

ARAŞTIRMA MAKALESİ

HEMŞİRELERİN BİREYSEL ÖZELLİKLERİ İLE HASTANE BİLGİ SİSTEMİ KULLANILABİLİRLİĞİNİN İŞ DOYUMUNA ETKİSİ

Gamze YORGANCIOĞLU TARCAN *

ÖZ

Tatmin ya da doyum (satisfaction) kavramı yıllardır birçok araştırmacının ilgi odağı olmuştur. Sınırsız talep ve ihtiyacı olan insan, bu talep ve ihtiyaçlarını karşılayabildiği ölçüde mutluluk ve haz duymaktadır. Ancak ortaya çıkan bu haz durumunun niteliği ve niceliği zaman, ortam ve bireye göre farklılık göstermektedir. Bu farklılıkları ortaya çıkaran durum bazen bireyin kendisinden, bazen de kendisi dışındaki faktörlerden kaynaklanmaktadır. Özellikle emek yoğun sağlık sektöründe çalışan personelin işine ve örgütüne yönelik hissettiği doyum hizmetin sunum sürecini, kalitesini ve çıktılarını doğrudan etkileyebilmektedir. Bu araştırmada hastane örgütleri için önemli olan, iş doyumunu etkileyebilecek, demografik faktörler ile sistem kullanılabilirliği skoru ortaya konulmaya çalışılmıştır. Araştırma verilerinin toplanmasında bireysel sorular, iş doyumunu ölçmek için Minnesota İş Doyum Ölçeği ve sistem kullanılabilirliğini ölçmek için Sistem Kullanılabilirliği Ölçeği (SUS) kullanılmıştır. Araştırma bulgularına göre içsel doyum üzerinde sistem kullanılabilirliği, cinsiyet ve hastanede çalışma süresi değişkenlerinin pozitif yönde etkisi bulunmaktadır. Yaş değişkeninin ise içsel doyum üzerinde negatif etkisinin olduğu göze çarpmaktadır. Dışsal doyum üzerinde sistem kullanılabilirliği skoru, cinsiyet ve hastanede çalışma süresi değişkenlerinin pozitif yönde etkisi bulunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sistem kullanılabilirliği, bilgi sistemi, iş doyumunu, hemşire iş doyumunu, sistem kullanılabilirliği skoru

MAKALE HAKKINDA

* Dr. Öğretim Üyesi, Hacettepe Üniversitesi, İİBF, Sağlık Yönetimi Bölümü, gamze@hacettepe.edu.tr

 <https://orcid.org/0000-0002-5710-9547>

Gönderim Tarihi: 18.11.2019

Kabul Tarihi: 26.02.2020

Atıfta Bulunmak İçin:

Yorgancıoğlu Tarcan, G. (2020). Hemşirelerin Bireysel Özellikleri İle Hastane Bilgi Sistemi Kullanılabilirliğinin İş Doyumuna Etkisi. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 23(1): 41-54.

EFFECTS OF NURSES' INDIVIDUAL FEATURES AND HOSPITAL INFORMATION SYSTEM USABILITY ON JOB SATISFACTION

Gamze YORGANCIOĞLU TARCAN *

ABSTRACT

The concept of satisfaction or content has been the focus of many researchers for years. People who have unlimited demands and needs are happy and joyful to the extent that they can meet these demands and needs. But, the quality and quantity of this pleasure situation varies according to time, environment and individual. The situation that reveals these differences sometimes arises from the individual himself and sometimes from factors other than himself. Particularly, the satisfaction of the personnel who works in health sector which is labor intensive, towards the work and organization can directly affect the delivery process, quality and outputs of the service. In this study, demographic factors that may affect job satisfaction which is important for hospital organizations, and system availability score were tried to be determined. Individual questions, the Minnesota Job Satisfaction Scale to measure job satisfaction, and the System Usability Scale (SUS) to measure system usability were used. According to the research findings, there are positive effects of the variables of system usability score, gender and worked years in hospital on internal satisfaction. The variable of age has a negative effect on internal satisfaction. There are positive effects of the variables of system usability, gender and working years on external satisfaction.

Keywords: System usability, information system, job satisfaction, nurse job satisfaction, system usability score

ARTICLE INFO

* Hacettepe University, gamze@hacettepe.edu.tr

 <https://orcid.org/0000-0002-5710-9547>

Received: 18.11.2019

Accepted: 26.02.2020

Cite This Paper:

Yorgancıoğlu Tarcan, G. (2020). Hemşirelerin Bireysel Özellikleri İle Hastane Bilgi Sistemi Kullanılabilirliğinin İş Doyumuna Etkisi. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 23(1): 41-54.

I. GİRİŞ

Tatmin kavramı Türk Dil Kurumu (2018) tarafından “İstenen bir şeyin gerçekleşmesini sağlama, gönül doyunluğuna erme, doyum”, doyum ise “Eldekinden hoşnut olma durumu, doyma işi, yetinme, kanma, kanaat” şeklinde açıklanmaktadır. İş doyumunu, işin özellikleriyle işgörenlerin istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşen ve işgörenin işinden hoşnutluk duymasını belirleyen bir olgudur (Akıncı, 2002). Locke (1969), iş doyumunu bireyin bir işin başarılmasında ya da işin başarılmasını kolaylaştırmasında karşılaştığı memnun edici duygusal durum olarak tanımlamıştır. İş doyumunu iş performansına ve hizmet kalitesine olan etkisinden dolayı bilimsel alan dizinde sıklıkla araştırma konusu olmuştur (Lu vd., 2016). İş hayatında doyurulan istek ve ihtiyaçlar ne kadar fazla ve çalışan için ne derece önemli ise iş doyumunu da o kadar yüksek ve önemli olacaktır. Doyum düzeyi artmış çalışanın örgüt performansına ve üretim kalitesine katma değeri olacaktır. Bu nedenle çalışanın her türlü istek ve ihtiyaçlarını belirleme, bunları mümkün olduğu ölçüde doyurma yöneticinin asli görevlerinden biri olmaktadır.

