

**T.C.
SAKARYA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**SAĞLIK YÖNETİCİLERİ VE ÇALIŞANLARIN DİJİTAL
OKURYAZARLIK DÜZEYLERİNİN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ:
SAKARYA İLİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Elif DEMİRCİ

Enstitü Anabilim Dalı : SAĞLIK YÖNETİMİ

Tez Danışmanı : Prof.Dr. Cemil ÖRGEV

Temmuz 2023

T.C.
SAKARYA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

SAĞLIK YÖNETİCİLERİ VE ÇALIŞANLARIN DİJİTAL
OKURYAZARLIK DÜZEYLERİNİN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ:
SAKARYA İLİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Elif DEMİRCİ

Enstitü Anabilim Dalı : SAĞLIK YÖNETİMİ

Bu tez 27/07/2023 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oybirliği ile kabul edilmiştir.

JÜRİ	BAŞARI DURUMU
Jüri Başkanı: Prof. Dr. Cemil ÖRGEV	BAŞARILI
Üye: Dr. Öğr. Üyesi Gökhan AĞAÇ	BAŞARILI
Üye: Dr. Öğr. Üyesi Nurcan COŞKUN US	BAŞARILI

BEYAN

Tez içindeki tüm verilerin akademik kurallar çerçevesinde tarafımdan elde edildiğini, görsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçların akademik ve etik kurallara uygun şekilde sunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, tezde yer alan verilerin bu üniversite veya başka bir üniversitede herhangi bir tez çalışmasında kullanılmadığını beyan ederim

Elif DEMİRCİ

27/07/2023

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimim boyunca değerli bilgi ve deneyimlerinden yararlandığım, her konuda bilgi ve desteğini almaktan çekinmediğim, araştırmanın planlanmasından yazılmasına kadar tüm aşamalarında yardımlarını esirgemeyen, teşvik eden, aynı titizlikte beni yönlendiren ve çalışmalarından ilham aldığım saygıdeğer danışman hocam Prof. Dr. Cemil ÖRGEV'e,

Tez savunmamda yer alan saygıdeğer jüri hocalarımdan biri olan değerli hocam Dr. Öğr Üyesi Gökhan AĞAÇ'a,

Lisans eğitimimde tanıştığım, tez savuma jüri üyeliği teklifimi reddetmeyip seve seve katılım diyen ve kendisinden çok şey öğrendiğim saygıdeğer hocam Dr. Öğr. Üyesi Nurcan COŞKUN US'a,

Kendisini tanıdığım andan itibaren desteğini esirgemeyen, tez sürecinde de verdiği fikir ve tecrübeleriyle yanımda olan saygıdeğer hocam Doç. Dr. Metin SAYGILI'ya teşekkürü bir borç bilirim.

Tez yazım sürecinde desteklerini esirgemeyen aileme, teyzem Şennaz ÖZDEMİR'e ve özellikle kız kardeşim Serap DEMİRCİ'ye teşekkür ederim.

Lisans ve yüksek lisans eğitimim boyunca desteğini benden hiç esirgemeyen, her konuda arkamda dimdik duran, içimdeki cevheri ortaya çıkaran ve pes etmemenin ne demek olduğunu gösteren sevgili nişanlım Mahmut KORKMAZ'a çok teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

BEYAN.....	ii
TEŞEKKÜR	ii
İÇİNDEKİLER	iv
KISALTMALAR	vii
TABLolar LİSTESİ.....	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xi
ÖZET.....	xii
ABSTRACT	xii

BÖLÜM 1.

GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Amacı	3
1.2. Araştırmanın Önemi	3
1.3. Araştırmanın Yöntemi	4
1.4. Araştırmanın Kapsamı.....	5
1.5. Araştırmanın Süreci.....	6

BÖLÜM 2.

DİJİTAL OKURYAZARLIK.....	8
2.1. Okuryazarlık Tanımı	8
2.2. Okuryazarlık Türleri.....	10
2.2.1. Bilgi Okuryazarlığı	10
2.2.2. Bilgisayar Okuryazarlığı	11
2.2.3. Medya Okuryazarlığı	12
2.2.4. Web (Ağ) Okuryazarlığı	13
2.2.5. Teknoloji Okuryazarlığı	13
2.2.6. Elektronik Okuryazarlık.....	14
2.3. Dijital Okuryazarlık Kavramı.....	14
2.4. Dijital Okuryazarlık Önemi.....	22
2.5. Dijital Okuryazarlık Bileşenleri	23
2.6. Sağlık Kurumlarında Dijital Okuryazarlık	26

BÖLÜM 3.

İŞ TATMİNİ.....	30
3.1. İş Tatmini Kavramı	30
3.2. İş Tatmini Önemi ve Özellikleri.....	34
3.2.1. Bireysel Açısından İş Tatmininin Önemi	34
3.2.2. Örgüt Açısından İş Tatmininin Önemi.....	36
3.2.3. Yönetim Açısından İş Tatmininin Önemi	37
3.2.4. İş Tatmininin Özellikleri	37
3.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler	38
3.3.1. Bireysel Faktörler	39
3.3.1.1. Yaş	39
3.3.1.2. Cinsiyet	40
3.3.1.3. Medeni Durum	41
3.3.1.4. Kişilik Özellikleri.....	42
3.3.1.5. Çalışma Süresi.....	42
3.3.1.6. Eğitim Düzeyi	43
3.3.1.7. Kıdem.....	44
3.3.2. Örgütsel Faktörler	45
3.3.2.1. Ücret.....	45
3.3.2.2. Çalışma Koşulları.....	46
3.3.2.3. Yönetim.....	47
3.3.2.4. Çalışma Arkadaşları ile İlişki.....	48
3.3.2.5. Ödüllendirme.....	48
3.3.2.6. Terfi.....	49
3.3.2.7. İşin Kendisi	50
3.4. İş Tatminini İle İlgili Teoriler	50
3.4.1. Kapsam (İçerik) Teorileri.....	51
3.4.1.1. Abraham Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi	51
3.4.1.2. Herzberg Çift Faktör Kuramı	53
3.4.1.3. McClelland Başarma Gereksinimi Kuramı.....	54
3.4.1.4. Clayton Alderfer'in ERG Kuramı	55
3.4.2. Süreç Teorileri.....	56
3.4.2.1. V. Vrom Beklenti Kuramı.....	56
3.4.2.2. Lawler ve Porter' in Beklenti Kuramı.....	57
3.4.2.3. Adams Eşitlik Kuramı.....	57
3.4.2.4. Edwin Locke Amaç Kuramı.....	58
3.5. Sağlık Kurumlarında İş Tatmini.....	58

BÖLÜM 4.

SAĞLIK YÖNETİCİSİ VE ÇALIŞANLARIN DİJİTAL OKURYAZARLIK

DÜZEYLERİNİN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ: SAKARYA İLİ ÖRNEĞİ	62
4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	62
4.2. Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli	63
4.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	67
4.4. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Zorlukları	68
4.5. Veri toplama Aracı ve Süreci	69

4.5.1. Kişisel Bilgi Formu	69
4.5.2. Dijital Okuryazarlık Ölçeği	70
4.5.3. Minnesota İş Tatmini Ölçeği	71
4.6. Anketlere İlişkin Güvenilirlik Analizi	73
4.7. Verilerin Analizi	75
4.8. İzinler	76

BÖLÜM 5.

BULGULAR	77
5.1. Örneklemeye İlişkin Sosyo-Demografik Bulgular	77
5.2. Katılımcıların Ölçeklere Yönelik Tanımlayıcı İstatistikleri	79
5.3. Araştırmada Kurulan Hipotezlerin Test Edilmesi	83
5.3.1. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının sosyo-demografik değişkenlere göre farklılaşması	83
5.3.1.1. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının cinsiyet değişkenine göre farklılaşması	84
5.3.1.2. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının medeni durum değişkenine göre farklılaşması	84
5.3.1.3. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının yaş değişkenine göre farklılaşması	85
5.3.1.4. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının eğitim durumu değişkenine göre farklılaşması	87
5.3.1.5. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre farklılaşması	88
5.3.1.6. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının mesleki tecrübe değişkenine göre farklılaşması	90
5.3.1.7. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının kurumdaki pozisyon değişkenine göre farklılaşması	92
5.3.2. Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmininin alt boyutunun sosyo-demografik değişkenlere göre farklılaşması	94
5.3.2.1. Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmininin cinsiyet değişkenine göre farklılaşması	94
5.3.2.2. Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmininin medeni durum değişkenine göre farklılaşması	95
5.3.2.3. Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmininin yaş değişkenine göre farklılaşması	95
5.3.2.4. Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmininin eğitim durumu değişkenine göre farklılaşması	96
5.3.2.5. Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmininin kurumda çalışma süresi değişkenine göre farklılaşması	97
5.3.2.6. Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmininin mesleki tecrübe değişkenine göre farklılaşması	98
5.3.2.7. Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmininin kurumdaki pozisyon değişkenine göre farklılaşması	99
5.3.3. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmin alt boyutunun sosyo-demografik değişkenlere göre farklılaşması	99
5.3.3.1. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmininin cinsiyet değişkenine göre farklılaşması	100

5.3.3.2. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmininin medeni durum değişkenine göre farklılaşması	100
5.3.3.3. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmininin yaş değişkenine göre farklılaşması	101
5.3.3.4. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmininin eğitim durumu değişkenine göre farklılaşması	102
5.3.3.5. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmininin kurumda çalışma süresi değişkenine göre farklılaşması	102
5.3.3.6. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmininin mesleki tecrübe değişkenine göre farklılaşması	103
5.3.3.7. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmininin kurumdaki pozisyon değişkenine göre farklılaşması	104
5.3.4. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutları ile içsel tatmin arasındaki ilişkinin karşılaştırılması	105
5.3.5. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutları ile dışsal tatmin arasındaki ilişkinin karşılaştırılması	106
5.3.6. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının içsel ve dışsal tatmin üzerindeki etkisi	107

BÖLÜM 6.

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

110

KAYNAKLAR

130

EKLER.....

151

KISALTMALAR

ALA	: American Library Association
MHRS	: Merkezi Hekim Rndevu Sistemi
OECD	: Organisation for Economic Co-Operation and Development (Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü)
TDK	: Türk Dil Kurumu
UNESCO	: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Kurumu)
WHO	: World Health Organization (Dünya Sağlık Örgütü)

TABLolar LİSTESİ

Tablo 3.1 : Genel olarak değerdendirilen çalışma değerdeleri.	32
Tablo 4.1 : Dijital okuryazarlık leği tutum alt boyutu soruları.	70
Tablo 4.2 : Dijital okuryazarlık leği teknik alt boyutu soruları.	71
Tablo 4.3 : Dijital okuryazarlık leği bilişsel alt boyutu soruları.	71
Tablo 4.4 : Dijital okuryazarlık leği sosyo-duygusal alt boyutu soruları.	71
Tablo 4.5 : Minnesota iş tatmini leği içsel tatmin soruları.	72
Tablo 4.6 : Minnesota iş tatmini leği dışsal tatmin soruları.	73
Tablo 4.7 : Dijital okuryazarlık leği ve alt boyutları güvenilirlik analizi.	74
Tablo 4.8 : Minnesota iş tatmini leği ve alt boyutları güvenilirlik analizi	74
Tablo 5.1 : Örneklem grubunun sosyo-demografik değişenlerinin dağılımı.	78
Tablo 5.2 : Katılımcıların dijital okuryazarlık leğine ait tanımlayıcı istatistikleri.	79
Tablo 5.3 : Katılımcıların Minnesota iş tatmini leğine ait tanımlayıcı istatistikleri.	81
Tablo 5.4 : Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının cinsiyete değişkenine yönelik karşılaştırılması bağımsız örneklem t-testi.	84
Tablo 5.5 : Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının medeni durum değişkenine yönelik karşılaştırılması bağımsız örneklem t-testi.	85
Tablo 5.6 : Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının yaş değişkenine yönelik karşılaştırılması one-way ANOVA testi.	86
Tablo 5.7 : Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının eğitim durumu değişkenine yönelik karşılaştırılması one-way ANOVA testi.	87
Tablo 5.8 : Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının kurumda çalışma süresi değişkenine yönelik karşılaştırılması one-way ANOVA testi.	88
Tablo 5.9 : Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının mesleki tecrbe değişkenine yönelik karşılaştırılması one-way ANOVA testi.	90
Tablo 5.10 : Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının kurumdaki pozisyon değişkenine yönelik karşılaştırılması one-way ANOVA testi.	92
Tablo 5.11 : Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatminin cinsiyet değişkenine yönelik karşılaştırılması bağımsız örneklem t-testi.	94
Tablo 5.12 : Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatminin medeni durum değişkenine yönelik karşılaştırılması bağımsız örneklem t-testi.	95
Tablo 5.13 : Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatminin yaş değişkenine yönelik karşılaştırılması one way ANOVA testi.	96

Tablo 5.14 : Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatminin eğitim durumu değişkenine yönelik karşılaştırılması one way ANOVA testi.	97
Tablo 5.15 : Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatminin kurumda çalışma süresi değişkenine yönelik karşılaştırılması one way ANOVA testi.	97
Tablo 5.16 : Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatminin mesleki tecrübe değişkenine yönelik karşılaştırılması one way ANOVA testi.	98
Tablo 5.17 : Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatminin kurumdaki pozisyon değişkenine yönelik karşılaştırılması one way ANOVA testi.	99
Tablo 5.18 : Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatminin cinsiyet değişkenine yönelik karşılaştırılması bağımsız örneklem t-testi.	100
Tablo 5.19 : Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatminin medeni durum değişkenine yönelik karşılaştırılması bağımsız örneklem t-testi.	101
Tablo 5.20 : Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatminin yaş değişkenine yönelik karşılaştırılması one way ANOVA testi.	101
Tablo 5.21 : Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatminin eğitim durumu değişkenine yönelik karşılaştırılması one way ANOVA testi.	102
Tablo 5.22 : Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatminin kurumda çalışma süresi değişkenine yönelik karşılaştırılması one way ANOVA testi.	103
Tablo 5.23 : Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatminin mesleki tecrübe değişkenine yönelik karşılaştırılması one way ANOVA testi.	103
Tablo 5.24 : Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatminin kurumdaki pozisyon değişkenine yönelik karşılaştırılması one way ANOVA testi.	104
Tablo 5.25 : Katılımcıların dijital okuryazarlığın alt boyutları ile içsel tatmin arasındaki korelasyon analizi.	105
Tablo 5.26 : Katılımcıların dijital okuryazarlığın alt boyutları ile dışsal tatmin arasındaki korelasyon analizi.	106
Tablo 5.27 : Dijital okuryazarlığın alt boyutlarının içsel tatmin üzerindeki etkisi çoklu regresyon analizi.	108
Tablo 5.28 : Dijital okuryazarlığın alt boyutlarının dışsal tatmin üzerindeki etkisi çoklu regresyon analizi.	109

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1 : Araştırma süreci.	7
Şekil 2.1 : Okuryazarlık türleri.	10
Şekil 2.2 : Medya okuryazarlığını anlamak için sorular.	12
Şekil 2.3 : Avrupa komisyonu dijital okuryazarlık yetkinlikleri.	15
Şekil 2.4 : Wan Ng dijital okuryazarlık modeli.	20
Şekil 2.5 : Dijital okuryazarlık bileşenleri.	24
Şekil 3.1 : İş tatminini etkileyen bireysel faktörler.	39
Şekil 3.2 : İş tatminini etkileyen örgütsel faktörler.	45
Şekil 3.3 : Abraham H. Maslow ihtiyaçlar hiyerarşisi.	52
Şekil 3.4 : C. Alderfer'in ERG kuramı.	55
Şekil 4.1 : Araştırma modeli.	63

SAĞLIK YÖNETİCİLERİ VE ÇALIŞANLARIN DİJİTAL OKURYAZARLIK DÜZEYLERİNİN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ: SAKARYA İLİ ÖRNEĞİ

ÖZET

İnternet, gelişen teknoloji ve yeni ortaya çıkan araçlar hem çalışma şeklimizi hem de diğer bireylerle iletişimimizi etkilemektedir. Bu çalışmada, sağlık kurumlarında görev yapan sağlık yönetici ve çalışanların sosyo-demografik özelliklerinin dijital okuryazarlık ve iş tatmininin alt boyutları arasında bir farklılık ile dijital okuryazarlığın alt boyutlarının iş tatminin alt boyutları üzerindeki etkisi ortaya konulup önerilerin getirilmesidir. Çalışmada nicel araştırma deseni kullanılmış olup tanımlayıcı tipte bir çalışmadır. Araştırma Sakarya Üniversitesi Eğitim ve Araştırma hastanesinde görev yapan 396 kişiden oluşan sağlık yöneticileri ve çalışanların katılımıyla gerçekleşmiştir. Veri toplama aracı olarak Ng (2012) tarafından geliştirilen, Hamutoğlu ve arkadaşları (2016) tarafından Türkçeye geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan, dört alt boyuttan ve 17 sorudan oluşan Dijital Okuryazarlık Ölçeği, Weiss ve arkadaşları (1967) tarafından geliştirilen iki alt boyut ve 20 sorudan oluşan Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve sosyo-demografik bilgileri içeren sekiz soruluk Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır.

Veriler SPSS 27.0 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. İki grup farkını ortaya koymak için “Bağımsız Örneklem T-Testi”, üç ve üzeri grup arasındaki farkı ortaya koymak için “One Way ANOVA Testi”, farkın kaynağını belirlemek için Post-Hoc testlerinden biri olan “Tukey Testi” kullanılmıştır. Çalışmadaki ilişki ve etkiyi saptamak için Korelasyon Analizi ve Çoklu Regresyon Analizi kullanılmıştır. Araştırma sonucuna göre dijital okuryazarlığın alt boyutları ile içsel tatmin ve dışsal tatmin arasında pozitif yönlü düşük düzeyde anlamlı bir ilişki mevcutken ($p < 0,005$) pozitif veya negatif herhangi bir etki olmadığı saptanmıştır ($p > 0,001$). Araştırmada dijital okuryazarlığın alt boyutları ile kurumda çalışma süresi, mesleki tecrübe ve kurumdaki pozisyon arasında anlamlı bir farklılık olduğu; cinsiyet, medeni durum, yaş ve eğitim düzeyi ile arasında anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. İş tatmininin alt boyutlarından içsel tatmin ile cinsiyet, yaş ve kurumdaki pozisyon arasında anlamlı bir farklılık varken, dışsal tatmin ile sadece kurumdaki pozisyon arasında anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Çalışma yapılan kurumda analiz sonucunda saptanan eksiklikler giderilerek sunulan hizmetin daha verimli ve etkin bir şekilde verileceği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Dijital Okuryazarlık, Hastane, İş Tatmini, Sağlık Çalışanları, Yönetim.

THE EFFECT OF DIGITAL LITERACY LEVELS OF HEALTH MANAGERS AND EMPLOYEES ON JOB SATISFACTION: THE CASE OF SAKARYA PROVINCE

ABSTRACT

The Internet, developing technology and emerging tools affect both the way we work and the way we communicate with other individuals. In this study, a difference between the socio-demographic characteristics of health managers and employees working in health institutions and the sub-dimensions of digital literacy and job satisfaction and the effect of the sub-dimensions of digital literacy on the sub-dimensions of job satisfaction are presented and suggestions are made. Quantitative research design was used in the study and it is a descriptive study. The research was carried out with the participation of health managers and employees consisting of 396 people working in Sakarya University Training and Research Hospital. The Digital Literacy Scale consisting of four sub-dimensions and 17 questions, which was developed by Ng (2012) and whose validity and reliability studies were conducted in Turkish by Hamutoğlu et al. (2016), the Minnesota Job Satisfaction Scale consisting of two sub-dimensions and 20 questions developed by Weiss et al. (1967) and the Personal Information Form with eight questions containing socio-demographic information were used as a data collection tool. The data were analyzed using the SPSS 27.0 package program. “Independent Sample T-Test” to reveal the difference between the two groups, “One Way ANOVA Test” to reveal the difference between three or more groups and Tukey Test, one of the Post-Hoc tests, was used to determine the source of the difference. Correlation Analysis and Multiple Regression Analysis were used to determine the relationship and effect in the study. According to the results of the research, there was a positive low-level significant relationship between the sub-dimensions of digital literacy and internal satisfaction and external satisfaction ($p < 0.005$), but no positive or negative effects were found ($p > 0.001$). In the research, it was found that there was a significant difference between the sub-dimensions of digital literacy and the duration of work, professional experience and position in the institution; It was determined that there was no significant difference between gender, marital status, age and education level. While there is a significant difference between internal satisfaction, which is a sub-dimension of job satisfaction, and gender, age and position in the institution, there is a significant difference between external satisfaction and only the position in the institution. It is thought that the service offered will be provided more efficiently and effectively by eliminating the deficiencies determined as a result of the analysis in the institution where the study is conducted.

Keywords: Digital Literacy, Job Satisfaction, Hospital, Management, Healthcare Professionals.

BÖLÜM 1. GİRİŞ

Bu bölümde, çalışma ile ilgili ulaşmak istenen amaç, araştırmanın önemi, araştırmasının sonuca ulaşması için kullanılan yöntemden, kapsamdan ve çalışmanın süreci hakkında bilgi verilmiştir.

Geçmişten günümüze birçok değişim yaşanmıştır. Değişimlerin başında internet yer almaktadır. İnternet, yaşam alanlarından geçim kaynaklarına, eğitimden sağlığa kadar birçok alan da yenilikler doğmasına yol açmıştır (Yılmaz vd., 2020, s. 150). Günümüzün giderek dijitalleşmesi hem iş yaşamımızı hem de diğer insanlarla olan iletişimizi etkilemektedir. Teknolojinin, insanların yaşamına girmesiyle iş yapış biçimleri değişiklik göstermiştir. 20 yıl öncesinde teknolojinin sunduğu hizmetler belirli sınırlar içerisindeyken günümüzde bu sınır aşılmıştır (Erbir, 2021, s. 337). Teknolojinin zaman içerisinde gelişmesiyle birlikte okuryazarlık terimi geniş alanlara yayılarak medya okuryazarlığı, teknoloji okuryazarlığı, ağ okuryazarlığı, bilgi okuryazarlığı, bilgisayar ve dijital okuryazarlık gibi yeni türleri ortaya çıkmıştır (Hiçyakmazer, 2022, s.1).

Dijitalleşme, var olan kaynakların örgüte bir katkı sağlayacak biçimde değiştirilerek yeni iş modelinin oluşturulması, kurumun bütün kaynaklarını etkin bir şekilde kullanabilmesi, yeni mal ve hizmetin üretilip teknoloji ile uyumlu hale getirilmesidir (Ersöz ve Özmen, 2020, s. 172). Dijitalleşme sürecinin iyi yönetilebilmesi karşımıza dijital okuryazarlık kavramını çıkarmaktadır (Akalin ve Veranyurt, 2020, s.137). Dijital okuryazarlık, öncelikle internet olmak üzere elektronik araçlar kullanılarak bilginin ulaşıldığı, anlaşıldığı daha sonra değerlendirilerek gereksinim duyulduğu anda kullanılması anlamına gelmektedir (Yılmaz vd., 2020, s.150). Dijitalleşme ile birlikte yeni teknolojiler ortaya çıkmış ve internet daha güvenilir bir alan haline getirmek, elde edilen bilginin doğru olup olmadığını sorgulamak ve ortaya çıkan sorunlara karşı çözüm üretebilmek için dijital okuryazarlık becerileri önem kazanmıştır (Terzi ve İşli, 2020,

s.51). Dijitalleşme terimi sağlık alanı başta olmak üzere birçok alanda büyük yenilikler getirmiştir. Sağlık alanı dijitalleşen çağda hızla değişmektedir. Dolayısıyla sağlık çalışanları için dijitalleşme kavramı önem göstermektedir (Eden vd., 2019, s.2). Bu durum sağlık çalışanlarının daha verimli bir şekilde iş yapmalarını ve yaptıkları işten tatmin olmalarına yardımcı olmaktadır.

Daha öncede denildiği üzere dijitalleşme sürecine hakim olabilmek için dijital okuryazarlık önem arz etmektedir. Dijital dönüşüm sayesinde hasta kayıtları, gözlem sonuçları vs. dijital alanlara kaydedilmeye başlanmıştır. Bu durum dijital okuryazarlığın sağlık alanında önemli bir gereklilik olmasına neden olmuştur (Erbir, 2021, s.337). Sağlık alanında teknolojinin kullanımının artması, sağlık çalışanlarının dijital okuryazarlık düzeylerini etkilemiştir. Sağlık çalışanları için dijital okuryazarlık önem kazanmıştır (Kuek vd., 2020, s.593). Dijital okuryazarlığın sağlık çalışanlarında ne düzeyde olduğunun ortaya konulmasını sağlayacak çok az çalışma yapılmış ve yapılan çalışmalarda sağlık çalışanlarının dijital okuryazarlık seviyelerinin düşük olduğu saptanmıştır. (Maclure ve Stewart, 2017, s.2).

İş tatmini 20. yüzyılda örgütsel alanda en fazla çalışma yapılan kavramlar arasında yer almıştır (Söyük, 2018, s.437). İş tatmininin çok sayıda tanımı yapılmıştır. Yapılan bir tanıma göre çalışanın yaptığı işi, çevresini ve çalıştığı yerdeki çalışma koşullarını birlikte değerlendirmeye aldığı duygusal bir tepkidir (Kuzulugil, 2012, s.130). İş gücü diğer sektörlerle kıyasla sağlık sektöründe daha çoktur. Sağlık sektörü, yapılan yanlışın telafi edilmesinin zor hatta imkansız olduğu bir hizmet alanıdır. Bu durum iş tatminini etkilemektedir. Sağlık çalışanı ve yöneticiler yaptıkları işten tatmin değilse bu durum verilen hizmete yansımaktadır (Çetinkaya, 2022, s.46).

Yöneticiler kurumunun rekabet ve kar elde edebilmesi için sadece pazar payını vs. ile olmayacağını kurumdaki çalışanların iş tatmin düzeyinin yükselterek sağlanabileceği ortaya konulmuştur (Taniş, 2019, s.50). Yapılan çalışmalarda kurumda görev yapan yönetici ve çalışanların iş tatmin düzeylerinin yüksek olması çalışanların işlerini severek ve isteyerek yaptığı, kuruma karşı pozitif bir algı oluşturduğu saptanmıştır (Küçük, 2022, s.9).

Globalleşme, dijital teknolojilerin kullanımı ve bilgi akışı gibi nedenler tüm dünyayı dijital teknolojiye erişilen ve kullanılan bir küresel bir alan haline getirmiştir.

Dolayısıyla dijital okuryazarlık iyi bir iş performansı için olmazsa olmaz bir etken haline dönüşmüştür (Eliezer ve Enuma, 2022, s.5). Bilgi ve iletişim teknolojisindeki dijital okuryazarlık becerisi iş tatmini ve kariyer yönündeki planlamaları ilerlettiği görülmektedir (Itsekor ve James, 2012, s.19).

21.yüzyıl yenilikleri ile birlikte internet ortamında büyük çaplı değişimler meydana gelmiştir. Bu değişimler iş ortamlarında çalışanlara kolaylık kazandırmıştır. Bu çalışma dijitalleşmenin, bilginin ve iş gücünün yoğun olarak yer aldığı sağlık kurumlarında uygulanmıştır.

1.1. Araştırmanın Amacı

Teknolojinin gelişmesiyle internet vazgeçilmez bir hal almıştır. Günümüzde artık herkesin evinde, işinde hatta cebinde bilgiye kolaylıkla ulaşacağı internet yer almaktadır. Sağlık başta olmak üzere diğer kurumlar artık internet çağına ayak uydurmaktadır. Dijitalleşme ile birlikte sağlık kurumları daha hızlı ve kolay hizmet vermektedir. İşini kolaylıkla yerine getiren sağlık çalışanları ve yöneticiler yaptıkları işten memnunluk duymaktadır. Eksik olan bilgiyi bir tuş uzaklarında olan internet sayesinde öğrenebilmektedir. Bu bağlamda bu çalışmanın amacı, sağlık kurumlarında görev yapan sağlık yönetici ve çalışanların sosyo-demografik özelliklerinin dijital okuryazarlık ve iş tatmininin alt boyutları arasında bir farklılık olup olmadığı ve dijital okuryazarlık düzeyinin alt boyutlarının iş tatmininin alt boyutlarını etkileyip etkilemediğini, etkiliyorsa hangi alt boyutun etkilediğini ortaya konup ona göre önerilerin getirilmesi amaçlanmıştır.

1.2. Araştırmanın Önemi

Teknolojinin hızla gelişmesiyle ihtiyaç duyulan bilgiye kolay ve hızlı bir şekilde ulaşılmıştır. Dijitalleşme terimi kullanılarak günümüzde yapılan çalışmalarda çok sayıda kullanılmaya başlanmıştır. Dijital okuryazarlık terimini ilk ortaya çıkaran kişi Gilster'dır. Gilster'ın ilk dijital okuryazarlık tanımı bu zamana dek çok sayıda değişiklik göstermiştir. Yeni tanımla birlikte dijital okuryazarlık, daha kolay bir şekilde teknolojik çevrelerde yeni bilgiyi okuma, anlama, ayırtıp, daha sonra gerekli olanı bir

araya toplayıp toplanan bilginin değerdendirildikten sonra uygulanan bilginin geniş bir alana hitap etmesi anlamına gelmektedir (Yeşildal, 2018, s.2).

Sağlık kurumları, gelişen teknolojiye ayak uydurması gereken sektörler içerisinde yer almaktadır. Sağlık hizmetleri yapılan hatanın tolere edilmediğı ve ikamesinin zor olduğu için teknolojinin hatasız kullanılması gerekmektedir. Gelişen teknoloji ile birlikte sağlık alanında e-nabız ve MHRS vb. kullanılabilirliği artış göstermektedir. Teknoloji ve sağladığı iyileştirmeler yaşam kalitesine olumlu yönde etkilemektedir. Teknolojik yenilikler, sağlık kurumlarında hizmetin sunulmasında birtakım değışiklikler meydana getirmektedir. Hastalara verilen hizmet süresi, hizmetin kalitesi, hasta ve hasta yakını ile olan iletişimde iyileştirmeler sağlamaktadır.

Bu çalışma ile sağlık yöneticileri ve sağlık çalışanların dijital okuryazarlık teriminden ne anladıkları, nasıl kullandıkları, hangi durumda ihtiyaç duydukları ve tüm bunların iş tatminini nasıl etkilediğı, sosyo-demografik özelliklere göre herhangi bir farklılık olup olmadığını saptamak esas alınmıştır. Literatür incelendiğinde dijital okuryazarlık ve iş tatmini teriminin bir arada kullanıldığı yeteri kadar çalışma yer almadığı görölmektedir. Bu çalışma ile birlikte literatürdeki boşluk bir nebze olsun doldurulacak ve çıkan sonuçlar sağlık kurumu için geri bildirim özelliğı taşıyarak eksik yönlerin giderilmesi ve kurumun hizmet kalitesini yükseltilmesine yardımcı olacaktır.

1.3. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışma örnekleimde yer alan özellikler ve araştırmada bulunan değışkenler göz önüne alındığında betimleyici istatistik bulundurduğu için tanımlayıcı tipte yapılan bir çalışmadır. Ayrıca dijital okuryazarlık düzeyinin iş tatmini üzerindeki etkisini orta koymak için tanımlayıcı çalışmasının yanında neden-sonuç ilişkisini de belirleyeceği için çıkarımsal tipte bir araştırma özelliğı de barındırmaktadır. Bundan dolayı nicel bir araştırma deseni kullanılmıştır.

Araştırmada nicel araştırma deseni benimsenmiş olup veriler anket yöntemiyle toplanmıştır. Anket formu olarak 8 sorudan oluşan ve sosyo-demografik bilgileri barındıran Kişisel Bilgi Formu, Ng tarafından 2012 yılında geliştirilen, Hamutoğlu ve arkadaşları (2016) tarafından da Türkçeye çevrilip geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan, 17 sorudan ve tutum, teknik, bilişsel, sosyal-duygusal olmak üzere dört alt

boyuttan meydana gelen ‘‘Dijital Okuryazarlık Ölçeği’’ ile Weiss ve arkadaşları (1967) tarafından geliştirilen 20 sorudan ve içsel ve dışsal olmak üzere iki alt boyuttan meydana gelen ‘‘Minnesota İş Tatmini Ölçeği’’ kullanılmıştır.

Çalışmanın örneklemini Sakarya ilinde hizmet veren Sakarya Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi’nde çalışan sağlık yöneticileri ile sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Kurumda çalışan sayısının fazla olması ve örneklem hesaplaması yapılmasının zor olduğu için örneklem sayısı olasılıksız örneklem yöntemlerinden biri olan kartopu örneklem yöntemine göre belirlenmiştir. Çalışmanın sonuçlanması için kullanılan anketler online, yüz yüze ve bırak-topla yöntemiyle toplanmıştır. Çalışma gönüllülük esasına dayalı olup 425 kişi çalışmaya katılmayı kabul etmiştir. Hatalı ve eksik dolduran 29 kişinin anketi elendikten sonra 120 doktor, 111 hemşire, 89 ebe ve 76 sağlık yönetici olmak üzere 396 veri ile analiz süreci başlamıştır.

Bu çalışma tanımlayıcı tipte bir çalışmadır. Kullanılan ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik katsayılarını saptamak için Cronbach Alpha güvenilirlik testi kullanılmıştır. Çalışmada yer alan sosyo-demografik değişkenlerin dijital okuryazarlığın ve iş tatminin alt boyutları üzerinde bir farklılık olup olmadığını test etmek için ‘‘Bağımsız Örneklem T-Testi, One Way ANOVA’’ ve çok değişkenli varyans analizlerinden biri olan post-hoc testlerinden ‘‘Tukey Testi’’ kullanılmıştır. Daha sonra dijital okuryazarlığın alt boyutları ile iş tatmininin alt boyutları arasındaki ilişki ve etkiyi ölçmek için korelasyon, ve regresyon analizi kullanılmıştır. Veriler elde edildikten sonra SPSS 27.0 istatistik paket yardımı ile analiz edilmiştir.

1.4. Araştırmanın Kapsamı

Bu çalışma altı bölümden oluşmaktadır. Çalışma ilk olarak giriş ile başlamaktadır. Araştırmanın birinci bölümünde araştırmanın amacı, önemi, yöntemi, kapsamı ve süreci hakkında bilgi verilmiştir.

İkinci bölümde kısa şekilde çok detaya girmeden okuryazarlık tanımından ve türlerinden söz edilmiştir. Daha sonra çalışmanın ana konusundan biri olan dijital okuryazarlığın ne olduğu, önemi, bileşenleri ve sağlık kurumlarında dijital okuryazarlığın ne olduğu, sağlıkta hangi yönlerde kullanıldığı ve kuruma olan etkisinden bahsedilmiştir.

Üçüncü bölümde, çalışmanın diğer ana konusu olan iş tatmininden bahsedilmiştir. İş tatminin ne olduğu, önemi ve özelliklerinin nelerinin olduğu, iş tatmin düzeyini etkileyen faktörlerin ve iş tatmini ile ilgili oluşturmuş olan teorilerden son olarak ise sağlık kurumlarında iş tatmininin ne düzeyde olduğu, kurumu nasıl etkilediği vb. açıklanmıştır.

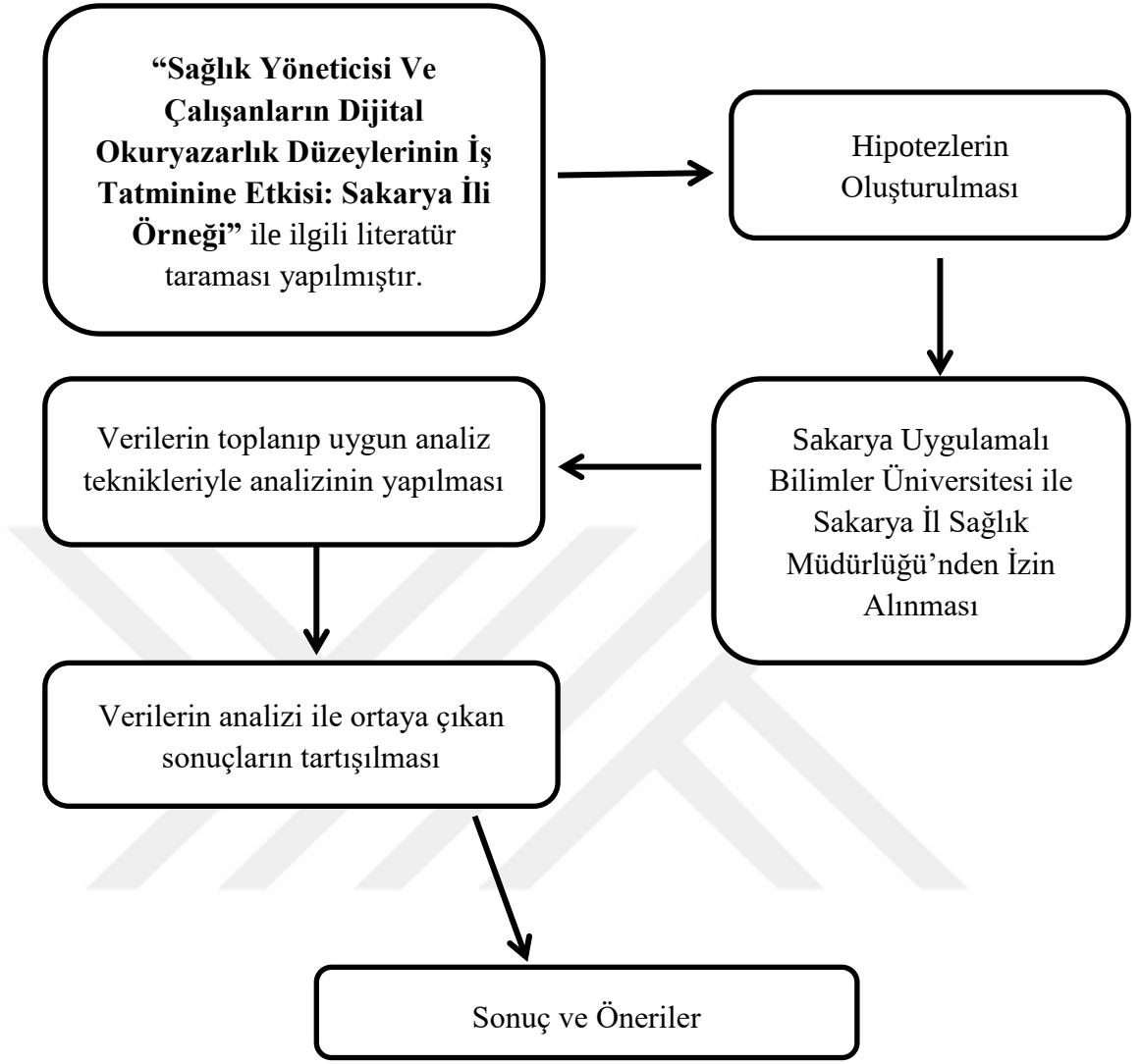
Çalışmanın dördüncü bölümünde sağlık kurumlarında görevini yerine getiren üst, orta ve alt kademe yöneticileri ile sağlık çalışanlarının dijital okuryazarlık ve iş tatmin düzeylerinin ortaya koymak ve dijital okuryazarlığın iş tatminini ve alt boyutlarını nasıl etkilediğini saptamak için bir saha araştırması yapılmıştır. Bu bölümde araştırmanın amacı ve öneminden, evren ve örnekleminden, saha araştırması yapmak için kullanılan araçlardan, araştırmanın hipotez ve modeli ile alınan izinlere yer verilmiştir.

