



Sağlık Çalışanlarının Bilgi İletişim Teknolojilerinde Algıladıkları Kişisel Yardım Düzeylerinin İş Tatminine Etkisi ve Tükenmişliğin Rolü*

The Effect of Healthcare Professionals' Perceived Personal Assistance Levels in Information Communication Technologies on Job Satisfaction and the Role of Burnout

Muhammet Ali ÇELEBİ**

Esra EMEKTAR***



<https://doi.org/10.25204/iktisad.1418786>

Öz

Makale Bilgileri

Makale Türü:
Araştırma
Makalesi

Geliş Tarihi:
12.01.2024

Kabul Tarihi:
19.02.2024

© 2024 İKTİSAD
Tüm hakları
saklıdır.



Bilgi iletişim teknolojilerinin örgütsel alanda kullanımının giderek artması bilgi iletişim teknolojileri kullanımının çalışan davranış ve tutumlarında etkisinin araştırılmasına olan ihtiyacı artırmaktadır. Bu kapsamda bilgi iletişim teknolojilerinin sağlık hizmetlerinde yoğun olarak kullanılması nedeniyle Bolu Ağız ve Diş Sağlığı Merkezinde araştırma yapılmıştır. Araştırmada, sağlık çalışanlarının bilgi iletişim teknolojileri kullanım düzeylerini etkileyen kişisel yardımın iş tatmini ve tükenmişliğe etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın örneklemini 130 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Nicel yöntemin tercih edildiği çalışmada veriler anket yoluyla toplanmıştır. Araştırma değişkenleri arasındaki ilişkileri tespit etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizi sonucunda bilgi iletişim kaynağı kişisel yardım ile iş tatmini arasında olumlu ilişki tespit edilmiştir. Kişisel yardım ile tükenmişlik boyutlarından yalnızca yeterlilik boyutu ile ilişki tespit edilmiş diğer değişkenlerle (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, yetersizlik) anlamlı ilişkiler çıkmamıştır. Yeterlilik boyutu ile iş tatmini arasında olumlu ilişki bulunmuştur. Araştırma hipotezlerinin testi için yapısal eşitlik modelleri kurulmuştur. Kişisel yardımın iş tatmini ile yeterliliği, yeterliliğin iş tatminini etkilediği bulgusuna ulaşılmıştır. Bu bulgular neticesinde yeterliliğin aracılık rolü araştırılmış ve kişisel yardım ile iş tatmini arasındaki etkide yeterliliğin aracılık rolü olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Bilgi iletişim teknolojileri (BİT), BİT kaynakları, kişisel yardım, iş tatmini, tükenmişlik.

Abstract

The increasing use of information communication technologies in the organizational field has increased the need to investigate the effect of the use of information communication technologies on employee behavior and attitudes. In this context, research is conducted in Bolu Oral and Dental Health Center due to the intense use of information and communication technologies in health services. The aim of the study is to determine the effect of personal assistance, which affects the use of information and communication technologies in healthcare professionals, on job satisfaction and burnout. The sample of the study consists of 130 healthcare professionals. In the study where the quantitative method is preferred, data are collected through a survey. Correlation analysis is performed to determine the relationships between the research variables. As a result of the correlation analysis, a positive relationship is determined between personal assistance as an information and communication source and job satisfaction. Among the burnout dimensions with personal assistance, a relationship is found only with the efficiency dimension, but no significant relationship is found with other variables (emotional exhaustion, cynicism, inefficiency). A positive relationship is found between the efficiency dimension and job satisfaction. Structural equation models were established to test the research hypotheses. It is found that personal assistance affects job satisfaction and efficiency, and efficiency affects job satisfaction. As a result of these findings, the mediating role of efficient is investigated, and it is concluded that efficiency has a mediating role in the effect between personal assistance and job satisfaction.

Keywords: Information and communication technologies ICT, ICT resources, personal assistance, job satisfaction burnout.

Article Info

Paper Type:
Research Paper

Received:
12.01.2024

Accepted:
19.02.2024

© 2024 JEBUPOR
All rights
reserved.



Atıf/ to Cite (APA): Çelebi, M. A. ve Emektar, E. (2024). Sağlık çalışanlarının bilgi iletişim teknolojilerinde algıladıkları kişisel yardım düzeylerinin iş tatminine etkisi ve tükenmişliğin rolü. *İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi*, 9(23), 100-116. <https://doi.org/10.25204/iktisad.1418786>

* Bu çalışma, birinci yazarın danışmanlığında ikinci yazarın "Sağlık Çalışanlarının Algıladıkları Bilgi İletişim Teknolojileri Kaynaklarının ve Taleplerinin İş Tatmini ve Tükenmişliğe Etkisi: Bolu Ağız ve Diş Sağlığında Bir Uygulama" adlı yüksek lisans tez çalışmasından türetilmiştir.
**ORCID Dr. Öğr. Üyesi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, macelebi@kmu.edu.tr
***ORCID Yüksek Lisans Öğrencisi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Bölümü, esra.emektar@saglik.gov.tr

Extended Abstract

Introduction and Research Questions & Purpose:

Access to and use of information and communication technology (ICT) resources is a determining factor for practitioners in the healthcare field. This study aims to determine the extent to which personal assistance received by healthcare workers while using ICT affects their job satisfaction and the role of burnout in this effect.

Literature Review:

Information and communication technology (ICT) refers to any electronic device or technology that has the ability to collect, store, or send information, and it is a ubiquitous part of today's business world (Day et al., 2012). The technology infrastructure and support that ICT provides to organizations can enrich work resources and thereby influence employee job satisfaction. Furthermore, ICT is recognized as one of the main factors that affects employee health and work stress (Berg-Beckhoff et al., 2017; Burman and Goswami, 2018). For example, experiencing ICT failures, using incompatible ICT, facing increased ICT demands, and being constantly forced to use ICT can trigger stress on employees. Chronic work stress that is not effectively managed can lead to burnout which is a syndrome that has become a major problem for employee health and organizational performance. It brings economic, social, and psychological costs to employees, employers, and society (Ninaus et al., 2021). Reducing burnout requires increasing work resources. This can be done by reducing the factors that cause burnout in the workplace. It is predicted that the increased burnout level of healthcare workers regarding their ICT demands can be reduced with the ICT resources offered to meet these demands. User resistance and reluctance can be prevented with personal assistance, which is an ICT resource. Therefore, it is thought that the job satisfaction of employees who perceive a decrease in their burnout level along with ICT resources will increase. The literature contains studies that examine the relationship between ICT resources and burnout with both positive (well-being; Day et al., 2010, job retention; Ter et al., 2016, work-life balance-job satisfaction; Ninaus et al. 2021) and negative results (intention to leave work; Pira 2023). This study focuses on personal assistance from ICT resources, which is considered to have an impact on job satisfaction and burnout. The impact of personal assistance/support from information and communication technology resources on the perceptions and outcomes of healthcare workers in particular will be discussed within the framework of the Job Demands-Resources Theory (Demerouti et al., 2001) and the Social Exchange Theory (Blau, 1964).

Methodology:

The study used a quantitative approach and collected data through a survey. Correlation analysis was conducted to identify the relationships between the research variables. The study population consisted of healthcare workers employed at the Bolu Oral and Dental Health Center. The aim was to reach the entire population. The questions prepared as a survey form were given to the participants of the research as a printed survey form based on the principles of confidentiality and voluntariness. A survey was applied to 130 people in the hospital where a total of 140 healthcare workers were employed. The following hypotheses were tested within the framework of the designed research model.

H1: There is a positive and significant relationship between ICT-based personal assistance and job satisfaction.

H2: There is a negative and significant relationship between ICT-based personal assistance and burnout (emotional exhaustion, depersonalization, competence, inadequacy).

H3: There is a negative relationship between burnout (emotional exhaustion, depersonalization, competence, inadequacy) and job satisfaction.

Results and Conclusions:

The present study investigated whether the perceived personal assistance of healthcare workers while using information and communication technology resources would affect their job satisfaction and the role that their burnout levels would play in this effect. The main finding of the study is that personal assistance from information and communication technology resources has a positive effect on job satisfaction. It was discovered that personal assistance only affects the competence sub-dimension of burnout. Another finding of the study is that competence has a positive effect on job satisfaction. Finally, it was found that in the effect of personal assistance on job satisfaction, the individual's feeling of competence reduces burnout and has a positive effect on job satisfaction.

1. Giriş

Bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT), bilgi toplama, saklama veya gönderme yeteneğine sahip herhangi bir elektronik cihaz veya teknolojiyi ifade etmektedir (Steinmueller, 2001). BİT kullanımı iş dünyasının her alanında görülmektedir (Day vd., 2012). Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı ilerlemeler, kişisel elektronik cihazların ve e-iş uygulamalarının önemini giderek artırarak iş hayatına yeni bir boyut kazandırmaktadır (Tong vd., 2015). Özellikle BİT kullanımı tıp ve sağlık alanında yaygınlaşmakta ve sağlık hizmeti daha fazla teknolojiye bağımlı hale gelmektedir.