Literatürde sağlık çalışanlarının iş doyumunu etkileyen birçok çalışma yapılmış ve bu çalışmaların bulguları, medeni durum (Ataklı vd., 2004), yaş (Davis, 1988; Baysal, 1981; Blegen, 1993) eğitim düzeyi (Aytekin ve Kurt, 2014; Baysal, 1981), hizmet süresi (Oshagbemi, 2000; Birgili vd., 2010) haftalık çalışma süresi (Nahm, 1940; Aksoy ve Polat, 2013; Durmuş ve Günay, 2007), ücret (Nahm, 1940; Oflezer vd., 2011), çalışma koşulları (Baron, 1994) gibi değişkenlerin iş doyum düzeyi üzerinde anlamlı etkisini ortaya koymaktadır. Bu araştırmalarda sıklıkla iş doyumunu ölçmek için kullanılan ölçeklerden biri 6 boyut (“çalışma ortamı”, “işin sağladıkları”, “işin gerektirdiği sorumluluk ve yetkiler”, “çalışma koşulları”, “çalışma ortamında ilişkiler” ve “çalışma ortamından beklentiler”) ve 70 maddeden oluşan İş Betimlemesi Ölçeği (Job Descriptive Index)’dir (Smith vd., 1969). Diğer bir ölçek ise Minnesota İş Doyumu Ölçeği (Weiss vd., 1967)’dir.

Hastane ortamında görev yapan ve hastanedeki sağlık personelinin önemli bir payını oluşturan hemşireler, çalışma şartlarının yoğun, mesai saatlerinin günün 24 saati içine yayılmış olması gibi nedenlerle yoğun çalışmakta ve iş ortamının getirmiş olduğu stresi daha fazla yaşamaktadır. Hemşirelerde; plansız ve ağır çalışma şartları, fazla sayıda nöbet tutulması, nöbet tutmaya bağlı uyku düzeninin bozulması, uzun süren çalışma saatlerine bağlı yorgunluk, sürekli hasta ve hasta yakınlarına yönelik hizmet sunuyor olması, mesleki görev ve sorumluluklarının net olarak belirlenmiş olmasına rağmen uygulamadaki aksaklıklar nedeniyle iş doyumunun düşük olduğu belirtilmektedir (Durmaz ve Sabuncu, 2019). Hemşirelerde iş doyumunu etkileyen içsel ve dışsal değişkenlerin ortaya konup iş doyumunu üzerinde olası negatif etkiye sahip olan bu değişkenlerin kontrol altına alınması işin kalitesi, iş doyumunun artırılması, verimlilik ve performans açısından önemlidir.

Literatürde iş doyumunu etkileyen çok sayıda değişken bulunmaktadır. Bu değişkenlerden biri de bilginin paylaşımı, saklanması, bilgi üretimi ve yönetimi ile ilgili tüm sistem bileşenleridir (Ahari vd., 2015). Bilginin ve bilgi sistemlerinin vazgeçilmez olduğu sağlık sektöründe insan emeğinden sonra, hizmetin (tanı, tedavi, rehabilitasyon) sunulması, yönetsel kararların alınması, pazarlama, finansal denetim ve kalite değerlendirme faaliyetlerinin yürütülmesinde kullanılan önemli unsurlardan biri de bilgi teknolojileridir. Hastanede çalışan her türlü meslek grubu günlük iş yaşamında bu teknolojilerden en az biri ile kullanım ortaklığına girmektedir. Bilgi teknolojileri bir hekim için tomografi, manyetik rezonans cihazı, sanal gözlük ya da bir avuç içi bilgisayar olabilirken, veznede çalışan idari personel için bilgisayar, yazıcı ya da barkod okuyucu olabilmektedir. Teknolojinin türü ve seviyesi birimler ya da kullanıcılar arası farklılık gösterse de bu teknolojiler temelde verinin toplanması, işlenmesi ve kullanıcıya hizmet etmek üzere saklanmasını sağlayan sistemlerdir. İnsanın kan hücrelerini sayabilmek için mikroskop altında saatlerce vakit harcamasına karşı bir test cihazı ile bu işlem dakikalar için de ve yüksek güvenilirlik düzeyinde gerçekleştirilebilmektedir. Ancak bu sistemlerin kullanımı her ne kadar hizmetin kalitesi, hızı ve verimliliği ile yakından ilişkili olsa da zaman zaman negatif sonuçlara da yol açmaktadır. Teknolojinin sürekli güncel tutulmak üzere değişimi, kullanım zorluğu, kullanıcıların teknolojiyi kabul etmemesi ya da teknolojiye yönelik direnci, pahalı ve

karmaşık oluşu gibi. İşte bu nedenle mevcut teknolojik sistemin kullanım kolaylığı sağlayan, kullanıcı dostu arayüze sahip, kullanıcı ihtiyaçlarına uygun bir altyapıya sahip olması beklenir.

Hastane bilgi sistemleri, bilgisayar donanımı, yazılım, internet, çevre birimleri ve uygulama prosedürlerden oluşan teknoloji-bilgi bileşenleridir. Bu sistemleri kullananların memnuniyeti ve teknoloji kabulünü ölçmek, sistemin kullanılabilirliği ve performansına yönelik analizler yapmak ortaya çıkabilecek komplikasyonları en aza indirecektir. Bu amaçla literatürde bilgi sistemlerinin kullanılabilirliğini ölçmeye yönelik yapılan araştırmalardan biri Hamborg ve diğerleri tarafından 2004 yılında yapılmıştır. Hastane bilgi sistemlerinin kullanılabilirliğini ölçmek için ISO 9241'e uygun bir anket geliştirilmiştir. Araştırmaya doktor, hemşire, sekreter ve diğer sağlık personeli olmak üzere toplam 182 kişi katılmıştır. Anket faktörleri, göreve uygunluk, kendiliğinden tanımlayabilme, kontrol edilebilirlik, kullanıcı beklentilerine uygunluk, hata toleransı, bireyselleştirilmesi için uygunluk ve öğrenilebilirlik şeklindedir. Elde edilen sonuçlara bakıldığında, görev için uygunluk, kendiliğinden tanımlayabilme, kontrol edilebilirlik, öğrenilebilirlik düşük derecelendirme puanı almıştır. Bu nedenle hastane bilgi sisteminin bu açıdan iyileştirilmeye alınması önerilmiştir. IsoMetrics adı verilen anketin, hastane bilgi sisteminin kullanılabilirliğinin değerlendirilmesinde faydalı olduğu görülmüştür (Yılmaz ve Demirkan, 2013). Fritz ve diğerleri (2012) tarafından yürütülen bir diğer çalışmada hastalar tarafından kullanılan web tabanlı bir uygulama olan hasta kayıt sistemi Sistem Kullanılabilirliği Ölçeği (SUS) ile değerlendirilmiş ve sistem kullanılabilirliği skoru 80 bulunmuştur. Bulguya göre hastalar tarafından kullanılan uygulama kullanılabilir ve kağıt temelli prosedürler yerine tercih edilirse maliyet ve etkililik açısından avantajlar sağlayacağı düşünülmektedir.

