



BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK BİLİMLERİ VE ARAŞTIRMALARI DERGİSİ BANU Journal of Health Science and Research

DOI: 10.46413/boneyusbad.1685697

Özgün Araştırma / Original Research

Tıbbi Sekreterlerde Değişime Direncin Teknoloji Kabul Düzeyine Etkisi

The Effect of Resistance to Change on Technology Acceptance Levels Among Medical Secretaries

Gülşen Hatice GEDİK¹ Aslı KÖSE²

¹ Bilim Uzmanı, Gümüşhane Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Gümüşhane

² Dr. Öğr. Üyesi, Gümüşhane Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Gümüşhane

Sorumlu yazar /
Corresponding author

Gülşen Hatice GEDİK
Gh_kaya22@hotmail.com

Geliş tarihi / Date of receipt:
28.04.2025

Kabul tarihi / Date of
acceptance: 06.02.2026

Atf / Citation: Gedik, G. H., Köse, A. (2026). Tıbbi sekreterlerde değişime direncin teknoloji kabul düzeyine etkisi. BANÜ Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi, 8(1), 131-142. doi: 10.46413/boneyusbad. 1685697

*Bu araştırma Gümüşhane Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nde Dr. Öğr. Üyesi Aslı KÖSE danışmanlığında Gülşen Hatice GEDİK tarafından hazırlanan yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

ÖZET

Amaç: Bu araştırmanın amacı tıbbi sekreterlerde değişime direncin teknoloji kabul düzeyine etkisini incelemek ve bu ilişkide demografik özelliklerin rolünü değerlendirmektir.

Gereç ve Yöntem: Araştırmada tanımlayıcı ve ilişki arayıcı nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Erzurum ilinde çalışan 470 tıbbi sekreterden veriler toplanmış ve geçerli anket sayısı 444 olarak belirlenmiştir. Araştırmada Çalışkan (2019) tarafından Türkçe'ye uyarlanan değişime direnç ölçeği ile Esen (2011) tarafından Türkçe'ye uyarlanan teknoloji kabul ölçeği kullanılmıştır.

Bulgular: Tıbbi sekreterlerin demografik özelliklerine göre değişime direnç ve teknoloji kabul düzeyleri değerlendirilmiştir. Kadın tıbbi sekreterlerin değişime direnç duygusal tepki düzeyinin erkek tıbbi sekreterlere göre daha yüksek ($t=2.92, p=0.00$), genç yaştaki tıbbi sekreterlerin ise orta ve ileri yaş grubundaki tıbbi sekreterlere göre bilişsel tepkilerinin yüksek ($F=4.63, p=0.01$) olduğu görülmüştür. Bekâr tıbbi sekreterler daha fazla değişime direnç gösterirken ($t=3.06, p=0.00$), çalışma süresi 1-5 yıl olan tıbbi sekreterlerin değişime direnç düzeylerinin ($F=4.75, p=0.00$) yüksek olduğu saptanmıştır. Önlisans eğitim düzeyine sahip tıbbi sekreterlerin algıladıkları teknoloji kullanım yararı ve teknoloji kabul düzeyinde diğer eğitim düzeylerine göre farklılık saptanmış, yaş ve çalışma sürelerine göre ise istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır.

Sonuç: Tıbbi sekreterlerin değişime dirençleri ile teknoloji kabul arasında orta düzeyde ($r=-0.38, p=0.00$) ilişki belirlenmiştir. Regresyon modeline göre ise tıbbi sekreterlerde değişime direnç, teknoloji kabul düzeyinin %14'ünü etkilediği saptanmıştır. Tıbbi sekreterlerde değişime direncin teknoloji kabulünü anlamlı bir şekilde yordadığı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Değişime Direnç, Tıbbi Sekreter, Teknoloji Kabul

ABSTRACT

Aim: This study examined the effect of resistance to change on technology acceptance levels among medical secretaries and evaluated the role of demographic characteristics in this relationship.

Material and Method: A descriptive and correlational quantitative research design was employed. Data were collected from 470 medical secretaries working in Erzurum, of whom 444 provided valid questionnaires. The Resistance to Change Scale, adapted into Turkish by Çalışkan (2019), and the Technology Acceptance Scale, adapted by Esen (2011), were used as data collection instruments

Results: Resistance to change and technology acceptance levels were analyzed according to demographic characteristics. Female medical secretaries demonstrated significantly higher emotional responses to change resistance than males ($t=2.92, p=0.00$), while younger medical secretaries exhibited higher cognitive resistance compared to middle-aged and older counterparts ($F=4.63, p=0.01$). Single medical secretaries showed greater resistance to change than married ones ($t=3.06, p=0.00$), and those with 1-5 years of professional experience reported higher resistance levels ($F=4.75, p=0.00$). There were statistically significant differences in the perceived benefits of technology use and technology acceptance levels among medical secretaries with associate degrees; however, no statistically significant differences were found based on age or length of service.

Conclusion: A moderate negative correlation was identified between resistance to change and technology acceptance ($r=-0.38, p<0.01$). According to the regression analysis, resistance to change explained 14% of the variance in technology acceptance levels. These findings indicate that resistance to change is a significant predictor of technology acceptance among medical secretaries.

Keywords: Medical Secretary, Resistance to Change, Technology Acceptance



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

GİRİŞ

Örgütsel düzeyde değişim çoğunlukla dış çevredeki değişikliklere uyum sağlamak amacıyla gerçekleşmektedir (Erbir, 2024). Dış çevrede gerçekleşen değişikliklerden biri olan dijital dönüşüm işletmelerde yeni süreçlere entegrasyonu gerektirmektedir. Dijital dönüşümün işletmelere sağladığı en önemli faydalardan biri bilginin kaydedilmesi, korunması ve paylaşımının kolaylaşmasıdır. Bu süreçte çalışanlardan yeniliklere hızlı bir şekilde uyum sağlamaları beklenmektedir. Değişim sürecine karşı yaşanan belirsizlik sonucunda çalışanların gösterdiği tepki ise değişime direnç olarak tanımlanmaktadır (Şahin, 2010). Değişime direnç, çalışanların değişim süreçlerinin olumsuz sonuçlarından korunmak amacıyla gösterdikleri davranışlardır. Çalışanların çoğunluğu açık ya da gizli bir şekilde değişikliklere karşı direnç göstermektedir (Sabuncuğlu, 2000). Yaşanan direncin temelinde iş kaybı endişesi, başarısızlık duygusu, düşük motivasyon, özgüven eksikliği ve alışkanlıklardan vazgeçme zorluğu gibi birçok faktör bulunmaktadır (Smollon, 2011). Değişim sürecine karşı yaşanan direnç çalışanlarda memnuniyetsizlik, düşük performans ve işten ayrılma niyetinde artışa neden olmaktadır (Doğan, 2021). Değişime direnç düzeyini etkileyen pek çok faktör bulunmakla birlikte çalışanların kişisel özellikleri, örgütün yapısı ve yöneticilerin liderlik tarzı da bu süreçte belirleyici rol oynamaktadır (Taşkırın, 2024). Örgütsel değişim sürecinde yaşanacak değişime karşı direnç her zaman olumsuz sonuçlar üretmeyecektir. Değişim ve direnç bazen çatışmalara neden olsa da yaşanan çatışmalar daha iyi kararların alınmasına fırsat sağlayacaktır (Tunçer, 2013).