Bilgi iletişim teknolojilerinin her yerde ve her zaman kullanılabilirliği kullanıcılarına önemli kaynaklar sağlamaktadır (Day vd., 2012). Bilgi iletişim teknolojileri örgütlere sağladığı teknoloji altyapısı ve destek gibi iş kaynaklarını zenginleştirilmesi çalışanların işten aldıkları tatmini etkileyebilmektedir. Ayrıca BİT çalışan sağlığını ve iş stresini etkileyen ana faktörlerden birisi olarak kabul edilmektedir (Berg-Beckhoff vd., 2017; Burman ve Goswami, 2018). Örneğin, BİT arızaları yaşama, uyumsuz BİT kullanma, artan BİT talepleriyle karşı karşıya kalma ve sürekli olarak bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmak zorunda kalma vb. faktörler çalışanları strese sürükleyebilmektedir. Başarılı bir şekilde yönetilmeyen kronik iş stresi, çalışanların sağlığı ve kuruluşlarının performansı açısından büyük bir sorun haline gelen, çalışanlara, işverenlere ve topluma ekonomik, sosyal ve psikolojik maliyetler getiren bir sendrom olan tükenmişliğe neden olabilmektedir (Ninaus vd., 2021). İş ortamında tükenmişliğe neden olan bu faktörlerin azaltılması çalışanlara sunulan iş kaynaklarının artırılması ile mümkün olabilmektedir. Bu kapsamda sağlık çalışanlarının BİT talepleri ile ilgili artan tükenmişlik düzeyinin bu taleplerin karşılanmasına yönelik olarak sunulan BİT kaynakları ile azaltılabileceği öngörülmektedir. Kullanıcı direnci ile karşılaşılan bir sağlık kuruluşunda bilgi teknolojilerinin sağlayacağı avantajlar bir süre sonra zaman/emek kaybı, verimlilikte ve hizmet kalitesinde düşüş, maliyet artışı ve âtil teknolojiye dönüşebilmektedir (Yorgancıoğlu Tarcan ve Çelik, 2016). Kullanıcı direnci ve isteksizlik BİT kaynağı olan kişisel yardımla önlenebilir. Bu nedenle BİT kaynakları ile birlikte tükenmişlik düzeyinde bir düşüş algılayan çalışanın işten aldığı tatminin artacağı düşünülmektedir. Literatürde BİT kaynakları ile tükenmişlik arasındaki ilişkileri (Berg-Beckhoff vd., 2017); olumlu (iyi oluş; (Day vd., 2010, işe tutulma; Ter vd., 2016; iş-yaşam dengesi- iş tatmini; Ninaus vd. 2021) olduğu kadar olumsuz sonuçlarla (işten ayrılma niyeti; Pira 2023,) inceleyen çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışma alandaki durumdan yola çıkarak, iş tatmini ve tükenmişliğe etkisi olduğu düşünülen bilgi iletişim teknolojileri kaynaklarından kişisel yardıma odaklanmaktadır. Bilgi iletişim teknolojileri kaynaklarından kişisel yardımın/desteğin, özellikle sağlık çalışanlarının algılarının ve sonuçlarının nasıl etkileri olduğu İş Talepleri ve Kaynakları Teorisi (Demerouti vd., 2001) ve Sosyal Mübadele Teorisi (Blau, 1964) kapsamında tartışılacaktır. Sağlık çalışanlarının bilgi iletişim teknoloji kaynaklarını kullanırken algıladıkları kişisel yardımın pozitif psikoloji alanında giderek önem kazanan çalışanların işten aldıkları tatmini etkileyip etkilemeyeceği ve tükenmişlik düzeylerinin bu etkide oynayacağı rol araştırmanın sorunsalını oluşturmaktadır.

Mevcut çalışma, sağlık hizmetlerinin yerine getirilmesinde çok kritik bir öneme sahip olan sağlık bilgi teknolojileri kullanımına yönelik olarak Bolu Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi'nde yapılmıştır. Sağlık alanındaki uygulayıcılar için bilgi iletişim teknolojisi kaynaklarına ulaşma ve kullanımı ile ilgili aldıkları destek ve yardımlar belirleyici olmaktadır. Bu çalışmada, sağlık çalışanlarının bilgi iletişim teknolojilerini kullanırken almış oldukları kişisel yardımların iş tatminini ne ölçüde etkilediği ve tükenmişliğin bu etkide rolünün ne olduğunun belirlenmesi amaçlanmıştır.

2. Kavramsal Çerçeve ve Hipotezler

Bu bölümde, araştırmanın kavramsal çerçevesi anlatılmış, araştırma modeli ve hipotezler kurulmuştur.

2.1. Sağlık Hizmetlerinde Kullanılan Bilgi İletişim Teknolojilerinde Kişisel Yardım

Bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) yaşamın her alanına nüfuz etmiş hem özel hem de çalışma hayatının önemli bir parçası haline gelmiştir (Diaz, vd., 2012). Bilginin özümzenmesi, oluşturulması, düzenlenmesi, depolanması, aktarılması ve yayılması bilgi teknolojileri tarafından sağlanan yardıma bağlı olarak gerçekleşmektedir (Tseng, 2008). Kamei (2016), temel düzeyde BİT'in iki teknolojinin birleşimi olduğunu ileri sürmektedir; Verilerin depolanması, geri alınması ve işlenmesine odaklanan Bilgi Teknolojisi (BT) ve mesajların veya verilerin farklı kişiler arasında iletilmesiyle ilgilenen İletişim Teknolojisi (CT). Razani (2012), BİT'i, metin, veri, görüntü ve ses vb. formlardaki bilgilerin toplanması, saklanması, işlenmesi ve sunulması için donanım, yazılım, ağlar ve medya iletiminden oluşan teknoloji olarak tanımlanmaktadır.

Sağlık alanında bilgi iletişim teknolojileri sağlık hizmetlerinin etkinliğini ve verimliliğini artırmak için kullanılmaktadır. Sağlık kuruluşları, bilgi sistemlerinden yönetim hizmetleri, hastalıkların teşhis edilmesi, hekimlerin hastayla ilgili vereceği kararların desteklenmesi, hemşire ve hekimlerin yapacağı işlerde rehberlik, sinyal yorumlama, laboratuvar hizmetleri ve hasta yönetimi gibi çok çeşitli alanlarda faydalanmaktadır (Özata ve Aslan, 2004). Sağlık bilgi teknolojileri maliyet, hizmet kalitesi, verimlilik, hasta tatmini gibi kavramlarla yakından ilişkilidir. Sağlık hizmetlerinin etkin ve düzeyli olarak planlanabilmesi ve rutin işlemlerin aksamadan yürümesi kaliteli sağlık hizmetinin sunulmasında büyük önem arz etmektedir (Göktaş vd., 2017). Sağlık bilgi teknolojilerinin doğru, yerinde ve uygun seviyede kullanılması, teknolojik yeniliklere açıklık ve teknolojiye uyum ise yüksek verimlilik, düşük maliyet, çalışanların moralini yükseltme, hasta bakım kalitesini artırma, yanlış tıbbi uygulamaları eleme gibi olumlu etkilere sahiptir (Daim vd., 2010).

Sağlık hizmetlerinde yaygın olarak kullanılan BİT'ler, literatürde İş Talepleri ve Kaynakları modeli (Demerouti vd., 2001) kapsamında tartışılmaktadır (Day vd., 2012). İş talepleri ve kaynakları modelinde iş talepleri, işin sürekli fiziksel çaba veya beceri gerektiren ve daha sonra psikolojik maliyetlerle ilişkilendirilen çeşitli sosyal, psikolojik, organizasyonel ve fiziksel yönlerini ifade etmektedir (Hu vd., 2011). Elverişsiz fiziksel ortamlar, yüksek iş baskısı ve duygusal açıdan zorlu müşterilerle etkileşimler vb. iş taleplerinin dikkate değer örnekleri arasında yer almaktadır. İş kaynakları ise iş taleplerini azaltması muhtemel olan ve aynı zamanda kişisel büyümeyi, öğrenmeyi ve gelişmeyi teşvik etmede ve iş hedeflerine ulaşılmasını kolaylaştırmada etkili olan kaynakları tanımlamaktadır (Bakker ve Demerouti, 2014). Day vd. (2012), BİT'leri iş talepleri ve kaynakları modeli (Demerouti vd., 2001) kapsamında taleplere ve kaynaklara göre kategorize etmektedir. Bu kategorileştirme BİT'lerin hem avantajlarının hem de dezavantajlarının iş yaşamına entegre edilmesine olanak tanımaktadır (Day vd., 2012). Buna göre BİT talepleri genel olarak çalışanlar tarafından stresli olarak algılanma potansiyeli olan ve belirli fizyolojik ve/veya psikolojik maliyetlerle ilişkili olabilecek işyerindeki herhangi bir BİT faktörü olarak tanımlanmaktadır. BİT kaynakları ise iş hayatında BİT ile ilgili algılanan faydalara atıfta bulunarak çalışanların işlerini tamamlamalarına yardımcı olma ve kişisel büyümeyi, öğrenmeyi ve gelişmeyi teşvik etme potansiyeline sahip kaynakları tanımlamaktadır (Day vd., 2010).

