

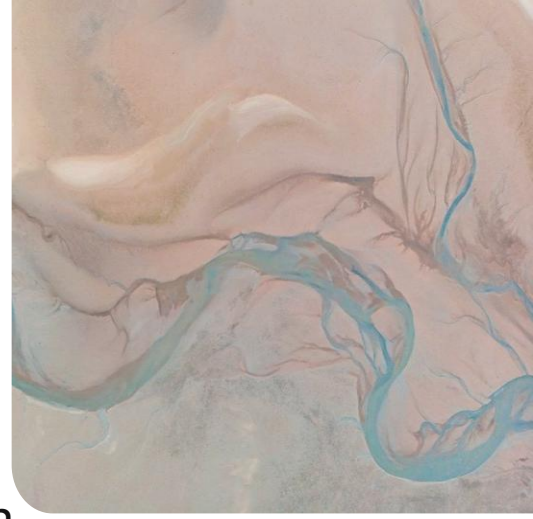
SAAS KAYNAK AĞACI MANTIĞI

Prof. Dr. Alper CİHAN

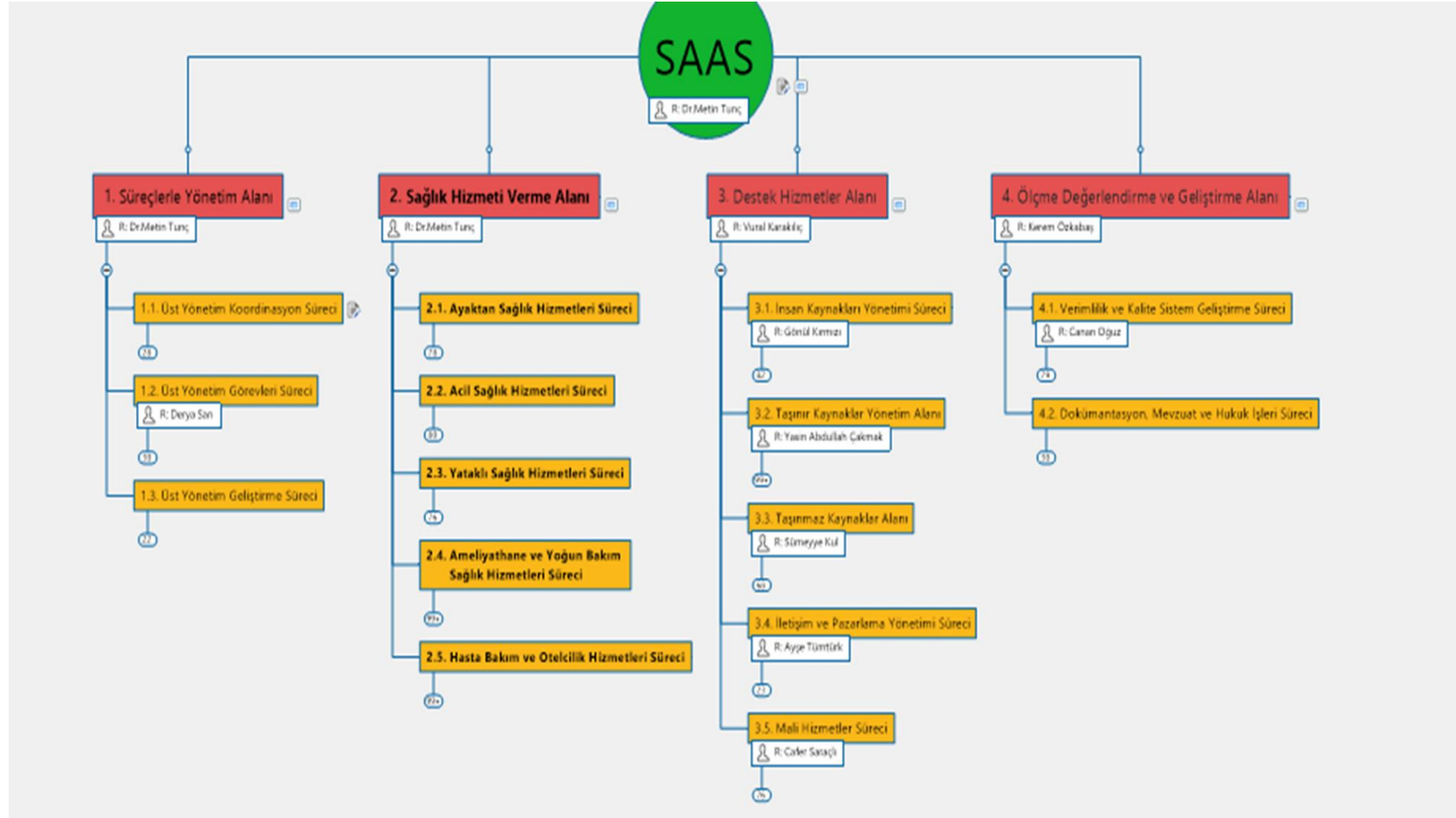


SÜREÇ NEDİR ?

- Bir başlatıcı unsur ile aktive olup kaynakları kullanarak değişim gerçekleştiren ve ürün çıkaran iş dizisidir. Temel özellikleri;
- Başlatıcı, kaynak, dönüşüm ve çıktıları tanımlanabilen,
- Başlatıcı, kaynak, dönüşüm ve çıktıları ölçülebilen,
- Sınırları konulabilen,
- Tekrarlanabilen,
- Amaç, hedef, ilke, değer ve stratejik yöntemleri ile sorumlusu olan,
- Fonksiyonlar arası ve birbiriyle ilişkili değer yaratan faaliyet zinciridir.

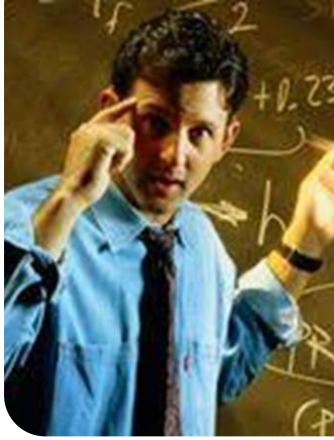


İŞ DİZİLERİ



KAYNAK AĞACI NEDİR?

- Sistemin OLAY EVRENİDİR.
- Bu süreç ne yapar ?
- Konuları burada yalın yöntemle tanımlanır.



SEMANGER YALIN YÖNTEMİ

Küçük işletmeler : 2-4-6 Kuralı

