



Merve ÇARKIT

SAĞLIK YÖNETİMİ
ANABİLİM DALI

Yüksek Lisans Tezi

2022

T.C.
KAYSERİ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**SAĞLIK ÇALIŞANLARININ HASTANELERDE BİLİŞİM
TEKNOLOJİLERİNE HAZIRBULUNUŞLUK DÜZEYLERİ
VE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN İŞ
PERFORMANSINA ETKİSİ: BAYBURT DEVLET
HASTANESİ ÖRNEĞİ**

Tezi Hazırlayan
Merve ÇARKIT

Danışman
Prof. Dr. Demet ÜNALAN

Yüksek Lisans Tezi

Ağustos 2022, KAYSERİ

**T.C.
KAYSERİ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

**SAĞLIK ÇALIŞANLARININ HASTANELERDE BİLİŞİM
TEKNOLOJİLERİNE HAZIRBULUNUŞLUK DÜZEYLERİ VE
ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN İŞ PERFORMANSINA
ETKİSİ: BAYBURT DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ
(Yüksek Lisans Tezi)**

**Hazırlayan
Merve ÇARKIT**

**Danışman
Prof. Dr. Demet ÜNALAN**

Ağustos 2022, KAYSERİ

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu tezin kendi çalışmam olduğunu, planlanmasından yazımına kadar hiçbir aşamasında etik dışı davranışımın olmadığını, tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları kaynaklar listesine aldığımı, tez çalışması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığını beyan ederim.

Adı-Soyadı: Merve ÇARKIT



T.C.

TEZ İNTİHAL RAPORU TESLİM FORMU

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü

Anabilim Dalı : Sağlık Yönetimi

Program Adı : Yüksek Lisans

Tez Başlığı : “Sağlık Çalışanlarının Hastanelerde Bilişim Teknolojilerine Hazırbulunuşluk Düzeyleri ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansına Etkisi: Bayburt Devlet Hastanesi Örneği”

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın a) Giriş, b) Ana bölümler ve c) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 74 sayfalık kısmına ilişkin 10.09.2022 tarihinde **Turnitin** intihal programından aşağıda belirtilen filtreleme uygulanarak alınmış olan özgünlük raporuna göre, tezimin benzerlik oranı: **%15**'dir.

Uygulanan filtrelemeler:

- 1- Giriş dahil
- 2- Ana Bölümler dahil
- 3- Sonuç dahil
- 4- Alıntılar dahil/hariç
- 5- Kapak hariç
- 6- Önsöz ve Teşekkür hariç
- 7- İçindekiler hariç
- 8- Kaynakça hariç
- 9- Özet hariç
- 10- Yedi (7) kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Kayseri Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez İntihal Raporu Uygulama Esaslarını inceledim ve bu uygulama esaslarında belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini, aksinin tespit edileceği muhtemel durumlarda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.10/09/2022

Danışman

Prof. Dr. Demet ÜNALAN

Hazırlayan

Merve ÇARKIT

YÖNERGEYE UYGUNLUK ONAYI

“Sağlık Çalışanlarının Hastanelerde Bilişim Teknolojilerine Hazırbulunuşluk Düzeyleri ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansına Etkisi: Bayburt Devlet Hastanesi Örneği” adlı Yüksek Lisans Tezi, Kayseri Üniversitesi Lisansüstü Tez Önerisi ve Tez Yazma Yönergesi ‘ne uygun olarak hazırlanmıştır.

Hazırlayan

Merve ÇARKIT

Danışman

Prof. Dr. Demet ÜNALAN

Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Başkanı

Prof. Dr. Derviş BOZTOSUN

KABUL VE ONAY SAYFASI

Prof. Dr. Demet ÜNALAN danışmanlığında Merve ÇARKIT tarafından hazırlanan **“Sağlık Çalışanlarının Hastanelerde Bilişim Teknolojilerine Hazırbulunuşluk Düzeyleri ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansına Etkisi: Bayburt Devlet Hastanesi Örneği”** adlı bu çalışma jürimiz tarafından Kayseri Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalında **Yüksek Lisans Tezi** olarak kabul edilmiştir.

.../.../2022

JÜRİ:

Danışman : Prof. Dr. Demet ÜNALAN
Üye : Prof.Dr. Derviş BOZTOSUN
Üye : Doç. Dr. Nadide Sevil TÜLÜCE

ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun/..../..... tarih ve sayılı kararı ile onaylanmıştır.

...../..../2022

Doç. Dr. Engin Cemal MENGÜÇ
Enstitü Müdürü

ETİK KURUL ONAYI

Bu çalışma için Etik Kurul onayı Kayseri Üniversitesi Etik Kurulu'nun 26.03.2021 tarih ve 19 numaralı kararı ile alınmıştır.



**SAĞLIK ÇALIŞANLARININ HASTANELERDE BİLİŞİM
TEKNOLOJİLERİNE HAZIRBULUNUŞLUK DÜZEYLERİ VE ALGILANAN
ÖRGÜTSEL DESTEĞİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ: BAYBURT DEVLET
HASTANESİ ÖRNEĞİ**

Merve ÇARKIT

Kayseri Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi,

Ağustos 2022

Danışman: Prof. Dr. Demet ÜNALAN

ÖZET

Bu araştırma, gelişmekte olan teknoloji ve bu teknolojiye uyumun hastane boyutunda alt yapı ve yazılımların geliştirilmesi ve değiştirilmesi gerçekleştiği durumlarda; doktor, hemşire, sağlık teknikerleri, diğer sağlık personeli ve veri hazırlama kontrol işletmenlerinin bilişim teknolojileri hazırbulunuşluk seviyesi ile algılanan örgütsel desteğin sağlık çalışanlarının iş performansları üzerine etkilerinin değerlendirilmesi amacıyla yapılmıştır. Çalışanların Bilişim Teknolojileri Hazırbulunuşluk Seviyesi (13 madde), Algılanan Örgütsel Destek (8 madde) ve İş Performansı (9 madde) ölçümleri toplam 30 soruluk anket ile ölçülmüştür. Araştırmaya 43 Doktor, 141 Hemşire, 98 diğer sağlık personeli ve 45 veri hazırlama ve kontrol işletmeni olmak üzere toplam 327 kişi katılmıştır. Anketlere verilen cevapların istatistiği IBM SPSS Statistics 26.0 ve AMOS 22.0 programları kullanılarak yapılmıştır. Bilişim Teknolojileri Hazırbulunuşluk toplam puanı ile İş Performansı ve Algılanan Örgütsel Destek puanı ile İş Performansı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu, YEM analizi sonucunda Bilişim Teknolojileri Hazırbulunuşluk Seviyesinin ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansını anlamlı ve pozitif yönde etkilediği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Hazırbulunuşluk, Bilişim Teknolojileri Hazırbulunuşluk, Algılanan Örgütsel Destek, İş Performansı, Sağlık.

**HEALTHCARE PROFESSIONALS' READY LEVELS FOR INFORMATION
TECHNOLOGIES IN HOSPITALS AND THE EFFECT OF PERCEIVED
ORGANIZATIONAL SUPPORT ON WORK PERFORMANCE: THE CASE OF
BAYBURT STATE HOSPITAL**

Merve ÇARKIT

Graduate Education Institute of Kayseri University, Master Thesis,

August 2022

Advisor: Prof. Dr. Demet ÜNALAN

ABSTRACT

This research, in cases where the developing technology and adaptation to this technology, the development and change of infrastructure and software at the hospital scale; was to evaluate the effects of the information technology readiness level of doctors, nurses, health techniques, other health personnel and data preparation control operators and the perceived organizational support on the work performance of health workers.

Employees' Information Technology Readiness Level (13 items), Perceived Organizational Support (8 items) and Job Performance (9 items) were measured with a total of 30 questions of 3 questionnaire. A total of 327 people, including 43 Doctors, 141 Nurses, 98 other health personnel and 45 data preparation and control operators, participated in the study. The statistics of the answers given to the questionnaires were made using IBM SPSS Statistics 26.0 and AMOS 22.0 programs. It was found that There is a significant and positive relationship between information technology readiness score and job performance, and between perceived organizational support score and job performance. As a result of Structural Equation Modelling (SEM) analysis, information technology readiness level and perceived organizational support affect job performance significantly and positively.

Keywords: Readiness, Information Technologies Readiness, Perceived Organizational Support, Job Performance, Health.

İÇİNDEKİLER

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ HASTANELERDE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNE HAZIRBULUNUŞLUK DÜZEYLERİ VE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ: BAYBURT DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK	i
TEZ İNTİHAL RAPORU TESLİM FORMU	ii
YÖNERGEYE UYGUNLUK ONAYI	iii
KABUL VE ONAY SAYFASI	iv
ETİK KURUL ONAYI	v
ÖZET	vi
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER	viii
KISALTMALAR LİSTESİ	xiv
TABLolar LİSTESİ	xv
ŞEKİLLER LİSTESİ	xvii
TEŞEKKÜR	xviii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ

1.1.Bilişim Teknolojileri Kavramı	3
1.1.1. Veri, Enformasyon ve Bilgi Kavramı	3
1.1.2.Teknoloji Kavramı	4
1.2. Bilişim Teknolojilerinin Gelişimi ve Kullanılma Nedenleri	4

1.3.	Bilişim Teknolojilerinin Özellikleri ve İşletmelere Sağladığı Faydalar	4
1.4.	Bilişim Teknolojilerinin İşletmelerdeki Uygulama Alanları	5
1.4.1.	İnternet	5
1.4.2.	İntranet ve Extranet.....	5
1.4.3.	Ofis Otomasyon Sistemleri.....	5
1.4.4.	Fonksiyonel Bilişim Sistemleri.....	6
1.4.5.	Yönetim Bilişim Sistemleri	6
1.4.6.	Uzman Sistemler ve Yapay Zeka.....	6
1.4.7.	Karar Destek Sistemleri	6
1.4.8.	Elektronik Veri Değişim Sistemleri.....	6
1.5.	Bilişim Teknolojileri Çerçevesinde Sağlık Bilgi Sistemleri	7
1.5.1.	Klinik Bilgi Sistemleri	7
1.5.1.1.	Elektronik Sağlık/Hasta Kayıtları.....	7
1.5.1.2.	Klinik Karar Destek Sistemleri	8
1.5.1.3.	Hemşire Bilgi Sistemleri	8
1.5.1.4.	Radyoloji Bilgi Sistemleri	8
1.5.1.5.	Hasta Kayıt ve Takip Sistemleri.....	9
1.5.1.6.	Teletıp.....	9
1.5.1.7.	Vaka Karması	9
1.5.1.8.	Sanal Gerçeklik	9
1.5.1.9.	Akıllı Kart Uygulamaları.....	10
1.5.1.10.	Hastane Bilgi Yönetim Sistemleri	10
1.5.1.11.	Sağlık Bakanlığı Bilgi Sistemleri	10

İKİNCİ BÖLÜM

HAZIRBULUNUŞLUK

2.1.	Hazırbulunuşluk Kavramının Tanımı ve Önemi.....	12
2.2.	Hazırbulunuşluğun Genel Öğeleri	13
2.2.1.	Bilişsel Hazırbulunuşluk.....	13
2.2.2.	Sosyal Hazırbulunuşluk	13
2.2.3.	Eğitsel Hazırbulunuşluk.....	13

2.3.	Hazırbulunuşluğun Boyutları	13
2.3.1.	Teknoloji Becerileri Hazırbulunuşluğu	14
2.3.2.	Çevrimiçi Öğrenme Hazırbulunuşluğu	14
2.3.3.	Teçhizat/Altyapı Hazırbulunuşluğu	14
2.3.4.	Tutum Hazırbulunuşluğu	15
2.3.5.	İnsan Kaynakları Hazırbulunuşluğu	15
2.3.6.	Çevresel Hazırbulunuşluk	15
2.3.7.	Kültürel Hazırbulunuşluk	16
2.3.8.	Finansal Hazırbulunuşluk	16

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK

3.1.	Algılanan Örgütsel Desteğin Tanımı ve Önemi	17
3.2.	Algılanan Örgütsel Desteğin Özellikleri	17
3.3.	Algılanan Örgütsel Destek Teorileri	18
3.3.1.	Sosyal Değişim Teorisi	18
3.3.2.	Karşılıklılık Teorisi (Karşılıklı İlişki Norm Kuramı)	18
3.3.3.	Örgütsel Destek Teorisi	18
3.3.4.	Lider-Üye Değişimi Teorisi	19
3.3.5.	Erg Teorisi (Existence-Relatedness-Growth Theory)	19
3.4.	Algılanan Örgütsel Desteği Etkileyen Faktörler	19
3.4.1.	Algılanan Örgütsel Desteği Etkileyen Bireysel Faktörler	19
3.4.1.1.	Yaş	19
3.4.1.2.	Cinsiyet	20
3.4.1.3.	Eğitim Düzeyi	20
3.4.1.4.	Hizmet Süresi	20
3.4.1.5.	Kişilik	20
3.4.2.	Algılanan Örgütsel Desteği Etkileyen Örgütsel Faktörler	21
3.4.2.1.	Örgütsel Adalet	21
3.4.2.2.	Yönetici Desteği	21
3.4.2.3.	İnsan Kaynakları Uygulamaları	21

3.5.	Algılanan Örgütsel Desteğin Sonuçları.....	22
3.5.1.	Zorunluluk Hissetme.....	23
3.5.2.	İşe Bağlılık.....	23
3.5.3.	Performans-Ödül Beklentileri.....	23
3.5.4.	Devamsızlık	24
3.5.5.	İş tatmini	24
3.5.6.	İşten Ayrılma Niyeti	24
3.5.7.	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	25
3.5.8.	Stres	25
3.5.9.	Örgütsel Bağlılık.....	25

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

PERFORMANS

4.1.	Performans Kavramı	26
4.2.	İş Performansı	26
4.3.	İş Performansının Yönetimi ve Önemi	27
4.4.	Performans Değerlendirme	30
4.5.	Performans Değerlendirmenin Amaçları ve Yararları	32
4.5.1.	İşletmeler ya da Örgütler Açısından Yararları.....	33
4.5.2.	Yöneticiler Açısından Yararları.....	33
4.5.3.	İş görenler Açısından Yararları.....	34
4.6.	İş Performansını Etkileyen Faktörler	34
4.6.1.	Bireysel Faktörler	35
4.6.2.	Örgütsel Faktörler	35
4.6.3.	Çevresel Faktörler.....	35
4.7.	Performans Değerlendirme Yöntemleri	36
4.7.1.	Grafik Derecelendirme Yöntemi	36
4.7.2.	Karşılaştırma Yöntemleri.....	36
4.7.2.1.	Sıralama Yöntemi.....	36

4.7.2.2.	Çift Sıralama Yöntemi.....	36
4.7.2.3.	Zorunlu Dağıtım Yöntemi.....	37
4.7.3.	Amaçlara Göre Değerlendirme Yöntemi.....	37
4.7.4.	360 Derece Performans Değerlendirme Yöntemi.....	37
4.7.5.	Kontrol Listeleri Yöntemi.....	37
4.7.6.	Kritik Olay Yöntemi	38

BEŞİNCİ BÖLÜM

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ HASTANELERDE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNE HAZIRBULUNUŞLUK DÜZEYLERİ VE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ

5.1.	Literatür Araştırması	39
5.2.	Araştırmanın Amacı ve Kapsamı	42
5.3.	Araştırmanın Evren ve Örneklemi	42
5.4.	Veri Toplama Yöntem ve Aracı.....	42
5.4.1.	Kişisel Bilgi Formu	43
5.4.2.	Bilişim Teknolojileri Hazırbulunuşluk Ölçeği	43
5.4.3.	Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği.....	45
5.4.4.	İşgören Performans Ölçeği	45
5.5.	Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri	46
5.5.1.	Araştırmanın Modeli	46
5.5.2.	Araştırmanın Hipotezleri	46
5.6.	Araştırmanın Etik Boyutu	47
5.7.	İstatistiksel Değerlendirme.....	47
5.8.	Sınırlılıklar	49
5.9.	Bulgular.....	49
5.9.1.	Sosyo-Demografik Bilgilerin Frekans Analizi	49
5.9.2.	Ölçeklere Verilen Yanıtların Puan Ortalaması İstatistikleri.....	51

5.9.3. BTHS, AÖDÖ ve İşgören Performansı Ölçeği Puan Ortalaması İstatistikleri..	53
5.9.4. BTHS, AÖDÖ ve İşgören Performansı Ölçekleri ile Sosyo-Demografik Değişkenleri Arasındaki Parametrik Test Sonuçları	53
5.9.5. BTHS, AÖDÖ ve İşgören Performansı Ölçekleri Arasındaki Pearson Korelasyon Analizi	66
5.9.6. Araştırma Hipotezlerinin Değerlendirilmesi	67
TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER	70
KAYNAKÇA	75
EKLER.....	94
EK (1).....	94
EK (2).....	97
EK (3).....	98
ÖZGEÇMİŞ.....	99

KISALTMALAR LİSTESİ

- KDS** : Karar Destek Sistemleri
- KKDS**: Klinik Karar Destek Sistemleri
- HBYS**: Hastane Bilgi Yönetim Sistemleri
- VHKİ** : Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni
- BTHS** : Bilişim Teknolojileri Hazırbulunuşluk Seviyesi
- AÖD** : Algılanan Örgütsel Destek
- AÖDÖ**: Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği
- SBS** : Sağlık Bilgi Sistemleri
- ESK** : Elektronik Sağlık Kayıtları
- İŞP** : İşgören Performansı
- PACS** : Görüntü Saklama ve İletişim Sistemleri
- YEM** : Yapısal Eşitlik Modeli
- BTHS** : Bilişim Teknolojilerine Hazırbulunuşluk Seviyesi

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. Ölçeklerin Cronbach Alfa Değerleri	47
Tablo 2. BTHS, Algılanan Örgütsel Destek ve İşgören Performansı Ölçekleri Çarpıklık ve Basıklık Değerleri.....	48
Tablo 3. Sağlık Çalışanlarının Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı.....	49
Tablo 4. BTHS Ölçeği Madde Puan Ortalamaları.....	51
Tablo 5. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği Madde Puan Ortalamaları	52
Tablo 6. İşgören Performansı Ölçeği Madde Puan Ortalamaları	52
Tablo 7. Araştırma Ölçeklerine Yönelik Puan Ortalaması İstatistikleri.....	53
Tablo 8. Sağlık Çalışanlarının BTHS, AÖDÖ ve İşgören Performansı Ölçek Puanlarının Cinsiyete Göre Dağılımı	53
Tablo 9. Sağlık Çalışanlarının BTHS, Algılanan Örgütsel Destek ve İşgören Performansı Ölçek Puanlarının Medeni Duruma Göre Dağılımı.....	54
Tablo 10. Sağlık Çalışanlarının BTHS, Algılanan Örgütsel Destek ve İşgören Performansı Ölçek Puanlarının Yaş Gruplarına Göre Dağılımı	55
Tablo 11. Sağlık Çalışanlarının BTHS, Algılanan Örgütsel Destek ve İşgören Performansı Ölçek Puanlarının Eğitim Düzeyine Göre Dağılımı.....	56
Tablo 12. Sağlık Çalışanlarının BTHS, Algılanan Örgütsel Destek ve İşgören Performansı Ölçeklerinin Mesleklere Göre Dağılımı	58
Tablo 13. Sağlık Çalışanlarının BTHS, Algılanan Örgütsel Destek ve İşgören Performansı Ölçek Puanlarının Meslekte Çalışma Süresine Göre Dağılımı	59
Tablo 14. Sağlık Çalışanlarının BTHS, AÖDÖ ve İşgören Performansı Ölçek Puanlarının Kurumda Çalışma Süresine Göre Dağılımı	60
Tablo 15. Sağlık Çalışanlarının BTHS, AÖDÖ ve İşgören Performansı Ölçek Puanlarının Mesleği Kendi İsteği ile Seçme Durumuna Göre Dağılımı.....	62
Tablo 16. Sağlık Çalışanlarının BTHS, AÖDÖ ve İşgören Performansı Ölçeklerinin “Mesleğinizin Kişiliğinize Uygun Olduğunu Düşünme Durumuna Göre Dağılımı.....	63
Tablo 17. Sağlık Çalışanlarının BTHS, AÖDÖ ve İşgören Performansı Ölçek Puanlarının “Meslekten Elde Edilen Gelirin Yeterlilik Durumuna Göre Dağılımı	65
Tablo 18. Ölçekler Arası Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları	67
Tablo 19. Model Fit Uyum İndeks Değerleri	68
Tablo 20. BTHS ve AÖDÖ’nün İş Gören Performansı Üzerindeki Etkisi Yapısal Eşitlik Modeli Katsayıları.....	69

Tablo 21. Araştırma Hipotezlerinin Test Sonuçları	69
--	----



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Araştırma Modeli.....	46
Şekil 2. BTHS ve AÖD'nin İşgören Performansı Üzerindeki Etkisi Yapısal Eşitlik Modeli	68



TEŞEKKÜR

Tez çalışmama başladığım günden bu yana bana güvenerek bu yola birlikte çıkmayı kabul eden, bilimsel katkılarıyla beni aydınlatan, her zaman yanımda olan değerli danışman hocam Prof. Dr. Demet ÜNALAN'a sonsuz desteği, anlayışı ve sabrı için içtenlikle teşekkür ediyorum.

Çalışma döneminde anlayış, güven ve sabırla yanımda olup beni hiç yalnız bırakmayan aileme sevgi ve destekleri için sonsuz teşekkür ediyorum.

Merve ÇARKIT, Kayseri,2022

GİRİŞ

Günümüzde teknolojik ilerlemeler sayesinde kurum stratejisi ve kapasitesi, işgören ve kurum arasındaki iletişim üst seviyelere çıktığından örgütler bu unsurlara hazır bulunmalıdır (Shah vd., 2017). Dünya’da farklı birçok alanda ortaya çıkan yenilikler sağlık sektöründe de etkisini göstermiş ve bu yenilikler sağlık bilişim sistemlerini ortaya çıkarmıştır. Sistemi kullanan kullanıcılar yeni teknolojileri öğrenmek ve bunlara uyum sağlamak zorunda kalmıştır (LeRouge vd., 2014). Sağlık sektöründeki gelişmelerin temel amacı masrafları azaltmak ve daha kaliteli bir hizmet sunmaktır. Bu sebeple oluşturulan yeni sistemler bu amaçlar doğrultusunda geliştirilmelidir (Rezai-Rad vd., 2012).

Teknolojilerin kurumlara adaptasyonu sürecinde teknolojiye olan hazırbulunuşlukları tespit edilmeli ve kullanıcılara gerekli olan eğitimler verilmelidir. Hazırbulunuşluk düzeyi kişiye göre değiştiği için yenilikler uygulanmadan önce insan faktörü göz önüne alınmalıdır. Değişimlerin benimsenmesi ve kabul görmesi farklı zaman aralıklarında meydana gelmektedir (Rogers, 1995). Doğru şekilde değerlendirilen ve yönetilen hazırbulunuşluk süreci sayesinde hastalar ve kurumlar arasındaki iletişim boşluğu daha kısa sürede kapatılmakta ve insanların sağlık erişimleri daha kolay ulaşılabilir bir duruma gelmektedir. Özellikle sağlık sektöründe çalışan insanlar fiziksel ve zihinsel olarak zor koşullarda hizmet vermektedir. Stres unsurunun ön planda olduğu sağlık kurumlarında yöneticiler ve çalışanlar arasındaki iletişim, verilen hizmetin kalitesini ve çalışan memnuniyetini doğrudan etkilemektedir.

Çağımızda kurumların ve idarecilerin işgörenlerin bağlılıklarını artırmaları zorunlu bir hale gelmiştir. Yöneticilerin çalışanlara vereceği iş güvencesi, dikkate alınan eleştiriler ve ödüllendirmeler gibi faktörlerle algılanan örgütsel destek (AÖD) olumlu bir şekilde kurumlara geri dönüş sağlamaktadır (Aykan, 2007). Doğru yönetilen bir sağlık kurumunda çalışanlar ve yönetim arasında oluşan pozitif bağlar adeta bir domino etkisi yaratarak organizasyonun devamlılığını sağlamaktadır. Algılanan örgütsel destek sayesinde işgörenler göstermiş oldukları performansın kurum

tarafından takdir edilip, karşılığının verildiğini gördüklerinde kendilerini örgütün bir parçası olarak kabul etmektedir. Yöneticilerin sağlayacağı örgütsel destek sayesinde oluşan aidiyet duygusu ile işten ayrılmalar azalmakta ve çalışanların performansı artmaktadır. İşgörenlerin yüksek performansları sonucunda kurum daha verimli ve kaliteli sonuçlar elde etmektedir. Algılanan örgütsel desteğin idareciler ve işgörenler arasında oluşturduğu pozitif ortam aynı zamanda kazan kazan yaklaşımını ifade etmektedir.

İş performansı genel olarak çalışanların kuruma yaptığı katkı ve kurumun gelişmesine yönelik sağladığı faydalar toplamıdır. Tüm iş kollarında olduğu gibi sağlık sektöründe de kurumun verimliliğini performans belirlemektedir. Çalışanlar ve hastalar arasında doğrudan bir iletişim olduğundan işgörenlerin göstermiş oldukları performans sağlık kuruluşunun yeterliliğinin bir ölçütüdür. Bilişim teknolojileri ile uygulanan hazırbulunuşluk ve algılanan örgütsel destek iş performansına doğrudan etki ederek topluma sağlıklı ve kaliteli bir yaşam konforu sunmaktadır.

Bu araştırma Bayburt Devlet Hastanesi'nde hizmet veren doktor, hemşire ve diğer sağlık personelinin demografik değişkenler ve bilişim teknolojilerine yatkınlıkları göz önüne alınarak değerlendirilmiştir. Elde edilen sonuçlar neticesinde tüm çalışanların bilgi teknolojilerine olan hazırbulunuşluk seviyeleri ölçülmüş ve algılanan örgütsel desteğin iş performansına olan etkisi belirlenmiştir.

Çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde bilişim teknolojileri kavramı, ikinci bölümde bilişim teknolojilerine hazırbulunuşluk seviyeleri, üçüncü bölümde algılanan örgütsel destek kavramı, dördüncü bölümde iş performansı kavramı, beşinci bölümde ise araştırmanın amacı, kapsamı, hipotezleri ve çalışmadan elde edilen istatistiksel değerlendirmeler ve tartışma bölümleri bulunmaktadır. Araştırmada Bayburt Devlet Hastanesi'nde yapılan anketler sonucunda toplanan veriler değerlendirilerek, "Sağlık Çalışanlarının Hastanelerde Bilişim Teknolojilerine Hazırbulunuşluk Düzeyleri ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansına Etkisi" ölçülmüştür.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. Bilişim Teknolojileri

1.1. Bilişim Teknolojileri Kavramı

Çağımızda bilim ve teknoloji alanındaki hızlı gelişmeler bu iki kavramı birleştirerek bilişim teknolojileri kavramını oluşturmuştur. Bilişim teknolojileri sayesinde ulaşılmak istenen veriler doğru bir şekilde ve en kısa sürede paylaşılabilmektedir (Semerci, 2007). Organizasyonların varlıklarını devam ettirmeleri ve gelecekteki amaçlarına ulaşabilmeleri için temel yetkinlik denilen ve aslı bilgi yönetimine dayanan etkeni geliştirmeleri gerekmektedir (Barca, 2002; Rıfat, 2005).

Bilgi genel olarak; hayal gücü, yaratıcılık, kişisel beceriler gibi hesaplanamayan değerleri de içerdiği için yöneticilerin hem kendi organizasyonlarında kullanılmakta hem de başka örgütlere pazarlanmaktadır (Maier, 2005). Drucker’a göre örgütlerin en önemli maddi kaynağının para, istihdam, makineleşme gibi etkenlerden değil, bilgidir. Drucker bu döneme “bilgi çağı” demiştir (Drucker, 2012; Özer vd., 2004). Bilişimde ise, bireyler elde ettikleri bilgileri bilgisayar sistemlerinde veya makinelerde kullanmaktadır (Yüregir, 2001).

“Information Technologies” kavramı dilimize bilişim teknolojileri olarak geçmiştir. Bilgiye sahip olmak için yapılan yatırımlar bilgiyi günümüzün en önemli etkeni yapmıştır (Çömlekçioğlu & Bayraktaroğlu, 2001). Bilişim teknolojisi sayesinde örgütlerdeki yöneticiler, örgütün büyümesi ve hedeflerine ulaşması için avantaj sağlamaktadır (Bawden, 1994; Kök, 2006). Sonuç olarak; bilişim teknolojileri sayesinde elde edilen veriler depolanabilir ve bu bilgilere gerektiğinde ulaşıp, paylaşılması sağlanmaktadır (Sarıhan, 1998).

1.1.1. Veri, Enformasyon ve Bilgi Kavramı

Veri, kullanan için bir değeri olmayan şekil, olgu gibi faktörlerin yalın halidir (Tekin, 2000). Enformasyon ise bulunan verilerin düzenlenmiş şeklidir ve bir durumu bir fikri tanımlayan şekil, harf, sayı gibi verilerden oluşabilmektedir (Daldal, 2008).

Bilgi, gerekli araştırma ve gözlemlerle toplanan enformasyonun bir bütünüdür. Bilginin gerçekliği sabittir. Bilgi öğrenilebilir ve ulaşılacak istenen hedef doğrultusunda kullanılmaktadır (Akman, 2000).

1.1.2. Teknoloji Kavramı

Teknoloji kavramı; “tekhne” (sanat) ve “logos” (bilgi) kelimelerinin birleşiminden meydana gelmektedir. Teknoloji aynı zamanda herhangi bir alanda bulunan ve izlenen yöntemler bütünüdür (Ellul, 2021). Bilgi sayesinde teknoloji meydana gelir ve oluşturulan teknoloji ile bilgi aktarımı gerçekleşmektedir. Böylece bilgi ve teknoloji arasında doğru orantılı ve daima gelişen bir döngü oluşmaktadır (Tepecik, 2001). Teknoloji sayesinde elde edilen bilgiler sanayi, ticaret ve sağlık gibi alanlarda kullanılırken aynı zamanda kişinin hem kendi hayatında hem de iş hayatında kullanılması mecburi olan bir etkene dönüşmüştür.

1.2. Bilişim Teknolojilerinin Gelişimi ve Kullanılma Nedenleri

Çağımızda tarım ve sonrasında gelen sanayi devrimini bilişim teknolojileri takip etmektedir. Bilgi ve bu bilginin işlenmesiyle oluşturulan ekonomik düzen dünyamızda hüküm sürmektedir. Kaçınılmaz olarak bilişim teknolojileri de bu süreçte ilerlemektedir. Bilişim teknolojileri sayesinde örgütler performanslarını ve karlarını artırmakta, amaçlarını ve yönetim şekillerini yenilemektedirler (Gökşen & Yıldırım, 2005).