Sağlık sektörü, değişimin hızlı yaşandığı sektörlerden biridir. Sağlık hizmetlerinin sunumu ile teknolojik gelişmeler arasındaki etkileşim sağlık kurumlarının sürekli bir dönüşüm sürecinde olmasını gerektirmektedir. Sağlık kurumlarının iş süreçlerinde yaşanan değişiklikler ile sağlık hizmeti kalitesinde artış ve toplumun sağlık ihtiyaçlarına daha hızlı yanıt verilmesi amaçlanmaktadır. Son yıllarda yaşanan küresel sağlık krizlerinden biri olan COVID-19 halk sağlığı krizi sağlık hizmetlerinin acil durumlara hızlı yanıt verme gerekliliğini ve sağlık kurumlarında değişim süreçlerine uyumun kaçınılmaz olduğunu göstermiştir (Başgün ve Doğan, 2024). Sağlık hizmetlerinin ulaşılabilir, hızlı ve kaliteli sunulabilmesi için teknoloji kullanımının artışı ve iş süreçlerinin teknoloji ile

entegrasyonu önem kazanmıştır. Sağlık kurumlarında değişim süreçlerinde çalışanlar rol ve sorumluluklarındaki değişiklikler nedeniyle değişime karşı direnç gösterebilmektedir (Söyler ve Çakmak, 2024). Sağlık kurumlarında değişim süreçlerinden etkilenen profesyonellerden biri de tıbbi sekreterlerdir. Tıbbi sekreterlerin hasta kabul işlemleri, tıbbi belgelerin düzenlenmesi ve sağlık kurumuna başvuru sürecinde sağlık çalışanları ile hasta arasında iletişim gibi görevleri bulunmaktadır. Sağlık hizmeti üretim sürecinde bilgi sistemlerinin rolünün giderek artması, tıbbi sekreterlerin bilgi teknolojilerindeki yeterliliklerini gerektirmektedir. Bu süreçte tıbbi sekreterlerin teknolojik araçlar ile uyumu iş yüklerinde azalma ve hizmet kalitesinde ise artış sağlamaktadır. Örneğin, hastane bilgi yönetim sistemlerinin kullanımı, hasta verilerinin daha hızlı ve güvenli kaydedilmesini sağlamaktadır (Özdemir ve Şahin, 2024). Tıbbi sekreterler, hasta kayıtlarını hazırlama, randevu sistemlerini yönetme ve sağlık verilerini düzenleme gibi görevleri üstlenirken, iş süreçlerinde yapılan değişikliklere karşı gösterdikleri direnç, sürecin başarıyla ilerlemesini engelleyecektir. Bu nedenle, tıbbi sekreterlerin değişim sürecine uyum sağlaması sağlık hizmetlerinin niteliği açısından önemlidir (Yüksel, 2024).

Teknoloji kabul, yeni teknolojik ürün ve hizmetlerin benimsenme sürecinde kullanıcıların algıladıkları fayda ve kullanım sonucunda oluşan duygusal tepkiler olarak tanımlanmaktadır (Özsungur, 2018). Davis (1986) tarafından geliştirilen teknoloji kabul modeli teknolojik araçların kullanım yararı ve kullanım kolaylığı olmak üzere teknoloji kabul düzeyinin iki boyutuna odaklanmaktadır. Algılanan kullanım yararı, teknolojik bir aracın sağladığı faydanın kullanıcı tarafından nasıl değerlendirildiğini, algılanan kullanım kolaylığı ise teknolojik aracın kullanım kolaylığını göstermektedir. Bu iki boyut, bireylerin teknolojiye karşı tutumlarını etkilemektedir (Fettahlıoğlu, Birin ve Yıldıray, 2018). Teknoloji kabul modeli sağlık sektöründe de geniş bir uygulama alanı bulmuştur. Örneğin, sağlık profesyonellerinin elektronik sağlık kayıt sistemini kabul etme süreçleri ile ilgili araştırmalarda algılanan kullanım kolaylığı ve faydanın teknoloji kabul düzeyine etkileri olduğu belirtilmektedir. Ayrıca, mobil sağlık uygulamalarının benimsenmesi de bu modelin geçerliliğini kanıtlamıştır (Yıldıray ve Atılğan, 2018). Sağlık sektöründe teknoloji kabul modelinin dikkate alınması, sağlık hizmetlerinin

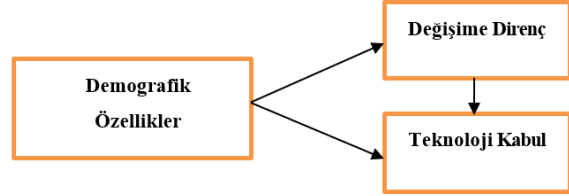
etkinliğinin artışı açısından önemlidir (Topçuoğlu ve ark, 2022). Sağlık çalışanlarının teknolojiye ilişkin tutumları ile ilgili yapılan araştırmalar, teknoloji kullanımının iş süreçlerinin temeli olduğunu göstermektedir (Özdemir Aydın, Turan ve Kay, 2023). Sağlık sektöründe teknoloji kabul ve kullanımı çok sayıda faktörün etkileşimi ile belirlenmektedir. Çalışanların bireysel özelliklerinden kurumsal destek yapısına kadar geniş bir çerçevede değerlendirildiği bu faktörler, sağlık hizmetlerinin dijitalleşme sürecinde önemli bir rol oynamaktadır (Saray ve Ünsal, 2020). Sağlık hizmetlerinde dijitalleşme ise tıbbi sekreterlerin iş süreçlerinde değişimi gerektirmektedir. Ancak, teknolojiye duyulan güvensizlik ve yeni sistemlerin kullanımı ile ilgili yaşanan zorluklar tıbbi sekreterlerin değişime karşı direnç göstermelerine neden olmaktadır. Yeni bir dijital sistem hakkında bilgi eksikliği, bilgi sistemlerinin işleyişi ile ilgili belirsizlikler ve kullanılan teknolojik araç alışkanlıkları değişime direnç nedenleri arasında yer almaktadır (Şirin, 2023). Ayrıca tıbbi sekreterlerin yeni bir sisteme adapte olmaları için yeterli zamanın olmaması değişim sürecine uyumu zorlaştırmaktadır (Altındış, 2015). Tıbbi sekreterler sağlık kurumuna başvuran hastanın ilk iletişim kurduğu çalışanlardır. Hasta başvurusundaki yoğunluk tıbbi sekreterlerin iş yüklerinde artışa ve duygusal olarak tükenmelerine neden olmaktadır (Kıbaroğlu ve ark., 2024). Bu bağlamda tıbbi sekreterlerin iş süreçlerinde yaşadıkları değişime gösterdikleri direncin teknoloji kabul düzeyine etkisini belirlemek sağlık kurumlarında iş süreçleri açısından önemlidir.