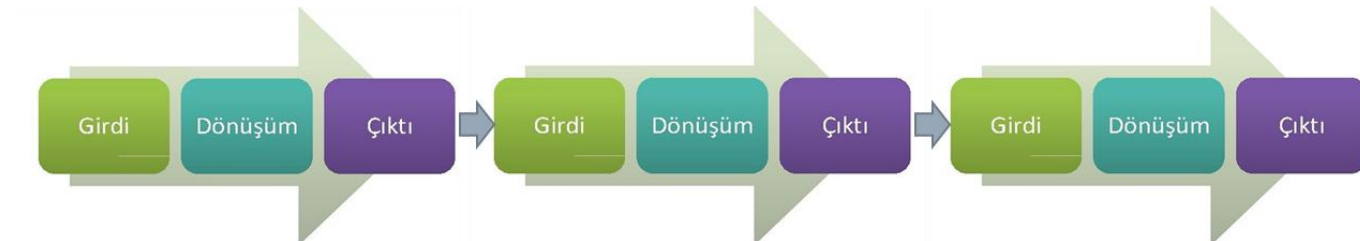
Orta işletmeler : 3-5-8 Kuralı

Büyük işletmeler : 5-10-15 Kuralı

AMAÇ

Çok çalışmak değil HEDEFİ Yakalamak,
Kurumu yönetmek değil, kurumu yöneten sistemi kurmak.

- **SÜREÇ OTOMATİZASYONU**
- **Ardışık Bağlanma Teorisi**
- **Closed Loop Management**
 - Başlatıcısı
 - Dönüşüm
 - Çıktı



KAYNAK AĞACI OLUŞUMU VE GELİŞİMİ



- Tecrübeye Dayalı Öngörülerle
- Kanıta Dayalı Ölçümler ve Hedeflerle

SÜREÇLERİN OLUŞUMU

- Process ?

- Başlatıcı : İlk uyaran ?
- Kaynakların sağlanması: Neler kullanılacak, nereden gelecek ?
- Eylemin başlatılması : Dönüşüm modeli ve tipi nedir ?
- Dönüşümün ortaya çıkması : Kaynakların hareketi ve kullanımı nasıldır?
- Ürünün geliştirmesi : Dönüşümün tamamlanması ne ile olur?
- Sürecin Döngüye Girmesi: Tekrar edilebilirliğin sürdürülmesi nasıl ?

