



Kök-Neden Analizi-3

İnsan Performansını Etkileyen Faktörler

Dr. Diler Aslan

Kalite Yönetimi ve Veri Değerlendirme Uygulama ve
Araştırma Merkezi (KAVDEM) Müdürü



Sunum İçeriği

- İnsan performansını etkileyen faktörler
 - İç faktörler
 - Dış faktörler
- İnsanı etkileyen faktörler arasındaki ilişkiler
- Yönetim sistemlerinin kontrol etmeleri gereken unsurlar



İnsan Performansını Etkileyen Faktörler (İPEF)

İPEF Türleri

- İç İPEFler – insan
- Dış İPEFler – Çalışma yeri ve çevre

İPEF'lerin çoğu yönetimin kontrolündedir.

İç İPEFLer – Çalışan birey ile ilgili

Kolaylıkla modifiye edilebilecekler:

- Eğitim/deneyim/beceri düzeyi
- Gerekli bilgi
- Standartlar ve hedefler
- Fiziksel şartlar

Modifiye edilmesi zor olanlar:

- Kişilik özellikleri
- Genel zeka düzeyi
- Motivasyon durumu ve alışkanlıkları
- Emosyonel durumu
- İş dışındaki stresleri

KNA'da kaçını düzeltici faaliyetlerinize ekleyebilirsiniz?

Dış İPEFler – Durumsal

Genel çalışma ortamıyla ilgili faktörler:

- Genel çalışma ortamı
- Çalışma saatleri/program/vardiya
- Araçların/ekipmanların bulunması ve yeterli olması
- Görevlendirme yöntemleri
- Görevle ilgili danışmanlık/yardımcılık
- Planlama
- Ödüller/farkına varılma/yararlanmalar
- Amaçlar/hedefler
- Genel çalışma standartları, politikalar ve idari kontroller

KNA'da kaçınılmaz düzeltici faaliyetlerinize ekleyebilirsiniz?

Dış İPEFler – Görev ve ekipman özellikleri

- Kontrol – görüntü ilişkileri
- İnsan-makine etkileşim parametreleri
- Ekipmanın fonksiyon gösterme kapasitesi ve tutarlılığı
- Şartların önceden belirlenmesi
- Komplekslik
- Hafıza gereklilikleri
- Hesaplama becerileri
- Geribildirimler
- Takım çalışması ve ilişkiler
- Dinamik veya basamak-basamak çalışma

KNA'da kaçını düzeltici faaliyetlerinize ekleyebilirsiniz?

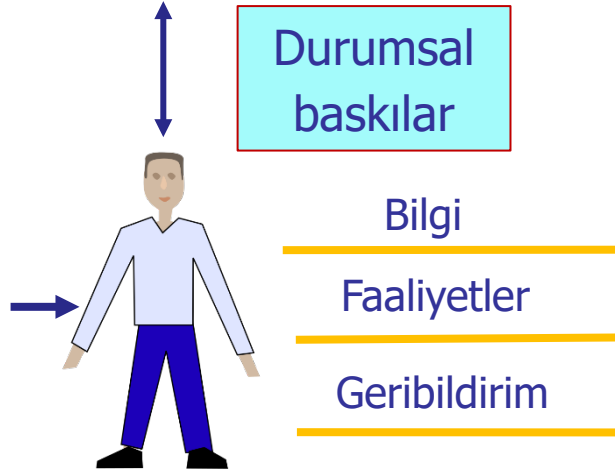
İPEFler arasındaki ilişkiler

Organizasyon ortamı ve çevre

- Genel çalışma ortamı ve çevresi
- Standartlar, politikalar ve idari kontroller
- Araçlar ve ekipman
- Görevlendirme
- Süpervizyon
- Planlama
- Ödüller/cezalar

Kişisel faktörler

- Eğitim ve tecrübe
- Deneyimler
- İç özellikler
- Dış özellikler



Görev özellikleri

- Görev kaynakları
 - Prosedürler
 - Ekipman
 - Tasarımı
 - Bakım
 - Personel
- Ortam ve çevre
 - Şartlar
 - Koruyucu ekipman



Yönetim sistemleri neyi kontrol etmelidir?

- Her şeyi kontrol etmek olanaksızdır
- Bundan dolayı neyin kontrol edileceğine karar verilmelidir:
 - Tolere edilemeyecek sonuçları olan aksaklıklar
 - En yüksek riski oluşturan aksaklıklar – sıklık ve sonuçları birlikte düşünülerek
- Proaktif analiz yüksek risk oluşturan sorunların saptanmasında yardımcıdır.

Proaktif analiz (risk belirlemek) için yöntemler



Sunum İçeriği

- İnsan performansını etkileyen faktörler
 - İç faktörler
 - Dış faktörler
- İnsanı etkileyen faktörler arasındaki ilişkiler
- Yönetim sistemlerinin kontrol etmeleri gereken unsurlar

Yararlanılan kaynaklar

Vanden Heuvel LN, Lorenzo DK, Jackson LO, Hanson WE, Rooney JJ, Walker DA. **Root Cause Analysis Handbook: A Guide to Efficient and Effective Incident Investigation** (3. Edt). ABS Consulting. 2008.

Rooney J. Root Cause Analysis for Beginners (PART 1 OF 2)
<http://videos.asq.org/root-cause-analysis-for-beginners-part-1-of-2>

Root Cause Analysis. <https://des.wa.gov/services/risk-management/about-risk-management/enterprise-risk-management/root-cause-analysis>



Teşekkürler