1.3. Bilişim Teknolojilerinin Özellikleri ve İşletmelere Sağladığı Faydalar

Bilişim teknolojileri sayesinde bilgiler kişilerin kolaylıkla ve istedikleri zamanda ulaşabilecekleri bir duruma gelmektedir. Bilişim teknolojilerinin kullandığı bilgisayar ağlarıyla iletişim kolaylaşmakta ve örgütlerdeki iş birliği artmaktadır. İletişimin doğru kullanılması ile yönetim basit ve etkili bir duruma gelmektedir. Bu sayede örgütler ürünlerinin hammaddesini alırken ve ürünlerini satarken geniş kitlelere ulaşarak piyasa oluşturabilmektedir. Bilgiye herkes tarafından ulaşılabilirdiği için kurumların ve işgörenlerin yenilenmesi daha hızlı olmaktadır. Gelişen teknoloji ile örgütün maliyetleri düşmekte ve amaçlanan hedeflere daha kısa sürede ulaşılmaktadır. Örgütler kendi pazarlarını oluşturmak için farklı bilişim teknolojileri kullanabilmekte, bu da bilişim teknolojilerinin küresel ölçekte çeşitliliğini artırmaktadır. Örgütler arasında iletişimin artmasıyla hedefler doğrultusunda ortaklıkların kurulmasını sağlamaktadır. Bilişim

teknolojileri sayesinde örgütler müşterilerinin taleplerini daha doğru bir şekilde anlayarak, buna uygun bir pazarlama yöntemi geliştirmektedir. Sonuç olarak; bilişim teknolojilerinin etkin kullanımı sayesinde performans artar, maliyetler düşer ve hem örgütler hem de müşteriler kazanmaktadır (Kalay, 2009; Tekin vd., 2005).

1.4. Bilişim Teknolojilerinin İşletmelerdeki Uygulama Alanları

Bilişim teknolojileri farklı biçimlerde uygulanmakta ve uygulanırken kullanılan sistemler de gelişime ve değişime bağlı olarak zaman içerisinde değişiklik gösterebilmektedir. Bilişim teknolojileri sistemleri maliyet, performans ve kalite gibi etkenleri pozitif yönde geliştirmiştir. Bilişim teknolojilerinin uygulama alanları aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

1.4.1. İnternet

İnternet; telefon hattı üzerinden birbirine bağlanan aygıtların oluşturduğu bir bütündür (Thomas, 1997). İnternet geliştikçe bilgiye ulaşmak daha süratli ve kolay bir duruma gelmiştir. Bulduğumuz konuma bağlı olmaksızın sağlanan etkileşimlerle küresel bir interaktif ağ oluşturmuştur. İnternet sayesinde oluşan bu interaktif ağ, dev bir kütüphaneye dönüşebilmekte; bilgi, iletişim, eğlence, alışveriş gibi olanaklardan faydalanılabilmektedir.

1.4.2. İtranet ve Extranet

İtranet, internet ve LAN (Yerel Alan Ağı) bağlantısı gibi teknolojilerle kurum içi bilgi paylaşımını, dağıtımını düzenleyen sistemdir (Karagül, 2005). İtranet sayesinde örgüt içinde çalışanlar daha kolay iletişim kurmakta ve işlerin hızlanması sağlanmaktadır. İtranet sayesinde kurum içerisinde çalışanların yalnızca izin verilen bilgilere ulaşması hedeflenmektedir (Ada, 2007).

Extranet ise; örgüt haricinde başka kurum ve kişilerin örgütün izin verdiği bilgi ve belgelere ulaşılabilirdiği sistemdir (Elibol, 2005).

1.4.3. Ofis Otomasyon Sistemleri

Ofis otomasyon sistemleri örgütlerdeki faaliyetlerin daha hızlı, doğru ve verimli bir biçimde yapılmasını sağlayan sistemlerdir. Örgütün farklı birimlerinden elde edilen verileri düzenleyerek, örgüt çalışanlarının bu verilerden faydalanmasını sağlamaktadır (Altınöz, 2008).

1.4.4. Fonksiyonel Bilişim Sistemleri

Örgütler hedeflerini gerçekleştirmek için farklı işlevsel birimler oluşturmaktadır. Bu birimlerin görevlerini yerine getirmek için kullandıkları sisteme fonksiyonel bilişim sistemleri adı verilmektedir. Üretim, insan kaynakları, muhasebe, lojistik gibi işlevsel birimler fonksiyonel bilişim sistemlerini kullanmaktadır (Ada, 2007).

1.4.5. Yönetim Bilişim Sistemleri

Yönetim bilişim sistemleri örgütteki idareyi ve karar verme mekanizmasını etkileyen bilişim sistemidir. Bu sistem sayesinde idareciler sorumlu oldukları bireylerin ve makinelerin durumunu çok kısa bir sürede değerlendirebilmekte ve ortaya çıkan istenmeyen durumları daha erken fark edebilmektedirler. Bu sistem; idarecilere doğru ve hızlı yönetebilme yolunu açmaktadır (Dulkadir, 2015).

1.4.6. Uzman Sistemler ve Yapay Zeka

Bireyin yeteneklerinden meydana gelen verilerin bilgisayar yardımıyla öneri yapabilecek veya örgütün fonksiyonları ile ilgili karar alabilecek bir yapıya dönüştürülmüş haline uzman sistemler adı verilmektedir (Dulkadir, 2015).

Yapay zekâ; insanlara has olan duyuların düşünme, karar verme ve eyleme geçirme gibi yetilerin gelişmiş bilgisayarlar tarafından yapılmasıdır. Yapay zekâ sahip olduğu yazılımı sayesinde insan beynine yakın tepkiler verebilen bir sistemdir (Şahin, 2006).

1.4.7. Karar Destek Sistemleri

Karar destek sistemleri (KDS) idarecilerin karar vermesini daha basit hale getirmek için çeşitli modellemeler kullanarak uygulanan sistemlerdir. Veri tabanı, yönetici ara yüzü, KDS modeli ve KDS ağ yapısı olmak üzere 4 (dört) bileşenden meydana gelmektedir. Bu sistem kullanılırken verilerin doğruluğu önem arz etmektedir (Dulkadir, 2015).

1.4.8. Elektronik Veri Değişim Sistemleri

Elektronik veri değişimi iki örgüt arasında bireylerden bağımsız olarak bilgisayarlar sayesinde yapılan bilgi ve doküman değişimi şeklinde ifade edilmektedir. Elektronik veri değişiminde kurumlar arasındaki iletişimde özel bir dil kullanılmalıdır. Günümüzde elektronik ticarete kullanılan en önemli altyapıyı elektronik veri değişim sistemleri oluşturmaktadır (Canpolat, 2001).

1.5. Bilişim Teknolojileri Çerçevesinde Sağlık Bilgi Sistemleri

Sağlık sistemlerinin bütün alanlarında yönetimin sağlanması, kalitenin artması ve maliyetin düşmesi için elde edilen bilgileri kullanan sisteme sağlık bilgi sistemi denilmektedir (Yusof vd., 2008). Bu sistemin doğru kullanılması sağlık hizmetlerinden faydalanmayı kolaylaştırmakta; kaliteli, güvenli hizmet alımını sağlamaktadır (Molfenter vd., 2012; Touré vd., 2012).

Sağlık bilgi sistemleri sayesinde hastaların geçmiş sağlık kayıtlarının da kontrol edilmesi tedavi sürecinde yol gösterici olmaktadır. İdareciler sistemi kullanarak kurumun ihtiyaçlarını doğru bir şekilde belirlemektedir. Bu sistemle kurum ve hastalar arasında sosyal bir bağ oluşmaktadır. Kurum ve hastalar arasındaki sosyal bağ sonucunda oluşan ihtiyaçlar doğrultusunda kurumlarca sağlık bilgi sistemlerine ciddi yatırımlar yapılmaktadır (Gholamhosseini & Ayatollahi, 2017; Yusif vd., 2017).

Sistem sayesinde verim ve kalite artmakta, maliyet azalmakta, daha doğru ve etkili kararlar verilmekte ve hasta iletişimi maksimum seviyeye çıkmaktadır (Turban vd., 2007).

1.5.1. Klinik Bilgi Sistemleri

Sağlık hizmetlerinden yararlanan bireylerin tedavisine etki etmek ve en iyi hizmetin sunulmasını sağlamak için toplanan tüm bilgilerin depolanmasını ve kullanılmasını sağlayan sisteme klinik bilgi sistemi denmektedir. Klinik bilgi sistemleri hastaların teşhis ve tedavisinde doktorlara yol göstermektedir. Bu sayede hastaların iyileşmesini sağlayan doğru yöntem bulunmaktadır. Klinik bilgi sistemleri bu süreçte sağlık personelinin hastaların tedavi sürecinde ihtiyaç duyacağı bilgileri karşılamaktadır (Mertoğlu, 2020). Hastanelerde kullanılan klinik bilgi sistemleri aşağıda alt başlıklar halinde verilmiştir:

1.5.1.1. Elektronik Sağlık/Hasta Kayıtları

Sağlık hizmetlerinde hastaların teşhis ve tedavi sürecindeki bilgilerinin toplanması, depolanması ve daha sonra kullanılabilmesini sağlayan sisteme elektronik sağlık kayıt sistemi denmektedir (Albano, 2010). Elektronik sağlık kayıtları hastaların kişisel bilgileri, sevk, taburcu, sigorta, iletişim sağlama gibi konularda yardımcı olmaktadır (Abdelhak vd., 2014). Elektronik sağlık kayıtları kağıt sistemiyle tutulan eski ve eksik

sistemi iyileştirerek daha kaliteli bir sağlık hizmeti alınmasına olanak sağlamaktadır (Li & Ray, 2009).

1.5.1.2. Klinik Karar Destek Sistemleri

Klinik Karar Destek Sistemleri (KKDS) doktorlara, hastalara teşhis koyarken ve tedavi ederken kolaylık sağlamaktadır. KKDS, doktorların hastaların geçmişine bakarak şimdiki durumları ile geçmiş sağlık kayıtlarını karşılaştırmalarının önünü açmaktadır. Doktorların geçmiş kayıtlara istediklerinde ulaşabilmeleri ve şimdiki durum ile kıyaslama yapabilme imkanları olası hatalardan kaynaklı ölüm veya sakat kalma gibi durumları engellemiş olacaktır (Kavuncubaşı & Yıldırım, 2018). KKDS sayesinde sağlık hizmetleri daha güvenli ve kaliteli bir hale gelecek ve bu sistem riskleri en aza indirecektir (Wright vd., 2015).

1.5.1.3. Hemşire Bilgi Sistemleri

Hemşirelik bilgi sistemi hastanın bakımı ve tedavisi sırasında hemşirelere yol gösteren ve tedaviye standart kazandıran bir sistemdir. Bu sistemle hemşireler hastalar için uygulanacak işlemleri planlamakta ve bu doğrultuda gereken işlevi yerine getirmektedir. Aynı zamanda hemşirelerin uyguladıkları yöntemlerle hasta bakımı hakkında genel bilgiler de edinilmektedir (Mertoğlu, 2020).

1.5.1.4. Radyoloji Bilgi Sistemleri

Radyoloji bilgi sistemi doktorun talep ettiği radyoloji istemlerinin çekimi yapıldıktan sonra kaydedilerek depolanmasını içermektedir. Bu sistem sayesinde hastaların geçmiş görüntüleri şimdiki görüntülerle karşılaştırılabilmekte ve sonuçlar hastalara hızlı bir şekilde teslim edilebilmektedir. Kurum tarafından hastaya verilen görüntü veya raporlar sayesinde hasta başka sağlık kuruluşlarından da görüş alabilmektedir. Görüntü saklama ve iletişim sistemleri sayesinde hem muayene olunan hastanede hem de sisteme dahil olan tüm sağlık kuruluşlarında sonuçlara erişim mümkün olmaktadır (Samei vd., 2004). Hem kamu hastanelerinde hem de özel hastanelerde kullanılan ortak sistemler ile görüntülerin arşivlenmesi sayesinde hem maliyet azalmakta hem de hastanın alacağı radyasyon riski ortadan kalkmaktadır. Arşivlenen görüntülerle hastanın geçmiş kayıtlarından bilgi edinilmesi aynı zamanda kurum personeli için de zaman tasarrufu sağlamaktadır. (Nance Jr vd., 2013).

1.5.1.5. Hasta Kayıt ve Takip Sistemleri

Sağlık kurum ve kuruluşlarına müracaat eden hastaların tedavi ve taburcu sürecindeki bilgilerinin depolanıp değerlendirildiği sisteme hasta kayıt ve takip sistemleri denmektedir. Bu sistemle hastaların sağlık kuruluşlarına başvuru sıklığı ve gördükleri tedavinin başarı oranları tespit edilmektedir. Hasta kayıt ve takip sistemleri sayesinde hem hasta memnuniyeti artmakta hem de sağlık kuruluşunun kaliteli bir hizmet vermesi sağlanmış olmaktadır (Tan vd., 2009).

1.5.1.6. Teletıp

Teletıp coğrafi konum nedeniyle imkanı olmayan hastalara teşhis ve tedavi sürecinde uzaktan sağlık hizmeti sağlayan bir sistemdir (Dinh & Chu, 2006). Başka bir ifade ile tıbbi bilginin konum olarak ulaştırılması zor olan hastalara uzaktan sunulması demektir. Günümüzde ilerleyen teknoloji ile birlikte teletıp kullanımı önemli bir konuma gelmiştir. Teletıp sağlık sisteminde erişilebilirliği artırıp, hastalara müdahale etme süresini kısaltmaktadır. Fakat bu süreçte uygulamadan kaynaklanan sorunlar ortaya çıkmaktadır. Bu soruların başında radyolojik görüntülerin hafızada çok fazla yer kaplaması yer alsa da bu sorunu düzeltebilmek için teletıbbın alt modülü niteliğindeki telemed uygulaması başlatılmıştır. Telemed sayesinde interaktif olarak görüntülere ulaşılabilme imkanı sağlanmaktadır (Abdelhak vd., 2014).

1.5.1.7. Vaka Karması

Hastalara sağlık hizmeti sunulurken yapılan müdahaleler karşılığında ödenecek bedeli belirleyen ve idarecilere finans konusunda yardımcı olan sisteme vaka karması denmektedir. Sistem benzer vakaları gruplandırarak gerekli bedeli belirlemek üzere tasarlanmıştır (Ömürbek & Altın, 2009).

1.5.1.8. Sanal Gerçeklik

Sanal, kelime anlamı olarak gerçekte var olmayan fakat varmış gibi görünen ve hissedilen bir kavram olarak tanımlanmaktadır. Sanal gerçeklik ise, var olmayan bir vakanın gerçekte varmış gibi incelenmesi ve bu vakanın fikirler üreterek değerlendirilmesini ifade etmektedir. Teknolojinin gelişmesiyle sanal gerçeklik modellerinin kullanım alanları artmıştır. Gelişen teknolojik uygulamalarla birlikte yapılan iki veya üç boyutlu simülasyonlarla sağlık alanında tedavinin önü açılmış ve bu durum çağımızın önemli bir teknolojik hamlesi olmuştur (Black & Edwards, 2000).

1.5.1.9. Akıllı Kart Uygulamaları

Akıllı kart uygulamaları hastaların bulundukları konuma bağlı kalmadan başka sağlık kuruluşlarından da sağlık hizmeti almasını sağlamaktadır. Kurumların evrak yükü altına girmeden hastaların bütün bilgilerine ulaşılabilme imkanı sağlamaktadır (Müldür, 1999).

Hastaların bütün bilgileri akıllı kartlarda olduğu için hizmet veren sunucunun maksimum güvenlikte olması gerekmektedir (Wu vd., 2017). Akıllı kartlar bütün sağlık hizmetlerini birbirine bağlayan elektromanyetik teknolojilerdir (Ömürbek & Altın, 2009).

1.5.1.10. Hastane Bilgi Yönetim Sistemleri

Hastaların bilgilerini kurum bilgileri ile karşılaştıran ve verilen hizmetin daha hızlı ve kaliteli olmasını sağlayan sistemdir. Hastane Bilgi Yönetim Sistemlerinin (HBYS) işlevselliği ne kadar doğru kullanıldığına bağlıdır. Kurumun finansal yükü HBYS sayesinde azalmaktadır. Sistem yapılacak işlemleri hızlandırdığından bu durumla doğru orantılı olarak zamandan kazanç sağlanmaktadır. Bununla birlikte kullanılan HBYS'nin Sağlık Bakanlığı sistemleri ile entegre edilmesi de kullanıcı personelin iş yükünü azaltacaktır. Klinik karar desteği, muhasebe, kalite, teşhis ve tedavi gibi kurumla ilgili bütün fonksiyonlar HBYS'nin kullanılma amaçları arasında yer almaktadır (Işık & Akbolat, 2010).

1.5.1.11. Sağlık Bakanlığı Bilgi Sistemleri

İnsanlara gerekli sağlık hizmeti verebilmek için ödenmesi gereken maliyetlerle denge oluşturan sistemler bütününe sağlık bakanlığı bilgi sistemleri denmektedir (Sneha & Varshney, 2009). Değişen koşullar nedeni ile bu bilgi sistemi de ihtiyaçlar doğrultusunda gelişmektedir.

Ülkemizde hastaların randevu, tedavi, reçete, laboratuvar, görüntüleme gibi bütün bilgilerinin yer aldığı e-nabız uygulaması Sağlık Bakanlığı'nın kullandığı bir sistemdir. E-nabız uygulaması sayesinde hastaların geçmişte yapmış oldukları tetkikler tekrarlanmayacak ve bu durum maliyeti büyük ölçüde düşürecektir. Hastalar kişisel bilgilerine ve yapmaları gereken işlemlere yer ve zaman kısıtlaması olmadan ulaşabilecekleri için hasta memnuniyeti de maksimum seviyeye çıkacaktır (İleri & Uludağ, 2017).

Sağlıkta Dönüşüm Programı çerçevesinde sağlık sektöründeki sigorta harcamaları tek bir çatı altında toplanmıştır. SSK, BAĞ-KUR ve Emekli Sandığı kurumları birleştirilerek Sağlık Provizyon Aktivasyon Sistemi oluşturulmuştur. Bireylerin aileleri, medeni halleri, iş durumları gibi bütün sosyal statüleri sisteme entegre edilmiştir. Bu doğrultuda hastaların klinik verileri tedavi gördükleri kurumların otomasyon sistemleri ile birleştirilmekte ve bu bilgiler geniş bir iletişim ağıyla isteyenlerin ulaşabileceği bir sistem durumuna gelmektedir (Seçtim, 2019). Bu sistemle evrak yükü minimum seviyeye inmiş ve dijital bir e-hastane sistemine geçilmiş olacaktır. Sağlık kuruluşlarında yapılan tetkikler sonucu elde edilen veriler çok fazla kağıt tüketimine neden olmaktadır. E-hastane sayesinde fazla kağıt tüketimi önlenecek ve kağıt tüketiminin azalmasının çevreye de olumlu anlamda katkısı olacaktır (Kılıç, 2017).

E-hastane uygulaması Sağlık Bakanlığı'nın dijital sisteme geçmek için üzerine düştüğü en önemli konulardan biridir. Eldeki verilerin depolanması ve paylaşımı ile gelecekte e-hastane işlevsel bir olguya dönüşecektir (Aydın vd.; Chang vd., 2003). Sağlık çalışanlarının iş yükünü ve kurumun giderlerini artıracak evrakları kullanmak yerine, dijital cihazlarla yetkileri dahilindeki bütün bilgilere ulaşabilmeleri sağlık alanında teknolojik bir devrimdir. Bu teknoloji sayesinde evde bakım gören hastaların da tedavi süreci kolaylaşacaktır. Dijital bilgilerin doğru kullanımı hataları azaltıp, oluşabilecek riskleri ortadan kaldıracaktır. Sistemsel olarak hataların azalması kanuni açıdan da sağlık çalışanlarını avantajlı konuma getirecektir (Ak, 2013). Sağlık Bakanlığı tarafından gerçekleştirilen dijital uygulamalarla ülkemizde Dünyadaki sağlık bilişim sistemlerine uygun bir alt yapı oluşturulmuştur. Daha hızlı, kaliteli ve güvenilir bir vizyona sahip sağlık hizmetinin önü açılmıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

2. Hazırbulunuşluk

2.1. Hazırbulunuşluk Kavramının Tanımı ve Önemi

İnsanların hayatları boyunca bir olay, gelişim, öğrenme, iyi ya da kötü herhangi bir durum vb. olgularla karşılaşmadan önce sahip oldukları birikimlerin toplamına hazırbulunuşluk denir. İnsanların fiziksel gelişimi gibi etkenler istem dışı gerçekleşir ve bunun için çaba sarf edilmesine gerek yoktur. Hazırbulunuşlukta ise, belirli bir gelişimi tamamlamış bireyin bu durumu öğrendikleriyle harmanladığı gözlemlenmektedir. Belirli bir seviyedeki hazırbulunuşluk ilerde öğrenilecek bilgilerin ve edinilecek becerilerin önünü açmaktadır. Hazırbulunuşluk kavramı kısaca; yeni yetiler elde etmek için gerekli beden ve akıl bütünlüğüdür (Koloğlu vd., 2016). Herhangi bir olay ya da durum karşısında hazır olmak hem o işi bitirmek hem de kaliteli bir iş çıkarmak için önemlidir. Bireylere bir iş verilirken hazırbulunuşluk seviyelerinin bilinmesi işverene fayda sağlamaktadır. Bu süreçte bireyin eksikleri tespit edilip, bunların giderilmesi için gerekli eğitimler verilmelidir (Atay, 2019).

Günümüzde teknolojinin gelişmesi ile tüm sağlık kurumları da bu duruma adapte olmak durumunda kalmıştır. Sağlık kuruluşları istemli veya istemsiz olarak çağın getirdiği etkenlerle değişime uğramaktadır. Sağlık kuruluşları için önemli olan durum bu değişimlere belirli bir plan doğrultusunda adapte olabilmektir (Korkmaz & Hoşman, 2018). Sağlık kurumları bu duruma hazırlıksız olursa veya sağlık çalışanları değişime direnç gösterirse başarısızlık kaçınılmaz olacak, avantajlar dezavantaja dönüşecektir (Şimşek vd., 2015).

Teknolojinin gelişmesi ile hastanelerde kullanılan bilişim sistemleri yenilenmeye çalışılmaktadır. Sağlık kuruluşlarında yeterli risk analizleri yapılmadığından bilişim teknolojilerindeki değişiklikler ülkemizde başarısız olmuştur. Yaşanan teknolojik gelişmelerin kurumlara tam ve doğru bir şekilde uygulanabilmesi için sağlık kuruluşlarının hazırbulunuşluk seviyeleri incelenmelidir. Yöneticiler bu sayede sistemle

kurum arasındaki uyumu görebilmektedir (Snyder-Halpern, 2001). Riskleri ortadan kaldırmak için işgörenlerin hazırbulunuşlukları değerlendirilmeli, verimin ve memnuniyetin artmasına yardımcı olacak eğitim ve güven verilmelidir (Weiner, 2009). Sağlık çalışanlarının bilişim teknolojilerine uyum sağlaması değişim esnasında gösterebilecekleri direnci kırmaktadır. Çalışanların yeni sisteme adapte olmasıyla beraber iş kaybı ve maliyet azalırken, kalite ve verim artmaktadır (Ayatollahi vd., 2013; Tarcan & Çelik, 2016).

2.2. Hazırbulunuşluğun Genel Öğeleri

2.2.1. Bilişsel Hazırbulunuşluk

Kişinin bilgi ve becerilerini kullanma esnasında göstermiş olduğu zihinsel hazırbulunuşluk durumuna bilişsel hazırbulunuşluk denir. Bilişsel hazırbulunuşluk seviyesi sorgulama, istek, kültür, karakter gibi olgulardan etkilenmektedir. Böylece birey bilişsel hazırbulunuşluk seviyesine ulaşarak kendisinden beklenen performansı göstermektedir (Zaslow vd., 2000).

2.2.2. Sosyal Hazırbulunuşluk

Sosyal hazırbulunuşluk bireylerin bulundukları ortamlarda insanlarla çift taraflı olarak etkileşime girmesi ile yaptıkları bilgi alışverişini ifade etmektedir. Bireylerin yaptığı bu bilgi alışverişi toplumda ortak bir bilgi birikiminin oluşmasını sağlamaktadır. Girilen yeni ortama sağlanan uyum ve edinilen ortak bilgiler kişinin sosyal hazırbulunuşluk seviyelerini göstermektedir. Sosyal hazırbulunuşluk bilişim teknolojilerinin önemli bir unsurudur (Koloğlu vd., 2016; Zaslow vd., 2000).

2.2.3. Eğitsel Hazırbulunuşluk

Kişinin bilgiyi yalnızca tek bir kaynaktan değil birden fazla öğreticiden edinmesi, araştırması, konum ve zaman gözetmeksizin başkalarıyla paylaşması ve bunu kullanabilme becerisine eğitsel hazırbulunuşluk denir. Birey hayatı boyunca yeni bilgiler edinip, eğitsel hazırbulunuşluk seviyesini yükselterek bunları dilediğinde günlük yaşamında kullanabilmektedir (Koloğlu vd., 2016; Senemoğlu, 2007).

2.3. Hazırbulunuşluğun Boyutları

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde hazırbulunuşluk 8 (sekiz) temel başlıkta boyutlandırılmıştır:

2.3.1. Teknoloji Becerileri Hazırbulunuşluğu

Gözlenebilen ve ölçülebilen teknik becerilerin oluşturduğu bütünlüğe teknolojik becerilerde hazırbulunuşluk denir. Bireylerin iş ve sosyal yaşamındaki amaçlarına ulaşabilmeleri için yeni teknolojik bilgiler öğrenme ve bunu başarma yetisini ifade etmektedir. Sağlık kurumlarında ise personelin bilgisayar, program ve veri tabanı gibi bilişim teknolojilerine olan hazırbulunuşluk seviyelerini ifade etmektedir. İnsanlar yaşamları süresince teknolojinin getirmiş olduğu yeniliklerle hedefleri doğrultusunda hayatlarını şekillendirmektedirler (Li & Ray, 2009; Parasuraman, 2000; Parlakkılıç, 2015).

2.3.2. Çevrimiçi Öğrenme Hazırbulunuşluğu

Günümüzde teknolojide yaşanan hızlı değişimler insanları adeta bilgi çağına taşımıştır. Oyun ve eğlenceye dayalı öğrenme şekli yaş, meslek, zaman ve konum gözetmeksizin teknolojik dünyada faaliyet göstermektedir (Collins & Halverson, 2018).

İnternet bağlantısı sayesinde farklı konumlarda olan bireylerin aynı anda faydalandıkları ve bilgi edindikleri sisteme çevrimiçi öğrenme denmektedir (Wang vd., 2009).

Örgün eğitim yerine online öğrenmeyi seçmek, bireyin amaçlarına ulaşmak için dijital araçları kullanabilmesi, tek başına öğrenme becerisi çevrimiçi öğrenme hazırbulunuşluğunu artırmaktadır. Online öğrenme sayesinde öğretmen odaklı sistem terk edilip öğrenen odaklı sisteme geçilmiştir. Çevrimiçi öğrenim için gerekli şartların oluşma düzeyi hazırbulunuşluğun yeterliliğinin değerlendirilmesine olanak sağlamaktadır (Navani & Ansari; Warner vd., 1998). Hazırbulunuşluk, ne kadar etkili olursa online öğrenme o kadar hızlı gerçekleşmektedir.

2.3.3. Teçhizat/Altyapı Hazırbulunuşluğu

Teçhizat/Altyapı Hazırbulunuşluğu kurumun doğru teknolojiye sahip olması ve bunu kullanmasını ifade etmektedir (Parlakkılıç, 2015). Bir başka ifade ile örgütün sahip olduğu cihaz, yazılım, internet ağı gibi teknolojilerin kullanılabilirliği teçhizat/altyapı hazırbulunuşluğunu belirlemektedir. Örgütün sahip olduğu teknolojinin fonksiyonu ve bakım hizmetleri hazırbulunuşluk seviyesini göstermektedir. Örgüt yöneticileri hazırbulunuşluğun devamı için gerekli gözlem ve değerlendirmeleri yapmak zorundadır. Bu sayede çalışmayan cihazlar da sistemden çıkarılmış olacaktır (Griffith, 2006).

Günümüzde örgütler varlıklarını devam ettirebilmek için teknolojilerini yenileyerek teçhizat/altyapı hazırbulunuşluğunu artırmalıdır.

2.3.4. Tutum Hazırbulunuşluğu

Bireyin yenilenen teknolojilere karşı gözlemlenen davranışlarını ifade etmektedir (Nambisan, 2017). Bireyler düşünce ve davranışları ile bir olayı analiz edip, buna karşı kişisel tutumlarını geliştirmektedirler. Kişinin öğrenme alanındaki tutumu ne kadar pozitif olursa öğrenmesi gereken teknolojiyi de o kadar hızlı kavrayacaktır. Bu sebeple öğrenmede tutum hazırbulunuşluğu önemli rol oynamaktadır. Bireylerin özgüven, risk alma, karar mekanizması gibi kişilik özellikleri hazırbulunuşluğu doğrudan etkilemektedir. İnsani değerler ve davranışlar olumlu şekilde ilerledikçe tutum hazırbulunuşluğu artmakta ve öğrenme hızlanmaktadır (Navani & Ansari,1998).

2.3.5. İnsan Kaynakları Hazırbulunuşluğu

Teknolojinin öğrenilmesi ve bireylerin eğitilmesi için yetiştirilen elemanlar örgütlerde insan kaynakları hazırbulunuşluğunu temsil etmektedir (Abas vd., 2004). Kurumlarda iş gören insanların yetenek, zeka, iş becerisi gibi özelliklerinin ölçülmesini sağlamaktadır. İşgörenlerin kullanılan sistemlere uyumlarının ve verimlerinin insan kaynakları hazırbulunuşluğu sayesinde değerlendirilmesi ile idarecilere yol göstermesi amaçlanmaktadır (Schreurs vd., 2008). Kurumun genel amaçlarının bilinmesi, görev tanımlarının doğru yapılması, işgörenlerin motivasyonlarının ve memnuniyetlerinin artırılması gibi faktörler performans ve insan kaynaklarının gelişimini sağlamaktadır.

2.3.6. Çevresel Hazırbulunuşluk

İnsanlar hayatları boyunca etraflarında oluşan durum ve gelişmelerden etkilenmektedir. Kişilerin içinde bulundukları toplumun duygusal ve sosyal etkileşimlerine ihtiyaçları vardır. Pozitif yönde algılanan sosyal temaslar bireyi olumlu yönde etkileyerek çevresel hazırbulunuşluğu artırmaktadır. Bireylerin yaşadıkları tüm alanlarda karşılaştıkları durumlara etki eden çevresel faktörler çevresel hazırbulunuşluğu oluşturmaktadır (Yazıcı, 2001). Çevresel hazırbulunuşlukta birey örgüt içi ve dışı birçok durumdan etkilenmektedir. Bireyin iş hayatında ve normal hayatında bu etkenlere göstermiş olduğu dayanıklılık, çevresel hazırbulunuşluğu artırmaktadır.

2.3.7. Kültürel Hazırbulunuşluk

Zaman içerisinde tıpkı ülkelerde olduğu gibi kurumlarda da bir örgüt içi kültür oluşmaktadır. Örgüt kültürü çalışanların beceri, öğrenme, karar verme gibi yetilerine direkt etki etmektedir. Bu durum kültürel hazırbulunuşluğu tanımlamaktadır (Motwani vd., 2002).

Bilişim teknolojileri de örgüt içerisinde belirli bir kültür oluşturmaktadır. İşgörenler bu kültürü benimseyerek hazırbulunuşluğun ölçütünü oluşturur (Abas vd., 2004). Farklı örgütler arasındaki iletişim sayesinde kültürel hazırbulunuşluk sosyal bir boyut kazanmaktadır. Kültürel hazırbulunuşluk sayesinde kurum içi değerler daha net anlaşılmakta ve çalışma yaşamına olumlu katkılar sağlamaktadır (Greenberg & Buxton, 2008).