Beşinci bölümde toplanan verilerin analizi yapıp analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Bu bölümde ortaya çıkan verilerin hipotezleri destekleyip desteklemediği ortaya konulmuştur.

Son bölümde çalışmada kullanılan verilerin beşinci bölümde analiz edilmesiyle ortaya çıkan sonuçlarının tartışıldığı ve bir sonuca bağlanarak kurumun eksik ve artı yönleri saptanarak öneriler verilmiştir.

1.5. Araştırmanın Süreci

“Sağlık Yöneticisi ve Çalışanların Dijital Okuryazarlık Düzeylerinin İş Tatminine Etkisi: Sakarya İli Örneği” adlı çalışmayla ilgili ilk olarak literatür taraması yapılmıştır. Daha sonra çalışmanın dayanağı olan hipotezler kurulmuştur. Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi ve Sakarya İl Sağlık Müdürlüğü’nden çalışmayı yapabilmek için izin alınmıştır. Daha sonra çalışma için gerekli olan veriler toplanmıştır. Verilerin toplanmasıyla uygun analiz yöntemleri kullanılarak veriler analiz edilmiştir. Verilerin analizi ile ortaya çıkan sonuçların hipotezleri destekleyip desteklemediği belirlenmiştir. Son olarak bulgulardan elde edilen veriler tartışılıp sonuç ve önerilere yer verilmiştir. Araştırma sürecinin özeti Şekil 1.1’de yer almaktadır.



Şekil 1.1 : Araştırma süreci.

BÖLÜM 2. DİJİTAL OKURYAZARLIK

Bu bölümde önce okuryazarlık tanımı ve türlerinin neler olduğundan bahsedilmiştir. Daha sonra çalışmanın ana konusundan biri olan dijital okuryazarlığın ne olduğu, önemi, bileşenleri ve sağlık kurumlarında dijital okuryazarlığın ne olduğu, sağlıkta hangi yönlerde kullanıldığı ve kuruma olan etkisinden bahsedilmiştir.

2.1. Okuryazarlık Tanımı

Okuryazar eski dönemden bu ana kadar yazılı olan metinlerdeki sembolleri anlayan ve yazılı bir metin yazabilen kimseler olarak ifade edilmektedir. Okuryazarlık kavramının çok sayıda tanımı yapılmış ancak ortak bir bakış açısı oluşturulamadığı gözlemlenmiştir (Bircan, 2022, s.6).

Okuryazarlık denildiği zaman dinlemek, anlamak, okumak ve yazmak anlaşılmaktadır. Günlük hayatta kullanılan terimler, ifadeler ve kurulan iletişim okuryazarlık kavramının anlam sahasını genişletmektedir (Hiçyakmazer, 2022, s.5). Çağımızın teknoloji çağı olması okuryazarlık teriminin anlamı giderek değişmektedir. Gündelik yaşamda okuryazarlık ile okuma-yazma terimleri arasındaki anlam farkı gün geçtikçe artmaktadır. Okuryazarlık ilk başta harflerin analizini sağlayan sembollerden oluşurken günümüzde anlam temelli, görsel ve sağlık okuryazarlığı gibi kavramlarla bir araya gelerek yeni anlamlar oluşturmuştur (Çetinel, 2021, s.6).

Okuryazarlık yeni bir kavram olmamakla birlikte kökü çok eskilere dayanmaktadır. Sanayi devrimi ile birlikte matbaanın gelişmesi ve yazılı kaynakların eskisine göre daha ulaşılabilir olması okuryazarlık teriminin daha yaygın hale getirmiştir. Günümüzde teknolojinin gelişmesiyle okuryazarlığın anlamı farklı disiplinlere ayrılarak anlamı genişlemiş ve ilerlemiştir (Demirdağ, 2021, s.6).

Okuryazarlık terimi İngilizce’de “literacy” kelimesinin Türkçe karşılığıdır. TDK’ye göre okuryazarlık “okuryazar olma durumu” anlamına gelmektedir (Doğan, 2022, s.

11). UNESCO'ya göre okuryazarlık, değişik kaynaklarda yer alan hem görsel hem de yazılı araçları kullanarak tanımlama, tanımladıktan sonra anlama, değerlendirme, meydana getirme, iletişim sağlama ve hesaplama yeteneği anlamına gelmektedir (Acar, 2021, s.4).

Frankel vd. 'nin (2016) yapmış olduğu çalışmada okuryazarlığı ilkelere ayırmıştır. İlk olarak sosyal alanda yapıcı, birleştirici ve eleştirel olduğu, ikinci olarak akışkan bir şekilde okuma, dil süreci ve kontekstlerle şekillendiği, üçüncü olarak stratejik ve disiplinli olmayı sağlaması, dördüncü olarak motivasyon kaynağı olması ve son olarak sürekli değişime uğrayıp gelişmesi şeklinde sıralanmıştır.

Leu vd. 'nin (2017) yapmış olduğu çalışmada okuryazarlık teriminde meydana gelen değişimlerin aşağıda yer alan üç unsura göre şekillendiği ifade edilmiştir. Sırasıyla şu şekilde:

- İnternetin hem bireysel hem de profesyonel her alanda yer alması,
- Evrensel ekonomik rekabetin, hem bilginin hem de iletişimin etkin ve verimli bir şekilde kullanılarak daha üst seviyelere çıkarılması,
- Tüm ülkelerin eğitim ve öğretime interneti entegre etmek için kamu kurumlarının bu yönde faaliyet göstermesi olarak sıralanmıştır.

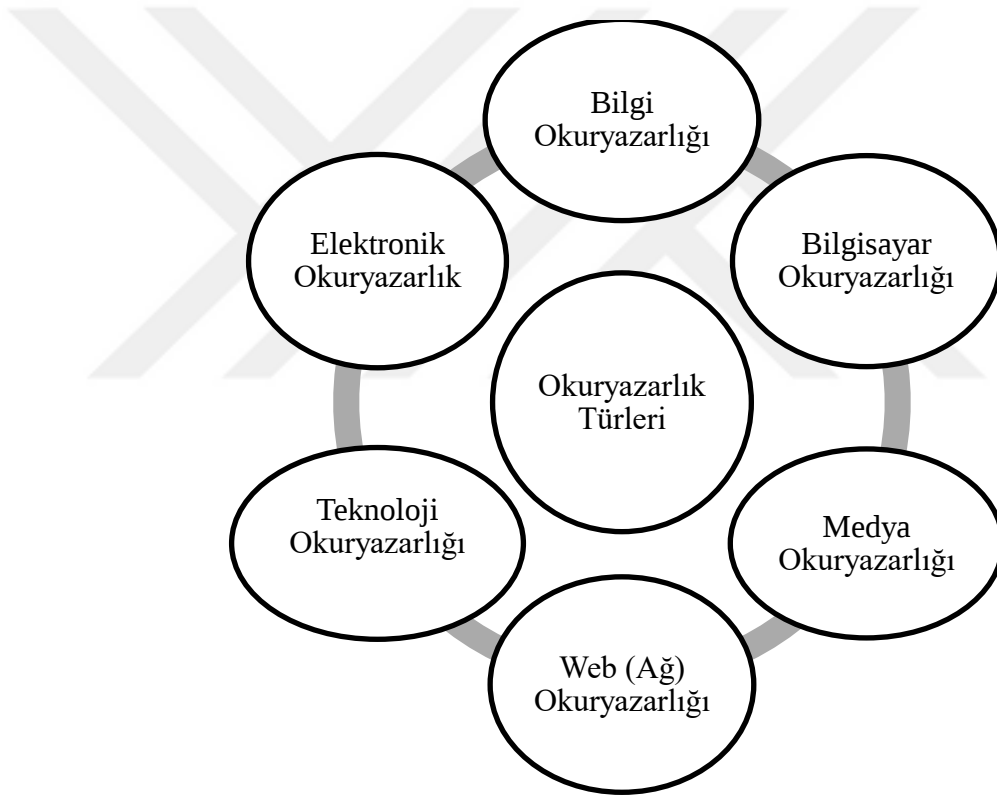
UNESCO (Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Kurumu)'nun 1987 yılında okuryazarlık terimi “Herkes İçin Eğitim” adlı çalışmada yeniden düzenlenmiştir. Okuryazarlığın daha kalıcı ve açıklayıcı olabilmesi için temel, işlevsel ve çok işlevli okuryazarlık şeklinde üç kısma ayrılmıştır (Peçe, 2022, s.16).

- I. **Temel Okuryazarlık:** Kişilerin ses, kelime ve cümleleri anlama, okuma ve yazma becerilerini ifade etmektedir. En temel okuryazarlıkta denilebilmektedir.
- II. **İşlevsel Okuryazarlık:** Temel okuryazarlığa ek olarak okuma ve yazma süreçlerinin ifade edebilmek için bu becerileri sosyal ve kültürel alanlarda kullanılması anlamına gelmektedir.
- III. **Çok İşlevli Okuryazarlık:** Okuryazarlık düzeyinin maksimum seviyeye çıktığı, kişinin kendisini geliştirdiği, bilgi birikiminde artış meydana getirdiği ve kişisel faydadan çok toplumsal faydanın gözetilmesi amaçlı kullanılan okuryazarlık becerisi olarak tanımlanmaktadır.

Okuryazarlık ile ilgili Dünya ülkelerinde yapılan ve bu alanda yazılan kitap, makale vs., UNESCO'nun yapmış olduğu çalışmalar, bu alanda kurulan enstitüler, açılan fakülteler okuryazarlık teriminin ne kadar önemli bir konu olduğunu gözler önüne sermektedir (Özer, 2018, s.9).

2.2.Okuryazarlık Türleri

Gelişen teknoloji ile birlikte okuryazarlık kendi içinde farklı alanlara ayrılmıştır. Bu başlık altında aşağıdaki şekilde bazı okuryazarlık türleri yer almaktadır:



Şekil 2.1: Okuryazarlık türleri (Mete, 2020, s.111).

2.2.1. Bilgi okuryazarlığı

Bilgi okuryazarlığı anlamı “öğrenme, araştırma veya gözlem yolu ile elde edilen gerçek, malumat, vukuf” olan bilgi, tanımı “okuması yazması olan, öğrenim görmüş” olan okuryazar ile tanımı “okuryazar olma durumu” olan okuryazarlık olan kelimelerin birleşiminden meydana gelmiştir (Tuncay, 2021, s.13).

Bilgi okuryazarlık kavramının isim babası olan Paul G. Zurkowski'ye göre bilgi okuryazarlığı, var olan problemi çözüme kavuşturmak ve karar verebilmek için ihtiyaç duyulan bilginin bulunması ve kullanılması anlamına gelmektedir (Kurbanoglu, 2010, s.725). Bilgi okuryazarlığının Amerikan Kütüphane Derneği (The American Library Association-ALA) tarafından yapılan tanımı kütüphane çevreleri tarafından da kabul edilen en yaygın tanımdır (Tuncay, 2021, s. 14). ALA, bilgi okuryazarlığını bilgiye olan ihtiyacı anlama, bilgiye ulaşma, ulaşılan bilgiyi değerlendirip etkili olacak şekilde karşıdaki kişilere iletebilme olarak tanımlamıştır (Kurbanoglu, 2010, s.726). Buradan hareketle bilgi okuryazarlığını toparlayacak olursak bilgiye neden ihtiyaç duyulduğu, ihtiyacın ne zaman ortaya çıktığı, gereksinim duyulan bilgiye nereden bulunup değerlendirileceği, elde edilen bilgiyi nasıl kullanıp karşısındaki kişi veya kişilere etkili bir şekilde nasıl ulaştırabileceğini bilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Doğan, 2022, s.13).

2.2.2. Bilgisayar okuryazarlığı

Günümüzde hem bilgisayarın hem de teknolojinin hızla gelişmesiyle bilgi yığılması ortaya çıkmıştır. Bilgiye ihtiyaç duyan herkes teknolojiden faydalanmaktadır. Ancak ulaşılan bilginin doğru olup olmadığını değerlendirmek önem kazanmıştır. Sağlık sektörü başta olmak üzere eğitim, turizm, banka vs. sektörlerde işlemleri yapabilmek için bilgisayar kullanılmaktadır. Bu durumda bilgisayar bilgiye ulaşmada yaşamın bir parçası haline gelmiş, her alanda kullanılmaya başlanmıştır.

Gömlüksiz ve Koç (2009) bilgisayar okuryazarlığını kişilerin meslek hayatında ve günlük işlerini halletmek için bilgisayarın temel düzeyde kullanılması olarak tanımlamıştır.

Bilgisayar okuryazarlığı Korkmaz ve Mahiroğlu 'nun (2009) yaptığı tanıma göre bilgisayar ve programları belirlenen hedeflere ulaşmak için denetleme, bilgisayara ait uygulamaları anlayıp kullanabilme, kişilerin ve toplum üzerinde bulunan psikolojik, ekonomik ve toplumsal etkileri anlayabilme, gereksinim duyulan bilgiye ulaşmada, etkili bir iletişim sağlayabilmede ve ortaya çıkan sorunları çözüme kavuşturma beceridir (Budak ve Topal, 2018, s.195).

Teknolojinin gelişmesi, diğer sektörlerin hizmet sunumuna getirmiş olduğu kolaylıklar sağlık alanında da meydana gelmiştir. Sağlık alanında eski dönemlere kıyasla bilgisayar kullanımı artmıştır. Teknolojik gelişmelerin hem sağlık hem de bilgisayar alanı arasındaki mesafenin kısılmasına hatta teknolojiye yaşanan gelişmelerin bu iki sektörde uyumlu bir şekilde değişiklik yapılmasına sebep olmuştur (Hovenga, Garden ve Heard, 2005, s. 887).

Bilgisayarlar sağlık kurumlarında sağlıkla ilgili sorunların tanımlanmasına, tanımlanan sorunun tedavisine, sonuçların değerlendirilmesine, monitör yardımıyla hastanın izlenmesi ile muhasebe işlemleri ve eczane işlemlerine kadar tüm süreçte aktif olarak yer almaktadır (Ay, 2009, s.132).

2.2.3. Medya okuryazarlığı

Günümüzde hem bilişimin hem de iletişimin zamanla değişime uğramasıyla medya araçlarında değişiklik meydana gelmiştir. Dolayısıyla eski dönemlere nazaran günümüzde bireylerin medya okuryazarlık düzeylerinin daha iyi seviyelere çıktığı görülmektedir. Medya okuryazarlığı, farklı yollardan mesajlara ulaşarak bu mesajı anlama, anlaşılan mesajı analiz ettikten sonra değerlendirip geri mesaj gönderme şeklinde tanımlanmaktadır (Bilişli, 2019, s.206). Diğer tanıma göre medya tarafından kurgulanan mesajın ayıklayarak yorumda bulunabilmek için gerekli eğitimi almış, yeteneği olan ve bu alanda altyapıya sahip kişiler olarak tanımlanmaktadır (Avşar, 2013, s.7). Şekil 2.2’de medya okuryazarlığında gönderilen mesajı anlamak için gereken sorular yer almaktadır.



Şekil 2.2 : Medya okuryazarlığını anlamak için kullanılan sorular (Güngör, 2013, s.57).

2.2.4. Web (Ağ) okuryazarlığı

“Ağ okuryazarlığı” ile “İnternet okuryazarlığı” da denilen web okuryazarlığı, web ortamlarında gereksinim duyulan bilgiyi bulmak, analizi yapmak ve bunun sonucunda elde edilen bilginin kullanılması için gereken beceriyi ifade etmektedir (Bawden, 2001, s.230).

Web okuryazarlığı terimini ortaya çıkaran kişi McClure’dır. McClure’a göre, “web okuryazarı” diğer bir adıyla “ağ okuryazarı” olarak ifade edilecek bir kişi ağda bulunan bilginin nasıl ortaya çıktığını, yönetildiğini, harmanlanması gerektiğini ve bunun sonucunda elde edilen bilginin nasıl kullanıldığını bilen kişi olarak ifade etmiştir (Kurbanoglu, 2010, s.741).

2.2.5. Teknoloji okuryazarlığı

Geçmişe göre günümüzde insanlar teknoloji ile daha fazla iç içedir. Teknoloji hayatın her noktasında yer almakta olup televizyon, telefon, internet ve ulaşım gibi hayatın vazgeçilmez bir parçası olmuştur. Teknoloji insanların evinde, iş yerinde kısacası insan olan her yerde bulunmaktadır. Gelişen teknolojik yenilikler insanların hayatına kolaylık sağlamaktadır. Eski dönemlerde insanlar gereksinim duydukları bilgiye ulaşmak için çok çaba sarf etmekteydi ancak günümüzde teknolojinin gelişmesiyle bilgiye ulaşmak kolaylaşmıştır. Bilginin ve teknolojinin gelişmesiyle ortaya çıkan ihtiyaçların karşılanması okuryazarlık teriminin doğmasına neden olmuştur. Okuryazarlık türleri içerisinde en önemlilerinden biri teknoloji okuryazarlığıdır (Berber, 2017, s.19). Teknoloji okuryazarlığı bilgisayar okuryazarlığı ile eş anlamlı olduğu görülmektedir. Teknoloji okuryazarlığı, kişilerin teknolojiyi olumlu anlamda benimsemesi, uygulama, analiz etme ve değerlendirip bu becerinin kişinin hayatını, toplumu ve etrafındakileri etkilemesi olarak tanımlanmıştır (Bircan, 2022, s.41). Bir başka tanımda teknoloji okuryazarı, teknolojinin tarihçesini ve nasıl geliştiğini bilen, teknolojik imkanların yaşadığı ülkeye ne tür fayda sağladığını saptayan ulusal bilinci olan kişilerdir (Doğan, 2022, s.14).

2.2.6. Elektronik okuryazarlık

Brown'nın (2005) elektronik okuryazarlık tanımına göre, bilgi ve iletişim teknolojisinden yüksek oranda fayda elde edebilmek ve bu faydayı sürekli hale getirmek için sahip olunması gereken yetenek, bilgi ve davranış bütünüdür. Elektronik araç ve gereçlerin üretilmesiyle klasik olarak basılan metinlerle birlikte artık elektronik ortamda da hazırlanan ve iletilen metinler yer almaktadır. Elektronik metinlerde resim, alfabe ve tablodan ziyade ses, türlü animasyonlar ve videolar bulunmaktadır. Dolayısıyla elektronik okuryazarlık, elektronik yollarla iletileri anlama, analiz etme, değerlendirme, kullanma ve geri dönüş yapabilmek için sahip olunması gereken yeteneği ifade edebilmektir (Hiçyakmaz, 2022, s.10). Elektronik okuryazarlık geleneksel okuryazarlığın anlam kazanabilmesi ve yapılan yatırımların karşılık bulabilmesini ifade ederken elektronik okuryazarlığın geleneksel okuryazarlığın alternatifini değil tamamlayıcısı olduğu ortaya çıkmıştır (Kurudayıoğlu ve Tüzel, 2010, s.294).

2.3. Dijital Okuryazarlık Kavramı

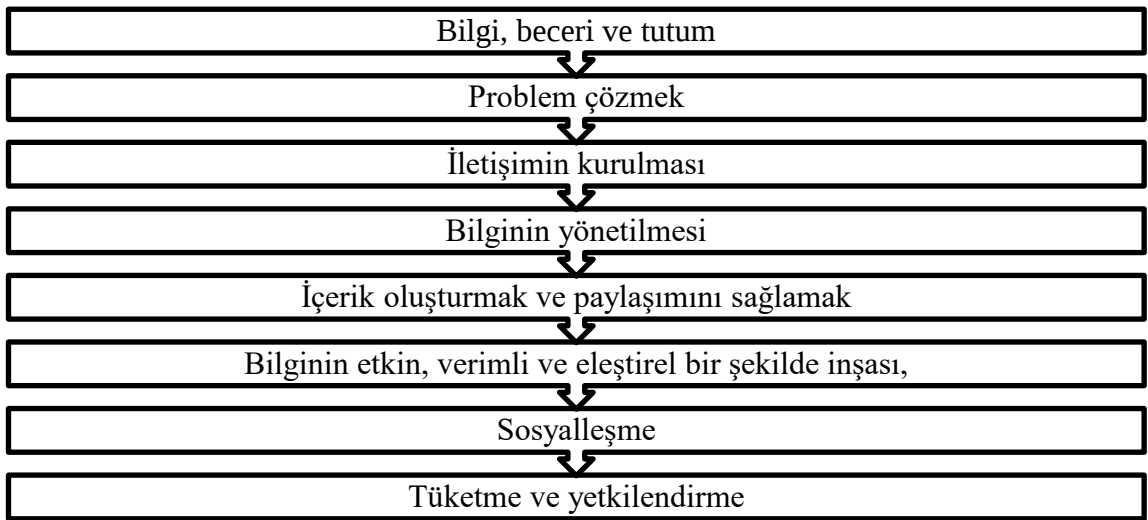
Eski dönemlerde gereksinim duyulan verilere ulaşmak zor ve pahalı iken günümüzde teknoloji ve bilimin gelişmesiyle bu durum hem kolaylık kazanmış hem de ucuzlaşmıştır. Bu durum internetin daha yaygın kullanılmasına neden olmuştur. İnsanlar ihtiyaç duydukları verilere internet sayesinde kolaylıkla erişebilmekte ancak elde edilen verilerin güvenilir olup olmadığı kafalarda soru işareti oluşturmaktadır. İnternet ortamından elde edilen verilerin güvenilir olup olmadığı okuryazarlık düzeyinin iyi seviyede olması ile anlaşılır. Bu durum, karşımıza dijital okuryazarlık kavramını çıkartmıştır. Zaman ilerledikçe teknolojik anlamda görülen hızlı gelişmeler eğitim alanında yeniliklere, öğrenmeye ve dijital fırsatların artmasına yeni olanaklar sağlamıştır (Kop ve Fournier, 2010, s.2). Dijital ortamlarda çok sayıda bilgi yer almaktadır. Dijital teknolojinin çeşitlilik göstermesi insanların bilgiye ulaşmada sahip olduğu becerileri sürekli geliştirmek durumunda kalmıştır. İnsanlar dijital ortamdan elde edilen bilginin doğruluğunu anlamak ve kullanmak için okuryazarlık düzeyleri ön plana çıkmakta ve bu durum dijital okuryazarlık kavramını gözler önüne sermektedir.

Dijital okuryazarlıkla ilgili literatürde birçok tanım yer almaktadır. Dijital kelimesi “sayısal” ve “verilerin bir ekran üzerinde elektronik olarak gösterilmesi” anlamlarına gelen Fransızca bir kelime olup “digital” kelimesinden türemiştir (Url-1). Dijital okuryazarlık Paul Gilster tarafında 1997 yılında yayımlanmış olduğu “Dijital Literacy” isimli eserde ilk defa ortaya çıkmıştır (Kum, 2022, s.33). Paul Gilster dijital okuryazarlığı “Dijital okuryazarlık, bilgisayar vasıtasıyla çeşitli kaynaklardan gelen bilgiyi anlama ve kullanma yeteneğidir” şeklinde tanımlamıştır. Gilster dijital okuryazarlığı, okuryazar olmanın dışında elde edilen bilgiyi değerlendirip ortaya çıkan sorunu çözüme kavuşturmayı sağlamanın yanında tüm bunları yaparken birtakım becerilere sahip olunması gerektiğini vurgulamıştır (Süslü, 2019, s.19).

Gilster dijital okuryazarlığın üç temel ilkesi olduğunu belirtmiştir. İlkeler şunlardır (Onursoy, 2018, s.993):

- Farklı türdeki donanım aygıtları ve bilgisayar programlarını kullanma ve erişim sağlamak için gerekli olan bilgi ve beceriler,
- Dijital içerik ve yazılımları eleştirel tarzda analizini yapmak ve kullanmak için gerekli olan yeterlilik,
- Teknolojik imkan ile var etme becerisi.

Avrupa Komisyonu Gilster’in dijital okuryazarlık için esas aldığı ilklerden yola çıkarak birtakım yetkinlikler benimsemiştir. Sırasıyla şöyledir (Murray ve Perez, 2014, s. 86) :



Şekil 2.3 : Avrupa Komisyonu dijital okuryazarlık yetkinlikleri.

Kuek ve Hakkennes (2020) dijital okuryazarlığı “modern sosyal, kültürel, politik ve ekonomik yaşama katılmak ve katkıda bulunmak için teknolojilerden yararlanabilme” şeklinde tanımlamıştır. Eshet (2004) ise dijital okuryazarlığı, sadece yazılım kullanmak veya teknolojik bir aleti çalıştırma becerisinden ziyade dijital alanlarda kişilerin daha etkili bir şekilde faaliyet gösterebilmesi için hem karmaşık hem de gereksinim duyulan bilişsel, teknik sosyal ve duygusal yetenek olarak tanımlamıştır. Martin’ne (2008) göre dijital okuryazarlık tanımı bilgi, yöntem, tutum ve bireysel nitelikler kazanarak bu niteliklerin kullanılmasıyla birlikte gerçek hayatta yer alan durumları planlama, icra etme ve değerlendirme becerisinin kullanıldığı okuryazarlıktır. Bu tanım yaratıcı işlevlerden yoksunluk içermektedir (Reddy, Sharma ve Chaudhary, 2020, s. 18).

Bawden (2008) geleneksel okuryazarlığın da dijitalleştiğini yani dijital ortamlara uygun hale getirildiğini ve dijital okuryazarlığın bilişsel dışında teknolojik araç ve gereçleri kullanmak ile teknolojiye karşı bir içgörü olarak ifade etmiştir.

Hamutoğlu’nun (2017) “Dijital Okuryazarlık Ölçeği: Türkçe ’ye Uyarlama Çalışması” adlı çalışmasında dijital okuryazarlık, birbirinden farklı teknolojilerin etkin bir biçimde kullanılması için dijital alanlarda doğru olan bilgiye ulaşma, ulaşılan bilgiyi üretme, bilginin paylaşımını yapabilmek, öğrenme ve öğretme süreçlerinde teknolojinin kullanılabilmesi için gerekli olan kabiliyeti ifade etmektedir. Doğru bilgiye ulaşma açısından dijital okuryazarlıkta ihtiyaç duyulan bilginin internet ortamında yer alan bilgi kirliliğiyle mücadele etmek için gereken beceriye sahip olunmasını, hangi kaynağın kullanılması ve elde edilen bilgi yoğunluğu içerisinde geçerli ve güvenilir bilginin seçilmesini öne çıkarmaktadır (Çağlıyan ve Doğanalp, 2020, s.182).

Yakın zamanda yapılan bir çalışmada dijital okuryazarlığın tanımına teknoloji daha fazla katılmıştır. “Dijital Okuryazarlık: Sınırları Kurmak ve Ortakları Belirlemek” adlı çalışmada dijital okuryazarlık, hem bilgi teknolojisi hem de internet vasıtasıyla içerik bulmak, bulunan içeriği değerlendirdikten sonra kullanıp çevresiyle paylaşma ve yaratma becerisi olarak tanımlanmıştır (Walton, 2016, s.1).

Dijital okuryazarlık, bilgisayar vasıtasıyla farklı kaynaklardan elde edilen bilgiyi çeşitli alanlarda kullanmak ve dijital alanda görevini yerine getirmek için dijital teknolojiden, iletişim kanallarından ve webden bilgiyi bulma, kullanma, değerlendirme ve yaratma yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Reddy, Sharma ve Chaudhary, 2020, s. 19). Dijital

ortamdan elde edilen bilginin doğruluğunu anlamak için sadece dijital kabiliyet yeterli olmamakta, bilişsel, sosyolojik ve duyuşsal kabiliyeti de zorunlu kılmaktadır. Bu durum dijital okuryazarlığın okuryazarlık türlerinden birkaçı olan medya okuryazarlığı, bilgisayar okuryazarlığı, teknoloji okuryazarlığı ve bilgi okuryazarlığını içinde barındıran bir okuryazarlık çeşidi olmasına neden olmuştur (Süslü, 2022, s.28).

Eshet ve Alkalai (2004) dijital okuryazarlığı “teknoloji çağında hayatta kalma becerisi” olarak dijital alanla ilgili işleri yaparken sezgisel olarak çalışılmaya yardımcı olan anahtar şeklinde tanımlamıştır (Eshet ve Alkalai, 2004, ss. 421-422). Eshet ve Alkalai, hem akademisyenlerin hem de diğer kullanıcıların teknolojik alanda bilişsel kabiliyetlerini hemen hemen hepsini içine alan dolayısıyla dijital alanda araştırma yapabilmek için güçlü bir çerçeve oluşturulmasını savunarak bütüncül bir model geliştirmiştir. Bu model beş beceri türüne ayrılmakta olup aşağıda sıralanmıştır:

1. Foto – Görsel Okuryazarlık Becerisi (photo-visual literacy skill),
2. Yeniden Üretme Okuryazarlık Becerisi (reproduction literacy skill),
3. Dallanan Okuryazarlığı (branching literacy),
4. Bilgi Okuryazarlık Becerisi (information literacy skill),
5. Sosyo-Duygusal Okuryazarlık Becerisi (socio-emotional literacy) (Eshet-Alkalai, 2004, s.93).

Eshet-Alkalai ve Amichai-Hamburger (2004) tarafından geliştirilen model dijital alanda olması gereken ve dijital okuryazarlığın bileşenlerinden kabul edilmektedir.

1. **Foto – Görsel Okuryazarlık Becerisi:** Eshet-Alkalai’nin (2004) yapmış olduğu çalışmada dijital okuryazarlığın beş modeli arasında yer alan foto-görsel okuryazarlık becerisi, dijital alanlarda görsel ve grafik biçimde sunulan bilginin özgürce okunmasına, yeni görseller ortaya çıkarmasına ve anlaşılmasına yardımcı olan “düşünmek için vizyonu” kullanan bir okuryazarlık becerisidir.
2. **Yeniden Üretme Okuryazarlık Becerisi:** Daha önceden metin, görsel veya ses biçiminde bulunan ve birbirinden bağımsız şekilde yer alan bilgi parçalarını bir araya getirerek yeni anlam ve bilgi yaratma becerisi olarak tanımlanmaktadır. Bu model eski bilginin yer aldığı metinlerde değişiklik yapıp yeni anlamlar çıkarmak için kullanılan yazıda ve özgün bir sanat eseri ortaya çıkarmak için

daha önceden kullanılan işitsel ve görsel parçaların üzerinde değişiklik yapılan görsel sanat olmak üzere iki alanda esas olarak yer almaktadır.

3. **Dallanan Okuryazarlığı:** Eshet-Alkalai'nin (2004) yapmış olduğu çalışmada dijital okuryazarlığın üçüncü modeli olan dallanan okuryazarlık becerisi, hedeflenen bilgiye ulaşmak için hem düzensiz hem de ayrı dallarda yer alan bilgiyi kullanabilmeleri, bölümlere ayrılmış halde olan bilgileri düzene sokup bir araya toplayabilmek ve toplanan bilgi parçacıklarının yapılandırılabilmesi olarak tanımlanmaktadır. Yani kısacası parça halinde bulunan ve düzensiz şekilde yer alan bilginin bir araya getirilip birleştirilmesi veya tam zıttı olarak bir bütün halinde bulunan bilginin ihtiyaç duyulan kısımlarının bölünüp farklı dallara ayırabilme becerisi olarak tanımlanmaktadır (Süslü, 2022, s. 21).
4. **Bilgi Okuryazarlık Becerisi:** Dijital okuryazarlık beceri modelinden dördüncüsü olan bilgi okuryazarlık becerisi, bilgiye ihtiyacı olan bireylerin bilgiyi akıllıca değerlendirip güvenli ve tarafsız olduğuna emin olmayı gerektiren özel bir beceri olarak tanımlanmaktadır. Bilgi okuryazarlığı becerisine sahip olan kişiler elde edilen bilgiyi eleştirel olarak ele alır, bilgiyi hafife almaz ve her zaman sorgulamaktadır.
5. **Sosyo-Duygusal Okuryazarlık Becerisi:** Dijital okuryazarlık modeli içinde son olarak yer alan sosyo-duygusal okuryazarlık becerisi, dijital platformlarda bilginin paylaşılması, işbirliği sağlanarak öğrenmenin çoğalması dolayısıyla çevrimiçi sosyalleşmenin meydana getirilmesiyle literatürde yer almasını ifade etmektedir (Hiçyakmazer, 2022, s.13). Sosyal medya, sohbet odaları, vb. alanlarda kişiler duygu ve düşüncelerini karşısındakilerle paylaşabilmekte ve sürekli bir iletişim hali kurulabilmektedir (Süslü, 2022, s.21). Dijital ortamlarda yer alan tuzaklardan uzak durmak için analitik ve eleştirel beceriye sahip olunmasını dile getirmektedir. Bu sayede dijital alanlarda yer alan dolandırıcılık ve virüslerden uzak durulduğunu ifade etmektedir (Ng, 2012, s. 1066).

Dijital okuryazarlık ile ilgili yapılan çalışmalarda farklı bakış açılarının ele alınarak farklı bakış açıları oluşturulduğu görülmüştür. Meyers ve ark. (2013) bu yaklaşımları üç başlık altında toplamıştır:

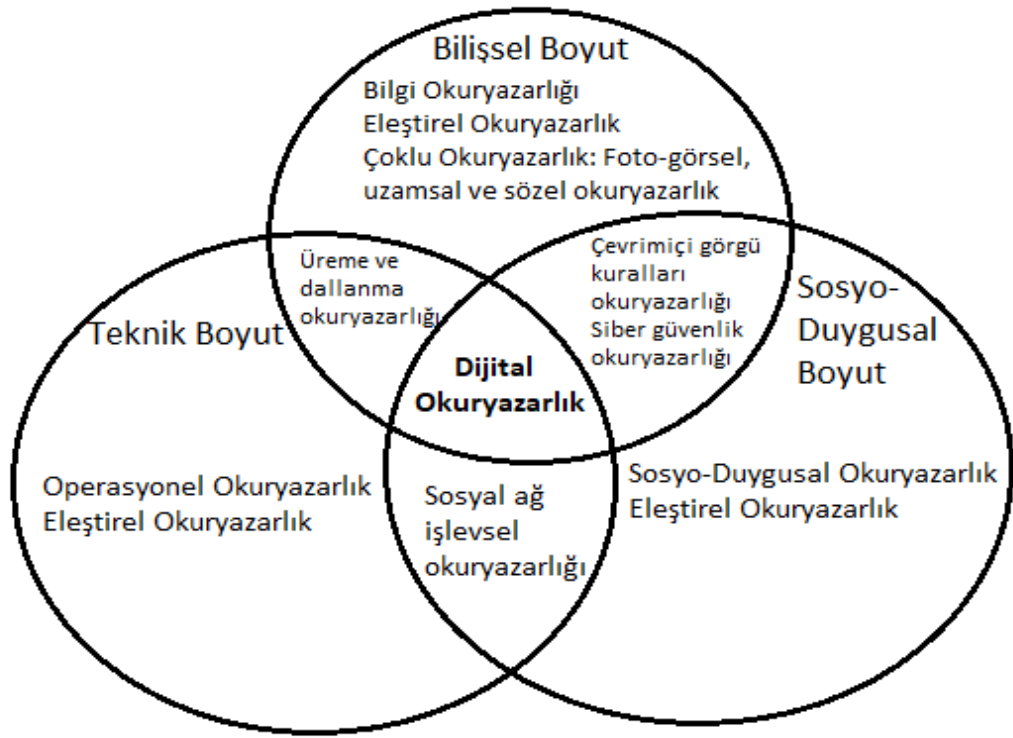
- I. **Bilgi çağı yeteneğinin kazanılması olarak dijital okuryazarlık:** Bu yaklaşım, dijital alanlarda bilgi sistemlerinin kullanıcılarının sergilemiş olduğu hal ve

davranışları temsil etmekle birlikte batı toplumlarında dijital teknolojilerin kullanılmasına yönelik becerileri ifade etmektedir.

II. Zihinsel alışkanlıkların görüntüsü olarak dijital okuryazarlık: Bu yaklaşım soyut olarak zihinde canlanan modellerin dijital alanlarda uygulanması yani bireyin zihninde yer alan bilgilerin dijital süreçlerde nasıl yer alması gerektiğine odaklanmaktadır.

III. Dijital kültür ve uygulamaları karşılıklı etkileme işi olarak dijital okuryazarlık: Dijital araç ve medyanın etkili bir şekilde kullanılması için gerekli olan aracın dijital okuryazarlık olduğu ve toplum tarafından inşa edildiği bir yaklaşımdır.

Dijital okuryazarlık teknik, bilişsel ve sosyo-duygusal olmak üzere üç becerinin kombinasyonu şeklinde yer almaktadır (Üstündağ vd., 2017, s.21; Nawaz ve Kundi, 2010, s.20). Wan Ng dijital okuryazarlık için üç boyut geliştirmiştir. Boyutlar sırasıyla, teknik, bilişsel ve sosyal-duygusal şeklindedir (Onursoy, 2018, s.994). Bilgi ile iletişim teknolojilerini etkili bir şekilde kullanmak için hem teknik hem de fonksiyonel becerilere sahip olmak dijital okuryazarlığın ilk boyutu olan teknik boyuttur (Tuncay, 2021, s.24). Kişinin ahlaki ve yasal yükümlülükler hakkında bilgi sahibi olarak internet ortamından bilgi arayışı yapma, eleştirel bir gözle dijital ortamdaki elde edilen bilginin analiz ve değerlendirilmesini yapabilmek için sahip olunması gereken beceriler dijital okuryazarlığın ikinci boyutu olan bilişsel boyuttur (Tuncay, 2021, s. 24; Doğan, 2022, s.18). Etik ve yasal yükümlülükleri göz önünde tutarak iletişimde, sosyalleşmede ve bilgiye ulaşmada kullanılan internetin güvenli bir şekilde kullanılması için gerekli olan beceri sosyal-duygusal boyut olarak ifade edilmektedir (Tuncay, 2021, s.24). Ng'nin (2012) dijital okuryazarlık modeli Şekil 2.4'te gösterilmektedir.



Şekil 2.4 : Wan Ng dijital okuryazarlık modeli (Kaynak: Ng, 2012, s.1067).