Alan yazında bazı araştırmalarda tıbbi sekreterlerin sağlık profesyonelleri arasında yer aldığı (Dorukbaşı ve Karakaya, 2024, Altıntaş, 2022, Karanlık ve Özafşarlıoğlu, 2021, Korkmazer ve ark., 2020, Yılmaz ve Öztop, 2020) bazı araştırmalarda ise örneklemin tamamen tıbbi sekreterlerden oluştuğu saptanmıştır (Samancı, 2025, Kıbaroğlu ve ark., 2024, Ersözlü ve ark., 2018, Işık ve Akbolat, 2010, Hergün, 2018). Bu araştırmalarda ise tıbbi sekreterlerin değişime direnç, teknoloji kullanımı, örgütsel davranış değişkenleri, dijitalleşme algıları ve iletişim becerileri değerlendirilmiştir. Özellikle alan yazında tıbbi sekreterler örnekleminde yapılan araştırmaların kısıtlı olması, tıbbi sekreterlerin değişime dirençlerinin teknoloji kabul düzeylerine etkisinin değerlendirildiği araştırmanın olmaması bu araştırmanın özgünlüğüdür.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın Türü (Tasarımı)

Bu araştırmada tanımlayıcı ve ilişki arayıcı nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Şekil 1'de araştırma modeli yer almaktadır.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Araştırma Soruları

Araştırma soruları şunlardır:

1. Tıbbi sekreterlerin değişime dirençleri teknoloji kabul düzeylerini etkiler mi?
2. Tıbbi sekreterlerin demografik özellikleri değişime direnç düzeylerini etkiler mi?
3. Tıbbi sekreterlerin demografik özellikleri teknoloji kabul düzeylerini etkiler mi?

Araştırma Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni Erzurum ilinde görev yapan tıbbi sekreterlerden oluşmaktadır. Araştırma 470 tıbbi sekreterin katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerdeki toplam madde sayısının 5 ya da 10 katına göre örneklem belirlenmiştir (Bryman ve Cramer, 2002). Değişime direnç ve teknoloji kabul ölçekleri toplam madde sayısı 26 olup örneklem 260 olarak hesaplanmıştır. Analizlerde 444 geçerli anket kullanılmıştır.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan ankette “Demografik Bilgi Formu”, “Değişime Direnç Ölçeği ve “Teknoloji Kabul Ölçeği” yer almaktadır. Araştırma verileri 01.10.2024-30.12.2024 tarihleri arasında tıbbi sekreterler ile yüz yüze görüşülerek toplanmıştır. Anketin uygulanması öncesinde tıbbi sekreterler bilgilendirilmiş ve araştırmaya gönüllü katılımları sağlanmıştır.

Demografik Bilgi Formu: Demografik bilgi formunda tıbbi sekreterlerin yaş, cinsiyet, eğitim, çalışma süresi, medeni durum ve hizmet içi eğitim alma durumları ile ilgili sorular yer almaktadır.

Değişime Direnç Ölçeği: Oreg (2006) tarafından geliştirilen Türkçe uyarlaması Çalışkan (2019) tarafından yapılan değişime direnç ölçeği bilişsel,

duygusal ve davranışsal tepki olmak üzere üç boyut ve 15 maddeden oluşan 5'li Likert tipi ölçektir. Bu ölçek kapsamında elde edilen puanların artışı değişime direnç düzeyinin artışı göstermektedir.

Teknoloji Kabul Ölçeği: Davis (1989) tarafından geliştirilen ve Türkçe uyarlaması Esen (2011) tarafından yapılan teknoloji kabul ölçeği algılanan kullanım yararı ve algılanan kullanım kolaylığı olmak üzere iki boyut ve 11 maddeden oluşan 5'li Likert tipi ölçektir. Bu ölçek kapsamında alınan düşük puanlar teknoloji kabul düzeyinin olumsuz, yüksek puanlar ise teknoloji kabul düzeyinin olumlu değerlendirildiğini göstermektedir.

Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmanın hazırlık, literatür tarama, yazım olmak üzere tüm aşamalarında bilimsel ve etik kurallara uyulmuştur. Bu araştırma için bir üniversitenin Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan (Tarih: 29.09.2024 ve Karar No: 2024/7) onay alınmıştır.

Verilerin Değerlendirilmesi

SPSS 21 programı ile analizler yapılmıştır. Verilerin normal dağılıma uygunluğu belirlendikten sonra analizlerde parametrik testler uygulanmıştır. Faktör analizi, grup karşılaştırmalarında t testi ve ANOVA testi kullanılmıştır. Analiz sonuçları %95'lik güven aralığında, $p < 0.05$ anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir. Çarpıklık ve basıklık değerleri $\pm 1,5$ aralığında normallik sınırları olarak kabul edilmiştir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012). Değişime direnç ölçeği çarpıklık ve basıklık değerleri 0.345 ile 1.089, teknoloji kabul ölçeği çarpıklık ve basıklık değerleri -1.405 ile 1.061 olarak hesaplanmıştır. Bu değerlere göre ölçeklerin normal dağılıma uygunluğu saptanmış ve analizlerde parametrik testler kullanılmıştır.

BULGULAR

Tablo 1'de değişime direnç ve teknoloji kabul ölçekleri güvenilirlik ve geçerlilik bulguları yer almaktadır.

Değişime direnç ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı 0.690 olarak hesaplanmıştır. Kayış (2009) tarafından belirtilen güvenilirlik değerlendirme kriterlerine göre $0.60 \leq \alpha < 0.80$ aralığındaki değerler "oldukça güvenilir" olarak kabul edilmektedir. Bu bağlamda çalışma kapsamında kullanılan ölçeğin güvenilirlik

düzeyinin kabul edilebilir seviyede olduğu görülmüştür. Değişime direnç yapı geçerliliği açıklayıcı faktör analiziyle test edilmiştir. Analiz sonuçları doğrultusunda üç faktörlü yapı saptanmıştır. Kaiser-Meyer-Olkin değeri 0.878 olup, Barlett-Küresellik testine göre ($p=0.00$) faktör analizi yapılmıştır (Kalaycı, 2010). Faktör analizi sonucunda 15 maddenin üç faktör altında toplandığı tespit edilmiştir. Faktör yükleri 0.496 ile 0.815 arasında değişmektedir. Üç faktör toplam varyansın %61.567'lik kısmını açıklamakta olup bu oranın % 50'm üzerinde olması yeterli kabul edilmektedir (Altunışık, 2010). Değişime direnç ölçeği faktör analizine göre D1-D5 arasındaki maddelerin "Bilişsel Tepki" boyutunda, D6-D10 arasındaki maddelerin "Duygusal Tepki" boyutunda ve D11-D15 arasındaki maddelerin ise "Davranışsal Tepki" boyutu altında toplandığı görülmüştür. Bu bulgulara göre ölçek orijinal faktör yapısı ile uyumlu olup yapısal olarak geçerlidir. Teknoloji kabul ölçeği güvenilirlik analizine göre Cronbach's Alpha katsayısı 0.963 olarak hesaplanmıştır. Kaiser-Meyer-Olkin değeri 0.963 olup, Barlett-Küresellik testi sonucuna göre ($p=0.00$) faktör analizi yapılmıştır (Kalaycı, 2010). Faktör analizi sonucunda 11 maddenin iki faktör altında toplandığı bulunmuştur. Faktör yükleri 0.690 ile 0.877 arasında değişmekte olup iki faktör toplam varyansın % 82.063'lük kısmını açıklamaktadır. Teknoloji kabul ölçeği faktör analizi sonucunda, T1-T6 arasındaki maddelerin "Algılanan Kullanım Yararı" boyutunda, T7-T11 arasındaki maddelerin "Algılanan Kullanım Kolaylığı" boyutunda toplandığı görülmüştür. Bu bulgulara göre ölçek orijinal faktör yapısı ile uyumlu olup yapısal olarak geçerlidir.