2.3.8. Finansal Hazırbulunuşluk

Finansal hazırbulunuşluk kurumun üretim ve pazarlama sürecinde gerekli olan bedeli belirlemesine yardımcı olan olgudur. Başka bir ifade ile örgütlere ve işgörenlere gerekli olan bilişim teknolojilerinin maliyetine hazır olma durumunu belirlemektedir (So & Swatman, 2006). İyi yönetilen bir finansal hazırbulunuşluk sayesinde örgütlerin ihtiyaç duyduğu teknoloji maliyetleri belirlenmekte ve bunların finansal karşılığı ödenmektedir (Iacovou vd., 1995).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. Algılanan Örgütsel Destek

3.1. Algılanan Örgütsel Desteğin Tanımı ve Önemi

Kişilerin etraflarında gerçekleşen durumlara yükledikleri anlamlara algı denir (Bakan & İlker, 2012). Algılama ise, duyularımızı kullanarak elde ettiğimiz verilerin anlam kazandığı süreçtir (Uğurlu Akbaş, 2008). Algılanan örgütsel destek kısaca; çalışanların organizasyona sağladığı faydanın kurum tarafından değerlendirilip karşılığını verdiği olgudur (Duygulu vd., 2008).

İşgörenlerin çalışmalarının karşılığını alması, ödüllendirilmesi, bazı hatalarının hoş görülmesi kişinin kuruma olan bakış açısını belirlemektedir. Örgüt ve çalışan arasındaki algılanan örgütsel desteğin seviyesi karşılıklı memnuniyetin bir göstergesidir. Böylece işgören kuruma olan bağlılığını artırmış olmaktadır. Örgütsel destek, kurum ile işgören arasındaki bağlılığı temsil etmektedir. Algılanan örgütsel destek arttıkça hem organizasyon hem de çalışanlar fayda görmektedir (Zagenczyk, 2001).

Algılanan örgütsel destek işgörenin performansını, kuruma bağlılığını artıran, örgütün işgöreninden maksimum performans almasını sağlayan önemli bir olgudur. İşgören, memnuniyetinin artması ile işten ayrılma, devamsızlık ya da performans düşüklüğü gibi olumsuz davranışlardan kaçınmaktadır (Aykan, 2007). Konuya bir bütün olarak bakıldığında algılanan örgütsel destek, örgüt ve işgörenler arasında yazıya dökülmemiş etik bir anlaşmadır.

3.2. Algılanan Örgütsel Desteğin Özellikleri

Kurum, çalışanların memnuniyetini ve ihtiyaçlarını gözlemleyerek bunları büyük ölçüde karşıladığında işgörenler için ideal bir çalışma ortamı oluşmaktadır. Kurumun sağladığı uygun çalışma ortamı ile işgörenlerin verimi artmakta ve hem kurum hem de çalışanlar fayda görmektedir (Zagenczyk, 2001). Örgütlerde işgörenlerin fikir ve düşünceleri dikkate alınıp, karşılaştıkları problemler çözülüp, optimal güvenli ortam sağlanıp, iletişim düzeyi artırılıp, adalet ve eşitlik ön plana çıkartılırsa bu özellikler sayesinde

bütünleşmiş bir gelişim gözlenmektedir. Kurumlar kendilerine yarar sağlayacak çalışmalarda bulunurken bu faaliyetlerin işgörenlere zarar vermemesi gerekmektedir. Örgütün emek ve düşüncelerine değer verdiğini gören işgörenin kuruma olan aidiyet duygusu da artmaktadır (Sığırı, 2007).

3.3. Algılanan Örgütsel Destek Teorileri

Günümüzde yapılan çeşitli araştırmalarda örgüt ve işgören arasında oluşan bağlar algılanan örgütsel destek ile ifade edilmektedir. Algılanan örgütsel desteğin içerdiği teoriler aşağıda sıralanmıştır (Hellman vd., 2006):

3.3.1. Sosyal Değişim Teorisi

Sosyal değişim teorisi çalışanlar ve organizasyon arasındaki genel değiş tokuşu ifade etmektedir (Liu, 2004). Örgütler gerekli çalışma şartlarını düzenleyerek maaş ve ödüllendirmeler vererek, çalışanlar ise kurumlarına bağlı ve kaliteli bir hizmet sunarak sosyal bir değişim oluşturmaktadır (Zagenczyk, 2001). İşgörenlerin talep ettikleri maddi veya duygusal desteğin kurum tarafından değerlendirilip, çalışmalarının karşılığını verdiği sosyal değişim teorisi algılanan örgütsel destekte önem arz etmektedir (Koçak & Yücel, 2018).

3.3.2. Karşılıklılık Teorisi (Karşılıklı İlişki Norm Kuramı)

Küresel ölçekte geçerliliği olan karşılıklılık teorisi işgörenlerin sağladığı faydalar karşısında yöneticiden aldığı olumlu geri dönüşleri ifade etmektedir (Artar vd., 2017). Kurumsal ölçekte çalışanlar idarecilerinden aldıkları adil destekle bu duruma karşılık verme içgüdüğü içine girmektedir. Karşılıklılık durumu sadece maddi beklentiler değil güven, hoşgörü, bağlılık gibi beşeri duygular da içermektedir. Örgütler de sağladığı imkanlar ve eğitimler sayesinde çalışanlarının beklentilerine karşılık vermektedir (Keskin, 2019).

3.3.3. Örgütsel Destek Teorisi

İşgörenlerin, idarecileri ve diğer çalışanları bir bütünmüş gibi kabul ederek kurumu kişiselleştirdiği ve kurumun adeta bir insanmış gibi algılandığı teoriye örgütsel destek teorisi denir (Giray, 2013). Kurumlar yasal, etik ve finansal özelliklerini belirleyerek idareci ve çalışanları üzerinde geçerli bir sistem kurmaktadır. Kurumun geçmiş politikası ve çalışma alanları gelecekteki yollarını belirlemektedir. Kurum, idarecileri ve işgörenleri üzerinde ayrı ayrı bir güce sahip olduğu fikrini geliştirmekte ve bu şekilde

hareket eden kurumlar çalışanlarından bekledikleri örgütsel desteği almaktadırlar (Rhoades & Eisenberger, 2002).

3.3.4. Lider-Üye Değişimi Teorisi

İdareciler ve çalışanlar arasındaki etkileşimlere dayanan çift taraflı bağa lider-üye değişimi denir. Lider-üye değişimi çalışanlar ve idareciler arasındaki ilişkiyi etkilediğinden algılanan örgütsel desteğe doğrudan katkıda bulunmaktadır. Pozitif lider-üye değişimi ile örgüt olumlu yönde etkilenmektedir (Gürbüz, 2012).

3.3.5. Erg Teorisi (Existence-Relatedness-Growth Theory)

Alderfer (1972) tarafından geliştirilen ERG teorisi insanların yaşamları boyunca ihtiyaç duydukları olguları anlatmaktadır. Teoride ihtiyaçlar üç başlık altında toplanmaktadır (Alferder vd., 1972):

1. **Var olma (Existence) İhtiyacı:** Bu teoriye göre bireyler yaşamını devam ettirmek, korunaklı yaşamak ve neslini sürdürmek için hayatlarını şekillendirmektedir.
2. **İlişkisel (Relatedness) İhtiyaç:** Bireylerin çalışma ve normal yaşamlarında diğer insanlarla ve çevreleriyle olumlu ilişkiler kurma ve bunları devam ettirme eğilimini ifade etmektedir.
3. **Büyüme (Growth) İhtiyacı:** Bireylerin sahip oldukları beceri ve yetileri geliştirme isteğini ifade etmektedir.

Teoride yer alan ihtiyaçların gerçekleşmemesi durumunda insanların motivasyonunu kaybetmesi veya hayal kırıklığına uğramaları gibi duygu durum değişiklikleri gözlenmektedir. Bu durumda birey genellikle her şeyden vazgeçerek ya da daha iyi şartları zorlayarak tepki vermektedir (Tekin & Görgülü, 2018).

3.4. Algılanan Örgütsel Desteği Etkileyen Faktörler

Literatürde algılanan örgütsel desteği etkileyen faktörler temelde bireysel ve örgütsel faktörler olarak ikiye ayrılmaktadır (Rhoades & Eisenberger, 2002):

3.4.1. Algılanan Örgütsel Desteği Etkileyen Bireysel Faktörler

3.4.1.1. Yaş

Algılanan örgütsel desteğin işgörenlerin yaşlarına göre farklılık gösterme durumu ile ilgili yapılan araştırmalarda algılanan örgütsel destek ile yaş arasındaki ilişki kesin bir

sonuç vermemektedir. Yaş ilerledikçe algılanan örgütsel destek bazen artarken bazen de azalmaktadır. Kısaca; algılanan örgütsel destek net olarak yaşa bağlı bir olgu değildir (Rhoades & Eisenberger, 2002; Yoshimura, 2003).

3.4.1.2. Cinsiyet

Alanyazında yapılan araştırmalarda algılanan örgütsel desteğin kadın işgörenlerde erkek işgörenlere göre oranla daha düşük olduğu saptanmıştır. Diğer bir ifade ile kadın çalışanların erkek çalışanlara oranla örgütsel destek algıları daha düşüktür (Kaplan, 2010). Kadınların örgütle olan iletişimleri yetersiz ise çalışan cinsiyetçi bir ayrımcılık yapıldığı hissine kapılmakta ve örgütsel destek algıları önemli oranda düşmektedir (Kalağan, 2009).

3.4.1.3. Eğitim Düzeyi

Eğitim düzeyi algılanan örgütsel desteğe pozitif yönde etki etmekte ve eğitim gören çalışanların algıladığı desteğin artmasına yardımcı olmaktadır (Rhoades & Eisenberger, 2002). İyi eğitim görmüş bireyler örgütlerin üst kademelerinde daha rahat çalışma imkanı bulabilecekleri için alınacak eğitim önemli bir hale gelmektedir (Fuller vd., 2006).

3.4.1.4. Hizmet Süresi

Hizmet süresi fazla olan çalışanların az olan çalışanlara göre algılanan örgütsel desteği yüksektir. Bunun nedeni olarak çalışanların kurumlarından memnun oldukları ve işlerinden ayrılmak istememeleri gösterilmektedir (Rhoades & Eisenberger, 2002). Algılanan örgütsel azaldıkça negatif bir durum oluşmakta ve çalışanlar işten ayrılmak istemektedir. İşgörenlerin işten ayrılmak istemeleri personel devir hızını yükselterek hizmet süresini düşüren bir durumdur (Turgut, 2020).

3.4.1.5. Kişilik

İnsanların kişisel özellikleri birbirinden farklı olduğundan kurum içerisinde meydana gelen olaylar karşısında gösterecekleri tepki de farklı olmaktadır. Bireyler olayları olumsuz algılayorsa buna karşı gösterecekleri tutum da algılanan örgütsel desteği negatif etkileyecektir (Samat, 2020).

3.4.2. Algılanan Örgütsel Desteği Etkileyen Örgütsel Faktörler

3.4.2.1. Örgütsel Adalet

Örgütsel adalet direkt olarak kurum içi hak ve adalet sistemini tanımlamak için kullanılmaktadır. İlk olarak Greenberg tarafından öne sürülmüştür (Greenberg, 1990). Örgütsel adalet işgörenlerin örgüt içerisinde adil ve eşit tutumlarla çalıştırılıp çalıştırılmadığını ifade etmektedir. İdareciler ne kadar adil davranırlarsa işgörenlerden bekledikleri verimi de maksimum düzeyde almaktadırlar (Arslantaş, 2005).

Örgüt içerisinde doğru, önyargısız, tutarlı davranılmalıdır. Seçilen temsilcilerle işgörenlerin problemleri tespit edilmelidir. Tutarlı ve gerektiğinde düzeltilebilen bir idare şekli belirlenmelidir. İnsanların ahlaki değerleri ile oluşturdukları etik kurallara önem verilmelidir. Kurum içerisinde oluşturulan adalet sistemi iyi yönetildiği takdirde örgütsel adalet algısı da yükselecektir (Samat, 2020).

3.4.2.2. Yönetici Desteği

İdarecilerin pozitif yöndeki yaklaşımları işgörenlerin örgütsel destek algısını artırarak kuruma fayda sağlamaktadır. Sağlanan bu fayda idareci desteğinin algılanan örgütsel destekte önemli bir yerinin olduğunu ifade etmektedir (Coşkun & Afşar, 2016).

Alınan maaş, terfi, ödül gibi etkenler yöneticiler tarafından belirlendiği için yöneticinin çalışanla kurduğu iletişim çok önemlidir. Yöneticiler tarafından çalışanlara gösterilen olumlu davranışlar işgörenin motivasyonunu artırırken, kazanan bir diğer taraf örgüt olacaktır (Kestek, 2016).

Yöneticiler işgörenlerini önemseyip empati kurarak duygusal açıdan da desteklemelidir. Benzer şekilde işgörenlerin bilgi eksiklikleri idareciler tarafından belirlenip, gerekli eğitimlerle giderilmeli, örgüt ve işgörenler için gerekli olan finansal hesaplar yapılmalı ve maddi destek sağlanmalıdır. İdareci ve işgören arasındaki pozitif ilişki, çalışanın yönetici desteğine sahip olmasını sağlayacağından algılanan örgütsel desteği de pozitif yönde etkileyecektir (Kestek, 2016).

3.4.2.3. İnsan Kaynakları Uygulamaları

İş hayatının önemli bir parçası insan gücüdür. Bu sebeple işgörenler kendilerine sağlanan pozitif ve negatif şartlardan etkilenebilmektedirler. İnsan kaynaklarının pozitif yönden uygulanması algılanan örgütsel desteği artıran bir unsurdur (Aykan, 2007).

İşgörenler çalıştıkları kurumda fark edilir ve bu durum aldıkları maaş, ödül veya terfi yönünden olumlu etkilenirse örgütsel destek algısı yükselmektedir. Günümüzde iş olanaklarının azalması ile bireyler arasında bir güvensizlik oluşmuştur. Kurumların işgörenlerine işlerine devam etme teminatı vermesi iş güvenliği açısından örgütsel desteğe pozitif yönde etki etmektedir (Koçak & Yücel, 2018).

İşgören belirli bir işi farklı yöntemlerle bitirebilmektedir. Çalışma hayatında kendilerine belirli bir özgürlük alanı tanınmış olan işgörenlerin özerk olarak hareket etmeleriyle kuruma olan bağlılıkları ve algıları yükselmektedir (Kaplan, 2010). Çalışanların iş tanımlarının belirli olması kendilerinden bekleneni bilmeleri rolleri ile ilgili stresi azaltacaktır (Yoon & Thye, 2002). İş zamanında bitirememe ya da rol belirsizliği gibi stres unsurları işgörenleri olumsuz yönde etkilemektedir. Bu durum örgütsel destek algısını azaltacaktır (Koçak & Yücel, 2018). Bunun için örgüt tarafından işgörene verilen eğitim bireyin gelişmesinin ve örgütsel destek algısının artmasını sağlamaktadır (Fındık, 2011). Çalışılan kurumun büyüklüğü arttıkça bazen işgörenlere olan ilgi azalmaktadır. İşgörenler bu durumda özgüven problemi yaşayarak, kendilerini değersiz hissetmektedir. Bu durumu aşmak için büyük örgütler çalışanlarına daha fazla kaynak ayırarak onların memnuniyetini artırmalıdır (Coyle-Shapiro vd., 2004).

3.5. Algılanan Örgütsel Desteğin Sonuçları

Algılanan örgütsel destek, kurumun hedefleri doğrultusunda yapılması zorunlu eylemlerin ve işgörenlerin kuruma bağlılığını artırmak için gerekli teşviklerin (ödül vb.) oluşturulmasıdır. İşgörenlerin üzerinde oluşan yoğun baskıyı azaltmak için algılanan örgütsel destek önemlidir (Coyle-Shapiro vd., 2004). Kurumun ilerleyebilmesi için işgörenlerinin ihtiyaçlarını doğru tespit etmesi, bunları gidermesi ve iki taraf arasında güvene dayalı bir iletişim köprüsü kurması gerekmektedir.

İşgören emeğinin karşılığını gördüğünde kuruma olan bağlılığı artmaktadır. Verilen örgütsel desteğin sonucunda kurum hedeflerine daha çok yaklaşmaktadır. İşgörenlerin ihtiyaç duydukları şartların oluşmasına olanak sağlayan örgütsel destek, aynı zamanda istifaların da önüne geçmiş olmaktadır (Samat, 2020).

İşgörenlerin çalıştıkları işte üstlendikleri rollerle ailelerindeki rolleri çatışabilir ve bu roller işgörene fazla gelebilmektedir. Örgütsel destek, bu tip sorunlarda işgörene destek olmakta ve problemi en aza indirmektedir. İşgörenler sergiledikleri yüksek iş

performansının karşılığını aldıklarında ortaya çıkardıkları işin verimi yükselmektedir (Gürbüz & Yüksel, 2008).

Sonuç olarak; işgörenlerin pozitif yönde algıladıkları örgütsel destek, performanslarını olumlu açıdan etkileyen en önemli faktörlerden birisidir.

Algılanan örgütsel desteğin sonuçları aşağıdaki maddelerden oluşmaktadır:

3.5.1. Zorunluluk Hissetme

İnsanlar başkalarına gösterdikleri davranışlar karşılığında benzer tepkiler beklemektedir. Örneğin; birey karşısındaki insana pozitif yönde bir yaklaşımda bulunduyorsa karşılığını da pozitif yönde bekleyecektir. Bu durum algılanan örgütsel destekte de böyledir. İşgören yüksek performansla çalıştığında işveren bu çalışmayı ödüllendirmek zorunluluğu hissetmektedir (Coyle-Shapiro vd., 2004).

3.5.2. İşe Bağlılık

İşe bağlılık kavramı çalışanın yaptığı işi benimsemesi ve sahiplenmesi olarak ifade edilmektedir. Çalışan işini gereken şekilde yaptıkça algılanan örgütsel destek doğrudan artmaktadır. Algılanan örgütsel desteğin artması işgörenin çalıştığı örgüte olan aidiyet duygusunu yükseltir (Rhoades & Eisenberger, 2002). Bu durumda çalışanın algıladığı örgütsel destek ile işe bağlılığı arasında doğru bir orantı olduğu söylenebilir.

3.5.3. Performans-Ödül Beklentileri

Algılanan örgütsel destek ile performans arasında doğru bir orantı vardır. İşgörenlerin performansları arttıkça bunun karşılığında ödül beklentileri de oluşmaktadır. Yöneticiler işgörenleri ödüllendirerek hem onların beklentilerini karşılamakta hem de örgüte yarar sağlamaktadır (Coyle-Shapiro vd., 2004).

Algılanan örgütsel destek ne kadar yüksekse işgörenlerin örgüte bağlılığı ve ödüllendirilme isteği de doğru orantılı olarak artmaktadır (Mearns & Reader, 2008).

Örgütler işgörelere ne kadar pozitif yaklaşırlarsa bunun karşılığını da bağlılık, yüksek performans, sorun çözme gibi olumlu davranışlarla almaktadır (Coyle-Shapiro vd., 2004). Yöneticiler işgörenler üzerinde baskı kurup, negatif bir yaklaşım sergilerlerse işgörenlerin örgütsel destek algıları ve dolayısıyla performansları olumsuz etkilenir.

Sonuç olarak; ödül, terfi gibi pozitif etkileşimlerle algılanan örgütsel desteğin artması işgören ve örgüt için karlı bir birlikteliktir (Eisenberger vd., 1990).

3.5.4. Devamsızlık

Devamsızlık, bir işi yapmak için planlanan zamanın kaybedilmesi veya planlanan zamana göre geride kalınması şeklinde tanımlanmaktadır. Algılanan örgütsel destek ile devamsızlık arasında ters bir orantı söz konusu olduğundan, algılanan örgütsel destek azaldıkça devamsızlık artmaktadır (Eisenberger vd., 1986). İşgörenlerin devamsızlığı arttıkça organizasyonlar bu durumdan olumsuz etkilenmektedir. Bu durumun yol açtığı iş kaybı ve maliyetler incelendiğinde kurumun ve ülke ekonomisinin zararı anlaşılmaktadır. Leaker (2008) devamsızlığın yarattığı yüksek maliyetlerin doğrudan ve dolaylı etkileri olduğunu belirtmektedir (Leaker, 2008). Çalışanların hastalık, kaza vb. nedenlerle yapacağı devamsızlık, çalıştıkları kurumlar için büyük kayıplara yol açmaktadır. Eksik üretim, boş kalan pozisyon için geçici personel, hastalık ödeneği, müşteri tatminsizliği gibi durumlar bu kayıplara örnek gösterilmektedir (Langenhoff, 2011). Yapılan araştırmalarda algılanan örgütsel desteğin devamsızlık üzerindeki negatif etkisi ortaya konulmuştur (Eisenberger vd., 1986; Eisenberger vd., 1997).

3.5.5. İş tatmini

İş tatmini, çalışanların iş esnasındaki davranışları ve psikolojik durumlarının genel toplamından meydana gelmektedir. Algılanan örgütsel destekle performansın artması ve buna bağlı olarak gelen ödüllendirmeler işe olan doyumunu artırmaktadır. Pozitif bir psikoloji ile çalışan işgörenlerin örgüte olan faydasının maksimum düzeyde olması için, algılanan örgütsel destekten olumlu etki almaları sağlanmalıdır (Eisenberger vd., 1997).

Karşılıklılık teorisinde bireye bir iyilik yapıldığında aynı şekilde cevap vermek istemektedir. Bu olgu örgütsel ölçekte düşünüldüğünde, örgüt işgörenlerine olumlu yaklaşırsa karşılığını da olumlu alacaktır. Bu şekilde hem örgüt hem işgörenler kazanç sağlamaktadır (Aube vd., 2007). Örgütler işgörenlerinin beklentilerini karşılayamazlarsa, farklı problemlerle karşılaşabilmektedirler. İşgörenlerin sıklıkla değişmesi, devamsızlık, işi sahiplenmenin azalması, stres oluşumu, iş yerine zarar verme gibi sorunlar oluşmaktadır (Şimşek vd., 2015).

3.5.6. İşten Ayrılma Niyeti

İşgörenlerin çalışma şartlarındaki tatminsizlikleri işten ayrılma niyetine neden olmaktadır. Algılanan örgütsel destek azaldıkça işten ayrılma isteği artacaktır. Bu nedenle pozitif manada algılanan örgütsel destekle işten ayrılma isteği ters orantılıdır

(Hasan vd.; Turunç & Çelik, 2010a). İşgörenler olumlu yönden desteklendikçe işgören işine bağlanmakta, işten ayrılma isteği ortadan kalkmakta ve dolayısıyla bireyin stres seviyesi düşmektedir.

3.5.7. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Örgütsel vatandaşlık davranışı örgütün işgörenlerinden beklediği kişisel davranış şekilleridir. Algılanan örgütsel destek ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönde bir uyum vardır. Organizasyonun çalışanlarına göstereceği algılanan örgütsel destek arttıkça bu durum örgütsel vatandaşlık davranışına olumlu yansıyacaktır (Yeşiltaş & Keleş, 2009).

3.5.8. Stres

Çalışma ortamında işgörenlerin bireysel, çevresel veya iş dışı etkenlere dayalı olarak yaşadıkları strese iş stresi denir. İş stresi, strese neden olan etkenlere ve bunların derecelerine göre değişmektedir (Bektaş & Karagöz, 2017).

Stres bireyin dayanma gücünü aştığında bireyin vücudunda dengesizliklere neden olabilmektedir. Stres sonucunda oluşan gerilim veya rahatsızlık vücudun strese karşı göstermiş olduğu tepkidir (Turunç & Çelik, 2010a).

Stres sonucunda yorgunluk, psikolojik rahatsızlık, gerilim, baş ağrıları gibi semptomlar ortaya çıkmaktadır. Alanyazındaki çalışmaların sonuçlarına göre; algılanan örgütsel destek bu semptomların ortadan kalkmasında çok etkilidir (Stinglhamber & Vandenberghe, 2003). Algılanan örgütsel destek birey üzerinde psikolojik rahatlama sağlayarak, stresi oluşturan etkenlere direnç göstermektedir. Algılanan örgütsel destek strese yol açan nedenlerle ters orantılıdır (Coyle-Shapiro vd., 2004).

3.5.9. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık bireyin kurumun hedefleri doğrultusunda hareket etmesi ve kurumun bir parçası olmak istemesini ifade etmektedir (Köse & Gönüllüoğlu, 2010).

Algılanan örgütsel destek ile çalışan kurumu sahiplenir, kendini kurumun bir parçası olarak gördüğü için performansı yükselir, çalışanın kuruma olan bağlılığı artmaktadır (Rhoades & Eisenberger, 2002). Bununla birlikte işgörenler algılanan örgütsel destek ile değerli olduklarını hisseder, kuruma bağlanır ve yüksek performans ile kuruma karşılık vermektedir (Yoon & Thye, 2002).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. Performans

4.1. Performans Kavramı

Performans, belirlenmiş bir amaca ulaşmak için yapılanların nitel ve nicel olarak ölçülmesi ile ortaya çıkan olgudur. Yapılmak istenen iş için ayrılan süre ve başarı durumu performansı tanımlamaktadır (Gülbüz, 2014). Fransızca “performance” kelimesinden dilimize girmiş olan kavram bir başarı ölçütüdür.

Her bireyin ve işletmenin performans beklentisi farklılıklar göstermektedir. Bazı örgütler kar, kalite, maliyet gibi kriterleri ön planda tutarken; bazıları için müşteri memnuniyeti daha baskındır (Yılmaz, 2006).

İşgören yüksek bir performans gösterdiğinde ve karşılığında başarıları ödüllendirildiğinde işine olan bağlılığını artırmaktadır (Altındağ & Akgün, 2015).

Performans ortaya çıkan sonuç doğrultusunda yapılan ölçümlerin toplamı olduğundan, bireyin kendini gösterme şekli olarak ifade edilmektedir. Bu sayede çalışan yetenek ve bilgisi dahilinde başardıklarının ödülünü ücret veya mesleki yükselme olarak görmektedir (Churin, 2006).

4.2. İş Performansı

İş performansı; işgörenin kurumsal amaçlara etkisi, yaptığı işin başarısı ve kalitesi, iş esnasındaki davranışları, yetenekleri ve bilgisi gibi kavramların bir toplamıdır. Çeşitli kaynaklarda “Employee Performance”, “Work Performance” ve “Individual Work Performance” gibi adlandırmalar da yapılmaktadır.

İş performansı bir örgütün kurumsal başarısını gösterebildiği gibi, işgören ölçeğinde en küçük bireysel performansları da ortaya koymaktadır. Kurumsal düzeyde idarecilerin başarısı, liderlikleri göz önüne serilirken, bireysel düzeyde ise işgörenin sahip olduğu yeteneklerinin başarıya etkisini ortaya koymaktadır (Payasoğlu, 2019).

İş performansı ve ölçümleri günümüzde önem kazanmış ve işgörenlerin iş esnasındaki davranışları bile analizin değerlendirme kriterlerinden biri olmuştur (Podsakoff vd., 2000).

İş performansı değerlendirilirken bireylerin kurumdaki çalışma ve davranışları çoğunlukla nesnel verilerden oluştuğu için, birçok problem ortaya çıkarmaktadır. İşgörenler ölçülen değerler dışında da örgüte fayda sağlamaktadır. İdareciler sadece veriler üzerinden değerlendirme yapıp işgörenleri önemsiz görürlerse, işgörenlerden farklı tepkiler görebilmektedir. Kurumsal veriler kişilerden çok, kurumun toplam değerlendirmelerinden oluştuğu için bireysel performanslar eksik değerlendirilebilmektedir. Bu durum; işgörenin performansını artırmak için gereken bilgilerin göz ardı edilmesine neden olmaktadır (Colquitt vd., 2014). İşgörenlerin kendilerini geliştirebilmeleri için performans analizleri tarafsız bir şekilde değerlendirilip, bu verilerin geri dönüşleri yapılmalıdır (Yelboğa, 2006).

Kurumlarda iş performansı düştükçe verim azalır, iş kalitesizleşir, hedeflenen sürede iş bitirilemez, şikayetler artar, verilen emirlere uyulmaz (Çalık, 2003).

Organizasyonlarda işe gecikme, istifa, başarısızlık, iletişim eksikliği gibi performansı olumsuz etkileyecek faktörlerin oluşmaması için bazı tedbirler alınmaktadır. İdareciler işgörenlerini tanıyarak onların göstermiş oldukları performansı takdir edip ödüllendirmeli, gerekli cesaret ve övgü telkin edilerek yüksek performans sağlanmalıdır (Valentine, 2001).

Sonuç olarak; bir organizasyonun varlığını devam ettirmesi ve gelişmesi için işgörenlerin performansının her zaman en yüksek düzeyde olması beklenmektedir. Bireylerin doğru şekilde yönlendirilmesi ile iş performansları artarken, çalıştıkları kurumun hedeflerine ulaşması sağlanmaktadır (Bedarkar & Pandita, 2014).

4.3. İş Performansının Yönetimi ve Önemi

Performans yönetimi çalışanların değerlendirilebilmesi için gerekli bir olgudur. Örgütsel amaçlara ulaşmak adına personelin yaptığı katkının biçimlendirilmesi, ödüllendirilmesi gibi yapılan işlerin değerlendirme sürecine performans yönetimi denir.

Performans yönetiminde, istenilen amaçlar uğrunda güncel bilgiler toplanmalı, iyileştirilmeler yapılmalı ve bu durum performansla sürekli fayda sağlamalıdır.

Örgütsel performans ekonomiyi ve insanı kapsadığı için, değerlendirme yapılırken bu iki unsur sistemli ve eşit bir şekilde ele alınmalıdır.

Performans yönetimi örgütün amaçlarına ulaşmak için en önemli unsurlardan biri olduğundan, personelin performansını en yüksek seviyeye çıkarmak adına gerekli strateji, motivasyon ve iş birliği en doğru şekilde yürütülmelidir (Fındıklı, 2008). Ayrıca performans yönetimi, ölçümlerin sonunda örgüt yöneticilerine kısa ve uzun vadede yol haritaları oluşturmak için olanak sağlamaktadır (Barutçugil, 2004).

Performans değerlendirmenin amacı, örgüt çalışanlarının iyi ya da kötü yönlerinin değerlendirilmesini değil, amaçların herkes tarafından anlaşılmasını, optimal seviyede yerine getirilmesini ve oluşturulan normların korunmasını ifade etmektedir (Çolakoğlu, 2005).

Çalışanların kişisel performanslarının tarafsız bir şekilde değerlendirilmesi, örgüte olan aidiyet duygularını artırmakta ve örgüt içi adaleti sağlamaktadır. Performans yönetimi fiziksel, finansal ve insani değerlerin doğru şekilde değerlendirilmesiyle amacına ulaşmış olmaktadır (Kırım, 2002).

Performans yönetiminin amaçları şu şekilde sıralanabilir (Barutçugil, 2004);

- Örgütsel amaçların net ve anlaşılır hale getirilmesi,
- Performans ölçütlerinin belirlenmesi,
- Personelin standart ölçütlere göre eşit şekilde değerlendirilmesi,
- Personelden istenen performansla gösterdikleri performansın karşılaştırılması,
- Yönetimle çalışanlar arasında etkili bir köprü kurarak iletişim ve hoşgörünün sağlandığı bir ortam oluşturulması,
- Performansın yükselmesi için ortak bir emek sarf edilmesi,
- Personelin başarılarının görülmesi ve ödüllendirilmesi,
- Örgütün ve personelin üstün ve zayıf yanlarının bilinmesi,
- Personele geri dönüşlerle destek ve motivasyon sağlanması,
- Gelişim sağlamak, ileriye yönelik planlar yapmak ve gerekli eğitimlerin verilebilmesi için bilgi toplanması.