TAM KAYNAK YÖNETİMİ

Kaynaklar : Süreç içerisinde kullanılan nesnelerdir.



İnsan



Taşınır

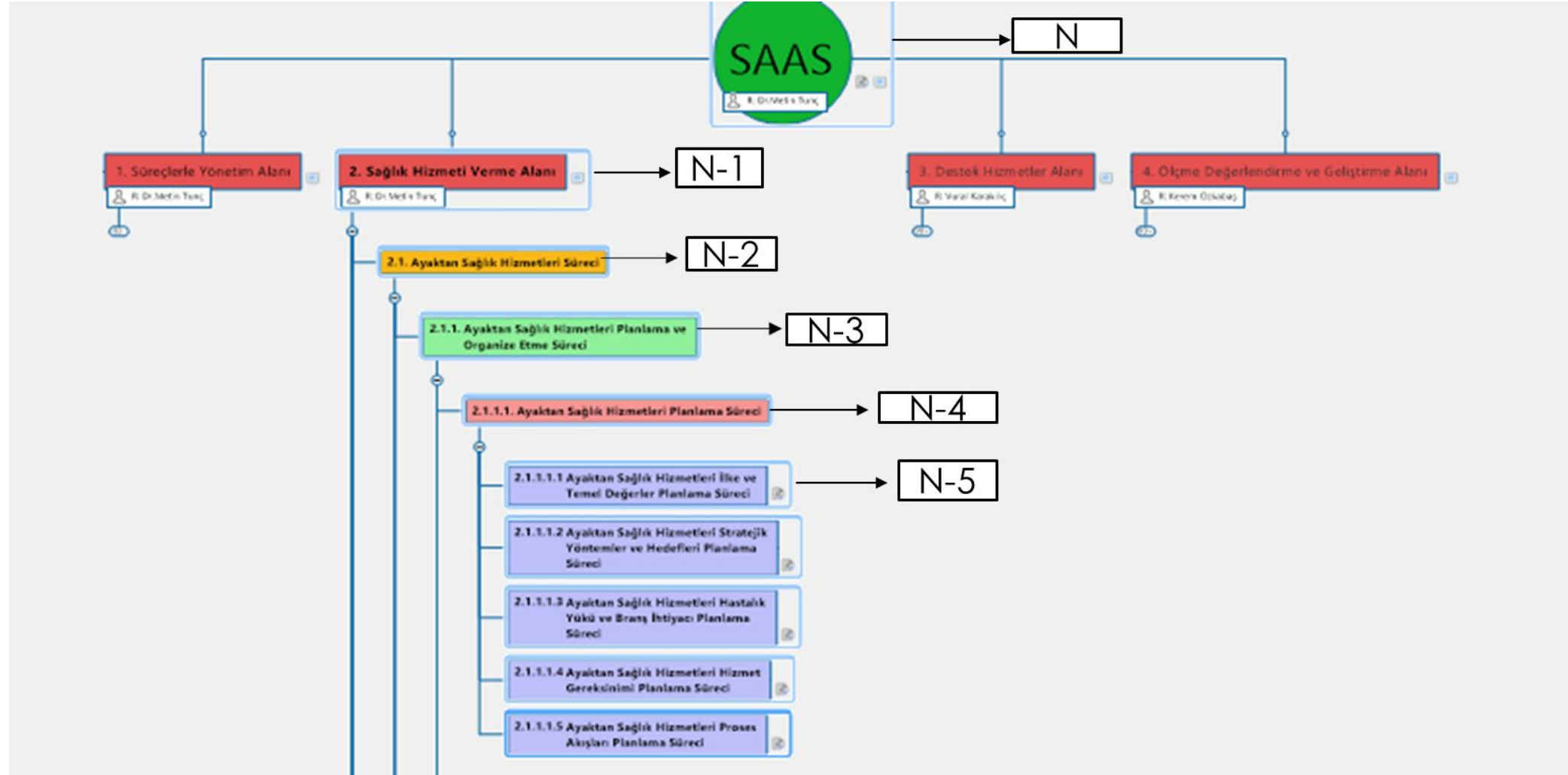


Taşınmaz



Zaman

OLAY EVRENİ KATMANLARI



DEĞER HARİTALAMA (VALUE MAPPING)