Tablo 2'de değişime direnç ve teknoloji kabul ölçeklerinde yer alan ifadelerin ortalama ve standart sapma değerleri yer almaktadır. Teknoloji kabul ölçeğinde yer alan 11 madde arasında en yüksek ortalamaya (4.13 ± 0.93) sahip olan ifade, "Genel olarak ileri teknolojik sistemleri kullanmayı işimde faydalı buluyorum" en düşük ortalamaya (3.61 ± 1.03) sahip olan ifade "Teknolojik sistemlerin kullanımı net ve anlaşılırdır". Değişime direnç ölçeğinde yer alan 15 madde arasında, en yüksek ortalamaya (3.50 ± 1.16) sahip olan ifade, "Değişimin organizasyona fayda sağlayacağına inanıyorum" olup bu bulgu tıbbi sekreterlerin çalıştıkları kuruma değişim sürecinin olumlu katkı sağlayacağına inandıklarını göstermektedir. En düşük ortalamaya (2.04 ± 1.07) sahip olan ifade

“Değişimi protesto ederim” ise tıbbi sekreterlerin belirtmektedir. değişime uyum sağlama eğiliminde olduklarını

Tablo 1. Değişime Direnç ve Teknoloji Kabul Ölçeği Geçerlilik ve Güvenilirlik Bulguları

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy			0.878
Bartlett's Test of Sphericity			Sig. 0.000
Approx. Chi-Square	3.396.116	Df.	105
Açıklanan Toplan Varyans	61.567	Cronbach's Alpha	0.690
Değişime Direnç Ölçeği			Faktör yükü
Bilişsel Tepki			
D1. Değişimin organizasyonda iş yapma süreçlerine zarar vereceğini düşünüyorum			0.760
D2. Değişimi gerçekleştirmenin olumsuz olduğunu düşünüyorum			0.648
D3. Değişimin işimi zorlaştıracığına inanıyorum			0.576
D4. Değişimin organizasyonlara fayda sağlayacağına inanıyorum			0.752
D5. Değişimden faydalanacağına inanıyorum			0.809
Duygusal Tepki			
D6. Değişimden korkarım			0.781
D7. Değişim hakkında olumsuz duygulara sahibim			0.733
D8. Değişim beni gerçekten heyecanlandırır			0.693
D9. Değişim beni üzer			0.815
D10. Değişim stres yaşamama neden olur			0.772
Davranışsal tepki			
D11. Değişimin gerçekleşmesini önlemek için yollar ararım			0.755
D12. Değişimi protesto ederim			0.738
D13. Meslektaşlarıma yapılan değişim ile ilgili itirazlarımı iletirim			0.496
D14. Yönetime yapılan değişim ile ilgili itirazlarımı iletirim			0.722
D15. Başkalarına yapılan değişikliklerden övgüyle bahsederim			0.747
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy			0.949
Bartlett's Test of Sphericity			Sig. 0.000
Approx. Chi-Square	5.521.851	Df.	55
Açıklanan Toplan Varyans	82.063	Cronbach's Alpha toplam	0.963
Teknoloji Kabul Ölçeği			Faktör yükü
Algılanan Kullanım Yararı			
T1. İleri teknolojik sistemler görevleri daha hızlı tamamlamamı sağlıyor			0.819
T2. İleri teknolojik sistemleri kullanmak iş performansımı geliştiriyor			0.872
T3. İleri teknolojik sistemleri kullanmak verimliliğimi artırıyor			0.877
T4. İleri teknolojik sistemleri kullanmak işteki etkinliğimi artırıyor			0.873
T5. İleri teknolojik sistemleri kullanmak işimi yapmayı kolaylaştırıyor			0.836
T6. Genel olarak ileri teknolojik sistemleri kullanmayı işimde faydalı buluyorum			0.74
Algılanan Kullanım Kolaylığı			
T7. Genel olarak teknolojik sistemlerin kullanımını kolay buluyorum			0.69
T8. Kullandığım teknolojik sistemlere istediğim işi yaptırmak benim için kolaydır			0.857
T9. Teknolojik sistemleri kullanmayı öğrenmek benim için çok kolaydır			0.856
T10. Teknolojik sistemlerin kullanımını net ve anlaşılırdır			0.751
T11. Teknolojik sistemleri kullanarak bir işi nasıl yapacağımı hatırlamak benim için kolaydır			0.738

Tablo 3'de tıbbi sekreterlerin cinsiyet, medeni durum ve hizmet içi eğitim sosyodemografik özelliklerine göre değişime direnç ve teknoloji kabul düzeyleri arasındaki t testi bulguları yer almaktadır. Cinsiyet değişkenine göre değişime direnç ölçeğinin duygusal tepki boyutunda istatistiksel anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p < 0.05$). Duygusal tepki boyutunda kadın tıbbi sekreterlerin erkek tıbbi sekreterlere göre daha yüksek ortalama puana sahip olduğu tespit edilmiştir (2.65 ± 0.73). Bilişsel ile davranışsal tepki ve değişime direnç ölçeği toplam puanına göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Teknoloji kabul ölçeği boyutları ve teknoloji

Kabul ölçeği toplam puanı ile tıbbi sekreterlerin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ($p > 0.05$). Tıbbi sekreterlerin medeni durumları ile değişime direnç ölçeği boyutları ve değişime direnç ölçeğinden alınan toplam puana göre istatistiksel anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p < 0.05$). Değişime direnç ölçeği boyutları ve toplam ölçek ortalama puanlarının bekâr tıbbi sekreterlerde evli tıbbi sekreterlere göre yüksek olduğu görülmüştür. Teknoloji kabul ölçeğinin ise algılanan kullanım yararı boyutunda istatistiksel anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p < 0.05$). Teknoloji kabul ölçeği algılanan kullanım yararı boyutunda evli olan tıbbi

sekreterlerin ortalamasının bekâr olan tıbbi sekreterlerden yüksek olduğu tespit edilmiştir. Teknoloji kabul ölçeği algılanan kullanım kolaylığı ve toplam puanın ise tıbbi sekreterlerin medeni durumuna göre değişmediği görülmüştür. Tıbbi sekreterlerin hizmet içi eğitim alma durumları ile teknoloji kabul ölçeği ve boyutları, değişime direnç ölçeği ve boyutları arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 4'te yaş, çalışma süresi ve eğitim sosyodemografik özelliklerine göre değişime direnç ve teknoloji kabul düzeyleri arasındaki ANOVA testi bulguları yer almaktadır. Yaş değişkenine göre değişime direnç ölçeğinin bilişsel tepki boyutunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($p<0.05$). Bilişsel tepki boyutunda, 20-29 yaş grubundaki tıbbi sekreterler en yüksek ortalama değere sahipken (2.99 ± 0.55), 40 yaş ve üzerindeki en düşük ortalama değere sahiptir (2.76 ± 0.70). Tıbbi sekreterlerin yaşları ile teknoloji kabul ölçeği ve boyutları arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>0.05$). Tıbbi sekreterlerin çalışma süreleri ile değişime direnç