Performans yönetiminin amaçları doğrultusunda, örgütün ekonomik ve insani kaynaklarda amaçlanan seviyelere ulaşması için performans yönetimi gerekli bir olgudur. Performans yönetimi sayesinde kişisel performansla beraber örgütün performansı da yükselmektedir. Böylece personel iş tanımına uygun şekilde çalışmaktadır. Bununla birlikte, bu süreçte personelin performansı örgütü ya da örgüt performansını iyileştirerek kurumsal bir bütünlük ortaya çıkarmaktadır. İlk olarak değerlendirilebilir normların oluşturulması performansın ölçülüp şekillendirilmesinde gereklidir. Performans ölçülmesi genel ve yerel örgütlerde kamu kurumlarında ya da özel kurumlarda kaynakların doğru kullanılmasını ve yönlendirilmesini sağlamaktadır (Tutar & Altınöz, 2010).

Öncelikli olarak çalışanın iş tanımının yapılması ve işin çalışana uygunluk durumunun bilinmesi, işin başarılması ve performans yönetiminin değerlendirilmesinde önemlidir. Çalışanların varsa eğitim eksikliklerinin tespit edilmesi, beceri düzeylerinin ölçülmesi, atama, görevde yükselme, ücret gibi çalışan haklarının performans yönetiminin amacına doğrudan katkısı vardır (Cemaloğlu, 2002). Örgütsel hedeflere ulaşmak açısından personelin performansı devamlı gelişim göstermelidir. Tekrar eden bir süreç olan performans yönetimi aşağıdaki maddelerden oluşmaktadır (Uysal, 2015):

- Örgütsel amaçların kişisel amaçlara çevrilmesi,
- Bir iş için olması gereken performans kriterlerinin belirlenmesi,
- Belirlenen iş kriterleri gereğince personelin tarafsız bir şekilde değerlendirilmesi,
- İstenen ve oluşan durum arasındaki farkın görülebilmesi için çalışan ve yönetim arasında iletişim kurulması,
- Performansın artması için örgüt yöneticilerinin ve çalışanlarının iş birliğinde olmaları,
- Çalışanların performanslarının belirlenip, bu performansa göre ödül verilmesi,
- Örgütün üstün ve zayıf taraflarının belirlenmesi,
- Geri dönüşlerle çalışanların öz değerlendirme yapması,
- İstenilen performansı gösteren personele ödül verilmesi, düşük performans gösteren personelin eksiklerinin giderilmesi,

- Örgüt yönetimine gelecek planları ve eğitim konusunda bilgi aktarılması.

Günümüzde örgütlerin varlıklarını devam ettirebilmeleri, pazar payını artırabilmeleri için personel ve yönetimin birlikte hareket etmeleri gerekmektedir. Personelin eğitimi ve gelişimi, örgütün doğru yönetilmesi ve kalitenin artması için performans yönetimi gereklidir. Performans yönetimi örgütlerin amaçlarına ulaşmak için izlemeleri gereken yolu göstermektedir. Personelin tarafsız bir şekilde değerlendirilmesi için idarecilerin sadece gözlem yoluyla değerlendirmesi değil, etkili bir performans değerlendirme sistemi kullanması gereklidir. Sonuç olarak; performans yönetimi personelin tanınması, eksiklerinin giderilmesi ve örgütün amaçlarına ulaşması için gerekli bir yöntemdir (Uysal, 2015).

4.4. Performans Değerlendirme

Günümüzde çalışanların örgütteki başarısını çalışanın özelliği ve yeteneği, işi başarma isteği, örgütün bu isteğe verdiği destek ve sağlanan çalışma ortamı belirlemektedir. Çalışanın örgütteki başarısını belirleyen kriterler performans değerlendirilmesinde önemli rol oynamaktadır. İdareciler çalışanların yaptıkları işleri görmek ve kontrolü sağlamak, değerlendirmelerini de buna göre yapmaktadır. Çalışanların belli dönemlerde yaptıkları işlerin performansının analizi performans değerlendirmesi olarak tanımlanmaktadır (Okka, 2008).

Performans değerlendirmesi, işgörenin amaçlara ne ölçüde hizmet ettiğini anlamak için uygulanmaktadır. Örgütün yararı için kişisel hedefler iyi bir performans değerlendirmesiyle yükseltilerek ve personel motive edilerek sağlanmaktadır (Luecke & Özer, 2010).

İşe alımlarda personel iş yerine başvurduğunda insan kaynakları tarafından değerlendirilmektedir. Personelin yetenek ve becerisi yapacağı işe göre değerlendirilmektedir. Bu değerlendirmeler belirli bir sisteme göre tarafsız olarak yapılmaktadır. Günümüzde performans değerlendirme sistemlerinin sayısının artması yöneticilerin kendilerine uygun yöntemi seçip, kullanmalarına olanak sağlamaktadır.

Personelin takım halinde çalışması, bilgisi ve başarısı, sorumluluk alması, işindeki tutum ve davranışları, örgüte olan katkısı performans değerlendirmede personeli öne çıkarmaktadır. Performans değerlendirmede nesnel kriterler kullanıldığında yöneticiler, vicdani yönden rahat hissetmektedir. Örgüt tarafından yapılan performans

değerlendirmeler aynı zamanda iş yerindeki eksiklikleri ve personelin hangi konuda geliştirileceğine dair fikir vermektedir. Bu durum, çalışanın adaptasyonunu artırmakta ve yeteneklerini işine yansıtmasına imkan sağlamaktadır. Ücret artışları ve ödüllendirmeler personelin performansını artırırken, işine olan bağlılığını da sağlamlaştırır. Dolayısıyla hem örgüt hem iş görenler kazanmış olmaktadır. Performans değerlendirme yöntemlerinin temel taşlarından biri de ücretlendirmedir. Çalışan işini ne kadar iyi yaparsa ona göre ödüllendirileceğini ve emeklerinin karşılığını alacağını bilmektedir. Ücretlendirme belirlenirken performans değerlendirme tarafsız ve adil olmalıdır. Böylece işveren de çalışan da hakkını adil biçimde alacağını bilmektedir (Okka, 2008).

Personelin iş yapma yetenekleri organizasyonlarda karşımıza çıkan ve tespit edilmesi gereken bir durumdur. Organizasyon yöneticilerinin organizasyonun geleceği ile ilgili karar verebilmesi için personelin belirlenen amaçlar doğrultusunda neler gerçekleştirdiğini, belirlenen sürede bu amaçlara ulaşıp ulaşılmadığını bilmeleri gerekmektedir (Akkuş & Bilen, 2020).

Performans değerlendirme sisteminde asıl olan çalışanların üretim kapasitelerinin bilinmesi ve ortaya çıkan farklılıklara göre örgüt içindeki başarılarının ölçülmesidir (Tokay, 2001). Performans değerlendirme ile organizasyonda belirli süre ve kıstaslarda sistematik ölçümler yapılır, bu da organizasyonun geleceği ile ilgili fikir sağlamaktadır. Performans değerlendirmenin doğru uygulanması ile çalışanlar kendilerini örgütün bir parçası olarak hissetmekte ve performanslarını artırmaktadır (Coşgun, 2004).

Performans değerlendirme ile idareciler çalışanlarının yetenek ve isteklerini bildikleri için ortak amaç doğrultusunda onları en doğru şekilde yönlendirmektedir. Performans değerlendirme ölçme ve değerlendirmenin bir arada yapılmasını sağlamaktadır (Yüksel, 2003).

Tarafsız, sayısal verilere dayalı adil değerler çalışanın performans değerlendirmesindeki mutlak gerekli verileridir. Böylece personelin işteki yetkinliği ortaya çıkmakta, çalışanın eksikleri var ise iyileştirme yoluna gidilmektedir. Tarafsız ve adil olarak yapılan ölçümlerin yanı sıra personelin diğer çalışanlarla iletişimi de performansının göstergesidir (Çalık & Şehitoglu, 2006). İşin tanımı, başarısı ve işin gerektirdiği yetiler performans değerlendirmede önemli role sahiptir (Akın, 2002). Performansın pozitif

yönde etkilenmesi için yapılan değerlendirmenin geri dönüşünde şu şartlar gerekmektedir:

- Performansın pozitif ve negatif yönleri ele alınmalıdır.
- Değerlendirilen personelin kendini ifade etmesine müsaade edilmelidir.
- Yönetici ve çalışan arasında bu değerlendirme dışında da iletişim sağlanmalıdır (Erdemli vd., 2007).

4.5. Performans Değerlendirmenin Amaçları ve Yararları

Performans yönetimi bazı idareciler tarafından vakit kaybı gibi görülse de doğru yapıldığında personel ve organizasyon için çok önemlidir. Amaç, objektif bir şekilde iş performansı ile ilgili verilere ulaşmaktır. Performans yönetimi sayesinde idari kararlar doğru bir şekilde alınmakta ve personelin istenilen amaçlara ne kadar yaklaştıkları tespit edilmektedir (Pehlivan, 2008).

Bu amaçların dışında performans değerlendirme ile ulaşılmak istenen bazı alt amaçlar da vardır: (Bakan & Kelleroğlu, 2003):

- Personelin kişisel başarıları ile ilgili bilgilendirilmesi,
- Personelin eksiklikleri belirlenerek uyarılar yapılması,
- Çalışanlara yapılan işle ilgili görüş ve beklentilerini söyleme imkânı sağlamak,
- İdarecilerin doğru kararlar vermesini sağlamak,
- İdareciler ve çalışanlar arasındaki ilişkileri geliştirmek,
- İş görenlerin şahsi gelişimleri için gereken eğitimleri sağlamak,
- Organizasyondaki olanaklardan idareciler ile birlikte iş görenin de faydalanmasına imkân sağlamak,
- Ekip çalışmalarının fazla olduğu örgütlerde ekip çalışmasına yönelik pozitif veya negatif bulgular ortaya koymak,
- Organizasyonlardaki sorunları tespit etmek ve çözüm yolu bulmak,
- Personelin organizasyona aidiyetini artırmak,
- Hedeflenen performans seviyesini düzenlemek,

- İletişimi aktif tutmak,
- Motivasyon seviyesini artırmak,
- Hedeflenen performansı belirlemek, ölçmek ve yorumlamak.

Yukarıda amaçları belirtilen performans değerlendirme literatürde farklı kelimelerle ve tanımlarla karşımıza çıkmaktadır. Bu tanımlar görünüş itibariyle farklı olsa da hedefleri ve içerikleri birbirine benzerlik göstermektedir. Bu amaçlar gerekli değerlendirmeleri yaparak, organizasyonun en iyi şekilde yürütülmesine yardımcı olmaktadır. Amaçların önemi, organizasyondan organizasyona farklılık gösterebilmesi ve bütün amaçların aynı anda gerçekleştirilmemesi olarak ifade edilmektedir.

Başarılı bir performans değerlendirme tüm örgütlerde olduğu gibi sağlık örgütlerinde de fazlasıyla yarar sağlamaktadır. Bu yararlar işletmeler, yöneticiler ve iş görenler açısından aşağıdaki şekilde sıralanmaktadır:

4.5.1. İşletmeler ya da Örgütler Açısından Yararları

Performans yönetiminin işletmelere sağladığı faydalar şunlardır (Soysal & Kılınç, 2016):

- Örgütün belirlediği amaçların bölümlere ve kişilere ulaşmasını ve bütünleşmesini sağlamak.
- İşletmedeki problemlerin tespit edilmesine ve çözümüne fayda sağlamak.
- İşletmenin verimliliğini artırmak.
- Çalışanların özlük hakları ile ilgili doğru karar verilmesini sağlamak.
- Örgütün kanun önünde temsil edilmesine yardımcı olmak.
- Çalışanların performans artışını sağlamak.

4.5.2. Yöneticiler Açısından Yararları

Yöneticilerin performans yönetiminden elde ettiği faydalar şu şekilde sıralanmaktadır (Işığışok, 2008):

- İdarecilerin işgörenlerle ilişkilerini geliştirmelerini ve onları anlamalarını sağlamak.
- İşgörenlere yetki vermeyi kolaylaştırmak.

- İşgörenlerin güçlü ve zayıf yönlerini belirlemek ve bunları kullanmaları için yol göstermek.
- İşgörenlerin gerekirse eğitim almalarını sağlayıp, performans artışına katkıda bulunmalarını sağlamak.
- Maaş, terfi gibi özlük haklarında karar almaya olanak sağlamak.
- İdarecilik becerilerini sergilemek ve geliştirme fırsatı yakalamak.

4.5.3. İş görenler Açısından Yararları

Performans yönetiminin iş görenlere sağladığı faydaları şunlardır (Işığışık, 2008):

- İşgören kendisinden istenenler ve organizasyona sağlayacağı faydalar hakkında önceden bilgi sahibi olmaktadır.
- Organizasyonun amaçlarında işgörenler söz sahibi olmaktadır.
- İşgörenler çalıştıkları sürede idareden performansları ile ilgili gerekli yardımı görmektedir.
- Performanslarını artırmak için gereken eğitimi almakta ve eksik yönlerini geliştirmektedirler.
- İşgörenlerin kendilerine olan güvenleri artmakta ve çalıştıklarında amaçlarına ulaşabileceklerini görmektedirler.
- İşgörenler başarılı oldukları takdirde bunun karşılığını alacaklarını bilmektedir.

4.6. İş Performansını Etkileyen Faktörler

Günümüzde örgütlerin performans değerlendirmeleri ekonomik verilere dayanarak ölçülmektedir. Bunun nedeni örgütlerin gelir ve giderlerinin daha kolay tespit ediliyor olmasıdır. Kar ve zarar net bir şekilde tespit edilebildiği için örgütün ne kadar mal veya hizmet üreteceği belirlenebilmektedir.

Bireysel performansta ise etken faktörler daha görecelidir. Bireyi etkileyen faktörler kendisinden, örgütten veya idarecilerden kaynaklanan etkenlerle değişebilmektedir. Kanuni, sosyal, teknolojik ve daha pek çok etken bireysel performansı etkileyebilmektedir. Bu bağlamda; örgütsel performans rakamlarla net bir şekilde tespit edilebilirken, bireysel performans insani özelliklerle birlikte değişiklik göstermektedir (Eraslan & Algün, 2005).

Örgütlerde performansı belirleyen faktörler; üç ana başlık altında değerlendirilmektedir:

4.6.1. Bireysel Faktörler

Performansa etki eden bireysel faktörler; demografik özellikler (yaş, dil, cinsiyet vb.) rekabet ve yetenek özellikleri (bilgi, alaka vb.) ve psikolojik özelliklerden (algı, davranış, istek, kişisel değerler ve alışkanlıklar) oluşmaktadır (Özmutaf, 2007).

İşgörenlerin performansını, insan davranışlarının tüm evrelerinde sahip olunan kişisel özellikler ve içerisinde bulunan durum etkilemektedir. Çalışanlar işleri esnasında birbirinden farklı ortam ve durumlarla karşılaşabilmektedir. Bireye göre gösterilen tepkiler farklıdır (Eroğlu & Karacaoğlu, 2021).

İşgörenin çalışma anındaki problem çözme ve gözlem yeteneği, çalışma arkadaşları ile iletişimi, ekip çalışmasına olan uyumu, üstlerinden aldığı emirleri yerine getirme, dürüst ve ahlaklı bir şekilde çalışması gibi faktörler iş performansını doğrudan etkilemektedir (Uyaroğlu, 2019).

4.6.2. Örgütsel Faktörler

Performansa etki eden örgütsel faktörler örgütün kurumsal amaçları, örgütün fiziki şartları ve örgüt iklimi olarak ifade edilmektedir. Örgütün amaçları net ve gerçekçi olmalıdır. Örgüt amaçları bireylere göre değişiklik gösterdiğinde sorunlara yol açmaktadır. Fiziksel şartlar ise, aydınlatma, ısınma, havalandırma, gürültü gibi etkenlerden oluşmaktadır. Fiziksel şartların gerekli koşullarda olmaması performansı olumsuz etkilemektedir (Tokay, 2000). İşgörenlerin psikolojisi iş performansını doğrudan etkileyen örgütsel iklimlerin başında gelmektedir. (Yasemin & Karabulut, 2018). Literatüre bakıldığında seksenden fazla örgütsel iklim tespit edilmiştir (Koys & DeCotiis, 1991). Güven çatışması, birliktelik, ödül ve ceza, baskı örgütsel klime katkıda bulunan başlıca nedenlerdir (Zammuto & Krakower, 1991).

4.6.3. Çevresel Faktörler

Bireysel ve örgütsel etkenler haricinde performansı etkileyen dış faktörler vardır. Bu faktörler şunlardır (Gümüştekin & Öztemiz, 2004):

Toplumsal faktörler: Aile, evlilik durumu, arkadaşlar, çevre ile olan sosyal ilişkiler.

Ekonomik faktörler: Maaş, gelir düzeyi ve dağılımı, refah seviyesi.

Siyasal faktörler: Yönetim şekli ve yasalar.

Kültürel faktörler: İnanış, eğitim ve toplumsal normlar.

4.7. Performans Değerlendirme Yöntemleri

Günümüzde örgüt içindeki performansları ölçmek için birçok yöntem geliştirilmiştir. Örgütler kendilerine yararlı yöntemi seçerek performans değerlendirmesinde bulunmaktadır (Öztemiz, 2005). Aşağıda performans değerlendirme yöntemleri sıralanmıştır:

4.7.1. Grafik Derecelendirme Yöntemi

Grafik derecelendirme yöntemi işgörenin hem kişisel hem de ekip halinde değerlendirilmesini sağlayan bir yöntemdir. Bu yöntemde işgörenlere bir değerlendirme formu doldurtulmaktadır. Bu formda işgörenin özellikleri, davranışları, bilgi, yetenek, iletişim gibi kişisel verileri yer almaktadır. Değerlendirmeler bu formdan alınan verilerle grafiksel bilgilere dönüştürülmektedir. Bir yönden yoruma açık bir puanlama sistemi olduğunda gerçekçiliği tartışılabilen bir yöntemdir. Yöntem sayesinde hem bireysel hem grup halinde performans değerleri ortaya çıkmaktadır (Ergül, 2012).

4.7.2. Karşılaştırma Yöntemleri

İşgörenlerin performanslarının birbirleriyle karşılaştırıldığı yöntemdir. Karşılaştırmalar genel olarak ikililer halinde yapıldığı için farklı eşleşmelerde değişik sonuçlar ortaya çıkmaktadır (Bozer, 2016). Karşılaştırmalar üç farklı yöntemle yapılmaktadır:

4.7.2.1. Sıralama Yöntemi

Sıralama yönteminde işgörenler yüksek performanslıdan düşük performanslıya göre sıralanır. Başarı değerlendirme sıralaması olarak da bilinen bu yöntem, basit bir analiz metodudur. Diğer işgörenlerin performansları bu iki sıralama arasına yerleştirilmektedir. İşgörenler arasında belirli niteliklere göre ölçüm yapıldığında gözden kaçan başarısızlıklar ya da değerlendirenin etki altında kalabilmesi sonucunda hatalar görülebilmektedir (Bozer, 2016).

4.7.2.2. Çift Sıralama Yöntemi

Çift sıralama yönteminde işgörenler arasından referans bir kişi seçilmekte ve diğer çalışanlar bu kişi ile tek tek kıyaslanmaktadır. Bu yöntem kalabalık ekip karşılaştırmalarında kullanışlı değildir. Her çalışan referans kişi ile kıyaslandığı için küçük ekiplere uygulanabilen zaman alıcı bir yöntemdir (Öz, 2020).

4.7.2.3. Zorunlu Dağıtım Yöntemi

Zorunlu dağıtım yönteminde işgörenler başarı durumlarına göre yüzdelere halinde gruplandırılmaktadır. Normal dağılım eğrisi kullanılarak oluşturulan veriler işgörenlerin hangi gruba düştüğünü net bir şekilde ortaya çıkarmaktadır. Değerlendirme tek bir nitelik üzerinde yapıldığı için özellikle ücret belirlenmesinde yanlışlar yapılmasına yol açmaktadır (Bozer, 2016).

4.7.3. Amaçlara Göre Değerlendirme Yöntemi

Amaçlara göre değerlendirme yönteminde örgütün ve işgörenlerin belirledikleri ortak amaçlara ne kadar ulaşmış ulaşılmadıkları ölçülmektedir. Örgüt ve işgören arasındaki uyum değerlendirilmektedir (Barutçugil, 2004). Organizasyonun amaçları ve bu amaçların planlanması organizasyondaki bölümlerin bunlara en doğru şekilde ulaşmasına bağlıdır. Yöneticiler ve işgörenler ortak kararlarla uzun ve kısa vadeli hedefler belirlemektedir. Geri dönüşlerle bu hedeflere ne kadar yaklaşıldığı değerlendirilmektedir (Bozer, 2016). Organizasyonun başarısı idareci ve işgörenlerin ortak performansına bağlanmaktadır. Değerlendirme sonucunda eksikler görülür ise bu eksiklerin düzeltilmesi için çalışmalar yapılmaktadır (Gökgöz, 2013).

4.7.4. 360 Derece Performans Değerlendirme Yöntemi

360 derece performans değerlendirme yöntemi birçok kişinin değerlendirmesi ile işgörenin performansını hesaplamaktadır (Ateş & Kırılmaz, 2015). Bir başka ifade ile; işgörenin idareciler, çalışma arkadaşları, müşteriler ve kendisini tanıyan bireylerin katılımıyla her yönden (360 derece) değerlendirilmesine olanak sağlamaktadır. Bu sistemle işgören birçok yönüyle değerlendirilmiş olmaktadır. Sonuçlar tarafsız ve doğru bir değerlendirmeye olanak sağladığı için günümüzde sıklıkla kullanılmaktadır (Duru & Korkmaz, 2013).

4.7.5. Kontrol Listeleri Yöntemi

Kontrol listeleri yönteminde; bir işin yapılması için gerekli materyaller bir liste haline getirilir ve bu liste üzerinden kontrol edilerek değerlendirme yapılmaktadır. Zorunlu seçim yöntemi olarak da bilinen bu yöntemde değerlendirmeyi yapan birey evet ya da hayır tarzı kısa cevapları olan ve işgöreni tanımlayıcı sorulardan oluşan bir liste kullanılmaktadır. Verilen cevaplara göre değerlendirmeler yapılmaktadır (Tengilimoğlu vd., 2014). Kontrol listeleri yöntemi, her iş grubuna yönelik birbirinden bağımsız olarak

hazırlanmalıdır. Değerlendirme sisteminin karmaşık olması ve genelde geri dönüş yapılmaması sebebiyle uygulama anlamında kolay bir yöntem değildir (Sabuncuoğlu, 2011).

4.7.6. Kritik Olay Yöntemi

Organizasyonda yöneticiler, işgörenlerin çalışma süresince yaptıkları davranışları gözlemler ve bu gözlemlerle işgörenin organizasyona pozitif veya negatif etkileri tespit edilmektedir. Kritik olay yöntemi, işgörenin çalışmadaki başarı oranını gösterdiği için yöneticiler için önem arz etmektedir. Her bireyin kişisel özellikleri, olaylar karşısındaki davranışları ve bunları çözme becerileri ayrıntılı bir analiz sürecine ihtiyaç duyar. İşgörenlerin kritik olaylar karşısındaki davranışları kayıt altına alındığından, bireyler üzerinde gerginlik oluşturarak işin olumsuz etkilenmesine yol açmaktadır. Yöntem ayrıntılı olsa da sürekli olarak kaydedilme işgörenler için uzun vadede performansı düşüren bir hale gelmektedir (Taştan, 2017).

BEŞİNCİ BÖLÜM

5. Sağlık Çalışanlarının Hastanelerde Bilişim Teknolojilerine Hazırbulunuşluk Düzeyleri ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansına Etkisi

5.1. Literatür Araştırması

Bilişim Teknolojileri Hazırbulunuşluğu, Algılanan Örgütsel Destek ve İş Performansı ile ilgili literatürde birçok çalışma yapılmış olmasına rağmen bilişim teknolojileri hazırbulunuşluğu ve algılanan örgütsel desteğin performans üzerine etkisi ile ilgili sağlık alanında kısıtlı sayıda çalışma bulunmaktadır.

BTHS puanları açısından literatür incelendiğinde sağlık alanındaki öğrenci ve personel üzerine yapılan çalışmalarda Caison ve arkadaşlarının (Caison vd., 2008) 2008 yılında Kanada’da hemşirelik ve tıp öğrencileri üzerine yaptığı araştırmada, Biruk ve arkadaşlarının (Biruk vd., 2014) 2014 yılında Etiyopya’da sağlık çalışanları üzerine yaptığı çalışmada, Jacobs ve arkadaşlarının (Jacobs vd., 2016) 2016 yılında Amerika’da tıp öğrencilerinin sağlık bilgi teknolojileri hazırbulunuşluk düzeyleri ile ilgili çalışmasında erkek katılımcıların kadın katılımcılara göre daha yüksek ve istatistiksel olarak anlamlı olarak hazırbulunuşluk seviyelerinin yüksek olduğu görülmüştür.

Borrero ve arkadaşlarının (Borrero vd., 2014) 2014 yılında cinsiyet değişkenine göre teknoloji hazırbulunuşluğunun performans üzerine etkisi hakkında yaptıkları çalışma ($Z=0,55$; $p<0,01$), Ling ve Moi’nin (Ling&Moi, 2007) öğrenciler üzerinde 2007 yılında yaptıkları teknolojik hazırbulunuşluğun öğrenci başarısı üzerindeki etkisi ($\chi^2=10,83$; $p<0,001$), Lin ve Chang’ın (Lin& Chang, 2011) 2011 yılında Self Servis Teknolojileri üzerine teknoloji hazırbulunuşluğunun çalışanın performansı üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkiye sahip olduğunu ($t=1,70$; $p<0,1$) göstermiştir. Jacobs ve arkadaşları tarafından online olarak 149 Eczacılık öğrencisine yapılan Sağlık Bilişim Teknolojileri Hazırbulunuşluk anketinde erkeklerin kadınlara göre daha yüksek puan elde ettikleri görülmüştür (Jacobs vd., 2019). Caison ve arkadaşlarının Kanada Üniversitesindeki

hemşirelik ve tıp öğrencileriyle yaptığı çalışmada da erkek katılımcıların kadınlara göre teknoloji hazırbulunuşluklarının yüksek olduğu görülmektedir (Caison vd., 2008).

Nokay tarafından yapılan “Bilişim Teknolojilerinin Hastane Hizmet Performansına Etkisi” adlı çalışmada; Bilişim sistemleri ve bilgi teknolojilerinin kullanılmasının sağlık çalışanlarının işini hızlandırmakta ve kolaylaştırmakta olduğunu ve bu durumun yöneticilerin zamanında karar almasını sağlayarak kurumun performansını artırabildiği sonucuna ulaşmıştır (Nokay,2015).

Mertoğlu tarafından yapılan “Sağlık Çalışanlarının Hastanelerde Bilişim Teknolojilerine Yönelik Tutumları ve Hazırbulunuşluk Seviyelerinin Bireysel Performansına Etkisinin Değerlendirilmesi” adlı çalışmada; BTHS ile bireysel performans arasında anlamlı ve zayıf bir ilişki olduğu ve anlamlı olarak etkilediği belirtilmiştir (Mertoğlu, 2020).

Korkmaz tarafından yapılan “Çalışanların Teknolojiye Hazırbulunuşluk Eğilimleri, Teknoloji Kabulü ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma” adlı çalışmada yaş ile teknolojiye hazırbulunuşluk ve teknoloji kabulü arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirtilmiştir (Korkmaz,2019).

Işık ve Akbolat’ın “Bilgi Teknolojileri ve Hastane Bilgi Sistemleri Kullanımı: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmalarında günümüzde bilişim teknolojilerinin önemli bir konuma geldiği, sağlık hizmetlerinin daha etkin ve kaliteli sunulması için sağlık personelinin bilişim teknolojilerini kullanımının önemli olduğu ve personelin bilişim teknolojileri kullanımı yeteneğinin geliştirilmesinin performansını olumlu yönde etkileyeceği bildirilmiştir (Işık & Akbolat, 2010).

Algılanan örgütsel desteğin iş performansı üzerine sağlık alanında yapılan çalışmalar incelendiğinde ise Arslan “Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisinde Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü” adlı çalışmasında örgütsel desteğin görev performansını etkilemekte olduğu ve artırdığını ayrıca iş yaşam kalitesinin ve örgütsel desteğin iş performansı üzerinde artırıcı bir rol üstlendiğini bildirmiştir (Arslan, 2018).

Sumathi ve arkadaşlarının 2013 yılında sağlık memurları ve hemşireler ile yaptığı çalışmada algılanan örgütsel desteğin iş performansını pozitif yönde etkilediği bildirilmiştir (Sumathi &Tamilnadu, 2013).

Sağlık alanı dışında diğer alanlardaki bilişim teknolojileri hazırbulunuşluğunun performans üzerine etkileri incelendiğinde ise; Ling ve Moi'nin (Ling & Moi, 2007) öğrenciler üzerinde 2007 yılında yaptıkları teknolojik hazırbulunuşluğun öğrenci başarısı üzerindeki etkisi, Lin ve Chang'ın (Lin & Chang, 2011) 2011 yılında Self Servis Teknolojileri üzerine teknoloji hazırbulunuşluğunun çalışanın performansı üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkiye sahip olduğu bildirilmiştir.

Mazak “Hemşirelerin Bilgi Teknolojileri Hazırbulunuşluğunun İş Performansına Etkisi” isimli çalışmasında bilgi teknolojilerine yönelik hazırbulunuşlukların hemşirelerin iş performansını olumlu yönde etkilediği ve geliştirilmeye açık olduğunu belirtmiştir (Mazak, 2018).

Turunç ve Çelik'in 2010 yılında yapmış olduğu “Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi” adlı çalışmada algılanan örgütsel desteğin iş performansı üzerine etkisinin olmadığı bildirilmiştir (Turunç & Çelik, 2010).

Akkoç ve arkadaşları 2012 yılında yapmış oldukları “Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü” adlı çalışmada ise Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı üzerine olumlu etkisinin olduğu belirtilmiştir (Akkoç vd., 2012).

Genç'in 2018 yılında yapmış olduğu “Kamu Çalışanlarında Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansına Etkisinde Örgütsel Sinizmin Aracılık Rolü” adlı çalışmada da AÖD' nin iş performansı üzerinde pozitif yönlü anlamlı etkisinin olduğu bulunmuştur (Genç, 2018).

Yılmaz ve Tanrıverdi'nin 2017 yılında “Aşçıların Örgütsel Destek Algısının İş Performansı Üzerine Etkisinde İş Ortamı Niteliğinin Aracılık Rolü” adlı çalışmasında da AÖD'nin iş performansını pozitif yönlü olarak etkilediği bildirilmiştir (Yılmaz & Tanrıverdi, 2017).

Şen (2018) hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada yönetici, çalışma arkadaşları ve örgütsel destek algısının hemşirelerin psikolojik iyi oluş ve iş performanslarına etkisini incelemiştir. Çalışmada örgütsel destek algısının psikolojik iyi oluşu pozitif yönde ve anlamlı düzeyde etkilediği ancak iş performansı üzerinde anlamlı etkiye sahip olmadığı; örgütsel destek algısının yaş, çalışma şekli, pozisyon, kurum türü, iş deneyim süresi ile

ilişkili olduğu; cinsiyet, öğrenim düzeyi, medeni durum, gelir düzeyi ve çalışılan birim ile örgütsel destek algısı arasında anlamlı ilişki olmadığı sonuçları elde edilmiştir.

Sağlık kurumlarında örgütsel destekle ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde çalışmaların çoğunlukla multidisipliner sağlık çalışanlarıyla yapıldığı, çeşitli değişkenlerle değerlendirildiği görülmektedir (Şen, 2018).