- Her işin sayısından bağımsız bir değeri vardır.
- Bu değeri oluşturan bileşenler:
 1. İşin sayısı,
 2. İşin içindeki alt iş sayısı,
 3. İşin ve alt işlerin süresi,
 4. İş ve alt işteki çalışan kişi sayısı,
 5. Bu süreçten faydalanan insan sayısı,
 6. Bu süreçte kullanılan kaynak sayısı,
- Bunların hepsinin matematiksel etkileşimi ile o işin değeri ortaya çıkar. İki prensip vardır.
 - Sayı prensibi
 - Eşdeğerlik prensibi

SÜREÇLERİN BÖLÜNMESİ

- Girdi Farklılaşması
- Dönüşüm Türü Farklılaşması
- Ürün Farklılaşması
- Kaynak Farklılaşması

SEMANTİK SİSTEM

- **Semantik:** Akıl ve duygu üreten demektir.



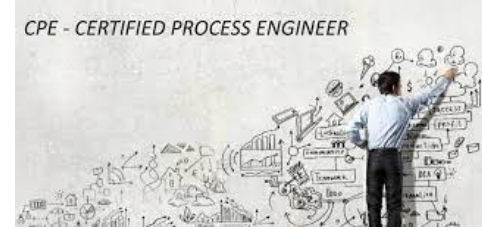
- **Semantik yönetimin ana felsefesi :** Kendi kendini yöneten, geliştiren, büyüten sistem kurmak.

TANIMLI PROSES NEDİR ?

- Bir noktada değişim olacaksa,
- Bu değişimin başlatıcısı varsa
- Değişimin tipleri ve kaynakları belirlenmişse
- Ortaya çıkan ürünün tanımları yapılmışsa BUNA tanımlı proses denir.
- Başlatıcısı, kaynak ve ürünleri tam tanımlanmamış ise, alt iş basamakları detaylandırılmamış ve zayıf noktalar varsa BUNA fonksiyon denir.
- Proses, fonksiyon ve aktivite: Bunların hepsi iştir, eylemdir.
- Proses fonksiyona göre daha tanımlı, matematiksel ve daha kuramsaldır.
- Fonksiyonlar proseslerin altındadır. Fonksiyonların altında da aktiviteler vardır.

NEWTON FİZİĞİ NE KARŞI DEĞİŞİM FİZİĞİ

- **Newton Fiziğinde $İŞ = Kuvvet \times Yol$**
- Yol yoksa iş yapılmamıştır.
- **Aktivite : Bir eylemdir. Aktiviteler 3'e ayrılır ;**
 - Bilişsel Aktivite
 - Duyusal Aktivite
 - Psikomotor Aktivite
- Ancak değişim fiziğinde yoldan bağımsız olarak eylemi hareket, de bilişsel, duyuşsal ve psikomotor olarak değerlendirilir.
- Süreç mühendisliği bir değişim fiziği modelidir.
- İş: Aktivite veya eylem, bir dönüşüm olarak, bilişsel, duyuşsal veya psikomotor olarak gerçekleşmiş olabilir.



AKTİVİTE TİPLERİ

- **Bilişsel aktivite:** İnsanın zihnini mekanizmalarını kullanarak bilgiyi yapılandırdığı süreçtir. Bir kullanıcı olarak hareket etmek ve tüm süreçleri, bilgiyi uyandırmak için, farklı bellek türleri burada, biliş yetenekli olmak için teşvik edilmelidir.
- **Duyusal aktivite :** Tüm duyuları harekete geçiren enerji harcamamıza neden olan aktivitelerdir.
- **Psikomotor Aktivite :** Temelinde hareket olan becerilerin kazanılmasını içeren ve doğum öncesi dönemde başlayıp ömür boyu süren bir süreçtir.