ölçeğinin bilişsel tepki boyutunda ve toplam ölçek puanına göre istatistiksel anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0.05$). Bu farklılığın 1-5 yıl çalışma süresine sahip olan tıbbi sekreterlerinden kaynaklandığı görülmüştür. Değişime direnç ölçeği duygusal ve davranışsal tepki boyutları, teknoloji kabul ölçeği ve boyutları ile tıbbi sekreterlerin çalışma süreleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p>0.05$). Tıbbi sekreterlerin eğitim düzeyleri ile değişime direnç ölçeğinin bilişsel tepki boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0.05$). Bilişsel tepki boyutunda önlisans mezunu olan tıbbi sekreterlerin diğer eğitim düzeyindeki tıbbi sekreterlere göre daha yüksek ortalama puana sahip olduğu görülmüştür (2.99 ± 0.55). Değişime direnç duygusal ve davranışsal tepki boyutları, değişime direnç ölçeği toplam puanı ile tıbbi sekreterlerin eğitim düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0.05$). Teknoloji kabul ölçeği boyutları ve toplam puanı ile tıbbi sekreterlerin eğitim düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0.05$). Bu farklılığın önlisans eğitimine sahip tıbbi sekreterlerden kaynaklandığı tespit edilmiştir.

Tablo 2. Değişime Direnç ve Teknoloji Kabul Ölçeği Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Teknoloji Kabul Ölçeği	Ortalama	Standart Sapma
İleri teknolojik sistemler görevleri daha hızlı tamamlamamı sağlıyor	3.91	1.07
İleri teknolojik sistemler kullanmak iş performansımı geliştiriyor	4.00	1.01
İleri teknolojik sistemler kullanmak verimliliğimi arttırıyor	4.05	1.01
İleri teknolojik sistemler kullanmak işteki etkinliğimi arttırıyor	4.06	1.03
İleri teknolojik sistemleri kullanmak işimi yapmayı kolaylaştırıyor	4.09	1.01
Genel olarak ileri teknolojik sistemleri kullanmayı işimde faydalı buluyorum	4.13	0.93
Genel olarak teknolojik sistemlerin kullanımını kolay buluyorum	3.90	0.99
Kullandığım teknolojik sistemlere istediğim işi yaptırarak benim için kolaydır	3.81	0.95
Teknolojik sistemleri kullanmayı öğrenmek benim için çok kolaydır	3.85	0.91
Teknolojik sistemlerin kullanımı net ve anlaşılırdır	3.61	1.03
Teknolojik sistemleri kullanarak bir işin nasıl yapacağımı hatırlamak benim için kolaydır	3.88	0.91
Toplam	3.93	0.98
Değişime Direnç Ölçeği	Ortalama	Standart Sapma
Değişimin organizasyonda iş yapma süreçlerine zarar vereceğini düşünüyorum	2.61	1.26
Değişimi gerçekleştirmenin olumsuz olduğunu düşünüyorum	2.40	1.18
Değişimin işimi zorlaştıracığına inanıyorum	2.43	1.16
Değişimin organizasyona fayda sağlayacağına inanıyorum	3.50	1.16
Değişimden faydalanacağına inanıyorum	3.49	1.09
Değişimden korkarım	2.28	1.16
Değişim hakkında olumsuz duygulara sahibim	2.33	1.16
Değişim beni gerçekten heyecanlandırır	3.43	1.04
Değişim beni üzer	2.28	1.13
Değişim stres yaşamama neden olur	2.49	1.22
Değişimin gerçekleşmesini önlemek için yollar ararım	2.27	1.18
Değişimi protesto ederim	2.04	1.07
Meslektaşlarıma yapılan değişim ile ilgili itirazlarımı iletirim	2.85	2.35
Yönetime yapılan değişim ile ilgili itirazlarımı iletirim	2.75	1.19
Başkalarına yapılan değişiklikten övgüyle bahsederim	3.03	1.15
Toplam	2.67	1.27

Tablo 3. Tıbbi Sekreterlerin Cinsiyet, Hizmet İçi Eğitim ve Medeni Durum Özelliklerine Göre Değişime Direnç ve Teknoloji Kabul Ölçekleri t Testi Bulguları

Ölçekler	Cinsiyet	Ortalama	Standart Sapma	t	p	
Değişime Direnç	Bilişsel Tepki	Kadın	2.87	0.58	-0.49	0.62
		Erkek	2.90	0.68		
	Duygusal Tepki	Kadın	2.65	0.73	2.92	0.00
		Erkek	2.44	0.77		
	Davranışsal Tepki	Kadın	2.63	0.85	1.23	0.21
		Erkek	2.53	0.68		
Değişime Direnç Toplam Puan	Kadın	2.72	0.54	1.73	0.08	
	Erkek	2.62	0.56			
Teknoloji Kabul	Algılanan Kullanım Yararı	Kadın	4.07	0.86	0.84	0.39
		Erkek	4.00	1.03		
	Algılanan Kullanım Kolaylığı	Kadın	3.79	0.81	-0.50	0.61
		Erkek	3.83	0.87		
	Teknoloji Kabul Toplam Puan	Kadın	3.95	0.79	0.28	0.77
		Erkek	3.92	0.91		
Ölçekler	Medeni Durum	Ortalama	Standart Sapma	t	p	
Değişime Direnç	Bilişsel Tepki	Bekâr	2.99	0.62	2.81	0.00
		Evli	2.82	0.62		
	Duygusal Tepki	Bekâr	2.65	0.69	2.01	0.04
		Evli	2.50	0.79		
	Davranışsal Tepki	Bekâr	2.69	0.93	2.20	0.02
		Evli	2.52	0.67		
Değişime Direnç Toplam Puan	Bekâr	2.78	0.55	3.06	0.00	
	Evli	2.61	0.53			
Teknoloji Kabul	Algılanan Kullanım Yararı	Bekâr	3.91	1.00	-2.47	0.01
		Evli	4.13	0.88		
	Algılanan Kullanım Kolaylığı	Bekâr	3.76	0.78	-0.95	0.34
		Evli	3.84	0.87		
	Teknoloji Kabul Toplam Puan	Bekâr	3.84	0.85	-1.92	0.055
		Evli	4.00	0.83		
Ölçekler	Hizmet İçi Eğitim	Ortalama	Standart Sapma	t	p	
Değişime Direnç	Bilişsel Tepki	Evet	2.89	0.62	0.35	0.72
		Hayır	2.86	0.65		
	Duygusal Tepki	Evet	2.58	0.74	0.61	0.54
		Hayır	2.53	0.76		
	Davranışsal Tepki	Evet	2.60	0.64	0.35	0.72
		Hayır	2.57	1.18		
Değişime Direnç Toplam Puan	Evet	2.69	0.52	0.58	0.56	
	Hayır	2.65	0.65			
Teknoloji Kabul	Algılanan Kullanım Yararı	Evet	4.05	0.95	0.63	0.52
		Hayır	3.98	0.88		
	Algılanan Kullanım Kolaylığı	Evet	3.83	0.85	1.04	0.29
		Hayır	3.72	0.75		
	Teknoloji Kabul Toplam Puan	Evet	3.95	0.86	0.85	0.39
		Hayır	3.86	0.76		