Şekil 2.4’te verilen modelde, bilişsel, teknik ve sosyo-duygusal boyutlar ile bu boyutların altında yer alan ifadelerin toplamı dijital okuryazarlığı oluşturmaktadır. Şekil 4’te görülen modelde ilk boyutu teknik boyut oluşturmaktadır. Teknik boyut, bilgi ve iletişim teknolojisi vasıtasıyla öğrenme ve günlük aktivitelerde kullanılması için hem teknik hem de işlevsel becerilere sahip olmayı ifade eden boyuttur. Kulaklık, hoparlör, akıllı tahtalar vb. kullanmak ve bu malzemeleri kullanmak için bilgi eksikliği olan kişilerin YouTube gibi veri tabanlarıyla parçaları kullanabilmesi teknik boyuta örnek teşkil etmektedir. Modelde yer alan ikinci boyut olan bilişsel boyut, eleştirel olarak internet ortamında ihtiyaç duyulan bilgiyi aramak, analiz ve değerlendirmek anlamına gelir. Tüm bunları yaparken kişilerin etik ve ahlaki durumları göz önünde bulundurması gerekmektedir. Bilişsel boyuta sahip olan kişi çoklu okuryazarlık anlayışını benimsemelidir. Çoklu okuryazarlık; foto-görsel okuryazarlık, nesnelerin farklı şekillere dönüştürülmesi anlamına gelen zeka küpü, çizim yapmak ve grafik programı kullanmak gibi örnekleri olan uzamsal okuryazarlık ve sözel okuryazarlıktan oluşmaktadır (Ng, 2012, ss. 1067-1068). Dijital okuryazarlığın son boyutu olan sosyo-duygusal boyut, sosyalleşmenin ön planda olduğu çevrimiçi ortamlarda görülen bir boyuttur

(Hiçyakmazer, 2022, s.14). Ng (2012) tarafından geliştirilen dijital okuryazarlık boyutlarından teknik boyuta Youtube'dan video izlemek, bilişsel boyuta video ve fotoğraflardan bir çıkarım elde edip görüşlerin değerlendirilmesi, sosyo-duygusal boyuta ifadelerden ve konuşulanlardan ipucu toplamak örnek verilmektedir (Yeşildal, 2018, s.29).

Şekil 2.4'te teknik boyut ile bilişsel boyutun kesiştiği noktada Eshet-Alkalai'nin (2004) oluşturduğu üreme ve dallanma okuryazarlığı yer almaktadır. Bu durum hem çevrimiçi hem de çevrimdışı araçlar kullanarak bilgi ortaya çıkarmak ve yeni düşünceleri kabul ettirmek için internet kullanılarak her türlü iletişimin sağlandığı medya olan hiper ortamlarda gezinmeyi ifade etmektedir. Bilişsel ve sosyo-duygusal boyutun birleşmesiyle çevrimiçi görgü kuralları okuryazarlığı ile siber güvenlik okuryazarlığı ortaya çıkmıştır. Burada yanlış anlamaların önüne geçerek saygı çerçevesinde uygun dilin kullanılmasını ve kişilerin bilgilerinin tehdit edildiğini anlamak ve bu durumla başa çıkmak için gerekli güvenliklerin alınmasını ifade etmektedir. Son olarak sosyo-duygusal boyut ile teknik boyutun kesiştiği noktada sosyal ağ işlevsel okuryazarlık ortaya çıkmıştır (Ng, 2012, s.1068). Tüm bu boyutlar, alt boyutlar, boyutların kesiştiği noktaların hepsi dijital okuryazarlığı ortaya çıkartmaktadır. Dijital okuryazarlık Wan Ng'nin geliştirdiği üç model olan bilişsel, teknik, sosyo-duygusal boyutların merkezinde yer almakta ve temelinde eleştirel düşünme ve değerlendirme bulunmaktadır. Okuryazarlık çağımızın ihtiyacı olarak bulunurken, eski dönemlerde kâğıt kullanarak bir şeyleri karşı tarafa aktarmaya çalışılıyordu. Ancak günümüzde, elde edilen bilginin önce anlamlandırılıp, yorumladıktan sonra analiz edip değerlendirilen bilişsel boyutun ağır bastığı sürece dönmüştür (Onursoy, 2018, s. 994).

Wan Ng (2012) dijital okuryazarlığı teknik, bilişsel ve sosyo-duygusal becerilerin geliştirilmesi olarak ifade etmektedir. Ng'ye (2012) göre bir kişinin dijital okuryazar olup olmadığı daha önceden var olan veya yeni ortaya çıkan teknolojiyi benimsemesine göre değerlendirilmektedir. Dijital okuryazarlık becerisi bulanan kişiler, dijital alanda yaptığı faaliyetleri veya attığı adımın ne gibi sonuçlar doğuracağını, bireyin gereksinim duyduğu bilgiyi nereden, nasıl ve doğru şekilde bulacağını bilen kişilerden oluşmaktadır (Söylemez, 2020, s.524). Wan Ng'ye (2012) göre dijital okuryazarlık becerisine sahip kişilerde birtakım özellikler olmasını ifade etmiştir. Dijital okuryazarlık becerisine sahip

olunması gereken özellikler şu şekilde sıralanmıştır (Çağlıyan ve Doğanalp, 2020, ss. 182-183):

- Günlük kullanımda gerekli olan kaynaklara ulaşmak ve temelde bilgisayarın yer aldığı işlemleri yerine getirmek,
- Araştırmak ve içerikleri öğrenmek için bilgileri etkili bir şekilde araştırmak, tanımlamak ve değerlendirmesini yapmak,
- Görevleri yerine getirmek, sorunları çözmek ve yeni anlayışların iyi bir şekilde görünmesine yardımcı olan ürünleri oluşturulması amacıyla en uygun teknolojik araç ve gereçlerin veya özelliklerin kullanımında olgunluğun seçilmesini gelişmesini sağlamak,
- Çevrimiçi topluluklara uygun davranış sergilemek ve dijital olarak kendisini geliştiren kişilerin zarara uğramasını önlemek şeklinde sıralanmıştır.

Dijital okuryazarlık, kişilerin dijital teknolojileri hem güvenli hem de fonksiyonel olarak kullanabilmesi için gereken beceri anlamına gelmektedir. Dolayısıyla bu durum kişilerin dijital alanlarda yapıcı sosyal faaliyetler gerçekleştirmesine yardımcı olurken dijital okuryazarlık düzeylerindeki becerinin eksik olan kişilerin sosyal yaşamdaki etkileşimleri, iş ve eğitim hayatındaki başarısını etkilemektedir (Söylemez, 2021, s.201).

2.4. Dijital Okuryazarlık Önemi

Günümüzde çoğu işlemler internet ortamında yapılmaktadır. Gereksinim duyulan bilgidен başlayarak, alışveriş yapmak, sosyal hayata katılmak, günlük haberleri ve gündemi takip etmeye kadar birçok işlem yoğun bir şekilde internet ortamında yapılmaktadır (Karabacak ve Büyükalaca, 2019, s.325).

Dijital okuryazarlığın temeli 1960'lı yıllara dayanmakta olup önceleri görsel okuryazarlık olarak ifade edilirken araştırmacılar görsel okuryazarlığın teknoloji boyutunu açıklamada yetersiz kaldığını, dolayısıyla teknolojik okuryazarlık olarak değiştirilmesini savunmuşlardır (Uçar ve Tutgaç, 2022, s.12). Zamanla dijital teknolojilerde meydana gelen gelişimi anlatma da teknolojik okuryazarlığının sınırlı kalmasıyla daha geniş bir kavramsal anlamı olan dijital okuryazarlık kavramı kullanılmaya başlanmıştır (Reddy vd, 2020, s.71). 1997 yılında Gilster tarafından ele

alınan dijital okuryazarlık, e-okuryazarlık olarak da isimlendirilen yeni okuryazarlık türü, dijital alanlardan elde edilen bilgilerin analiz edilip değerlendirildiği, uygulandığı daha sonra yeni bir bilginin üretilip dijitalleşme yoluyla medyaya aktararak yorumlama becerisine sahip olunmasını ifade etmektedir (Bayrakdaroglu ve Bayrakdaroglu, 2017, s.29).

Dijital okuryazarlık, insanların birbirleriyle olan iletişimlerinde, iş yaşamında ve tüm kamusal işlemlerde geleneksel yöntemleri bir tarafa bırakıp çağın gereksinimi olan dijitalleşme olgusunun benimsenmesinde önemli bir yeri vardır (Özkaya ve Erat, 2022, s.253). Dijitalleşme ile birlikte bilgi çağı olarak adlandırdığımız dünyamızda çok fazla bilgi yer almakta ve geçen her saniyede de sayısı artmaktadır. Bilgi yığınının artması ve gereksinim duyulan doğru bilgiye erişimde dijital okuryazarlık düzeyi yüksek insanların yetiştirilmesi önemli hale gelmiştir (Öztürk ve Budak, 2019, s.159). Dijital platformlarda çok sayıda güvenilir olmayan, doğruluğu kanıtlanmamış bilgilerin yer alması toplum da olumsuzluklara yol açmaktadır. Bu ortamlar için gerekli olan kontroller sağlanmadığında sanal zorbalıklar, kişisel bilgilerin istismarı ve şiddet içerikli yazılımların artmasına neden olmuştur. Bu durumlardan herhangi birine maruz kalmamak için insanların iyi bir dijital okuryazar olması gerekmektedir (Söylemez, 2021, s.201).

21. yüzyılda insanların bilgiye ulaşması, güvenli internet kullanımı ve interneti bilinçli bir şekilde kullanabilmesi dijital okuryazarlık becerisi ile sağlanmaktadır. Yapılan çalışmalarda dijital okuryazarlığın normal okuryazarlıktan bile daha önemli olmaya başladığı görülmektedir (Hamutoğlu vd., 2017, s.411).

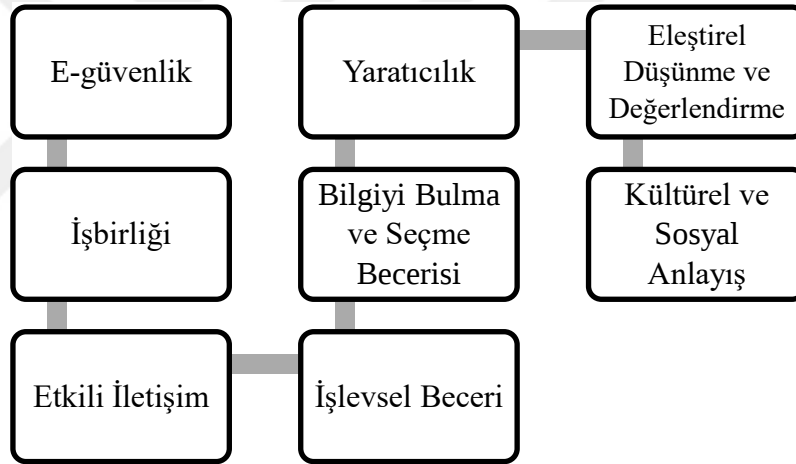
Dijital teknolojilerin iş yaşamına ve günlük aktivitelerde entegre halde bulunması çalışanlar için dijital okuryazarlık kavramı önem kazanmaktadır. Dijital okuryazarlık kavramı ve becerilerinin OECD, uluslararası kuruluşlar, hükümetler ve uzmanlar tarafından hem işyerlerinde hem de toplum ve ekonomik yaşamda önemli olduğu vurgulanmıştır (Bejaković ve Mrnjavac, 2020, s. 923).

2.5.Dijital Okuryazarlık Bileşenleri

Dijital okuryazarlık, yaşamın hemen hemen her alanında dijital teknolojilerle bağlantı kurarak, eleştirel, yaratıcı, güvenli ve anlayışlı uygulamaların kullanılmasını sağlayan

beceri ve bilgidir (Hangue ve Payton, 2010, s. 19). Bazı kişiler dijital okuryazarlığı daha kolay ele alarak bilgisayarı ya da herhangi bir yazılım paketini doğru ve etkili bir biçimde kullanabilmenin fonksiyonel yeteneği ile bağdaştırmaktadır. Dijital okuryazarlık bu durumdan daha fazlası olarak işbirliği kurmak, güvende kalmak ve iletişimin etkili bir şekilde kurulması ile de ilgilidir (Hangue ve Payton, 2010, s. 19).

Dijital okuryazarlık ile ilgili yapılan çalışmalarda dijital okuryazarlığın farklı alanlarda uygulandığı ve diğer kavramlarla bağlantılı olduğu görülmüştür. Dolayısıyla dijital okuryazarlığı tek olarak ele almak doğru olmayacaktır. Yapılan çalışmalarda dijital okuryazarlığın farklı faktör ve bileşenlerle incelendiği gözlemlenmiştir. Hangue ve Payton'un (2010) yaptığı çalışmada bileşenler kapsamlı bir biçimde ele alarak, temelde dijital okuryazarlığın yer aldığı sekiz ayrı bileşen oluşturmuştur. Dijital okuryazarlık bileşenleri Şekil 2.5'te yer almaktadır.



Şekil 2.5 : Dijital okuryazarlık bileşenleri (Hague ve Payton, 2010, s.21).

E-Güvenlik (E-Safety): Dijital okuryazarlığın bileşenlerinden olan e-güvenlik, cep telefonu ve internet gibi dijital teknolojilerin yer aldığı alanlarda kullanılan uygulamaların güvenli olması adına doğru tercihlerin yapılması ile ilgilenen bileşendir. Dijital teknolojilerin doğru ve güvenilir olmasının yanında herkes tarafından kullanılan uygulamaların eleştirel olarak değerlendirilmesini sağlayan bir anlayış geliştirmektedir (Url-2).

İşbirliği (Colloboration): Öğrenmeyi, ortak diyaloglar kurmayı, tartışmayı ve karşısındakiyle fikir alışverişini geliştirmeyi içermektedir. Dijital okuryazarlık

beraberinde karşısındakilerle iletişim kurarak yeni ve farklı anlamlar çıkmasına neden olan sosyal bir süreç olarak da ifade edilmektedir (Hangue ve Payton, 2010, s. 28). İşbirliği bileşenine örnek olarak Google dokümanlar ve grup çalışmasında kullanılması gereken dijital teknolojileri sayabiliriz (Kim vd., 2019, s.205).

Etkili İletişim (Effective Communication): İletişim, insanların fikirlerini, düşündüklerinin ve sahip olduğu anlayışı paylaşmada kullanılan, hayatımızın odak noktasında yer alan yetenek ve istektir (Hangue ve Payton, 2010, s. 31). Dijital okuryazarlığın üçüncü bileşeni olan etkili iletişim telefon, sosyal medya, görüntülü konuşma vb. birçok dijital alanlarda sağlıklı bir şekilde kurulan iletişimi ifade etmektedir (Pehlivanlı ve Kayadibi, 2022, s.185). Dijital okuryazarlığa sahip olan bir kişi eleştirel bir anlayışla görevini yerine getirmek için en uygun iletişim aracını seçer ve etkili bir şekilde nasıl kullanacağı bilgisine ve becerisine sahiptir (Hangue ve Payton, 2010, s. 31). Örneğin, istatistik halde bulunan bir verinin yazılı hale dönüştürülmesinden ziyade şema veya grafiğe çevirmek bilginin daha anlaşılır olmasını sağlayacaktır (Hiçyakmaz, 2022, s.19).

İşlevsel Beceri (Functional skills): Kişilerin bilgisayar donanımını ve yazılımı gibi dijital teknolojileri ihtiyaçları doğrultusunda kullanabilme becerisini ifade etmektedir (Pehlivanlı ve Kayadibi, 2022, s.185). İşlevsel beceriler, dijital teknolojik araçların kullanılması ile ilgilenen bir beceri türü olup dijital okuryazar bir bireyin bu konuda ustalaşması gerektiği bir beceri türüdür (Anggini ve Rodliyah, 2020, s. 70).

Bilgiyi Bulma ve Seçme Becerisi (The ability to find and select information): Gereksinim duyulan bilginin eleştirel bir tarzda dijital ortamdan veya yazılı kaynaklar vasıtasıyla verimli bir şekilde doğru bilginin bulunmasını ve tüm bunlar sağlanırken güvenlik durumunun göz ardı edilmediği beceri türüdür (Hangue ve Payton, 2010, s. 35).

Yaratıcılık (Creativity): Yaratıcılık, daha önce kimsenin yapmadığı görmediği, düşünmediği yan, tamamen özgün davranma yeteneğidir (Kesici, 2022, s. 265). Dijital okuryazarlığın altıncı bileşeni olan yaratıcılık, özgün fikirler ve hayal gücü kullanılarak dijital medyaya yeni ürünler getirmeyi ifade eden bileşendir (Pehlivanlı ve Kayadibi, 2022, s.185).

Eleştirel Düşünme ve Değerlendirme (Critical Thinking and Evaluation): Verilen bilgilerin veya düşüncelerin analiz edilmesi, incelenmesi ve değerlendirilmesi daha sonra konuyla ilgili tartışma yaratmaya eleştirel düşünme denilmektedir (Hangué ve Payton, 2010, s. 38). Gilster, dijital okuryazarlığı tanımlarken teknik beceriden ziyade eleştirel düşünmeye önem vererek dijital alanlardan elde edilen bilgilerin eleştirel olarak değerlendirilmesine vurgu yapmıştır (Bawden, 2008, s.164).

Kültürel ve Sosyal Anlayış (Cultural and Social Understanding): Dijital okuryazarlık geniş çerçevede yeni mana oluşturan ve paylaşılmasını sağlayan bir bileşendir (Özbay ve Özdemir, 2014, s.34). Diğer insanlar vasıtasıyla oluşturulan dijital içerikler ile etkileşim halinde olmamız sosyal, tarihsel ve kültürel anlayışımızın şekillendiğini göstermektedir. Dijital teknolojilerin gelişmesiyle insanlar farklı kültürlerde yer alan insanlarla etkileşim halinde olup başarılı bir iletişim kurulması ile kültürel olarak olumlu anlamların oluşturulması sosyal anlayış ile sağlanmaktadır (Url-2).

2.6. Sağlık Kurumlarında Dijital Okuryazarlık

Sağlık, Dünya Sağlık Örgütü (WHO)’nün tanımına göre sağlık, “sadece hastalık ve sakatlığın olmayışı değil, fiziksel, bedensel ve sosyal bakımdan tam bir iyilik hali” olarak tanımlarken, İnsan Hakları Evrensel Bildirisi’nde sağlığın önemini “hiçbir ekonomik zorunluluk insan sağlığına zarar verecek bir işlemin nedeni olamaz” şeklinde vurgulanmıştır. Türkiye Cumhuriyeti’nin 1982 anayasasının 56. maddesinde ise “herkes sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir. Devlet herkesin hayatını, beden ve ruh sağlığı içinde sürdürmesini sağlamak amacıyla sağlık kuruluşlarını tek elden planlayıp hizmet vermesini düzenler” şeklinde belirtilmiştir (Alu, 2017, ss. 33-34).

Sağlık hizmetleri, ekonomik sistemler içerisinde yeri olan en önemli sektörlerden biridir. Tüm dünya ülkeleri sağlık sektöründe hizmet verebilmek için sahip olduğu bütçeden yüksek miktarda pay ayırmaktadır. Sağlık hizmetlerinin ikamesinin olmaması çalışanların kişisel olarak teknolojik gelişmelere uyum sağlamasını ve kendini yenilemesini gerekli kılmıştır (Erbir, 2021, s.347). Sağlık teknolojisi, kurumun sunduğu hizmeti pazarlamada, sağlık sorunlarının çözümünde, hastaların, çalışanların ve

diğerlerinin memnuniyetinde, kurumun hizmetini geniş kitlelere duyurmada önemli rol oynamaktadır. Sağlık alanına yaşanan teknolojik gelişmeler geçmişe göre önemli oranda yükselmiştir. Sağlık teknolojisi hizmet sunumunda sağlık çalışanlarının doğru kararlar alması ve ortaya çıkan sorunları çözüme kavuşturmaya yardımcı olmaktadır (Şimşir ve Sağ, 2022, s.35).

Teknolojinin sunduğu imkanlar yaşam kalitesini olumlu yönde etkilemektedir. Günümüzde günlük hayatımız ve etkileşimlerimizde teknoloji kullanımı giderek artmakta ve gelişmektedir (Brown vd., 2020, s.452). Teknolojide meydana gelen değişimler hem yönetim tarzında hem de çalışanların iş yapış biçimlerinde yenilikler ortaya çıkartmıştır (Dömbekçi vd., 2023, s.75). Geçmişte teknolojinin sunduğu imkanlar sınırlı iken günümüzde teknolojinin gelişmesiyle birlikte dijitalleşme süreçleri, iş yaşamında büyük değişimlerin yaşanmasına neden olmuştur. Teknolojik yeniliklerin tüm sektörlerdeki çalışanların iş yaşamında değişiklikler sağlık sektöründe de etkili olmuştur (Eden vd., 2019, s.2). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi insanların, şirketlerin, kurum ve kuruluşların bilgiyi elde etme yöntemlerini değiştirmiştir ve bu değişim sağlık sektörünün önemli hale gelmiştir (Otero vd., 2016, s.248). Sağlık kurumları verilen hizmetin güvenilirliğini hasta bakım ve tedavi kalitesini arttırmak için teknolojik gelişmeleri kullanmaktadır (Brown vd., 2020, s.452). Sağlık kurumlarının kapsamlı ve karmaşık yapıda olması dijital hale gelen kuruma hem avantaj hem de dezavantaj sağlamaktadır. İlk olarak karmaşık yapıda bulunan sağlık kurumların da yapılan işleri kolaylaştıracağı yönünde önemli katkılarının yer alacağı düşünülmektedir (Tüfekçi vd., 2017, s.147). Sağlık alanındaki teknolojik gelişmeler tedavi yöntemlerinde, hasta ve hasta yakınları ile kurulan iletişimde, sağlığın korunmasında ve sağlık kurumlarının yönetiminde önemli iyileştirmeler sağlamıştır (Akalin ve Veranyurt, 2020, s.132). Sağlık kurumlarının dijitalleşmesiyle sağlık çalışanları arasında bilgi alışverişi ve hastalar arasında iletişimin kalitesi artmaktadır (Dömbekçi vd., 2017, s.75). Sağlık sektörü dijital dönüm içerisinde yer almakta ve bu durum sağlık alanında küresel bir rekabet ortamı yaratılmasına ve çalışanların daha verimli bir şekilde iş yapmasına neden olmaktadır (Erbir, 2021, s.337). Dijital dönüşümle birlikte hasta kayıtları, gözlem sonuçlarının dijital alanlara kaydedilmesi vb. mesleki bir gerekliliktir. Bu süreçlere hakim olmanın en önemli koşullarından biri dijital okuryazarlıktır (Akalin ve Veranyurt, 2020, s.133). Dijital okuryazarlığın artmasıyla sağlık çalışanları hastaların sağlıklarıyla

ilgili seçenekleri bilmesi, en doğru bakım yönteminin seçilmesi ve hastaların sağlık bilgilerine erişimine olanak tanımaktadır (Otero vd., 2016, s.248). Teknolojiyle birlikte güçlü hale gelen öğrenme ve bakımın geliştirilmesiyle öğrenciler, akademisyenler, hastalar ve sağlık alanında çalışan herkes için dijital okuryazarlık önemli hale gelmiştir (Kennedy, 2017, s.428). Sağlık kurumlarında hastalara sunulan hizmette, örneğin ilaç hataları gibi yanlışlıkların önlenmesi, sağlık çalışanlarının iş yükünün hafifletilmesi ve zaman yönetiminin sağlanması kullanılan teknolojiyle sağlanmaktadır (Koivunen vd., 2015, s. 622).

Dijitalleşmenin sağlık kurumlarına verdiği avantajların yanında dezavantajlarda yer almaktadır. Bilgisayar ortamında yer alan hasta verilerinin herhangi bir siber saldırı sonucu kaybedilebilmesi, bilgi eksikliği, uyum sorunu ve iş kaybı ihtimaline endişe duyulması şeklinde sıralanabilmektedir (Dömbekçi vd., 2017, s.75).

Dijital okuryazarlık, politik, ekonomik, kültürel, sosyal ve modern hayata katılım ve katkı sağlamak için teknolojilerin kullanılması olarak tanımlanmaktadır. Bilgi sistemleri ve destekleyici altyapının kullanılmasını içermektedir. Sağlık çalışanlarının klavye yardımıyla bilgilerin yazılması ve sisteme girişinin yapılması ve fare kullanma yeteneği dijital okuryazarlık örneği olarak sayılmaktadır (Kuek ve Hakkennes, 2021, s.593). Dijital yapılan çalışmalarda düşük bilgisayar becerisi ve deneyimi, çalışanların bilgi teknolojilerine tutumu ve elektronik sağlık kayıtlarının benimsenmesine neden olan engeller dijital okuryazarlık düzeyini etkilediği görülmektedir. Sağlık hizmetlerinde teknoloji kullanımının artması sağlık çalışanlarının dijital okuryazar olması gerektiğinin önemini göz önüne sermektedir. Dijital okuryazarlığın sağlık çalışanlarında hangi düzeyde olduğunu ortaya koyan çalışma sayısı az olup ve yapılan çalışmalarda da genellikle sağlık çalışanlarının dijital okuryazarlık düzeylerinin düşük olduğu ortaya çıkmıştır (Kuek ve Hakkennes, 2021, s.593). Yapılan bir çalışmada 330 hemşirenin dijital okuryazarlık düzeyine bakılmıştır. Çıkan sonuçta 18-40 yaş aralığında bulunan hemşirelerin 40 yaş üstü hemşirelere kıyasla dijital okuryazarlık düzeyinin daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır (Erbir, 2021). Diğer bir çalışma ise 500 sağlık çalışanı ile yapılmış ve katılımcıların %81.1'nin yeteri kadar bilgisayar bilmediği saptanmıştır (Alwan vd., 2015). Başka bir çalışmada, 100 yataklı bir hastanede görev yapan 112 hemşirenin bilgisayar okuryazarlık düzeyine bakılmış ve %47'sinin çok az öz yeterliliğe sahip olduğu ortaya konulmuştur (Campbell, 2011).

Sağlık kurumları doğası gereği teknolojinin yoğun olarak kullanıldığı sektörlerden biridir. Gelişen teknolojilerin doğru bir şekilde kullanılması için öncelikle kullanılan teknolojiyi iyi bilmek gerekir. Sağlık personellerinin hizmet sunarken, sağlık yöneticileri kurumu yönetirken belirli teknolojik aletleri kullanmaktadır. Sunulan hizmetin kaliteli olması için hangi teknolojinin kullanılması gerektiği ve hangi teknolojik bilginin doğru olduğuna karar vermek için dijital okuryazar olmak kaçınılmaz olmaktadır. Dijital okuryazarlık kavramı son yıllarda literatürde sıklıkla yer almaktadır. Ülkemizde sağlık çalışanlarına ve yöneticilerine yönelik dijital okuryazarlık düzeylerini ortaya koyan yeterli çalışma yapılmamış olduğundan bu çalışma ile literatürdeki boşluk kısmen de olsa doldurulmaya çalışılacaktır.



BÖLÜM 3. İŞ TATMİNİ

Bu bölümde önce çalışmanın diğer ana konusu olan iş tatmini kavramının tanımı yapılmıştır. Daha sonra iş tatmininin önemi, özellikleri, iş tatminini etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile iş tatminini ile ilgili geliştirilen kapsam ve süreç teorilerinden bahsedilmiştir. Son olarak iş tatmininin sağlık kurumlarında ne anlam ifade ettiği, kurumu ve çalışanları nasıl etkilediği ve iş tatmininin kuruma sağladığı olumlu ve olumsuz sonuçlardan söz edilmiştir.

3.1. İş Tatmini Kavramı

İş hayatı her geçen gün kişiye yeni değer ve farklı duygular katmaktadır (Eğinli, 2009, s.36). İş görenler çalışmaya başladıkları andan itibaren hangi kademede oldukları fark etmeksizin bazen çalıştığı işten memnun ve güvende olduğunu hissederken bazen de yaptığı işinden ve çalıştığı iş çevresinden uzaklaşmak isteyip mutlu olmayacağı durumlarla karşı karşıya gelebilir (Karataş ve Gökmen, 2018, s.105). Kişileri iş yaşamında göstermiş olduğu tüm duygu ve düşüncelerini belirleyen temel etken iş tatminidir (Buyrukoğlu, 2022, s.3).

İş tatmininin tanımını yapmadan önce iş ve tatmin kelimelerinin tanımına bakmak gerekmektedir. İş kelimesi, örgütsel olarak belirli bir zamanda, bazı ilişkilerin ortaya çıkmasını sağlayan, mal ve hizmetin üretilmesini ancak belirli ücret karşılığında ortaya çıktığını ifade eden bir kavramdır (Sevimli ve İşcan, 2005, s.56). Türk Dil Kurumu'nun tanımına göre “*bir sonuç elde etmek, herhangi bir şey ortaya koymak için güç harcayarak yapılan etkinlik, çalışma*” olarak tanımlarken, Latince’de “satis” anlamına gelen ve Arapça kökenli olan tatmin kelimesini “*istenen bir şeyin gerçekleşmesini sağlama, gönül doygunluğuna erme, doyum*” olarak tanımlanmaktadır (Url-3). Kişinin tatmin olma duygusu bireyin iç dünyasında yaşadığı duygu ile hissedilebilmektedir.

İş doyumu 1920 yıllarında incelenmeye başlanmış ancak kavramın önemi 1940'lı yıllarda anlaşılmıştır (Eğinli, 2009, s.36). İş tatmini, Neo Klasik dönemde Elton Mayo ve arkadaşlarının yaptığı aydınlatma deneylerinde ilk defa ortaya çıkmıştır. Yapılan deneyde ilk olarak iki grup yer almıştır. İlk grupta aydınlatmanın artırıldığı ikinci grupta ise aydınlatmanın sabit kaldığı kişiler yer almıştır. Yapılan deneyde her iki grupta da verimliliğin arttığı yer almıştır. Daha sonra ilk grubun aydınlatma düzeyi azaltılmış, diğer grupta ise sabit kalmıştır. İlk deneydeki gibi sonuç değişmemiştir yani verimlilik artış göstermiştir. Bunun sebebini araştırmak isteyen uzmanlar işçilerle görüşmüştür. İşçiler kendileriyle ilgilenildiği zaman verimli çalışmak istediklerini ve bu yönde arzularının olduğunu açıklamışlardır (Ergüder, 2021, ss.33-34). Yani işçilerin verimli çalışması ve kendileriyle ilgilenilmesi arasında doğru orantı vardır. Bir çalışanın çalıştığı işten tatmin olması için diğer kişiler tarafında fark edilmesi ve önem gösterilmesiyle sağlanmaktadır. Bir çalışan çalıştığı kurumda maddi ve manevi doyum elde ediyorsa yaptığı işten de o kadar tatmin olmaktadır. İş tatmini kavramı 1959 yılında Herzberg ve arkadaşlarının yazdığı “The Motivation To Work” isimli kitabıyla yönetim ve işletme literatürün de yerini almıştır (Lacy ve Sheehan, 1997, s.305).

İngilizce’de “job satisfaction” iş tatmini, “employee satisfaction” ise işgören memnuniyeti olarak ifade edilmektedir. İş tatminin en sık kullanılan tanımı Locke tarafından yapılmış ve Locke (1976) “birinin işine veya iş deneyimlerine verilen değerden kaynaklanan hoş giden veya pozitif ruh hali” olarak tanımlamıştır (Locke, 1976, s.27). İş tatmini alanında araştırma yapan araştırmacılar arasından ön plana çıkan Locke iş tatminini tanımını etkili, bilişsel ve iş odaklı olmak üzere üç bileşen etrafında toplamıştır (Tunç, 2017, s.11). Diğer bir tanımda iş tatmini, kişinin çalışma hayatı ile çalıştığı yerdeki kişiler ve koşullardan memnun olması ve pozitif bir tutum sergilemesi olarak tanımlanmıştır (İşcan ve Sayın, 2010, s.198). İş tatmini ile ilgili yapılan çalışmalarda en çok Davis’in iş tatmini tanımı kullanılmıştır. Davis iş tatminini, bireylerin çalıştıkları işten memnun veya memnun olmama durumu şeklinde tanımlamıştır (Davis, 1998, s.45). Barutçugil’e (2004) göre iş tatmini, işgörenlerin yaptığı işin ve sahip olduklarının, gereksinimlerini karşılayacak durumda olması ya da gereksinimleri karşılayacak hale getirilmesini anlaması sonucu yaşadığı duygu olarak tanımlamaktadır. Statt (2004) işgörenin yaptığı iş karşılığı aldığı ödülünden ve içsel motivasyon bakımından ne derece hoşnut olması, Aziri (2008) çalışanın yaptığı iş

karşılığında hem maddi hem de manevi ihtiyaçların giderilmesi ile ortaya çıkan duygu, Karcıoğlu vd. (2009) ise işgörenin işinden, yönetimden, birlikte çalıştığı arkadaşlarından ve içinde bulunduğu organizasyondan rahat olduğunu hissetme duygusu, Hoş ve Oksay (2015) çalışanların fiziksel, psikolojik ve sosyal ihtiyaçların beklentileri ile birlikte giderilme düzeyi, McShane ve Von Glinow (2010) çalışanın işini ve işin bağlamını değerlendirme süreci olarak tanımlamaktadır (Çelik ve İnce, 2020, s.35). İş tatmininin evrensel olarak kabul görmüş tek bir tanımı bulunmamakla birlikte birçok tanım yapılmıştır. İnsanların, iş tatminini denildiğinde farklı anlamlar ifade etmesinin nedeni bireysel özellikler, gereksinimler, beklentiler, değerler, iş ortamı, çalışanlara sunulan imkanlar, işin özelliği ve çalışılan ortamın kurumdan kuruma değişmesi olarak sıralanmaktadır (Tunç, 2017, s.11). Bireyin iş yaşamından elde ettiği değerler ne denli yüksek ise sahip olduğu tatmin de bir o kadar yüksek olmaktadır (Özaydın ve Özdemir, 2014, s.253).

Çalışanlar iş tatminini değerlendirirken Tablo 3.1’de yer alan ödeme, terfi, statü gibi kategoriler oluşturarak kategorilerin alt başlıkları olan birtakım değerleri göz önünde bulundurmaktadır.

Tablo 3.1: Genel olarak değerlendirilen çalışma değerleri (Colquitt vd., 2014, s.95).

KATEGORİLER	ÖZEL DEĞERLER
Ödeme	Yüksek ve güvenli ücret
Özendirme	Sıklıkla ve yeteneğe göre yapılan terfi
Nezaket	İyi bir şekilde yapılan denetim ilişkileri
İş Arkadaşları	İş için alınan iyi övgüler
	Keyifli iş ve sorumlu çalışma arkadaşları
	Yeteneğin kullanılmasına imkan verme
Çalışma Tarzı	Özgürlük ve entelektüel beslenme
	Yaratıcı ifade
	Başarı duygusuna sahip olma
Fedakârlık	Ahlaki nedenler ve başkalarına yardım etmek
Pozisyon	Güç, şöhret ve saygınlık
Çevre	Maddi rahatlık için emniyetli çevre

Rowen (2002) iş tatminini, “bireyin işine karşı genel tutumudur” şeklinde tanımlamıştır. 1993’te Naumann’nın yaptığı çalışmada tatmin duygusunu içsel ve dışsal olmak üzere iki boyuta ayırmıştır. Naumann içsel tatmini, görevin kimliğe yansımaları olarak tanımlamıştır (Baskındağlı, 2022, s.89). İçsel tatmin başarı ve bağımsızlık hissi, özgüven, zafer ve kontrol duyguları gibi duygulardan oluşmaktadır. Çalışanın içsel tatmine ulaşması için hedefi olan kalite standartlarına erişmesi ve işinde yeni yöntem ve tekniklerin uygulamasında elde edilen başarı ile birlikte artmaktadır. Dışsal tatmin ise kişinin çalışma ortamı ile ilgili olup iş arkadaşları ve üstleriyle olan iyi ilişkiler, yüksek maaş, rahat ve konforlu iş ortamı vb. olarak tanımlanmaktadır (Özçiftçi, 2018, s.150).

Luthans’a (2011) göre iş tatminin üç boyutu sırasıyla şu şekildedir:

- İş tatmini duygusal bir tepkimedir. Soyut bir unsur olduğu için sadece hissedilerek ortaya çıkmaktadır.
- İş tatmini yapılan iş sonucu oluşan çıktılar, çalışanın istek ve ihtiyaçlarını ne kadar karşıladığına göre belirlenmektedir. Örneğin, bir çalışan yaptığı iş karşılığında aldığı maaş diğer çalışma arkadaşlarının altında kalıyor ise çalışan işine ve mesai arkadaşlarına karşı olumsuz bir tavır alacaktır.
- İş tatmini birbiri ile bağlantılı olan işin kendisi, alınan ücret, terfi imkanı ve iş olanakları olmak üzere birtakım tutumları temsil etmektedir (Arıciogulları, 2021, s.21).

İş tatminini, işgörenlerin yaptıkları işten duyduğu memnuniyet ya da memnuniyetsizlik olarak tanımlamak mümkündür (Durmuş, 2014,s.35). Çalışanların yaptıkları işten hoşnutluk duyup duymaması kişiyi, organizasyonu hatta toplumu ciddi anlamda etkilemektedir (Zeynel ve Çarıkçı, 2015, s.219).

İşgörenler çalıştıkları işten tatmin olmadığı zaman bu durum performansa etki etmektedir. İş memnuniyetsizliği yaşayan çalışan, olumsuz faktörlerle karşı karşıya kalmakta bu durum performans düşüklüğü ve negatif anlamda etkilenme yaşanmasına neden olmaktadır. Çalıştığı işten memnun olan işgören, çalıştığı kurumun hem başarılı olmasına hem de kurumun devamlılığının sağlanmasına sebep olmakta ve bu durum kurum için önem arz etmektedir (Güder, 2021, s.39).

3.2. İş Tatmini Önemi ve Özellikleri

İnsanlar günlük yaşamının çoğunu çalıştığı yerde geçirmektedir. Dolayısıyla çalışanlar hem iş yerinde hem sosyal alanda ailelerinden çok birlikte çalıştığı arkadaşları ile iç içe olmaktadır. İş tatminin düzeyi yüksek olan bir çalışan hem işinde hem de özel yaşamında mutlu olmaktadır. Bu durum çalışanın sadece ekonomik açıdan değil psikolojik açıdan da tatmin olmasını sağlayarak çalışanın hayatında önem arz etmektedir (Tor ve Esengün, 2011, s.55).