Bir sistemin kullanılabilirliğini ölçmek için farklı ölçme araçları kullanılacağı gibi farklı model ve yöntemler de izlenebilir. Bunların arasında uzman temelli ve kullanıcı temelli yöntemler yaygın olarak kullanılır. Her bir yöntemin avantajları ve dezavantajları olmasına rağmen kullanıcı temelli kullanılabilirlik testleri, gerçekçi veriler ortaya çıkardığı için en çok tercih edilen test türüdür (Çağiltay, 2011). Bu yöntemde sesli düşünme, sıcaklık haritaları ve standartlaştırılmış kullanılabilirlik ölçekleri gibi farklı yöntem ve araçlardan faydalanılabilir. Alan yazında birçok standartlaştırılmış kullanılabilirlik ölçekleri yer almaktadır (Kadirhan vd., 2015). Bu ölçekler sıklıkla etkililik, verimlilik ve kullanıcı memnuniyeti boyutlarını kapsamına almaktadır. Bu ölçeklerden biri de 1996 yılında Brooke tarafından geliştirilen 10 maddelik Likert tipi Sistem Kullanılabilirliği Ölçeğidir. Ölçek, sistemi kullanma deneyimi olan kullanıcıların bilgi sistemine yönelik değerlendirmelerini ortaya koymayı amaçlamaktadır. 100'ün tam kullanılabilirliği temsil ettiği anket skoru aşağı düştükçe sistem kullanılabilirlikten uzaklaşmaktadır (Brooke, 1996).

İş doyumunu etkileyen faktörlerden biri de o işyerinde kullanılan bilgi sistemine ait sistem kullanılabilirliğidir (Gore, 1998; Donahue vd., 1999; Issa ve Isaias, 2015). Bu çalışmada bağımsız değişken olarak alınan yaş, cinsiyet, medeni durum, hastanede çalışma süresi, haftalık toplam çalışma süresi, eğitim, gelir değişkenlerinin yanı sıra Sistem Kullanılabilirliği Skoru da iş doyumunun boyutları üzerinde etkisi olabileceği düşünülen bir değişken olarak araştırmaya dahil edilmiştir.

II. YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada, bir kamu hastanesinde çalışan hemşirelerin bireysel özelliklerinin ve hastane bilgi sisteminin kullanılabilirliğinin hemşire iş doyumuna olan etkisi belirlenmeye çalışılacaktır. Bu amaç doğrultusunda, sistem kullanılabilirliği skoru, yaş, cinsiyet, medeni durum, hastanede çalışma süresi, haftalık toplam çalışma süresi, eğitim ve gelir durumu, bağımsız değişkenler olarak seçilmiş ve bu değişkenlerin iş doyumunun boyutları olan içsel ve dışsal doyuma olan etkisi ortaya konulmaya çalışılmıştır.

2.2. Araştırma Evreni

Araştırmanın evrenini bir devlet hastanesinde çalışan tüm hemşireler oluşturmaktadır (N=405). Araştırmanın uygulandığı dönemde görevlendirilmeler ve izin kullanımı nedeniyle araştırmaya katılamayanlar ile araştırmaya gönüllü olarak katılmak istemeyen hemşireler araştırma kapsamına alınmamıştır. Tamamlanan anketlerin toplamı 317 olup cevaplanma oranı %78,3'tür.

2.3. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket formu 3 bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm bireysel karakteristikleri belirlemeye yönelik tanımlayıcı soruları içermektedir.

Anketin ikinci bölümünde hastanede çalışan hemşirelerin hastane bilgi sistemlerinin kullanılabilirliğine ait görüşlerini belirlemeye yönelik, 1996 yılında Brooke (1996) tarafından geliştirilen Sistem Kullanılabilirlik Ölçeği'ne ait 5'li Likert tipi 10 soru yer almaktadır.1 "tamamen katılmıyorum" 5 ise "tamamen katılıyorum" şeklinde 1 ile 5 arasında derecelendirilmiştir. Sistem kullanılabilirliği skorunu ölçmek üzere her ifade 0 ile 4 arasında dağılmaktadır; Sistem kullanılabilirliği skoru (SKS) hesaplamak için 1.,3.,5. ve 9. (tek sayılı ve olumlu düşünce belirtilen) maddelerin verilmiş değerden 1 çıkartılır. 2., 4.,6. , 8. ve 10. maddelere (Olumsuz düşünce belirtilen maddeler) verilen skor, 5'ten çıkartılır. Ardından hepsi toplanarak ve bu toplamı 0–100 arasında tamamlanabilmesi için 2.5 ile çarpılarak SUS skorunu bulunabilir.