BİT kaynaklarına ilişkin Day vd.'nin (2012) yapmış olduğu çalışma, bilgi iletişim teknoloji sorunlarının çözümünde örgütün sağlamış olduğu desteğin kişisel olarak çalışanlar tarafından yardım olarak algılandığını göstermektedir. Burada örgütün sağlamış olduğu desteğin BİT kaynaklarını artırmakla ilgili olduğu iddia edilebilir. Manca vd. (2018), BİT araçlarının, dinamik ekip üyelerince kuruluşun tanımlanmış sınırlarının ötesinde fikirlerini paylaşmasına olanak tanıyarak modern işyerinde yeni çalışma ve iş birliği yolları sunduğunu ve farklı BİT kaynakları sağladığını bildirmektedir.

BİT'e özgü örgütsel destek, çalışanların (a) uygun teknolojik yardıma ve (b) kaynaklara sahip olmasını sağlayarak mümkün olmaktadır (Day vd., 2012). Çalışanların BİT talepleri ile ortaya çıkan sorunların çözümünde, çalışanlara sunulan BİT kaynaklarından kişisel yardım öne çıkmaktadır. Örneğin, BİT arızaları yaşama, uyumsuz BİT kullanma, artan taleplerle karşı karşıya kalma ve sürekli

olarak bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmak zorunda kalma vb. durumlar çalışanların kaynaklarını artırmakla (kişisel yardımla) çözümlenebilir. Dolayısıyla BİT talepleri ile ilgili sorunların çoğunluğu kişisel yardım ile çözülmesi mümkün gözükmektedir. En yaygın BİT sorunlarından biri olan teknoloji arızaları (örn; program çökmeleri, donanım arızaları, sistem donmaları, internet bağlantı sorunları, program ve sistem güncellemeleri) kişisel yardımla kolaylıkla sorun olmaktan çıkarılabilir. Bu desteklerin sonuçlar üzerinde doğrudan etkileri olabileceği gibi, BİT talepleri ile sonuçlar arasındaki ilişkiyi de yumuşatabilir. Örgütler kaynak sağlayarak (örneğin, teknik eğitim) BİT sorunlarının çözümüne yardımcı olabilir ve BİT profesyonellerinin mevcut olmasını sağlayarak da kişisel yardımın etkinliğini artırabilir. Böylece BİT taleplerinin çalışanlar üzerindeki olumsuz etkilerinin en aza indirilmesine katkı sağlayabilir (Day vd., 2012).

2.2. Tükenmişlik

Tükenmişlik, kişinin işiyle ilgili olarak algıladığı fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme olarak tanımlanmaktadır (Koeske ve Koeske, 1993; Kristensen vd., 2005) Tükenmişliğin buna benzer bir tanımını Schaufeli ve Greenglass (2001), “duygusal açıdan zorlu iş ortamlarına uzun süreli katılımdan kaynaklanan fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme durumu” olarak yapmaktadır. Başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması ya da tatmin edilemeyen istekler sonucunda kişinin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu olarak ifade edilen (Freudenberger, 1974) tükenmişlik, stres ile ilişkilendirilmektedir (Barber ve Santuzzi, 2015). İş hayatında tükenmişlik zamanla, üretilen işin kalitesi ve niceliğinde azalmayla kendini göstermektedir (Samra, 2018).

Maslach, özellikle hizmet sektöründeki çalışanlarının duygusal olarak bitkin hissettiklerini, hastaları ve müşterileri hakkında olumsuz duygular ve algılar geliştirdiklerini ve mesleki işlerinde çalkantılar yaşadıklarını iddia etmektedir (Schaufeli, 2017). Hizmet sektörü içinde özellikle sağlık kurumları gibi, hizmet alanlarında doğrudan temas halinde çalışanlar, işleri doğrudan duygusal katılım gerektirdiğinden diğer sektörlere göre daha fazla tükenmişlik riski altındadırlar (Öztürk, vd., 2020).

Maslach vd. (2001), uzun süreli olarak çalışanların stres faktörlerine göstermiş olduğu tepki ile birlikte tükenmişliğin üç belirtisinin ortaya çıktığını ileri sürmektedir: Yoğun bir tükenmişlik (tükenme); bireylerin duygusal olarak bitkin düşmesi, enerji eksikliği yaşamaması ve zaman zaman bitkin ve başa çıkamayacak durumda hissetmesi, şüphecilik ve duyarsızlaşma; çalışanların çalışma koşulları hakkında şüpheli davranması ve meslektaşlarının işlerini son derece stresli ve sinir bozucu bulmaları nedeniyle iş faaliyetlerinden yabancılaştırma ve işten kopma duyguları bireylerin günlük görevlerine konsantre olmalarının zor olması, kişisel başarının azalması; etkisizlik ve başarı eksikliği duygusu, yaratıcılıktan yoksun oldukları bir azalma (Maslach ve Leiter, 2016). Sonuçta yüksek düzeyde tükenme ve şüphecilik ile düşük düzeyde yeterlilik, tükenmişliğin göstergesidir (Schaufeli ve Salanova, 2007).

Lee ve Ashforth (1996), tükenmişliğin aşırı iş yükü, iş baskısı ve rol sorunları gibi iş stres etkenleriyle olumlu yönde ilişkili olduğunu, buna karşın duyarsızlaşmanın iş arkadaşlarından ve amirlerden gelen sosyal destek, ekip uyumu, beceri kullanımı ile olumsuz bir şekilde ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Yeterlilik eksikliği ise genellikle iş stres etkenleriyle değil, zayıf iş kaynaklarıyla ve özellikle de zayıf başa çıkma stratejileriyle ilgili olduğu görülmektedir (Schaufeli ve Salanova, 2007). Yetersizliğin doğrudan anlamı, bireylerin eninde sonunda sorumluluklarından çekilmeleri veya işlerinden kopmalarını içermektedir (Romani ve Ashkar, 2014).

2.3. İş Tatmini

İş tatmini bireyin işine karşı olumlu ya da olumsuz tutumu (Locke, 1976) ve çalışırken duydukları hoşluk veya hoşnutsuzluk (Davis ve Newstrom, 1981) olarak tanımlanmaktadır. İş tatmini, bireyin işteki psikolojik refahını temsil etmektedir (Singh vd., 1994). Bireylerin işleri hakkında farklı

açılardan nasıl hissettiklerini yansıtmakta ve duygusal iyiliğin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir (Spector, 1997). Greenberg ve Baron (2003), iş tatminini bireyin işine yönelik duygusal, bilişsel ve değerlendirici tepkileri olarak tanımlamaktadır.

İş tatmini, bir işin özellikleri ile çalışanların beklentileri arasında yer alan, iş ile ilgili arzu edilen ve edilmeyen çeşitli deneyimlerin eşitliği olarak var olan bir nitelik olarak kabul edilmektedir (Tütüncü ve Kozak, 2007). Hodson (1991) iş tatminini, çalışanın işi hakkında, işin özelliklerinin değerlendirilmesi sonucunda sahip olduğu olumlu duygu olarak tanımlamaktadır. Son olarak George ve Jones (2008) iş tatmininin bireylerin mevcut işleriyle ilgili sahip oldukları inanç ve duyguların toplamı olduğunu ve bireylerin iş tatmini düzeylerinin aşırı tatminsizlikten aşırı tatmine kadar değişebileceğini belirtmişlerdir.

2.4. Araştırma Modeli ve Hipotezleri

BİT'in işyerlerinde giderek daha fazla nüfuz etmesi, işle ilgili sonuçları önemli ölçüde etkilemektedir (Wang vd., 2020). Burada İş Talepleri-Kaynakları (COR) modeli (Demerouti vd., 2001), iş ortamının çeşitli yönlerinin sağlık ve iş performansı açısından nasıl olumlu ve olumsuz sonuçlara sahip olabileceğini açıklayan kapsamlı bir iş stresi modeli sunmaktadır (Bakker ve Demerouti, 2007). Modelde, tüm mesleklerin iş talepleri ve iş kaynaklarına göre sınıflandırılabilmesi mümkün olduğu bu nedenle de bilgi iletişim teknolojilerinin taleplere ve kaynaklara göre kategorize edilebileceği önerilmektedir (Day vd., 2012). İş talepleri-kaynakları (COR) modeli bilgi iletişim teknolojilerinin hem avantajlarının hem de dezavantajlarının iş yaşamına entegre edilmesine olanak tanımaktadır.

BİT kaynakları çalışanların işlerini tamamlamalarına yardımcı olma ve kişisel büyümeyi, öğrenmeyi ve gelişmeyi teşvik etmektedir (Day vd., 2010). Kişisel yardım BİT kaynaklarının kullanımında, işle ilgili baskıyı, yorgunluğu ve bitkinliği en aza indiren teknik arıza vakalarının azalmasıyla ilişkilendirilmektedir (Liu vd., 2018). Bu, bilgi iletişim altyapısının, eğitiminin ve desteğinin çalışanla ilgili görevleri veya faaliyetleri iyileştirdiği ve bunun da çalışanın iş tatminini etkilediği anlamına gelmektedir (Limbu vd., 2014). Korunka ve Vitouch (1999), BİT kullanımı konusunda uygun şekilde eğitilmiş ve yeni BİT'in uygulanmasına dahil olan çalışanların daha az tatminsizlik, stres ve gerginlik yaşadıklarını bulmuşlardır. BİT'in örgütlere sağladığı teknoloji altyapısı ve destek gibi iş kaynaklarını zenginleştirilmesi çalışanların işten aldıkları tatmini etkileyebilmektedir (Berg-Beckhoff vd., 2017; Burman ve Goswami, 2018).