Organizasyonlar rekabetin, yüksek oranlarda kar elde etmenin ve kurumun devamlılığının sağlanmasının yalnızca pazar payı ve kar ile olmayacağını ortaya koymuşlardır. Çalışanların beklentilerini karşılanması, işlerinde mutlu ve istekli bir hale geldiklerinde işlerinden tatmin olacakları örgüt tarafından kabul edilmesi gerekmektedir (Söyük, 2007, s.58). İş tatmini sağlanmadığı durumlarda olumsuz sonuçlar ortaya çıkacak ve çalışanın kendisi, ailesi, çevresi, çalıştığı kurum hatta yaşadığı ülke bile bu durumdan etkilenecektir. Dolayısıyla bu olumsuzlukların yaşanmasını önlemek için işletme yöneticileri iş tatminine önem vermesi gerekmektedir (Hoş ve Oksoy, 2015, s.9).

İş tatmininin önemi, çalışan kazalarının artması, sadakat eksikliği ve işten ayrılımların çoğalması olarak gibi olumsuz durumlar yaşandığında gün yüzüne çıkmaktadır. Spector (1997) iş tatmininin önemi üç bölüme ayırmıştır. Birincisi, işletmelerin çalışanlara insani değer vermesiyle işçilerine adil ve saygılı davranmaya yönlendirmesidir. İkincisi, çalışanların iş tatmin düzeylerinin kuruma karşı olan davranışını, faaliyetlerini ve işleyişini etkilemektedir. Üçüncüsü, iş tatmininin örgütsel faaliyetlerin bir göstergesi olmasıdır (Aziri, 2011, s.79).

İş tatminin önemi bireysel, örgütsel ve yönetsel olmak üzere üç kısma ayrılmıştır.

3.2.1. Bireysel açıdan iş tatminin önemi

İş tatmininin sağlanmasının en önemli etkenlerinden biri kişisel ihtiyaçların karşılanmasıdır (Sertçe, 2003, ss.6-7). İş tatmininin işgörenlerin mutluluğu ve refahı üzerinde hem olumlu hem de olumsuz etkileri olmaktadır. İşgörenlerin, şimdiki ve gelecekteki ihtiyaçlarının karşılandığını kabul ettiği yerde çalışmaktadır. Çalışanların

eğitim seviyesinin yükselmesi, çalıştığı kurumdan beklentilerinin artmasına neden olmaktadır. Bu durumda çalışanın beklentileri karşılanmaz ise, işgörenin kurum ve işi ile ilgili birtakım sorunlar oluşmasına ve yaptığı işten tatminsiz olmasına neden olmaktadır (Demirtaş, 2022, ss.21-22). Kişiler sahip oldukları yeteneklerini sergilemek istemektedirler. Organizasyonda çalışanlar, çalıştığı işten memnun olmadığı takdirde hayal kırıklığına uğrar ve psikolojik olarak olumsuz anlamda etkilenmektedir. Bu durumun yaşanmaması için çalışanların yüksek verimlilik göstermeli ve performansını yükseltebilmelidir. Tüm bunların sağlanması iş tatminine bağlıdır (Taniş, 2019, s.51).

İş tatmini çalışanları sadece psikolojik açıdan değil ekonomik açıdan da etkilemektedir. İş yerlerinde beklentileri karşılanmayan kişilerin beklentileri karşılanan kişiye göre performansları düşüş yaşamakta hatta çalışanların işte ayrılmasına karar vermeye ve işten ayrılmaya kadar getirebilmektedir (Bakan ve Büyükmeşe, 2004, s.6).

İş tatmini düzeyini işgörenlerin sadece kişisel ihtiyaçlarının karşılanma düzeyi değil iş yeri ile ilgili her konu belirlemektedir. Örnek olarak, teknolojinin gelişmesi ile birlikte makinelerde yeni kabiliyet ve kapasite ortaya çıkmıştır. Bu durum işgücünün giderek makineleşmesine ve insan emeğine olan ihtiyacın azalmasına neden olmuştur. Teknolojik değişimler işgörenlerin emeklerinin karşılığını alamama ve yaptığı iş sonucunda gurur duyulmaması gibi sonuçlara neden olmuştur. Bu durumdan hoşnut olmayan veya işinden tatmin olmayan işgörenlerin yaptıkları işten uzaklaştıkları, uyum sorunu yaşadıkları ve ilgisizlik düzeylerinin arttığı gözlemlenmiştir (Erol, 1998, s.5).

Çalıştığı iş yerinden memnun olan çalışanlar, kendilerine çok güvenir, işini severek yapar, çalışmak için isteklidirler, işlerinde mutlu ve memnurluk hissederler ve birlikte çalıştığı arkadaşlarıyla iyi geçinmektedirler. Çalışanlar yaptıkları işten tatmin olduğu için bu durum hem aile hayatını hem de iş yaşamlarını olumlu anlamda etkilemektedir (Çetin, 2004, s.71).

Özetle iş tatmininin çalışana sağladığı yararlar şu şekildedir (Saklan, 2010, ss.44-45):

- İş kazasını yaşama riskinin düşük olması,
- İş değişikliği oranının düşüklüğü,
- İç huzura ulaşmak,
- Aile hayatında huzurlu olabilmek,
- Meslek hastalığına yaşama riskinin düşük olması,

- Sosyal ihtiyaçların karşılanması,
- Örgüte bağlı olma durumunun artması,
- Stres olmadan yaşamın sürdürölmesi şeklinde sıralanmaktadır.

3.2.2. Örgüt bakımından iş tatminin önemi

Organizasyonlar açısından iş tatminin, kurumun çıktıları üzerinde etkisi olduğu görölmektedir (Keleş, 2006, s.5). İş tatminsizliği yaşayan işğörenlerin sadece bireysel olarak değil, çalışanların yaptığı iş sonucunda doğrudan veya dolaylı olarak örgütte zarara uğramaktadır (Saklan, 2010, s.45). Bir organizasyonun başarılı olması çalışanların iş tatmini ile doğru orantılıdır. Çalışanların işini severek yaptığı, çalıştığı işten gurur duyduğu ve hizmet verdiği örgütün amaçlarını kendi amaçları ile birleştiren çalışanlara sahip olan örgütler her zaman başarılıdır (Aydoğmuş, 2022, s.50).

İş tatmini, örgütlerin kalifiyeli çalışanları kuruma çekme ve elinde tutmak için birtakım becerilere sahip olmakta önemli bir etkindir. Çalışanları memnun ve yetenek sahibi olan bir örgüt, yeni çalışanları işe almak ve iş ile ilgili eğitim vermek için daha az vakit harcayacaktır (Baskındağlı, 2022, s.95). Örgütlerin, işğörenlerin istek ve ihtiyaçlarını önemsedikleri zaman kolaylıkla yeni eleman bulabildikleri, çalışanların çalıştığı kurumda kesintisiz çalıştığı ancak iş tatmini sağlanmayıp çalışanların istek ve ihtiyaçlarını karşılamayan örgütler yeni eleman bulmakta zorluk çekmektedir. Çalıştığı kurumdaki tatmin olmayan çalışanlar devamsızlık yapacak ve bu durum verimsizliği beraberinde getirecektir. Dolayısıyla verimliliği düşen işletmeler için iş tatminin önemli bir unsur olduğu görölmektedir (Taniş, 2019, s.52).

İşğörenler çalıştıkları işten memnunsal hem işle hem de örgütle ilgili olarak örgüte ve örgütün vatandaşlığına karşı bağlılık göstermektedirler. Örneğin, iş tatmin seviyesi yüksek olan işğörenler çalıştıkları kurum hakkında çevresine iyi konuşur, işlerine karşı beklenenden daha fazla bir bağlılık gösterir, diğer çalışma arkadaşlarına yardım eder, yeni işleri daha kolay öğrenir dolayısıyla örgütün etkinliğinin artmasına neden olurlar (Kök, 2006, s.295).

İşğörenlerin iş tatminsizliği, bir örgütün çalışma sisteminin akmasına neden olmaktadır (Karakulle, 2020, s.73). İş tatminsizliği yaşayan işletmeler birtakım sorunlarla karşılaşmaktadır. Bazıları sırasıyla şu şekildedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2013 s.39):

- Devamsızlığın artması,
- Örgütün sadakat düzeyinin düşük olması,
- İşgören devrinin yüksek olması,
- Zihinsel ve bedensel sağlığın düşmesi,
- Hırsızlık oranında artış,
- Yabancılaşma, stres ve çatışma ve kırgınlıklarda artış,
- Grevin gündem olması,
- Örgütteki makine teçhizata zarar verme ya da sabote etme (Taniş, 2022, s.52).

3.2.3. Yönetici bakımından iş tatmininin önemi

Yönetici, belirli bir süre içinde birtakım hedefleri gerçekleştirmek için insan, para, malzeme, makine ve teçhizat, hammadde gibi üretim araçlarının bir araya getirilmesini sağlayıp aralarında uygun bir birleşim, uyum ve koordinasyon kurulmasını sağlayan kişidir (Eren, 2008, s.9). Örgütlerin belirlediği amaçlara ulaşmak için tüm çalışanların birbirleriyle uyumlu ve belirlenen hedef doğrultusunda çalışarak gerçekleşmektedir. Kurumun üst yönetiminin başarısı birimler arası uyum sağlayan, çalışanlarını doğru yönlendiren ve çalışanları kurumun amaçları doğrultusunda verimli bir şekilde çalışmasıyla sağlanmaktadır. Örgütle ilgili beklentileri karşılanan işgörenlerin iş tatmini sonuçları kurumun yöneticilerini etkilemektedir (Sertçe, 2003, s.2). İş tatmin düzeyi yüksek olan çalışanların, kurumun hedeflerine ulaşmak için son derece önem arz etmektedir. Örgüt yöneticileri çalışanlarını iyi tanımalı, beklentileri dikkate almalı, iş tatminini etkileyen etkenler hakkında bilgi sahibi olmalı ve yönetsel uygulamalara yer vermesi kurumu başarısını ciddi oranlarda arttıracak bir adım olmaktadır (Eroğlu, 2011, s.124). İş tatmin düzeyi yüksek olan yönetici görevlerinin ötesinde ve üstünde performans sergileyecek, kendi çalışma saatlerini uzatacak, yaratıcı fikirler öne sürecek, herhangi bir zorluğa karşı durabilecek, hem iş arkadaşlarına hem de ailelerine yardım edecek, yeni bir iş bulma ihtiyacı kalmayacaktır (Taniş, 2019, s.54).

3.2.4. İş tatmininin özellikleri

Modern çalışma sistemleri içerisinde bir örgüt güç kazandığı zaman, çalışma süreci önceki durumlara göre daha çok bölümlere ayrılmaktadır. Dolayısıyla işgörenin çalıştığı

konuda daha çok uzmanlaşmasını ve bölümlere ayrılmasına neden olacaktır. En son bir bölümün çalışanı olacaktır (Çiftçiyıldız, 2015, s.44).

İş tatmini dinamizm içermektedir. Yöneticiler sadece tek seferlik olmak üzere işgörenlerin iş tatmin düzeyi yükseltip daha sonra askıya almamalıdır. Bir kurumda çalışanların iş tatmini her zaman yüksek seviyede olmamakta dolayısıyla iş tatmininin düşmemesi için yıllık hatta birkaç ayda bir dikkatlice izlenmeli ve korunmalıdır (Çalışkan, 2005, s.10).

İş tatmini kendi içerisinde birtakım özellikler barındırmaktadır. İş tatmininin özellikleri aşağıda sıralanmıştır (Luthans 1995, s.3; Şimşek 1995,s. 92):

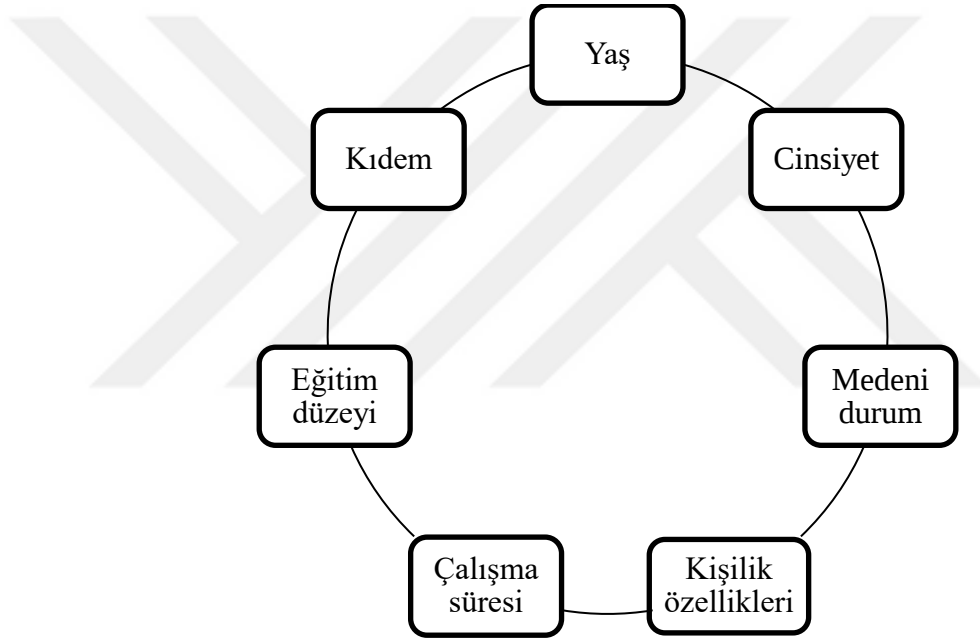
- İş tatmini, çalışılan iş ile ilgili pozitif ve negatif olmak üzere iki tutumu içermektedir. İşgörenler, işin bazı özelliklerine göre pozitif tutum sergilerken bazı özelliklerine göre de negatif tutum sergileyebilmektedir. Bu duruma bağlı olarak iş tatminin diğer boyutları göz önüne alınmalıdır.
- İş tatmininin düzeyi, elde edilen çıktıların işgörenlerin beklentilerini ne derecede karşıladığına göre değişmektedir.
- İş tatmini, yapılan işe karşı ortaya çıkan duygusal bir tepkime olmak üzere somut ve kanıtlanması oldukça güç bir kavramdır. Bu durum örgütteki çalışanlar tarafından ifade edilip yansıtılmaktadır.
- İş tatmini, sürekli değişiklik gösteren bir olgu olup iş tatmini hızlı bir şekilde gerçekleştiği gibi iş tatminsizliğini de dönüşebilir. İş tatmini değişken olduğu için bir örgüt iş tatmini sağlandı diye devamlılık gösteren etkinlik ve gerekli adımların atmaz ise iş tatminini riske atacaktır, kaybolmasına neden olacaktır.
- İş tatmini, birden fazla faktörü birbiri içinde barındıran bir kavramdır (Sezgin, 2019, ss.20-21).

3.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İş tatmini kişilerin algılama düzeylerine göre değişiklik gösterebilmektedir. İşgörenlerin bir kısmı çalıştığı işten memnun olurken bir kısmı memnun olmamaktadır. İş tatmini, birçok boyutu olduğu için iş tatminini etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Literatürde iş tatminini etkileyen faktörler bireysel ve örgütsel olmak üzere iki bölüme ayrılmaktadır.

3.3.1. Bireysel faktörler

Bireysel faktörler, kişilerin doğduğu andan itibaren sahip olduğu ve hayatı boyunca elde ettiği kazanımların toplamı olarak tanımlanmaktadır (Özer, 2022, s.42). İş tatminini etkileyen bireysel faktörler, çalışanın psikolojik ve fiziksel özelliklerine göre değişmektedir. Yapılan araştırmalarda, aynı çalışma ortamında bulunan çalışanların bazılarının diğer çalışanlara göre daha başarılı oldukları dolayısıyla yaptıkları işten tatmin oldukları bunun nedeni olarak bireysel faktörlere bağlı olduğu saptanmıştır (Bakan, 2014, s.554). Literatür incelendiğinde iş tatminini en çok etkileyen faktörler aşağıdaki şekilde yer almaktadır.



Şekil 3.1 : İş tatminini etkileyen bireysel faktörler.

3.3.1.1. Yaş

İnsanların yaşı, işlerine karşı olan değer, tutum, davranış, algı, istek ve beklentileri etkileyen en önemli faktörlerden biridir. Çalışma hayatı boyunca, yapılan çalışmalarda yaş grubu üç kısma ayrılmıştır. Bu üç grup genç, orta yaşlı ve yaşlı çalışan olarak sıralanmaktadır. Genç grup çalışma hayatında ilk defa yer alanlar, orta yaş grubu iş ortamını bilen ve çalıştığı işe belli oranlarda alışmış kişiler, yaşlı grup çalışanı ise iş yerinde değişime karşı daha çok direnç gösteren, yılların birikimi ile birlikte çalıştığı

kurumda üstün nitelikleri olan ve genç çalışanlara kıyasla iş tatmini daha yüksek olan gruptur (Güven vd., 2005, ss.131-132).

Yaş, iş tatmini üzerinde etkisi bulunan bireysel bir faktördür. İşletmelerde yeni personel alınırken yaş ön planda tutulan unsurlardan bir tanesidir (Özpehlivan, 2019, s.49). İş tatmini ile ilgili yapılan araştırmalarda yaş önemli bir kriterdir. Bazı araştırmalarda elde edilen sonuçlara göre yaş ile iş tatmini arasında doğru orantı olduğu yani yaş arttıkça iş tatmininin de arttığı görülmüştür (Kurnaz, 2019, s.30). Herzberg yaş ile iş tatminini arasındaki ilişkiyi “U” şekline benzetmiştir. Herzberg’e göre, ilk defa çalışmaya başladığı andan itibaren hayallerini gerçekleştireceğine inanan işgörenlerin iş tatmin düzeyi yüksek olmaktadır. Çalışanlar çalıştığı işten zaman geçtikçe bazı umutsuzluklara düştüğü için iş tatminsizliği yaşadığı daha sonra yaş ilerledikçe olgunlaşan çalışanların iş tatmin düzeyi artmaktadır (Karataş, 2020, s.66).

Yaş olarak genç yaş kategorisinde bulunan çalışanların, yaşlı çalışanlara göre iş tatmin düzeyinin düşük olduğu pek çok araştırma yer almaktadır. Gençlerde iş tatmininin düşük olmasının nedenleri olarak deneyimsizlik, uzmanlık alanının oluşmamış olması, beklentilerin yüksek olması vs. şeklinde sayılmaktadır (Özaydın ve Özdemir, 2014, s.255). Aksan’ın (2010) sağlık çalışanlarının iş tatmini üzerine yaptığı çalışmada örnekleme alınan çalışanların % 72,38’si genç çalışan olmasıyla birlikte yüksek beklenti içinde kaldıklarını ifade etmişler ve iş tatmininin düşük olduğu saptanmıştır.

3.3.1.2. Cinsiyet

İş tatminini etkileyen bireysel faktörlerden birisi de cinsiyettir. Cinsiyet faktörü yapılan işe karşı algı düzeyini etkilemektedir. Bir işletmede kadın ve erkek çalışanlar farklı beklenti ve değer içerisinde yer almaktadır. Cinsiyet ve rolün toplumsallaşmasındaki farklılıklar kadınların işe, erkeklerin başarıya yönelik algılandığı ortaya koymuştur. Dolayısıyla kadın ve erkek çalışanların hem içsel motivasyonları hem de işe yönelik bağlılıkları farklı olmaktadır (Hoş ve Oksay, 2015, s.10). Yapılan bazı araştırmalara göre, kadın çalışanlar erkek çalışanlara göre iş tatmin seviyesi daha yüksektir (Sürek, 2007, s.31).

İşgörenlerin çalıştıkları işlerde fiziksel aktivite fazla ise erkek çalışanların kadın çalışanlara göre işe uyumları daha fazla olmakta ve bu durum erkeklerin kadınlara göre

iş tatmin düzeyinin yüksek olmaktadır. Eğer kadın ve erkek çalışanlar bir işi eşit oranlarda beğenmiş ise erkek çalışanlar işe karşı daha fazla beklentiye girdiği için iş tatmin düzeyi kadın çalışanlara göre düşük olmaktadır (Tekne ve Güney, 2019, s.148). İş tatmini ile cinsiyet bağlamında yapılan çalışmalarda bazı durumlarda kadın çalışanların iş tatmin düzeyi yüksek olabiliyorken bazı durumlarda erkek çalışanların iş tatmin düzeyi yüksek olabilmektedir (Tarhan, 2022, s.17).

Çelen'in (2011) Gülhane Askeri Tıp Fakültesi'nde çalışan 428 sağlık çalışanının iş tatmin düzeyleri belirlenmeye çalışılmış ve yapılan çalışma sonucunda erkek çalışanların kadın çalışanlara göre iş tatmin düzeyi yüksek bulunmuştur (Kurnaz, 2019, s.31). Wada vd., (2009) 698 hekim üzerinde yaptıkları çalışmada kadın hekimlerin erkek hekimlere göre iş tatmin düzeyinin yüksek olduğu ortaya konulmuştur. Bu durum iş tatmini ile cinsiyet faktörü arasında tam olarak bir tutarlılık olmadığını ve farklı sonuçların ortaya çıktığını göstermiştir.

3.1.1.3. Medeni durum

İş tatminini etkileyen diğer bireysel faktörlerden bir tanesi de medeni durumdur. Evli veya bekar olmanın iş tatmini ile ilişkisine bakıldığında bekar olanların çalıştığı işten tatmin olmadığı, evli olanların iş tatmin düzeyinin yüksek olduğu saptanmıştır (Telman ve Ünsal, 2004, s.59). Evlenen kişi aile kurduğu için sorumluluğu da artmaktadır. Dolayısıyla evli olan çalışanlar para kazanmak ve daha çok çalışmak istemektedirler. Evli bir çalışan ailesini geçindirmek ve işsiz kalmamak için işten ayrılma davranışının azaldığı gözlemlenmiştir. Evlendiği için sorumluluğu artan işgören düzenli bir gelir elde etmek için işine karşı daha disiplinli yaklaşmakta ve iş tatmin düzeyi de artmaktadır (Öztekin, 2008, s.39).

Gökdemir'in (2016) İstanbul Bakırköy ilçesinde yer alan kamu ve özel hastanelerde görev yapan 386 sağlık çalışanlarının %41,2'si evli %58,8'i ise bekadır. Evli olan sağlık çalışanlarının bekar olan sağlık çalışanlarına göre iş tatmin düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yapılan bir araştırmada da işgörenlerin evli, bekar veya boşanmış olmanın iş tatmini üzerinde herhangi bir etkisi olmadığı ortaya konulmuştur (Görgülür, 2013, s.79). Oflezer vd., 'nin (2011) bir Eğitim ve Araştırma Hastanesinde çalışan 630 kişinin %62,5'i evli, %35,2'si bekar ve %2,3'ü ise diğer kategoriden

oluşmaktadır. Çalışma sonucunda medeni durumun iş tatminini etkilemediği ortaya çıkmıştır.

3.1.1.4. Kişilik özellikleri

Kişilik, insanları diğer insanlardan farklı kılan fiziki, zihinsel ve psikolojik özelliklerin toplamı olarak ifade edilmektedir (Aydoğmuş, 2022, s.53). İnsanların kendilerine has bir kişilik yapısı bulunmaktadır. Çalışanların kişilik özelliklerinin farklı olması iş tatmininin de farklı düzeyde olmasına neden olmaktadır (Serin, 2014, s.50). İnsanların arzu, istek, beklenti ve tutkuları iş tatmini üzerinde iki nedenden dolayı önem arz etmektedir. İlki, kişilik özellikleri işgörenlerin işine yönelik duygularını etkilemektedir. Örnek olarak özgüvenli ve çıktılarını kendi kontrolü dahilinde olduğuna inanan işgörenlerin, özgüveni düşük ve çıktılarını kendini etkilemediğini düşünen işgörelere göre iş tatmin düzeyi yüksektir. İkincisi, işgörenlerin diğer çalışanlarla olan ilişki düzeyleridir. İşgörenlerin arasındaki iletişim pozitif yönlü ise çalışanlar birbirine katkı sağlayacak, öğrenim süreci hızlanacak ve başarı düzeyi artacaktır (Görgölüer, 2013, s.76). Kişilik olarak sinirli, otoriter, anlayışsız, baskıcı, karamsar, yeniliklere açık olmayan, katı davranışlı ve içine kapanık bir yapıya sahip ve çevresine uyum sorunu yaşayan çalışan, diğer çalışanlarla rahat ilişki kuramayacak ve iş tatmini düşecektir (Hoş ve Oksay, 2015, s.11).

İşletmeler, çalışanların kişilik özelliklerinin iş tatmini üzerindeki güçlü bir etkisinin olduğuna dair bilgiye sahip olursa bile işgörenlerin kişilik özelliklerini direkt etkilemek mümkün olmamaktadır. Çalışanlar, doğru bir seçim ile tespit edilmeli ve hem kendi işlerinde hem de diğer çalışanları ile yapılan işlerde düzgün bir eşleşme yapılmalıdır. Dolayısıyla işgörenler kendilerine uygun olan işte çalışmaları halinde iş tatmin düzeyleri artacaktır (Saari ve Judge, 2004, s.394).

3.1.1.5. Çalışma süresi

İş tatminini etkileyen bireysel faktörlerden bir tanesi de çalışma süresidir. Çalışma süresi, iş tecrübesi ile ilgili olup çalışanların çalıştıkları süre boyunca gösterilen performans ile ortaya çıkan becerilerin geliştiği ve benimsendiği zaman aralığı olarak ifade edilmektedir (Rahman, 2022, s.29).

Çalışma hayatına yeni başlayan bir kişinin işi ile ilgili beklentileri üst seviyelerde yer almaktadır. İş hayatını tanıyıp, kavrayan çalışan hayalini kurduğu beklentilerin hepsinin gerçekleşmediğini görmektedir. Dolayısıyla çalışanın morali düşer ve iş tatmini olumsuz yönde etkilemektedir. Çalışanlar gerçek dışı olan beklentilerinin yerini zamanla gerçek olan esaslar yer almaktadır. Kişilerin iş yaşamını tanıması ve tecrübe kazanılması ile birlikte, beklentiler gerçek hayata göre olmakta ve çalışma süreci iş tatmini ile birlikte artış göstermektedir (Umutlu, 2017, s.83).

İş tatmini ile çalışma süresi arasında yapılan çalışmalarda çalışma süresi arttıkça iş tatmininin arttığı, çalışma süreci arttıkça iş tatmininin azaldığı ve iki değişkenin birbirini etkilemediği çalışmalar literatürde yer almaktadır (Saraç, 2016, s.35).

3.1.1.5. Eğitim düzeyi

İş tatminini etkileyen bireysel faktörlerden biri de eğitim düzeyidir. Eğitim, bireylerin hedeflerini gerçekleştirmesine zemin oluşturan, bakış açısını, hal ve davranışların şekillenmesine yardımcı olan bir etkinliktir. Gelecekteki beklentileri gerçekleştirebilmek için gerekli olan adımların bugünden atılması olarak ifade edilmektedir (Karataş, 2020, s.69).

Eğitime yapılan yatırımla birlikte harcanan zamanın karşılığı olarak maaş, toplumda statü sahibi olma, sosyal ilişkiler sağlama ve çalışma koşullarına yönelik beklentiler artmaktadır (Hoş ve Oksay, ss. 9-11).

Eğitim düzeyi, sosyal ve ekonomik koşullar vasıtasıyla toplumun ortalamasının üzerinde bir iş ortamında çalışma imkanının olması ve mesleki özelliklerin sağladığı olumlu durumlardan dolayı bireylerde iş tatmini artış göstermektedir. Ancak eğitim seviyesi yüksek olan bir kişi beklenti içerisinde olduğu işte çalışmadığı zaman iş tatminsizliği ortaya çıkmaktadır. Yapılan çalışmalarda iş tatmini ile eğitim seviyesi arasında doğru yönlü bir ilişki olduğu varsayılsa da bu durumun tersi olan çalışmalarda mevcuttur (Karataş, 2020, s.69). Oflezer ve arkadaşlarının (2011) yaptığı çalışmada iş tatmini ve eğitim arasında herhangi bir ilişki kurulmamış, Durukan'nın (2011) örneklemini 314 nefroloji hemşiresinin oluşturduğu çalışmada lisansüstü eğitime sahip hemşirelerin diğer eğitim seviyesine sahip olan hemşirelere göre iş tatmin düzeylerinin yüksek olduğu saptanmıştır.

Eğitim ile iş tatmini arasında yapılan çalışmalarda, iki değişken arasında her zaman tutarlı bir sonuç çıkmadığı görülmüştür (Vural, 2014, s.51). İnsanların aldığı eğitim sadece iş yaşamında kullanacağı bilgi veya uzmanlığı değil dünyayı anlama biçiminde de değişikliğe neden olmaktadır (Karaalp, 2014, s.94).

3.1.1.6. Kıdem

İş tatminini etkileyen bireysel faktörlerden birisi de kıdemdir. Kıdem, çalışanların çalıştıkları işe karşın çalıştıkları süreyi ifade etmektedir. Kıdem ile iş tatmini arasında doğru orantı söz konusudur. Statüsü artan çalışanın daha iyi mevkilere geldiği için iş tatmini olumlu anlamda etkilenmektedir (Altıntaş, 2011, s.21). İşgörenlerin çalıştıkları işten tecrübesi arttığı için işveren ile işgören arasındaki ilişki düzeyinin artması işgörenlerin beklentilerini belirli seviyede tutmalarına sebep olmuştur. Dolayısıyla iş tatmini seviyesi artmaktadır (Baskındağlı, 2022, ss.106-107).

Çalışanların işletme içerisindeki yeri, mesleğin getirdiği saygınlık, sosyal ilişkilerde yer alan konum ve yöneticilerin hangi kademelerde bulunduğuna yönelik özellikler kıdem değişkenleri ile anlatılmaktadır (Ürtürk, 2020, s.68). Elias ve arkadaşlarının (2016) Brezilya’da bir hastanede görev yapan 141 doktorun katılımıyla gerçekleştirilen çalışmada hekimlerin mesleklerinden memnun oldukları, mesleklerinin toplum içinde saygınlık kazanıldığı, tekrar aynı mesleği seçebileceklerini ve diğer çalışanlarla iyi ilişki kurdukları için çalıştıkları işten tatmin oldukları ortaya çıkmıştır.

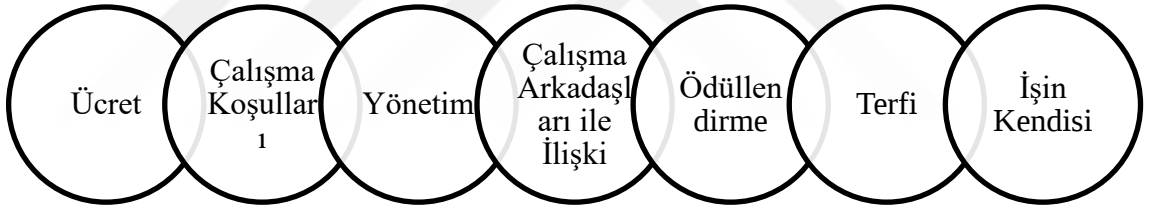
Çalışanların çalışma süresi arttıkça iş tatmin seviyesi de artmakta olduğu aşağıda yer alan ifadeler de ileri sürülmüştür (Özgen ve Özgen, 2010, s.134):

- İşgörenlerin, kıdeminin artış göstermesiyle birlikte çalışanın mesleki anlamda uzmanlaşması ve işveren tarafından çalışanda başarı hissi ortaya çıkması,
- İşgörenlerin kıdeminin artmasıyla diğer çalışanlarla ve iş yeri ile bütünleşmesi,
- İşgörenlerin kıdeminin artmasıyla örgütün çalışanlara daha çok olanaklar sunması şeklinde sıralanmaktadır.

3.3.2. Örgütsel faktörler

Örgütler rekabet ortamı içerisinde bireylerin ihtiyaçlarını karşılamak için insan kaynağı kullanarak mal ve hizmet üreterek gelir elde etmektedirler. Burada dikkat edilmesi gereken yer insan kaynağı noktasıdır. Çalıştığı işten memnun olan kişiler daha verimli çalışmaktadır. Çalıştığı işten memnun olan işgörenin iş tatmin seviyesi yükselmektedir (Ergüder, 2021, s.40). Bir örgütün çalışanları çalıştığı işten memnun olduğu takdirde personel devir hızının azalması, kurum imajı ve örgütün başarılı olması gibi pozitif durumlar meydana gelecektir (Gülten, 2018, s.33).

Yapılan çalışmalarda örgütsel faktörlerin iş tatmini üzerinde önemli etkilerinin söz konusu olduğu ortaya çıkmıştır (Mutaf, 2021, s.64). İş tatminini etkileyen örgütsel faktörler literatür incelenerek Şekil 3.2’de yer aldığı üzere ücret, çalışma koşulları, yönetim, çalışma arkadaşları ile ilişki, ödüllendirme ve terfi şeklinde sıralanmıştır.



Şekil 3.2 : İş tatminini etkileyen örgütsel faktörler.

3.3.2.1. Ücret

Ücret kelimesi kavramsal olarak bir maaştır. Maaş, kişinin çalışmadan aybaşında aldığı, ücret ise kişinin çalıştıktan sonra aldığı paradır (Ergin, 2009, s.11). Ücret, işgörenlerin tatmin düzeylerini etkileyen temel faktörlerden biri olup teşvik edici bir güce sahiptir (Küsbeci, 2022, ss. 54-55). Ücret kurum ve çalışan için farklı anlamlar ifade etmektedir. Kurum için, hedeflerin gerçekleştirilmesi için katlanılmak zorunda olan maliyet, çalışanlar için ise, kurumun ücretleri adil bir şekilde verildiğine inanılması işten ve aldıkları maaştan memnun olmaları olarak ifade edilmektedir (Kurnaz, 2019, ss. 33-34). İşletmelerde çalışanların iş tatmin düzeyini etkileyen temel faktörlerden birisi ücrettir. Ücret çalışanların hayatlarını devam ettirebilmelerine olanak sağlayan önemli

unsurlardan birisidir. Dolayısıyla bir çalışan çalıştığı iş karşılığında kurumdan aldığı ücretten memnun, ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabiliyorsa iş tatmin düzeyi yüksek seviyelerde yer almaktadır (Kaya ve Biçer, 2022, s.141).

Örgütlerde çalışanlar arasında yapılan maaş dağılımı önem arz etmektedir. Bir işletmedeki çalışanlar kendi çalıştıkları işle aynı beceri düzeyine sahip olan diğer çalışanlarla kıyasladıkları zaman kendi maaşlarının diğer çalışanların maaşından düşük olduğunu hissettikleri zaman çalıştıkları işten tatminsizlik yaşamaktadırlar. Bu durumun yaşanmaması için ücretin adil bir şekilde dağıtılması önem arz etmektedir (Demirtaş, 2022, s.35). Kaya ve Biçer'in (2022) Sivas ilinde Tıp Fakültesinde görev yapan 156 büro memurunun katılımıyla yapılan çalışmada "Yaptığınız iş karşılığında aldığınız ücret yönünden memnun musunuz?" sorusuna %74,4'ü memnun değilim, %14,1'i kararsızım %11,5'i ise memnunuz seçeneğini işaretlemiştir. Atalay ve Çakırel'in (2022) Kırıkkale ilinde bulunan ikinci ve üçüncü basamak sağlık hizmeti veren beş sağlık kuruluşunda görev yapan 202 sağlık çalışanın aldığı ücretten memnun olmadığı, bu yüzden iş tatminsizliği yaşadığı ortaya konulmuştur. Yapılan çalışmaların genelinde aldığı ücreti beğenmeyen ve yetersiz bulan çalışanların iş tatminsizliği yaşadığı tespit edilmiştir. Bir işletmede çalışanlar, maaşlarına gelen zam oranının işletmede daha kısa sürede çalışanlara göre iyi bir oranda yükselmesi beklentisinin içinde olmaları iş tatmin düzeyini etkilemektedir.

3.3.2.2. Çalışma koşulları

İş tatminini etkileyen örgütsel faktörlerden birisi çalışma ortamıdır. Çalışan insanlar günlük yaşamlarının çoğunu iş ortamında geçirmektedir. Dolayısıyla çalışma ortamının uygun görülen standartlarda olması gerekmektedir. Çalışma ortamının fiziki koşullarının çalışanların beklentilere düzenlenmesi halinde işgörenler olumlu tepkiler vermektedir. Çalışma ortamından olumlu anlamda etkilenen çalışanların, iş tatmini de yüksek olmaktadır (Tarhan, 2022, s.19).

Çalışanlar, çalıştıkları ortamların yoğun ve stresli olması halinde hem huzursuz olmakta hem de olumsuz deneyimler yaşamaktadırlar. Böyle çalışma ortamında bulunan çalışanların belirsizlik, işten çıkarılma tehdidi, yüksek risk, sağlık sorunları, iş kazaları ve güvensizlik gibi sorunlarla karşı karşıya kalmasına yol açmaktadır. Bu gibi durumlar

Çalışanlarda korku ve güvensizliği arttırırken iş tatmininin düşmesine neden olacaktır (şimşir ve Seyran, 2020, s.29).

Renaud (2002) yaptığı çalışmada çalışma koşullarının iş tatmine olan etkisi ortaya konulurken 4 değişkenin etkin bir şekilde rol oynadığını belirtmiştir. Birincisi alışma ortamının terfi ve kariyer olanağı verip vermemesi, ikincisi iş ortamının fiziksel koşullara uygun olup olmaması, ncs çalışanların işin nasıl yapılması konusunda ve diğer konularda karar verme sürecine etkin rol oynayıp oynamaması ve son olarak bir işin aynı reaksiyonda ve sürekli tekrarlanarak yapılması ile tekdüze iş yaşamının var olması olarak sayılmaktadır (Seyhan, 2020, s.38).

Mathew ve arkadaşları'nın (2013) 30 hemşire ve 30 psikiyatrist üzerinde yaptığı araştırma çalışma koşullarına bağlı olarak iş tatmini düzeyi düşük olarak saptanmıştır. Durmaz'ın (2022) 247 odyolog üzerinde yaptığı çalışmada cinsiyete göre çalışma koşullarından tatmin olma yönünden fark olmadığı, 26-30 yaş grubunun, gelir düzeyi düşük ve sağlığı kötü olan çalışanların çalışma koşullarından memnun olmadığı dolayısıyla iş tatminsizliği yaşandığı tespit edilmiştir.

3.3.2.3. Yönetim

İş tatminini etkileyen diğer örgütsel faktör yönetimdir. Organizasyonel yapının özellikleri çalışanları iş tatmininde önem arz etmektedir. alışan bireylerin vazife, yetki ve sorumlulukları tam olarak belirtilmediği, yetki devri ve kumanda birliği gibi yönetim ilkelerinin yeterli miktarda uygulanmadığı veya ihmal edildiği hallerde çalışanların iş tatmin seviyesi düşmektedir (Karaalp, 2014, s.97).

Yöneticiler görevleri gereği yönetimleri altında bulunan çalışanlarını kontrol eder, performansını ve tutumları izlemektedir. Dolayısıyla görevini yanlış yapan çalışanlarını ikaz etmektedir. Bu durum yöneticilerin göstermiş olduğu davranış çalışanların iş tatmin düzeyi üzerinde etkisi bulunmaktadır (Acar, 2020, s.47).