Üçüncü bölümde ise hemşirelerin içsel ve dışsal iş doyumunu ölçmeye yönelik 20 sorunun yer aldığı ve Weiss ve diğerleri (1967) tarafından geliştirilen Minnesota İş Doyum Ölçeği yer almaktadır. Weiss ve diğerleri tarafından iş doyumunu düzeyini belirlemek amacıyla 1967 yılında geliştirilmiştir ve Baycan tarafından Türkçe uyarlaması yapılmıştır (Baycan, 1985). İçsel ve dışsal iş doyumunu faktörlerini ortaya çıkarıcı özelliklere sahip 20 maddeden oluşan 5'li Likert tipi (1'den 5'e kadar değişen puanlamaya sahip) bir araçtır. İçsel doyum puanı başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi, işin sorumluluğu, yükselme ve terfiye bağlı görev değişikliği gibi işin içsel niteliğine ilişkin tatminkârlıkla ilgili öğelerden oluşmaktadır. İçsel doyum puanı, bu boyutun maddelerinden elde edilen puanların toplamının 12'ye bölünmesi ile bulunur. Dışsal doyum puanı, kurum politikası ve yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi işin çevresine ait öğelerden oluşmaktadır. Dışsal doyum puanı, bu boyutun maddelerinden elde edilen puanların toplamının 8'e bölünmesi ile bulunur. Ölçeğin nötr doyum puanı 3'tür. Ölçekten alınan puan 3'ten küçük ise iş doyumunu düşük, 3'ten büyük ise iş doyumunu yüksek olarak değerlendirilmektedir.

2.4. Geçerlik ve Güvenirlik

Ankette yer alan Sistem Kullanılabilirlik Ölçeği Çağiltay (2011) tarafından Türkçe'ye adapte edilmiş ve Kadirhan ve diğerleri (2015) tarafından geçerlik ve güvenirlilik çalışması yapılmış, Doğrulayıcı Faktör Analizi ile elde edilen uyum indeksi değerleri, ölçek yapısının kabul edilebilir bir model olduğunu göstermiştir. Diğer taraftan ölçeğin ve her bir faktörün iç tutarlık değerlerinin kabul edilebilir düzeyde (Kadirhan vd., 2015) oldukları tespit edilmiştir (CFI değeri 0,97, NFI değeri 0,96 ve RMSEA değeri 0,06; ölçeğin toplam iç tutarlık katsayısı, 0,78). Ölçümün güvenirliliğini ölçek için hesaplanan Cronbach's Alpha katsayısı ise 0,73 bulunmuştur.

Ankette yer alan Minnesota İş Doyum Ölçeği'nin Baycan (1985) tarafından Türkçe'ye uyarlanan ölçeğin geçerliği Özmen ve diğerleri tarafından (2014) eğitim sektöründe çalışan öğretmen ve yöneticiler için doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiş ve ölçeğin geçerli ve ölçümün güvenilir olduğu kabul edilmiştir (RMSEA=0,080; CFI=0,912; AGFI=0,859 ve NFI=0,901). Ölçümün güvenirlilik katsayısı Cronbach' Alpha=0,93'tür.

2.5. Verilerin Analizi

01 Haziran 2018- 30 Ağustos 2018 tarihleri arasında toplanan verilerin istatistiksel analizleri Microsoft Excel ve IBM SPSS 21 paket programları aracılığı ile yürütülmüştür. Tanımlayıcı istatistiklerden frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerinden yararlanılmıştır. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerine olan etkisini ortaya koymak üzere basit doğrusal regresyon (enter metodu) analizinden yararlanılmıştır.

III. BULGULAR

Araştırmaya dahil edilen hemşirelerin bireysel özelliklerini belirlemeye yönelik yapılan tanımlayıcı istatistiklere göre (Tablo 1); hemşirelerin çoğu kadın (%69,7) ve çoğu evlidir (%53,3). Eğitim durumlarına bakıldığında çoğunun lisans mezunu olduğu (%36) ve %47,6'sının ailelerinin gelir durumunu "iyi" olarak algıladıkları göze çarpmaktadır.

Tablo 1. Hemşirelere Yönelik Tanımlayıcı Bulgular

Değişken	n	%
Cinsiyet		
Kadın	221	69,7
Erkek	96	30,3
Medeni Durum		
Bekar	148	46,7
Evli	169	53,3
Eğitim		
Lise	63	19,9
Ön Lisans	86	27,1
Lisans	114	36,0
Yüksek lisans	54	17,0
Gelir Durumu		
Kötü	15	4,7
Orta	127	40,1
İyi	151	47,6
Çok İyi	24	7,6

Araştırmaya dahil edilen hemşirelerin ortalama 32 yaşında olduğu, ortalama hastanede çalışma sürelerinin 9 yıl olduğu ve haftalık ortalama 41 saat çalıştıkları görülmektedir (Tablo 2).

Tablo 2. Hemşirelerin Yaş ve Çalışma Sürelerine Yönelik Bulgular

	Min	Max	Ort	Ss
Yaş	20	48	32,28	7,42
Hastanedeki Çalışma Süresi	1,5	26	9,20	5,77
Haftalık Toplam Çalışma Süresi	40	60	41,30	4,58

Hemşirelerin hastanede kullanılan bilgi sistemlerine yönelik kullanılabilirlik toplam skoru 43,48'dir. Ölçeğe göre belirlenen hedef puan 100 (Lewis ve Sauro, 2009) kullanılan bilgi sisteminin kullanılabilir olduğu gösterirken, 43,48 ($SKS = 2,5 * 17,39 = 43,48$) puan hemşirelerin sistemin kullanılabilirliği yönünde negatif bir eğilim içinde olduğu söylenebilir (Tablo 3).