İş talepleri ve kaynakları modeline göre çalışanların sahip oldukları kaynaklar olumlu sonuçlara neden olmaktadır. Burada çalışanın BİT kaynaklarının kullanımında alacağı kişisel yardımın, yeni bir durumda veya arıza durumunda hemen destek personelinin yetişmesi ve böylece BİT kullanım düzeylerinin iyileştirilmesinin desteklendiğini hissetmesi çalışanın kaybetmek istemeyeceği bir kaynağını oluşturmaktadır. İşyerinde BİT kullanımının çalışanların iş deneyimleri üzerinde hem olumlu hem de olumsuz etkileri olabilir (Day vd., 2012). BİT kaynaklarının kullanımında alınan kişisel yardım çalışanların sorunları tespit etmelerini hızlandırdığı için işten aldıkları tatmini olumlu yönde etkileyebilir. Bu kapsamda aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H1: BİT kaynağı kişisel yardım ile iş tatmini arasında pozitif anlamlı bir ilişki vardır.

Bilgi iletişim teknolojileri, çalışan sağlığını ve iş stresini etkileyen ana faktörlerden biri olarak kabul edilmektedir (Berg-Beckhoff vd., 2017; Burman ve Goswami, 2018). İş yükü açısından BİT kaynaklarının varlığı, çalışanların yapacakları iş miktarını azaltarak tükenmişlik ve bitkinlik durumlarını en aza indirmektedir (Pira, 2023). Kao vd. (2020), BİT kaynaklarının varlığının çalışanların yapacakları işi azalttığını ve bunun da tükenmişlik vakalarını azalttığını ifade etmektedir (Pira 2023). Etkili teknik yardım, çalışanların teknik sorunlarına daha hızlı çözüm üretilmesini bu da işlerindeki aksaklıkların en aza indirilmesini sağlayabilir (Ragu-Nathan vd., 2008). Pira (2023), BİT kişisel destek kaynaklarının, iş birliğini ve fikir paylaşımını geliştirerek çalışanlar arasındaki iş yükünü ve stresi azalttığını bunun da tükenmişlik algılarının azalttığını iddia etmektedir. BİT kişisel

yardım kaynaklarının yokluğunda ise birey kaynak kaybı tehdidi algılayarak, psikolojik stres ortaya çıkabilir bu da tükenmişliği tetikleyebilir. Bu açıklamalar doğrultusunda aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H2: *BİT kaynağı kişisel yardım ile tükenmişlik (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, yeterlilik, yetersizlik) arasında negatif anlamlı bir ilişki vardır.*

H2a: BİT kaynağı kişisel yardım ile duygusal tükenme arasında negatif anlamlı bir ilişki vardır.

H2b: BİT kaynağı kişisel yardım ile duyarsızlaşma arasında negatif anlamlı bir ilişki vardır.

H2c: BİT kaynağı kişisel yardım ile yeterlilik arasında pozitif anlamlı bir ilişki vardır.

H2d: BİT kaynağı kişisel yardım ile yetersizlik arasında negatif anlamlı bir ilişki vardır.

Kişinin işinin veya iş deneyiminin değerlendirilmesinden kaynaklanan olumlu duygusal durumu ifade eden (Alegre vd., 2016) iş tatmini ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğunu destekleyen araştırmalar vardır (Demerouti vd., 2001; Hu vd., 2011; Khamisa vd., 2015). Bu araştırmalar, tükenmişliğin yalnızca zararlı sağlık sonuçlarına yol açmakla kalmayıp aynı zamanda daha düşük iş tatminine yol açabileceğini bildirmiştir. Tükenmişliğe etki eden duygusal tükenme, duyarsızlaşma, yeterlilik ve yetersizlik algılarının iş tatminine etkisini ölçmek amacıyla aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H3: *Tükenmişlik (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, yeterlilik, yetersizlik) ile iş tatmini arasında negatif/pozitif ilişki vardır.*

H3a: Duygusal tükenme ile iş tatmini arasında negatif ilişki vardır.

H3b: Duyarsızlaşma ile iş tatmini arasında negatif ilişki vardır.

H3c: Yeterlilik ile iş tatmini arasında pozitif ilişki vardır.

H3d: Yetersizlik ile iş tatmini arasında negatif ilişki vardır.

Kişisel teknik yardımı içeren BİT kaynaklarının ve çalışanlara iyileştirmeler sağlamayı amaçlayan BİT desteklerinin çalışanlar açısından olumlu çıktılar elde etmesi beklenmektedir (Day vd., 2012). Bir işyeri ortamında, işverenlerin çalışanlarla ilgilenmesi, etkili iş davranışlarını ve olumlu çalışan tutumlarını teşvik etmesi durumunda sosyal değişim ilişkilerinin gerçekleşmesi muhtemeldir (Cropanzano ve Mitchell, 2005). Bu durum Sosyal Mübadele Kuramı (Blau, 1964) ile desteklenebilir. Sosyal mübadele kuramına göre, bireylerin gerçekleştirdiği kaynak değiş tokuşu sonucunda ortaya çıkan etkileşimleri açıklamaktadır. Kuramda mübadele, örgüt ve çalışan arasında tarafların yükümlülüklerin belirlenmesi ve karşılıklı olarak yerine getirmesiyle gerçekleşmektedir. Çalışanların bu kurama göre BİT'e kaynaklarını elde etmesine karşılık (kişisel teknolojik yardım) örgütün istediği çalışanların tükenmişliğin azalması ve iş tatmininin artmasıdır. Bu kapsamda aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H4: *BİT kaynağı kişisel yardım ile iş tatmini arasındaki ilişkide tükenmişliğin (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, yeterlilik, yetersizlik) aracılık rolü vardır.*

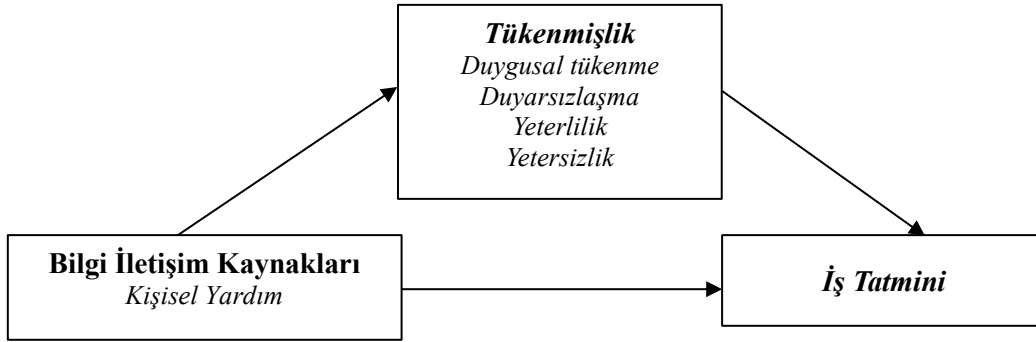
H4a: BİT kaynağı kişisel yardım ile iş tatmini arasındaki ilişkide duygusal tükenmenin aracılık rolü vardır.

H4b: BİT kaynağı kişisel yardım ile iş tatmini arasındaki ilişkide duyarsızlaşmanın aracılık rolü vardır.

H4c: BİT kaynağı kişisel yardım ile iş tatmini arasındaki ilişkide yeterliliğin aracılık rolü vardır.

H4d: BİT kaynağı kişisel yardım ile iş tatmini arasındaki ilişkide yetersizliğin aracılık rolü vardır.

Araştırmanın geliştirilen hipotezleri ile aşağıdaki araştırma modeli oluşturulmuştur (Şekil 1).



Şekil 1. Araştırma Modeli

3. Yöntem

3.1. Katılımcılar ve Tanımlayıcı Bilgiler

Çalışma evreni Bolu Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi'nde görevli olan sağlık çalışanlarıdır. Araştırmada evreninin tamamına ulaşmak amaçlanmıştır. Anket formu olarak hazırlanan sorular gizlilik ve gönüllülük esasına dayanarak araştırmaya katılanlara basılı anket formu olarak verilmiştir. Toplamda 140 sağlık çalışanının istihdam edildiği hastanede 130 kişiye anket uygulaması yapılmıştır. 130 anket verisinin ana kütle için Barlett vd.'nin (2001) yapmış olduğu hesaplamaya göre yeterli olduğu (103'ten büyük olmalı) görülmektedir. Katılımcılardan %40,8'i (n:53) erkek, %59,2'si (n:77) kadın katılımcılardan oluşmaktadır. Katılımcıların medeni durumlarına bakıldığında, evli olanların oranı %66,2 (n:86), bekar olanların oranı ise %33,8'dir (n:44). Araştırmada istatistiki analiz yapılabilmesi için toplanan veriler SPSS paket programına girilmiştir. Verilerin analizine geçmeden önce, araştırma değişkenlerinin normal dağılıp dağılmadığına bakılmıştır. Bunun için programda çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri incelenmiştir. İnceleme sonucunda araştırma değişkenlerinden bilgi teknolojileri kaynakları alt boyutlarından kişisel yardım değişkeninin normal dağılım göstermediği tespit edilmiştir. Kişisel yardım değişkeninin karesi alınarak normal dağılmayan veri için dönüştürme işlemi yapılmıştır. Bu işlem sonucunda Tablo 1'de yer alan tüm değişkenlerin (medeni durum hariç) +2 ve -2 çarpıklık ve basıklık değerlerine sahip olduğu görülmektedir (George ve Mallery 2019). Ayrıca Tablo 1'e araştırmada kullanılan değişkenlerin ortalama skorları ve standart sapmaları aktarılmıştır.