EVREN TEORİSİ VE MİNİMUM KÜME SETİ

İKİ KÜMEDİR

Bunlar

OLAYLAR ve NESNELERDİR

EVREN TEORİSİ VE MİNİMUM KÜME SETİ

1. NESNELER

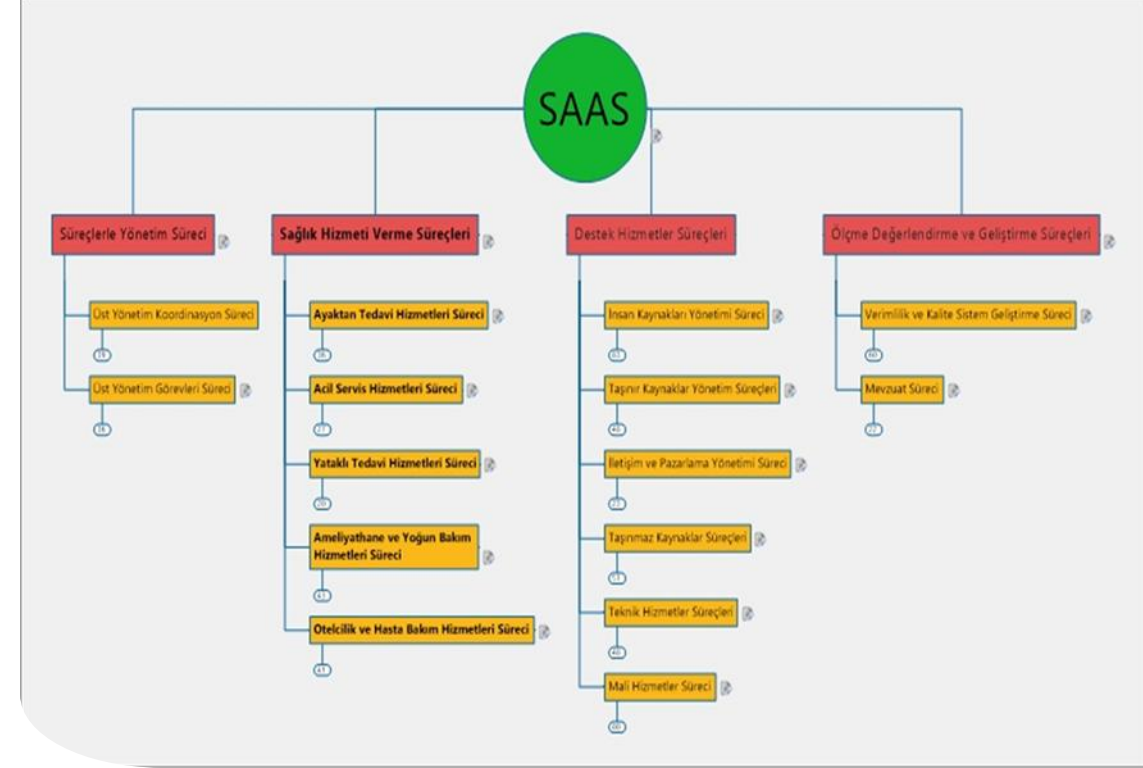
1. İnsan
2. Taşınır
3. Taşınmaz
4. Zaman

• OLAYLAR

- N-1
- N-2
- N-3
- N-4
- N-5
- N-n

HANGİ FONKSİYONLARIMIZ VAR?

- Genel Müdürlüğün fonksiyonel kaynak ağacında yaklaşık 1200 satırlık N-5 katmanında genel bir olay evreni mevcuttur. Bizim standart olay evrenimiz bize “Bu süreç ne yapar” göstermektedir.
- Sistemde yapılması gereken ama burada olmayan bir iş var ise bu SAAS kaynak ağacının n-6, n-7 basamaklarındadır.
- Bu olay evreni Genel Müdürlüğün fonksiyonel kaynak ağacının N-5 katmanında yer alan yaklaşık 1200 satırlık süreçlerinin toplam kaliteye göre yazdığını yap, yaptığını yaz anlayışından gelen KPI 1.0 ile başlanmaktadır.



ÖLÇME DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

Kalite Verimlilik Ölçek Geliştirme Basamakları			
1.0.	1.1.	Süreç var yok	Bu süreç var mı? Bu süreçten sorumlu bir kişi var mı? Belirlenen süreç sorumlusu bu süreçlere hakim mi? Süreci anlamış ve süreç akışını biliyor mu? Süreç standartları belirlenmiş mi? Sürecin iş analizleri hazırlanmış mı?
	1.2.	Sürecin işleri uygulanabilirliği	Buradaki işler yapılıyor mu?
	1.3.	Sürecin ürün çıkarması	Sürecin ürünü görülebiliyor mu?
2.0.	2.1.	Fonksiyon Soruları	Prosedüre uygunmu?
	2.2.	Aktivite Soruları	Yer kişi ve zamana uygun mu?
	2.3.	Hedef Soruları	Hedefe ulaşılmış mı?
3.0.	3.1.	İlkeler	Seçim ve Eşleştirme
	3.2.	Değerler	Seçim ve Eşleştirme
	3.3.	Stratejik Yöntemler	Seçim ve Eşleştirme

SEMANTİK KPI YÖNTEMİ

- Var yok analizi için sorulan sorular önem derecesine göre ağırlıklandırılmıştır.
- Fonksiyonel kaynak ağacında yer alan tüm süreçler buna göre puanlandırılmıştır.