Tablo 3. Sistem Kullanılabilirliği Ölçek Maddelerine Yönelik Tanımlayıcı Bulgular

	Sistem K. Skoru	Min	Max	Ort	Ss
Sistemin gereksiz yere karmaşık olduğunu düşünüyorum	2,17	1,00	5,00	3,17	1,39
Sistemin kullanımının kolay olduğu görüşündeyim	2,07	1,00	5,00	2,92	1,35
Bu sistemi kullanabilmek için teknik bir görevlinin desteğine ihtiyacım olduğunu düşünüyorum	2,04	1,00	5,00	3,04	1,16
Sistemdeki çeşitli fonksiyonların/uygulamaların entegrasyonunun iyi olduğunu düşünüyorum	1,87	1,00	22,00	3,12	2,18
Bu sistemde çok fazla tutarsızlık/uyumsuzluk olduğu görüşündeyim	1,87	1,00	5,00	2,87	1,26
Birçok kişinin bu sistemi kullanmayı hızlı bir şekilde öğreneceklerini tahmin ediyorum	1,98	1,00	5,00	3,01	1,21
Bu sistemi kullanmanın karmaşık/hantal olduğunu düşünüyorum	1,90	1,00	5,00	2,90	1,28
Bu sistemi kendimden emin olarak kullanıyorum	1,80	1,00	5,00	3,19	1,11
Bu sistemi kullanmadan önce öğrenmem gereken birçok şey olduğunu düşünüyorum	1,65	1,00	5,00	3,34	1,22

Araştırmaya katılan hemşirelerin içsel doyum puanı 3,26, dışsal doyum puanı ise 3,16 olup iş doyumunu puanı 3'ten büyük olduğu için yüksek iş doyumundan söz etmek mümkündür (Tablo 4).

Tablo 4. İş Doyum Ölçeği Maddelerine Yönelik Tanımlayıcı Bulgular

	Doyum	Ort	Ss
Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam bakımından	İçsel	3,99	1,17
Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşması bakımından	Dışsal	3,79	1,20
Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	İçsel	3,57	1,26
Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	İçsel	3,53	1,28
Bana sabit bir iş sağlaması bakımından	İçsel	3,51	1,36
İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konması bakımından	Dışsal	3,47	1,17
Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından	İçsel	3,46	1,30
Toplumda "saygın" bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından	İçsel	3,29	1,38
Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	Dışsal	3,26	1,35
İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından	İçsel	3,11	1,25
Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması açısından	İçsel	3,08	1,42
Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme açısından	Dışsal	3,05	1,43
Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	İçsel	3,02	1,45
Kendi kararlarımı uygulama serbestliği bakımından	İçsel	3,02	1,32
Çalışma şartları bakımından	Dışsal	3,01	1,42
Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından	Dışsal	2,98	1,36
Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından	Dışsal	2,96	1,34
Tek başıma çalışma olanağının olması bakımından	İçsel	2,89	1,43
İş içinde terfi olanağım olması bakımından	Dışsal	2,76	1,43
Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	İçsel	2,69	1,44

Hastanede çalışan hemşirelerin iş doyumunun içsel boyutu üzerine etkisi olduğu düşünülen bağımsız değişkenleri ortaya koymak üzere yapılan doğrusal regresyon analizi bulgularına göre (Tablo 5) içsel doyum üzerinde en fazla istatistiksel olarak anlamlı etkisi olan değişken sistem kullanılabilirliğidir ($\beta=0,367$, $p<0,05$). Ayrıca cinsiyet ($\beta=0,186$, $p<0,05$) ve hastanede çalışma süresi ($\beta=0,312$, $p<0,05$) değişkenlerinin pozitif yönde etkisi bulunmaktadır. Yaş değişkeninin ise içsel doyum üzerinde negatif etkisi vardır ($\beta=-0,216$, $p<0,05$). Sistem daha kullanılabilir olduğunda içsel

doyum yüksek olma eğilimine girmektedir. Cinsiyet değişkeninde kadın olma içsel doyumunu pozitif yönde etkilemektedir. Ayrıca hastanede çalışma süresi arttıkça içsel doyum artmaktadır. Yaş ile birlikte içsel doyum düşmektedir. Modele dahil olan değişkenlerin toplam içsel doyum skorundaki varyansı %13 oranında açıkladığı göze çarpmaktadır.

Tablo 5. İçsel Doyum ve Dışsal Doyumu Etkileyen Bağımsız Değişkenler

Bağımlı Değişken: İçsel Doyum	Standart Hata	β	t	p
Sabit	0,490		3,493	0,001
Sistem Kullanılabilirliği Skoru	0,006	0,367	7,066	0,000
Yaş	0,008	-0,216	-2,716	0,007
Cinsiyet	0,084	0,186	3,581	0,000
Hastanedeki Çalışma Süresi	0,010	0,312	3,949	0,000
Medeni Durum	0,072	-0,007	-0,121	0,903
Eğitim	0,042	0,116	2,065	0,602
Gelir	0,000	0,000	-0,009	0,993
Haftalık Toplam Çalışma Süresi	0,004	0,165	0,017	0,094
F: 10,31 DW: 1,488 Düz. R ² : 0,128 Stand. H.:0,872 p<0,05				
Bağımlı Değişken: Dışsal Doyum	Standart Hata	β	t	p
Sabit	0,639		3,078	0,002
Sistem Kullanılabilirliği Skoru	0,008	0,314	5,807	0,000
Yaş	0,010	-0,085	-1,036	0,301
Cinsiyet	0,110	0,164	3,023	0,003
Hastanedeki Çalışma Süresi	0,013	0,171	2,081	0,038
Medeni Durum	0,054	0,187	3,245	0,067
Eğitim	0,008	0,281	5,003	0,168
Gelir	0,000	0,035	0,633	0,527
Haftalık Toplam Çalışma Süresi	0,011	-0,041	-0,746	0,456
F: 16,29 DW: 1,599 Düz. R ² : 0,195 Stand. H.:0,669 p<0,05				

Benzer şekilde hastanede çalışan hemşirelerin iş doyumunun dışsal boyutu üzerine etkisi olduğu düşünülen bağımsız değişkenleri ortaya koymak üzere yapılan doğrusal regresyon analizi bulgularına göre (Tablo 5) dışsal doyum üzerinde sistem kullanılabilirliği ($\beta=0,314$, $p<0,05$), cinsiyet ($\beta=0,164$, $p<0,05$) ve hastanede çalışma süresi ($\beta=0,171$, $p<0,05$) değişkenlerinin pozitif yönde etkisi bulunmaktadır. Sistem daha kullanılabilir olduğunda dışsal doyum daha yüksek olmaktadır. Cinsiyet değişkeninde kadın olma dışsal doyumunu artırmaktadır. Ayrıca hastanede çalışma süresi arttıkça dışsal doyum da artmaktadır. Modele dahil olan değişkenlerin içinde sistem kullanılabilirliği skorunun modeldeki dışsal doyum varyansını açıklamada en yüksek etkiye sahip olduğu görülmektedir. Modele dahil olan değişkenlerin toplam dışsal doyum skorundaki varyansı %20 oranında açıkladığı göze çarpmaktadır. İki modelde değişkenler arasında çoklu bağlantı problemi görülmemektedir.