İşletmelerde uygulanan yönetim tarzı çalışanların iş tatminin doğrudan etkilemektedir. Bazı rgtler demokratik yönetim tarzını benimserken bazı örgütler ise otoriter yönetim tarzını benimsemektedirler. İşletmelerde sıkı bir yönetimin olduğu ve inisiyatife yer verilmediği taktirde iş tatmini olumsuz anlamda etkilenmektedir. Çalışanların rahat olduğu, yöneticilerin baskılarının şiddetli olmadığı ve bireylerin kendilerini mutlu

hissettiği çalışma alanlarında iş tatmini artmaktadır (Taniş, 2019, s.69). Bir işgörenin kötü olan işlerde bile eğer yöneticileri iyiye çalışmaya devam edebilmekte ve iş tatmini olumlu etkilenebilmektedir (Naveena ve Geevarghese, 2019, s.18). Bir yönetici, çalışanına önem verir, personel ilişkilerini destekler ve karar alma noktasında çalışanın katılımını sağlarsa iş tatmini olumlu anlamda etkilenmektedir (Aksan, 2010, s.39). Ağırbaş ve arkadaşlarının (2005) başhekim yardımcıları ile yaptığı çalışmada işgörenlerin yönetim tarafından beklentileri karşılandığı zaman yöneticilerin iş tatmini artmaktadır. Yıldız ve Kanan'ın (2005) yoğun bakımda çalışan 112 hemşire üzerinde yaptığı çalışmada “yönetim biçimi” ve “yöneticilerle ilişkiler” ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır.

3.3.2.4. Çalışma arkadaşları ile ilişki

İnsanlar doğası gereği sosyal bir varlıktır. Dolayısıyla çevresindeki insanlarla etkileşim halindedir. Çalışanlar çalıştıkları vaktin büyük bir bölümünü çalıştıkları yerde mesai arkadaşları ile geçirmektedir. İşgörenlerin çalışma arkadaşları ile kurduğu ilişkinin olumlu veya olumsuz olması iş tatminini etkilemektedir (Silah, 2005, s.107). Çalışanlar çalıştıkları ortamda diğer çalışanlarla çalışmaktan zevk alırsa iş tatmini artmaktadır (Karaalp, 2014, s.98). Locke (1976) işgörenlerin arkadaş canlısı, birbirlerini destekleyen ve işbirliği içinde olduklarını ortamda çalışmayı tercih ettiğini belirtmiştir (Tunç, 2017, s.18). Özer ve Aksu'nun (2022) yaptığı çalışmada iş tatminini en çok etkileyen faktörün çalışma arkadaşları ile ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır. Yapraklı ve Yılmaz'ın (2007) ilaç mümessilleri üzerinde yaptığı çalışmada, çalışanların diğer çalışan arkadaşlarla ilişkilerini geliştirmesi sonucu ortaya çıkmıştır. Çelen'in (2011) Gülhane Askeri Tıp Fakültesi Hastanesi'nde görev yapan 428 çalışanın çalışma arkadaşları ile ilişkisinin yüksek olması sonucu iş tatmininin arttığı sonucuna varılmıştır.

3.3.2.5. Ödüllendirme

Ödüllendirme, iş tatminini etkileyen örgütsel faktörlerden birisidir. Kişilerin hem motivasyonunda hem de başarılı olmasında önemli bir etkisi vardır (Özpehlivan, 2018, s. 53). Bireyler eylemlerini gerçekleştirirmeden önce, bu eylem sonucunda bilerek veya bilmeden ne tür bir fayda sağlayacağı veya ne kadar kazanç elde edeceklerini

sorgulamaktadırlar. Ödül görev, hizmet veya sorumlulukların yerine getirilmesi sonucunda elde edilen kazanç olarak tanımlanmaktadır (Şimşir ve Seyran, 2020, s.31).

İşgörenler, çalıştıkları kurumlarda etkili bir performans sergilediklerinin görülmesi, başarılarının izlenmesini, takdir görmesini istemektedir. Başarılı olan çalışanlar kurum tarafından ödüllendirilme gibi geri dönüşlerin sağlanması çalışanların iş tatmin seviyesini olumlu anlamda etkilemektedir (Pektaş, 2002, s.10).

İşletmelerde çalışanlara verilen ödüller terfi imkanı, daha çok sorumluluk ve ek ücretler verilmesi ile önemli karar ve bilgilere katılım sağlama gibi dışsal ödüller ile arkadaşça davranma, övme gibi yaklaşımlarda bulunmayı içeren eylemleri ifade eden içsel tatmin olarak iki bölüme ayrılmaktadır (Koçel, 2007, s.653). İş tatmini açısından bakılırsa bu ödüllerin adil bir şekilde dağıtılmasıyla mümkün olacaktır. Bir işletmede başarısız olan çalışan başarılı olan çalışandan daha fazla ödüllendirilmiş ise başarılı olan çalışanda iş tatminsizliği ortaya çıkmaktadır. Böyle bir durumun yaşanmaması için ödüller adil ve gerçekçi bir şekilde verilmesi gerekmektedir (Güder, 2021, s.49). İşletmede çalışanlara ödül verilirken başarılı ve liyakat sahibi olan, kuruma katma değer sağlayan kişiler seçilmelidir. Bazı çalışanlar maddi olan ödüllerden tatmin olurken bazı çalışanlar ise manevi ödüllerden tatmin olmaktadır (Şimşir ve Seyran, 2020, s.31).

3.3.2.6. Terfi

Terfi, iş tatmini üzerinde etkisi olan örgütsel faktörlerden bir tanesi olup pozisyon, rütbe, statü artışı olarak tanımlanırken işgörenlerin çalıştıkları kademedan daha üst bir kademeye atanması olarak ifade edilmektedir. Çalışanların terfi alması sosyal statüyü de arttırırken motivasyonu da arttırmakta dolayısıyla iş tatmini de artış göstermektedir (İşcan ve Sayın, 2010, s.200). Terfi hem ücret artışı hem de daha çok sorumluluk anlamına gelmektedir (Karaalp, 2014, s.98). Terfi çalışanın verimliliğini arttırmak için gösterilen çabanın bir sonucu olmakla birlikte etkili bir motivasyon unsurunu ifade etmektedir (Karataş, 2020, s.75).

Çalışanlar sadece iyi bir ücret kazanmayı değil toplumda iyi bir statüye ve koşullara sahip olmak, yeteneklerinin takdir edilmesi ve sorumluluk almak gibi insani ihtiyaçların karşılanması için terfi önemli bir fırsattır (Şengül, 2008, ss.52-53).

Örgüt çalışanları çalıştıkları yerde ilerleme veya yükselme imkanı olması iş tatmini seviyesini olumlu anlamda etkilemektedir. Eğer bir çalışan çalıştığı kurumda yükselme imkanının olmaması, ücret ve statü gibi taleplerinin karşılandığına inanmadıkları zaman çalıştıkları işe karşı negatif bir tavır almaktadırlar. Bu durum çalışanların iş tatminsizliği yaşamasına neden olmaktadır (Sarı, 2015, s.40).

3.3.2.7. İşin Kendisi

Çalışanların çalıştıkları işten zevk alması önem arz etmektedir. Eğer bir çalışan çalıştığı işten zevk almıyorsa o işten tatminde olması mümkün değildir. İşini severek ve isteyerek yapan çalışanlar, çalıştıkları işe giderken ayakları geri geri gitmemektedir. Çalıştığı işten memnun olan işgörenin iş tatmini de yüksek olmaktadır.

Çalışılan ortamın işgörenlere göre algı düzeyi ve işin niteliğinin çalışanların iş tatminini etkilemektedir (İşcan ve Timuroğlu, 2007, s.125). İşin kendisi, iş tatminini etkileyen örgütsel faktörlerden biri olup işgörenlerin çalıştıkları ortamı sevdikleri, bireylerin ilgisini çeken, sevdikleri işi yapan ve yapılan işle ilgili tüm mesuliyeti alan çalışma ortamı olarak tanımlanmaktadır (Turan, 2022, s.51). Her çalışan çalıştığı işin zevkli olduğu, baskı hissetmediği, özgür ve daha yaratıcı olabilmek için bağımsız olduğu bir çalışma ortamını tercih etmektedirler (Kurnaz, 2019, s.31). Bu durumda olan çalışanların iş tatmini olumlu yönde etki etmektedir. Özel yeteneklere sahip olan kişilerin iş tatmin düzeyi yüksek olmasına karşın tekdüze bir iş hayatı olan, takdir görülmeyen ve çok fazla görev ve sorumluluk altında olan çalışanlarda iş stresi yükselmekte ve iş tatmini olumsuz yönde etkilenmektedir (Sezgin, 2019, s.25).

3.4. İş Tatmini İle İlgili Teoriler

İş doyumunu ile ilgili yapılan çalışmalar 1920'li yıllarda başlamıştır. İş doyumunun teori olarak değerlendirilmesi Maslow'dan itibaren başlamıştır (Özkan, 2018, s.45). İş tatmini ile ilgili teoriler, çalışanların iş tatminini hangi faktörlerin etkilediğini ve iş tatmini arttırmak için yapılabilecek şeylerin neler olduğunu ortaya koymaya yardımcı olmaktadır (Seyhan, 2020, s.34). Kuramların çalışanların gereksinimleri göz önüne alınarak bu doğrultuda atılacak adımların çalışanlara yüksek oranda motivasyon

sağlayacağı ve çalışanların işlerindeki tatmin düzeyini arttıracacağı bilinmektedir (Koçel, 2014, s.517).

İş tatmini yapılan işe karşın oluşan duygu, tutum ve hisleri ifade etmektedir. İşe karşı oluşan bu tutum, duygu ve hisler bireyin günlük yaşamını ve yaptığı işi etkilemektedir (Seker, 2015, s.22). Bilim insanları iş tatmini ile ilgili çok sayıda teori önermiştir. Geliştirilen teoriler, çalışma motivasyonu ve davranışsal araştırma alanlarında diğer insanlar tarafından hem desteklenmiş hem de desteklenmemiştir (Baskındağlı, 2022, s.98). İş tatmininin incelenmesinde motivasyon teorilerinden yararlanılmaktadır (Sönmez, 2022, s.65). İş doyumu ile ilgili geliştirilen kuramlar içerik kuramı ve süreç kuramı olmak üzere iki boyutta ele alınmaktadır (Özkan, 2018, s.45). Kapsam (içerik) teorileri içsel etmenlere ağırlık verirken süreç kuramları dışsal etmenlere ağırlık vermektedir (Tekin ve Görgülü, 2018, s.1560).

Aşağıda kapsam ve süreç kuramının ne anlama geldiği ve alt başlıklarına sırasıyla yer verilmiştir.

3.4.1. Kapsam (İçerik) teorisi

Kapsam (içerik) teorisi, kişilerin davranışlarının bir amacı olduğunu ileri süren ve bireylerin birtakım istek ve ihtiyaçlarını elde etmek için çalıştığını savunan bir kuramdır (Özkan, 2018, s.45). Bireylerin sergiledikleri davranışlara “neden” ve “nasıl” sorularına cevap arayan, kişilerin tatmin olmak için çabaladıkları ihtiyaçlar üzerine durmaktadır. İnsanların çalışmasına neden olan olguları ortaya çıkarmaktadır (Gülner, 2007, s.115).

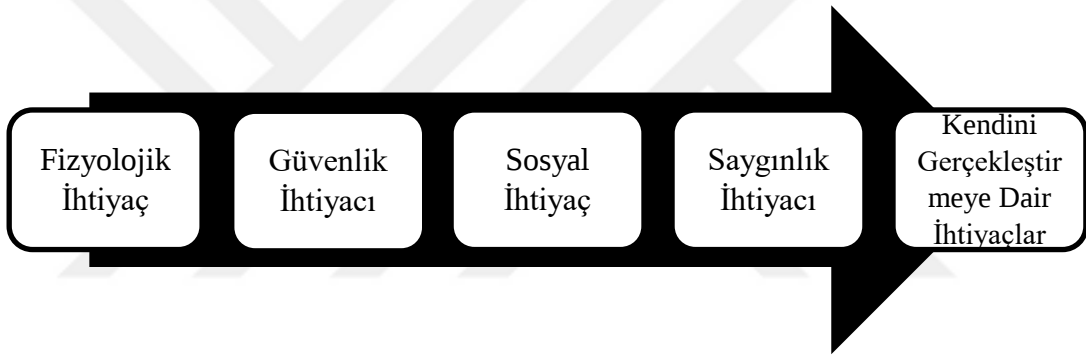
İş tatmini ile ilgili teorilerden kapsam teorileri ile ilgili bu çalışmada “Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi”, “Herzberg Çift Faktör Kuramı”, “McClelland Başarma İhtiyacı Teorisi” ve “Clayton Alderfer’in ERG Teorisi” olmak üzere 4 kuram incelenmiştir.

3.4.1.1. Abraham Maslow ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı

Bilimsel olarak insan gereksinimlerini ele alan ilk düşünürdür. Maslow motivasyon üzerinden çalışmalarını ilerletirken bireylerin fizyolojik, ruhsal ve sosyal alanda birtakım ihtiyaçları bulunduğunu ve bu ihtiyaçları karşılarken tatmin düzeyinin yüksek olması için motive edildiklerini ileri sürmüştür (Sönmez, 2022, s.66).

Abraham Maslow’a göre her davranış bir ihtiyacın karşılanması olmakla birlikte ihtiyaçlar bir sıra içinde olması gerekmektedir. Maslow, ihtiyacı olan kişinin alt basamaktaki ihtiyacını gidermeden üst basamağa çıkamayacağını savunmuştur (Tosun, 2019, s.13).

İnsanların davranışları bazı ihtiyaçların karşılanmasıyla ortaya çıkmaktadır. Maslow ihtiyaçların karşılanması için basitten karmaşık olana doğru önem sırasını göz önünde bulundurarak beş kademeli bir sistem geliştirmiştir (Sönmez, 2022, s.66). İhtiyaçlar hiyerarşisi beş farklı alanda açıklanarak insanların gereksinimlerinin arzu, istek, beklenti ve ihtiyaçların olduğuna ve farklı şekillerde sınıflandırılacağını göstermektedir (Kula ve Çakar, 2015, s.194). Abraham Maslow’un geliştirdiği İhtiyaçlar Hiyerarşisi Şekil 3.3’te yer almaktadır.



1

Şekil 3.3’te yer alan Abraham H. Maslow tarafından oluşturulan ihtiyaçlar hiyerarşisinin her basamağının içeriği şöyledir:

Fizyolojik İhtiyaç: İlk basamak ve temel kategori olan fizyolojik ihtiyaçlar, kişilerin yaşamlarını devam ettirmesi için gerekli olan yeme, içme, hava, su, dinlenme, barınma cinsellik vb. ihtiyaçlardır. Karnı aç olan bireyin karnını doyurmadan veya susayan birinin su içme gereksinimi karşılanmadan bir üst seviyeye geçememektedir (Dinler, 2019, s.6).

Güvenlik İhtiyacı: İkinci basamağı oluşturan güvenlik ihtiyacı, kişilerin karmaşa veya çatışmadan uzak güvenli bir ortamda yaşaması için gerekli olan ihtiyaçtır (Yavaş vd., 2021, s.46).

Sosyal İhtiyaç: Bir yere, bir gruba dahil olma, arkadaşlık ilişkileri, sevmeye ve sevilme gibi iş yerlerinde de ortaya çıkan kişinin gündelik yaşamının çoğunu geçirdiği ve sosyal ilişkiler kurmaya gereksinim duyulan bir sosyo-duygusal ihtiyaçtır (Sönmez, 2022, s.67).

Saygınlık İhtiyacı: Hiyerarşi içinde yer alan dördüncü basamak saygınlık ihtiyacı, bireylerin bir şeyleri başarma, benimsenme, takdir edilme, prestij kazanma ve saygı görme ihtiyacı olarak tanımlanmaktadır (Cao vd., 2013, s.171).

Kendini Gerçekleştirmeye Dair İhtiyaçlar: Maslow'un oluşturduğu hiyerarşi içerisinde en üst seviyede yer alan kendini gerçekleştirme ihtiyacı, bireyin sahip olduğu yetenek ve kabiliyetleri, potansiyeli ve yaratıcılığı gerçekleştirmek için gerekli olan ihtiyacın sağlanıp doyuma ulaşması olarak tanımlanmaktadır (Dinler, 2019, s.7).

Fizyolojik ihtiyaçlardan başlayarak ileri seviyelere doğru doğuştan itibaren bir eğilimle hareket eden kişi ilk olarak ihtiyacını tatmin ettikten sonra kendini gerçekleştirmeye dair ihtiyaca doğru ilerlemektedir (Schultz ve Schultz, 2007, s.676). Abraham H. Maslow, kuramını oluştururken ihtiyaçları düşük ve yüksek düzey olmak üzere iki kısma ayırmıştır. Düşük düzeydeki ihtiyaçlar fizyolojik ve güvenlik ihtiyacı, yüksek düzeydeki ihtiyaçlar sosyal, saygınlık ve kendini gerçekleştirmeye dair ihtiyaçlardır. Düşük seviyedeki ihtiyaçlar dışsal faktörler kullanılarak tatmin edilirken yüksek seviyedeki ihtiyaçlar içsel faktörler kullanılarak tatmin edilmektedir. Bireylerin ihtiyaçları her zaman tam olarak karşılanmamaktadır. İhtiyaçların tamamen tatmininin sağlanması bireylerin motive edilmesine engel olacaktır (Robbins ve Judge, 2020, s.84).

3.4.1.2. Herzberg çift faktör kuramı

Kapsam kuramları alanında Maslow'dan sonra motivasyon konusunda en çok bahsedilen kişi Herzberg'tir (Gökkaya, 2015, s.22). F. Herzberg (1974) tarafından geliştirile çift faktör kuramı, çalışanların çalıştıkları işlerde iş tatmin düzeylerini belirlemek için yaptığı araştırmalar neticesinde çalışanların iş tatminsizliğine neden olan etkenler ortaya konulmuştur. Bu teoriye göre iş tatminine neden olan etkenler motivasyon etkeni ile hijyen etkenidir (Aslan, 2006, s.13).

Motivasyon etkeni, çalışanların maksimum seviyede performans sergilemelerine neden olan hijyen faktörlerinin eklenerek hem motivasyon hem de iş tatmininin sağlanmasında

etkili olan bir etkidir (Arslan, 2006, s.13 ve Sönmez, 2022, s.68). Herzberg'in geliştirdiği çift faktör kuramında motivasyon etkenini oluşturan faktörler başarı, tanınma, işin kendisi, sorumluluk alma, ilerleme ve genişlemedir (Gökkaya, 2015, s.23). Hijyen etkeni ise işin gerçek ihtiyaçları haricindeki iş ortamına ilişkin özelliklerdir. Hijyen etkeni ücret, terfi, iş güvenliği, çalışma koşulları, gözetim, yönetim, iş ilişkileri ve politikadan oluşur (Dinler, 2019, s.8).

F. Herzberg işgörenlerle yaptığı bir çalışmada çalışanlara “Kendinizi işinizde ne zaman çok iyi ve çok kötü hissettiniz?” tarzında sorular yönelmiştir. Çalışma sonundan elde edilen bulgulara göre işgörenlerin kendilerini iyi hissettiği durumlarda işin özellikleri, sorumluluk ve başarı konuları öne çıkarken kötü hissettiği durumlarda ise çalışma koşulları, ücret ve zarafet ön plana çıkmaktadır (Tarhan, 2022, s.22).

3.4.1.3. McClelland başarıma gereksinimi kuramı

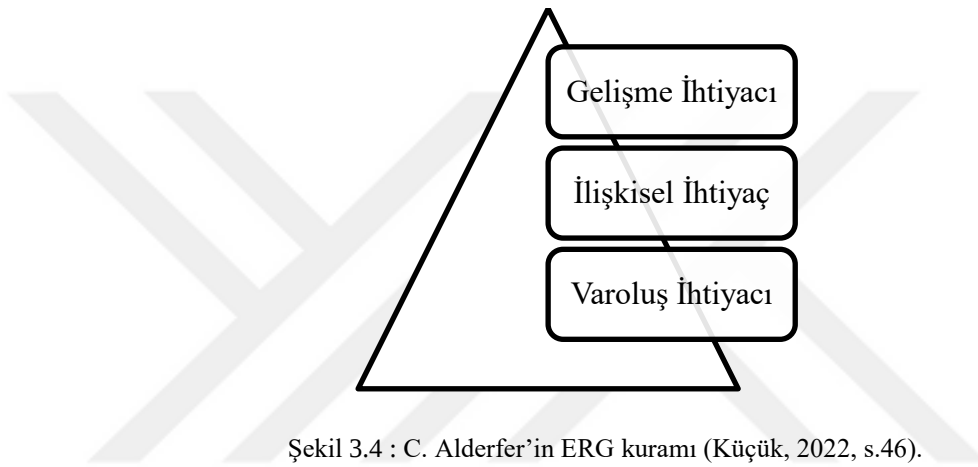
McClelland'ın motivasyon alanında 1961 yılında geliştirdiği modelde “başarma gereksinimi”, “ilişki kurma gereksinimi” ve “güç gereksinimi” olmak üzere üç ihtiyacın motive edilmesi gerektiğini ifade etmiştir. Bu kuram bireylerin güdülenmesi gerektiğini iddia ederek her ihtiyacın önemini kişilerde ve kültürlerde farklılık gösterdiğini ifade etmiştir (Küçükcivil, 2019, s.87).

Çalışanlarda iş tatmininin oluşması için ihtiyaçların tespit edilmesi önemlidir. McClelland bu güdülerin her biri değişik doyum duygusunu ortaya çıkaracaktır (Baskındağlı, 2022, s.102). Başarma gereksinimi; üstün olma dürtüsü ile birlikte sonucunda elde edilen başarının önemli olması, ilişki kurma gereksinimi; kişinin tek başına değil diğer çalışma arkadaşları ile birlikte dostluk kurup yaşamını devam ettirme ihtiyacı, güç gereksinimi; diğer insanlardan üstün olma, onları idare etme ve otorite kurma isteği olarak tanımlanmaktadır (Taşbaşı, 2013, s.54).

3.4.1.4. Clayton Alderfer'in ERG kuramı

C. Alderfer'in geliştirdiği ERG kuramı kapsam kuramlarından birisidir. Bu kuramdaki ihtiyaçlar “var olma (existence)”, “ait olma (relatedness)” ve “gelişme (growth)” olmak üzere üç düzeyde incelenmiştir (Küçük, 2014, s.24). Sözcüklerin baş harflerinden ERG kuramı oluşmaktadır (Arnolds ve Boshoff 2002, s.698). C. Alderfer'in bu çalışması

Maslow'un kuramını desteklemiş ve güncelleyerek sağlamlaştırmıştır (Baskındağlı, 2022, s.102). Maslow'un geliştirdiği kuram gibi basamaklı bir yapıya sahiptir. Alt gruptaki ihtiyaç tatmin edilmeden bir üst basamağa çıkılmamaktadır. Bir kişi üst basamağa geçtiğinde ihtiyaçları karşılanmaz ve sorun yaşarsa alt kademedeki ihtiyaçların tatminsizlik vermekte ve başarısız olmaktadır. Ancak Maslow'un geliştirdiği kuramda alt kademedeki ihtiyaç tatmin edilmeden bir üst kademeye çıkılmamaktadır (Ergeneli, 2017, s.203). Şekil 3.4'te C. Alderfer'in ERG kuramı yer almaktadır.



3.4.2 Süreç Teorisi

Süreç kuramı kişilerin işine etkisi olan, iş tatmininin nedenleri ve nasıl ortaya çıktığı ile kişinin iş tatminsizliğinin nedenlerinin kolay bir şekilde saptanmasının zor olduğu durumlarda sürece etkisi olan bir kuramdır (Egbule, 2003, s.157). Süreç kuramı, insanlar davranışlarının nasıl meydana geldiğinden, motivasyon düzeylerindeki değişime kadar kişinin davranışlarına neden olan güdülemenin sürecini incelemektedir. Süreç kuramları bireylerin en çok nasıl motive olabildikleri sorusuna yanıt aramaktadır (Altınkurt vd., 2014, s.49).

İş tatmini ile ilgili olan kuramlar kapsam (içerik) ve süreç kuramları olmak üzere iki kısma ayrılmaktadır. Kapsam kuramları bireylerin ihtiyaçlarının üzerinde dururken süreç kuramları ise bu ihtiyaçların nasıl karşılandığı üzerinde durmaktadır (Şangar, 2016, s.38).

Bu çalışmada iş tatmini ile ilgili süreç kuramlarından “Vroom Beklenti Kuramı”, “Lawler ve Porter’ in Beklenti Kuramı”, “Adams Eşitlik Kuramı” ve “Amaç Kuramı” olmak üzere dört kuram incelenmiştir.

3.4.2.1. V. Vroom beklenti kuramı

Victor Vroom’un 1964 yılında geliştirdiği beklenti kuramı, değerlilik (valance), yararlılık (instrumentality) ve beklenti (expentance) çerçevesinde meydana gelmekte olup kişinin belirli bir işe dair emek vermesi ile ilişkilidir (Dinler, 2019, s.10 ve Karaalioğlu, 2019, s.86). Kişiler sergilediği çaba karşısında ödül alacağına inanmalı ve elde ettiği başarı sonucunda o ödülü arzu etmelidir (Pala, 2019, s.9). Beklenti kuramına göre, bireyler sergiledikleri çabanın performansı arttıracığına ve artan performans sayesinde hedeflediği ödüle ulaşacağını düşünmekte ve kazanılan ödülün iş hayatında diğer başarılarla ulaşacağına inanarak daha kolay motive olmaktadır (Altun, 2019, s.60). Yukarıda da bahsedildiği gibi Vroom Beklenti Kuramı değer, araçsallık ve beklenti olmak üzere üç kavram üzerinde şekillenmektedir.

Beklenti; kişinin bir işle ilgili başarılı olacağına inanması, değerlilik; elde edilen çıktıya yüklenen değer ve araçsallık; kişinin hedeflediği sonuç ile elde ettiği sonuç arasındaki ilişki olarak tanımlanmaktadır (Kurnaz, 2019, 40). V. Vroom Beklenti Kuramı sonuç olarak “Motivasyon = Değer x Beklenti x İlişki” olarak tanımlanmaktadır.

3.4.2.2. Lawler ve Porter’ in beklenti kuramı

Lawler ve Porter’in geliştirdiği kuram Vroom’un beklenti kuramının devamı niteliğinde olup çalışanların çaba sarf ederek bir şeyler başarılabilceğine inanılsa da sadece çabanın yeterli olmadığı bir yandan fiziksel ve psikolojik özellik ile yeniliklerin de etkili olduğunu ifade etmişlerdir. Bir çalışan kendisine verilen güveni başarılı bir şekilde yerine getireceğine inanmalıdır. Eğer çalışan tereddüt ve güvensizlik yaşarsa sergileyeceği performans ve haksız ücret dağılımı olumsuz yönde etkilenecektir. Dolayısıyla işgörenlerin kapasite ve becerilere uygun olan görevler verilmesi, yetki ve sorumluluklarının doğru belirlenmesi gerekmektedir (Altun, 2019, s.61 ve Eren, 2008, s.543).

Bu kuram, çalışma hayatında pek başarılı olmayan ancak iş yaşamında arzu ettiklerini elde eden ya da daha başarılı olup beklentilerine göre ödüllendirilmeyen kişiler olabileceğini de ifade etmiştir. Çalışanların beklentilerine göre doyum seviyesine ulaşmanın mümkün olmadığı ortaya konulmuştur (Önen ve Kanayran, 2015, s.56).

3.4.2.3. Adams eşitlik kuramı

Eşitlik kuramı alanında yapılan ilk çalışma J. Stacy Adams tarafından 1963 yılında yapılmıştır (Green, 2000, s.9). Bu kuramın özünde çalışanların örgüte yaptığı katkılar sonucunda işletmeden elde ettiği çıktıları diğer çalışanlarla karşılaştırmasıdır (Ryan, 2016, s.1588). Kıyaslama sonucunda ödül ve çaba konusunda bir adaletsizlik sonucu ortaya çıkarsa bazı problemler oluşmaktadır. Böyle bir durum yaşayan çalışan adaletsizliğin dengede durmasını sağlamak için performansını düşürür ya da işten ayrılmak gibi davranışlar sergileyebilmektedir. Bu kurama göre çalışanlar kendilerini diğer çalışanlarla karşılaştırdığında eşit düzeyde olduğunu düşündüğü zaman iş tatmini sağlanabilecektir (Özkan, 2018, s. 50). Çünkü işgörenlerin motivasyonu adalet olgusunu baz alarak çaba ve ödül oranının algısından etkilenmektedir. Memnuniyet üzerinde dolaylı veya dolaysız etkisi bulunmaktadır (Chirchir, 2016, s.153).

3.4.2.4. Edwin Locke amaç kuramı

Amaç Kuramı, Edwin Locke ile G. P. Latham tarafından 1968 yılında geliştirilmiştir (Şangar, 2016, s.41). Bu kurama göre işletmedeki motivasyonun belirlenmesini sağlayan en önemli belirleyicinin kişilerin amaçları olduğunu ifade etmiştir. Amaçların belirlenmesiyle ve kişinin bazı amaçlar çerçevesinde faaliyet göstererek, kişilerin neyi, ne zaman, nasıl bir şekilde yapacaklarını belirleyip hedeflerin ortaya konulmasına neden olacaktır (Sığrı ve Gürbüz, 2013, s. 155).

Locke'nin kuramı işgörenlerin hedeflerini vurgulamaktadır. Dolayısıyla hedefi yüksek olan çalışanların motivasyon düzeyi de yüksek olacağı düşünülmektedir. Hedefi düşük olan çalışanların yaptığı işten motive olmalarının zor olacağı görülmektedir. Çalışanların işlerinden tatmin ve motivasyonlu olabilmeleri ve yüksek performansla çalışabilmeleri için belirledikleri hedeflere ulaşabilmeleriyle mümkün olacaktır (Özkan, 2018, s.50).

3.5. Sağlık Kurumlarında İş Tatmini

İnsanlar günlük yaşantısının büyük bir bölümünü işte geçirmektedir. Çalışılan iş kişiyi ekonomik ve psikolojik olarak etkilemektedir. Toplumun daha çok sağlıklı, mutlu ve üretken olabilmesi kişilerin iş tatmininin yüksek olması ile ilişkilidir (Mutlupoyraz, 2010, s.22).

İş tatmini yaşam ve mesleki öğelerin karşılıklı ilişkisinden oluşan, ölçülmesi kişinin yaptığı işe karşı meydana gelen duygusal bir cevap olarak ifade edilmektedir (Gülten, 2018, s.31). İş tatmini kişiler açısından önemli bir yere sahip olup, iş tatmini yüksek olan çalışanlar çalıştıkları işe karşı daha motive ve huzurlu olmaktadır. Ancak iş tatmini düşük olan çalışanlar işine karşı ilgisizlik, işten ayrılma ve uyumsuzluk gibi istenmeyen durumlarla karşı karşıya kalmaktadır (Kavak, 2018, s.36). Her işin kendine has gereklilikleri, çalışma koşulları ve şartları olduğu için iş tatmini veya tatminsizliğine neden olan unsurlar farklılık gösterebilmektedir.

Sağlık kurumları 7/24 hizmet veren, birçok meslek grubunu içerisinde barındıran, Matriks organizasyon yapısına sahip olan, emek-yoğun teknolojiye sahip ve insan hayatına yönelik olan karmaşık bir örgüttür (Arıcıoğulları, 2021, s.29 ve Tekingündüz vd., 2015, s.28). Sağlık hizmetlerinin bu özelliklere sahip olması ve gün geçtikçe talebin artması dikkate alındığında, sağlık hizmetlerindeki etkinlik ve verimliliğin artırılması kaçınılmazdır (Kuzulugil, 2012, s.130). Sağlık kurumlarında verilen hizmetin kalitesi ve müşteri memnuniyeti göz önüne alındığında sağlık çalışanlarının işe karşı sergilediği tutum ve davranışlar ciddi bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır (Hoş ve Oksay, 2015, s.2). Çünkü sağlık ve hastalık kavramı direkt olarak insan sağlığını etkilemektedir. Bu nedenle sağlık çalışanlarının iş tatmini ve motivasyonu önem arz etmektedir (Ürtürk, 2020, s.73).

Sağlık çalışanları, sağlık politikası gereğince hastane ortamında az zamanda çok hasta bakma, hasta memnuniyeti ve kalite sunma hizmet sunma gibi birçok hizmetin sorumluluğunu alması gerekliliğine itilmiştir (Gülten, 2018, s.34). Sağlık kurumlarının giderek daha çok rekabet ortamında yer alması ve kıt kaynaklarla etkili ve verimli sağlık hizmeti vermeye çalışmaları sağlık çalışanlarının iş tatmin düzeyinin önem kazanmasına ve bu konudaki araştırmaların artmasına neden olmuştur (Ürtürk,2020, s.61).

Aiken ve arkadaşlarının 2001 yılında iş tatmin düzeyini ortaya koymak için ABD, İngiltere, İskoçya, Kanada, ve Almanya’ da görev yapan hemşireler üzerinde bir çalışma yapmıştır. İş tatminsizliği en düşük %17 ile Almanya olurken Almanya’yı sırasıyla %33 Kanada, %36 İngiltere, %38 İskoçya ve %41 ile ABD takip etmektedir. Yapılan çalışmada iş tatminsizliği yaşanan ülke ABD olmuştur.

Gülten’in (2018) Samsun ilinde kamu hastanelerinde görev yapan 109 hemşirenin katılımıyla yaptığı çalışmada hemşirelerin iş tatmininin alt başlıklarından biri olan içsel tatmin seviyelerinin orta düzeyde olduğu saptanmıştır. Hemşirelerin içsel tatmini orta düzeyde olmasının yaptıkları işin kendilerini meşgul etmesi, bazen değişik bir şeyler yapabilmenin sınırlı olması ve hastanenin iş yoğunluğunun etki ettiği ortaya konulmuştur. Hemşirelerin dışsal tatmin seviyeleri de ortaya düzeyde bulunmuştur.

Tamer’in (2019) sağlık çalışanlarının stresinin iş tatminini üzerinde etkisini ortaya koymak için Bakırköy ilçesinde görev yapan 270 sağlık çalışanının katılımıyla yapılan çalışmada stres düzeyinin artması iş tatminini düşürdüğü saptanmıştır. Dolayısıyla yöneticilerin sağlık çalışanlarının stres yönetimini sağlayarak iş tatmininin artması için çalışmaların yapılmasının önem arz ettiği ifade edilmiştir.

Çalışkan ve Bezmeci’nin (2019) 408 sağlık personeli üzerinde yaptığı çalışmada aşırı iş yükünün iş tatminine etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Yapılan çalışma sonucunda aşırı iş yükünün iş tatmini üzerinde olumsuz bir etkisi olduğu saptanmıştır.

Jaiswal ve arkadaşlarının (2017) Hindistan’da görev yapan 200 sağlık çalışanının iş tatmin düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmaya katılan sağlık personellerinden iş tatmin seviyesi en yüksek %68 ile hemşireler olurken bunu %66 ile doktorlar, %63 destek personeli ve %62 ile teknisyenler takip etmektedir. Teknisyenlerin iş tatmin seviyelerinin en düşük düzeyde olmasının kaynak dağıtımlarının uygun olmaması, eğitim seçeneğinin fazla olmaması ve kariyer basamaklarının düşük olması ile açıklanmaktadır.

Sağlık kurumlarında çalışanların iş tatmininin sağlanması konusunda maaş, çalışma ortamı, özerklik ve iletişim gibi birçok faktör etkilidir (Küsbeci, 2022, s.57). Sağlık personellerinin iş tatminini etkileyen faktörlerden birisi maaştır (Kitsios ve Kamariotou, 2021, s.2). Sağlık alanında çalışanların iş tatmini arttırılması için döner sermayeden pay verilmektedir. Ancak çalışanların çoğu döner sermayenin adaletli dağılmadığını

düşünmektedir. Çalışan adaletsizlik duygusunu hissettiği zaman iş tatmin düzeyi düşmektedir (Kurnaz,2019, s.43).

Sağlık çalışanlarının iş doyumunu etkileyen faktörler terfi ve maaşlara objektif karar verme, görev dağılımının rasyonel olması, nöbetlerin adil bir şekilde dağıtılması ve yönetimin tarafsız tutumu şeklinde sayılmaktadır (Kitsios ve Kamariotou, 2021, s.2).

Sağlık çalışanlarının çalıştıkları ortam ve koşullar iş tatminine etki etmektedir. Çalışılan ortamın rahat olması, personelin dinlenmesine imkan verilmesi, kullanılan ekipman ve sarf malzemenin varlığı ile kullanıma uygun olması, ekip çalışmasının ve diğer çalışanlarla olan ilişkilerin iyi olması çalışanların iş tatminini arttırmaktadır (Shopman vd., 2016, s.6).

Sağlık çalışanlarının diğer arkadaşları, yönetim ve hastalar tarafından takdir görmesi iş tatminini arttıran diğer etkenlerden birisidir. Çalışanlar çalıştıkları işten takdir edildiği zaman iş tatmin seviyesi yükselmektedir (Lambrou vd., 2010, s.8). Sağlık çalışanlarının iş tatmininin yanında üretkenliğin artırılması için birtakım ödüller verilmelidir. Ödül alan sağlık çalışanının iş tatmini artacağı için performansı da artış göstererek daha üretken olmaktadır (Borst vd., 2020, s.620).

Sağlık kurumları vardiyalı, nöbetli çalışma ortamı, maddi yetersizlikler, uzun mesai saatleri, personel yetersizliği, çalışma koşullarına yönelik beklentilerin karşılanmaması çalışanların sağlığını ve iş hayatını etkilemektedir. Sağlık çalışanları çalıştıkları işlerinde yorgun ve bitkin halde olurlarsa kaliteli sağlık hizmeti veremeyecek ve hasta memnuniyeti düşecektir (Okan ve Özbek, 2016, s.206). Sağlık çalışanları direkt insan sağlığı ile ilgili hizmet verdiği için iş tatmini sağlık çalışanları için daha çok önem arz etmektedir (Soysal ve Sezgin, 2018, s.183). İnsanlar sağlıkları ile ilgili konularda sağlık kurumlarına ve çalışanlarına güvenerek kendilerini sağlık çalışanlarına teslim etmektedirler. Ancak insanların güvenini sarsacak bir hata yapılması halinde insanlar tekrar o hastaneye gitmeyecek ve kurum müşterisini kaybedecektir. Bu durumun yaşanmaması ve hastalara kaliteli bir hizmetin verilmesi için sağlık çalışanlarının çalıştıkları işten ve iş yerinden tatmin olmaları ile mümkündür (Arıcıoğulları, 2021, s.29).