Tablo 4. Tıbbi Sekreterlerin Yaş, Çalışma Süresi ve Eğitim Özelliklerine Göre Değişime Direnç ve Teknoloji Kabul Ölçekleri ANOVA Testi Bulguları

Ölçekler	Yaş	Ortalama	Standart Sapma	F	p	
Değişime Direnç	Bilişsel Tepki	20-29 yaş	2.99	0.55	4.63	0.01
		30-39 yaş	2.89	0.61		
		40 yaş ve üzeri	2.76	0.70		
	Duygusal Tepki	20-29 yaş	2.60	0.73	0.67	0.51
		30-39 yaş	2.58	0.77		
		40 yaş ve üzeri	2.50	0.76		
	Davranışsal Tepki	20-29 yaş	2.66	0.98	1.32	0.26
		30-39 yaş	2.58	0.70		
		40 yaş ve üzeri	2.51	0.62		
Değişime Direnç Toplam Puan	20-29 yaş	2.75	0.55	2.99	0.051	
	30-39 yaş	2.68	0.54			
	40 yaş ve üzeri	2.59	0.55			

Tablo 4. Tıbbi Sekreterlerin Yaş, Çalışma Süresi ve Eğitim Özelliklerine Göre Değişime Direnç ve Teknoloji Kabul Ölçekleri ANOVA Testi Bulguları (Devamı)

Ölçekler	Yaş	Ortalama	Standart Sapma	F	p	
Teknoloji Kabul	Algılanan Kullanım Yararı	20-29 yaş	4.08	0.90	1.17	0.30
		30-39 yaş	4.09	0.89		
		40 yaş ve üzeri	3.94	1.03		
	Teknoloji Kabul Toplam Puan	20-29 yaş	3.86	0.82	0.89	0.41
		30-39 yaş	3.83	0.78		
		40 yaş ve üzeri	3.73	0.92		
		20-29 yaş	3.98	0.81	1.13	0.32
		30-39 yaş	3.97	0.79		
		40 yaş ve üzeri	3.84	0.93		
Ölçekler	Çalışma Süresi	Ortalama	Standart Sapma	F	p	
Değişime Direnç	Bilişsel Tepki	1 yıldan az	2.48	0.39	8.07	0.00
		1-5 yıl	2.70	0.60		
		6-10 yıl	2.55	0.64		
		11 yıl ve üzeri	2.47	0.63		
	Duygusal Tepki	1 yıldan az	2.90	0.74	2.57	0.053
		1-5 yıl	3.08	0.75		
		6-10 yıl	2.72	0.79		
		11 yıl ve üzeri	2.81	0.73		
	Davranışsal Tepki	1 yıldan az	2.92	2.02	1.91	0.12
		1-5 yıl	2.65	0.71		
		6-10 yıl	2.52	0.73		
		11 yıl ve üzeri	2.53	0.61		
Değişime Direnç Toplam Puan	1 yıldan az	2.76	0.74	4.75	0.00	
	1-5 yıl	2.81	0.53			
	6-10 yıl	2.60	0.53			
	11 yıl ve üzeri	2.61	0.53			
Teknoloji Kabul	Algılanan Kullanım Yararı	1 yıldan az	4.28	0.66	0.55	0.64
		1-5 yıl	4.00	0.98		
		6-10 yıl	4.04	0.82		
		11 yıl ve üzeri	4.06	0.97		
	Algılanan Kullanım Kolaylığı	1 yıldan az	3.86	0.70	0.61	0.60
		1-5 yıl	3.84	0.82		
		6-10 yıl	3.88	0.60		
		11 yıl ve üzeri	3.75	0.95		
	Teknoloji Kabul Toplam Puan	1 yıldan az	4.09	0.63	0.27	0.84
		1-5 yıl	3.93	0.85		
		6-10 yıl	3.96	0.66		
		11 yıl ve üzeri	3.92	0.93		
Ölçekler	Eğitim	Ortalama	Standart Sapma	F	p	
Değişime Direnç	Bilişsel Tepki	Lise	2.72	0.70	4.16	0.00
		Önlisans	2.99	0.55		
		Lisans	2.86	0.68		
	Duygusal Tepki	Lise	2.64	0.80	2.45	0.06
		Önlisans	2.62	0.75		
		Lisans	2.46	0.70		
	Davranışsal Tepki	Lise	2.69	1.08	1.42	0.23
		Önlisans	2.59	0.68		
		Lisans	2.54	0.70		
	Değişime Direnç Toplam Puan	Lise	2.68	0.69	2.08	0.10
		Önlisans	2.73	0.48		
		Lisans	2.62	0.54		
Teknoloji Kabul	Algılanan Kullanım Yararı	Lise	3.82	0.96	4.20	0.00
		Önlisans	4.10	0.94		
		Lisans	4.03	0.91		
	Algılanan Kullanım Kolaylığı	Lise	3.71	0.83	2.94	0.03
		Önlisans	3.85	0.86		
		Lisans	3.76	0.79		
	Teknoloji Kabul Toplam Puan	Lise	3.77	0.87	3.95	0.00
		Önlisans	3.99	0.86		
		Lisans	3.90	0.78		

araçlarının uygulandığı özel bir hastanedeki sağlık çalışanlarının örgütsel değişime karşı tutumlarının değerlendirildiği araştırmada değişime direnç nedeninin yönetim tarzından kaynaklandığı bulunmuştur (Antep, 2019).

Tıbbi sekreterlerden 1-5 yıl çalışma süresine sahip olanların değişime karşı duygusal tepki gösterdiği saptanmıştır. Üstün ve Naldöken (2020) araştırmasında sağlık çalışanlarının çalışma süresi arttıkça değişime karşı olumsuz tutumlara sahip oldukları belirtilmiştir. Farklı bir araştırmada ise çalışma süresi 25 yıl ve üzeri olan sağlık çalışanlarında değişime karşı direncin daha yüksek olduğu bulunmuştur (Yılmaz ve Özgen, 2021). Burdur'da kamu hastanesinde yapılan bir araştırmada ise çalışanların rutin alışkanlıklarının değişmesinin en önemli direnç nedeni olduğu tespit edilmiştir (Yılmaz ve Öztop, 2020). Bu bulgulara göre çalışma süresinin artışı sonucunda rutin alışkanlıklara sahip çalışanların mevcut iş süreçlerinde değişiklik istememelerinden kaynaklı değişime karşı direnç gösterdikleri söylenebilir.

