



EULEP Bülteni, No. 16.

Mayıs 2026

İşletmelerden Dönüşüm Hikayeleri ve İyi Uygulamalar: Teknolojiyi İnsan Odaklı Yönetmek



tepav

**co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union**



Giriş: Teknoloji ve Etik Dengesi
Artificial Intelligence (AI) ve **Virtual Reality (VR)** teknolojilerinin iş süreçlerine entegrasyonunda; gizlilik, veri koruma, güven ve sorumluluk/yükümlülük gibi etik konular en önemli endişe kaynakları olarak öne çıkmaktadır. Şirketlerin %70'i, personelinin etik konulardaki beceri seviyesini "düşük" veya "orta" (1-3 puan arası) olarak değerlendirmektedir. Bu boşluğu kapatmak amacıyla **EULEP** eğitimi; sadece teknik becerileri değil, aynı zamanda dijital geçiş sürecini kolaylaştıracak etik boyutları ve **Social Innovation (SI)** temelli yumuşak becerileri (**soft skills**) de kapsayacak şekilde bütüncül bir yapıda tasarlanmıştır.

Şirket Deneyimleri: Zorluklar ve Kazanımlar Farklı ülkelerden ve sektörlerden gelen başarı hikayeleri, dijitalleşme sürecinde karşılaşılan engellerin nasıl fırsata dönüştürülebileceğine dair kritik dersler sunmaktadır:

- **Konaklama (Schani Hotels, Avusturya):** Şirket, misafir deneyimini iyileştirmek için "Digital Guest Journey" sistemini devreye almıştır. En büyük engel, başlangıçta farklı sistemlerin birbiriyle uyumlu çalışmasını engelleyen teknik arayüz sorunları olmuştur. Personelin yeniliklere karşı "**açık fikirli**" ve öğrenmeye istekli tutumu sayesinde, geleneksel resepsiyon görevleri çok daha müşteri odaklı "**concierge**" hizmetlerine evrilmiştir. Şirket içi yüz yüze eğitimler ve sürekli güncellenen

dijital el kitapları bu geçişi desteklemiştir.

- **Üretim (Mersen Cirprotect, İspanya):** Operasyonel verimliliği artırmak amacıyla **AI** destekli ERP ve İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri (HRIS) uygulanmıştır. Süreçte değişime karşı direnç ve beceri eksikliği en büyük zorluklar olarak hissedilmiştir. Şirket, tüm personeli kapsayan **hedefli bir beceri değerlendirme** yaparak eğitim ihtiyaçlarını saptamış; ekip çalışması ve iş birliğini teşvik eden eğitimlerle direnci aşarak operasyonel çeviklik kazanmıştır.
- **Ev Aletleri Sektörü (Türkiye):** 150-250 çalışanı olan bir KOBİ, dijital olgunluk analizi yaparak bir dönüşüm yol haritası oluşturmuştur. İnsan ve finansal kaynak yetersizliği ile personelin değişime karşı önyargısı temel engellerdir. "Dijital Okuryazarlık" ve "Yöneticiler İçin Dijital Dönüşüm Liderliği" eğitimleri sayesinde personelin **özgüveni artmış**, süreç izleme isteği güçlenmiş ve teknoloji kullanımındaki **hata oranları belirgin şekilde düşmüştür**.
- **Hizmet Sektörü (Magno Hack, İtalya):** Çok dilli içerik üretimi ve video çevirisi gibi süreçlere **AI** asistanlarını entegre eden bu şirket, beceri gelişimini pragmatik bir yöntemle çözmüştür. Çalışanlardan

bildikleri teknolojilerde bireysel olarak uzmanlaşmaları (**up-skilling**) istenmiş, eksik kalan ileri düzey yetkinlikler için ise dış uzmanlar eşliğinde hibrit eğitimler düzenlenmiştir. Şirketin iş birliğine dayalı kültürü sayesinde yumuşak beceriler kendiliğinden gelişmiş ve doğrudan iş performansına yansımıştır.

Sonuç: Başarı hikayeleri göstermektedir ki; dijital dönüşümün gerçek başarısı sadece gelişmiş teknolojileri satın almakta değil, personelin etik farkındalığını ve teknik yetkinliğini sistematik beceri değerlendirmeleriyle sürekli olarak güncelleyen insan odaklı bir strateji izlemekte yatmaktadır.

İletişim Bilgileri

Daha fazla bilgi için lütfen ziyaret edin:

- EULEP: eulep.eu
- TOBB Üniversitesi: [TOBB ETÜ](http://TOBB.ETÜ)