Tablo 1. Araştırma Değişkenlerine Ait Tanımlayıcı İstatistikler

	Ort.	SS	Çarpıklık	Basıklık
Cinsiyet	1,59	,493	-,380	-1,885
Medeni Durumunuz	1,39	,628	1,937	4,875
Kişisel Yardım	16,25	5,967	-,572	,438
Duygusal Tükenme	2,90	1,035	-,084	-1,070
Duyarsızlaşma	3,94	1,030	,262	-,697
Yeterlilik	2,03	,741	-,823	,982
Yetersizlik	3,17	1,003	,970	,236
İş Tatmini	3,18	,868	,022	-,336

3.2. Ölçüm Araçları

3.2.1. Algılanan Bilgi İletişim Teknoloji Talepleri ve Kaynakları Ölçeği

Araştırmada Day vd. (2012), tarafından geliştirilen algılanan bilgi iletişim teknoloji talepleri ve kaynakları ölçeği kullanılmıştır. Bu çalışmanın araştırmacıları tarafından Türkçeye uyarlanan ölçek 35 maddeden ve 2 bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde Bilgi İletişim taleplerini ölçen 27 madde ve sekiz boyuttan oluşan maddeler vardır. Bu boyutlar; erişilebilirlik/kullanılabilirlik, zayıf iletişim,

kontrol eksikliği, kullanım ve teknik sorunlar, izleniyor olma, iş yükü, sürekli öğrenme beklentileri ve aşırı bilgi yükü. Ölçeğe ait diğer sekiz madde bilgi iletişim teknolojileri kaynaklarını ölçen maddelerle ilgili olup, iki alt faktörle açıklanmaktadır. Bunlar bilgi iletişim teknolojileri kaynakları (yükseltmeler/güncellemeler) ve kişisel yardım. Bu çalışmada, sadece BİT kaynakları ölçek maddeleri kullanılmıştır. Ölçeğin bilgi iletişim teknolojileri kaynakları yükseltme/ güncelleme boyutunun Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı $\alpha=0,630$, kişisel yardım $\alpha=0,876$ ve tüm ölçek için ise $\alpha=0,773$ çıkmıştır.

3.2.2. Tükenmişlik Ölçeği

Katılımcıların tükenmişlik algılarını ölçmek için Schaufeli ve Salanova (2007) tarafından geliştirilen ve bu çalışmanın araştırmacıları tarafından Türkçeye uyarlanan tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. Ölçek dört alt boyut ve on altı maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin boyutları duygusal tükenme, duyarsızlaşma, yeterlilik ve yetersizlik (Schaufeli ve Salanova, 2007). Ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı duygusal tükenme için $\alpha=0,844$, duyarsızlaşma için $\alpha=0,859$, yeterlilik için $\alpha=0,809$ ve yetersizlik için $\alpha=0,817$ olarak bulunmuştur.

3.2.3. İş Tatmini Ölçeği

Katılımcıların iş tatmin düzeylerini ölçmek için Hackman ve Oldham'ın (1975) geliştirmiş olduğu ölçek kullanılmıştır. Ölçek tek boyuttan ve beş maddeden oluşmaktadır. Ölçeğe ait Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı 0,848 çıkmıştır.

3.3. İstatistiksel Analiz

Araştırmada kullanılan veri toplama araçlarının seçilen örnekleme geçerliliği için doğrulayıcı faktör analizi Amos 23.0 SSPS paket programı kullanılarak yapılmıştır. Elde edilen değerler için uyum indeksleri ve ilgili kabul edilebilir değerler ($2 < \chi^2/df \leq 5$, $,90 \leq TLI$, $,90 < CFI$, $,05 < RMSEA \leq ,08$) referans alınmıştır (Hu ve Bentler, 1999). Araştırmanın değişkenleri arasındaki ilişkilerin tespiti amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Araştırmanın her bir hipotezi için AMOS paket programı kullanılarak, yapısal eşitlik modelleri oluşturulmuştur.

4. Bulgular

Araştırma ölçeklerinin yapısal geçerliliği için seçilen örnekleme doğrulayıcı faktör analizleri (DFA) yapılmıştır. BİT kaynakları ölçeğinin DFA sonucunda elde edilen bazı ölçüm değerlerinin, kabul edilebilir sınırlar dışında kalması nedeniyle ($\chi^2/df = 4,981$ CFI= ,888, TLI=,835, RMSEA= ,176) maddeler arasındaki ilişkilere ve SPSS AMOS paket programının önerdiği hata varyanslarına bakılmıştır. Ölçeğin yükseltmeler/güncellemeler boyutunun 1. ve 2. maddeler arasında birleştirme işlemi yapılmıştır. Ölçeğin 3. ve 5. maddelerinin faktör yüklerinin anlamlı dağılmadığı görülmüş ve analizden çıkarılmıştır. Tekrar analiz yapıldığında, ölçeğin 2 boyutlu yapısının doğrulandığı ve ölçüm değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içinde kaldığı görülmüştür (Tablo 2). Tükenmişlik ölçeği için yapılan doğrulayıcı faktör analizinde elde edilen değerlerin ($\chi^2/df = 3,687$, CFI = ,787, TLI = ,740, RMSEA = ,144) kabul edilebilir uyum değerleri arasında olmaması sebebi ile programın tavsiye ettiği iyileştirme değerleri incelenmiştir. Bu incelemeye göre, tükenmişlik ölçeğinde yer alan 1. ile 2., 9. ile 10., 13. ile 14. maddeleri arasında hata varyanslarının birbiri ile ilişkili çıkması nedeniyle birleştirme yapılmıştır. Ölçeğin 3. 7. ve 16. maddelerinin faktör yükleri anlamlı çıkmadığı için analizden çıkarılarak analiz tekrar yapılmıştır. Analiz sonrasında ölçüm değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içinde kaldığı görülerek sonuçlar Tablo 2'ye aktarılmıştır. Araştırmanın son ölçeği olan iş tatmini ölçeğinde yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda değerlerin ($\chi^2/df = 4,352$, CFI = ,964,

TLI = ,929, RMSEA = ,161) kabul edilebilir değerler arasında olmaması sebebi ile programın tavsiye ettiği iyileştirme değerleri incelenmiştir. İş tatmini ölçeğinde 4. ve 5. maddeler arasında hata varyansları birleştirme işlemi yapılmıştır. Tekrarlanan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen değerler Tablo 2'ye aktarılmıştır.

Tablo 2. Veri Toplama Araçları Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

	χ^2 / df	CFI	TLI	RMSEA
1.Bilgi İletişim Teknolojileri Kaynakları Ölçeği *	1,805	,985	,967	,079
2. Tükenmişlik**	1,539	,966	,953	,065
3. İş Tatmini ***	1,255	,998	,995	,044

χ^2/df ; Ki-kare Serbestlik Derecesi Oranı, CFI; Doğrulayıcı Uyum İndeksi, TLI; Tucker Lewis İndeksi ve RMSEA; Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü
*Ölçeğin 1. ile 2. maddeleri arasında hata varyansı eşleştirmesi yapılmıştır.3.ve 5. Maddeleri analizden çıkarılmıştır.
**Ölçeğin 7. ile 8. maddeleri arasında hata varyansı eşleştirmesi yapılmıştır. 3. 7. ve 16. Maddeler analizden çıkarılmıştır.
***Ölçeğin 4. ve 5. maddeleri arasında hata varyansı eşleştirmesi yapılmıştır.

Yapılan korelasyon analizi sonucunda, araştırma değişkenleri arasında demografik değişkenlerden cinsiyet ile diğer değişkenler arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır. Medeni durum ile yetersizlik arasında anlamlı ve pozitif ilişki ($r=,181$; $p<,05$) bulunmuştur. Kişisel yardım ile yeterlilik arasında ($r=,298$; $p<,01$) ve iş tatmini arasında ($r=,205$; $p<,05$) pozitif yönde ilişki bulunmuştur. Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönde ilişki ($r=,401$; $p<,01$) ve iş tatmini ile negatif ilişki ($r=-,314$; $p<,01$) tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma ile yetersizlik arasında ($r=,178$; $p<,05$) pozitif yönde ilişki olduğu iş tatmini ile negatif ilişki ($r=-,426$; $p<,01$) olduğu tespit edilmiştir. Yeterlilik ile yetersizlik arasında negatif ilişki ($r=-,373$; $p<,01$) iş tatmini ile arasında ($r=,268$; $p<,01$) pozitif yönde ilişki bulunmuştur. Korelasyon analizi ile elde edilen değerler Tablo 3'e aktarılmıştır.