5.2. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Bu çalışma Bayburt Devlet Hastanesi sağlık çalışanlarının hastanelerde bilişim teknolojilerine hazırbulunuşluk düzeyleri ve algılanan örgütsel desteğin iş performansına etkisini ölçmek amacıyla yapılmıştır.

Araştırmanın kavramsal çerçevesini demografik değişkenler ve algılanan örgütsel desteğin bireysel performansı etkilemesi oluşturmuştur. Demografik değişkenler; cinsiyet (erkek ve kadın), yaş (18-25, 26-33, 34-41, 42-49, ≥ 50), medeni durum (evli ve bekar), meslek (Doktor, hemşire, VHKİ ve Diğer Sağlık Personeli), meslekteki görev süresi (1 yıldan az, 1-5 yıl, 6-10 yıl, ≥ 11 yıl), hastanedeki çalışma süresi (1 yıldan az, 1-5 yıl, 6-10 yıl, ≥ 11 yıl), mesleği kendi isteğiyle seçme durumu (Evet ve Hayır), mesleğin kişiliğe uygunluk durumu (Evet, Hayır ve Kısmen), eğitim düzeyi; (Lise, Ön Lisans, Lisans, Yüksek Lisans ve Doktora), gelir durumu (Yeterli, Kısmen Yeterli ve Kısmen Yeterli) olarak tanımlanarak analizler bu gruplar çerçevesinde gerçekleştirilmiştir.

5.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Kesitsel tipteki bu araştırmanın evrenini Bayburt Devlet Hastanesinde çalışan 627 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme %95 güven aralığında %5 hata payıyla 239 sağlık çalışanı olarak hesaplanmıştır. Çalışma Temmuz-Eylül 2021 tarihleri arasında 43 doktor, 141 hemşire, 45 VHKİ, 98 diğer sağlık personeli (eczane teknikeri, iş ve uğraşı terapisi teknikeri, eczacı, psikolog, teknisyen, diyetisyen, sosyal çalışmacı, odyotekniker, biyolog, fizyoterapist, fizik tedavi teknikeri, diyaliz teknikeri, evde sağlık bakımı teknikeri, ortopedi teknikeri, elektronörofizyoloji teknikeri, ameliyathane teknikeri) olmak üzere toplam 327 sağlık çalışanı üzerinde gerçekleştirilmiştir.

5.4. Veri Toplama Yöntem ve Aracı

Araştırmacı tarafından literatür incelemeleri yapılarak araştırmaya ait kuramsal çerçeve hazırlanmıştır ve daha sonra bilişim teknolojileri hazırbulunuşluk, algılanan örgütsel

destek ve iş performans ile ilgili anketler incelenerek uygun olan anketler belirlenmiş ve araştırmaya ait anket formu etik kurul onayı doğrultusunda hazırlanmıştır. Daha sonra anket soruları çalışma bağlamında revize edilmiştir.

Araştırmacı tarafından ankete katılan Bayburt Devlet Hastanesi personelinin sosyo-demografik özelliklerinin tespiti için hazırlanan demografik bilgiler anketi, bilişim teknolojileri hazırbulunuşluk düzeylerini ölçmek bilişim teknolojileri hazırbulunuşluk anketi, algılanan örgütsel desteklerini ölçmek amacıyla algılanan örgütsel destek anketi ve iş performanslarını ölçmek için iş performans ölçeği kullanılmıştır (Ek-1). Anketlerin uygulanması araştırmacı tarafından yüz yüze görüşme tekniği ile gerçekleştirilmiştir.

5.4.1. Kişisel Bilgi Formu

Kişisel bilgi formu; sağlık çalışanlarının yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim durumu, gelirinin yeterli olup olmadığı durumu, mesleği, hastanede çalıştığı birim, meslekteki görev süresi, mesleğini kendi isteğiyle seçme durumu, mesleğin kişiliğine uygunluk durumuna ilişkin demografik sosyo-kültürel özellikleri belirlemek amacıyla hazırlanan 11 sorudan oluşmaktadır.

5.4.2. Bilişim Teknolojileri Hazırbulunuşluk Ölçeği

Araştırmada katılımcıların bilişim teknolojileri hazırbulunuşluk düzeyini ölçmek için, Çevrimiçi Öğrenme Hazırbulunuşluk Değerlendirmesi Ölçeği ile Parasuraman tarafından geliştirilen Teknoloji Hazırbulunuşluk İndeksi, ölçek sorularının hazırlanmasında kullanılmıştır.

Çevrimiçi Öğrenme Hazırbulunuşluk Değerlendirmesi Ölçeği, katılımcıların bilişim teknolojileri öğrenme hazırbulunuşluğunu değerlendirmek, iş yerinde sahip olunan teknolojik imkanların, katılımcıların teknolojik becerilerinin ve bilişim teknolojilerini öğrenme konusundaki tutumlarının ölçümü için kullanılmıştır. Ölçek ilk önce Abas, Kaur ve Harun (2004) tarafından Malezya'daki çevrimiçi öğrenme hazırbulunuşluğunu değerlendirmek için bir araç olarak geliştirilmiştir. Daha sonra bu ölçek “Measuring Readiness for E-Learning: Reflections from an Emerging Country” adlı çalışmada Aydın ve Taşçı (2005) tarafından 8 boyutluk bir kavramsal çerçeve şeklinde hazırlanmıştır. Hazırlanan bu kavramsal çerçeve Mutiaradevi (2009) tarafından tez çalışmasında kullanılmış ve Parlakkılıç (2015) bu kuramsal çerçeveyi Türkçeleştirerek

“E-Learning Readiness in Medicine: Turkish Family Medicine (FM) Physicians Case” aile hekimlerine uygulamıştır (Parlaklı,2015). Bu çerçevenin bazı boyutlarının sağlık personelinin bilişim teknolojileri hazırbulunuşluk seviyelerinin ölçümünde yeterli olmayacağı düşünüldüğünden bazı sorular çıkarılarak yapılan ölçeğin 11 sorusu (1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12) bu ölçekten yararlanılarak hazırlanmıştır. Ölçeğe ait diğer 2 soru (6, 13) ise Parasuraman tarafından hazırlanan Teknoloji Hazırbulunuşluk İndeksi’nden faydalanılmıştır (Parasuraman,2000). Yapılan önceki çalışmalar baz alınarak ve diğer çalışmalardaki ankete ait Cronbach alfa seviyelerinin yüksek olması sebebiyle bu çalışmada kullanılmıştır. Mertoğlu (2020)’nun çalışmasında yararlandığı ölçekten bu çalışma için faydalanılmıştır. Mertoğlu (2020) çalışmasında cronbach alfa değeri 0,90 olarak bulunduğu görülmüştür. Bu çalışma için ölçek geneli cronbach alfa değeri 0,89’dur.

Yapılan ölçekte Teknoloji Becerileri Hazırbulunuşluğu ve Teçhizat/Altyapı Hazırbulunuşluğunu ölçen “1- Hiç Katılmıyorum” ile “5- Katılıyorum” arasında değişen 13 adet soru yer almaktadır. Teknoloji becerileri hazırbulunuşluğu alt boyutu, katılımcıların bilişim teknolojileri konusunda bilgi birikimlerini, Teçhizat/Altyapı hazırbulunuşluğu alt boyutu ise, katılımcının çalıştığı kurumdaki teçhizat ve altyapının yeterli olup olmadığını ölçmektedir.

Ölçeğin değerlendirilmesinde bu iki alt boyuttan hesaplanan puanın yüksekliği katılımcının bilişim teknolojileri hazırbulunuşluk seviyesinin yüksekliğini de belirlemektedir. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 60 en düşük puan 12’dir. Puan ortalaması yorumlamaları literatür doğrultusunda toplam puan ortalaması seçeneğine göre yapılmıştır. Çalışmada kullanılan bu ölçek ile Bayburt Devlet Hastanesi’nde çalışan sağlık personelinin bilişim teknolojileri hazırbulunuşluk seviyeleri ölçülmeye çalışılmıştır. Ölçeğin iki faktörlü yapısına yönelik yapı geçerliliği analizi doğrulayıcı faktör analizi test edilmiştir. Yapılan DFA analizi neticesinde uyum iyiliği indeks değerleri şu şekildedir: [$\chi^2/sd=2,264$; RMR=0,035; GFI=0,955; AGFI=0,958; NFI=0,948; IFI=0,970; TLI=0,954; CFI=0,970; RMSEA=0,062]. Elde edilen uyum iyiliği indeks değerleri incelendiğinde ölçeğin geçerli bir ölçek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

5.4.3. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği

Algılanan örgütsel desteğin belirlenebilmesi için Eisenberger ve arkadaşları (1986) tarafından 36 soruluk bir ölçek geliştirilmiş olup daha sonra bu ölçek yine Eisenberger vd. (1997) tarafından kısaltılarak 8 sorudan oluşan bir ölçek hazırlanmıştır. Yılmaz tarafından Türkçe'ye çevrilen Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği kullanılmıştır (Yılmaz, 2014). Ölçek 5'li likert skalada olup 8 maddeden oluşmaktadır. Yılmaz (Yılmaz,2014) tarafından yapılan testin güvenirlik analizi ile cronbach alpha katsayısı 0,84 bulunmuştur. AÖD anketinin cevapları 5'li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Anketin değerlendirilmesinde hesaplanan puanın yüksekliği katılımcının algıladığı örgütsel desteğin seviyesinin yüksekliğini de göstermektedir. Bu çalışma için Algılanan Örgütsel Destek anketine ait Cronbach alfa değeri 0,79'dur. Ölçeğin tek faktörlü yapısına yönelik yapı geçerliliği analizi doğrulayıcı faktör analizi test edilmiştir. Yapılan DFA analizi neticesinde uyum iyiliği indeks değerleri şu şekildedir: [$\chi^2/sd=1,843$; RMR=0,054; GFI=0,981; AGFI=0,952; NFI=0,967; IFI=0,985; TLI=0,969; CFI=0,984; RMSEA=0,051]. Elde edilen uyum iyiliği indeks değerleri incelendiğinde ölçeğin geçerli bir ölçek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

5.4.4. İşgören Performans Ölçeği

İşgören performansının ölçümünde Alp (2016) tarafından yapılan “Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Streslerinin Bireysel Performansları Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Uygulama” adlı çalışmadaki 9 maddelik yöntem kullanılmış ve cevaplar 5'li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Ölçek temel performans ve başarı performansı olmak üzere iki alt boyuttan oluşmaktadır.

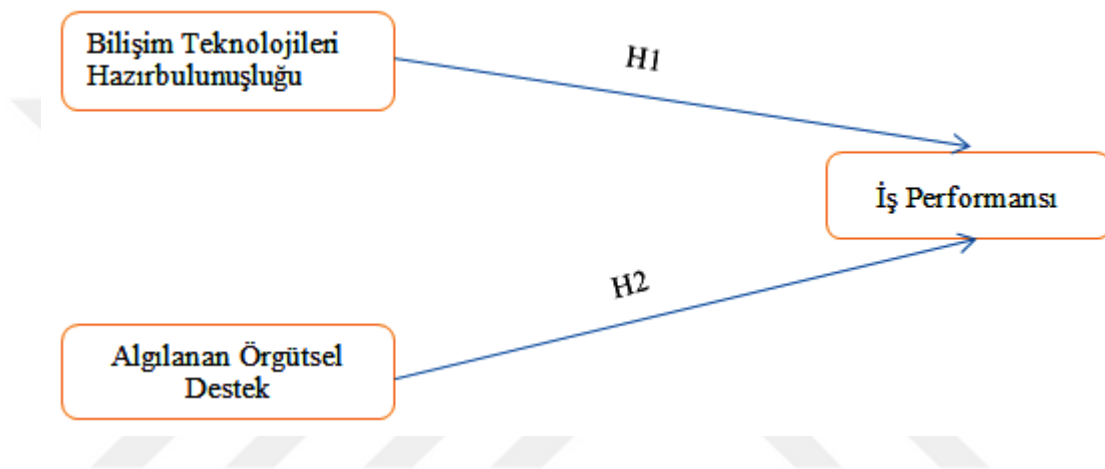
Ölçek, Schepers (2008) tarafından çalışanların bireysel performanslarını değerlendirme amacıyla oluşturulmuştur ve bu ölçek sayesinde çalışanlar kendi kendini değerlendirmekte, gösterdikleri tempoyu, performanslarını, işe ait başarılarını ölçen önermelerden oluşmaktadır. Schepers'in geliştirdiği ölçeğin güvenilirliği Cronbach alfa değeri 0,978 olarak hesaplanmıştır. Bu çalışma için bilişim teknolojileri hazırbulunuşluk seviyesi anketine ait Cronbach alfa değeri 0,78'dir. Ölçeğin iki faktörlü yapısına yönelik yapı geçerliliği analizi doğrulayıcı faktör analizi test edilmiştir. Yapılan DFA analizi

neticesinde uyum iyiliği indeks değerleri şu şekildedir: [$\chi^2/sd=2,823$; RMR=0,039; GFI=0,960; AGFI=0,959; NFI=0,948; IFI=0,959; TLI=0,942; CFI=0,958; RMSEA=0,075]. Elde edilen uyum iyiliği indeks değerleri incelendiğinde ölçeğin geçerli bir ölçek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

5.5. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

5.5.1. Araştırmanın Modeli

Literatür taramasına göre tasarlanan model aşağıdaki gibidir:



Şekil 1. Araştırma Modeli

İlişkisel tarama araştırması; iki veya ikiden fazla değişkenin aralarındaki ilişkinin ortaya koyulmasını amaçlamaktadır. Veriler genellikle alanlarda, gerçek hayatta geniş kitlelerin olduğu ortamlardan (çeşitli işletmeler, devlet kurum ve kuruluşları, sosyal örgütler vb.) toplanmaktadır (Gürbüz & Şahin, 2014). Araştırmanın yöntemi nicel araştırmalardan, ilişkisel tarama araştırması şeklindedir.

5.5.2. Araştırmanın Hipotezleri

Hipotez 1: Doktorlar, hemşireler, Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni (VHKİ) ve Diğer Sağlık Personelinin bilişim teknolojileri hazırbulunuşluğu, iş performansını etkilemektedir.

Hipotez 2: Doktorlar, hemşireler, VHKİ ve Diğer Sağlık Personelinin algıladıkları örgütsel destek, iş performansını etkilemektedir.

5.6. Araştırmanın Etik Boyutu

Araştırma Kayseri Üniversitesi Etik Kurulunun 26.03.2021 tarih ve 19 numaralı kararı ve Bayburt İl Sağlık Müdürlüğü Komisyonunca Sayı No: E-97634879-050.06 ile uygun bulunmuştur (Ek-2). Çalışma için kurumsal izin Bayburt İl Sağlık Müdürlüğü'nün 13.07.2021 tarih ve E-97634879-050.06 numaralı kararı ile alınmıştır (Ek-3).

Araştırmanın amacı doğrultusunda anket hazırlanmış, elde edilen bilgilerin bu araştırma haricinde herhangi bir amaç doğrultusunda kullanılmayacağı konusunda katılımcılara bilgi verilmiştir.

5.7. İstatistiksel Değerlendirme

Anketlerden elde edilen sonuçlar sayısallaştırılarak bilgisayar ortamına aktarılmıştır. BTHS anketindeki 12. soru anketten tamamen çıkarılmış ve oluşturulan boyutların iç tutarlılıkları Cronbach alfa değeri ile ölçülmüştür. Anket sorularının Tukey toplanabilirlik (test of additivity) testi yapılarak toplanabilir ve puana çevrilebilir olduğu belirlenmiştir. Anketler 5'li likert ölçeğe göre (1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum) puanlanmış ve anketlerin alt boyutlarına ait puanlar ile anket toplam puanları hesaplanmıştır. Hesaplanan puanlar $Puan = (Alınan\ puan / Alınabilecek\ en\ yüksek\ puan) * 100$ formülü ile 100'lük sisteme çevrilmiştir.

Verilerin analizinde SPSS 26 paket programından yararlanılmıştır. Ölçeklerin öncelikli olarak cronbach alpha değerleri güvenilirlik katsayıları dikkate alınarak hesaplanmıştır. Cronbach alfa değerinin yer alabileceği aralıklar ve buna bağlı olarak ölçeklerin cronbach alfa değerleri aşağıdaki gibidir (Özdamar, 2004).

$0,00 \leq \alpha \leq 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir,

$0,40 \leq \alpha \leq 0,60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir,

$0,60 \leq \alpha \leq 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirliktedir,

$0,80 \leq \alpha \leq 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirliktedir.

Tablo 1. Ölçeklerin Cronbach Alfa Değerleri

Ölçek Değişkenleri	Cronbach Alfa
BTHS	0,89
Teknoloji Becerileri	0,89

Teçhizat Altyapı	0,67
Algılanan Örgütsel Destek	0,79
İşgören Performansı	0,78
Temel Performans	0,65
Başarı Performansı	0,84

BTHS, Teknoloji Becerileri ve başarı performansı için yüksek derecede güvenilir olduğunu gösterirken, teçhizat altyapı, algılanan örgütsel destek, işgören performansı ve temel performans değişkenlerinde oldukça güvenilirdir (Tablo 1).

Kullanılacak analiz yöntemlerinin belirlenmesinden önce ölçek değişkenlerinin normal dağılıma uygunluğu incelenmiştir. Araştırmada birebir yüz yüze anket yöntemi ile toplamda 327 kişiden elde edilen veriler ile devam edilmiştir. Ölçek değişkenlerinin çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1,5 ile +1,5 arasında değer almaları sonucunda normal dağılım şartını sağlamaktadır (Tabachnick ve Fidell, 2013). Ölçek değişkenlerinin çarpıklık ve Kurtosis basıklık değerleri Tablo 2’de sunulmuştur. Bu çalışmada çarpıklık (-1,132 ile ,151) ve basıklık (,057 ile 1,141) arasında değişmekte olup normal dağılım şartını sağlamaktadır.

Tablo 2. BTHS, Algılanan Örgütsel Destek ve İşgören Performansı Ölçekleri Çarpıklık ve Basıklık Değerleri

	N	Çarpıklık		Basıklık	
		İstatiksel Değeri	Standart Sapma	İstatiksel Değeri	Standart Sapma
BTHS	327	-1,093	,135	1,141	,269
Teknoloji Becerileri	327	-1,132	,135	1,069	,269
Teçhizat Altyapı	327	-1,040	,135	,546	,269
Algılanan Örgütsel Destek	327	,151	,135	,057	,269
İşgören Performansı	327	-1,065	,135	1,139	,269
Temel Performans	327	-,974	,135	,712	,269
Başarı Performansı	327	-1,084	,135	1,027	,269

Verilerin normal dağılım şartı sağlandıktan sonra sosyo-demografik değişkenler ve puan ortalamalarının hesaplanmasında tanımlayıcı istatistikler, ikili grup karşılaştırmalarında bağımsız örneklem t testi ikiden fazla gruplar arası karşılaştırmalarda tek yönlü varyans analizi (ANOVA) tercih edilmiştir. Gruplar arası farklılığı belirlemede Post Hoc Tukey

testinden yararlanılmıştır. Ölçekler arası ilişkileri belirlemek için pearson korelasyon analizi uygulanmıştır. BTHS ve AÖDÖ'nün işgören performansı üzerindeki etkisini ortaya koymak amaçlı AMOS 22 (Analysis of Moment Structures) programından yararlanılmıştır. BTHS ve AÖDÖ'nün işgören performansı üzerindeki etkisi yapısal eşitlik modeli ile test edilmiştir. Anlamlılık düzeyi $p<0,05$ olarak kabul edilmiştir.

5.8. Sınırlılıklar

Araştırma Bayburt Devlet Hastanesinde çalışan hekim, hemşire, diğer sağlık personeli ve VHKİ meslek grupları ile sınırlı kalmıştır.

Araştırmada kullanılan sosyo-demografik özelliklere ait değişkenler cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışılan bölüm, meslek, meslekteki çalışma süresi, hastanedeki çalışma süresi, mesleği kendi isteğiyle seçme durumu, mesleğin kişiliğe uygunluk durumu, eğitim durumu ve gelir yeterlilik durumu ile sınırlı tutulmuştur.

5.9. Bulgular

Bulgular bölümünde sağlık çalışanlarının sosyo-demografik özellikleri, araştırmada kullanılan ölçeklerin madde puan ortalamaları, sosyo-demografikler ile BTHS, AÖDÖ ve İşgören Performansı ölçekleri arasındaki parametrik test sonuçları, ölçekler arası pearson korelasyon analizi ve hipotez testlerinin değerlendirilmesi başlıklarına değinilecektir.

5.9.1. Sosyo-Demografik Bilgilerin Frekans Analizi

Sağlık çalışanlarının sosyo-demografik özellikleri Tablo 3'de gösterilmiştir.

Tablo 3. Sağlık Çalışanlarının Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Sosyo-demografik değişken		N	%
Cinsiyet	Erkek	136	41,6
	Kadın	191	58,4
Medeni Durum	Evli	175	53,5
	Bekar	152	46,5
Yaş	18-25 arası	98	30
	26-33 arası	156	47,7
	34-41 arası	48	14,7
	42-49 arası	15	4,6
	50 ve üstü	10	3,1

Eğitim düzeyi	Lise	28	8,6
	Ön lisans	99	30,3
	Lisans	154	47,1
	Yüksek lisans	15	4,6
	Doktora	31	9,5
Meslek	Doktor	43	13,1
	Hemşire	141	43,1
	VHKİ	45	13,8
	Diğer Sağlık Personeli	98	30
Toplam mesleki yıl	1 yıldan az	29	8,9
	1-5 yıl	176	53,8
	6-10 yıl	71	21,7
	11 yıl ve üzeri	51	15,6
Bulundukları kurumda çalışma süresi	1 yıldan az	71	21,7
	1-5 yıl	187	57,2
	6-10 yıl	40	12,2
	11 yıl ve üzeri	29	8,9
Mesleğinizi kendi isteğinizle mi seçtiniz?	Evet	288	88,1
	Hayır	39	11,9
Mesleğinizin kişiliğinize uygun olduğunu düşünüyor musunuz?	Evet	215	65,7
	Hayır	25	7,6
	Kısmen	87	26,6
Mesleğinizden elde ettiğiniz gelirin yeterlilik durumu	Yeterli	54	16,5
	Yetersiz	167	51,1
	Kısmen yeterli	106	32,4

Sağlık çalışanlarının; %41,6'sı (N=136) erkek %58,4'ü (N=191) kadın olup %53,5'i evli (N=175) %46,5'i bekar (N=152)'dir. Yaş dağılımlarında %30'u 18-25 yaş (N=98), %47,7'si 26-33 yaş (N=156), %14,7'si 34-41 yaş (N=48), %4,6'sı 42-49 arası (N=15) ve %3,1'i 50 ve üstü (N=10)'dür. Eğitim düzeyleri dağılımında %8,6'sı lise (N=28), %30,3'ü ön lisans (N=99), %47,1'i lisans (N=154), %4,6'sı yüksek lisans (N=15) ve %9,5'i doktora (N=31) mezunudur. Meslek dağılımlarında %13,1'i doktor (N=43), %43,1'i hemşire (N=141), %13,8'i VHKİ (N=45) ve %30'u diğer sağlık personeli (N=98) olarak çalışmaktadır.

Toplam mesleki yıl olarak; %8,9'u 1 yıldan az (N=29), %53,8'i 1-5 yıl arası (N=176), %21,7'si 6-10 yıl (N=71) ve %15,6'sı 11 yıl ve üzeri (N=51)'dir. Bulundukları kurumda

çalışma süresi olarak; %21,7'si 1 yıldan az (N=71), %57,2'si 1-5 yıl (N=187), %12,2'si 6-10 yıl (N=40) ve %8,9'u 11 yıl ve üzeri (N=29)'dir. Sağlık çalışanlarının %88,1'i (N=288) mesleğini kendi isteği ile seçtiğini belirtirken %11,9'u (N=39) kendi isteği ile seçmediğini belirtmektedir. Mesleğin kişiliğe uygunluğu ile %65,7'si (N=215) "Evet" yanıtını, %7,6'sı (N=25) "Hayır" yanıtını ve %26,6'sı (N=87) "Kısmen" yanıtını verdikleri belirlenmiştir. Meslekten elde edilen gelirin yeterlilik durumuyla ilgili olarak %16,5'i (N=54) "Yeterli", %51,1'i (N=167) "Yetersiz" ve %32,4'ü (N=106) "Kısmen Yeterli" ifadesini belirtmişlerdir.

5.9.2. Ölçeklere Verilen Yanıtların Puan Ortalaması İstatistikleri

BTHS ölçeği madde puan ortalamaları Tablo 4'de sunulmuştur.

Tablo 4. BTHS Ölçeği Madde Puan Ortalamaları

Ölçek Maddeleri	Ort.	Standart Sapma
Bilgisayar işletmek için temel becerilere sahibim. (Klavye, mouse, dosya-belge oluşturma, düzenleme, kayıt ve yönetim)	4,42	0,85
Sunum, hesap ve kelime işlem (Powerpoint, Excel, Word gibi) programlarını kullanmakta iyiyim	3,96	1,06
Öğrenmemi destekleyecek yazılımları bilgisayarına yükleyebilirim	3,69	1,21
Tarayıcı (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox) kullanıp İnternette gezinirim	4,46	0,88
Elektronik posta gönderip alabilirim ve dosya ekleyip gönderebilirim	4,52	0,81
Bilgisayarım ile ilgili çoğu problemi giderebilirim	3,70	1,12
Bilgisayar ekranındaki talimatları takip ederek, okuyarak ve öğrenerek bir görevi yerine getirebilirim.	4,41	0,75
Canlı yazışma/chat ve görüntülü konferansı kullanabilirim.	4,37	0,90
Bilgisayar ekranındaki materyali takip ederek işlem yapabiliyorum	4,42	0,77
İşimde yazılımlara sahip bilgisayar kullanırım.	3,95	1,15
İşyerimde İnternet teknolojisi kullanılarak günlük işler yürütülmektedir.	4,39	0,90
Hızlı verilen teknik ve idari desteğin yapılan işlemlerin başarısında önemli olduğuna inanıyorum.	4,31	0,94

BTHS ölçeği en yüksek madde puan ortalaması 4,52 ile "Elektronik posta gönderip alabilirim ve dosya ekleyip gönderebilirim" maddesi en düşük madde puan ortalaması 3,69 ile "Öğrenmemi destekleyecek yazılımları bilgisayarına yükleyebilirim" maddesidir.

Algılanan örgütsel destek ölçeği madde puan ortalamaları Tablo 5’te gösterilmiştir.

Tablo 5. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği Madde Puan Ortalamaları

Ölçek Maddeleri	Ort.	Standart Sapma
Çalıştığım kurumda, kurumun yararına olabilecek katkılarıma değer verilir.	3,37	1,29
Çalıştığım kurumda gösterdiğim ekstra çaba takdir edilmez.	2,62	1,36
Çalıştığım kurumda şikâyetlerim göz ardı edilir.	2,90	1,25
Çalıştığım kurumda çıkarlarım önemszenir.	2,80	1,25
İşimi en iyi şekilde yapsam bile, çalıştığım kurumda bu fark edilmez.	2,80	1,34
Çalıştığım kurum, işteki memnuniyetimi önemser.	3,00	1,33
Çalıştığım kurumda bana çok az ilgi gösterilir	2,97	1,22
Çalıştığım kurum işteki başarılarımla gurur duyar.	2,94	1,28

Algılanan örgütsel destek ölçeğinde en yüksek madde puan ortalaması 3,37 ile “Çalıştığım kurumda, kurumun yararına olabilecek katkılarıma değer verilir” en düşük madde puan ortalaması 2,62 ile “Çalıştığım kurumda gösterdiğim ekstra çaba takdir edilmez” maddesidir.

İşgören performansı ölçeği madde puan ortalamaları Tablo 6’da gösterilmiştir.

Tablo 6. İşgören Performansı Ölçeği Madde Puan Ortalamaları

Ölçek Maddeleri	Ort.	Standart Sapma
İşlerimi devamlı zamanında bitiririm.	4,74	0,55
Düzenli ve belirli bir amaç doğrultusunda çalışırım	4,76	0,48
Çok düşük idare ve teşvik seviyesinde bile çalışabilirim	3,74	1,26
Görev odaklı çalışırım.	4,63	0,69
İşimi yüksek çalışma temposunda sürdürürüm	4,55	0,64
İşimde büyük işler başarıyorum.	4,22	0,91
Yüksek kaliteli işler ortaya koyarım.	4,33	0,81
Çalışmalarım sürekli üst düzey sonuçlar verir.	4,24	0,85
İşimde çok çalışkan ve hareketliyimdir.	4,60	0,65

İşgören performansı ölçeği en yüksek madde puan ortalaması 4,76 ile “Düzenli ve belirli bir amaç doğrultusunda çalışırım” en düşük madde puan ortalaması 3,74 ile “Çok düşük idare ve teşvik seviyesinde bile çalışabilirim” maddesidir.

5.9.3. BTHS, AÖDÖ ve İşgören Performansı Ölçeği Puan Ortalaması İstatistikleri

BTHS, AÖDÖ ve İşgören Performansı ölçekleri puan ortalamaları Tablo 7’de sunulmuştur.

Tablo 7. Araştırma Ölçeklerine Yönelik Puan Ortalaması İstatistikleri

Değişkenler	N	En Düşük	En Yüksek	Ort.	Standart Sapma
BTHS	327	24,00	60,00	50,64	7,91
Teknoloji Becerileri	327	18,00	45,00	37,98	6,30
Teçhizat Altyapı	327	5,00	15,00	12,66	2,34
Algılanan Örgütsel Destek	327	1,00	5,00	2,92	0,83
İşgören Performansı	327	2,48	5,00	4,43	0,47
Temel Performans	327	2,50	5,00	4,47	0,50
Başarı Performansı	327	1,80	5,00	4,39	0,61

BTHS ölçeği puan ortalaması $50,64 \pm 7,91$; Teknoloji becerileri alt boyutu $37,98 \pm 6,30$ ve teçhizat altyapı $12,66 \pm 2,34$ ’dür. Algılanan örgütsel destek ölçeği puan ortalaması $2,92 \pm 0,83$ ’tür. İşgören Performansı ölçeği $4,43 \pm 0,47$; Temel performans $4,47 \pm 0,50$ ve başarı performansı $4,39 \pm 0,61$ ’dir.

5.9.4. BTHS, AÖDÖ ve İşgören Performansı Ölçekleri ile Sosyo-Demografik

Değişkenleri Arasındaki Parametrik Test Sonuçları

Araştırmada kullanılan ölçekler ile cinsiyet arasındaki bağımsız örneklem t testi sonuçları Tablo 8’de gösterilmiştir.

Tablo 8. Sağlık Çalışanlarının BTHS, AÖDÖ ve İşgören Performansı Ölçek Puanlarının Cinsiyete Göre Dağılımı

Değişkenler	Cinsiyet		t değeri	p değeri
	Erkek (N=136)	Kadın (N=191)		
BTHS	52,00 $\pm$ 7,37	49,68 $\pm$ 8,16	2,635	0,009*
Teknoloji Becerileri	38,89 $\pm$ 5,96	37,32 $\pm$ 6,47	2,229	0,027*
Teçhizat Altyapı	13,10 $\pm$ 2,09	12,35 $\pm$ 2,46	2,889	0,004*

Algılanan Örgütsel Destek	2,88±0,81	2,96±0,85	-0,823	0,411
İşgören Performansı	4,41±0,52	4,43±0,43	-0,378	0,706
Temel performans	4,47±0,51	4,46±0,50	0,288	0,773
Başarı Performansı	4,35±0,68	4,41±0,56	-0,821	0,412

* $p<0,05$

Sağlık Çalışanlarının BTHS, AÖDÖ ve İşgören Performansı Ölçek puanlarının Cinsiyete Göre Dağılımı incelendiğinde, erkek sağlık çalışanlarının BTHS, Teknoloji becerileri ve Teçhizat altyapı puan ortalamaları anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur ($p<0,05$) (Tablo 8).

