri anlamına gelmektedir. Müşteri kavramından hareketle iç müşteri yani çalışanlar her ne kadar üretim süreçlerinde otomasyonlaşma artmış olsa da işletme performansında en önemli ve etkin rolü oynamaktadır. Performansı hakkında anında alınan geribildirim çalışanlar açısından hedefe ulaşma, ekip çalışması ve işbirliğine önem verme anlamlarına gelirken işletme için beşeri ve finansal kaynakları etkin kullanarak yatırımın geri dönüş oranını artırmayı sağlamaktadır. Bu nedenle çalışanlara ölçülebilir ve ulaşılabilir hedefler verilerek performans iyileştirilmesi sağlanmalı, insan kaynakları planlaması etkin hale getirilmelidir. Böylelikle çalışanlar temel yetkinliklerini iyileştirip geliştirebilmelidir.

Araştırma örneğinden hareketle sektöre ve işletme özelliklerine uygun performans ölçütlerinin belirlenerek diğer işletmelerde de uygulanabilecek daha gelişmiş performans değerlendirme sistemlerinin geliştirilmesi mümkün olabilecektir.

Araştırmanın teorik ve uygulamadaki katkılarının yanı sıra kısıtları da bulunmaktadır. Araştırma belirli sektörde belirli üretim tipinde faaliyet gösteren bir işletmenin yazılım uzmanı tarafından geliştirilen bir programın incelenmesi ve uzmanların ve üst yönetimde görev alan kişilerin araştırma sorularına verdikleri cevaplarla sınırlıdır. İleriki araştırmalarda performans değerlemede geliştirilen paket programlar gibi benzer uygulamaların farklı sektörlerde ve farklı işletmelerde test edilmesi araştırmacılara, uygulayıcılara ve sektöre katkılarda bulunacaktır.

**Yazar Beyanı**

**Araştırma ve Yayın Etiği Beyanı:** Bu çalışma bilimsel araştırma ve yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır.

**Etik Kurul Onayı:** Bu araştırma etik kurul izni gerektiren analizleri kapsamadığından etik kurul omayı gerektirmemektedir.

**Yazar Katkıları:** Yazar çalışmanın tümünü tek başına gerçekleştirmiştir.

**Çıkar Çatışması:** Yazar açısından ya da üçüncü taraflar açısından çalışmadan kaynaklı çıkar çatışması bulunmamaktadır.

**KAYNAKÇA**

Acar, A. ve Özveri, O. (2020). Kalite Uygulamalarının KOBİ'lerin Performansı Üzerine Etkilerinin Değerlendirilmesi, *Journal of Academic Value Studies*, 6 (4), 341-355.

Akdede, S. H. ve Turan, A. H. (2008). Bilişim Sistemlerinin Kobi'lerin Performansına Etkileri: Kaynak Temelli Yaklaşım İle Denizli İlinde Ampirik Bir Uygulama, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 63 (4), 2-28.

Aydiner, A.S. ve Tatoğlu, E. (2019). Türkiye'deki İşletmelerde Bilişim Sistemleri Uygulamaları Üzerine Bir Saha Araştırması, *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 12 (1), 59-73.

Barzandeh, M., Parvizian, K., Alizadeh, M. ve Khosravi, S. (2015). Investigating The Effect Of Entrepreneurial Competencies On Business Performance 156 Among Early Stage Entrepreneurs Global Entrepreneurship Monitor (GEM 2010 Survey Data), *Journal Of Global Entrepreneurship Research*, 5-18.

Başlıgil, B. (2014). Başarılı KOBİ'lerin Sırrı, *Bilgi Teknolojilerinin Verimli Kullanımı*, <https://www.bthaber.com/basarili-kobi-lerin-sirri-bilgi-teknolojilerinin-verimli-kullanimi/>, Erişim Tarihi: 25.07.2022.

Bedük, A. (2012). *Karşılaştırmalı İşletme-Yönetim Terimleri Sözlüğü*, Ankara: Nobel Yayınevi.

Bendary, A. N. ve Minyawı, E. A. (2015). Entrepreneurial Competencies Effect On Small and Medium Enterprises Performance Through The Mediation Effect Of Psychological Contracting Of Outsourcing, *International Journal Of Business and Economic Development*, 3 (2), 23-38.

Çelik, G. (2019). *İşletme Performans Takip Sistemi, Yüksek Lisans Tezi*, Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya.

Çelik, A. ve Akgemci, T. (2007). *Girişimcilik Kültürü ve KOBİ'ler*, Ankara: Gazi Kitabevi.

DeBenedetti, J. (2019). *Methods of Tracking Performance*, <https://smallbusiness.chron.com/methods-tracking-performance-78774.html>, Erişim Tarihi: 01.07.2022.

Demirsel, M. T. (2014). Kobi'lerde Kullanılan Bilişim Teknolojilerinin Örgütsel Performansa Etkileri: Konya Organize Sanayi Bölgelerinde Bir Araştırma, *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14 (28), 279-305.

Dulkadir, B. (2019). Bilişim Teknolojisi Boyutlarının Örgütsel Performansa Etkisi: Gömlek Üretim İşletmelerinde Uygulama, Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 10 (24), 322-332.

Gavcar, E., Bulut, Z. A. ve Engin, K. (2006). Konaklama İşletmelerinde Uygulanan Performans Değerleme Sistemleri ve Uygulama Alanları (Muğla İli Örneği), Celal Bayar Üniversitesi, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 13 (2), 34-36.

Günebakan, İ. (2016). KOBİ'ler İçin Bulut Bilişimin Avantaj ve Dezavantajları, International Journal of Academic Value Studies, 2 (3), 116-132.

Ismail, T. (2012). The Development Of Entrepreneurial Social Competence and Business Network To Improve Competitive Advantage and Business Performance Of Small Medium Sized Enterprises: A Case Study Of Batik Industry In Indonesia, Procedia-Social and Behavioral Sciences, 65, 46-51.

Karabıyık, G. ve Özyörük, B. (2021). Bilişim Sistemleri, Teknoloji ve İşletme Performansı Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma, Savunma Bilimleri Dergisi, 40, 246-265, DOI: 10.17134/khosbd.1001208.

Keskin, H., Zehir, S. ve Ayar, H. (2016). Pazar Yönelimive Firma Performansı İlişkisi: Farklılaştırma Stratejisinin Aracı Rolü, Doğu Üniversitesi Dergisi, 17 (1), 111-127.

Koçyiğit, N. (2018). Girişimcilik Yetkinliklerinin İşletmelerin Rekabet Gücü ve Performansına Etkileri: Konya Organize Sanayi Bölgesinde Kobi'lerde Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Lipaj, Dmitrij ve Davidaviciene, V. (2013). Influence Of Information Systems on Bussiness Performance. Business in XXI Century, Verslas XXI Amziuje, 5(1), 38-45, doi:10.3846/mla.2013.06.

Özcan, C. (2010). Elektronik Ticaret ve KOBİ'lerin Rekabet Gücü, Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.

Şimşek, Ş. M. ve Çelik, A. (2013). Genel İşletme, Konya: Eğitim Yayınevi.

Yerlikaya, M. A. ve Arıkan, F. (2016). KOBİ'lere Sağlanan Desteklerin Performans Etkinlik Sıralarının Promethee ve Oreste Yöntemleri İle Belirlenmesi, Journal of The Faculty of Engineering and Architecture of Gazi University, 31 (4), 1007-1016.

URL1: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2022/03/20220318-11.pdf>, Erişim Tarihi: 25.07.2022.