IV. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bir kamu hastanesinde görev yapan hemşireler (n=317) üzerinde yapılan bu araştırmada hemşirelerin demografik özellikleri ile hastane bilgi sistemi kullanılabilirliği skorlarının içsel ve dışsal iş doyumunu üzerine etkisi olup olmadığı ortaya konmaya çalışılmıştır. Araştırma verilerinin toplanmasında hemşirelerin bireysel karakteristiklerini ortaya koymak için tanımlayıcı sorular ile iş doyumunun içsel ve dışsal puanları için Minnesota İş Doyum Ölçeği ve SUS ölçeği kullanılmıştır. Araştırma bulgularına göre içsel doyum üzerinde sistem kullanılabilirliği, cinsiyet ve hastanede çalışma süresi değişkenlerinin pozitif yönde etkisi bulunmaktadır. Yaş değişkeninin ise içsel doyum üzerinde negatif etkisinin olduğu göze çarpmaktadır. Dışsal doyum üzerinde sistem kullanılabilirliği, cinsiyet ve hastanede çalışma süresi değişkenlerinin pozitif yönde etkisi bulunmaktadır.

Literatürde benzer araştırmalara bakıldığında Gölbaşı ve diğerleri (2008) tarafından hastanede çalışan 186 hemşire üzerinde yapılan çalışmada hemşirelerin içsel ve dışsal iş doyumuna etkisi olabilecek faktörler incelenmiş araştırma bulgularına göre yaş, medeni durum, eğitim seviyesi, pozisyon ve iş çevresi açısından iş boyutu boyutları değişmezken bu araştırma bulgularının tersine çalışma süresi azaldıkça iş boyutunun genel skorunda artış göze çarpmaktadır. Bu çalışmada iş doyumuna üzerine anlamlı etkisi bulunamayan haftalık çalışma saati Alam (2015) tarafından 40 ilaç firmasında çalışan ilaç geliştirme uzmanları üzerinde yapılan araştırmada iş doyumuna üzerine anlamlı etkiye sahip bulunmuştur. Aynı çalışmada esnek çalışma saatlerinin iş doyumunu artırdığı görülmektedir. Sypniewska (2014) tarafından yapılan bir çalışmada yaş, cinsiyet ve çalışma süresi iş doyumuna üzerine anlamlı etkiye sahiptir. Kadın olma, 20-29 yaşları arasında olma ve 5 yıldan daha az çalışıyor olma iş doyumunu artıran faktörler olarak bulunmuştur. Elibol (1999) ile Sever (1997) çalışma yılı fazla olan hemşirelerin iş doyumunun yüksek olduğunu belirterek bu araştırma sonuçları ile benzer bulgular ortaya koymaktadırlar.

Bu araştırma kapsamında da genç hemşirelerin yaşlılara oranla içsel doyum düzeyi daha yüksektir. Bu araştırmada incelenen yaş değişkeni ile birlikte genel olarak iş ve iş unsurlarına yönelik doyum düşse de literatürde “yaş” değişkeni ile ilgili yapılan çalışmalardan elde edilen sonuçlar genelde üç görüş altında toplanmaktadır. Birinci görüşe göre, iş doyumuna ile yaş arasındaki ilişki yaşa göre “U” harfi şeklinde bir eğriye uygun özellik göstermektedir, yani erken yaşta “yüksek”, orta yaşlarda “düşük” ve ileri yaşlarda “yüksek” bir iş doyumuna sergilenmesi söz konusudur. İkinci görüşe göre, iş doyumuna yaş ilerledikçe artış göstermektedir. Son görüşe göre ise, yaş ve iş doyumuna belirli bir yaşa kadar doğrusal artış göstermekte ve bundan sonra düşüşe geçmektedir (Sığırı ve Basım, 2006). Genel olarak iş doyumuna yaşla birlikte artmaktadır. Gençler daha düşük düzeylerde iş doyumuna bildirmektedirler. Genç insanların çoğu sorumluluk duydukları ve kendilerini yeterli hissettikleri bir iş bulmakta başarılı olamadıkları için ilk işlerinde hayal kırıklığına uğramaktadırlar. Yaşlı olan çalışanların yaş ve iş doyumuna açısından bazı avantajları bulunmaktadır. Daha yaşlı olan çalışanlar arzu edilen iş koşullarıyla var olan iş koşulları arasındaki karşılaştırmayı daha iyi yapabilmektedirler (Yelboğa, 2007). Bu araştırma bulguları ile benzer şekilde Ertekin ve Özmen (2017) tarafından yapılan bir çalışmada algılanan iş doyumuna hemşirelerde yaş değişkenine göre incelendiğinde; 20-24 ve 25-29 yaş arasındaki hemşirelerin genel iş doyumuna 30-34 yaş aralığındaki hemşirelere göre yüksek bulunmuştur. Yaş ve çalışma süresi değişkenlerinin birbirleri ile ilişkili olduğu varsayıldığında yeni işe giren ve genç olanların yaşlı ve hizmet süresi uzun olanlara göre yüksek çıkması daha olası beklenen bir sonuçtur. Ancak bu araştırma kapsamında yaş ile hizmet süresi doğru orantılı değişim göstermemektedir. Bu durumda genç hemşirelerin içsel faktörler açısından daha fazla beklenti içinde olduğu ya da meslek ya da işyeri seçiminde verilmiş yanlış kararlar olabileceği düşünülmektedir.