Algılanan örgütsel destek, işgören performansı, temel performans ve başarı performansı puan ortalamalarının cinsiyete göre gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$) (Tablo 8).

BTHS, AÖDÖ ve İşgören Performansı ölçekleri ile medeni durum arasında yapılan bağımsız örneklem t testi sonuçları Tablo 9’da gösterilmiştir.

Tablo 9. Sağlık Çalışanlarının BTHS, Algılanan Örgütsel Destek ve İşgören Performansı Ölçek Puanlarının Medeni Duruma Göre Dağılımı

Değişkenler	Medeni Durum		T değeri	P değeri
	Evli (N=175)	Bekar (N=152)		
BTHS	50,12±7,68	51,24±8,15	-1,275	0,203
Teknoloji Becerileri	37,41±6,32	38,63±6,23	-1,760	0,079
Teçhizat Altyapı	12,71±2,26	12,60±2,44	0,419	0,676
Algılanan Örgütsel Destek	2,89±0,84	2,97±0,84	-0,912	0,363
İşgören Performansı	4,42±0,46	4,44±0,49	-0,394	0,694
Temel performans	4,48±0,49	4,45±0,52	0,485	0,628
Başarı Performansı	4,36±0,61	4,42±0,64	-1,008	0,314

Sağlık Çalışanlarının BTHS, Algılanan Örgütsel Destek ve İşgören Performansı Ölçek puanlarının Medeni Duruma Göre Dağılımı incelendiğinde gruplar arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$) (Tablo 9).

BTHS, Algılanan örgütsel destek ve İşgören Performansı ölçeklerinin yaş kategorik değişkenleri arasında yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 10’da sunulmuştur.

Tablo 10. Sağlık Çalışanlarının BTHS, Algılanan Örgütsel Destek ve İşgören Performansı Ölçek Puanlarının Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

Değişkenler	Yaş	N	Ort. ±ss.	F değeri	P değeri	Gruplar arası Fark
BTHS	18-25 arası	98	50,16±8,88	1,909	0,109	
	26-33 arası	156	51,06±7,16			
	34-41 arası	48	52,12±7,37			
	42-49 arası	15	47,00±9,92			
	50 ve üstü	10	47,20±6,76			
Teknoloji Becerileri	18-25 arası	98	37,77±6,85	2,230	0,066	
	26-33 arası	156	38,41±5,72			
	34-41 arası	48	38,75±5,85			
	42-49 arası	15	34,40±8,20			
	50 ve üstü	10	34,90±6,74			
Teçhizat Altyapı	18-25 arası	98	12,38±2,47	1,516	0,197	
	26-33 arası	156	12,64±2,36			
	34-41 arası	48	13,37±1,84			
	42-49 arası	15	12,60±2,52			
	50 ve üstü	10	12,30±2,35			
Algılanan Örgütsel Destek	18-25 arası	98	3,00±0,89	1,285	0,276	
	26-33 arası	156	2,83±0,79			
	34-41 arası	48	3,07±0,85			
	42-49 arası	15	2,81±0,80			
	50 ve üstü	10	3,16±0,84			
İş gören Performansı	18-25 arası	98	4,42±0,52	2,375	0,052	
	26-33 arası	156	4,43±0,44			
	34-41 arası	48	4,46±0,44			
	42-49 arası	15	4,12±0,57			
	50 ve üstü	10	4,69±0,34			
Temel Performans	18-25 arası	98	4,41±0,54	1,580	0,179	
	26-33 arası	156	4,47±0,47			
	34-41 arası	48	4,50±0,52			
	42-49 arası	15	4,82±0,39			
	50 ve üstü	10	4,82±0,39			
Başarı Performansı	18-25 arası ¹	98	4,43±0,63	3,482	0,008*	1,2,3,5>4
	26-33 arası ²	156	4,39±0,58			
	34-41 arası ³	48	4,43±0,56			
	42-49 arası ⁴	15	3,84±0,86			
	50 ve üstü ⁵	10	4,56±0,37			

* $p<0,05$

Sağlık Çalışanlarının BTHS, Algılanan Örgütsel Destek ve İşgören Performansı Ölçek puanlarının Yaş Gruplarına Göre Dağılımı incelendiğinde; BTHS, teknoloji becerileri, teçhizat altyapı, algılanan örgütsel destek, işgören performansı ve temel performans ile gruplar arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$) (Tablo 10).

Sağlık çalışanlarında başarı performansı ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir fark vardır ($p=0,008$) ve yaş dağılımlarında 50 ve üstü olanlarda başarı performansı anlamlı düzeyde daha yüksektir. Gruplar arası farklılığı belirlemek amaçlı yapılan Post Hoc Tukey testinde 18-25 yaş, 26-33 yaş, 36-41 yaş ve 50 ve üstü olanlar ile 42-49 yaş arası olanlar arasındaki ortalama puan farkı istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

BTHS, Algılanan örgütsel destek ve İşgören Performansı ölçekleri ile eğitim düzeyine göre anlamlı bir fark olup olmadığı Tablo 11’de incelenmiştir.

Tablo 11. Sağlık Çalışanlarının BTHS, Algılanan Örgütsel Destek ve İşgören Performansı Ölçek Puanlarının Eğitim Düzeyine Göre Dağılımı

Değişkenler	Eğitim Düzeyi	N	Ort. ±ss.	F değeri	P değeri	Gruplar arası fark
BTHS	Lise ¹	28	48,03±10,35	3,647	0,006*	5>1,2,3
	Ön lisans ²	99	50,35±7,63			
	Lisans ³	154	50,21±8,11			
	Yüksek lisans ⁴	15	52,93±6,44			
	Doktora ⁵	31	54,96±4,85			
Teknoloji Becerileri	Lise ¹	28	35,35±8,42	3,397	0,010*	5>1
	Ön lisans ²	99	37,92±5,77			
	Lisans ³	154	37,72±6,51			
	Yüksek lisans ⁴	15	39,60±4,79			
	Doktora ⁵	31	41,00±3,82			
Teçhizat Altyapı	Lise ¹	28	12,67±2,58	2,263	0,012*	5>2,3
	Ön lisans ²	99	12,42±2,57			
	Lisans ³	154	12,48±2,26			
	Yüksek lisans ⁴	15	13,33±1,83			
	Doktora ⁵	31	13,96±1,40			
Algılanan Örgütsel Destek	Lise ¹	28	2,80±0,65	1,160	0,328	
	Ön lisans ²	99	3,04±0,93			
	Lisans ³	154	2,88±0,83			
	Yüksek lisans ⁴	15	2,68±0,73			
	Doktora ⁵	31	3,01±0,64			
İş gören Performansı	Lise ¹	28	4,52±0,49	2,416	0,048*	2>4
	Ön lisans ²	99	4,52±0,43			
	Lisans ³	154	4,39±0,43			
	Yüksek lisans ⁴	15	4,18±0,74			
	Doktora ⁵	31	4,37±0,57			

Temel Performans	Lise ¹	28	4,57±0,60	2,096	0,081
	Ön lisans ²	99	4,52±0,45		
	Lisans ³	154	4,46±0,47		
	Yüksek lisans ⁴	15	4,16±0,68		
	Doktora ⁵	31	4,39±0,59		
Başarı Performansı	Lise ¹	28	4,48±0,52	1,807	0,127
	Ön lisans ²	99	4,50±0,58		
	Lisans ³	154	4,32±0,60		
	Yüksek lisans ⁴	15	4,20±0,90		
	Doktora ⁵	31	4,35±0,63		

* $p < 0,05$

Sağlık çalışanlarında BTHS ile eğitim düzeyi arasında anlamlı bir fark olduğu gözlenmiştir ($p=0,006$). Eğitim düzeyi doktora olan sağlık çalışanlarında BTHS puan ortalaması anlamlı düzeyde daha yüksektir. Gruplar arası farklılığı belirlemek amaçlı yapılan Post Hoc Tukey testi analizinde eğitim düzeyini belirten alt değişkenlerde; doktora mezunları ile lise, ön lisans ve lisans arasındaki ortalama puan farkı ilk grup lehine anlamlıdır.

Teknoloji becerileri ile eğitim düzeyi arasında anlamlı bir fark saptanmıştır ($p=0,010$). Eğitim düzeyi doktora mezunlarında teknoloji becerileri anlamlı düzeyde daha yüksektir. Tukey testinde; doktora ile lise mezunları arasındaki ortalama puan farkı ilk grup lehine anlamlı bulunmuştur. Teçhizat altyapı ile eğitim düzeyi arasında anlamlı bir fark olduğu ($p=0,012$), doktora mezunlarında teçhizat altyapısının anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu saptanmıştır. Tukey testinde; doktora ile ön lisans ve lisans mezunları arasındaki ortalama puan farkı ilk grup lehine anlamlı bulunmuştur. Algılanan örgütsel destek ile eğitim düzeyi arasında anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$; Tablo 11).

İşgören performansı ile eğitim düzeyi arasında anlamlı bir fark olup ($p=0,048$), ön lisans mezunlarında işgören performansı anlamlı düzeyde daha yüksektir. Tukey testinde ön lisans ile yüksek lisans mezunları arasındaki ortalama puan farkı ilk grup lehine anlamlıdır. Temel performansı ve başarı performansı ile eğitim düzeyi arasında anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$) (Tablo 11).

BTHS, Algılanan örgütsel destek ve İşgören Performansı ile sağlık çalışanlarının meslekleri arasında yapılan analiz sonuçlarına Tablo 12’de yer verilmiştir.

Tablo 12. Sağlık Çalışanlarının BTHS, Algılanan Örgütsel Destek ve İşgören Performansı Ölçeklerinin Mesleklere Göre Dağılımı

Değişkenler	Meslek	N	Ort. ±ss.	F değeri	P değeri	Gruplar arası fark
BTHS	Doktor ¹	43	53,97±5,43	4,852	0,003*	1>2
	Hemşire ²	141	49,05±8,97			
	VHKİ ³	45	51,40±6,81			
	Diğer Sağlık Personeli ⁴	98	51,12±7,17			
Teknoloji Becerileri	Doktor ¹	43	40,34±4,16	4,148	0,007*	1>2
	Hemşire ²	141	36,78±7,14			
	VHKİ ³	45	38,20±6,04			
	Diğer Sağlık Personeli ⁴	98	38,57±5,55			
Teçhizat Altyapı	Doktor ¹	43	13,62±1,54	4,714	0,003*	1>2
	Hemşire ²	141	12,27±2,46			
	VHKİ ³	45	13,20±1,70			
	Diğer Sağlık Personeli ⁴	98	12,55±2,57			
Algılanan Örgütsel Destek	Doktor ¹	43	2,94±0,62	2,311	0,076	
	Hemşire ²	141	2,93±0,85			
	VHKİ ³	45	3,18±0,72			
	Diğer Sağlık Personeli ⁴	98	2,79±0,92			
İş gören Performansı	Doktor ¹	43	4,24±0,62	3,177	0,024*	4>1
	Hemşire ²	141	4,43±0,43			
	VHKİ ³	45	4,43±0,49			
	Diğer Sağlık Personeli ⁴	98	4,50±0,43			
Temel Performans	Doktor ¹	43	4,28±0,61	2,745	0,043*	4>1
	Hemşire ²	141	4,46±0,49			
	VHKİ ³	45	4,50±0,47			
	Diğer Sağlık Personeli ⁴	98	4,54±0,47			
Başarı Performansı	Doktor ¹	43	4,20±0,71	1,995	0,115	
	Hemşire ²	141	4,40±0,55			
	VHKİ ³	45	4,36±0,72			
	Diğer Sağlık Personeli ⁴	98	4,47±0,58			

* $p<0,05$

BTHS ile mesleki dağılım arasında anlamlı bir fark olup ($p=0,003$), doktorlarda BTHS puan ortalaması anlamlı düzeyde daha yüksektir. Gruplar arası farklılığı belirlemek

amaçlı yapılan Post Hoc Tukey testinde mesleki dağılımda doktorlar ile hemşire olarak çalışanlar arasındaki ortalama puan farkı ilk grup lehine anlamlı bulunmuştur. Teknoloji becerileri ile mesleki dağılım arasında anlamlı bir fark olduğu ($p=0,007$) ve doktorlarda teknoloji becerilerinin anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Tukey testinde doktorlar ile hemşireler arasındaki ortalama puan farkı ilk grup lehine anlamlı bulunmuştur. Teçhizat altyapı ile mesleki dağılım arasında anlamlı bir fark olup ($p=0,003$), doktorlarda teçhizat alt yapı anlamlı düzeyde daha yüksektir. Tukey testinde doktorlar ile hemşire arasındaki ortalama puan farkı ilk grup lehine istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$) (Tablo 12).

Algılanan örgütsel destek ile mesleki dağılım arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0,05$). İşgören performansı ile mesleki dağılım arasında anlamlı bir fark olup ($p=0,024$), diğer sağlık personelinde işgören performansı anlamlı düzeyde daha yüksektir. Tukey testinde diğer sağlık personeli ile doktorlar arasındaki ortalama puan farkı ilk grup lehine istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0,05$) (Tablo 12). Temel performans ile mesleki dağılım arasında anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir ($p=0,043$) ve diğer sağlık personeli olarak çalışanlarda temel performans anlamlı düzeyde daha yüksektir. Tukey testinde diğer sağlık personeli ile doktorlar arasındaki ortalama puan farkı ilk grup lehine istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0,05$) (Tablo 12). Başarı performansı ile mesleki dağılıma göre gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$) (Tablo 12).

BTHS, Algılanan örgütsel destek ve İşgören Performansı ile toplam mesleki yıla göre değerlendirilmesi Tablo 13'te sunulmuştur.

Tablo 13. Sağlık Çalışanlarının BTHS, Algılanan Örgütsel Destek ve İşgören Performansı Ölçek Puanlarının Meslekte Çalışma Süresine Göre Dağılımı

Değişkenler	Toplam Mesleki Yıl	N	Ort. ±ss.	F değeri	P değeri
BTHS	1 yıldan az ¹	29	50,79±8,17	1,600	0,189
	1-5 yıl ²	176	50,90±7,56		
	6-10 yıl ³	71	51,47±8,23		
	11 yıl ve üzeri ⁴	51	48,49±8,36		
Teknoloji Becerileri	1 yıldan az ¹	29	38,48±5,98	2,445	0,064
	1-5 yıl ²	176	38,33±5,96		
	6-10 yıl ³	71	38,46±6,50		
	11 yıl ve üzeri ⁴	51	35,72±7,29		

Teçhizat	1 yıldan az ¹	29	12,31±2,72	0,833	0,476
	1-5 yıl ²	176	12,57±2,36		
	6-10 yıl ³	71	13,01±2,29		
	11 yıl ve üzeri ⁴	51	12,68±2,11		
Algılanan Örgütsel Destek	1 yıldan az ¹	29	3,07±0,77	0,604	0,613
	1-5 yıl ²	176	2,88±0,88		
	6-10 yıl ³	71	2,93±0,74		
	11 yıl ve üzeri ⁴	51	2,99±0,81		
İş gören Performansı	1 yıldan az ¹	29	4,35±0,58	0,447	0,720
	1-5 yıl ²	176	4,43±0,45		
	6-10 yıl ³	71	4,47±0,47		
	11 yıl ve üzeri ⁴	51	4,41±0,49		
Temel Performans	1 yıldan az ¹	29	4,37±0,57	1,041	0,375
	1-5 yıl ²	176	4,45±0,48		
	6-10 yıl ³	71	4,48±0,52		
	11 yıl ve üzeri ⁴	51	4,56±0,52		
Başarı Performansı	1 yıldan az ¹	29	4,33±0,73	1,197	0,311
	1-5 yıl ²	176	4,41±0,59		
	6-10 yıl ³	71	4,45±0,57		
	11 yıl ve üzeri ⁴	51	4,25±0,68		

Sağlık çalışanlarında BTHS, teçhizat altyapısı, algılanan örgütsel destek, işgören performansı, temel performans ve başarı performansı ile meslekte çalışma süresi arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmamıştır ($p>0,05$) (Tablo 13).

BTHS, Algılanan örgütsel destek ve İşgören Performansı bulundukları kurumda çalışma süresine göre değerlendirilmesi Tablo 14'te gösterilmiştir.

Tablo 14. Sağlık Çalışanlarının BTHS, AÖDÖ ve İşgören Performansı Ölçek Puanlarının Kurumda Çalışma Süresine Göre Dağılımı

Değişkenler	Kurumda Çalışma Süresi	N	Ort. ±ss.	F değeri	P değeri	Gruplar arası fark
BTHS	1 yıldan az ¹	71	50,84±8,20	3,028	0,030*	2,3>4
	1-5 yıl ²	187	50,93±7,70			
	6-10 yıl ³	40	51,90±7,63			
	11 yıl ve üzeri ⁴	29	46,58±8,08			
Teknoloji Becerileri	1 yıldan az ¹	71	38,04±6,36	4,244	0,006*	1,2,3>4
	1-5 yıl ²	187	38,40±6,02			
	6-10 yıl ³	40	38,72±5,96			
	11 yıl ve üzeri ⁴	29	34,10±7,29			

Teçhizat Altyapı	1 yıldan az ¹	71	12,80±2,35	0,978	0,403
	1-5 yıl ²	187	12,52±2,41		
	6-10 yıl ³	40	13,17±2,21		
	11 yıl ve üzeri ⁴	29	12,48±2,01		
Algılanan Örgütsel Destek	1 yıldan az ¹	71	3,09±0,73	1,209	0,306
	1-5 yıl ²	187	2,87±0,87		
	6-10 yıl ³	40	2,90±0,79		
	11 yıl ve üzeri ⁴	29	2,92±0,85		
İş gören Performansı	1 yıldan az ¹	71	4,34±0,53	1,243	0,294
	1-5 yıl ²	187	4,46±0,45		
	6-10 yıl ³	40	4,46±0,43		
	11 yıl ve üzeri ⁴	29	4,40±0,51		
Temel Performans	1 yıldan az ¹	71	4,35±0,55	1,711	0,165
	1-5 yıl ²	187	4,49±0,48		
	6-10 yıl ³	40	4,48±0,45		
	11 yıl ve üzeri ⁴	29	4,57±0,56		
Başarı Performansı	1 yıldan az ¹	71	4,32±0,65	1,375	0,250
	1-5 yıl ²	187	4,43±0,59		
	6-10 yıl ³	40	4,44±0,59		
	11 yıl ve üzeri ⁴	29	4,22±0,69		

* $p < 0,05$

BTHS ile kurumda çalışma süresi arasında gruplar arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($p=0,030$). Kurumda çalışma süresi 1-5 yıl arasında olanlarda BTHS anlamlı düzeyde daha yüksektir. Gruplar arası farklılığı belirlemek amaçlı yapılan Post Hoc Tukey testinde toplam mesleki yıl alt değişkenlerinde 1-5 yıl ve 6-10 yıl olanlar ile 11 yıl ve üzeri olanlar arasındaki ortalama puan farkı istatistiksel olarak anlamlıdır. Teknoloji becerileri ile kurumda çalışma süresi arasında gruplar arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($p=0,006$). Kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanlarda teknoloji becerileri anlamlı düzeyde daha yüksektir. Tukey testinde toplam mesleki yıl alt değişkenlerinde 1 yıldan az, 1-5 yıl ve 6-10 yıl olanlar ile 11 yıl ve üzeri olanlar arasındaki ortalama puan farkı istatistiksel olarak anlamlıdır. Teçhizat altyapı, algılanan örgütsel destek, işgören performansı, temel performans ve başarı performansı ile toplam mesleki yıl arasında anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$) (Tablo 14).

BTHS, Algılanan örgütsel destek ve İşgören Performansı mesleği kendi isteği ile seçme durumu arasında yapılan bağımsız örneklem t testi analiz sonuçlarına Tablo 15'te yer verilmiştir.

Tablo 15. Sağlık Çalışanlarının BTHS, AÖDÖ ve İşgören Performansı Ölçek Puanlarının Mesleği Kendi İsteği ile Seçme Durumuna Göre Dağılımı

Değişkenler	Mesleğinizi kendi isteği ile seçme		T değeri	P değeri
	durumu			
	Evet (N=288)	Hayır (N=39)		
BTHS	51,07±7,71	47,56±8,70	2,702	0,007*
Teknoloji Becerileri	38,32±6,03	35,41±7,60	2,741	0,006*
Teçhizat Altyapı	12,74±2,26	12,05±2,82	1,742	0,082
Algılanan Örgütsel Destek	2,99±0,79	2,44±0,97	3,908	0,000*
İşgören Performansı	4,46±0,44	4,19±0,60	3,285	0,001*
Temel performans	4,50±0,47	4,19±0,64	3,629	0,000*
Başarı Performansı	4,41±0,58	4,20±0,80	2,081	0,038*

* $p<0,05$

BTHS ile mesleği kendi isteği ile seçme durumu arasında gruplar arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($p=0,007$). Mesleğini kendi isteği ile seçenlerde BTHS puan ortalamaları anlamlı düzeyde daha yüksektir. Teknoloji becerileri ile mesleği kendi isteği ile seçme durumu arasında anlamlı bir fark olduğu gözlenmiştir ($p=0,006$). Mesleğini kendi isteği ile seçenlerde teknoloji becerileri puan ortalaması anlamlı düzeyde daha yüksektir ($p<0,05$). Teçhizat alt yapı ile mesleği kendi isteği ile seçme durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır ($p>0,05$; Tablo 15).

Algılanan örgütsel destek ile mesleği kendi isteği ile seçme durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark olup ($p=0,000$), mesleğini kendi isteği seçenlerde algılanan örgütsel destek anlamlı düzeyde daha yüksektir. İşgören performansı ile mesleği kendi isteği ile seçme durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olup ($p=0,001$), mesleğini kendi isteği seçenlerde işgören performansı anlamlı düzeyde daha yüksektir. Temel performans ile mesleği kendi isteği ile seçme durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olduğu ($p=0,000$), mesleğini kendi isteği seçenlerde temel performansı anlamlı düzeyde daha yüksektir. Başarı performansı ile mesleği kendi isteği ile seçme durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olup ($p=0,038$), mesleğini kendi isteği ile seçenlerde başarı performansı anlamlı düzeyde daha yüksektir (Tablo 15).

BTHS, AÖDÖ ve İşgören Performansı ölçekleri ile “Mesleğinizin kişiliğinize uygun olduğunu düşünüyor musunuz?” ifadesi arasında analiz sonuçları Tablo 16’da gösterilmiştir.

Tablo 16. Sağlık Çalışanlarının BTHS, AÖDÖ ve İşgören Performansı Ölçeklerinin “Mesleğinizin Kişiliğinize Uygun Olduğunu Düşünme Durumuna Göre Dağılımı

Mesleğinizin kişiliğine uygun olduğunu düşünme durumu		N	Ort. ±ss.	F değeri	P değeri	Gruplar arası fark
BTHS	Evet ¹	215	51,97±7,25	10,541	0,000*	1>2,3
	Hayır ²	25	46,04±10,12			
	Kısmen ³	87	48,67±7,97			
Teknoloji Becerileri	Evet ¹	215	38,99±5,65	9,461	0,000*	1>2,3
	Hayır ²	25	34,56±8,20			
	Kısmen ³	87	36,45±6,63			
Teçhizat Altyapı	Evet ¹	215	12,98±2,15	6,964	0,001*	1>2,3
	Hayır ²	25	11,48±2,85			
	Kısmen ³	87	12,21±2,47			
Algılanan Örgütsel Destek	Evet ¹	215	3,07±0,79	14,377	0,000*	1>2,3
	Hayır ²	25	2,26±0,94			
	Kısmen ³	87	2,75±0,78			
İş gören Performansı	Evet ¹	215	4,47±0,45	3,259	0,040*	1>2
	Hayır ²	25	4,24±0,57			
	Kısmen ³	87	4,38±0,49			
Temel Performans	Evet ¹	215	4,49±0,47	2,411	0,091	
	Hayır ²	25	4,26±0,72			
	Kısmen ³	87	4,47±0,50			
Başarı Performansı	Evet ¹	215	4,45±0,59	3,095	0,047*	1>2
	Hayır ²	25	4,23±0,65			
	Kısmen ³	87	4,28±0,64			

* $p<0,05$

BTHS ile mesleğin kişiliğe uygun olma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,01$). Mesleğin kişiliğe uygun olma durumuna “Evet” yanıtı verenlerde BTHS puan ortalaması anlamlı düzeyde daha yüksektir. Gruplar arası farklılığı belirlemek amaçlı yapılan Post Hoc Tukey testinde mesleğin kişiliğe uygun olma durumunu belirten alt değişkenlerde “Evet” yanıtı verenler ile “Hayır” ve “Kısmen” yanıtı verenler arasındaki ortalama puan farkı ilk grup lehine istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$) (Tablo 16).

Teknoloji becerileri ile mesleğin kişiliğe uygun olma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,01$). Mesleğin kişiliğe uygun olma durumuna “Evet” yanıtını verenlerde teknoloji becerileri puan ortalaması anlamlı düzeyde daha yüksektir. Tukey testinde mesleğin kişiliğe uygun olma durumunu belirten alt değişkenlerde “Evet” yanıtını verenler ile “Hayır” ve “Kısmen” yanıtını verenler arasındaki ortalama puan farkı ilk grup lehine istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$) (Tablo 16).

Teçhizat altyapı ile mesleğin kişiliğe uygun olma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ($p=0,001$), Mesleğin kişiliğe uygun olma durumuna “Evet” yanıtını verenlerde teçhizat altyapı puan ortalaması anlamlı düzeyde daha yüksektir. Tukey testinde mesleğin kişiliğe uygun olma durumunu belirten alt değişkenlerde “Evet” yanıtını verenlerin puan ortalamalarının ile “Hayır” ve “Kısmen” yanıtını verenlere göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu saptanmıştır ($p<0,05$) (Tablo 16).

Algılanan örgütsel destek ile mesleğin kişiliğe uygun olma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ($p=0,000$), “Evet” yanıtını verenlerde algılanan örgütsel desteğin anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Tukey testinde mesleğin kişiliğe uygun olma durumunu belirten alt değişkenlerde “Evet” yanıtını verenlerin puan ortalamalarının ile “Hayır” ve “Kısmen” yanıtını verenlere göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu saptanmıştır ($p<0,05$) (Tablo 16).

İşgören performansı ile mesleğin kişiliğe uygun olma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ($p=0,040$), “Evet” yanıtını verenlerde işgören performansı anlamlı düzeyde daha yüksektir. Tukey testinde mesleğin kişiliğe uygun olma durumunu belirten alt değişkenlerde “Evet” yanıtını verenlerin puan ortalamaları ile “Hayır” yanıtını verenlerin puan ortalamaları arasındaki fark ilk grup lehine anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$) (Tablo 16). Temel performans ile mesleğin kişiliğe uygun olma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmamıştır ($p>0,05$) (Tablo 16).

Başarı performansı ile mesleğin kişiliğe uygun olma durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ($p=0,047$), “Evet” yanıtını verenlerde başarı performansı anlamlı düzeyde daha yüksektir. Tukey testinde mesleğin kişiliğe uygun olma durumunu belirten alt değişkenlerde “Evet” yanıtını verenlerin puan ortalamaları ile “Hayır” yanıtını verenlerin puan ortalamaları arasındaki fark ilk grup lehine anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$) (Tablo 16).

BTHS, AÖDÖ ve İşgören Performansı ölçeklerinin “Mesleğinizden elde ettiğiniz gelirin yeterlilik durumu” ifadesi ile arasında yapılan analiz sonuçları Tablo 17’de sunulmuştur.

Tablo 17. Sağlık Çalışanlarının BTHS, AÖDÖ ve İşgören Performansı Ölçek Puanlarının “Meslekten Elde Edilen Gelirin Yeterlilik Durumuna Göre Dağılımı

Meslekten elde edilen gelirin yeterlilik durumu		N	Ort. ±ss.	F değeri	P değeri	Gruplar arası fark
BTHS	Yeterli ¹	54	52,44±7,21	5,471	0,005*	1,3>2
	Yetersiz ²	167	49,25±8,96			
	Kısmen yeterli ³	106	51,91±5,90			
Teknoloji Becerileri	Yeterli ¹	54	39,14±5,44	5,287	0,006*	3>2
	Yetersiz ²	167	36,88±7,21			
	Kısmen yeterli ³	106	39,11±4,72			
Teçhizat Altyapı	Yeterli ¹	54	13,29±2,04	3,496	0,031*	1>2
	Yetersiz ²	167	12,37±2,59			
	Kısmen yeterli ³	106	12,80±2,07			
Algılanan Örgütsel Destek	Yeterli ¹	54	3,21±0,84	5,408	0,005*	1>2
	Yetersiz ²	167	2,80±0,77			
	Kısmen yeterli ³	106	2,97±0,89			
İş Gören Performansı	Yeterli ¹	54	4,45±0,60	0,216	0,806	
	Yetersiz ²	167	4,43±0,46			
	Kısmen yeterli ³	106	4,40±0,42			
Temel Performans	Yeterli ¹	54	4,52±0,63	0,352	0,704	
	Yetersiz ²	167	4,45±0,48			
	Kısmen yeterli ³	106	4,45±0,46			
Başarı Performansı	Yeterli ¹	54	4,38±0,66	0,343	0,710	
	Yetersiz ²	167	4,41±0,60			
	Kısmen yeterli ³	106	4,35±0,61			

* $p<0,05$

BTHS ile meslekten elde edilen gelirin yeterlilik durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmuştur ($p=0,005$). Meslekten elde edilen gelirin durumunu yeterli düzeyde görenlerde BTHS puan ortalaması anlamlı düzeyde daha yüksektir. Gruplar arası farklılığı belirlemek amaçlı yapılan Post Hoc Tukey testinde meslekten elde edilen gelirin yeterlilik durumunu belirten alt değişkenlerde; meslekten elde edilen gelirin “Yeterli” ve “Kısmen Yeterli” düzeyde görenler ile “Yetersiz” düzeyde görenler

arasındaki ortalama puan farkı istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$) (Tablo 17).

Teknoloji becerileri ile meslekten elde edilen gelirin yeterlilik durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmuştur ($p=0,006$). Meslekten elde edilen gelirin durumunu yeterli düzeyde görenlerde teknoloji becerileri puan ortalaması anlamlı düzeyde daha yüksektir. Tukey testinde meslekten elde edilen gelirin yeterlilik durumunu belirten alt değişkenlerde; meslekten elde edilen gelirin “Kısmen Yeterli” düzeyde görenlerin puan ortalamalarının “Yetersiz” düzeyde görenlere göre anlamlı düzeyde daha yüksektir ($p<0,05$) (Tablo 17).

Teçhizat altyapı ile meslekten elde edilen gelirin yeterlilik durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmuştur ($p=0,031$). Meslekten elde edilen gelirin durumunu yeterli düzeyde görenlerde teçhizat altyapı anlamlı düzeyde daha yüksektir. Tukey testinde meslekten elde edilen gelirin yeterlilik durumunu belirten alt değişkenlerde; meslekten elde edilen gelirin “Yeterli” düzeyde görenler ile “Kısmen Yeterli” düzeyde görenler arasındaki ortalama puan farkı ilk grup lehine istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$) (Tablo 17).