Önlisans eğitim düzeyine sahip tıbbi sekreterlerin bilişsel tepki boyutunda değişime karşı direnç gösterdikleri, teknoloji kabul düzeyi ve boyutlarında ise diğer eğitim düzeyine sahip tıbbi sekreterlerden daha yüksek ortalamaya sahip oldukları saptanmıştır. Altıntaş (2024) araştırmasında ise çalışanların eğitim düzeyi arttıkça direnç ortalamasının düştüğü görülmüştür. İleri düzey eğitim, bireylerin teknolojik araçlara yönelik güveninde artış sağlayarak yeni sistemleri benimseme süreçlerini kolaylaştırmaktadır. Bu bağlamda, eğitim seviyesi yüksek olan tıbbi sekreterlerin teknolojiye yönelik tutumlarının da daha olumlu olması beklenmektedir. Şirin (2023) araştırmasında sağlık çalışanlarının yaşam boyu öğrenme eğilimleri ile değişime direnç düzeyleri arasındaki ilişkide eğitim düzeyi artışının değişime direnci azalttığı görülmüştür. Eğitim eksiklikleri, tıbbi sekreterlerin yeni sistemleri algılamada sorun yaşamalarına ve değişime karşı direnç göstermelerine neden olmaktadır. Yetersiz eğitim ve rehberlik, çalışanlarda değişimin getirdiği belirsizliğe karşı korkuya neden olmaktadır (Sungur, 2024). Özellikle tıbbi sekreterler, yeni teknolojilere uyum sürecinde artan iş yükü ve değişen prosedürler nedeniyle zorluk yaşamaktadırlar. Bu durum sonuç olarak sağlık hizmeti kalitesini de olumsuz etkilemektedir (Yılmaz ve Öztop, 2020).

Tıbbi sekreterlerin medeni durumlarının değişime

direnç ve teknoloji kabul düzeyine etkileri incelendiğinde bekâr tıbbi sekreterlerin değişime daha fazla direnç gösterdikleri, evli tıbbi sekreterlerin ise teknolojinin sağladığı faydaları olumlu algıladığı saptanmıştır. Yapılan farklı bir araştırmada ise bekâr sağlık çalışanlarının teknoloji hazırbulunuşluk düzeylerinin evli sağlık çalışanlarına göre düşük olduğu saptanmıştır (Denizli ve Demirtaş, 2022). Bu bulgulara göre bekâr bireylerin bireysel yaşamlarındaki esneklik nedeniyle mevcut düzenlerini koruma eğiliminde olmaları, evli bireylerin ise iş ve sosyal hayatlarını verimli yönetme motivasyonlarının teknoloji kabul düzeylerini olumlu etkilediği söylenebilir.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma Erzurum ilinde görevli tıbbi sekreterler örneğinde nicel araştırma yöntemi kullanılarak yapılmıştır. Farklı sağlık çalışanları örneğinde nitel ve nicel araştırma yöntemlerinin hibrit kullanımı ile gerçekleştirilecek araştırmalar alan yazının gelişimine katkı sağlayacaktır.

SONUÇ

Araştırma kapsamında tıbbi sekreterlerin değişime dirençlerinin teknoloji kabul düzeyine etkisi ve demografik özellikler ile ilişkisi değerlendirilmiştir. Tıbbi sekreterlerin değişime dirençleri ile teknoloji kabul düzeyi arasında orta düzeyde negatif ilişki olduğu saptanmıştır. Değişime karşı direnç teknoloji kabul düzeyini azaltmaktadır. Değişim süreçlerinde yönetsel destek, tıbbi sekreterlerin yeni iş süreçlerine uyum sağlaması açısından kritik bir faktördür. Sağlık kurumlarındaki teknolojik araçların yer aldığı değişim süreçlerinde bu araçların uygulanabilirliği ve faydaları konusunda hizmet içi eğitim programları ile tıbbi sekreterler desteklenmelidir. Böylece tıbbi sekreterlerin teknolojik araçları benimseme süreci kolaylaşacak ve değişime karşı gösterdikleri direnç azalacaktır. Yönetici ve çalışanlar arasında bilgi akışı ve iletişim kanallarının açık olduğu, değişime direnç gösteren çalışanların endişelerini aktarabileceği örgüt kültürünün geliştirilmesi önerilmektedir.

Tıbbi sekreterlerin teknolojiye yönelik tutumları, yaş, eğitim ve çalışma süresi gibi demografik özelliklerden etkilenmektedir. Tıbbi sekreterlerin teknolojik araçları nasıl kullanacaklarını öğreten eğitimler ile desteklenmeleri dijital sistemlere uyum süreçlerini hızlandıracaktır. Hizmet içi eğitim programlarının tıbbi sekreterlerin yaş, çalışma süresi, eğitim düzeylerine göre

planlanması ve uygulanması tıbbi sekreterlerin iş performansının da yükselmesini sağlayacaktır.

Tıbbi sekreterlerin değişime karşı dirençlerinin teknoloji kabul düzeyine etkisi ve demografik özelliklerinin değerlendirildiği bu araştırma ile ulusal alan yazında sağlık yönetimi disiplinine katkı sağlanması hedeflenmiştir. Sağlık sektöründe değişime karşı direncin teknoloji kabul düzeyine etkisinin değerlendirildiği il, bölge ve sağlık profesyonellerinden tıbbi ve idari süreçlerde yer alan farklı meslek grupları örnekleminde araştırmaların yapılması, sağlık profesyonellerinin kişisel deneyimlerini kapsayacak derinlemesine mülakat gibi nitel araştırma yönteminin kullanılması önerilmektedir.

Araştırmanın Etik Yönü / Ethics Committee Approval

Araştırma için, Gümüşhane Üniversitesinin Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan etik onayı alınmıştır (Tarih: 29.09.2024 ve Karar No: 2024/7).

Yazar Katkısı / Author Contributions

Fikir/Kavram: G.H.G., A.K.; Tasarım: G.H.G., A.K.; Denetleme/Danışmanlık: A.K.; Analiz ve/veya Yorum: G.H.G., A.K.; Kaynak Taraması: G.H.G., A.K.; Makalenin Yazımı: G.H.G., A.K., Eleştirel İnceleme: A.K.

Hakem Değerlendirmesi / Peer-review

Dış bağımsız.

Çıkar Çatışması / Conflict of Interest

Yazarlar araştırmanın yürütülmesinde herhangi bir çıkar çatışması olmadığını beyan etmişlerdir.

Finansal Destek / Financial Disclosure

Yazarlar araştırmanın yürütülmesi sürecinde bir finansal destek almadıklarını beyan etmiştir.

KAYNAKLAR

- Altındış, M. (2015). Sağlık hizmetlerinde değişim yönetimi. *Sağlık Düşüncesi ve Tıp Kültürü Dergisi*, (34), 68-71.
- Altındış, M., Altındış, S., ve Sayılı, H. (2011). Sağlık profesyonellerinin değişim sürecindeki tutumlarını belirlemeye yönelik bir araştırma. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 7(14), 75-93.
- Altıntaş, M. (2024). Değişim yorgunluğunun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişliğin aracılık rolü. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 42(2), 189-211.
- Altıntaş, S. (2022). Dijitalleşen hastaneye doğru-hastane çalışanlarının dijitalleşmeye bakış açısı. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 20(1), 1-17.
- Altunışık, R. (2010). Sosyal bilimlerde araştırma

yöntemleri. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.