Sağlık kurumlarındaki yöneticiler kurumun etkin ve verimli bir şekilde hizmet vermesi için önemli bir rol üstlenmektedirler. Bu yüzden kurumun iyi bir şekilde yönetilmesi,

yöneticilerin çalışanlarına karşı sorumlu olması ve değer vermesi ile sağlanmaktadır (Sosyal ve Sezgin, 2018, s.184). Sağlık personelleri çalıştığı işten tatmin olmadığı zaman bu durum yönetici tarafından dikkate alınmadığı zaman, çalışanlar işlerini değersiz görür, işlerini basitleştirir ve işine karşı yabancılaşır (Aşık, 2010, ss.45-46). İş tatminsizliği yaşayan sağlık çalışanları işlerini aksatır ya da yavaşlatırsa hizmetin kesintisiz ve aksamadan sürdürülmesi için diğer çalışanların iş yükü artmaktadır (Ürtürk,2020,s.63).



BÖLÜM 4. SAĞLIK YÖNETİCİSİ VE ÇALIŞANLARIN DİJİTAL OKURYAZARLIK DÜZEYLERİNİN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ: SAKARYA İLİ ÖRNEĞİ

Bu bölümde çalışmanın amacı, evreni ve örneklemini, hipotezi ve modeli, veri toplama süreci ile veri toplama aracı, kapsamı ve sınırlılıkları, izinler ve son olarak çalışmadan elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

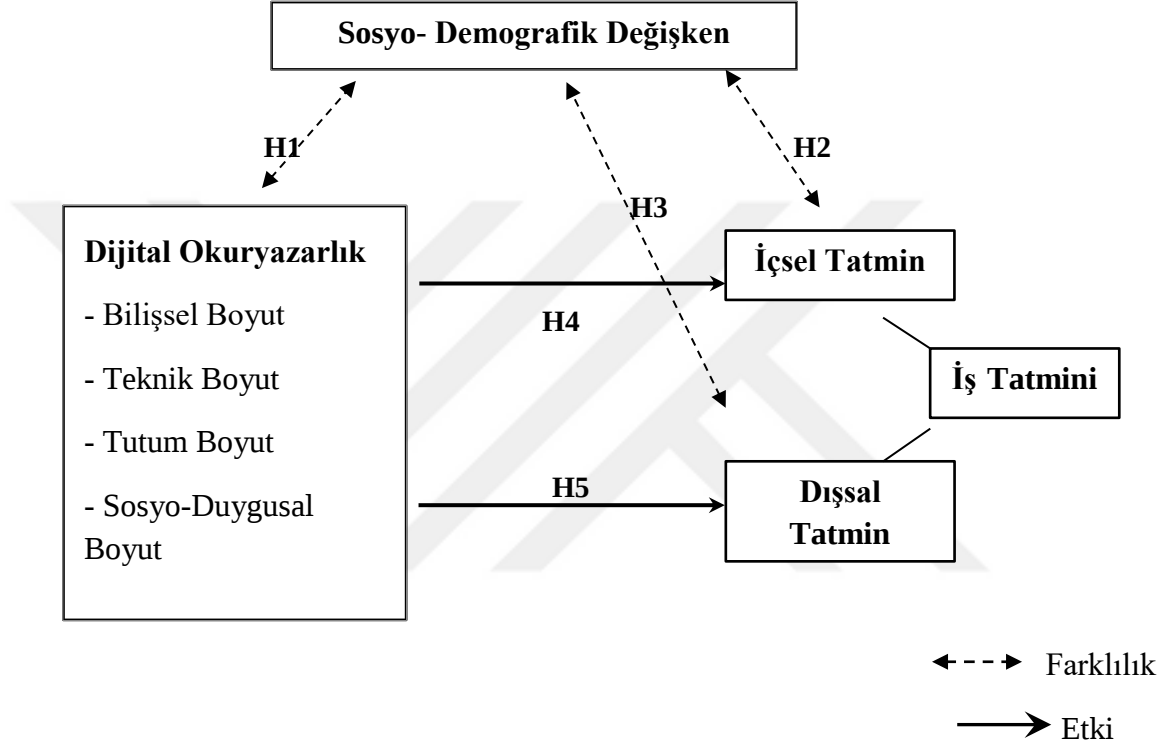
Çağımızın giderek dijitalleşmesiyle birlikte internet kullanımı her alana yayılmıştır. İnternet çoğu alana kolaylık sağlarken ihtiyaç duyduğumuz bilgiye erişimde de kolaylık kazandırmaktadır. Ancak internet ortamında yer alan bilgilerin doğru olduğu kadar yanlış olanları da mevcuttur. Burada önemli olan yanlış bilgiyi ayıklayıp doğru bilgiye ulaşmaktır. Bu durum ancak iyi bir dijital okuryazar olduğunda sağlanmaktadır. Dijital okuryazar bir birey, dijital ortamdan elde edilen bilginin gerçeği yansıtıp yansıtmadığını yani doğru olup olmadığını anlamaktadır.

Sağlık kurumları emeğin yoğun olduğu ve hatanın tolere edilmediği bir işletmelerdir. Burada verilen hizmet insan hayatını etkilemektedir. Bir sağlık kurumunu yöneten sağlık yöneticileri eksik ve hatalı olan bir bilgi ile kurumu yönetmemelidir. Aynı şekilde sağlık çalışanlarının hizmet sunarken hastasına yanlış bir bilgilendirme yaparsa ve internet ortamından elde ettiği bilginin doğruluğuna güvenip yanlış hizmet verdiği takdirde hastanın hayatı tehlikeye girmektedir. Dolayısıyla yanlış bilgiyle yönetilen ve hizmet veren kurumlar her zaman başarısızlığa mahkûmdur. Başarısız olan kurum yöneticileri ve çalışanlarının da iş tatmini olumsuz yönde etkilenmektedir.

Bu çalışma bir hastanede görev yapan sağlık çalışanlarının ve yöneticilerinin dijital okuryazarlık düzeylerini ortaya koyarak iş tatminine yönelik bir etkisi olup olmadığını ve bir etki söz konusu ise nasıl bir etkisi olduğunu ortaya koymak amaçlanmaktadır.

4.2. Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli

Çalışmanın temel konusu, çalışmayı oluşturan iki temel faktör olan “dijital okuryazarlık” ve “iş tatmini” arasındaki etkiyi ortaya koymaktır. Bu doğrultuda çalışmayı oluşturan temel kavramların ve alt boyutlar arasındaki etkiye ve farklılığa odaklanan araştırmanın modeli Şekil 4.1’de yer almaktadır.



Şekil 4.1 : Araştırma modeli.

Dijitalleşen çağ ile birlikte son yıllarda dijital alanda yapıla çalışmalar artış göstermiştir. Bu çalışmada dijital okuryazarlık ve iş tatmini kavramları bir araya getirilerek birtakım hipotezler oluşturulmuştur. Araştırma amacı ve modeli doğrultusunda 5 hipotez geliştirilmiştir ve oluşturulan hipotezler sırasıyla aşağıda yer almaktadır.

Yeşildal’ ın (2018) çalışmasında, katılımcıların sosyo-demografik değişkenlerin dijital okuryazarlığın alt boyutlarına göre farklılık gösterdiği ortaya konulmuştur. Hiçyakmazer ve Mete’nin (2022) yaptığı çalışmada dijital okuryazarlığın alt boyutları ile eğitim durumu, medeni durum ve yaşa göre farklılık varken cinsiyete göre farklılık olmadığı ortaya koyulmuştur. Arslan’ın (2019) yaptığı çalışmada da dijital okuryazarlık düzeyi cinsiyete göre farklılık göstermemektedir. Aksoy ve arkadaşlarının (2021)

yaptığı çalışmada dijital okuryazarlık düzeyinin cinsiyet ve yaşa göre farklılık göstermediği ancak mesleki tecrübenin dijital okuryazarlığın alt boyutlarından teknik boyutta farklılık gösterdiği saptanmıştır. Tegegne ve arkadaşlarının (2023) bir eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan sağlık çalışanlarının dijital okuryazarlık düzeylerini ortaya koymak için yaptıkları çalışmada eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların eğitim seviyesi düşük olan çalışanlara göre dijital okuryazarlık düzeyinin yüksek olduğu ortaya konulmuştur. Alipur ve Pyandeh'in (2022) eğitim ve araştırma hastanesinde görev yapan sağlık çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada cinsiyet ve yaş değişkeninin dijital okuryazarlık üzerinde bir farklılık oluşturmazken eğitim faktörünün ciddi oranda bir farklılık oluşturduğu ortaya çıkmıştır.

Bu bağlamda, yapılan çalışmalar neticesinde sosyo-demografik değişkenlerin dijital okuryazarlık düzeyi üzerinde bir farklılık oluşturduğu temel alınarak Hipotez 1 oluşturulmuştur.

Hipotez 1: Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutları sosyo-demografik özelliklere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1a}: Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutları cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1b}: Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutları medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1c}: Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutları yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1d}: Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutları eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1e}: Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutları kurumda çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1f}: Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutları mesleki tecrübeye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1g}: Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutları kurumdaki pozisyona göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Ürtürk'ün (2020) bir özel hastanede görev yapan sağlık, idari, teknik ve destek hizmet veren tüm çalışanlar üzerinde yaptığı çalışmada cinsiyet ve meslek grubunun içsel tatmin üzerinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Ancak yaş, medeni durum, kurumda çalışma süresi, öğrenim durumu ve mesleki tecrübe ile içsel tatmin arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Fidan'ın (2021) sağlık yöneticileri üzerinde yaptığı çalışmada cinsiyet, medeni durum, yaş ile içsel tatmin arasında anlamlı bir farklılık bulunmazken öğrenim durumu, görev yapılan birim ile içsel tatmin arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Görgülü ve Akilli'nin (2017) sağlık çalışanlarının iş tatminine yönelik yaptığı çalışmada cinsiyet, medeni durum ve mesleki tecrübe ile içsel tatmin arasında farklılık bulunmazken; eğitim durumu, kurumda çalışma süresi ve kurumdaki pozisyon ile içsel tatmin arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Pala ve arkadaşlarının (2008) sağlık çalışanları üzerine yaptığı çalışmada yaş ve eğitim durumunun içsel tatmin düzeyi üzerinde anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Ancak cinsiyet, kurumdaki pozisyon, mesleki tecrübe ve kurumda çalışma süresi üzerinde anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Bu bağlamda, yapılan çalışmalar neticesinde sosyo-demografik özelliklerin iş tatmininin alt boyutlarından biri olan içsel tatmin ile aralarında anlamlı bir farklılık oluşturduğu temel alınarak Hipotez 2 ve alt hipotezler oluşturulmuştur.

Hipotez 2: Sağlık yöneticileri ve çalışanların sosyo-demografik özellikleri ile iş tatmininin içsel alt boyutu arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{2a}: Sağlık yöneticileri ve çalışanların iş tatmininin içsel alt boyutu cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{2b}: Sağlık yöneticileri ve çalışanların iş tatmininin içsel alt boyutu medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{2c}: Sağlık yöneticileri ve çalışanların iş tatmininin içsel alt boyutu yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{2d}: Sağlık yöneticileri ve çalışanların iş tatmininin içsel alt boyutu eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{2e}: Sağlık yöneticileri ve çalışanların iş tatmininin içsel alt boyutu kurumda çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{2f}: Sağlık yöneticileri ve çalışanların iş tatmininin içsel alt boyutu mesleki tecrübeye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{2g}: Sağlık yöneticileri ve çalışanların iş tatmininin içsel alt boyutu kurumdaki pozisyona göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Pala ve arkadaşlarının (2008) sağlık çalışanları üzerine yaptığı bir çalışmada demografik değişkenlerden sadece yaşın dışsal tatmin anlamlı bir farklılık oluşturduğu saptanmıştır. Seifert ve arkadaşlarının (2008) yaptığı çalışmada cinsiyet faktörünün dışsal tatmin üzerinde anlamlı bir farklılık oluşturduğu saptanmıştır. Tosun ve Ulusoy'un (2017) çalışmasında sosyo-demografik değişkenler içerisinde sadece yaş ve cinsiyet faktörünün dışsal tatmin üzerinde anlamlı bir farklılık oluşturduğu saptanmıştır. Özeydın ve Özdemir'in (2014) yaptığı çalışmada sosyo-demografik değişkenlerden olan medeni durum ve kurumdaki pozisyonun dışsal tatmin üzerinde bir farklılık oluşturmadığı saptanmıştır. Eğitim düzeyi ve kurumda çalışma süresinin dışsal tatmin üzerinde anlamlı bir farklılık oluşturduğu ortaya konulmuştur. İş tatmininin alt boyutlarından biri olan dışsal tatmininin sosyo-demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymuş olan çalışmalar neticesinde Hipotez 3 ve alt hipotezler geliştirilmiştir.

Hipotez 3: Sağlık yöneticileri ve çalışanların sosyo-demografik özellikleri ile iş tatmininin dışsal alt boyutu arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{3a}: Sağlık yöneticileri ve çalışanların iş tatmininin dışsal alt boyutu cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{3b}: Sağlık yöneticileri ve çalışanların iş tatmininin dışsal alt boyutu medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{3c}: Sağlık yöneticileri ve çalışanların iş tatmininin dışsal alt boyutu yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{3d}: Sağlık yöneticileri ve çalışanların iş tatmininin dışsal alt boyutu eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{3e}: Sağlık yöneticileri ve çalışanların iş tatmininin dışsal alt boyutu kurumda çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{3f}: Sağlık yöneticileri ve çalışanların iş tatmininin dışsal alt boyutu mesleki tecrübeye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{3g}: Sağlık yöneticileri ve çalışanların iş tatmininin dışsal alt boyutu kurumdaki pozisyona göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Emer'in (2022) "Teknoloji Kullanım Düzeyinin İş Tatmini Üzerine Etkisi: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Araştırma" adlı çalışmada teknoloji kullanım düzeyinin içsel tatmin üzerine anlamlı bir etkisi bulunduğu saptanmıştır. Alasmay ve arkadaşlarının (2014) yaptığı çalışmada dijital okuryazarlığın diğer adı olan bilgisayar okuryazarlığının tatmin düzeyi arasında pozitif bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Itsekor ve James'in (2012) çalışmasında dijital okuryazarlığın kişisel gelişime katkıda bulunduğunu düşünerek iş tatmini olumlu etkilediği sonucuna varılmıştır. Agim ve Azolo'nun (2019) yaptığı çalışmada çalışanların iş performansının artırılmasının dijital okuryazarlıkla sağlanacağı ve bu durumun iş tatminini olumlu anlamda etkilediği sonucuna varılmıştır.

Bu bağlamda, yapılan çalışmalar neticesinde dijital okuryazarlığın iş tatmini üzerinde bir etkisi olduğu temel alınarak Hipotez 4 ve Hipotez 5 hipotezleri geliştirilmiştir.

Hipotez 4: Sağlık yöneticileri ve çalışanlarının, dijital okuryazarlığın alt boyutlarının iş tatmininin içsel alt boyutu üzerinde pozitif bir etkisi bulunmaktadır.

Hipotez 5: Sağlık yöneticileri ve çalışanlarının, dijital okuryazarlığın alt boyutlarının iş tatmininin dışsal alt boyutu üzerinde pozitif bir etkisi bulunmaktadır.

4.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Evren diğer adıyla popülasyon, araştırmada yer alan problemi cevaplayabilmek için gereksinim duyulan verilerin canlı ya da cansız varlıklar vasıtasıyla toplanılan ve sonucun toplumun genellendiği büyük gruptur. Örneklem ise, evreni temsil eden, evrenin içerisinde bazı kurallara göre seçilen küçük küme olarak tanımlanmaktadır (Kadıoğlu, 2021, ss.5-12).

Bu çalışma Sakarya ilinde yer alan eğitim ve araştırma hastanesinde görevini yapan 2962 sağlık yöneticileri, doktor, hemşire ve ebe çalışmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırmanın evrenini oluşturan sağlık yöneticileri ve çalışanların tamamına ulaşmak

mümkün olmadığı için çalışmaya evren içerisinde belirlenen örneklem grubu ile devam edilmiştir. Araştırmanın örnekleme olasılıksız örnekleme yöntemlerinden biri olan kartopu örnekleme yöntemine göre belirlenmiştir. Örneklem grubu 76 sağlık yöneticisi, 120 doktor, 111 hemşire ve 89 ebe olmak üzere toplam 396 kişiden oluşmaktadır.

4.4. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Zorlukları

Tezin kapsamı, Sakarya İli'nde faaliyet gösteren eğitim ve araştırma hastanesi olup, verilerin toplanması için kurumdaki tüm çalışanlara ulaşılması mümkün olmadığı için örneklem hesaplaması yapılmıştır. Araştırma esnasında birtakım zorluklarla karşı karşıya kalınmıştır. Verilerin toplanacağı kurumun sağlık kurumu olması ve Sakarya ili içerisinde en fazla hastaya hizmet veren bir kurum olması anketlerin uygulanması konusunda zorluklara neden olmuştur. Hasta yoğunluğunun olması sağlık çalışanlarının anketleri cevaplamak için gereken süreyi kısıtlamaktadır. Ayrıca hastanenin sadece bir hizmet binasının bulunmaması, il içerisinde farklı yerlerde hizmet binalarının bulunması ulaşım, zaman ve maddi açısından zorluklara neden olmuştur.

Üniversiteye bağlı olan eğitim ve araştırma hastanelerinde sağlık çalışanları çok fazla anket uygulaması ile karşı karşıya kalmıştır. Bu yüzden anketlere cevap verirken isteksiz olmaktadır. Dolayısıyla hedeflenen veri sayısına ulaşılması olumsuz yönde etkilemiştir.

Kurumda yer alan yöneticilerin yoğun bir şekilde çalışması, yöneticilerle tek tek görüşüp anketin uygulanmaya çalışılması çalışmasının sınırlılıkları arasında yer almaktadır. Sağlık yöneticilerinin yoğun olması sebebiyle anketlerin bırakılıp sonraki bir gün toplanılması için gidildiğinde doldurulmadığının görülmesi çalışma için kullanılacak verilere zorluk oluşturmaktadır. Bu yüzden verilerin toplanabilmesi ve sadece tek bir cevabı işaretlememeleri için sağlık yöneticileri ve çalışanlar ile yüz yüze anket yapılmasını zorunlu kılmış ve bu durum zaman kaybına neden olmuştur.

Araştırmanın özel hastane yerine eğitim ve araştırma hastanesinde yapılması çalışmanın sınırlılığını oluşturmaktadır.

4.5. Veri toplama Aracı ve Süreci

Bu çalışma dijital okuryazarlığın iş tatminine olan etkisini ortaya koymak için veri toplama yöntemi olarak nicel araştırma yöntemlerinden biri olan anket formu yöntemi kullanılmıştır. Anket formları 3 kısma ayrılmıştır. 45 sorudan oluşan anket formları “Kişisel ve Demografik Bilgi Formu”, “ Dijital Okuryazarlık Ölçeği” ve “Minnesota İş Tatmini Ölçeği” şeklinde sıralanmaktadır.

Araştırmada kullanılacak verilerin toplanması için ilk önce Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi etik kurulundan 08.11.2022 tarihli E-26428519-044-65519 sayılı yazı ile izin alınmıştır. Daha sonra Sakarya Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi yöneticilerinden izin aldıktan sonra ilgili evraklar Sakarya İl Sağlık Müdürlüğü’ne teslim edildi. Sakarya İl Sağlık Müdürlüğü’nden 05.12. 2022 tarihli E-18343338-604.02.99 sayılı yazı ile izin alınmıştır. Gerekli iziler alındıktan sonra 76 sağlık yöneticisi, 120 doktor, 111 hemşire ve 89 ebe gönüllü katılımıyla veri toplanmıştır. Çalışmada kullanılan veriler 26 Aralık 2022-20 Mart 2023 tarihleri arasında toplanmıştır. Verilerin bir kısmı online bir kısmı bırak-topla yöntemiyle bir kısmı ise yüz yüze toplanmıştır. Online olarak toplanan veriler için anket linki oluşturulup kurumda görev yapan bazı çalışanlarla paylaşıp gruplarda paylaşım yapılmıştır. Anketlerin doldurulması gönüllülük esasına dayandığı için çalışmaya katılmayı kabul eden 425 kişiye ulaşılmıştır. Anketler uygulandıktan sonra gerekli olan kriterleri karşılamayan 29 kişinin anketi elenmiştir. Belirlenen kriterleri karşılamayan, eksik ve anketlerden sonra 396 kişinin verdiği cevaplarla birlikte analiz süreci başlamıştır.

4.5.1. Kişisel bilgi formu

Bu çalışmada sağlık yöneticileri ve çalışanların kişisel/demografik bilgilerini ortaya koymak için daha önce yapılan çalışmalar incelenerek araştırmacı tarafından 8 soruluk bir anket formu oluşturulmuştur. Bu anket formunda katılımcıların cinsiyeti, medeni durumu, yaşı, öğrenim durumu, mezun oldukları bölüm, çalıştıkları kurumdaki görev süresi ve mesleki tecrübeye yönelik sorular yer almaktadır. Sağlık çalışanlarının ve yöneticilerinin dijital okuryazarlık düzeylerinin ve iş tatmininin demografik değişkenlere göre değişiklik gösterip göstermediğine yönelik bulgulara ulaşılması amaçlanmıştır.

4.5.2. Dijital okuryazarlık ölçeği

Dijital okuryazarlık ölçeği, Ng tarafından 2012 yılında geliştirilmiştir. Avustralya’da bir çalışmada uygulanan ölçeğin, İngilizceden Türkçeye çevirisi yapıp geçerlilik ve güvenilirlik analizi Hamutoğlu ve arkadaşları (2016) tarafından yapılmıştır. Dijital Okuryazarlık Ölçeği tutum, teknik, bilişsel ve sosyo-duygusal olmak üzere 4 alt boyuttan ve 17 sorudan oluşmaktadır. Ölçeğin 1-7 arasında yer alan 7 madde tutum alt boyutunu, 8-13 arasında yer alan 6 madde teknik alt boyutunu, 14-15. maddeler bilişsel alt boyutunu ve 16-17. maddeler ise sosyo-duygusal alt boyutu oluşturmaktadır. Ölçekte 5’li Likert tipi yer almakta olup “1: Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum ve 5: Kesinlikle katılıyorum” şeklinde derecelendirme yapılmıştır. Sağlık çalışanları ve yöneticilerin dijital okuryazarlık düzeylerinin ortaya konulması için uygulanan anketin alt boyutlarını oluşturan sorular Tablo 4.1, Tablo 4.2, Tablo 4.3 ve Tablo 4.4’te yer almaktadır.

Bu çalışmada kullanılan Dijital Okuryazarlık Ölçeği’nin ilk boyutu olan tutum alt boyutu 7 maddeden oluşmaktadır. Tutum alt boyutunu oluşturan ifadeler Tablo 4.1’de sıralanmıştır.

Tablo 4.1 : Dijital okuryazarlık ölçeği tutum alt boyutu soruları.

1. Öğrenme süreci içerisinde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmayı severim.
2. Bilgi ve iletişim teknolojilerini sayesinde iyi öğrenirim.
3. Bilgi ve iletişim teknolojilerini sayesinde öğrenmek ilgimi çekmektedir.
4. Bilgi ve iletişim teknolojilerini vasıtasıyla öğrenmek motivasyonumu artırır.
5. Öğrenme sürecinde cep telefonu ve akıllı telefon gibi mobil teknolojileri tercih etme potansiyelim yüksektir.
6. Öğretmenlerim ders anlatırken daha çok bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmalıdır.
7. Öz-yönetimli ve bağımsız olmak bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak öğrenmeyle sağlanmaktadır.

Bu çalışmada kullanılan Dijital Okuryazarlık Ölçeği’nin ilk boyutu olan teknik alt boyutu 6 maddeden oluşmaktadır. Teknik alt boyutunu oluşturan ifadeler Tablo 4.2’de sıralanmıştır.

Tablo 4.2 : Dijital okuryazarlık ölçeği teknik alt boyutu soruları.

-
1. Yeni teknolojilerin kullanımını kolaylıkla öğrenebilirim.
 2. Önemli olduğunu düşündüğüm yeni teknolojilere ayak uydurabilirim.
 3. Birçok farklı teknoloji hakkında bilgim var.
 4. Öğrenmede ve sunum ve bloglar vb. yeni şeyler oluşturmada bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmak için gerekli olan teknik becerilere sahibim.
 5. Ortaya çıkan teknik problemleri nasıl çözebileceğimi bilirim.
 6. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yeteneğim iyidir.
-

Bu çalışmada kullanılan Dijital Okuryazarlık Ölçeği'nin ilk boyutu olan bilişsel alt boyutu 2 maddeden oluşmaktadır. Bilişsel alt boyutunu oluşturan ifadeler Tablo 4.3'te sıralanmıştır.

Tablo 4.3 : Dijital okuryazarlık ölçeği bilişsel alt boyutu soruları.

-
1. İnternet ortamından bilgi elde etmek için gerekli olan araştırma ve değerlendirme becerilerime güvenirim.
 2. Siber güvenlik, araştırma konuları ve eser hırsızlığı gibi internet tabanlı aktivitelerle ilgili konuları bilirim.
-

Bu çalışmada kullanılan Dijital Okuryazarlık Ölçeği'nin ilk boyutu olan sosyo-duygusal alt boyutu 2 maddeden oluşmaktadır. Sosyo-duygusal alt boyutu oluşturan ifadeler Tablo 4.4'te sıralanmıştır.

Tablo 4.4 : Dijital okuryazarlık ölçeği sosyo-duygusal alt boyutu soruları.

-
1. Öğrenme süreçlerimde arkadaşlarımdan sık sık internet aracılığıyla destek alırım.
 2. Bilgi ve iletişim teknolojileri proje çalışmalarında ve diğer öğrenme süreçlerinde arkadaşlarımla daha iyi işbirliği içinde çalışmama olanak sağlar.
-

4.5.3. Minnesota iş tatmini ölçeği

Minnesota İş Tatmini Ölçeği (Minnesota Satisfaction Questionnaire), Weis ve arkadaşları tarafından 1967'de geliştirilmiştir. Ölçek 100 soruluk uzun sorulardan oluşmakta olup daha sonra 20 soruluk kısa sorular haline getirilmiştir. Minnesota İş Tatmini Ölçeği, 1985 yılında Aslı Baycan Binark tarafından İngilizceden Türkçeye uyarlamıştır. Türkçeye uyarlama aşamasında Minnesota İş Tatmini Ölçeği Hacettepe Üniversitesi'nde akıcı bir şekilde İngilizce bilen lisans öğrencileri çeviriyi kontrol

etmişler. Daha sonra Shareton Otel’de alt ve üst düzeyde çalışan işçiler üzerinde bir pilot çalışma yapılmış ve Türkçe’ye çevrilen anketin kolaylıkla anlaşılır olduğu ortaya konulmuştur (Baycan, 1985, s. 35). Aslı Baycan Binark’ın Türkçeye çevirdiği anketin Cronbach Alpha değeri .77 olarak saptanmıştır. Ölçekte yer alan 20 soru içsel ve dışsal tatmin olmak üzere iki boyuta ayrılmıştır. İçsel tatmin alt boyutu 1.,2.,3.,4.,7.,8.,9.,10,11.,15.,16. ve 20. sorulardan, dışsal tatmin alt boyutu 5.,6.,12.,13.,14.,17.,18. ve 19. sorulardan oluşmaktadır. Ölçeğin 8 sorusu dışsal tatmin, 12 içsel tatmin boyundan oluştuğu görülmektedir. Ölçekte 5’li Likert tipi yer almakta olup“ 1: Hiç memnun değilim, 2: Memnun değilim, 3: Kararsızım, 4: Memnunum, 5: Çok memnunum” şeklinde bir derecelendirme yapılmıştır. Tablo 4.5 ile Tablo 4.6’da Minnesota İş Tatmini Ölçeği’nin içsel ve dışsal alt boyutunu oluşturan sorular yer almaktadır.

Tablo 4.5: Minnesota iş tatmini ölçeği içsel tatmin soruları.

1. İşimin beni her zaman meşgul etmesinden
2. Tek başıma çalışma olanağımın olmasından
3. Ara sıra farklı şeyler yapabilme şansım olmasından
4. Toplumda “saygın bir kişi” olma fırsatını vermesinden
7. İşimde vicdanıma aykırı şeyler yapmama şansımın olmasından
8. Sabit bir iş sağlamasından
9. Başkalarının yararına yönelik bir şeyler yapabilme olanağını bana vermesinden
10. Başkalarına işleriyle ilgili ne yapacaklarını söyleme fırsatını vermesinden
11. Yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olmasından
15. Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından
16. İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansımı bana sağlaması bakımından
20. İşim karşılığında duyduğum başarı hissinden

Tablo 4.6: Minnesota iş tatmini ölçeği dışsal tatmin soruları.

-
- | |
|---|
| 5. Yöneticimin, birlikte çalıştığı kişileri yönetme tarzından |
| 6. Yöneticimin, karar vermedeki becerisinden |
| 12. Yapılan işle ilgili verilen kararların uygulanmaya konmasından |
| 13. Emeğim karşılığında aldığım ücretten |
| 14. Terfi imkanının olmasından |
| 17. İş yerindeki çalışma şartlarından |
| 18. Birlikte çalıştığım arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmalarından |
| 19. Yaptığım iyi bir iş karşılığında gördüğüm takdirden |
-

4.6. Anketlere İlişkin Güvenilirlik Analizi

Araştırmalarda kullanılan ölçeklerde en arzu edilen özelliklerin başında güvenilirlik gelmektedir. Bir ölçeğin güvenilirliği ile geçerliliği arasında doğru orantı vardır. Güvenilirlik düzeyi yüksek olan bir ölçeğin geçerlilik düzeyi de yüksek olmaktadır (Yaşar, 2014, s.120). Güvenilirlik, ankette ya da testte yer alan ifadelerin birbirleri arasındaki tutarlılığını ve çalışmada kullanılan anketin, yapıyı ne derecede ölçtüğünü ortaya koymaktadır. Dolayısıyla çalışmalarda kullanılan ölçekler için güvenilirlik analizi gerekli olmaktadır (Yazıcı, 2022, s.120). Bazı durumlarda güvenilirlik düşük çıkmaktadır. Güvenilirliğin düşük çıkma nedenleri olarak; ölçek hacminin küçük ya da ankette kullanılan madde sayılarının düşük, araştırmada kullanılan ölçümlerde hatanın olması ve testte en az iki faktörün bulunması olarak sayılabilir (Terzi, 2019, s.12).

Bu çalışmada belirlenen amaca ulaşmak için kullanılan dijital okuryazarlık ve iş tatmini ölçeklerinin iç tutarlılıklarını diğer adıyla güvenilirliğini ortaya koymak için Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı kullanılmıştır. Bir ölçeğin ya da testin başarılı olması için Cronbach Alpha değeri %75'ten fazla olması gerekmektedir. Bu çalışmada kullanılan dijital okuryazarlık ve iş tatmini ölçeklerinin güvenilirlik analizleri Tablo 4.7 ve Tablo 4.8'de yer almaktadır.

Tablo 4.7 : Dijital okuryazarlık ölçeği ve alt boyutlarının güvenilirlik analiz sonuçları.

Ölçek ve Alt Boyutları	İfade Sayısı	Cronbach Alpha Değeri
Dijital Okuryazarlık Ölçeği	17	,937
Tutum Alt Boyutu	7	,921
Teknik Alt Boyutu	6	,879
Bilişsel Alt Boyutu	2	,601
Sosyo-Duygusal Alt Boyutu	2	,517

Tablo 4.7’de Dijital Okuryazarlık Ölçeği ve alt boyutlarının ifade sayıları ve güvenilirlik değerleri yer almaktadır. Dijital Okuryazarlık Ölçeği tutum, teknik, bilişsel ve sosyo-duygusal olmak üzere 4 alt boyut ve toplam 17 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin Cronbach alpha değeri ,937 olarak bulunmuştur. Tutum alt boyutu 7 ifadeden oluşmakta olup güvenilirlik değeri ,921 ile alt boyutlar arasında en yüksek orana sahiptir. Teknik alt boyut 6 sorudan oluşmakta olup güvenilirlik değeri ,879, bilişsel alt boyut 2 sorudan oluşmakta olup güvenilirlik değeri ,601 ve sosyo-duygusal alt boyutta 2 sorudan oluşmakta olup güvenilirlik analizi ,517 olarak bulunmuştur. Alt boyutlar içerisinde Cronbach alpha değeri en düşük olan boyut sosyo-duygusal alt boyut olarak saptanmıştır. Güvenilirlik faktörleri sosyo-duygusal ve bilişsel alt boyutlar hariç diğer ölçek ve boyutların %70’i aştığı için uygulanan anketin güvenilir, başarılı ve tutarlı olduğu ve hakiki sonuçları ortaya çıkarttığı saptanmıştır (Yazıcı, 2022, s.122).

Tablo 4.8 : Minnesota iş tatmini ölçeği ve alt boyutlarının güvenilirlik analiz sonuçları.

Ölçek ve Alt Boyutları	İfade Sayısı	Cronbach Alpha Değeri
Minnesota İş Tatmini Ölçeği	20	,906
İçsel Tatmin	12	,854
Dışsal Tatmin	8	,840

Tablo 4.8’de Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve alt boyutlarının ifade sayısı ile güvenilirlik değerleri yer almaktadır. İş tatmini ölçeği içsel ve dışsal olmak 2 alt boyuttan ve 20 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin Cronbach alpha değeri ,906 olarak bulunmuştur. İçsel tatmin alt boyutu güvenilirlik değeri ,854 ile alt boyutlar arasında en yüksek güvenilirliğe sahiptir. Dışsal tatmin alt boyutunun güvenilirlik değeri ise ,840 olarak bulunmuştur. Güvenilirlik değerleri %75’ geçtiği için uygulanan anketin güvenilir,

başarılı ve tutarlı olduğu ve hakiki sonuçları ortaya çıkarttığı saptanmıştır (Yazıcı,2022, s.122).

4.7. Verilerin analizi

Bu çalışma tanımlayıcı tipte olup tanımlayıcı istatistiklerde yüzde (%) ve frekans dağılımı kullanılmıştır. Çalışmada yer alan sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlık düzeylerinin iş tatminine olan etkisini ortaya koymak için kullanılan ölçeklerin iç tutarlılıklarını saptamak için Cronbach Alpha güvenilirlik testi kullanılmıştır.

Araştırmada kurulan hipotezlere cevap verebilmek amacıyla ilk olarak, sosyo demografik değişkenlerden cinsiyet ve medeni durum olmak üzere iki grup arasında karşılaştırma yapabilmek için kullanılan anketlerden elde edilen verilerin ortalamaları üzerinde anlamlı bir farklılık olup olmadığını ortaya koymak için “**Bağımsız Örneklem T-Testi**” kullanılmıştır. Çalışmada ikiden fazla gruptan oluşan sosyo-demografik değişkenlerden yaş, eğitim düzeyi, kurumda çalışma süresi, mesleki tecrübe ve kurumdaki pozisyon üzerinde ankete verilen cevapların ortalamaları arasında karşılaştırma yapabilmek için “**One Way ANOVA**” testi kullanılmıştır. Çalışmada One Way ANOVA kullanılarak yapılan analizlerde çoklu gruplar arasında ortaya çıkan farkın hangi gruplar arasında olduğunu saptamak için çoklu karşılaştırma testi olarak adlandırılan “**Post-Hoc**” bağlamında “**Tukey**” testi kullanılmıştır. Ayrıca çalışmada araştırmaya katılan katılımcıların dijital okuryazarlığın alt boyutları olan tutum, teknik, bilişsel ve sosyo-duygusalın iş tatmininin alt boyutları olan içsel ve dışsal tatmin üzerindeki doğrusal ilişkiyi saptamak için “**Korelasyon Analizi**” kullanılmıştır. Dijital okuryazarlığın ve iş tatmininin alt boyutları arasındaki ilişkinin gücünü ve ölçümünü ortaya koymak için “**Pearson Korelasyonu**” kullanılmıştır. Son olarak dijital okuryazarlığın alt boyutları olan tutum, teknik, bilişsel ve sosyo-duygusalın iş tatmininin alt boyutları olan içsel ve dışsal tatmin üzerindeki etkisini ortaya koymak için “**Çoklu Regresyon Analizi**” kullanılmıştır. Veriler elde edildikten sonra SPSS 27.0 istatistik paket yardımı ile analiz edilmiştir.

4.8. İzinler

Araştırma için ilk önce gerekli evraklar hazırlanarak Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi etik kurulundan 08.11.2022 tarihli E-26428519-044-65519 sayılı yazı ile izin alınmıştır. Daha sonra verinin toplanacağı kurumun yöneticilerine “Hastane Ön İzin Formu” imzalatılarak kurumdan veri toplanılması için izin alınmıştır. Son olarak veri toplanılması için gerekli olan evraklar hazırlanarak Sakarya İl Sağlık Müdürlüğü’nün bilimsel araştırmalarla ilgilenen birimine teslim edilmiştir. Araştırmanın yapılması uygun bulunarak Sakarya İl Sağlık Müdürlüğü’nden 05.12.2022 tarihli E-18343338-604.02.99 sayılı yazı ile izin alınmıştır. İzin belgeleri EK’te yer almaktadır.



BÖLÜM 5. BULGULAR

Bu bölümde sağlık yöneticisi ve çalışanların dijital okuryazarlık düzeyinin iş tatminine olan etkisini ortaya koymak için çalışma sonucunda elde edilen istatistiksel verilere yer verilmiştir. Araştırmaya katılan katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini gösteren yüzde (%) ve frekans dağılımı tablosuna yer verilmiştir. Araştırmada kullanılan anketler sonucu elde edilen verilerin hipotezlerin sınanmasına yönelik farklılık ve etki analizleri neticesinde ortaya konulmuştur.