Algılanan örgütsel destek ile meslekten elde edilen gelirin yeterlilik durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmuştur ($p=0,005$). Meslekten elde edilen gelirin durumunu yeterli düzeyde görenlerde algılanan örgütsel destek anlamlı düzeyde daha yüksektir. Tukey testinde meslekten elde edilen gelirin yeterlilik durumunu belirten alt değişkenlerde; meslekten elde edilen gelirin “Yeterli” düzeyde görenler ile “Kısmen Yeterli” düzeyde görenler arasındaki ortalama puan farkı ilk grup lehine istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$) (Tablo 17).

İşgören performansı, temel performans başarı performansı ile meslekten elde edilen gelirin yeterlilik durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0,05$) (Tablo 17).

5.9.5. BTHS, AÖDÖ ve İşgören Performansı Ölçekleri Arasındaki Pearson Korelasyon Analizi

BTHS, Algılanan örgütsel destek ve İşgören Performansı ölçekleri arasındaki pearson korelasyon analizi sonuçları Tablo 18’te gösterilmiştir:

Tablo 18. Ölçekler Arası Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları

		BTHS	Teknoloji Becerileri	Teçhizat	AÖDÖ	İŞP	TP	BP
BTHS	r		,971**	,765**	,090	,274**	,220**	,242**
Teknoloji Becerileri	r			,588**	,062	,257**	,188**	,243**
Teçhizat Altyapı	r				,137*	,232**	,238**	,162**
AÖDÖ	r					,166**	,081	,190**
İŞP	r						,812**	,877**
TP	r							,432**

**p<0,01 *p<0,05 BTHS= Bilişim Teknolojileri Hazırbulunuşluk Seviyeleri, AÖDÖ=Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği, TP=Temel Performans, BP=Başarı Performansı, İŞP=İşgören Performansı

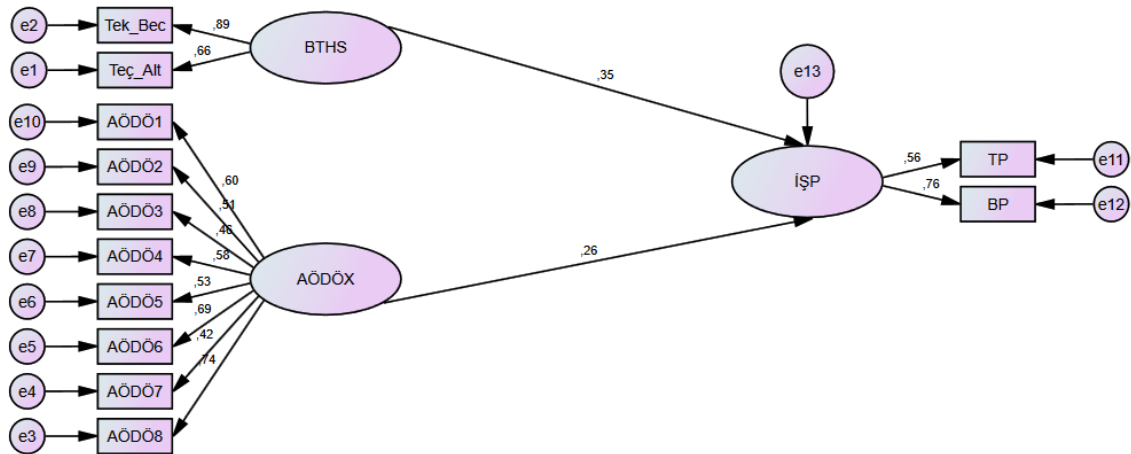
BTHS ile İŞP (r: ,274; p: ,000), temel performans (r: ,220; p: 0,000) ve başarı performansı (r: ,242; p: ,000) arasında pozitif yönde anlamlı ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Teknik beceri ile İŞP (r: ,257; p: ,000), temel performans (r: ,188; p: 0,000) ve başarı performansı (r: ,243; p: ,000) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Teçhizat altyapı ile İŞP (r: ,232 p: ,000), temel performans (r: ,238; p: 0,000) ve başarı performansı (r: ,162; p: ,000) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir.

Algılanan örgütsel destek ile teçhizat altyapı (r: ,137; p: ,013), iş performansı (r: ,166; p: ,003) ve başarı performansı (r: ,190; p:0,01) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. BTHS, teknik beceri ve temel performans ile AÖD arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı belirlenmiştir (p>0,05; Tablo 18).

5.9.6. Araştırma Hipotezlerinin Değerlendirilmesi

Çalışmanın bu bölümde literatür taraması doğrultusunda geliştirilmiş olan araştırma hipotezleri test edilecektir. Araştırma hipotezlerinin test edilmesi için AMOS 22 paket programı tercih edilmiştir.

AÖD ve BTHS'nin iş gören performansı üzerindeki etkisi yapısal eşitlik modellemesi ile incelenmiştir (Şekil 2).



Şekil 2. BTHS ve AÖD'nin İşgören Performansı Üzerindeki Etkisi Yapısal Eşitlik Modeli

BTHS= Bilişim Teknolojileri Hazırbulunuşluk Seviyeleri, AÖDÖ=Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği, TP=Temel Performans, Başarı Performansı, İŞP=İşgören Performansı

AÖD ve BTHS'nin iş gören performansı üzerindeki etkisi yapısal eşitlik modellemesi ile AMOS 22 (Analysis of Moment Structures) paket programı ile kurulmuştur. Kurulan modelin öncelikle model fit indeks değerleri Tablo 19'da sunulmuştur.

Tablo 19. Model Fit Uyum İndeks Değerleri

Uyum İndeksleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Model Fit Uyum İndeks Değerleri
χ^2/sd (CMIN/DF)	$0 \leq \chi^2/sd \leq 2$	$2 < \chi^2/sd \leq 5$	1,746
GFI	$0.95 \leq GFI < 1.00$	$0.90 \leq GFI < 0.95$	,964
AGFI	$0.95 \leq AGFI < 1.00$	$0.90 \leq AGFI < 0.95$	,938
NFI	$0.95 \leq NFI < 1.0$	$0.90 \leq NFI < 0.95$	,928
IFI	$0.95 \leq IFI < 1.00$	$0.90 \leq IFI < 0.95$	,968
TLI	$0.95 \leq TLI < 1.00$	$0.90 \leq TLI < 0.95$	,952
CFI	$0.95 \leq CFI < 1.00$	$0.90 \leq CFI < 0.95$	,967
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq .05$	$.05 \leq RMSEA \leq .08$	,048

CMIN: 74,349 DF:45

Şekil 2'deki model için uyum indekslerinden χ^2/sd , GFI, IFI, TLI, CFI ve RMSEA'nın iyi uyum sağladığı, AGFI ve NFI'nın ise kabul edilebilir uyum düzeyinde oldukları görülmüştür (Hu ve Bentler, 1999; Kline, 2011). Model üzerinde hata kovaryansları (e4 ile e6), (e6 ile e7), (e2 ile e7), (e2 ile e6), (e4 ile e7) ve (e2 ile e4) arasında kurulmuştur.

BTHS ve AÖD'nün İş Gören Performansı Üzerindeki Etkisi Yapısal eşitlik modeli katsayıları Tablo 20'de sunulmuştur.

Tablo 20. BTHS ve AÖDÖ'nün İş Gören Performansı Üzerindeki Etkisi Yapısal Eşitlik Modeli Katsayıları

Değişkenler	Standardize edilmiş katsayılar	Standardize edilmemiş katsayılar	S.E.	C.R.	P	Standardize Alt sınır	Standardize Üst sınır	p değeri
İŞP <--- BTHS	,358	,062	,017	3,587	***	,164	,542	,010*
İŞP <--- AÖD	,259	,076	,025	3,083	,002*	,119	,392	010*
AÖD <---> BTHS	,170	,100	,043	2,342	,019*			

*** $p < 0,01$ * $p < 0,05$

BTHS ($\beta = ,358$)'nin işgören performansı üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkilediği ($p < 0,01$) ve bu bulgu neticesinde çalışmanın “H₁: Doktorlar, hemşireler, Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni (VHKİ) ve Diğer Sağlık Personelinin bilişim teknolojileri hazırbulunuşluğu, iş performansını etkilemektedir” hipotezi kabul edilmiştir.

AÖD ($\beta = ,259$)'nin işgören performansı üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkilediği ($p < 0,002$), görülmektedir. Çalışmanın bir diğer hipotezi olan “H₂: Doktorlar, hemşireler, VHKİ ve Diğer Sağlık Personelinin algıladıkları örgütsel destek, iş performansını etkilemektedir” hipotezi kabul edilmiştir. BTHS'nin ve AÖD'nin işgören performansını açıklama oranı R^2 değeri ,227'dir.

SPSS ile yapılan analiz de BTHS ile AÖDÖ arasında ilişki olmadığı görülse de AMOS programında değerlerin daha standardize edilmesi ve yapılan hata terimi düzeltmeleriyle BTHS ve AÖDÖ arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu ortaya konulmuştur.

Araştırma bulguları neticesinde test edilen araştırma hipotezlerinin sonuçları görsel olarak Tablo 21'de sunulmuştur.

Tablo 21. Araştırma Hipotezlerinin Test Sonuçları

	Hipotezler	Hipotez Sonucu
H ₁	Doktorlar, hemşireler, Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni (VHKİ) ve Diğer Sağlık Personelinin bilişim teknolojileri hazırbulunuşluğu, iş performansını etkilemektedir.	Kabul
H ₂	Doktorlar, hemşireler, VHKİ ve Diğer Sağlık Personelinin algıladıkları örgütsel destek, iş performansını etkilemektedir.	Kabul

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada, Bayburt Devlet Hastanesi'nde çalışan doktor, hemşire, diğer sağlık personeli (eczane teknikeri, iş ve uğraşı terapisi teknikeri, eczacı, psikolog, teknisyen, diyetisyen, sosyal çalışmacı, odyotekniker, biyolog, fizyoterapist, fizik tedavi teknikeri, diyaliz teknikeri, evde sağlık bakımı teknikeri, ortopedi teknikeri, elektronörofizyoloji teknikeri, ameliyathane teknikeri) ve VHİKİ'lerin, Bilişim Teknolojileri Hazırbulunuşluk Seviyesi (BTHS) ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansına etkisi araştırılmıştır. Araştırmanın çerçevesini oluşturan bu etkinin incelenmesinde katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışılan bölüm, meslek, meslekteki görev süresi, mevcut hastanedeki görev süresi, mesleği kendi isteğiyle seçme durumu, mesleğin kişiliğe uygunluk durumu, eğitim durumu ve gelir yeterlilik durumu gibi demografik değişkenler ile Algılanan Örgütsel Destek anketi ve İşgören Performans ölçeği kullanılmıştır. Yapılan anketler sonucu elde edilen puanlar literatürle karşılaştırılmıştır.

Yapılan çalışma neticesinde, BTHS ile İŞP ($r: ,274$; $p: ,000$), temel performans ($r: ,220$; $p: 0,000$) ve başarı performansı ($r: ,242$; $p: ,000$) arasında pozitif yönde anlamlı ilişkinin olduğu belirlenmiştir. BTHS alt boyutlarından biri olan teknolojik beceri ile İŞP ($r: ,257$; $p: ,000$), temel performans ($r: ,188$; $p: 0,000$) ve başarı performansı ($r: ,243$; $p: ,000$) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Diğer bir BTHS alt boyutu olan Teçhizat altyapı ile İŞP ($r: ,232$ $p: ,000$), temel performans ($r: ,238$; $p: 0,000$) ve başarı performansı ($r: ,162$; $p: ,000$) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir.

Algılanan örgütsel destek ile teçhizat altyapı ($r: ,137$; $p: ,013$), iş performansı ($r: ,166$; $p: ,003$) ve başarı performansı ($r: ,190$; $p: 0,040$) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. BTHS, teknik beceri ve temel performans arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$; Tablo 18).

Yapısal Eşitlik Modeli sonucuna göre ise BTHS'nin ($p<0,01$) ve AÖD'nin ($p<0,05$) iş performansı üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkilediği görülmektedir.

BTHS puanları yönünden katılımcıların cinsiyet değişkeni üzerinden karşılaştırmaları yapıldığında, Teknolojik Beceri ($p=0,027$), Teçhizat-Altyapı Yeterliliği ($p=0,004$) ve BTHS toplam puanı açısından ($p=0,009$) istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu

görülmüş olup, erkek katılımcıların kadınlara göre daha yüksek puan ortalamasına sahip oldukları görülmüştür. Literatürle paralel şekilde, çalışmamızda erkek ve kadın sağlık çalışanları arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Erkek çalışanlar kadın çalışanlara göre teknolojiye karşı daha fazla pozitif tutum ve ilgi gösterdiği, yenilikçi teknolojiye daha kolay uyum sağladığı görülmüştür.

Çalışmada, yaş gruplarına göre BTHS puanları ve Algılanan Örgütsel Destek bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemiştir. Literatüre bakıldığında sağlıkla ilgili olarak Caison ve arkadaşlarının (2008) çalışması ve Mertoğlu'nun (Mertoğlu, 2020) Gülhane Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde sağlık çalışanları üzerine yaptığı çalışmada genç yaşta olan katılımcıların hazırbulunuşluk seviyelerinin yüksek olduğu görülmüştür. Teknolojinin ilerlemesi ile genç yaştaki katılımcıların ilgisinin yüksek olması ve yaşı daha ileri olan çalışanların teknolojiye ayak uydurması ve hastanede çalışma sürelerinin ve değişimlerle sıkça karşılaşmaları neticesinde BTHS puanları açısından farklılık görülmemesi normal olarak düşünülmektedir.

Katılımcıların medeni durumlarına göre yapılan karşılaştırmada BTHS ve AÖD puanlarının istatistiksel olarak farklı olmadığı görülmüştür. Çalışmamızla paralel olarak Badri ve arkadaşlarının öğretmenler üzerine teknolojik hazırbulunuşluk seviyesiyle ilgili araştırma (Badri vd., 2014) ile Mertoğlu'nun yapmış olduğu çalışmada (Mertoğlu, 2020) medeni durumun BTHS puanları üzerine etkisinin olmadığı görülmektedir.

Katılımcıların meslekleri bazında yapılan karşılaştırma sonucunda BTHS toplam puanları ve BTHS alt grupları olan Teknolojik Beceri ve Techizat Altyapı puanlarının farklılık gösterdiği bulunmuştur. BTHS toplam puanı, Teknolojik Beceri alt grubu ve Teçhizat Altyapı alt grubu bakımından doktorların hemşirelere göre daha yüksek skor elde ettiği ve istatistiksel olarak da anlamlı farklılık görülmüştür. Algılanan örgütsel destek ile meslek dağılımı arasında anlamlı fark çıkmasa da literatür incelendiğinde de çalışmamıza paralel olarak hemşirelerin BTHS puanları açısından düşük puan aldığı görülmüştür. Mobil elektronik tıbbi kayıtlar ile ilgili Kuo ve arkadaşlarının hemşirelerle yapmış olduğu çalışmada, Mertoğlunun çalışmasında hemşirelerin, çalışmamıza paralel şekilde daha düşük puan aldığı görülmüştür. Hemşirelerin düşük BTHS puan almalarının sebebinin hastalarla bilgisayar gibi teknolojik cihazlara nazaran daha fazla ilgilenmeleri olduğu düşünülmektedir. Algılanan Örgütsel Destek bakımından ise araştırmamızda VHKİ'nin Hemşire ve Diğer sağlık personeline göre daha yüksek skor

elde ettiği görülmüştür. İş gören performansı bakımından ise diğer sağlık personelinin doktorlara göre daha yüksek ve istatistiksel olarak anlamlı bir yüksek skora sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Literatür incelendiğinde Mertoğlu'nun sağlık çalışanları üzerine yapmış olduğu çalışmada bilişim teknolojileri hazırbulunuşluk seviyelerinin bireysel performansa etkisinin anlamlı ancak zayıf bir ilişkisi olduğu ($p<0,001$) görülmüştür. Yine Mertoğlu'nun çalışmasında BTHS alt boyutları olan Teknolojik Beceri ve Teçhizat-Altyapı Yeterliliği ile İş Performansı toplam puanı arasındaki ilişkilerin de istatistiksel olarak anlamlı ve zayıf olduğu ($p<0,001$) bildirilmiştir. Mazak'ın 2018 yılında yapmış olduğu “Hemşirelerin Bilgi Teknolojileri Hazırbulunuşluğunun İş Performansına Etkisi” yüksek lisans tez çalışmasında hemşirelerin bilgi teknolojileri hazırbulunuşlukların iş performanslarını olumlu yönde etkilediği belirtilmiştir. Literatürdeki çalışmaların bizim araştırma sonucumuzla uyumlu olduğu, BTHS, BTHS alt boyutları ile performans arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmamız sonucunda algılanan örgütsel destek ile iş performansı ve başarı performansı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır ($p<0,01$). Literatüre bakıldığında Turunç ve Çelik'in yapmış olduğu “Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi” adlı çalışmada algılanan örgütsel desteğin iş performansı üzerine etkisinin olmadığı (Turunç & Çelik, 2010b), Akkoç ve ark. yapmış oldukları “Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü” adlı çalışmada ise Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı üzerine olumlu etkisinin olduğu görülmüştür (Akkoç vd., 2012). Akkoç ve arkadaşları ile benzer şekilde Genç'in yapmış olduğu “Kamu Çalışanlarında Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansına Etkisinde Örgütsel Sinizmin Aracılık Rolü” adlı çalışmada da AÖD' in iş performansı üzerinde pozitif yönlü anlamlı etkisinin ($\beta=,356$, $p<0.001$) olduğu görülmüştür (Genç, 2018). Yılmaz ve Tanrıverdi'nin “Aşçıların Örgütsel Destek Algısının İş Performansı Üzerine Etkisinde İş Ortamı Niteliğinin Aracılık Rolü” adlı çalışmasında da AÖD'nin iş performansını pozitif yönlü olarak etkilediği görülmüştür (Yılmaz & Tanrıverdi, 2017). Chiang ve Hsieh'in çalışmasında da AÖD'nin iş performansı üzerine negatif etkili olduğu görülmüştür (Chiang & Hsieh, 2012). Sumathi ve ark. Tamilnadu 'da sağlık memurları ve hemşireler ile yaptığı çalışmada algılanan

örgütsel desteğin iş performansını pozitif yönde etkilediğini bildirmiştir (Sumathi vd., 2013). Yapılan iki araştırma dışında literatürle benzer şekilde çalışmamızda da algılanan örgütsel desteğin iş performansını üzerine anlamlı ve pozitif bir etkisinin olduğu görülmektedir.

Bu çalışma sonucunda, özellikle sağlık sektöründe çalışan personelin bilişim teknolojileri hazırbulunuşluğunu ve algılanan örgütsel desteğin artması, sağlık alanındaki teknolojik gelişmelerin yakından takibi açısından yol gösterici olması açısından aşağıdaki öneriler sunulabilir:

- Sağlık personeli üzerine olan çalışmaların sadece kamu hastaneleri ile sınırlı tutulması yerine diğer üniversite ve özel hastanelerin de araştırma kapsamına alınması önerilebilir. Böylece hem çalışmaya katılacak kişi sayısı arttırılabilir hem de yapılacak diğer araştırmaların kamu-üniversite, kamu-özel ile hastane boyutunda karşılaştırma yapılması ve ülke genelinde analizlerin yapılma imkanı oluşacaktır.
- Tüm sağlık personeli ve VHKİ'nin bilişim teknolojileri hazırbulunuşluk seviyelerinin ölçümlerinin düzenli aralıklarla yapılması gerektiği düşünülmektedir. Bu sayede hem düzenli olarak elde edilecek olan hazırbulunuşluk seviyelerinin karşılaştırmalı analizleri aylık veya yıllık boyutta yapılabilecek hem de iş performansı üzerindeki değerlendirmelerin daha geçerli ve güvenilir olması sağlanacaktır.
- Sağlık kuruluşlarında, gelişmekte olan teknoloji ve altyapının bu gelişen teknolojiye daha rahat ayak uydurması açısından hem bilişim sistemlerinde çalışan personelin hem de sağlık personelinin gerekli eğitimleri almaları açısından planlamaların yapılmasının sağlanacağı düşünülmektedir.
- Eğitim seviyesinin BTHS üzerinde etkili olduğu görülmüş olup, diğer eğitim seviyesine sahip personelin de kendini geliştirebilmeleri açısından kongreler, etkinlikler, bilimsel çalışmalar gibi hem eğitici hem de teknolojik gelişmeleri yakından takip etmeleri sağlanarak yüksek eğitim seviyesine sahip personel ile diğer personel arasındaki hazırbulunuşluğun eşitlenmesinin sağlanabileceği düşünülmektedir.
- Sağlık kurumunun teknolojik gelişimleri yakından takibi ve bunun neticesinde hem çalışan hem de kurumun performansının arttırılması için gerekli teçhizat, yazılım ve

altyapı eksiklerinin giderilmesi için gereken tedbirlerin alınmasının etkili olacağı düşünülmektedir.

- Araştırmamızda algılanan örgütsel destek ile iş performansının ilişkisinin olduğunun görülmesi, literatürde algılanan örgütsel desteğin iş performansını arttırdığı çalışmaların olması sebebiyle hastaneler tarafından çalışanlar üzerinde algılanan örgütsel desteği artırıcı çalışmaların yapılması ve bu konuda gerekli önlemlerin alınmasının çalışan performansını ve örgütsel performansı arttıracığı düşünülmektedir.



KAYNAKÇA

- Abas, Z. W., Kaur, K., & Harun, H. (2004). E-learning readiness in Malaysia. *Kuala Lumpur: join study of the ministry of energy, water and communications (mewc), malaysia and open university malaysia (OUM)*.
- Abdelhak, M., Grostick, S., & Hanken, M. A. (2014). *Health information-e-book: Management of a strategic resource*. Elsevier Health Sciences.
- Ada, N. (2007). Örgütsel iletişim ve yeni bilgi teknolojileri; Örgütsel İletişim Ağları. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 7(2), 546.
- Ak, B. (2013, 23-25 Ocak). *Sağlıkta yeni hedef: Dijital hastaneler*. [Konferans sunumu]. Akademik bilişim konferansında sunulan bildiri, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Akın, A. (2002). İşletmelerde insan kaynakları performansını değerlendirme sürecinde coaching (Özel Rehberlik). *CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 3(1), 97-113.
- Akkoç, İ., Çalışkan, A., & Turunç, Ö. (2012). Örgütlerde gelişim kültürü ve algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ve iş performansına etkisi: Güvenin aracılık rolü. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 105-135.
- Akkuş, B., & Bilen, A. (2020). İşletmelerde insan kaynakları yönetimi uygulamaları ile kurumsallaşma arasındaki ilişkinin araştırılması. *Munzur Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(1), 38-55.
- Akman, İ. (2000). Bilgi çağı ve halk kütüphaneleri. *Türk Kütüphaneciliği*, 14(3), 355-356.
- Albano, V. (2010). Organizational readiness and success of the EHR-S adoption. In *Management of the interconnected world* (pp. 145-152). Springer.
- Alderfer, C. P., & Brown, L. D. (1972). Örgütsel araştırma için "empatik anket" tasarlamak. *Uygulamalı Psikoloji Dergisi*, 56(6), 456.
- Alp, G. (2016). Konaklama işletmelerinde çalışanların streslerinin bireysel performansları üzerindeki etkilerinin incelenmesi: Beş yıldızlı otel işletmelerinde uygulama (Tez No: 440632) [Yüksek lisans tezi. Akdeniz Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

- Altındağ, E., & Akgün, B. (2015). Örgütlerde ödüllendirmenin işgören motivasyonu ve performansı üzerindeki etkisi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (30), 281-297.
- Altınöz, M. (2008). Ofis otomasyon sistemlerinin bireysel performans üzerine etkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(20), 51-63.
- Arslan, I. (2018). Sağlık çalışanlarında iş yaşam kalitesinin iş performansı üzerine etkisinde örgütsel desteğin aracılık rolü. (Tez No: 538001) [Doktora tezi. Okan Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Arslantaş, C. (2005). Algılanan adaletin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik görgül bir çalışma. *Journal of Management and Economics Research*, 3(4), 264-281.
- Artar, M., Adıguzel, Z., & Erdil, O. (2017). Investigation of the mediator effect of organizational justice in the relationship between psychological contracting violations and organizational externality on job satisfaction. *Research Journal of Business and Management*, 4(4), 514-526.
- Atay, B. (2019). *Bağlantıcı öğrenmeye hazırbulunuşluk ölçeği geliştirme çalışması* Sosyal Bilimler Enstitüsü. (Tez No: 551349) [Yüksek lisans tezi, Kocaeli Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Ateş, H., & Kırılmaz, H. (2015). Sağlık personelinin performans yönetimine ilişkin görüşleri üzerinde kişisel faktörlerin etkileri. *Amme İdaresi Dergisi*, 48(4), 99.
- Aube, C., Rousseau, V., & Morin, E. M. (2007). Perceived organizational support and organizational commitment: The moderating effect of locus of control and work autonomy. *Journal of managerial Psychology*, 22(5), 480.
- Ayatollahi, H., Bath, P. A., Goodacre, S., Lo, S. Y., Draegebo, M., & Khan, F. A. (2013). What factors influence emergency department staff attitudes towards using information technology? *Emergency Medicine Journal*, 30(4), 303-307.
- Aydın, M., Pınarcıoğlu, N. Ş., & Uğurlu, Ö.(2017). A New Trend In Health: Digital hospital. *Public Finance Public Administration & Environmental Studies*, 28(13), 383.

- Aykan, E. (2007). Örgütlerde insan kaynakları uygulamaları ile algılanan örgütsel destek arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(1), 123-137.
- Badri, M., Al Rashedi, A., Yang, G., Mohaidat, J., & Al Hammadi, A. (2014). Technology readiness of school teachers: An empirical study of measurement and segmentation. *Journal of Information Technology Education. Research*, 13, 257-275.
- Bakan, İ., & İlker, K. (2012). Kurumsal açıdan algı ve algı yönetimi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 19-34.
- Bakan, İ., & Kelleroğlu, Ö. G. H. (2003). Performans değerlendirme: çalışanların performans değerlendirme uygulamalarından beklentileri konusunda bir alan çalışması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(1), 106-107.
- Barca, M. (2002). Yeni ekonomide bilgi yönetiminin stratejik önemi. *Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı*, 10(11).
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik insan kaynakları yönetimi*. Kariyer yayınları.
- Bawden, D. (1994). Information technology. The management challenge: N. Caroline Daniels. Wokingham, Berks: Addison-Wesley, 1994. 199 pp. ISBN 0-201-63195-4. *International Journal of Information Management*, 14(2), 149. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0268-4012\(94\)90037-X](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0268-4012(94)90037-X)
- Bedarkar, M., & Pandita, D. (2014). A study on the drivers of employee engagement impacting employee performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 133, 106-115.
- Bektaş, M., & Karagöz, Ş. (2017). Stresle başa çıkma tarzlarının yalnızlığa etkisi: Meslek yüksekokulu öğrencileri üzerinde bir araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(21), 342-355.
- Biruk, S., Yilma, T., Andualem, M., & Tilahun, B. (2014). Health Professionals' readiness to implement electronic medical record system at three hospitals in

- Ethiopia: a cross sectional study. *BMC medical informatics and decision making*, 14(1), 1-8.
- Black, J. A., & Edwards, S. (2000). Emergence of virtual or network organizations: Fad or feature. *Journal of Organizational Change Management*, 13(6), 567.
- Borrero, J. D., Yousafzai, S. Y., Javed, U., & Page, K. L. (2014). Expressive participation in Internet social movements: Testing the moderating effect of technology readiness and sex on student SNS use. *Computers in Human Behavior*, 30, 39-49.
- Bozer, A. (2016). *Üniversite çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı, iş tatmini ve iş performansının araştırılması* (Tez No: 433858) [Yüksek lisans tezi, Kırklareli Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Caison, A. L., Bulman, D., Pai, S., & Neville, D. (2008). Exploring the technology readiness of nursing and medical students at a Canadian University. *Journal of interprofessional care*, 22(3), 283-294.
- Canpolat, Ö., (2001), E-Ticaret ve Türkiye'deki gelişmeler, T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü Yay., Ankara.
- Cemaloğlu, N. (2002). Öğretmen performansının artırılmasında okul yöneticisinin rolü. *Milli Eğitim Dergisi*, 15(2), 153-154.
- Chang, Z., Mei, S., Gu, Z., Gu, J., Xia, L., Liang, S., & Lin, J. (2003). Realization of integration and working procedure on digital hospital information system. *Computer Standards & Interfaces*, 25(5), 529-537.
- Chiang, C.-F., & Hsieh, T.-S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 180-190.
- Churin, A. (2006). Personel güçlendirme ve bireysel performans ilişkisi üzerine bir araştırma. (Tez No: 241979) [Yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

- Collins, A., & Halverson, R. (2018). *Rethinking education in the age of technology: The digital revolution and schooling in America*. Teachers College Press.
- Colquitt, J., Lepine, J., & Wesson, M. (2014). *Organizational behavior: Improving performance and commitment in the workplace (4e)*. New York, NY, USA: McGraw-Hill.
- Çoşgun, E. (2004). Teknik personelin performans değerlendirilmesinde bir uzman sistem modeli. *Technology*, 7(3-4), 579-589.
- Coşkun, M., & Afşar, A. (2016). Kamu kurumlarında örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşme üzerine etkisine yönelik alan araştırması. *Social Sciences Studies Journal*, 2(3), 32-43.
- Coyle-Shapiro, J. A., Shore, L., Taylor, M. S., & Tetrick, L. (2004). *The employment relationship: Examining psychological and contextual perspectives*. Oxford University Press.
- Çalık, C., & Şehitoğlu, E. T. (2006). Okul müdürlerinin insan kaynakları yönetimi işlevini yerine getirebilme yeterlikleri. *Milli Eğitim*, 35(170), 94-111.
- Çalık, T. (2003). Performans yönetimi: Tanımlar, kavramlar, ilkeler [Performance management: definitions, concepts, principles]. *Ankara, Turkey: Gündüz*.
- Çolakoglu, Ü. (2005). Başarım değerlemesi. *Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar*, (Ed. Cengiz Demir), Nobel Yayınları, Ankara, 129-148.
- Çömlekçioğlu, U., & Bayraktaroğlu, E. (2001). Biyoloji ve bilişim teknolojileri. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Fen ve Mühendislik Dergisi*, 4(1), 63-73.
- Daldal, F. (2008). *Bilgi yönetimi sürecinde iletişim olgusu ve iletişim engelleri üzerine bir araştırma* (Doctoral dissertation, Marmara Üniversitesi (Turkey)).
- Dinh, M., & Chu, M. (2006). Evolution of health information management and information technology in emergency medicine. *Emergency Medicine Australasia*, 18(3), 289-294.
- Drucker, P. (2012). *The Practice of Management*. Abingdon-on-Thames: Routledge.