Tunacan ve Çetin (2009) tarafından yapılan başka bir çalışmada da bu araştırma bulgularının tersine sonuçlara varılmıştır. Araştırmada hizmet süresi arttıkça iş doyumunun ücret boyutuna yönelik doyum düzeyi düşmektedir. Benzer şekilde Durmuş ve Günay (2007) tarafından 622 hemşire üzerinde yapılan araştırmada haftalık çalışma süresi iş doyumuna etkileyen bir faktör olarak bulunmuştur. Araştırmada haftalık çalışma süresi arttıkça iş doyum puanı düşmektedir. Bu araştırma kapsamında haftalık çalışma süresinin iş doyumuna üzerine istatistiksel olarak anlamlı etkisi bulunmamaktadır.

Araştırma bulgularına göre içsel ve dışsal doyumuna etkileyen bir diğer değişken sistem kullanılabilirliği skorudur. Uluslararası literatürde iş doyumuna ve hastane bilgi sistemi kullanılabilirliğini kapsamına alan bir çalışmada Issa ve Isaias (2015), kullanılan hastane bilgi sistemlerinin kullanıcılarının iş doyumuna etkilediğini, sistem kullanıcılarının sisteme karşı geliştirdikleri kolay kullanılabilirlik tutumunun iş doyumuna artırdığını öne sürmektedir. Abran ve diğerleri (2003) tarafından yapılan bir diğer çalışmada bilgi sistemi bileşenlerinden biri olan yazılımın, sistem kullanıcılarının görevlerini etkili ve verimli yapmasını sağlayarak iş doyumuna yarattığı sürece kullanılabilir olabileceği ifade edilmektedir. İçsel doyumuna oluşturan unsurlardan işin kendisi, başarı, sorumluluk; dışsal doyumuna unsurlarından özellikle çalışma koşulları gibi unsurların kullanılan bilgi sisteminin kullanılabilirliğinden etkilenmesi olası gözükmektedir. İşin hızını ve niteliğini artıran, yapılma şeklini kolaylaştıran, emek ve maliyet tasarrufu sağlayan sistemin, kullanıcılarının iş

doyumunu artırıcı etkide bulunabileceği görüşüne varılmaktadır. İşlerini kullandıkları bilgi sistemi ile daha kolay, daha hızlı, daha bağımsız ve hata oranı düşük şekilde yapan çalışmada iş doyumunun içsel ve dışsal boyutlarında artışın olabileceği göze çarpmaktadır. Yapılan araştırmada hemşirelerin hastane bilgi sistemi bileşenlerinden sıklıkla bilgisayar, hastane bilgi yönetim modülü, yazıcı ve tarayıcı kullandıkları görüldüğünden tanı kodu atanması, hemşire gözlem formu doldurma, tetkik ve hekim istem takibi, iâşe isteği ve ilaç talebi gibi işlemlerin yapılmasında hemşirelerin verimliliğini artırabileceği yönünde sonuca varılabilir.

Öneriler

Hastanede görev yapan ve hastane bilgi sistemlerini kullanan hemşirelerin iş doyumunu artırmada hastane bilgi sisteminin kullanılabilirliği etkili olmaktadır. Hastane bilgi sistemi tedarikinde kullanıcı dostu arayüzler ve kullanımı kolay yazılım, donanım ve internet tarayıcıların seçilmesi iş doyumunu artırıcı bir faktör olarak düşünülmektedir. Aynı zamanda kullanılan bilgi sistemleri bileşenlerinin her yaş kullanıcıya hitap etmesi (yazı puntolarının okunabilirliği vb.), sistemin kullanımı ile ilgili periyodik eğitimlerin verilmesi, kullanım aşamasında kısa sürede ve kolaylıkla ulaşabilecekleri destek personelin varlığı gibi unsurlar iş doyumunu artırıcı rol üstlenebilir.

Yaş ile birlikte doyumun düşme eğiliminde olduğu göz önüne alındığında, hemşirelerin işe ve iş unsurlarına karşı pozitif tutumlarını korumak için, ücret düzenleme, her yaş grubunu kapsayan sosyo kültürel ve sportif faaliyetlerin sağlanması, iş ortamlarının yaşa uygun şekilde düzenlenmesi (yaşla birlikte azalan mobilite kabiliyetini en aza indirecek ergonomik düzenlemeler vb.), hizmet teşvikleri gibi destekleyici ve doyumunu artırabilecek politikalar benimsenebilir. Hizmet süresi daha az olan hemşireler için çeşitli adaptasyon ve hizmetiçi programlarının sunulması, işe ve örgüte bağlılığı artırıcı faktörlerin belirlenmesi, düzenli yapılan iş doyum ve memnuniyet anketleri bulgularının dikkate alınması gibi tedbirler uygulanabilir.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma bir kamu hastanesinde görev yapan 317 hemşire ile yapılmış olup, sonuçların genellenebilirliği açısından sınırlılığa sahiptir. İleriki çalışmalarda örneklem genişletilerek tüm meslek grupları araştırmaya dahil edilebilir. İş doyumunu bağımlı değişkeni ile birlikte hastane sistem memnuniyeti değişkeni de bir diğer bağımlı değişken olarak ele alınıp, üzerinde etkisi olduğu düşünülen bağımsız değişkenler incelenebilir.

KAYNAKLAR

Abran, A., Khelifi, A., Suryan, W., & Seffah, A. (2003). Consolidating the ISO usability models. *Proceedings of 11th International Software Quality Management Conference*.

Ahari, E., Davoudi, A. M., Kajoosangi, & A. A. (2015). *Investigating the relationship between knowledge management and organizational trust and job satisfaction- Case study Of Maskan Bank, Head Of South East Of Tehran Province Branches*. The Second National Conference on Psychology and Educational Sciences.

Akıncı, Z. (2002). Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: Beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz İİBF Dergisi*, 4, 1-25.

Aksoy, N., & Polat, C. (2013). Job satisfaction and affecting factors of surgical unit nurses of three different hospitals in a province in mediterranean region. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 10(2), 45-53.

Alam, S. M. T. (2015). Factors affecting job satisfaction, motivation and turnover rate of medical promotion officer (MPO) in pharmaceutical industry: A study based in Khulna City. *Asian Business Review*, 1(2), 126-131.

Ataklı, A., Dikmentaş E., & Altınışik S. (2004). Üniversite hastanelerinde çalışan yönetici ve klinik sekreterlerinin iş doyumunu. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 6(2), 157-166.