Tablo 3. Değişkenlere Ait Korelasyon Analizleri Sonuçları

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7
1.Cinsiyet	1						
2.Medeni Durum	,045	1					
3.BİT.Kişisel Yardım	-,108	-,030	1				
4.Duygusal Tükenme	-,078	-,042	-,034	1			
5.Duyarsızlaşma	-,053	,062	,001	,401**	1		
6.Yeterlilik	-,069	,009	,298**	,093	,002	1	
7.Yetersizlik	-,100	,181*	-,062	,062	,178*	-,373**	1
8.İş Tatmini	-,025	-,045	,205*	-,314**	-,426**	,268**	-,059

(** $p<,01$, * $p<,05$)

Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla AMOS paket programı kullanılarak, yapısal eşitlik modelleri oluşturulmuştur (Tablo 4). Araştırmanın ilk hipotezi için oluşturulan birinci modelde BİT kaynağı kişisel yardım bağımsız değişken, iş tatmini ise bağımlı değişken olarak yapılandırılmıştır. İkinci modelde ikinci hipotez için BİT kaynağı kişisel yardım bağımsız değişken, tükenmişlik (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, yeterlilik, yetersizlik) ise bağımlı değişken olarak yapılandırılmıştır. Üçüncü modelde tükenmişlik (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, yeterlilik, yetersizlik) bağımsız değişken, iş tatmini değişkeni bağımlı değişken olarak yapılandırılmıştır. Aracılık modeli için ise BİT kaynağı kişisel yardım bağımsız değişken, iş tatmini bağımlı değişken ve tükenmişlik (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, yeterlilik, yetersizlik) aracı değişken olarak yapılandırılmıştır. Tablo 4'e bakıldığında, kurulan tüm modellerin kabul edilir uyum değerleri aralığında olduğu görülmektedir.

Tablo 4. Modeller ve Uyum Değerleri

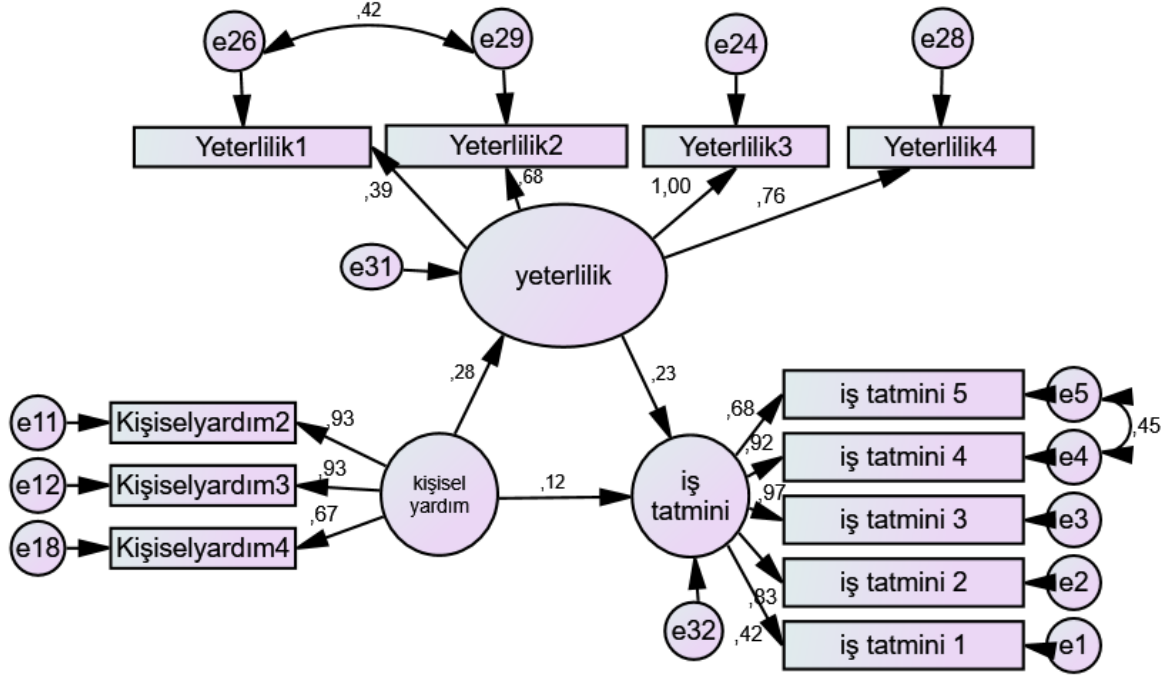
<i>Model</i>	χ^2/df	<i>CFI</i>	<i>TLI</i>	<i>RMSEA</i>
Model 1	1,521	,987	,980	0,64
Model 2	2,143	,926	,904	0,79
Model 3	1,788	,935	,918	,078
Model 4	1,834	,959	,945	,080

İlk modelin analizi sonucunda bilgi iletişim teknolojileri kaynağı kişisel yardımın iş tatmini etkilediği tespit edilmiştir ($\beta= 0,18$ $p<0,05$). Bu sonuca göre bilgi iletişim kaynaklarının kullanımında çalışanın almış olduğu kişisel yardım, iş tatminini artırmaktadır. Bu bulgu araştırmanın ilk hipotezinin doğrulandığını göstermiştir. Çalışmanın ikinci hipotezi kurulan modelde test edilmiş, kişisel yardımın tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenmeyi ($\beta= -0,021$ $p= 0,847$), duyarsızlaşmayı ($\beta= 0,102$ $p= 0,325$ ve yetersizliği ($\beta= -0,021$ $p= 0,847$), anlamlı bir şekilde etkilemediği görülmüştür. Kişisel yardımın tükenmişliğin alt boyutlarından yalnızca yeterliliği etkilediği ($\beta= 0,123$ $p= 0,010$) bulgusuna ulaşılmıştır. Bu bulgular araştırmanın sadece H2c hipotezinin kabul edildiğini göstermektedir. Üçüncü modelde araştırmanın 3. hipotezi test edilmiştir. Tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenmenin ($\beta= -0,004$ $p= 0,966$) ve yetersizliğin ($\beta= 0,163$ $p= 0,052$) iş tatminini üzerinde anlamlı etkisinin olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır. Diğer boyutlardan yeterliliğin ($\beta= 0,347$, $p= 0,008$) ve duyarsızlaşmanın ($\beta= -0,203$ $p<0,01$) anlamlı etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgular H3_b ve H3_c hipotezlerinin doğrulandığını göstermektedir.

Tablo 5. Aracılık Analizi Sonuçları

<i>Etki</i>	β	<i>Standart Hata</i>	<i>% 95 Güven Aralığı</i>	
			<i>Alt</i>	<i>Üst</i>
<i>Doğrudan Etkiler</i>				
Kişisel yardım>İş tatmini	,12	0,095	-,046	,267
Kişisel yardım>Yeterlilik	,28	0,086	,130	,413
Yeterlilik>İş tatmini	,23	0,1	,232	,395
<i>Dolaylı Etki</i>				
Kişisel Yardım> Yeterlilik>İş Tatmini	,06	,035	,130	,128

Araştırmanın son modelinde araştırmanın dördüncü hipotezi (H4) için kabul edilen hipotezler doğrultusunda kişisel yardımın iş tatminini etkilemesinde tükenmişliğin alt boyutlarından yeterliliğin aracılık rolü test edilmiştir. Yeterliliğin aracılık rolünde dolaylı etkilerin anlamlı olduğu görülmüştür ($a \times b=.06$, $p<.001$, GA [.130:.128]). Bu bulgu yeterliliğin kişisel yardım ile iş tatmini arasındaki ilişkide kısmi bir aracılık rolü olduğunu göstermiş ve son hipotezde kısmen (H4_c) doğrulanmıştır. Tüm değişkenlerin birlikte analize dahil edildiği son modelde elde edilen sonuçlar Tablo 5’te ve Şekil 2’de gösterilmiştir.