5.1. Örneklem İlişkin Sosyo-Demografik Bulgular

Bu bölümde Sakarya İli'nde faaliyet gösteren eğitim ve araştırma hastanesinde görev yapan ve örneklemi oluşturan sağlık yöneticileri, doktor, hemşire ve ebenin sosyo-demografik bilgilerini içeren yüzde (%) ve frekans dağılımına yönelik bulgulara yer verilmiştir. Bulgular Tablo 5.1'de yer almaktadır. Tablo 5.1'de yer alan bulgulara göre çalışmaya katılanların 113'ü (%28,5) erkek, 283'ü (%71,5) kadın olmak üzere toplam 396 ki katılmıştır. Katılımcıların 165'i (%41,7) bekar, 231'i (%58,3) evlidir. Yaş durumuna göre 21-25 yaş aralığında 78 (%19,7), 26-30 yaş aralığında 106 (%26,8), 31-35 yaş aralığında 74 (%18,7), 36-40 yaş aralığında 44 (%11,1), 41 ve üzerinde yaş grubunda ise 94 (%23,7) kişi bulunmaktadır. Çalışanların 14'ü (%3,5) lise, 32'si (%8,1) ön lisans, 210'u (%53,0) lisans 86'sı (%21,7) yüksek lisans ve 54'ü (%13,6) doktora öğrenimine sahiptir. Çalışanların 39'u (%9,8) sağlık yönetimi, 128'i (%32,3) tıp fakültesi, 111'i (%28) hemşirelik, 5'i (%1,3) işletme, 90'ı (%22,8) ebelik, 2'si (%0,5) açık öğretim, 9'u (%2,3) tıbbi sekreterlik, 5'i (%1,3) ilk ve acil yardım, 2'si (%0,5) acil tıp teknisyenliği ve 1'i (%0,3) afet yönetimi, acil durum ve afet, kamu yönetimi ve tarih bölümünden mezun olmuştur. Çalışanların 233'ü (%58,8) 0-5 yıl, 56'sı (%14,1) 6-10 yıl, 49'u (%12,4) 11-15 yıl, 29'u (%7,3) 16-20 yıl, 11'i (%2,8) 21-25 yıl ve 18'i (%4,5) 26 ve üzeri yıl olmak üzere şu an çalıştığı kurumda çalışmaktadır. Katılımcıların 156'sı

(%39,4) 0-5 yıl, 70'i %(17,7) 6-10 yıl, 56'sı (%14,1) 11-15 yıl, 51'i (%12,9) yıl, 30'u (%7,6) 21-25 yıl ve 33'ü (%8,3) 26 yıl ve üzeri mesleki tecrübeye sahiptir. Katılımcıların çalıştıkları kurumdaki pozisyona bakılırsa 76'sı (%19,2) hastane yönetimi, 120'si (%30,3) doktor, 111'i (%28) hemşire ve 89'u (%22,5) ebe olarak görev yapmaktadır.

Tablo 5.1 : Örneklem grubunun sosyo-demografik değişkenlerinin dağılımı.

Değişkenler		F	%
Cinsiyet	Kadın	283	71,5
	Erkek	113	28,5
Medeni Durum	Bekar	165	41,7
	Evli	231	58,3
Yaş	21-25	78	19,7
	26-30	106	26,8
	31-35	74	18,7
	36-40	44	11,1
	41 ve üzeri	94	23,7
Öğrenim Durumu	Lise	14	3,5
	Ön Lisans	32	8,1
	Lisans	210	53,0
	Yüksek Lisans	86	21,7
	Doktora	54	13,6
Mezun Olduğu Bölüm	Sağlık Yönetimi	39	9,8
	Tıp Fakültesi	128	32,3
	Hemşire	111	28,0
	İşletme	5	1,3
	Ebelik	90	22,8
	Açık Öğretim	2	0,5
	Tıbbi Sekreterlik	9	2,3
	Beslenme ve Diyetetik	1	0,3
	İlk ve Acil Yardım	5	1,3
	Afet Yönetimi	1	0,3
	Acil Tıp Teknisyenliği	2	0,5
	Acil Durum ve Afet	1	0,3
	Kamu Yönetimi	1	0,3
	Tarih	1	0,3
Kurumda Çalışma Süresi (Yıl)	0-5	233	58,8
	6-10	56	14,1
	11-15	49	12,4
	16-20	29	7,3
	21-25	11	2,8
	26 ve üzeri	18	4,5
Mesleki Tecrübe (Yıl)	0-5	156	39,4
	6-10	70	17,7
	11-15	56	14,1
	16-20	51	12,9
	21-25	30	7,6
	26 ve üzeri	33	8,3
Kurumdaki Pozisyonu	Hastane Yönetimi	76	19,2
	Doktor	120	30,3
	Hemşire	111	28,0
	Ebe	89	22,5

Analiz sonucu çalışmaya katılan katılımcıların çoğu kadındır. Yaş durumuna bakıldığında çalışmaya katılan katılımcıların çoğu 26-30 yaş aralığındadır. Öğrenim durumuna göre katılımcıların çoğu lisans seviyesindeyken en az lise seviyesindedir. Katılımcıların şu an çalıştıkları kurumda çalıştıkları yıla bakılırsa en çok 0-5 yıl aralığında çalışan bulunmaktayken mesleki tecrübeye sahip olanların çoğu da 0-5 yıl aralığındadır. Çalışmaya katılan katılımcıların en çoğu doktor olurken bunu sırasıyla hemşire, ebe ve hastane yönetimi takip etmektedir.

5.2. Katılımcıların Ölçeklere Yönelik Tanımlayıcı İstatistikleri

Araştırmaya katılan sağlık yöneticileri, doktor, hemşire ve ebenin araştırmada kullanılan ölçekteki sorulara verdikleri cevapların yüzde (%) ve frekans dağılımı Tablo 5.2 ve Tablo 5.3'te yer verilmiştir.

Tablo 5.2 : Katılımcıların dijital okuryazarlık ölçeğine ait tanımlayıcı istatistikleri.

Dijital Okuryazarlık	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katlıyorum		Kesinlikle Katlıyorum	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Öğrenme süreci içerisinde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmayı severim	10	2,5	8	2,0	12	3,5	177	44,7	189	47,7
2. Bilgi ve iletişim teknolojilerini sayesinde iyi öğrenirim..	10	2,5	9	2,3	16	4,0	186	47,0	175	44,2
3. Bilgi ve iletişim teknolojilerini sayesinde öğrenmek ilgimi çekmektedir	9	2,3	11	2,8	27	6,8	184	46,5	165	41,7
4. Bilgi ve iletişim teknolojilerini vasıtasıyla öğrenmek motivasyonumu artırır.	8	2,0	12	3,8	33	8,3	189	47,7	151	38,1
5. Öğrenme süreçlerimde arkadaşlarımdan sık sık internet aracılığıyla destek alırım	25	6,3	61	15,4	80	20,2	147	37,1	82	20,7
6. Öz-yönetimli ve bağımsız olmak bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak öğrenmeyle sağlanmaktadır.	10	2,5	21	5,3	73	18,4	192	48,5	100	25,3

Tablo 5.2 (devam) : Katılımcıların dijital okuryazarlık ölçeğine ait tanımlayıcı istatistikleri.

Dijital Okuryazarlık	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katlıyorum		Kesinlikle Katlıyorum	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7. Ortaya çıkan teknik sorunları nasıl çözebileceğimi bilirim.	11	2,8	28	7,1	88	22,2	187	47,2	82	20,7
8. Yeni teknolojilerin kullanımını kolaylıkla öğrenebilirim.	8	2,0	21	5,3	60	15,2	200	50,5	107	27,0
9. Önemli olduğunu düşündüğüm yeni teknolojilere ayak uydurabilirim.	8	2,0	12	3,0	45	11,4	210	53,0	121	30,6
10. Birçok farklı teknoloji hakkında bilgi sahibiyim.	7	1,8	54	13,6	114	28,8	157	39,6	64	16,2
11. Öğrenmede, sunum ve bloglar vb. yeni şeyler oluşturmada bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmak için gerekli olan teknik becerilere sahibim.	4	1,0	43	10,9	93	23,5	180	45,5	76	19,2

Tablo 5.2’de yer alan dijital okuryazarlık düzeyine yönelik ifadelerde, katılımcıların öğrenme sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasının hoşuna gittiğini (% 92,4), bilgi ve iletişim teknolojileri kullanarak daha iyi öğrendikleri (%91,2), ilgi çekici olduğu (%88,2) ve motive ettiğini (%85,8) belirtilmiştir. Katılımcılar öğrenme sürecinde internetten yararlananlar (%57,8) çoğunlukta iken internetten yararlanmayanlarda (%21,7) bir çoğunluğa sahiptir. Katılımcılar bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak öz-yönetimli ve bağımsız olmayı (%73,8) belirtirken karşılaşılan teknik sorunları çözebilenler (%67,9) kadar kararsız (%22,2) olanlarda çoğunlukta dır. Çalışmaya katılan katılımcılar yeni teknolojileri kolay bir şekilde öğrenebildiğini (%77,5), önemli ve yeni olan teknolojilere ayak uydurabildiğini (%83,6), farklı teknolojiler hakkında bilgi sahibi olduğunu (%55,8) ve hem öğrenme sürecinde hem de farklı şeyler oluşturmada teknik beceriye sahip olduğunu (%64,7) belirtmiştir. Katılımcıların internetten bilgi edinirken araştırma ve değerlendirme yeteneğine güvendiği (%81,3), bilgiye ihtiyaç duyduğunda mobil teknolojilerin kullanımının yüksek olduğu (%86,6) ve bir konu anlatılırken bilgi ve iletişim teknolojilerinin daha çok kullanılması gerektiğini (%83,9) ifade etmişlerdir. Bilgi ve

iletişim teknolojileri yeteneğine sahip olduğu (%76,8) ve diğer insanlarla işbirliği içinde çalışılmasına yardımcı olduğu (%85,1) belirtilmiştir. Ancak katılımcıların çoğu siber saldırı gibi konulara hâkim olurken (%50,5) birçoğu da kararsız olduğu (%25,8) ifade etmiştir.

Tablo 5.3 : Katılımcıların Minnesota iş tatmini leğine ait tanımlayıcı istatistikleri.

Minnesota İş Tatmini leği	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Kararsızım		Memnunum		ok Memnunum	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. İşimin beni her zaman meşgul etmesinden	71	17,9	104	26,3	97	24,5	110	27,8	14	3,5
2. Tek başıma çalışma olanağımın olmasından	36	9,1	62	15,7	95	24,0	167	42,2	36	9,1
3. Ara sıra farklı şeyler yapabilme şansım olmasından	30	7,6	45	11,4	76	19,2	199	50,3	46	11,6
4. Toplumda “saygın bir kişi” olma fırsatını vermesinden	23	5,8	18	4,5	67	16,9	204	51,5	84	21,2
5. Yöneticimin, birlikte çalıştığı kişileri yönetme tarzından	48	12,1	40	10,1	81	20,5	182	46,0	45	11,4
6. Yöneticimin, karar vermedeki becerisinden	43	10,9	42	10,6	77	19,4	181	45,7	53	13,4
7. İşimde vicdanıma aykırı şeyler yapmama şansımın olmasından	19	4,8	27	6,8	82	20,7	193	48,7	75	18,9
8. Sabit bir iş sağlamasından	11	2,8	26	6,6	76	19,2	220	55,6	63	15,9
9. Başkalarının yararına yönelik bir şeyler yapabilme olanağını bana vermesinden	7	1,8	5	1,3	44	11,1	184	46,5	156	39,4
10. Başkalarına işleriyle ilgili ne yapacaklarını söyleme fırsatını vermesinden	14	3,5	12	3,0	93	23,5	193	48,7	84	21,2

Tablo 5.3 (devam) : Katılımcıların Minnesota iş tatmini ölçeğine ait tanımlayıcı istatistikleri.

Minnesota İş Tatmini Ölçeği	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Kararsızım		Memnunum		Çok Memnunum	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11. Yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansının olmasından	11	2,8	10	2,5	48	12,1	209	52,8	118	29,8
12. Yapılan işle ilgili verilen kararların uygulanmaya konmasından	21	5,3	28	7,1	84	21,2	195	49,2	68	17,2
13. Emeğim karşılığında aldığım ücretten	120	30,3	74	18,7	96	24,2	90	22,7	16	4,0
14. Terfi imkanının olmasından	63	15,9	59	14,9	95	24,0	146	36,9	33	8,3
15. Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından	39	9,8	48	12,1	87	22,0	178	44,9	44	11,1
16. İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansımı bana sağlaması bakımından	29	7,3	37	9,3	75	18,9	207	52,3	48	12,1
17. İş yerindeki çalışma şartlarından	84	21,2	76	19,2	99	25,0	113	28,5	24	6,1
18. Birlikte çalıştığım arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmalarından	34	8,6	19	4,8	71	17,9	196	49,5	76	19,2
19. Yaptığım iyi bir iş karşılığında gördüğüm takdirden	45	11,4	46	11,6	80	20,2	171	43,2	54	13,6
20. İşim karşılığında duyduğum başarı hissinden	26	6,6	28	7,1	41	10,4	206	52,0	95	24,0

Tablo 5.3'te araştırmaya katılan katılımcıların çalıştıkları işin meşgul etmesinden memnun olmadıklarını (%44,2), tek başına çalışma imkanı olması (%51,3) ve ara sıra farklı şeyler yapabildikleri için (%66,9) memnun olduklarını belirtmişlerdir. Katılımcılar çalıştıkları işin kendilerine saygınlık kazandırdığını (%72,7) ifade etmişlerdir. Yöneticilerin ekibi yönetmesinden (%57,4) ve karar verme sürecindeki yeteneği bakımından memnun olduklarını (%59,1) ve vicdana aykırı bir iş yapmadıklarını (%67,6) ifade etmişlerdir. İşlerinin sabit olması (%71,5), başkalarına bir faydalarının dokunması (%85,9) ve diğerlerine ne yapacaklarını söyleyebildikleri

(%69,9) için çalıştıkları işten memnun olmaktadır. Kendi yeteneklerini kullanarak bir şeyler yapabildikleri (%82,6), işe yönelik alınan kararların uygulanabilmesinden (%66,4) memnun olurlarken yaptıkları iş karşılığında aldıkları ücretten (%49) memnun olmamakta %24,2'si de kararsız kalmaktadır. Çalıştıkları işten memnun olanların sayısı (%45,2) memnun olmayanlara (%30,8) yakındır. Çalışanlar kararlarının uygulayabilmesi için serbest olduklarını (%56), işini icra ederken kendi yöntemlerini kullanabildiklerini (%64,4) belirtmişlerdir. Katılımcıların çoğu çalıştıkları iş ortamının şartları bakımından (%40,4) hoşnut olmadıklarını ifade ederken, çalışma arkadaşlarının birbirileri ile anlaşması (%68,7), takdir görmesi (%56,8) ve başarı hissi sağladığı için (%76) memnun olduklarını belirtmişlerdir.

5.3. Araştırmada Kurulan Hipotezlerin Test Edilmesi

Araştırmanın örneklemini oluşturan sağlık yöneticileri ve çalışanların sosyo-demografik özelliklerinin dijital okuryazarlığın ve iş tatmininin alt boyutları arasında bir farklılık olup olmadığı ve dijital okuryazarlık düzeyinin alt boyutlarının iş tatminin alt boyutlarını etkileyip etkilemediğini, etkiliyorsa hangi alt boyutun etkilediğini ortaya konup ona göre önerilerin getirilmesi bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Bu doğrultuda kurulan hipotezleri test etmek için “*Bağımsız Örneklem T-testi, One Way ANOVA, Post-Hoc Tukey testi, Korelasyon analizi, Regresyon analizi*” kullanılmıştır.

5.3.1. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının sosyo-demografik değişkenlere göre farklılaşması

Çalışmanın örneklemini oluşturan sağlık çalışanları ve yöneticilerin sosyo-demografik değişkenlerinin dijital okuryazarlığın alt boyutları olan tutum, teknik, bilişsel ve sosyo-duygusal üzerinde farklılık analizi yapılmıştır. İki grup arasında karşılaştırma yapmak için “Bağımsız Örneklem T-Testi”, ikiden fazla grup arasında karşılaştırma yapmak için “One Way ANOVA”, gruplar arasındaki farkın nereden kaynaklandığını test etmek için Post-Hoc testlerinden “Tukey Testi” kullanılmıştır.

5.3.1.1. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının cinsiyet değişkenine göre farklılaşması

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları ve yöneticilerin dijital okuryazarlığın tutum, teknik, bilişsel ve sosyo-duygusal alt boyutlarının cinsiyet değişkeni üzerinde farklılık olup olmadığına yönelik karşılaştırmalar Tablo 5.4'te yer almaktadır.

Tablo 5.4 : Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının cinsiyete değişkenine yönelik karşılaştırılması bağımsız örneklem t-testi.

Boyutlar	Özellik	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	T	s.d.	P
Tutum	Erkek	113	4,1922	,83883	,07891	,364	394	,716
	Kadın	283	4,1600	,66485	,03952			
Sosyo-Duygusal	Erkek	113	3,6681	,85202	,08015	-1,867	394	,063
	Kadın	283	3,8392	,81200	,04827			
Teknik	Erkek	113	3,8540	,77700	,07309	,404	394	,686
	Kadın	283	3,8216	,69705	,04144			
Bilişsel	Erkek	113	3,6947	,90985	,08559	-,168	394	,867
	Kadın	283	3,7102	,80279	,04772			

Tablo 5.4'te yer alan bulgulara sağlık yöneticileri ve çalışanların tutum alt boyutu (t: ,364; p > 0,05), sosyo-duygusal alt boyutu (t: -1,867; p>0,05), teknik alt boyutu (t: ,404; p>0,05) ve bilişsel alt boyutuna (t: -,168; p>0,05) verdikleri yanıtların ortalamalarının cinsiyet değişkeni (kadın ve erkek) üzerinde istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu durumda H1_a hipotezi reddedilmiştir.

5.3.1.2. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının medeni durum değişkenine göre farklılaşması

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları ve yöneticilerin dijital okuryazarlığın tutum, teknik, bilişsel ve sosyo-duygusal alt boyutlarının medeni durum değişkeni üzerinde farklılık olup olmadığına yönelik karşılaştırmalar Tablo 5.5'te yer almaktadır.

Tablo 5.5 : Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının medeni durum değişkenine yönelik karşılaştırılması bağımsız örneklem t-testi.

Boyutlar	Özellik	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	t	s.d.	P
Tutum	Bekar	165	4,1377	,73538	,05725	-,738	394	,461
	Evli	231	4,1917	,70579	,04644			
Sosyo-Duygusal	Bekar	165	3,7576	,88622	,06899	-,654	394	,514
	Evli	231	3,8139	,78157	,05142			
Teknik	Bekar	165	3,8071	,74920	,05833	-,554	394	,580
	Evli	231	3,8478	,69940	,04602			
Bilişsel	Bekar	165	3,7424	,87235	,06791	,738	394	,461
	Evli	231	3,6797	,80567	,05301			

Tablo 5.5’te yer alan bulgulara sağlık yöneticileri ve çalışanların tutum alt boyutu (t:-,738; $p > 0,05$), sosyo-duygusal alt boyutu (t: -,654; $p > 0,05$), teknik alt boyutu (t:-,554; $p > 0,05$) ve bilişsel alt boyutuna (t: ,738; $p > 0,05$) verdikleri yanıtların ortalamalarının medeni durum değişkeni (bekar ve evli) üzerinde istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu durumda H_{1b} hipotezi reddedilmiştir.

5.3.1.3. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının yaş değişkenine göre farklılaşması

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları ve yöneticilerin dijital okuryazarlığın tutum, teknik, bilişsel ve sosyo-duygusal alt boyutlarının yaş değişkeni üzerinde farklılık olup olmadığına yönelik karşılaştırmalar Tablo 5.6’da yer almaktadır.

Tablo 5.6: Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının yaş değişkenine yönelik karşılaştırılması one-way ANOVA testi.

Boyutlar	Özellik	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	F	s.d.	P
Tutum	21-25	78	4,1758	,50700	,05741	1,249	4	,290
	26-30	106	4,2399	,60946	,05920			
	31-35	74	4,2548	,71810	,08348			
	36-40	44	4,0649	,93625	,14114			
	41 ve üzeri	94	4,0653	,84779	,08744			
	Toplam	396	4,1692	,71784	,03607			
Sosyo-Duygusal	21-25	78	3,6859	,78999	,08945	2,299	4	,058
	26-30	106	3,9151	,80318	,07801			
	31-35	74	3,9392	,75377	,08762			
	36-40	44	3,7273	,95512	,14399			
	41 ve üzeri	94	3,6489	,84824	,08749			
	Toplam	396	3,7904	,82616	,04152			
Teknik	21-25	78	3,8739	,54468	,06167	1,923	4	,106
	26-30	106	3,9182	,71944	,06988			
	31-35	74	3,8626	,78482	,09123			
	36-40	44	3,8636	,77865	,11739			
	41 ve üzeri	94	3,6560	,75166	,07753			
	Toplam	396	3,8308	,71992	,03618			
Bilişsel	21-25	78	3,8397	,65710	,07440	1,460	4	,214
	26-30	106	3,6792	,93398	,09072			
	31-35	74	3,8041	,89066	,10354			
	36-40	44	3,6591	,90073	,13579			
	41 ve üzeri	94	3,5691	,75349	,07772			
	Toplam	396	3,7058	,83359	,04189			

Tablo 5.6’da yer alan bulgulara araştırmaya katılan sağlık yöneticisi ve çalışanların anketlere verdikleri cevapların ortalamalarının yaş değişkenine göre karşılaştırmalarından elde edilen sonuçlara göre tutum alt boyut (F:1,249; $p>0,05$), sosyo-duygusal alt boyut (F:2,229; $p>0,05$), teknik alt boyut (F: 1,923; $p>0,05$) ve bilişsel alt boyutun (F: 1,460; $p>0,05$) yaş grupları üzerinde istatistiki yönden anlamlı bir farklılık oluşturmadığı saptanmıştır. H_{1c} hipotezi reddedilmiştir.

5.3.1.4. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının eğitim durumu değişkenine göre farklılaşması

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları ve yöneticilerin dijital okuryazarlığın tutum, teknik, bilişsel ve sosyo-duygusal alt boyutlarının eğitim düzeyi değişkeni üzerinde farklılık olup olmadığına yönelik karşılaştırmalar Tablo 5.7’de yer almaktadır.

Tablo 5.7: Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının eğitim durumu değişkenine yönelik karşılaştırılması one-way anova testi.

Boyutlar	Özellik	N	Ort.	Std. Sapma	F	s.d.	p
Tutum	Lise	14	4,0918	,47416	,439	4	,781
	Ön Lisans	32	4,1518	,82978			
	Lisans	210	4,2014	,66367			
	Yüksek Lisans	86	4,0897	,74924			
	Doktora	54	4,2011	,85332			
	Toplam	396	4,1692	,71784			
Sosyo-Duygusal	Lise	14	3,7500	,54596	,842	4	,499
	Ön Lisans	32	3,7969	,96603			
	Lisans	210	3,8571	,82923			
	Yüksek Lisans	86	3,6860	,82621			
	Doktora	54	3,7037	,78619			
	Toplam	396	3,7904	,82616			
Teknik	Lise	14	4,1071	,56843	1,952	4	,101
	Ön Lisans	32	3,8125	,79846			
	Lisans	210	3,8952	,69373			
	Yüksek Lisans	86	3,6977	,76973			
	Doktora	54	3,7315	,69772			
	Toplam	396	3,8308	,71992			
Bilişsel	Lise	14	3,9286	,70321	1,263	4	,284
	Ön Lisans	32	3,8438	,74528			
	Lisans	210	3,7429	,81292			
	Yüksek Lisans	86	3,5640	,94183			
	Doktora	54	3,6481	,79876			
	Toplam	396	3,7058	,83359			

Tablo 5.7’de yer alan bulgulara araştırmaya katılan sağlık yöneticisi ve çalışanların anketlere verdikleri cevapların ortalamalarının eğitim durumuna değişkenine göre karşılaştırmalarından elde edilen sonuçlara göre tutum alt boyut (F: ,439; $p>0,05$), sosyo-duygusal alt boyut (F: ,842; $p>0,05$), teknik alt boyut (F: 1,952; $p>0,05$) ve

bilişsel alt boyutun (F: 1,263; $p>0,05$) eğitim düzeyi grupları üzerinde istatistiki yönden anlamlı bir farklılık oluşturmadığı saptanmıştır. H_{1d} hipotezi reddedilmiştir.

5.3.1.5. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre farklılaşması

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları ve yöneticilerin dijital okuryazarlığın tutum, teknik, bilişsel ve sosyo-duygusal alt boyutlarının kurumda çalışma süresi değişkeni üzerinde farklılık olup olmadığına yönelik karşılaştırmalara Tablo 5.8’de yer verilmiştir.

Tablo 5.8: Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının kurumda çalışma süresi değişkenine yönelik karşılaştırılması one-way ANOVA testi.

Boyutlar	Özellik	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	F	s.d.	p	Farkın Kaynağı (Post Hoc Testi Sonuçları)
Tutum	0 – 5	233	4,1686	,68154	,04465	1,154	5	,331	
	6 – 10	56	4,3444	,68743	,09186				
	11 – 15	49	4,1429	,81232	,11605				
	16 – 20	29	4,0246	,95532	,17740				
	21 – 25	11	4,0390	,48694	,14682				
	26 ve üzeri	18	4,0159	,65169	,15361				
	Toplam	396	4,1692	,71784	,03607				

Tablo 5.8 (devam) : Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının kurumda çalışma süresi değişkenine yönelik karşılaştırılması one-way ANOVA testi.

Boyutlar	Özellik	N	Ort.	Sdt. Sapma	Std. Hata	F	s.d.	P	Farkın Kaynağı (Post Hoc Testi Sonuçları)
Sosyo-Duygusal	0 – 5	233	3,7811	,83003	,05438	,944	5	,452	
	6 – 10	56	3,9732	,81139	,10843				
	11 – 15	49	3,7653	,93040	,13291				
	16 – 20	29	3,5862	,72048	,13379				
	21 – 25	11	3,8182	,81464	,24562				
	26 ve üzeri	18	3,7222	,66911	,15771				
	Toplam	396	3,7904	,82616	,04152				
Teknik	0 – 5	233	3,8262	,71247	,04668	2,576	5	,026*	6-10 yıl ile 26 ve üzeri yıl arasında
	6 – 10	56	4,0952	,68006	,09088				
	11 – 15	49	3,7415	,73838	,10548				
	16 – 20	29	3,7644	,71619	,13299				
	21 – 25	11	3,6818	,87704	,26444				
	26 ve üzeri	18	3,5093	,63005	,14851				
	Toplam	396	3,8308	,71992	,03618				
Bilişsel	0 – 5	233	3,7124	,84648	,05545	2,036	5	,073	
	6 – 10	56	3,9643	,71260	,09522				
	11 – 15	49	3,5204	,84137	,12020				
	16 – 20	29	3,5000	1,02644	,19060				
	21 – 25	11	3,5455	,75679	,22818				
	26 ve üzeri	18	3,7500	,49259	,11611				
	Toplam	396	3,7058	,83359	,04189				

*P<0,05

Tablo 5.8’de yer alan bulgulara araştırmaya katılan sağlık yöneticisi ve çalışanların verdikleri cevapların ortalamalarının, kurumda çalışma süresi değişkenine göre karşılaştırılmasından elde edilen sonuçlara göre tutum alt boyut (F: 1,154; p>0,05), sosyo-duygusal alt boyutu (F:944; p>0,05) ve bilişsel alt boyutunun (F: 2,036; p>0,05) kurumda çalışma süresi grupları üzerinde istatistiki yönden anlamlı bir farklılık oluşturmadığı saptanmıştır.

Teknik alt boyutun ($F:2,576$; $p<0,05$) ise kurumda çalışma süresi gruplarına göre anlamlı bir farklılık oluşturduğu ortaya konulmuştur. Farklılığın kaynağını belirlemek için yapılan Tukey testine göre 6-10 yıl arası çalışanların verdiği cevapların ortalamalarının 26 yıl ve üzeri çalışanların verdikleri cevapların ortalamalarından anlamlı düzeyde yüksek olduğu sonucuna varılmıştır ($p<0,05$). $H1_e$ hipotezi kabul edilmiştir.

5.3.1.6. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının mesleki tecrübe değişkenine göre farklılaşması

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları ve yöneticilerin dijital okuryazarlığın tutum, teknik, bilişsel ve sosyo-duygusal alt boyutlarının mesleki tecrübe değişkeni üzerinde farklılık olup olmadığına yönelik karşılaştırmalar Tablo 5.9’da yer almaktadır.

Tablo 5.9: Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının mesleki tecrübe değişkenine yönelik karşılaştırılması one-way ANOVA Testi.

Boyutlar	Özellik	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	F	s.d.	p	Farkın Kaynağı (Post Hoc Testi Sonuçları)
Tutum	0 – 5	156	4,1822	,56133	,04494	1,348	5	,243	
	6 – 10	70	4,2898	,56882	,06799				
	11 – 15	56	4,2143	,99796	,13336				
	16 – 20	51	4,1261	,72935	,10213				
	21 – 25	30	4,0762	,73777	,13470				
	26 ve üzeri	33	3,9264	,99624	,17342				
	Toplam	396	4,1692	,71784	,03607				

Tablo 5.9 (devam): Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının mesleki tecrübe değişkenine yönelik karşılaştırılması one-way ANOVA testi.

Boyutlar	Özellik	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	F	s.d.	P	Farkın Kaynağı (Post Hoc Testi Sonuçları)
Sosyo-Duygusal	0 – 5	156	3,7564	,79613	,06374	2,020	5	,075	
	6 – 10	70	4,0214	,74423	,08895				
	11 – 15	56	3,8482	,93381	,12479				
	16 – 20	51	3,6961	,76862	,10763				
	21 – 25	30	3,7667	,84826	,15487				
	26 ve üzeri	33	3,5303	,93491	,16275				
	Toplam	396	3,7904	,82616	,04152				
Teknik	0 – 5	156	3,8291	,63386	,05075	2,936	5	,013*	6-10 yıl ile 26 ve üzeri yıl arasında
	6 – 10	70	4,0429	,70407	,08415				
	11 – 15	56	3,8869	,86463	,11554				
	16 – 20	51	3,7745	,70145	,09822				
	21 – 25	30	3,6833	,76106	,13895				
	26 ve üzeri	33	3,5152	,75618	,13163				
	Toplam	396	3,8308	,71992	,03618				
Bilişsel	0 – 5	156	3,6827	,81930	,06560	3,194	5	,008*	6-10 yıl ile 21-25 yıl arasında; 11-15 yıl ile 21-25 yıl arasında
	6 – 10	70	3,9214	,82372	,09845				
	11 – 15	56	3,8482	,89909	,12015				
	16 – 20	51	3,6078	,80817	,11317				
	21 – 25	30	3,2667	,88798	,16212				
	26 ve üzeri	33	3,6667	,63328	,11024				
	Toplam	396	3,7058	,83359	,04189				

*P<0,05

Tablo 5.9’da yer alan bulgularda araştırmaya katılan sağlık yöneticisi ve çalışanların anketlere verdikleri cevapların ortalamalarının mesleki tecrübe değişkenine göre karşılaştırılmasından elde edilen sonuçlara göre tutum alt boyutu (F: 1,348; p>0,05), sosyo-duygusal (F:2,020; p>0,05) mesleki tecrübe grupları üzerinde istatistiki yönden anlamlı bir farklılık oluşturmadığı saptanmıştır.

Teknik alt boyutu (F:2,936; $p<0,05$) ve bilişsel alt boyutun (F: 3,194; $p<0,05$) mesleki tecrübe gruplarına göre anlamlı bir farklılık oluşturduğu ortaya çıkmıştır. Ortaya çıkan farklılığın kaynağını belirlemek için yapılan Tukey testine göre teknik alt boyutta 6-10 yıl arası mesleki tecrübesi olan çalışanların verdiği cevapların ortalamalarının 26 yıl ve üzeri mesleki tecrübesi olan çalışanların verdikleri cevapların ortalamalarından yüksek düzeyde anlamlı olduğu sonucuna varılmıştır ($p<0,05$). Ayrıca bilişsel alt boyutunda 6-10 yıl ile 11-15 yılları arasında mesleki tecrübeye sahip olan katılımcıların verdikleri cevapların ortalamalarının 21-25 yıl arasında mesleki tecrübeye sahip olan katılımcıların verdikleri cevapların ortalamalarından anlamlı düzeyde yüksek olduğu sonucuna varılmıştır ($p<0,05$). H_{1f} hipotezi kabul edilmiştir.

5.3.1.7. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının kurumdaki pozisyon değişkenine göre farklılaşması

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları ve yöneticilerin dijital okuryazarlığın tutum, teknik, bilişsel ve sosyo-duygusal alt boyutlarının kurumdaki pozisyon değişkeni üzerinde farklılık olup olmadığına yönelik karşılaştırmalar Tablo 5.10'da yer almaktadır.

Tablo 5.10: Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının kurumdaki pozisyon değişkenine yönelik karşılaştırılması one-way ANOVA testi.

Boyutlar	Özellik	N	Ort.	Std. Sapma	St. Hata	F	s.d.	p	Farkın Kaynağı (Post Hoc Testi Sonuçları)
Tutum	Hastane Yönetimi	76	4,3853	,55452	,06361	3,281	3	,021*	Hastane Yönetimi İle Doktor arasında; Hastane Yönetimi ile Ebe arasında
	Doktor	120	4,0929	,85967	,07848				
	Hemşire	111	4,1763	,53346	,05063				
	Ebe	89	4,0787	,79947	,08474				
	Toplam	396	4,1692	,71784	,03607				

Tablo 5.10 (devam): Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının kurumdaki pozisyon değişkenine yönelik karşılaştırılması one-way ANOVA testi.

Boyutlar	Özellik	N	Ort.	Std. Sapma	St. Hata	F	s.d.	p	Farkın Kaynağı (Post Hoc Testi Sonuçları)
Sosyo-Duygusal	Hastane Yönetimi	76	3,9539	,65410	,07503				
	Doktor	120	3,6333	,86173	,07866				
	Hemşire	111	3,9009	,76817	,07291	3,347	3	,019*	Hastane Yönetimi ile Doktor arasında
	Ebe	89	3,7247	,93848	,09948				
	Toplam	396	3,7904	,82616	,04152				
Teknik	Hastane Yönetimi	76	3,9737	,60739	,06967				
	Doktor	120	3,6736	,79253	,07235				
	Hemşire	111	3,9414	,59571	,05654	4,000	3	,008*	Hastane Yönetimi ile Doktor arasında; Hemşire ile Doktor arasında
	Ebe	89	3,7828	,80615	,08545				
	Toplam	396	3,8308	,71992	,03618				
Bilişsel	Hastane Yönetimi	76	3,8158	,76525	,08778				
	Doktor	120	3,5417	,94732	,08648				
	Hemşire	111	3,8063	,75730	,07188	2,560	3	,055	
	Ebe	89	3,7079	,79347	,08411				
	Toplam	396	3,7058	,83359	,04189				

*P<0,05

Tablo 5.10’da yer alan bulgulara araştırmaya katılan sağlık yöneticisi ve çalışanların anketlere verdikleri cevapların ortalamalarının kurumdaki pozisyon değişkenine göre karşılaştırıldığında bilişsel alt boyutunda (F: 2,560; p>0,05) anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tutum alt boyutu (F: 3,281; p<0,05), sosyo-duygusal alt boyutu (F: 3,347; p<0,05) ve teknik alt boyutun (F: 4,000; p<0,05) kurumdaki pozisyon gruplarına göre anlamlı bir farklılık oluşturduğu saptanmıştır. Ortaya çıkan farklılığın kaynağını belirlemek için Tukey testine göre tutum alt boyutta, hastane yönetimi pozisyonunda çalışanların verdikleri cevap ortalamalarının doktor ve ebe pozisyonunda çalışanların verdikleri cevap ortalamalarına göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu sonucuna varılmıştır (p<0,05). Sosyo-duygusal alt boyutta hastane yönetimi pozisyonunda çalışanların

verdikleri cevap ortalamalarının doktor pozisyonunda çalışanların verdikleri cevap ortalamalarına göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu sonucuna varılmıştır ($p<0,05$). Teknik alt boyutta hastane yönetimi ve hemşire pozisyonunda çalışanların verdikleri cevap ortalamalarının doktor pozisyonunda çalışanların verdikleri cevap ortalamalarına göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu sonucuna varılmıştır ($p<0,05$). $H1_f$ hipotezi kabul edilmiştir.

5.3.2. Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmininin alt boyutunun sosyo-demografik değişkenlere göre farklılaşması

Çalışmanın örneklemini oluşturan sağlık çalışanları ve yöneticilerin sosyo-demografik değişkenlerinin iş tatmininin alt boyutlarından olan içsel tatmin üzerinde farklılık analizi yapılmıştır. İki grup arasında karşılaştırma yapmak için “Bağımsız Örneklem T-Testi”, ikiden fazla grup arasında karşılaştırma yapmak için “One Way ANOVA”, gruplar arasındaki farkın nereden kaynaklandığını test etmek için Post-Hoc testlerinden “Tukey Testi” kullanılmıştır.

5.3.2.1. Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmininin cinsiyet değişkenine göre farklılaşması

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları ve yöneticilerin iş tatmininin alt boyutu olan içsel tatminin cinsiyet değişkeni üzerinde farklılık olup olmadığına yönelik karşılaştırmalar Tablo 5.11’de yer almaktadır.

Tablo 5.11: Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmininin cinsiyet değişkenine yönelik karşılaştırılması bağımsız örneklem t-testi.

Boyut	Özellik	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	T	s.d.	P
İçsel Tatmin	Erkek	113	3,7412	,62375	,05868	2,444	394	,015*
	Kadın	283	3,5704	,62961	,03743			

* $P<0,05$

Tablo 5.11’de yer alan bulgulara araştırmaya katılan sağlık yöneticisi ve çalışanların içsel tatmininde verdikleri cevapların ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre

karşılaştırıldığında içsel tatmin alt boyutunda (t: 2,444; $p<0,05$) istatistiki yönden anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Farkın kaynağı incelendiğinde ise erkeklerin içsel tatmine verdikleri cevap ortalamaların kadınlara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). H_{2a} hipotezi kabul edilmiştir.

5.3.2.2. Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmininin medeni durum değişkenine göre karşılaştırılması

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları ve yöneticilerin iş tatmininin alt boyutu olan içsel tatminin medeni durum değişkeni üzerinde farklılık olup olmadığına yönelik karşılaştırmalar Tablo 5.12’de yer almaktadır.

Tablo 5.12: Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmininin medeni durum değişkenine yönelik karşılaştırılması bağımsız örneklem t-testi.

Boyut	Özellik	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	T	s.d.	P
İçsel Tatmin	Bekar	165	3,5692	,63808	,04967	-1,130	394	,184
	Evli	231	3,6548	,62637	,04121			

Tablo 5.12’de yer alan bulgulara araştırmaya katılan sağlık yöneticisi ve çalışanların içsel tatmininde verdikleri cevapların ortalamalarının medeni durum değişkenine göre karşılaştırıldığında içsel tatmin alt boyutunda (t: -1,130; $p>0,05$) istatistiki yönden anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). H_{2b} hipotezi reddedilmiştir.

5.3.2.3. Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmininin yaş değişkenine göre karşılaştırılması

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları ve yöneticilerin iş tatmininin alt boyutu olan içsel tatminin yaş değişkeni üzerinde farklılık olup olmadığına yönelik karşılaştırmalar Tablo 5.13’te yer almaktadır.

Tablo 5.13: Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatminin yaş değişkenine yönelik karşılaştırılması one-way ANOVA testi.