Aytekin, A. & Kurt, Y. F. (2014). Yenidoğan yoğun bakım kliniğinde çalışan hemşirelerde iş doyumunu ve etkileyen faktörler. *İzmir Dr. Behçet Uz Çocuk Hastanesi Dergisi*, 4(1), 51-58.

Baron, R. A. (1994). The physical environment of work settings: Effects on task performance, interpersonal relations, and job satisfaction. *Research In Organizational Behavior*, 16(1), 1-1.

Baycan, A. (1985). *An analysis of the several aspects of job satisfaction between different occupational groups*. (Unpublished doctoral dissertation). Boğaziçi Üniversitesi: İstanbul.

Baysal, A. C. (1981). *Sosyal ve örgütsel psikolojide tutumlar*. İstanbul: Yalçın Ofset Matbaası.

Birgili, F., Salış F., & Özdemir, S. (2010). Sağlık çalışanlarının iş doyumunu etkileyen bazı etmenlerin incelenmesi. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 13(2), 27-37.

Blegen, M. A. (1993). Nurses' job satisfaction: A meta- analysis of related variables. *Journal of Nursing Research*, 42(1): 36-41.

Brooke, J. (1996). SUS-A quick and dirty usability scale. *Usability Evaluation in Industry*, 189 (194), 4-7.

Çağiltay, K. (2011). *İnsan bilgisayar etkileşimi ve kullanılabilirlik mühendisliği: Teoriden pratiğe*. Ankara: ODTÜ Geliştirme Vakfı Yayıncılık.

Davis, K. (1988). *İşletmelerde İnsan Davranışı Örgütsel Davranış*. (Çev. K. Tosun). İstanbul, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi.

Donahue, G. M., Weinschenk, S., & Nowicki J. (1999). *Usability is good business*. Julio: Compuware Corp.

Durmaz, M., & Sabuncu, N. (2019). Ameliyathane ve cerrahi klinik hemşirelerinin kişilik özellikleri ve iş doyumları. *Genel Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(1), 40-52.

Durmuş, S., & Günay, O. (2007). Hemşirelerde iş doyumunu ve anksiyete düzeyini etkileyen faktörler. *Erciyes Tıp Dergisi*, 29(2), 139-146.

Elibol, N. (1999). KOÜ Araştırma ve Uygulama Hastanesinde çalışan hemşirelerde iş doyumunun belirlenmesi. *VII. Ulusal Hemşirelik Kongresi*, Erzurum.

Ertekin, P., & Özmen, D. (2017). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde işe yabancılaşmayı yordayan değişkenlerin incelenmesi. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 14(1), 25-30.

Fritz, F., Balhorn, S., Riek, M., Breil, B., & Dugas, M. (2012). Qualitative and quantitative evaluation of EHR-Integrated Mobile Patient Questionnaires Regarding Usability And Cost-Efficiency. *International Journal of Medical Informatics*, 81(5), 303-313.

Gölbaşı, Z., Kelleci, M., & Doğan, S. (2008). Relationships between coping strategies, individual characteristics and job satisfaction in a sample of hospital nurses: Cross-sectional questionnaire survey. *International Journal Of Nursing Studies*, 45(12), 1800-1806.

Gore, A. (1998). A letter from vice president Al Gore. *Common Ground*, 8(3), 1.

Hamborg, K. C., Vehse, B., & Bludau, H. B. (2004). Questionnaire based usability evaluation of hospital information systems. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 7(1), 21-30.

Issa, T., & Isaias, P. (2015). Usability and human computer interaction (HCI). *Sustainable Design*. London: Springer.

Kadirhan, Z., Gül, A., & Battal, A. (2015). Sistem kullanılabilirlik ölçeği: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Journal of Educational Sciences & Practices*, 14(28), 149-167.

Lewis, J. R., & Sauro, J. (2009). The factor structure of the system usability scale. *International Conference On Human Centered Design*. Berlin: Springer.

Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336.

Lu, L., Lu, A. C. C., Gursoy, D., & Neale, N. R. (2016). Work engagement, job satisfaction, and turnover intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(4), 737-761.

Nahm, H. (1940). Job satisfaction in nursing. *The American Journal of Nursing*, 40(12), 1389-1392.

Oflezer, C., Ateş, M., Bektaş, G., & İrbán, A. (2011). Bir kamu hastanesinde çalışan işçilerin iş doyumunu ve etkileyen faktörler. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2(4), 203-214.

Oshagbemi, T. (2000). Is length of service related to the level of job satisfaction? *International Journal of Social Economics*, 27(3), 213-226.

Özmen, F., Aküzüm, C., Koçoğlu, E., Tan, Ç., & Demirkol, M. (2014). Eğitim kurumlarında sosyal sermayenin iş tatmini üzerindeki etkisi. *Ekev Akademi Dergisi*, 18(58), 333-346.

Sever, A. (1997). *Hemşirelerin iş stresi ile başa çıkma yolları ve bunun sonuçlarının araştırılması*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

Sığrı, Ü., & Basım, N. (2006). İşgörenlerin iş doyumunu ile örgütsel bağlılık düzeylerinin analizi: Kamu ve özel sektörde karşılaştırmalı bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 6(12), 131-154.

Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.

Sypniewska, B. (2014). Evaluation of factors influencing job satisfaction. *Contemporary Economics*, 8(1), 57-72.

Tunacan, S., & Çetin, C. (2009). Lise öğretmenlerinin iş doyumunu etkileyen faktörlerin tespitine ilişkin bir araştırma. *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 29, 155-172.

Türk Dil Kurumu (2018, 5 Ocak 2019) <https://sozluk.gov.tr>

Weiss, D. J., Dawis, R. V., & England, G. W. (1967). Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire. *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*, 22(120).

Yelboğa, A. (2007). Bireysel demografik değişkenlerin iş doyumuna ile ilişkisinin finans sektöründe incelenmesi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), 1-18.

Yılmaz, M., & Demirkan, A. (2013). Hastane yönetim ve bilgi sisteminin kullanılabilirliğinin değerlendirilmesi. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 5(3), 19-28.