Şekil 2. Kişisel Yardımın İş Tatminini Etkilemesinde Yeterliliğin Aracılık Modeli Analiz Sonuçları

5. Sonuç ve Tartışma

Mevcut çalışmada sağlık çalışanlarının bilgi iletişim teknoloji kaynaklarını kullanırken algıladıkları kişisel yardımın işten aldıkları tatmini etkileyip etkilemeyeceği ve tükenmişlik düzeylerinin bu etkide oynayacağı rol araştırılmıştır. Araştırma sonucu elde edilen temel bulgu bilgi iletişim teknoloji kaynağı kişisel yardımın iş tatminini olumlu etkilediğidir. Kişisel yardımın tükenmişlik alt boyutlarından sadece yeterliliği etkilediği bulgusuna ulaşılmıştır. Yeterliliğin iş tatminini olumlu etkilediği araştırmanın bir diğer bulgusunu oluşturmaktadır. Araştırmanın son bulgusu ise kişisel yardımın iş tatminini etkilemesinde, kişinin kendisini yeterli hissetmesinin tükenmişliği azalttığı ve iş tatminini olumlu etkilediğidir. Bir örgütün BİT kaynaklarına yaptığı yatırımın çalışanların iş tatmini üzerinde olumlu etkisinin olduğu bilinmektedir (Gouldner, 1960). Peters ve O'Connor (1980), iş tatmininin örgütsel kısıtlamalardan etkilendiğini ve yüksek düzeyde kısıtlama algılayan çalışanların memnuniyetsiz olma eğiliminde olduğunu ileri sürmektedir. Bu çalışmada, sağlık kuruluşlarının sağlık hizmetlerini yerine getiren sağlık çalışanlarına vermiş olduğu teknik destek ve kişisel yardımların onların bilgi iletişim teknolojilerini daha iyi kullanmalarını sağlayarak işten aldıkları tatmini olumlu etkilediği görülmektedir. Sağlık çalışanlarının işlerini tamamlamalarına yardımcı olmalarını sağlayan, onların öğrenmelerini ve gelişmelerini destekleyen kişisel yardım, işle ilgili kaynakların zenginleşmesini sağlamaktadır. İş talepleri ve kaynakları modeline göre çalışanların sahip oldukları kaynaklar olumlu sonuçlara neden olmaktadır. İş kaynakları ve talepleri modeline göre kişisel yardımla iş kaynakları zenginleşen çalışanların işten aldıkları tatminin arttığı sonucuna ulaşılmaktadır. Bu bulgu literatürdeki çalışmalar ile tutarlıdır (Berg-Beckhoff vd., 2017; Burman ve Goswami, 2018; Limbu vd., 2014; Ninaus vd., 2021).

BİT kaynağı kişisel yardımın tükenmişlik ile etkisinde sadece yeterlilik boyutunun etkisinin çıkması araştırmanın beklenen sonuçlarından birisidir. Bu bulgu Pira'nın (2023) yapmış olduğu çalışmada da desteklenmiştir. İş Talepleri-Kaynakları modeline göre, iş ortamının çeşitli yönlerinin olumlu ve olumsuz etkilere sebep olacağı anlatılmaktadır (Demerouti vd., 2001). Sağlık çalışanların yoğun hizmet süreçleri içerisinde BİT kaynakları ile yaşamış oldukları sorunların hızlı çözümleri yeterliliği artırdığı için tükenmişlik azalmaktadır. Örgütler kişisel yardımla çalışanların bilgiye erişimlerini artırarak sorun çözme yeteneklerini geliştirebilir (Morgan vd., 2000) ve diğer örgüt

üyeleriyle iletişim kurma yeteneklerini artırarak çalışanların performans verimliliğini geliştirebilirler (Dewett ve Jones, 2001). Sağlık çalışanlarının bilgi iletişim teknolojileri ile sıkıntılarının (örn; program çökmeleri, donanım arızaları, sistem donmaları, internet bağlantı sorunları, program ve sistem güncellemeleri) çözümünde almış oldukları kişisel yardım destekleri yeterlilik algısını artırmaktadır. Bilgi iletişim teknolojileriyle ilgili sağlık sistemi uygulamalarının (hasta kayıt, hasta bilgileri, tahlil sonuçları, tomografi ve röntgen görüntüleme vb.) çalışmaması ve arızaların giderilmesinde yeterli kişisel yardımı alamayan sağlık çalışanlarının sağlık hizmetlerinin aksaması nedeniyle kendilerini yetersiz hissetmeleri beklenmektedir. Burada çalışanın BİT kaynaklarının kullanımında alacağı kişisel yardımın, yeni bir durumda veya arıza durumunda hemen yetişmesi ve böylece BİT kullanım düzeylerinin iyileştirilmesinin desteklendiğini hissetmesi çalışanın kaybetmek istemeyeceği bir kaynağını oluşturmaktadır.

Araştırmanın bir diğer sonucu sağlık çalışanlarının kendini yeterli hissetmesi nedeniyle işten aldıkları tatminin olumlu etkilenmesidir. Bu, bilgi iletişim altyapısının, eğitiminin ve desteğinin sağlık çalışanının yeterliliğini artırdığı için iş tatminini de etkilediği anlamına gelmektedir (Korunka ve Vitouch 1999; Limbu vd., 2014). İş tatmini ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki beklenirken (Demerouti vd., 2005; Hu vd., 2011; Khamisa vd., 2015) tükenmişliğin pozitif boyutu olan yeterlilik ile iş tatmini arasında olumlu etki bulunmuştur.

BİT kaynağı kişisel yardımın iş tatminini etkilediği ve yeterlilik algısının da bu etkiye katkı sağladığı görülmektedir. BİT kaynaklarının iş hayatında BİT'lerle ilgili zorluklara ve dezavantajlara karşı koyma yeterliliğini artırması işle ilgili olumlu sonuçlar elde edilmesini sağlamaktadır. Sosyal değişim teorisi, bireyin başkalarından olumlu teşvikler aldığı anda, muhtemelen olumlu bir tutum ve davranışla karşılık vereceğini savunmaktadır (Blau, 1964). Araştırmada, sağlık çalışanlarının örgütün sağlamış olduğu kişisel destekleri aldığını ve buna karşılık olarak yeterliliğini geliştirerek iş tatminini daha da artırdığı ve örgüte olumlu bir şekilde karşılık verdiği görülmektedir.

Araştırmanın yöneticilere, çalışanlara ve araştırmacılara yönelik bazı çıkarımları vardır. Yöneticilere BİT'leri daha bilinçli kullanmaya ve iyileşme süreçlerine düzenli olarak katılmaya teşvik etmeleri önerilmektedir. Sağlık çalışanları işinde yeterliliklerini artırmak için daha fazla kişisel yardım talep etmeli ve kendi yeterliliklerini sürekli değişen BİT'lere karşı güncel tutmaları beklenmektedir.

Bundan sonra yapılacak araştırmalarda BİT kaynaklarının zenginleştirilmesine katkı sunan faktörlerin belirlenmesi, kişisel ve örgütsel faktörlerin etkilerine yoğunlaşılabilir. BİT kaynakları ile ilgili örgütsel desteğin nasıl artırılacağı ve yöneticilerin liderlik tarzlarının etkisi araştırılabilir. Kişisel faktörlerin etkisi için de kişilik tipleri araştırmacılar için farklı bir bakış açısı sunabilir. Gelecekteki araştırmalar cinsiyet, yaş veya eğitim gibi sosyodemografik faktörlerin rolünü de inceleyebilir. Bu araştırmanın bazı sınırlılıkları da bulunmaktadır. Öncelikle kesitsel çalışma tasarımı, araştırma modeli içinde nedensel ilişkilerin yorumlanmasını kısıtlamaktadır. Araştırma bulgularının ileride yapılacak boylamsal ve farklı çalışmalarla desteklenmesi duygusal emek araştırmalarına katkı sağlayacaktır. Araştırmanın örneklem sayısı, uygulama yapılan hastanenin personel sayısı nedeniyle sınırlı kalmıştır.

Kaynaklar

- Alegre, I., Mas-Machuca, M. ve Berbegal-Mirabent, J. (2016). Antecedents of employee job satisfaction: Do they matter?. *Journal of Business Research*, 69(4), 1390-1395. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.10.113>
- Bakker, A. B., Demerouti, E. ve Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD-R approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 389-411. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235>