- Dulkadir, B. (2015). Bilişim teknolojisi kullanımının örgütsel performans üzerindeki etkileri: Tr1 bölgesi hazır giyim işletmelerinde bir araştırma. (Tez No: 439768) [Doktora tezi. İnönü Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Duru, M. N., & Korkmaz, M. (2013). Performans değerlendirmenin insan kaynakları yönetimindeki önemi üzerine uygulamalı bir araştırma. *Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu Dergisi* (31), 3-26.
- Duygulu, E., Çıraklar, N., & Mohan, Y. (2008). Algılanan örgütsel destek, işe bağlılık ve iş doyumunun örgütsel bağlılık üzerine etkisi. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (1), 108-128.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of applied psychology*, 82(5), 812-820.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of applied psychology*, 75(1), 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 71(3), 500-507.
- Elibol, H. (2005). Bilişim teknolojileri kullanımının işletmelerin organizasyon yapıları üzerindeki etkileri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(13), 155-162.
- Ellul, J. (2021). *The technological society*. Vintage.
- Eraslan, E., & Algün, O. (2005). İdeal performans değerlendirme formu tasarımı analitik hiyerarşi yöntemi yaklaşımı. *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 20(1), 95-106.
- Erdemli, Ç., Sümer, H. C., & Bilgiç, R. (2007). Performans yönetiminde yazılı geri bildirim ve yazılı artı sözlü geri bildirim yöntemlerinin karşılaştırması. *Türk psikoloji dergisi*, 22(60), 71.
- Ergül, A. (2012). *Çalışma yaşamında stresin bireysel performans üzerindeki etkileri: Eğitim ve sağlık çalışanlarına yönelik bir araştırma* (Tez No: 308740) [Yüksek

lisans tezi, Balıkesir Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Eroğlu, H., & Karacaoğlu, K. (2022). Çalışanların elektronik izlemeye ilişkin algılarının performansları üzerindeki etkisinde iş stresinin düzenleyici rolü. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 12(2), 1078-1093.

Fındık, M. (2011). Algılanan örgütsel desteğin, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi araştırması: Konya aile hekimleri örneği. (Tez No: 308869) [Yüksek lisans tezi, Selçuk Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Fındıklı, F. (2008). Performans yönetimi ve bir uygulama örneği. (Tez No: 178764) [Yüksek lisans tezi, Dumlupınar Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

Fuller, J. B., Hester, K., Barnett, T., & Relyea, L. F. C. (2006). Perceived organizational support and perceived external prestige: Predicting organizational attachment for university faculty, staff, and administrators. *The Journal of social psychology*, 146 (3), 327-347.

Genç, E. (2018). Kamu çalışanlarında algılanan örgütsel desteğin iş performansına etkisinde örgütsel sinizmin aracılık rolü. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19 (2), 169-183.

Gholamhosseini, L., & Ayatollahi, H. (2017). The design and application of an e-health readiness assessment tool. *Health Information Management Journal*, 46(1), 32-41.

Giray, D. M. (2013). İş yeri desteği: Örgüt, yönetici ve çalışma arkadaşları desteğine genel bir bakış. *İş Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 15(3), 67-81.

Gökgöz, H. (2013). *Stresin çalışanların performansı üzerine etkisi: Öğretim elemanları üzerine bir araştırma* (Tez No: 342231) [Yüksek lisans tezi, Trakya Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.

- Gökşen, Y., & Yıldırım, F. K. (2005). Bilgi teknolojilerinin işletme stratejileri ve rekabet avantajı üzerine etkisi ve karşılaştırmalı bir alan araştırması. *Review of Social, Economic & Business Studies*, 7(8), 309-330.
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of management*, 16(2), 399-432.
- Greenberg, S., & Buxton, B. (2008). Usability evaluation considered harmful (some of the time). Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems.
- Griffith, J. (2006). What do the soldiers say? Needed ingredients for determining unit readiness. *Armed Forces & Society*, 32(3), 367-388.
- Gül, H., Oktay, E., & Gökçe, H. (2008). İş tatmini, stres, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkiler: Sağlık sektöründe bir uygulama. *Akademik Bakış*, 15(11), 1-11.
- Gümüştekin, G. E., & Öztemiz, A. B. (2004). Örgütsel stres yönetimi ve uçucu personel üzerinde bir uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*(23), 61-85.
- Gürbüz, F. (2014). *Toplam kalite yönetimi algısının bireysel performansa etkileri üzerine sağlık çalışanları uygulaması* Sosyal Bilimler Enstitüsü. (Tez No: 364777) [Yüksek lisans tezi. Ufuk Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Gürbüz, R. (2012). *Algılanan örgütsel destek ve örgütsel güvenin, örgütsel bağlılık ilişkisi*. (Tez No: 319777) [Yüksek lisans tezi. Atatürk Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2014). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri. *Ankara: Seçkin Yayıncılık*, 271.
- Gürbüz, S., & Yüksel, M. (2008). Çalışma ortamında duygusal zeka: İş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bazı demografik özelliklerle ilişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2), 174-190.
- Hellman, C. M., Fuqua, D. R., & Worley, J. (2006). A reliability generalization study on the survey of perceived organizational support: The effects of mean age and

- number of items on score reliability. *Educational and psychological measurement*, 66(4), 631-642.
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Kovaryans yapı analizinde uyum indeksleri için kesme kriterleri: Yeni alternatiflere karşı geleneksel kriterler. *Yapısal eşitlik modellemesi: multidisipliner bir dergi*, 6(1), 1-55.
- Iacovou, C. L., Benbasat, I., & Dexter, A. S. (1995). Electronic data interchange and small organizations: Adoption and impact of technology. *MIS quarterly*, 19(4), 465-485.
- İleri, Y. Y., & Uludağ, A. (2017). E-Nabız uygulamasının yönetim bilişim sistemleri ve hasta mahremiyeti açısından değerlendirilmesi. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 3(3), 318-325.
- Işığışık, E. (2008). Performans ölçümü, yönetimi ve istatistiksel analizi. *Istanbul University Econometrics and Statistics e-Journal*(7), 1-23.
- Işık, O., & Akbolat, M. (2010). Bilgi teknolojileri ve hastane bilgi sistemleri kullanımı: Sağlık çalışanları üzerine bir araştırma. *Bilgi Dünyası*, 11(2), 365-389.
- Jacobs, R. J., Caballero, J., Parmar, J., & Kane, M. N. (2019). The role of self-efficacy, flexibility, and gender in pharmacy students' health information technology readiness. *Currents in Pharmacy Teaching and Learning*, 11(11), 1103-1110.
- Jacobs, R. J., Iqbal, H., Rana, A., & Rana, Z. (2016). Gender differences in medical students' perceptions and attitudes toward learning health information technology. 8th International Conference on Education and New Learning Technologies.
- Kalağan, G. (2009). Araştırma görevlilerinin örgütsel destek algıları ile örgütsel sinizm tutumları arasındaki ilişki. (Tez No: 250571) [Yüksek lisans tezi. Akdeniz Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Kalay, F. (2009). Bilişim teknolojilerinin iş stresi ve iş doyumu üzerindeki etkileri: kuram ve Türk bankacılık sektöründe bir uygulama. (Tez No: 249946)

- [Doktora tezi. Selçuk Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Kaplan, M. (2010). Otel işletmelerinde etiksel iklim ve örgütsel destek algılamalarının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi: Kapadokya örneği. (Tez No: 258515) [Doktora tezi. Selçuk Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Karagül, A. A. (2005). Bilgi yönetimi, kurumsal kaynak planlaması ve muhasebe bilgi sistemi ilişkisi çerçevesinde muhasebe eğitimi. *XXIV. Türkiye Muhasebe Eğitimi Sempozyumu*, 59-88.
- Kavuncubaşı, Ş., & Yıldırım, S.(2018). Hastane ve sağlık kurumları yönetimi. Siyasal Kitabevi, s.45.
- Keskin, E. (2019). *Örgütlerde uygulanan oryantasyon eğitiminin işten ayrılma niyetine etkisi ve bu süreçte örgütsel destek algısının rolü*. (Tez No: 579954) [Yüksek lisans tezi. Balıkesir Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Kestek, S. B. (2016). *Algılanan örgütsel destek ile örgütsel güven arasındaki ilişki: Kuşadası'ndaki 5 yıldızlı otel işletmeleri üzerine bir değerlendirme*. (Tez No: 435903) [Yüksek lisans tezi. Adnan Menderes Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Kılıç, T. (2017). E-Sağlık, iyi uygulama örneği; Hollanda. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(3), 203-217.
- Kırım, A. (2002). Farklılığınızı ölçebildiğiniz an: Kurumsal Başarının Yol Haritası. *İstanbul: Sistem Yayıncılık*.
- Kline, R. B. (2011). Convergence of structural equation modeling and multilevel modeling. In M. Williams (Ed.), *Handbook of methodological innovation*. Thousand Oaks, CA: Sage
- Koçak, D., & Yücel, İ. (2018). Algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide duygusal bağlılığın aracı etkisinin incelenmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 32(3), 683-704.

- Koloğlu, T. F., Kantar, M., & Doğan, M. (2016). Öğretim elemanlarının uzaktan eğitimde hazırbulunuşluklarının önemi. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 52-70.
- Korkmaz, S. (2019). Çalışanların teknolojiye hazırbulunuşluk eğilimleri, teknoloji kabulü ve iş tatmini arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma. (Tez No: 593186) [Yüksek lisans tezi. İstanbul Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Korkmaz, S., & Hoşman, İ. (2018). Sağlık sektöründe tele-tıp uygulamaları: Tele-tıp uygulama boyutlarını içeren bir araştırma. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 4(3), 251-263.
- Koys, D. J., & DeCotiis, T. A. (1991). Inductive measures of psychological climate. *Human relations*, 44(3), 265-285.
- Kök, S. B. (2006). Bilişim teknolojilerinin yönetsel ve örgütsel etkileri. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*(2), 123-140.
- Köse, S., & Gönüllüoğlu, S. (2010). Örgütsel desteğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(27), 85-94.
- Langenhoff, W. (2011). *Employee absenteeism: Construction of a model for international comparison of influential determinants*. Unpublished Master's Thesis, Erasmus University Rotterdam, Erasmus School of Economics.
- Leaker, D. (2008). The gender pay gap in the UK. *Economic & Labour Market Review*, 2(4), 19-24.
- LeRouge, C., Van Slyke, C., Seale, D., & Wright, K. (2014). Baby boomers' adoption of consumer health technologies: survey on readiness and barriers. *J Med Internet Res*, 16(9), e200.
- Li, J., & Ray, P. (2009). E-Health readiness assessment methodology (ehram). world congress on medical physics and biomedical engineering, September 7-12, 2009, Munich, Germany.

- Lin, J. S. C., & Chang, H. C. (2011). The role of technology readiness in self-service technology acceptance. *Managing Service Quality: An International Journal*, 21(4), 424-444.
- Ling, L. M., & Moi, C. M. (2007). Profesyonel öğrencilerin teknolojiye hazırlığı, önceki bilgi işlem deneyimi ve bir e-öğrenme sisteminin kabulü. *Yönetim ve Muhasebe İncelemesi (MAR)*, 6(1), 85-100.
- Liu, W. (2004). Perceived organizational support: Linking human resource management practices with important work outcomes. *University of Maryland*.
- Luecke, R., & Özer, A. (2010). *Performans yönetimi: çalışanlarınızın etkinliğini ölçün ve değerlendirin*. Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, s.25.
- Maier, R. (2005). Knowledge management systems: information and communication technologies for knowledge management. *Computing Reviews*, 46(1), 24.
- Mazak, M. T. (2018). Hemşirelerin bilgi teknolojileri hazırbulunuşluğunun iş performansına etkisi. (Tez No: 541299) [Yüksek lisans tezi. Ufuk Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Mearns, K. J., & Reader, T. (2008). Organizational support and safety outcomes: An un-investigated relationship? *Safety science*, 46(3), 388-397.
- Mertoğlu, S. (2020). Sağlık çalışanlarının hastanelerde bilişim teknolojilerine yönelik tutumları ve hazırbulunuşluk seviyelerinin bireysel performansına etkisinin değerlendirilmesi. (Tez No: 616428) [Doktora tezi. Hacettepe Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Molfenter, T., Capoccia, V. A., Boyle, M. G., & Sherbeck, C. K. (2012). The readiness of addiction treatment agencies for health care reform. *Substance Abuse Treatment, Prevention, and Policy*, 7(1), 1-8.
- Motwani, J., Mirchandani, D., Madan, M., & Gunasekaran, A. (2002). Successful implementation of ERP projects: evidence from two case studies. *International journal of production economics*, 75(1-2), 83-96.
- Müldür, S. (1999). Türkiye'de devlet hastanelerinde ve devlet hastaneleri arasında hasta kayıtlarının elektronik paylaşımlı kullanım modeli. (Tez No: 85941)

- [Doktora tezi. Gazi Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Parasuraman, A. (2000). Technology readiness index (TRI) a multiple-item scale to measure readiness to embrace new technologies. *Journal of service research*, 2(4), 307-320.
- Parlakkılıç, A. (2015). E-Learning readiness in medicine: Turkish Family Medicine (FM) Physicians Case. *Turkish Online Journal of Educational Technology-TOJET*, 14(2), 59-62.
- Payasoğlu, N. (2019). *Bankacılık sektöründe çalışanların duygusal zeka seviyelerinin iş performansı üzerindeki etkisi: Gaziantep İli örneği*. (Tez No: 596759) [Yüksek Lisans tezi. Hasan Kalyoncu Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Pehlivan, B. (2008). İnsan kaynakları yönetiminde performans değerlendirmesi ve maliye bakanlığı çalışanlarına yönelik bir uygulama. *Maliye dergisi*, 154, 171-187.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of management*, 26(3), 513-563.
- Rezai-Rad, M., Vaezi, R., & Nattagh, F. (2012). E-health readiness assessment framework in iran. *Iran J Public Health*, 41(10), 43-51.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of applied psychology*, 87(4), 698-714.
- Rıfat, İ. (2005). İşletmelerde bilgi yönetiminin yenilik ve rekabet gücü üzerindeki etkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(1), 243-258.
- Rogers, E. M. (1995). Diffusion of Innovations: modifications of a model for telecommunications. In *Die diffusion von innovationen in der telekommunikation* (pp. 25-38). Springer.
- Sabuncuoğlu, Z., 2011. İnsan Kaynakları Yönetimi, Beta Yayıncılık. Bursa, 215-216.

- Samat, L. (2020). *Algılanan örgütsel destek ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkinin incelenmesi: bir uygulama*. (Tez No: 653466) [Yüksek Lisans tezi. Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Samei, E., Seibert, J. A., Andriole, K., Badano, A., Crawford, J., Reiner, B., Flynn, M. J., & Chang, P. (2004). AAPM/RSNA tutorial on equipment selection: PACS equipment overview: general guidelines for purchasing and acceptance testing of PACS equipment. *Radiographics*, 24(1), 313-334.
- Sarıhan, H. İ. (1998). *Rekabette başarının yolu teknoloji yönetimi*. Desnet Yayınları.
- Schreurs, J., Sammour, G., & Ehlers, U. (2008). ERA-E-learning readiness analysis: A eHealth case study of E-learning readiness. World Summit on Knowledge Society.
- Seçtim, H. (2019). Sağlıkta dönüşüm programı üzerine bir değerlendirme. *Management and Political Sciences Review*, 1(1), 117-133.
- Semerci, M. (2007). Elektronik ticaretin işleyişi, denetimi ve muhasebeleştirilmesi. (Tez No: 204561) [Yüksek Lisans tezi. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Senemoğlu, N. (2007). *Gelişim öğrenme ve öğretim kuramdan uygulamaya*. Anı Yayıncılık.
- Shah, N., Irani, Z., & Sharif, A. M. (2017). Big data in an HR context: Exploring organizational change readiness, employee attitudes and behaviors. *Journal of Business Research*, 70, 366-378.
- Sığrı, Ü. (2007). İş görenlerin örgütsel bağlılıklarının Meyer ve Allen tipolojisiyle analizi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 261-278.
- Sneha, S., & Varshney, U. (2009). Enabling ubiquitous patient monitoring: Model, decision protocols, opportunities and challenges. *Decision Support Systems*, 46(3), 606-619.

- Snyder-Halpern, R. (2001). Indicators of organizational readiness for clinical information technology/systems innovation: a Delphi study. *International journal of medical informatics*, 63(3), 179-204.
- So, T., & Swatman, P. M. C. (2006). E-Learning readiness of Hong Kong teachers. In Hong Kong IT in education conference. Citeseer. Available from: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.65.8121&rep=rep1&type=pdf> (Accessed 8 July 2015).
- Soysal, A., & Kılınç, E. (2016). İşletmelerde stratejik insan kaynakları yönetimi sürecinde performans değerlendirme ve kariyer yönetimi uygulamaları. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16(31), 325-347.
- Stinglhamber, F., & Vandenberghe, C. (2003). Organizations and supervisors as sources of support and targets of commitment: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 24(3), 251-270.
- Sumathi, G. N., Kamalanabhan, T. J., & Thenmozhi, M. (2013). Impact of perceived organisational support on job performance among healthcare professionals. *International Journal of Business Innovation and Research*, 7(3), 379-391.
- Şahin, M., (2007), Yönetim bilgi sistemi, A.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 353 s., Eskişehir.
- Şen, H.T. (2018). Yönetici, çalışma arkadaşları ve örgütsel destek algısının hemşirelerin psikolojik iyi oluş ve iş performansına etkisi. (Tez No: 540979) [Doktora tezi. İstanbul Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Şimşek, M. Ş., Çelik, A., & Akgemci, T. (2015). *Davranış bilimlerine giriş ve örgütlerde davranış*. Eğitim Yayınevi.
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S. (2013) Using Multivariate Statistics (sixth ed.) Pearson, Boston.
- Tan, O., Korkmaz, İ., Gidiş, O., & Uygun, S. (2009). Hasta takip sistemlerinde RFID uygulaması. *XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, Şanlıurfa*, 75.

- Tarcan, G. Y., & Çelik, Y. (2016). Hastane yöneticilerinin sağlık bilgi teknolojilerine yönelik tutumlarını etkileyen bireysel faktörlerin belirlenmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19 (1), 35-55.
- Taştan, S. (2017). Performansa dayalı ücret sisteminin sağlık hizmetlerine etkisi: Adıyaman ili Eğitim ve Araştırma Hastanesi üzerine bir uygulama. (Tez No: 469722) [Yüksek Lisans tezi. Fırat Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Tekin, G., & Görgülü, B. (2018). Clayton Alderfer'in Erg Teorisi ve çalışanların iş tatmini. *Social Sciences Studies Journal*. 4(17): 1559-1566.
- Tekin, M.; Güleş, H.K., & Burgess T. (2000), Değişen dünyada teknoloji yönetimi, Damla Yayınevi, Konya.
- Tekin, M., Zerenler, M., & Bilge, A. (2005). Bilişim teknolojileri kullanımının işletme performansına etkileri: Lojistik sektöründe bir uygulama. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 4(8), 115-129.
- Tengilimoğlu, D., Işık, O., & Akbolat, M. (2014). Sağlık işletmeleri yönetimi. *Nobel Yayıncılık, Ankara*.
- Tepecik, A. (2001). Grafik Sanatlar (1. Baskı). *Ankara: Detay Yayıncılık*.
- Thomas, B.J. (1996). The Internet for scientists and engineers. Oxford: Oxford University Press
- Tokay, T. (2000). Örgütsel stres ve performans ilişkisi (Bir uygulama). (Tez No: 96067) [Yüksek Lisans tezi. Yıldız Teknik Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Touré, M., Poissant, L., & Swaine, B. R. (2012). Assessment of organizational readiness for e-health in a rehabilitation centre. *Disability and rehabilitation*, 34(2), 167-173.
- Turban, E., Leidner, D., McLean, E., & Wetherbe, J. (2007). *Information technology for management: Transforming organizations in the digital economy*. John Wiley & Sons, Inc.
- Turgut, N. (2020). Öğretmenlerin örgütsel güven ve örgütsel destek algıları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki. (Tez No: 663711) [Yüksek

- Lisans tezi. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Turunç, Ö., & Çelik, M. (2010a). Algılanan örgütsel desteğin çalışanların iş-aile, aile-iş çatışması, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi: Savunma sektöründe bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 209-232.
- Turunç, Ö., & Çelik, M. (2010b). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17(2), 183-206.
- Tutar, H., & Altınöz, M. (2010). Örgütsel iklimin işgören performansı üzerine etkisi: OSTİM imalat işletmeleri çalışanları üzerine bir araştırma. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 65(02), 196-218.
- Uğurlu Akbaş, Ö. (2008). Halkla ilişkilere 'algı' çerçevesinden bakış. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 2008(32), 145-164.
- Uyaroğlu, M. M. (2019). *Entelektüel sermaye ve yetenek yönetiminin işletme performansına etkisi*. (Tez No: 583748) [Yüksek Lisans tezi. İstanbul Gelişim Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir.
- Uysal, Ş. (2015). Performans yönetimi sisteminin tanımı, tarihçesi, amaç ve temel unsurlarına genel bir bakış. *Ejovoc (Electronic Journal of Vocational Colleges)*, 5(2), 32-39.
- Valentine, S. R. (2001). Men and women supervisors' job responsibility, job satisfaction, and employee monitoring. *Sex roles*, 45(3), 179-197.
- Wang, Q., Zhu, Z., Chen, L., & Yan, H. (2009). E-learning in China. *Campus-Wide Information Systems*, 26(2), 77-81.
- Warner, D., Christie, G., & Choy, S. (1998). The readiness of the VET sector for flexible delivery including on-line learning: Final draft. 1-63.
- Weiner, B. J. (2009). A theory of organizational readiness for change. *Implementation science*, 4(1), 1-9.
- Wright, A., Maloney, F. L., Wien, M., Samal, L., Emani, S., & Zuccotti, G. (2015). Assessing information system readiness for mitigating malpractice risk through

- simulation: results of a multi-site study. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 22(5), 1020-1028.
- Wu, F., Xu, L., Kumari, S., & Li, X. (2017). An improved and anonymous two-factor authentication protocol for health-care applications with wireless medical sensor networks. *Multimedia Systems*, 23(2), 195-205.
- Yasemin, Ö., & Karabulut, A. B. (2018). Günlük yaşam ve stres yönetimi. *Türkiye Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 48-56.
- Yazıcı, Z. (2001). Çocuklarda okuma olgunluğu. Gazi Üniversitesi. Anaokulu/Anasınıfı Öğretmeni El Kitabı, Ya-PaYayınları.
- Yelboğa, A. (2006). Kişilik özellikleri ve iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 8(2), 196-217.
- Yeşiltaş, M., & Keleş, Y. (2009). İşgörenlerin eğitim düzeyleri ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(2), 17-40.
- Yılmaz, A., & Tanrıverdi, H. (2017). “Aşçıların örgütsel destek algısının iş performansı üzerine etkisinde iş ortamı niteliğinin aracılık rolü”. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, Vol.5(3): 32-52.
- Yılmaz, D. (2014). Dağıtılmış liderliğin örgütsel güven ile algılanan örgütsel destek ve okul başarısıyla ilişkisi. (Tez No: 370446) [Doktora tezi. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi’nden edinilmiştir.
- Yılmaz, O. (2006). Stresin performans üzerine etkisi 40. piyade eğitim alay komutanlığı lider personeli üzerinde bir araştırma. (Tez No: 187376) [Yüksek lisans tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi’nden edinilmiştir.
- Yoon, J., & Thye, S. R. (2002). A dual process model of organizational commitment: Job satisfaction and organizational support. *Work and occupations*, 29(1), 97-124.

- Yoshimura KE (2003). Employee traits, perceived organisational support, supervisory communication, affective commitment and intent to leave: Group differences. Unpublished Master's Thesis. North Carolina State University, Raleigh NC.
- Yusif, S., Hafeez-Baig, A., & Soar, J. (2017). E-Health readiness assessment factors and measuring tools: A systematic review. *International journal of medical informatics*, 107, 56-64.
- Yusof, M. M., Kuljis, J., Papazafeiropoulou, A., & Stergioulas, L. K. (2008). An evaluation framework for Health Information Systems: Human, organization and technology-fit factors (HOT-fit). *International journal of medical informatics*, 77(6), 386-398.
- Yüksel, H. (2003). İşletmelerin performans ölçüm sistemlerinde karşılaştıkları sorunların ampirik bir çalışma ile değerlendirilmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 4(2), 181-195.
- Yüreğir, O. H. (2001). *Bilişimde sistem analizi ve tasarımı*. Nobel Kitabevi.
- Zagenczyk, T. (2001). A social influence analysis of perceived organizational support (Dissertation of Doctor of Philosophy). *The Katz Graduate School of Business, University of Pittsburgh*.
- Zammuto, R. F., & Krakower, J. Y. (1991). Quantitative and qualitative studies of organizational culture. *Research in Organizational Change and Development*, 5, 83–114.
- Zaslow, M., Calkins, J., & Halle, T. (2000). Background for community-level work on school readiness: A review of definitions, assessments, and investment strategies. Part I: Defining and assessing school readiness-building on the foundation of NEGP work. Report prepared for the John S. and James L. Knight Foundation. Washington, DC: Child Trends

EKLER

EK (1)

Değerli katılımcı

Bu çalışma ile “Sağlık Çalışanlarının Hastanelerde Bilişim Teknolojilerine Hazırbulunuşluk Düzeyleri ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansına Etkisini” belirlemek amacıyla anket yapılacaktır. Katılımcı olarak bu süreçte yer almanız uygulama aşaması için çok önemlidir.

Çalışmaya katılım tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır. Doldurduğunuz anketlere lütfen isim yazmayınız. Anketlerdeki soruların doğru veya yanlış yanıtları yoktur. Lütfen tüm soruları cevaplamaya çalışınız. İlginiz ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederim.

BİRİNCİ BÖLÜM: KİŞİSEL BİLGİLER

1. Cinsiyetiniz: ☐ Erkek ☐ Kadın
2. Yaşınız:
3. Medeni Durumunuz: ☐ Evli ☐ Bekar
4. Çalıştığınız Bölüm:.....
5. Mesleğiniz:
6. Mesleğinizdeki Görev Süreniz: Yıl
7. Bu Hastanedeki Çalışma Süreniz: Yıl
8. Mesleğinizi kendi isteğinizle mi seçtiniz? ☐ Evet ☐ Hayır
9. Mesleğinizin kişiliğinize uygun olduğunu düşünüyor musunuz?
☐ Evet ☐ Hayır ☐ Kısmen
10. Eğitim Durumunuz:
☐ Lise ☐ Ön Lisans ☐ Lisans
☐ Yüksek Lisans ☐ Doktora ☐ Diğer (Lütfen belirtiniz):.....
11. Mesleğinizden elde ettiğiniz gelirin yeterlilik durumu:
☐ Yeterli ☐ Yetersiz ☐ Kısmen Yeterli

İKİNCİ BÖLÜM: BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ HAZIR BULUNUŞLUĞU

Aşağıdaki tabloda bilişim teknolojileri hazırbulunuşluğunu belirlemeye yönelik bilişim teknolojileri ile ilgili bilgi, düşünce ve tutumlarınızı ifade eden cümlelerden oluşan 13 maddelik bir anket bulunmaktadır. Her bir ifadeyi hangi sıklıkta yaşadığınızı belirten sayıyı daire içine alınız.

	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kısmen Katlıyorum	Katlıyorum
1. Bilgisayar işletmek için temel becerilere sahibim. (klavye, mouse, dosya-belge oluşturma, düzenleme, kayıt ve yönetim)	1	2	3	4	5
2. Sunum, hesap ve kelime işlem (Powerpoint, Excel, Word gibi) programlarını kullanmakta iyiyim.	1	2	3	4	5
3. Öğrenmemi destekleyecek yazılımları bilgisayarına yükleyebilirim.	1	2	3	4	5
4. Tarayıcı (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox) kullanıp İnternette gezinirim.	1	2	3	4	5
5. Elektronik posta gönderip alabilirim ve dosya ekleyip gönderebilirim.	1	2	3	4	5
6. Bilgisayarım ile ilgili çoğu problemi giderebilirim.	1	2	3	4	5
7. Bilgisayar ekranındaki talimatları takip ederek, okuyarak ve öğrenerek bir görevi yerine getirebilirim.	1	2	3	4	5
8. Canlı yazışma/chat ve görüntülü konferansı kullanabilirim.	1	2	3	4	5
9. Bilgisayar ekranındaki materyali takip ederek işlem yapabilirim.	1	2	3	4	5
10. İşimde yazılımlara sahip bilgisayar kullanırım.	1	2	3	4	5
11. İşyerimde İnternet teknolojisi kullanılarak günlük işler yürütülmektedir.	1	2	3	4	5
12. Kaynak ihtiyacı (Materyal), bilgimi geliştirme ve uygulama açısından öğrenmemi engellemektedir.	1	2	3	4	5
13. Hızlı verilen teknik ve idari desteğin yapılan işlemlerin başarısında önemli olduğuna inanıyorum.	1	2	3	4	5

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK ÖLÇEĞİ

	HİÇ KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILYORUM	KESİNLİKLE
1-Çalıştığım kurumda, kurumun yararına olabilecek katkılaruma değer verilir.	1	2	3	4	5
2-Çalıştığım kurumda gösterdiğim ekstra çaba takdir edilmez.	1	2	3	4	5
3-Çalıştığım kurumda şikâyetlerim göz ardı edilir.	1	2	3	4	5
4-Çalıştığım kurumda çıkarlarım önemsenir.	1	2	3	4	5
5-İşimi en iyi şekilde yapsam bile, çalıştığım kurumda bu fark edilmez.	1	2	3	4	5
6-Çalıştığım kurum, işteki memnuniyetimi önemser.	1	2	3	4	5
7-Çalıştığım kurumda bana çok az ilgi gösterilir.	1	2	3	4	5
8-Çalıştığım kurum işteki başarılarımla gurur duyar.	1	2	3	4	5

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM: BİREYSEL PERFORMANS ÖLÇEĞİ

Aşağıda bireysel performans düzeyini ölçmeye yönelik işiniz ile ilgili duygu, düşünce ve tutumlarınızı ifade eden cümlelerden oluşan 9 maddelik bir ölçek bulunmaktadır. Her bir ifadeyi hangi sıklıkta yaşadığınızı belirten sayıyı daire içine alınız.

	HİÇ KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KİSMEN KATILMIYORUM	KİSMEN KATILYORUM	KATILYORUM
1. İşlerimi devamlı zamanında bitiririm.	1	2	3	4	5
2. Düzenli ve belirli bir amaç doğrultusunda çalışırım.	1	2	3	4	5
3. Çok düşük idare ve teşvik seviyesinde bile çalışabilirim.	1	2	3	4	5
4. Görev odaklı çalışırım.	1	2	3	4	5
5. İşimi yüksek çalışma temposunda sürdürürüm	1	2	3	4	5
6.İşimde büyük işler başarırım.	1	2	3	4	5
7.Yüksek kaliteli işler ortaya koyarım.	1	2	3	4	5
8.Çalışmalarım sürekli üst düzey sonuçlar verir.	1	2	3	4	5
9.İşimde çok çalışkan ve hareketliyimdir.	1	2	3	4	5
Diğer düşünceleriniz, fikirleriniz ve öngörülerinizi yazınız(isteğe bağlı):					

EK (2)

ETİK KURULU ONAYI

Bu çalışma için Etik Kurul onayı Kayseri Üniversitesi Etik Kurulu'nun 26.03.2021 tarih ve 19 numaralı kararı ile alınmıştır.



EK (3)

ÇALIŞMA İZNİ

Bu çalışma için izin Bayburt İl Sağlık Müdürlüğü'nün 13.07.2021 tarih ve E-97634879-050.06 numaralı kararı ile alınmıştır.



ÖZGEÇMİŞ

1. KİŞİSEL BİLGİLER

Adı, Soyadı: Merve ÇARKIT

Uyruğu: Türkiye (T.C.)

2. ÖĞRENİM DURUMU

Derece	Alan	Üniversite	Yıl
Lisans	Sağlık Yönetimi	Kırıkkale Üniversitesi	2014

3. İŞ DENEYİMLERİ

Yıl	Kurum	Görev
2017-2018	Avrasya Üniversitesi	Öğretim Görevlisi
2018-...	Bayburt Üniversitesi	Öğretim Görevlisi

4. YABANCI DİL

İngilizce