Bu süreç var mı?	1
Bu süreçten sorumlu bir kişi var mı?	1
Belirlenen süreç sorumlusu bu süreçlere hakim mi?	1
Süreci anlamış ve süreç akışını biliyor mu?	2
Süreç standartları belirlenmiş mi?	2
Sürecin iş analizleri hazırlanmış mı?	3

Süreç Soruları

Süreç Evreni

SAAS	Bu süreç var mı?			Bu süreçten sorumlu bir kişi var mı?			Belirlenen süreç sorumlusu bu süreçlere hakim mi?			Süreci anlamış ve süreç akışını biliyor mu?			Süreç standartları belirlenmiş mi?			Sürecin iş analizleri hazırlanmış mı?			Süreç Puanı
	1	2	Puan	1	2	Puan	1	2	Puan	1	2	Puan	1	2	Puan	1	2	Puan	
	Haberleştirildi	Haberleştirildi	Ortalama	Haberleştirildi	Haberleştirildi	Ortalama	Haberleştirildi	Haberleştirildi	Ortalama	Haberleştirildi	Haberleştirildi	Ortalama	Haberleştirildi	Haberleştirildi	Ortalama	Haberleştirildi	Haberleştirildi	Ortalama	
Süreçler Yönetim Alanı			0,65			0,55			0,55			1,13			0,11			0,00	3,01
Üst Yönetim Koordinasyon Süreci			0,87			0,78			0,87			1,73			0,00			0,00	4,25
Ana Süreçler Sorumlusu Özel Kalem Süreci			1,00			1,00			1,00			2,00			0,00			0,00	5,00
Toplantılar ve Organizasyonlar Süreci			1,00			1,00			1,00			2,00			0,00			0,00	5,00
Randevu Süreci	1	1	1,00	1	1	1,00	1	1	1,00	2	2	2,00	0	0	0,00	0	0	0,00	5,00
Karşılama ve uğurlama Süreci	1	1	1,00	1	1	1,00	1	1	1,00	2	2	2,00	0	0	0,00	0	0	0,00	5,00
Ağırlama Süreci	1	1	1,00	1	1	1,00	1	1	1,00	2	2	2,00	0	0	0,00	0	0	0,00	5,00
Konaklama Süreci	1	1	1,00	1	1	1,00	1	1	1,00	2	2	2,00	0	0	0,00	0	0	0,00	5,00
Makam İşleri Süreci			1,00			1,00			1,00			2,00			0,00			0,00	5,00
Telefon Sekreteryası Alt Süreci	1	1	1,00	1	1	1,00	1	1	1,00	2	2	2,00	0	0	0,00	0	0	0,00	5,00
Bekleme ve Misafir Alanı Yönetimi Alt Süreci	1	1	1,00	1	1	1,00	1	1	1,00	2	2	2,00	0	0	0,00	0	0	0,00	5,00
Ofis Servis Alt Süreci	1	1	1,00	1	1	1,00	1	1	1,00	2	2	2,00	0	0	0,00	0	0	0,00	5,00
Makam Dış İşleri Süreci			1,00			1,00			1,00			2,00			0,00			0,00	5,00
Mutfak Alt Süreci	1	1	1,00	1	1	1,00	1	1	1,00	2	2	2,00	0	0	0,00	0	0	0,00	5,00
Ulaşım Süreci	1	1	1,00	1	1	1,00	1	1	1,00	2	2	2,00	0	0	0,00	0	0	0,00	5,00
Ana Süreçler Bilgiyel Planlama Süreci			0,73			0,57			0,73			1,47			0,00			0,00	3,50
Dış Çevre Planlamaları Süreci			1,00			0,50			1,00			2,00			0,00			0,00	4,50
Kurumsal ve Sektörel Planlama Süreci	1	1	1,00	1	0	0,50	1	1	1,00	2	2	2,00	0	0	0,00	0	0	0,00	4,50
İdari ve Siyasal Planlama Süreci	1	1	1,00	1	0	0,50	1	1	1,00	2	2	2,00	0	0	0,00	0	0	0,00	4,50
Sosyal ve Kitleler Planlama Süreci	1	1	1,00	1	0	0,50	1	1	1,00	2	2	2,00	0	0	0,00	0	0	0,00	4,50
İç Çevre Planlamaları Süreci			1,00			1,00			1,00			2,00			0,00			0,00	5,00
Kurumsal İşler Destek ve Planlama Süreci	1	1	1,00	1	1	1,00	1	1	1,00	2	2	2,00	0	0	0,00	0	0	0,00	5,00
Eylem Planları ve Strateji Geliştirme Süreci	1	1	1,00	1	1	1,00	1	1	1,00	2	2	2,00	0	0	0,00	0	0	0,00	5,00
Kurumsal Projeler Yürütme ve Takip Süreci	1	1	1,00	1	1	1,00	1	1	1,00	2	2	2,00	0	0	0,00	0	0	0,00	5,00
Bilgi ve Medya Planlama Süreci			0,20			0,20			0,20			0,40			0,00			0,00	1,00
İdari Bilgi Süreci	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0,00
Basın ve İletişim Bilgisi Süreci	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0,00
Sosyal Medya İşlemleri Süreci	1	1	1,00	1	1	1,00	1	1	1,00	2	2	2,00	0	0	0,00	0	0	0,00	5,00
Ölçüm ve Ölçümler Haberler İncelemesi Süreci	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0,00
Reklam, Tanıtım, Pazarlama ve İletişim Planlama Süreci	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0,00
Üst Yönetim Görevleri Süreci			0,61			0,61			0,61			1,22			0,33			0,00	3,39
Üst Yönetim Çalışmaları Süreci			0,67			0,67			0,67			1,33			0,67			0,00	4,00
Toplantı ve Komisyonlar Takip Süreci			1,00			1,00			1,00			2,00			2,00			0,00	7,00