- Barber, L. K. ve Santuzzi, A. M. (2015). Please respond ASAP: Workplace telepressure and employee recovery. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(2), 172. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/a0038278>
- Berg-Beckhoff, G., Nielsen, G. ve Ladekjær Larsen, E. (2017). Use of information communication technology and stress, burnout, and mental health in older, middle-aged, and younger workers—results from a systematic review. *International Journal of Occupational and Environmental Health*, 23(2), 160-171. <https://doi.org/10.1080/10773525.2018.1436015>
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
- Burman, R. ve Goswami, T. G. (2018). A systematic literature review of work stress. *International Journal of Management Studies*, 3(9), 112-132. [http://dx.doi.org/10.18843/ijms/v5i3\(9\)/15](http://dx.doi.org/10.18843/ijms/v5i3(9)/15)
- Cropanzano, R. ve Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874-900. <https://doi.org/10.1177/0149206305279602>
- Daim T., Başoğlu N. ve Tan J. (2010) Health management information system innovation: Managing innovation diffusion in healthcare services organizations. Tan J. (Ed.) *Adaptive health management information systems*, s. 319-336. Jones and Barlett Publishers, Massachusetts.
- Davis, K. ve Newstrom, J. W. (1981). *Organizational behavior*. Tata, McGraw Hill Publishing Company Limited, (s. 375-376).
- Day, A., Paquet, S., Scott, N. ve Hambley, L. (2012). Perceived information and communication technology (ICT) demands on employee outcomes: The moderating effect of organizational ICT support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(4), 473. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/a0029837>
- Day, A., Scott, N. ve Kevin Kelloway, E. (2010). Information and communication technology: Implications for job stress and employee well-being. Perrewé, P.L. ve Ganster, D.C. (Ed.) *New developments in theoretical and conceptual approaches to job stress* (Research in occupational stress and well-being, Vol. 8), Emerald Group Publishing Limited, Leeds, s. 317-350. [https://doi.org/10.1108/S1479-3555\(2010\)0000008011](https://doi.org/10.1108/S1479-3555(2010)0000008011)
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. ve Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology*, 86(3), 499. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Dewett, T. ve Jones, G. R. (2001). The role of information technology in the organization: A review, model, and assessment. *Journal of Management*, 27, 313–346. [https://doi.org/10.1016/S0149-2063\(01\)00094-0](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(01)00094-0)
- Diaz, I., Chiaburu, D. S., Zimmerman, R. D. ve Boswell, W. R. (2012). Communication technology: Pros and cons of constant connection to work. *Journal of Vocational Behavior*, 80(2), 500-508. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.08.007>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- George, D. ve Mallery, P. (2019). *IBM SPSS statistics 26 step by step: A simple guide and reference* (16th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429056765>
- George, J. M. ve Jones, G. R. (2008). *Understanding and managing organizational behavior*, 5 th ed., Pearson Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ.
- Göktaş, B., Ömer, R. Ö., Duran, M., Şakar, S., Yılmaz, M., Güler, S., Çınar, İ., Çamlıdağ, T., Şenkal, Y. ve Özdemir, G. (2017). Türkiye’de sağlık bilgi sistemleri üzerine bir araştırma. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(1), 125-138. https://doi.org/10.1501/Asbd_0000000066
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25(2), 161-178. <https://doi.org/10.2307/2092623>
- Greenberg, J. ve Baron, R.A. (2003) *Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work*, 18th ed., Prentice-Hall, New Jersey.
- Hackman, R. ve Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/h0076546>
- Hodson, R. (1991) *Workplace behaviors, work and occupations*, August, pp. 271-290

- Hu, L. T. ve Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural equation modeling, A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>
- Hu, Q., Schaufeli, W. B. ve Taris, T. W. (2011). The job demands–resources model: An analysis of additive and joint effects of demands and resources. *Journal of Vocational Behavior*, 79(1), 181-190. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.12.009>
- Kamei, M. (2016). *Translation of ICT for education towards a knowledge society*. Hamburg: Anchor Academic Publishing.
- Kao, K. Y., Chi, N. W., Thomas, C. L., Lee, H. T. ve Wang, Y. F. (2020). Linking ICT availability demands to burnout and work-family conflict: The roles of workplace tele pressure and dispositional self-regulation. *The Journal of Psychology*, 154(5), 325-345. <https://doi.org/10.1080/00223980.2020.1745137>
- Khamisa, N., Oldenburg, B., Peltzer, K. ve Ilic, D. (2015). Work related stress, burnout, job satisfaction and general health of nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12(1), 652-666. <https://doi.org/10.3390/ijerph120100652>
- Koeske, G. F. ve Koeske, R. D. (1993). A preliminary test of a stress-strain-outcome model for reconceptualizing the burnout phenomenon. *Journal of Social Service Research*, 17(3-4), 107-135. https://doi.org/10.1300/J079v17n03_06
- Korunka, C. ve Vitouch, O. (1999). Effects of the implementation of information technology on employees' strain and job satisfaction: *A Context-Dependent Approach*. *Work & Stress*, 13(4), 341-363. <https://doi.org/10.1080/02678379950019798>
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E. ve Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192-207. <https://doi.org/10.1080/02678370500297720>
- Lee, R. T. ve Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.81.2.123>
- Limbu, Y. B., Jayachandran, C. ve Babin, B. J. (2014). Does information and communication technology improve job satisfaction? The moderating role of sales technology orientation. *Industrial Marketing Management*, 43(7), 1236-1245. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2014.06.013>
- Liu, C., Ready, D., Roman, A., Van Wart, M., Wang, X., McCarthy, A. ve Kim, S. (2018). E-leadership: An empirical study of organizational leaders' virtual communication adoption. *Leadership & Organization Development Journal*, 39(7), 826-843. <https://doi.org/10.1108/LODJ-10-2017-0297>
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Handbook of industrial and organizational psychology.
- Manca, C., Grijalvo, M., Palacios, M. ve Kaulio, M. (2018). Collaborative workplaces for innovation in service companies: Barriers and enablers for supporting new ways of working. *Service Business*, 12(3), 525-550. <https://doi.org/10.1007/s11628-017-0359-0>
- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Morgan, K., Morgan, M. ve Hall, J. (2000). Psychological developments in high technology teaching and learning environments. *British Journal of Educational Psychology*, 31, 71–79. <https://doi.org/10.1111/1467-8535.00136>
- Ninaus, K., Diehl, S. ve Terlutter, R. (2021). Employee perceptions of information and communication technologies in work life, perceived burnout, job satisfaction and the role of work-family balance. *Journal of Business Research*, 136, 652-666. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.08.007>

- Özata, M. ve Aslan, Ş. (2004). Klinik karar destek sistemleri ve örnek uygulamalar. *Kocatepe Tıp Dergisi*, 5, 11-18. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kocatepetip/issue/17429/182551>
- Öztürk, Z., Çelik, G. ve Ezgi, Ö. R. S. (2020). Sağlık çalışanlarında tükenmişlik ve iş doyumu ilişkisi: Bir kamu hastanesi örneği. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 6(2), 328-349. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/usaysad/issue/56571/786801>
- Peters, L. H. ve O'Connor, E. J. (1980). Situational constraints and work outcomes: The influences of a frequently overlooked construct. *Academy of Management Review*, 5, 391-397. <https://doi.org/10.5465/amr.1980.4288856>
- Pira, M. (2023). *The impacts of perceived information and communication technology (ICT) demands and resources on burnout and intention to quit: A sample from health sector in Kosovo*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Nigde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Niğde.
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S. ve Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417-433. <https://doi.org/10.1287/isre.1070.0165>
- Razani, M. (2012). *Information, communication, and space technology*. CRC Press.
- Romani, M. ve Ashkar, K. (2014). Burnout among physicians. *Libyan Journal of Medicine*, 9(1), 23556. <https://doi.org/10.3402/ljm.v9.23556>
- Samra, R. (2018). *Brief history of burnout*. BMJ, k5268. <https://doi.org/10.1136/bmj.k5268>.
- Schaufeli, W. B. (2017). Burnout: A short socio-cultural history. Neckel, S., Schaffner, A. ve Wagner, G. (Ed.) *Burnout, fatigue, exhaustion* içinde (105-127). Palgrave Macmillan, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-52887-8_5
- Schaufeli, W. B. ve Greenglass, E. R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology and Health*, 16(5), 501-510. <https://doi.org/10.1080/08870440108405523>
- Schaufeli, W. B. ve Greenglass, E. R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology and Health*, 16(5), 501-510. <https://doi.org/10.1080/08870440108405523>
- Schaufeli, W. B. ve Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and work engagement, and their relationships with efficacy beliefs. *Anxiety, Stress, and Coping*, 20(2), 177-196. <https://doi.org/10.1080/10615800701217878>
- Singh, J., Goolsby, J. R. ve Rhoads, G. K. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. *Journal of Marketing Research*, 31(4), 558-569. <https://doi.org/10.1177/002224379403100409>
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences* (Vol. 3). Sage.
- Steinmueller, W. E. (2001). ICTs and the possibilities for leapfrogging by developing countries. *International Labour Review*, 140(2), 193-210. <https://doi.org/10.1111/j.1564-913X.2001.tb00220.x>
- Ter Hoeven, C. L., van Zoonen, W. ve Fonner, K. L. (2016). The practical paradox of technology: The influence of communication technology use on employee burnout and engagement. *Communication Monographs*, 83(2), 239-263. <https://doi.org/10.1080/03637751.2015.1133920>
- Tong, C., Tak, W. I. W. ve Wong, A. (2015). The impact of knowledge sharing on the relationship between organizational culture and job satisfaction: The perception of information communication and technology (ICT) practitioners in Hong Kong. *International Journal of Human Resource Studies*, 5(1), 19-47. <http://dx.doi.org/10.5296/ijhrs.v5i1.6895>
- Tseng, S. M. (2008). The effects of information technology on knowledge management systems. *Expert Systems with Applications*, 35(1-2), 150-160. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2007.06.011>
- Tütüncü, O. ve Kozak, M. (2007). An investigation of factors affecting job satisfaction. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 8(1), 1-19. https://doi.org/10.1300/J149v08n01_01

- Wang, W., Wang, Y., Zhang, Y. ve Ma, J. (2020). Spillover of workplace IT satisfaction onto job satisfaction: The roles of job fit and professional fit. *International Journal of Information Management*, 50, 341-352. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.08.011>
- Yorgancıoğlu Tarcan, G. ve elik, Y. (2016). Hastane yöneticilerinin sağlık bilgi teknolojilerine yönelik tutumlarını etkileyen bireysel faktörlerin belirlenmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19(1), 35-55. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/hacettepesid/issue/39684/469825>