- Antep, Z. (2019). Sağlık çalışanlarının değişime karşı tutumlarını belirlemeye yönelik bir araştırma. *International Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 6(39), 1835-1844.
- Başgün, F., Doğan, A. (2024). Covid-19 pandemisinin toplumsal değişime etkileri: Elazığ örneği. *RumeliDE Dil ve Edebiyat Araştırmaları Dergisi*, 39, 567-592.
- Bryman, A., Cramer, D. (2002). Quantitative data analysis with SPSS release 10 for Windows. London: Routledge.
- Çalışkan, A. (2019). Değişime direnç: bir ölçek uyarlama çalışması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(2), 237-252.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., Büyüköztürk, Ş. (2012). Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik: SPSS ve Lisrel uygulamaları. Ankara: Pegem Akademi.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *Management Information Systems Quarterly*, 319-340. doi:10.2307/249008
- Denizli, F., ve Demirtaş, Ö. (2022). Dijital hastaneye dönüşüm sürecinde sağlık çalışanlarının teknolojiye hazır bulunuşluk durumlarının değerlendirilmesi: bir kamu hastanesi örneği. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 49, 163-174.
- Doğan, H. I. (2021). Değişim yönetimi süreçlerinde stratejik role sahip insan kaynakları çalışanlarının değişime karşı direnç eğilimlerinin belirlenmesi. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul*.
- Dorukbaşı, N., ve Karakaya, A. (2024). Sağlık bilişim sistemi kullanıcılarında teknostresin teknoloji kabul üzerine etkisi. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 13(1), 325-340.
- Erbir, M. (2024). Personel güçlendirme değişime direnci etkiler mi? hemşireler üzerinde bir araştırma. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 159-176.
- Erdoğan, A. (2018). Tıbbi sekreterlik mesleği ile ilgili nitel bir araştırma. *Akademia Sosyal Bilimler Dergisi*, 134-148.
- Ersözlü, T., Çitak, E.E., Aydoğdu, Z.D., Boztepe, N., Dilek, F., ve Bulut, Y. (2018). Sağlık Kurumlarında Tıbbi Sekreterlik Hizmetlerinde çalışan personelin bilgisayar kullanma bilgi düzeyi: bir durum saptaması. *Sosyal Bilimler Metinleri*, 1, 2-14.
- Esen, M. (2011). Bireysel ve kurumsal hazır oluşun teknoloji kabulüne etkisi: elektronik insan kaynakları yönetimi (e-iky) alanında ampirik bir araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli*.

- Fettahlioğlu, H. S., Birin, C., ve Yıltay, S. (2018). Teknoloji kabul modeline göre kuşaklar arası farklılığın incelenmesi: akıllı telefon uygulamaları kullananlara yönelik bir araştırma. *International Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 5(29), 3904-3915.
- Hergün, H. T. (2018). Tıbbi sekreterlerin iş yükü analizi ve iş memnuniyetlerine ilişkin bir çalışma. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, 7(2), 32-47.
- Işık, O., ve Akbolat, M. (2010). Bilgi teknolojileri ve hastane bilgi sistemleri kullanımı: Sağlık çalışanları üzerine bir araştırma. *Bilgi Dünyası*, 11(2), 365-389.
- Kalaycı, Ş. (2006). SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri. Ankara: Asil Yayınları
- Karanlık, B., ve Özafarlıoğlu, S. (2021). Algılanan değişim ve yabancılaşma: sağlık sektöründe bir araştırma. *Doğu Üniversitesi Dergisi*, 24(1), 237-254.
- Karayaman, S. (2023). İyimsizlik ve değişime direncin endüstri 4.0 uyum yeteneği üzerindeki etkisi. *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(10), 1329-1347.
- Kayış, A. (2009). Güvenilirlik analizi. SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri. Ankara: Dinamik Akademi Yayıncılık.
- Kıbaroğlu, G. G., Samancı, S., ve Basım, H. N. (2024). Tıbbi sekreterlerin öfkeli hasta ve hasta yakınlarıyla iletişim becerisi: bir ölçek geliştirme çalışması. *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(2), 169-187.
- Korkmazer, F., Aslan, T., ve Ekingen, E. (2020). Sağlık çalışanlarının değişime karşı tutumlarının incelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(3), 2580-2591.
- Oreg, S. (2006). Personality, context, and resistance to organizational change. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 73-101.
- Özdemir, B., ve Şahin, Ö. U. (2024). Türkiye'de dijital hastanelerin geleceği: GZTF Analizi. *Journal of Awareness*, 9(4), 381-392.
- Özdemir Aydın, G., Turan, N., Kay, N. (2023). Evde bakımda teknolojinin kullanımı. Ankara: Bilgin Kültür Sanat Yayınları.
- Özsungur, F. (2018). Yaşlıların teknoloji kabul ve kullanım davranışlarının başarılı yaşlanma üzerindeki etkilerinin analizi: Adana ili örneği. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Sabuncuoğlu, Z. (2000). İnsan kaynakları yönetimi. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Samancı, S. (2025). Tıbbi sekreterlerin yönetici desteği algısının iş performansına etkisinde iş tatmininin aracı rolü. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(2), 42-72.
- Saray, H., ve Ünsal, A. (2020). Hemşirelerin teknolojiye ilişkin tutumları ve etkileyen faktörlerin belirlenmesi. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, (3), 423-429.
- Smollan, R. K. (2011). The multi-dimensional nature of resistance to change. *Journal of Management & Organization*, 17(6), 828-849.
- Söyler, S., ve Çavmak, Ş. (2024). Sağlık çalışanlarında değişim yorgunluğu: sistematik bir literatür taraması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 27(2), 411-421.
- Sungur, İ. (2024). Covid-19 sürecinde sürdürülebilir insan kaynakları uygulamalarının çalışanların örgütsel bağlılıklarına ve örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkisi. Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aksaray.
- Şahin A. (2010). Örgüt kültürü-yönetim ilişkisi ve yönetsel etkinlik. *Maliye Dergisi*, 159, 21-35.
- Şirin, M. A. (2023). Sağlık kuruluşunda çalışanların yaşam boyu öğrenme eğilimi ve değişime direnç düzeyleri: Bir özel hastane uygulaması. İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Taşkıran, E. (2024). Dijital liderliğin otel çalışanlarının yenilikçi iş davranışı üzerindeki etkisi: Değişime direncin düzenleyici rolü. *Akademik Hassasiyetler*, 11(26), 318-346.
- Topcuoğlu, E., Kobanoğlu, M.S., Kaygın, E., Karafakıoğlu, E., Erdogan, S.U., Torun, B.T., and Oktaysoy, O. (2023). The improving role of digital leadership in the impact of social loafing on job performance. *International Journal of Organizational Leadership*, 12(1), 22-40.
- Tunçer, P. (2013). Değişim yönetimi sürecinde değişime direnme. *Ondokuz Mayıs University Journal of Education Faculty*, 32(1),
- Üstün, Ö., ve Naldöken, Ü. (2020). Örgütsel bağlılığın değişime karşı tutuma etkisinin belirlenmesi. *İşletme Akademisi Dergisi*, 1(4), 294-309.
- Venkatesh, V., ve Bala Davis, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273-315.
- Yılmaz, C., ve Özgen, H. (2021). Örgütsel bağlılık ve değişime direncin pozitif iş davranışları, geri çekilme davranışları ve muhalif iş davranışları üzerindeki etkileri. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 11(1), 227-248.
- Yılmaz, M. T., ve Öztıp, S. (2020). Sağlık çalışanlarının örgütsel değişim sürecindeki algıları. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 11(26), 259-278.
- Yüksel, Ş. (2024). Bulut bilişim ve tıbbi veri yönetimi: Tıbbi sekreterlerin rolünün evrimi. *Kapadokya Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2(2), 235-254.