BULGULAR

- Örnek bir Genel Müdürlük için yapılan KPI sonrası,
- Süreçlerin KPI 1.0 analizine göre %19 olduğu gözlenmiştir.
- **Soru detayına bakıldığında;**
- Süreçlerinin mevcudiyetinin %44 olduğu,
- Süreç standartları ve talimatlarının ise %3 ve %0 olduğu gözlemlenmiştir.

Süreç Soruları	Yüzdesi
Bu Süreç Var mı ?	44%
Bu süreçten sorumlu bir kişi var mı?	37%
Belirlenen süreç sorumlusu bu süreçlere hakim mi?	33%
Süreci anlamış ve süreç akışını biliyor mu?	31%
Süreç standartları belirlenmiş mi?	3%
Sürecin iş analizleri hazırlanmış mı?	0%

SÜREÇLERE GÖRE BAKILDIĞINDA

SAAS	Süreç Yüzdesi
Süreçlerle Yönetim Alanı	29%
Üst Yönetim Koordinasyon Süreci	44%
Üst Yönetim Görevleri Süreci	34%
Üst Yönetim Geliştirme Süreci	8%
Sağlık Hizmeti Verme Alanı	1%
Ayaktan Sağlık Hizmetleri Süreci	4%
Acil Sağlık Hizmetleri Süreci	0%
Yataklı Sağlık Hizmetleri Süreci	0%
Ameliyathane ve Yoğun Bakım Sağlık Hizmetleri Süreci	0%
Hasta Bakım ve Otelcilik Hizmetleri Süreci	0%
Destek Hizmetler Alanı	43%
İnsan Kaynakları Yönetimi Süreci	40%
Taşınır Kaynaklar Yönetim Alanı	47%
Taşınmaz Kaynaklar Alanı	40%
İletişim ve Pazarlama Yönetimi Süreci	40%
Mali Hizmetler Süreci	47%
Ölçme Değerlendirme ve Geliştirme Alanı	29%
Verimlilik ve Kalite Sistem Geliştirme Süreci	36%
Dokümantasyon, Mevzuat ve Hukuk İşleri Süreci	21%

SONUÇ OLARAK

KAYNAK AĞACINDA KATMANLARI



NASIL BÖLDÜĞÜMÜZ DEĞİL



NİYE BÖLDÜĞÜMÜZ ÖNEMLİ !



TEŞEKKÜRLER