Boyut	Özellik	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	F	s.d.	p	Farkın Kaynağı (Post Hoc Testi Sonuçları)
İçsel Tatmin	21-25	78	3,6880	,59009	,06681	2,681	4	,031*	31-35 ile 41 ve üzeri arasında
	26-30	106	3,5904	,60006	,05828				
	31-35	74	3,4527	,59633	,06932				
	36-40	44	3,5682	,74758	,11270				
	41 ve üzeri	94	3,7491	,64671	,06670				
	Toplam	396	3,6191	,63189	,03175				

*P<0,05

Tablo 5.13'te yer alan bulgularda araştırmaya katılan sağlık yöneticisi ve çalışanların içsel tatmininde verdikleri cevapların ortalamalarının yaş değişkenine göre karşılaştırıldığında içsel tatmin alt boyutunda (F: 2,681; p<0,05) istatistiki yönden anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Farkın kaynağı incelendiğinde ise içsel tatmin alt boyutunda 41 ve üzeri yaş aralığındaki katılımcıların cevap ortalamalarının 31-35 yaş aralığındaki katılımcıların verdikleri cevap ortalamalarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (p<0,05). H_{2c} hipotezi kabul edilmiştir.

5.3.2.4. Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmininin eğitim durumu değişkenine göre karşılaştırılması

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları ve yöneticilerin iş tatmininin alt boyutu olan içsel tatminin eğitim durum değişkeni üzerinde farklılık olup olmadığına yönelik karşılaştırmalar Tablo 5.14'te yer almaktadır.

Tablo 5.14: Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmininin eğitim durum değişkenine yönelik karşılaştırılması one-way ANOVA testi.

Boyut	Özellik	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	F	s.d.	p
İçsel Tatmin	Lise	14	3,8869	,43927	,11740	1,482	4	,207
	Ön Lisans	32	3,4375	,73079	,12919			
	Lisans	210	3,6044	,62397	,04306			
	Yüksek Lisans	86	3,6395	,63663	,06865			
	Doktora	54	3,6821	,62152	,08458			
	Toplam	396	3,6191	,63189	,03175			

*P<0,05

Tablo 5.14'te yer alan bulgulara araştırmaya katılan sağlık yöneticisi ve çalışanların içsel tatmininde verdikleri cevapların ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre karşılaştırıldığında içsel tatmin alt boyutunda (F: 1,482; p>0,05) istatistiki yönden anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir (p>,05). H_{2a} hipotezi reddedilmiştir.

5.3.2.5. Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmininin kurumda çalışma süresi değişkenine göre karşılaştırılması

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları ve yöneticilerin iş tatmininin alt boyutu olan içsel tatminin kurumda çalışma süresi değişkeni üzerinde farklılık olup olmadığına yönelik karşılaştırmalar Tablo 5.15'te yer almaktadır.

Tablo 5.15: Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmininin kurumda çalışma süresi değişkenine yönelik karşılaştırılması one-way ANOVA testi.

Boyut	Özellik	N	Ort.	Std. Sapma	Std.Hata	F	s.d.	P
İçsel Tatmin	0 – 5	233	3,5769	,61214	,04010	,797	5	,552
	6 – 10	56	3,7560	,54884	,07334			
	11 – 15	49	3,6088	,75600	,10800			
	16 – 20	29	3,6609	,67771	,12585			
	21 – 25	11	3,6818	,58549	,17653			
	26 ve üzeri	18	3,6620	,72337	,17050			
	Toplam	396	3,6191	,63189	,03175			

Tablo 5.15'te yer alan bulgulara araştırmaya katılan sağlık yöneticisi ve çalışanların içsel tatmininde verdikleri cevapların ortalamalarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre karşılaştırıldığında içsel tatmin alt boyutunda (F: ,797; $p>0,05$) istatistiki yönden anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). H_{2e} hipotezi reddedilmiştir.

5.3.2.6. Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmininin mesleki tecrübe değişkenine göre karşılaştırılması

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları ve yöneticilerin iş tatmininin alt boyutu olan içsel tatminin mesleki tecrübe değişkeni üzerinde farklılık olup olmadığına yönelik karşılaştırmalar Tablo 5.16'da yer almaktadır.

Tablo 5.16: Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmininin mesleki tecrübe değişkenine yönelik karşılaştırılması one-way ANOVA testi.

Boyutlar	Özellik	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	F	s.d.	P
İçsel Tatmin	0 – 5	156	3,6704	,58232	,04662	2,110	5	,063
	6 – 10	70	3,4607	,61035	,07295			
	11 – 15	56	3,5015	,68341	,09132			
	16 – 20	51	3,6422	,69007	,09663			
	21 – 25	30	3,7806	,50925	,09298			
	26 ve üzeri	33	3,7298	,75577	,13156			
	Total	396	3,6191	,63189	,03175			

Tablo 5.16'da yer alan bulgulara araştırmaya katılan sağlık yöneticisi ve çalışanların içsel tatmininde verdikleri cevapların ortalamalarının mesleki tecrübe değişkenine göre karşılaştırıldığında içsel tatmin alt boyutunda (F: 2,110; $p>0,05$) istatistiki yönden anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). H_{2f} hipotezi reddedilmiştir.

5.3.2.7. Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmininin kurumdaki pozisyon değişkenine göre karşılaştırılması

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları ve yöneticilerin iş tatmininin alt boyutu olan içsel tatminin kurumdaki pozisyon değişkeni üzerinde farklılık olup olmadığına yönelik karşılaştırmalar Tablo 5.17’de yer almaktadır.

Tablo 5.17: Sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmininin kurumdaki pozisyon değişkenine yönelik karşılaştırılması one-way ANOVA testi.

Boyutlar	Özellik	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	F	s.d.	p	Farkın Kaynağı (Post Hoc Testi Sonuçları)
İçsel Tatmin	Hastane Yönetimi	76	3,7632	,58040	,06658	4,599	3	,004*	Hastane Yönetimi ile Hemşire arasında
	Doktor	120	3,6035	,68548	,06258				Hemşire ve Ebe arasında
	Hemşire	111	3,4580	,65567	,06223				
	Ebe	89	3,7182	,52095	,05522				
	Toplam	396	3,6191	,63189	,03175				

*P<0,05

Tablo 5.17’de yer alan bulgulara araştırmaya katılan sağlık yöneticisi ve çalışanların içsel tatmininde verdikleri cevapların ortalamalarının kurumdaki pozisyon değişkenine göre karşılaştırıldığında içsel tatmin alt boyutunda (F: 4,599; p<0,05) istatistiki yönden anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Farkın kaynağı incelendiğinde ise içsel tatmin alt boyutunda hastane yönetimi ve ebe pozisyonunda çalışan katılımcıların verdikleri cevap ortalamalarının hemşire pozisyonunda çalışan katılımcıların verdikleri cevap ortalamalarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (p<0,05). H_{2g} hipotezi kabul edilmiştir.

5.3.3. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmin alt boyutunun sosyo-demografik değişkenlere göre farklılaşması

Çalışmanın örneklemini oluşturan sağlık çalışanları ve yöneticilerin sosyo-demografik değişkenlerinin iş tatmininin alt boyutlarından olan dışsal tatmin üzerinde anlamlı bir

farklılık oluşturup oluşturmadığı test edilmiştir. İki grup arasında karşılaştırma yapmak için “Bağımsız Örneklem T-Testi”, ikiden fazla grup arasında karşılaştırma yapmak için “One Way ANOVA”, gruplar arasındaki farkın nereden kaynaklandığını test etmek için Post-Hoc testlerinden “Tukey Testi” kullanılmıştır.

5.3.3.1. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmininin cinsiyet değişkenine göre farklılaşması

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları ve yöneticilerin iş tatmininin alt boyutu olan dışsal tatminin cinsiyet değişkeni üzerinde farklılık olup olmadığına yönelik karşılaştırmalar Tablo 5.18’de yer almaktadır.

Tablo 5.18: Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmininin cinsiyet değişkenine yönelik karşılaştırılması bağımsız örneklem t-testi.

Boyut	Özellik	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	t	s.d.	p
Dışsal Tatmin	Erkek	113	3,3252	,87253	,08208	1,571	394	,117
	Kadın	283	3,1846	,77523	,04608			

Tablo 5.18’de yer alan bulgularda araştırmaya katılan sağlık yöneticisi ve çalışanların dışsal tatmininde verdikleri cevapların ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre karşılaştırıldığında dışsal tatmin alt boyutunda (t: 1,571; p>0,05) istatistiki yönden anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. H3_a hipotezi reddedilmiştir.

5.3.3.2. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmininin medeni durum değişkenine göre farklılaşması

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları ve yöneticilerin iş tatmininin alt boyutu olan dışsal tatminin cinsiyet değişkeni üzerinde farklılık olup olmadığına yönelik karşılaştırmalar Tablo 5.19’da yer almaktadır.

Tablo 5.19: Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmininin medeni durum değişkenine yönelik karşılaştırılması bağımsız örneklem t-testi.

Boyut	Özellik	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	t	s.d.	p
Dışsal Tatmin	Bekar	165	3,2409	,79124	,06160	,337	394	,736
	Evli	231	3,2132	,81719	,05377			

Tablo 5.19’da yer alan bulgulara araştırmaya katılan sağlık yöneticisi ve çalışanların dışsal tatmininde verdikleri cevapların ortalamalarının medeni durum değişkenine göre karşılaştırıldığında dışsal tatmin alt boyutunda (t: ,337; $p>0,05$) istatistiki yönden anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. $H3_b$ hipotezi reddedilmiştir.

5.3.3.3. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmininin yaş değişkenine göre farklılaşması

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları ve yöneticilerin iş tatmininin alt boyutu olan dışsal tatminin cinsiyet değişkeni üzerinde farklılık olup olmadığına yönelik karşılaştırmalar Tablo 5.20’de yer almaktadır.

Tablo 5.20: Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmininin yaş değişkenine yönelik karşılaştırılması one-way ANOVA testi.

Boyut	Özellik	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	F	s.d.	P
Dışsal Tatmin	21-25	78	3,3574	,73600	,08334	1,464	4	,213
	26-30	106	3,1557	,72289	,07021			
	31-35	74	3,0912	,81202	,09440			
	36-40	44	3,2131	,93525	,14099			
	41 ve üzeri	94	3,3032	,86903	,08963			
	Toplam	396	3,2247	,80558	,04048			

Tablo 5.20’de yer alan bulgulara araştırmaya katılan sağlık yöneticisi ve çalışanların dışsal tatmininde verdikleri cevapların ortalamalarının yaş değişkenine göre karşılaştırıldığında dışsal tatmin alt boyutunda (F:1,464; $p>0,05$) istatistiki yönden anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. $H3_c$ hipotezi reddedilmiştir.

5.3.3.4. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmininin eğitim durum değişkenine göre farklılaşması

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları ve yöneticilerin iş tatmininin alt boyutu olan dışsal tatminin eğitim durumu değişkeni üzerinde farklılık olup olmadığına yönelik karşılaştırmalar Tablo 5.21’de yer almaktadır.

Tablo 5.21: Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmininin eğitim durumu değişkenine yönelik karşılaştırılması one-way ANOVA testi.

Boyut	Özellik	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	F	s.d.	p
Dışsal Tatmin	Lise	14	3,4286	,85726	,22911	,663	4	,618
	Ön Lisans	32	3,3594	,84705	,14974			
	Lisans	210	3,2137	,78551	,05421			
	Yüksek Lisans	86	3,2311	,80794	,08712			
	Doktora	54	3,1250	,85092	,11579			
	Toplam	396	3,2247	,80558	,04048			

Tablo 5.21’de yer alan bulgularda araştırmaya katılan sağlık yöneticisi ve çalışanların dışsal tatmininde verdikleri cevapların ortalamalarının eğitim durum değişkenine göre karşılaştırıldığında dışsal tatmin alt boyutunda (F: ,663; $p>0,05$) istatistiki yönden anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. H_{3d} hipotezi reddedilmiştir.

5.3.3.5. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmininin kurumda çalışma süresi değişkenine göre farklılaşması

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları ve yöneticilerin iş tatmininin alt boyutu olan dışsal tatminin kurumda çalışma süresi üzerinde farklılık olup olmadığına yönelik karşılaştırmalar Tablo 5.22’de yer almaktadır.

Tablo 5.22: Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmininin kurumda çalışma süresi değişkenine yönelik karşılaştırılması one-way ANOVA testi.

Boyut	Özellik	N	Ort.	Std. Sapma	Std.Hata	F	s.d.	p
Dışsal Tatmin	0 – 5	233	3,1642	,77648	,05087	1,628	5	,152
	6 – 10	56	3,4844	,83020	,11094			
	11 – 15	49	3,2628	,82729	,11818			
	16 – 20	29	3,2069	,75908	,14096			
	21 – 25	11	3,3182	,77935	,23498			
	26 ve üzeri	18	3,0694	1,03631	,24426			
	Toplam	396	3,2247	,80558	,04048			

Tablo 5.22’de yer alan bulgulara araştırmaya katılan sağlık yöneticisi ve çalışanların dışsal tatmininde verdikleri cevapların ortalamalarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre karşılaştırıldığında dışsal tatmin alt boyutunda (F: 1,628; $p>0,05$) istatistiki yönden anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. H3_e hipotezi reddedilmiştir.

5.3.3.6. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmininin mesleki tecrübe değişkenine göre farklılaşması

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları ve yöneticilerin iş tatmininin alt boyutu olan dışsal tatminin mesleki tecrübe değişkeni üzerinde farklılık olup olmadığına yönelik karşılaştırmalar Tablo 5.23’te yer almaktadır.

Tablo 5.23: Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmininin mesleki tecrübe değişkenine yönelik karşılaştırılması one-way ANOVA testi.

Boyutlar	Özellik	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	F	s.d.	P
Dışsal Tatmin	0 – 5	156	3,2604	,71009	,05685	1,953	5	,085
	6 – 10	70	3,1089	,81869	,09785			
	11 – 15	56	3,0647	,94026	,12565			
	16 – 20	51	3,3064	,75553	,10579			
	21 – 25	30	3,5500	,80716	,14737			
	26 ve üzeri	33	3,1515	,96205	,16747			
	Toplam	396	3,2247	,80558	,04048			

Tablo 5.23'te yer alan bulgulara araştırmaya katılan sağlık yöneticisi ve çalışanların dışsal tatmininde verdikleri cevapların ortalamalarının mesleki tecrübe değişkenine göre karşılaştırıldığında dışsal tatmin alt boyutunda (F: 1,953; $p>0,05$) istatistiki yönden anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. $H3_f$ hipotezi reddedilmiştir.

5.3.3.7. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmininin kurumdaki pozisyon değişkenine göre farklılaşması

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları ve yöneticilerin iş tatmininin alt boyutu olan dışsal tatminin kurumdaki pozisyon değişkeni üzerinde farklılık olup olmadığına yönelik karşılaştırmalar Tablo 5.24'te yer almaktadır.

Tablo 5.24: Sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmininin kurumdaki pozisyon değişkenine yönelik karşılaştırılması one-way ANOVA testi.

Boyutlar	Özellik	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	F	s.d.	P	Farkın Kaynağı (Post Hoc Testi Sonuçları)
Dışsal Tatmin	Hastane Yönetimi	76	3,5510	,67490	,07742	6,813	3	0,001*	Hastane Yönetimi le
	Doktor	120	3,0760	,87422	,07980				Doktor arasında
	Hemşire	111	3,1070	,80673	,07657				Hastane
	Ebe	89	3,2935	,73035	,07742				Yönetimi ile
	Toplam	396	3,2247	,80558	,04048				Hemşire arasında

* $P<0,05$

Tablo 5.24'te yer alan bulgulara araştırmaya katılan sağlık yöneticisi ve çalışanların içsel tatmininde verdikleri cevapların ortalamalarının kurumdaki pozisyon değişkenine göre karşılaştırıldığında dışsal tatmin alt boyutunda (F: 6,813; $p<0,05$) istatistiki yönden anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Farkın kaynağı incelendiğinde ise dışsal tatmin alt boyutunda hastane yönetimi pozisyonunda çalışan katılımcıların verdikleri cevap ortalamalarının doktor ve hemşire pozisyonunda çalışan katılımcıların verdikleri cevap ortalamalarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). $H3_g$ hipotezi kabul edilmiştir.

5.3.4.Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutları ile içsel tatmin arasındaki ilişkinin karşılaştırılması

Korelasyon katsayısının sembolü “r” ile ifade edilmekte olup -1 ve +1 arasında değer almaktadır. Araştırmaya katılan katılımcıların dijital okuryazarlığın hem kendi alt boyutları hem de içsel tatmin ile arasındaki ilişkiyi saptamak için Pearson korelasyonu kullanılmıştır. Tablo 5.25’te analiz sonuçları yer almaktadır.

Tablo 5.25: Katılımcıların dijital okuryazarlığın alt boyutları ile içsel tatmin arasındaki korelasyon analizi.

N: 396	İçsel Tatmin	Tutum	Sosyo-Duygusal	Teknik	Bilişsel
İçsel Tatmin	1	r: ,205* p: ,000	r: ,157* p: ,001	r: ,192* p: ,000	r: ,178* p: ,000
Tutum		1	r: ,669* p: ,000	r: ,698* p: ,000	r: ,580* p: ,000
Sosyo-Duygusal			1	r: ,565** p: ,000	r: ,486* p: ,000
Teknik				1	r: ,713* p: ,000
Bilişsel					1

*P<0,05

Tablo 5.25’te yer alan bulgularda sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın kendi alt boyutları ve içsel tatmin arasındaki korelasyona yer verilmiştir. İçsel tatmin ile tutum alt boyut arasında düşük düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır (r: ,205; p: ,000). İçsel tatmin ile sosyo-duygusal alt boyut arasında düşük düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. (r: ,157; p: ,001). İçsel tatmin ile teknik alt boyut arasında düşük düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır (r: ,192; p: ,000). İçsel tatmin ile bilişsel alt boyut arasında düşük düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır (r: ,178; p: ,000). Tutum alt boyut ile sosyo-duygusal alt boyut arasında orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır (r:

,669; p: ,000). Tutum alt boyut ile teknik alt boyut arasında orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır (r: ,698; p: ,000). Tutum alt boyut ile bilişsel alt boyut arasında orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır (r: ,580; p: ,000). Sosyo-duygusal alt boyut ile teknik alt boyut arasında orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır (r: ,565; p: ,000). Sosyo-duygusal alt boyut ile bilişsel alt boyut arasında orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır (r: ,486; p: ,000). Teknik alt boyutu ile bilişsel alt boyut arasında yüksek düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır (r: ,713; p: ,000).

5.3.5.Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutları ile dışsal tatmin arasındaki ilişkinin karşılaştırılması

Araştırmaya katılan katılımcıların dijital okuryazarlığın hem kendi alt boyutları hem de dışsal tatmin ile arasındaki ilişkiyi saptamak için Pearson korelasyonu kullanılmıştır. Tablo 5.26’da analiz sonuçları yer almaktadır.

Tablo 5.26: Katılımcıların dijital okuryazarlığın alt boyutları ile dışsal tatmin arasındaki korelasyon analizi.

N: 396	Dışsal Tatmin	Tutum	Sosyo-Duygusal	Teknik	Bilişsel
Dışsal Tatmin	1	r: ,147* p: ,002	r: ,131* p: ,005	r: ,160* p: ,001	r: ,138* p: ,003
Tutum		1	r: ,669* p: ,000	r: ,698* p: ,000	r: ,580* p: ,000
Sosyo-Duygusal			1	r: ,565* p: ,000	r: ,486* p: ,000
Teknik				1	r: ,713* p: ,000
Bilişsel					1

*p<0,01

Tablo 5.26’da yer alan bulgulara sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın kendi alt boyutları ve içsel tatmin arasındaki korelasyona yer verilmiştir. Dışsal tatmin ile tutum alt boyut arasında düşük düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır ($r: ,147$; $p: ,002$). Dışsal tatmin ile sosyo-duygusal alt boyut arasında düşük düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır ($r: ,131$; $p: ,005$). Dışsal tatmin ile teknik alt boyut arasında düşük düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır ($r: ,160$; $p: ,001$). Dışsal tatmin ile bilişsel alt boyut arasında düşük düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır ($r: ,138$; $p: ,003$). Tutum alt boyut ile sosyo-duygusal alt boyut arasında orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır ($r: ,669$; $p: ,000$). Tutum alt boyut ile teknik alt boyut arasında orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır ($r: ,698$; $p: ,000$). Tutum alt boyut ile bilişsel alt boyut arasında orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır ($r: ,580$; $p: ,000$). Sosyo-duygusal alt boyut ile teknik alt boyut arasında orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır ($r: ,565$; $p: ,000$). Sosyo-duygusal alt boyut ile bilişsel alt boyut arasında orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır ($r: ,486$; $p: ,000$). Teknik alt boyutu ile bilişsel alt boyut arasında yüksek düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır ($r: ,713$; $p: ,000$).

5.3.6. Sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının içsel ve dışsal tatmin üzerindeki etkisi

Araştırmanın amacı sağlık kurumlarında görev yapan sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının iş tatmininin alt boyutları üzerinde bir etkisi olup olmadığıdır. Dolayısıyla iki değişkenler arasında bir etkinin olup olmadığını saptamak için Regresyon analizine yapılmıştır. Regresyon, iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkinin matematiksel olarak açıklanması ifade edilmektedir. Çoklu regresyon analizi ise, bir bağımlı değişken, birden fazla bağımsız değişkenin olması durumunda kullanılan bir analiz yöntemidir (Alpar, 2014, s.413). Çalışmanın modelinde “dijital okuryazarlığın alt boyutları olan tutum, sosyo-duygusal, teknik ve bilişsel” bağımsız değişken iken “içsel tatmin ve dışsal tatmin” bağımlı değişkendir.

Tablo 5.27: Dijital okuryazarlığın alt boyutlarının içsel tatmin üzerindeki etkisi çoklu regresyon analizi

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken: İçsel Tatmin						
	B	Std. Hata	Beta (β)	T	p	Tolerans	VIF
Sabit	2,773	,193		14,353	,000		
Tutum	,106	,069	,121	1,540	,124	,397	2,517
Sosyo Duygusal	,012	,052	,015	,228	,820	,531	1,883
Teknik	,049	,072	,056	,688	,492	,364	2,744
Bilişsel	,046	,054	,060	,844	,399	,476	2,103
MODEL							
R	R²	Düzeltilmiş R²	F	p	Durbin-Watson		
,221	,049	,039	5,002	,000	1,708		

Tablo 5.27’de yer alan bağımsız ve bağımlı değişkenler arasında yapılan çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre içsel tatmin ile dijital okuryazarlığın alt boyutları arasında düşük derecede pozitif yönlü ve istatistiki yönden anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır (R: ,221; p<0,001). Bu ilişkide kurulan modelin anlamlı ve geçerli olduğu ortaya çıkmıştır. Analiz sonucunda ortaya çıkan bulgulara göre tutum alt boyutu (β: ,121; p>,001), sosyo-duygusal alt boyutu, (β: ,015; p>,001), teknik alt boyutu (β: ,056; p>,001)ve bilişsel alt boyutun (β: ,060; p>,001) içsel tatmin üzerinde bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir. Tablodaki bulgularda, çoklu regresyon analizine göre, yer alan bağımsız değişkenlerin “tutum, teknik, sosyo-duygusal ve bilişsel boyutun” bağımlı değişken olan “içsel tatmin” üzerindeki tutumda değişimi %4,9 ile açıklanmaktadır. Araştırmada kurulan “H4: Sağlık yöneticileri ve çalışanlarının, dijital okuryazarlığın alt boyutlarının iş tatmininin içsel alt boyutu üzerinde pozitif bir etkisi bulunmaktadır” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 5.28. Dijital okuryazarlığın alt boyutlarının dışsal tatmin üzerindeki etkisi çoklu regresyon analizi

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken Dışsal Tatmin						
	B	Std. Hata	Beta (β)	T	p	Tolerans	VIF
Sabit	2,400	,249		9,645	,000		
Tutum	,048	,089	,043	,546	,585	,397	2,517
Sosyo_Duygusal	,038	,067	,038	,563	,574	,531	1,883
Teknik	,093	,092	,083	1,010	,313	,364	2,744
Bilişsel	,033	,070	,034	,477	,634	,476	2,103
MODEL							
R	R²	Düzeltilmiş R²	F	p	Durbin - Watson	R	R²
,172	,029	,020	2,966	,020	1,619	,172	,029

Tablo 5.28’de yer alan bağımsız ve bağımlı değişkenler arasında yapılan çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre dışsal tatmin ile dijital okuryazarlığın alt boyutları arasında düşük derecede pozitif yönlü ve istatistiki yönden anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır (R: ,172; $p < 0,05$). Bu ilişkide kurulan modelin anlamlı ve geçerli olduğu ortaya çıkmıştır. Analiz sonucunda ortaya çıkan bulgulara göre tutum alt boyutu (β : ,043; $p > ,001$), sosyo-duygusal alt boyutu, (β : ,038; $p > ,001$), teknik alt boyutu (β : ,083; $p > ,001$) ve bilişsel alt boyutun (β : ,034; $p > ,001$) dışsal tatmin üzerinde bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir. Tablodaki bulgulara, çoklu regresyon analizine göre, yer alan bağımsız değişkenlerin “tutum, teknik, sosyo-duygusal ve bilişsel boyutun” bağımlı değişken olan “dışsal tatmin” üzerindeki tutumda değişimi %2,9 ile açıklanmaktadır. Araştırmada kurulan “H5: Sağlık yöneticileri ve çalışanlarının, dijital okuryazarlığın alt boyutlarının iş tatmininin dışsal alt boyutu üzerinde pozitif bir etkisi bulunmaktadır” hipotezi reddedilmiştir.

BÖLÜM 6. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Sağlık kurumları 7/24 hizmet veren, emek yoğun bir işletme olup son teknolojilerin kullanıldığı bir sektördür. İnsan sağlığı ön planda olduğu için hizmette hataya yer verilmemektedir. Bu yoğunluğun içinde hizmetin kesintisiz, eksiksiz ve hatasız sunulması iş tatmin düzeyinin yüksek olmasıyla mümkün olmaktadır. İş tatmini, bir kurumdaki çalışanların işine karşı duyduğu olumlu duygulardır. Bir çalışanın iş tatmin düzeyi ne kadar yüksekse kuruma verdiği katkıda o kadar yüksek olmaktadır. İşle ilgili sorun yaşayan bir çalışanda iş tatminsizliği ön plana çıkmaktadır. İşinden memnun olmayan bir çalışan yaptığı işe memnuniyetsizliğini yansıtır ve verim kaybına neden olmaktadır. Bu durumun yaşanmaması için hem hastane yönetimi tarafından hem de çalışanın kendi içinde bir takım iyileştirmeler yapmasıyla mümkün olmaktadır.

21.yüzyıl yenilikleri ile birlikte teknolojiye de birtakım yenilikler meydana gelmiştir. Çağımızın giderek dijital ortama dönüşmesi, hemen hemen herkesin yaşam alanında teknolojinin var olmasına neden olmuştur. Teknolojinin giderek artması bilgi kirliliğine neden olmaktadır. Geçmiş dönemlerde insanlar bilgiye ihtiyaç duyduklarında kitap, ansiklopedi vs., kullanırlardı. Ancak günümüzde dijitalleşme ile birlikte bilgisayar, cep telefonu vb., araçlar vasıtasıyla bilgiye ulaşım sağlanmaya başlanmıştır. İnternet ortamında ulaşılan her bilgi doğru olarak kabul edilmemelidir.

Sağlık alanında gelişen teknoloji sayesinde sağlık çalışanları ile hastalar arasında kurulan iletişimde iyileştirmeler yapılmıştır. Bu durum sağlık çalışanları ile hasta ve hasta yakınları arasındaki bilgi alışverişini kolaylaştırmıştır. Sağlık kurumları bilginin yoğun olarak kullanıldığı sağlık kurumları yanlış bilgi ile hizmet verdiğinde dönülmesi zor ve imkansız hatalara neden olabilmektedir. Bu durumun yaşanmaması için ulaşılan her bilgi eleştirel bir gözle değerlendirmeli ve iyi bir bilgi okuryazarı olarak sağlanmaktadır. Tüm bunlar karşımıza dijital okuryazar kavramını çıkarmıştır.

Bu çalışmanın amacı, sağlık kurumlarında görev yapan sağlık yönetici ve çalışanların sosyo-demografik özelliklerinin dijital okuryazarlık düzeylerinin ve iş tatmininin alt boyutları arasında bir farklılık olup olmadığı ve dijital okuryazarlık düzeyinin alt boyutlarının iş tatmininin alt boyutlarını etkileyip etkilemediğini, etkiliyorsa hangi alt boyutun etkilediğini ortaya konup ona göre önerilerin getirilmesi amaçlanmıştır.

Literatürde “Dijital okuryazarlık ve iş tatmini” teriminin bir arada kullanıldığı yeteri kadar çalışma yer almamaktadır. Bu çalışma ile birlikte literatürdeki boşluk bir nebze olsun doldurulacak ve çıkan sonuçlar sağlık kurumu için geri bildirim özelliği taşıyarak eksik yönlerin giderilmesi ve kurumun hizmet kalitesini yükseltilmesine yardımcı olacaktır.

Bu çalışma Sakarya ilinde faaliyet gösteren T.C. Sakarya Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi’nde görev yapan sağlık çalışanları ve yöneticiler üzerinde yapılmıştır. Tanımlayıcı tipte bir çalışma olup örneklem, olasılıksız örnekleme yöntemlerinden olan kartopu örnekleme yöntemine göre belirlenmiştir. Çalışmaya katılanların 113’ü (%28,5) erkek, 283’ü (%71,5) kadın olmak üzere toplam 396 kişi katılmıştır. Katılımcıların çoğu 231’i (%58,3) evli, 106 (%26,8) genç ve 210’u (%53,0) lisans düzeyi eğitime sahiptir. Çalışanların en fazlası 0-5 yıl, en azı 21-25 yıl arası şu an çalıştığı kurumda çalışmaktadır. Katılımcılar mesleki tecrübeye göre 0-5 yıl arasında yoğunlaştığı görülmektedir. Katılımcıların çalıştıkları kurumdaki pozisyona bakılırsa 76’sı (%19,2) hastane yönetimi, 120’si (%30,3) doktor, 111’i (%28) hemşire ve 89’u (%22,5) ebe olarak görev yapmaktadır.

Araştırmada yer alan sağlık yöneticisi ve çalışanların dijital okuryazarlık düzeylerinin iş tatminine olan etkisini belirlemek için sosyo-demografik değişkenler dahil olmak üzere 45 soru sorulmuştur. Dijital okuryazarlık “tutum, teknik, sosyo-duygusal ve bilişsel” alt boyutuyla iş tatmini ise “içsel tatmin ve dışsal tatmin” boyutuyla ele alınmıştır.

Sağlık yöneticisi ve çalışanların dijital okuryazarlık düzeylerinin sosyo-demografik etkenlere göre sonuçları:

Çalışmada dijital okuryazarlığın alt boyutlarının cinsiyet, medeni durum, yaş ve eğitim düzeyine göre farklılık göstermediği, kurumda çalışma süresi, mesleki tecrübe ve kurumdaki pozisyona göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılan sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının cinsiyet değişkenine göre değerlendirildiğinde tutum alt boyutunda erkek, sosyo-duygusal alt boyutunda kadın, teknik alt boyutunda erkek ve bilişsel boyutta ise kadın çalışanların verdikleri cevap ortalamalarının yüksek olduğu görülmektedir. Yani erkek sağlık yöneticilerinin ve çalışanların bilgi ve iletişim teknolojilerini kullandığı ve dijital araçların teknik yönünü kadınlara göre daha iyi bildiği saptanmıştır. Kadın sağlık yöneticisi ve çalışanların ise bilgi ve iletişim teknolojilerinde diğer insanlarla daha çok işbirliği içinde olduğu ve internetin yer aldığı aktiviteleri bildiği ortaya çıkmıştır. Bu araştırmada dijital okuryazarlığın alt boyutlarına verdikleri cevap ortalamalarının cinsiyete göre değerlendirildiğinde istatistiki olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır. Bu durum, araştırmaya katılan erkek ve kadınların eşit oranda dijital bilgiyi nasıl değerlendireceklerini bilmeleri ile açıklanmaktadır. Aksoy ve arkadaşlarının (2021) yaptığı çalışmada dijital okuryazarlık düzeyi ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya konulmuştur. Yılmaz ve arkadaşlarının (2020) sağlık alanında eğitim gören katılımcılar üzerinde yaptığı çalışmada dijital okuryazarlığın cinsiyete göre farklılık göstermediği ortaya konulmuştur. Bu iki sonuç bizim çalışmamızla uyumaktadır. Yeşildağ'ın (2018) yaptığı bir çalışmada dijital okuryazarlığın alt boyutlarından sadece sosyo-duygusal alt boyut ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık olduğu saptanırken erkeklerin kadınlara göre dijital okuryazarlık seviyelerinin yüksek olduğu saptanmıştır. Yapılan bazı çalışmalarda kadınların dijital okuryazarlık düzeylerinin erkeklere göre daha düşük olduğu saptanmıştır (Acar, 2015; Özerbaş ve Kuralbayeva,2015). Gemikonaklı ve arkadaşlarının (2020) yaptığı çalışmada cinsiyet değişkeni sadece teknik alt boyutta farklılık gösterdiği ve erkeklerin cevap ortalamalarının kadınların cevap ortalamalarından yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Literatürde dijital okuryazarlığın alt boyutları ile cinsiyet arasındaki sonuç çalışmanın uygulandığı örneklem grubuna göre değişiklik göstermektedir.

Medeni duruma göre incelendiğinde, araştırmaya katılan sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarından tutum alt boyutunda bekar, sosyo-duygusal alt boyutunda evli, teknik alt boyutunda evli ve bilişsel boyutta ise bekar çalışanların verdikleri cevap ortalamalarının yüksek olduğu görülmektedir. Bu çalışmada katılımcıların medeni durumlarının dijital okuryazarlığın alt boyutları olan teknik, tutum, sosyo-duygusal ve bilişsel boyuta verdikleri cevap ortalamaları arasında

anlamli bir farklılık bulunmamıştır. Yeşildal'ın (2018) yaptığı çalışmada dijital okuryazarlığın alt boyutlarından tutum, teknik ve sosyo-duygusal alt boyuta verdikleri cevap ortalamaları ile medeni durum arasında anlamli bir farklılık bulunurken bilişsel boyutta bir farklılık yoktur. Ağaç'ın (2020) yaptığı çalışmaya göre dijital okuryazarlık ile medeni durum arasında anlamli farklılık bulunduğu, bekarların evlilere göre dijital okuryazarlık seviyelerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Hiçyılmaz ve Mete'nin (2022) yaptığı çalışmada medeni durum ile dijital okuryazarlık arasında anlamli bir farklılık olduğu, bekarların dijital okuryazarlık düzeylerinin evlilere göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Yapılan çalışmaların birbirinden farklı sonuçlar çıkarttığı görülmektedir. Evli veya bekar olmanın araştırma sonucuna olan etkisizliğinin nedeni teknolojik aletleri nerede, nasıl kullandıklarını bilmeleri ve eski dönemlere göre daha bilinçli olmaları gösterilebilir.

Bu çalışmada yaş grupları 21-25, 26-30, 31-35, 36-40 ve 41 ve üzeri olarak gruplandırılmıştır. Araştırmaya katılan sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutu olan teknik, tutum, sosyo-duygusal ve bilişsel boyuta verdikleri cevap ortalamalarının yaş gruplarına göre değerlendirildiğinde, bilişsel, tutum ve sosyo-duygusal alt boyuta sahip olanların 31-35 yaş aralığında olanlar teknik boyutta ise 26-30 yaş aralığında olanlar en yüksek ortalamaya sahiptir. Bu çalışma sonucuna göre yaş ile dijital okuryazarlığın alt boyutları arasında anlamli bir farklılık bulunmamıştır. Aksoy ve arkadaşlarının (2021) yaptığı çalışmada dijital okuryazarlığın alt boyutlarında olan teknik ve sosyo-duygusal boyut ile yaş değişkeni arasında anlamli bir farklılık varken tutum ve bilişselde anlamli bir farklılık yoktur. Yontar'ın (2019) yaptığı çalışmada dijital okuryazarlık ile yaş değişkeni arasında anlamli bir farklılık bulunmamıştır. Alipur ve Pyandeh'in (2022) eğitim ve araştırma hastanesinde görev yapan sağlık çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada çalışanların dijital okuryazarlık düzeyleri ile yaş değişkeni arasında anlamli bir farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir. Yapılan bazı çalışmalarda yaş ile dijital okuryazarlık arasında farklılık bulunmuştur (Carrington ve Robinson, 2009, Marsh ve ark. 2019). Erbir'in (2021) sağlık kurumlarında görev yapan 330 hemşire üzerinde yaptığı çalışmada dijital okuryazarlığın alt boyutlarından tutum boyutuyla yaş arasında anlamli bir farklılık bulunmazken teknik, bilişsel ve sosyo-duygusal alt boyut ile yaş arasında anlamli bir farklılık bulunmuştur. Literatürde sabit bir sonuç yer almamakta olup örneklem grubuna ve

çalışmanın uygulandığı yere göre değişiklik gösterebilmektedir. Çalışma sonucuna göre yaş değişkeninin etkisiz olmasının nedeni olarak genç, yaşlı herkesin teknolojik yaşama ayak uydurması ve her alanda kullanmaya başlamaları gösterilebilir.

Araştırmada yer alan eğitim düzeyi lise, ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora olmak üzere gruplandırılmıştır. Araştırmaya katılan sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutu olan teknik, tutum, sosyo-duygusal ve bilişsel boyuta verdikleri cevap ortalamalarının eğitim düzeyi gruplarına göre değerlendirildiğinde, tutum, sosyo-duygusal ve teknik boyutta lisans, bilişsel boyutta lise grubunda olanlar en yüksek ortalama sahip olduğu tespit edilmiştir. Çalışma sonunda dijital okuryazarlığın alt boyutları ile eğitim düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı saptanmıştır. Ancak, literatürde dijital okuryazarlık ile eğitim düzeyi arasında anlamlı farklılığın bulunduğu birçok çalışma da vardır (Bayrakçı ve Narmanlıoğlu,2021; Haque ve Payton, 2010; Tekeli 2018). Techataweewan ve Prasertsin'in (2017) yaptığı çalışmada eğitim seviyesi ile bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma durumları arasında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Çalışmaya göre eğitim seviyesi yükseldikçe bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma miktarının arttığı saptanmıştır. Genel olarak çalışmalarda dijital okuryazarlık ile eğitim düzeyi arasında farklılık bulunurken farklılığın olmadığı çalışmalarda mevcuttur (Korkmaz,2020; Dinlemez, 2021). Eğitim seviyesi, dijital okuryazarlıkta büyük bir öneme sahiptir. İnsanların eğitim seviyesi arttıkça daha fazla sorgulamaya başlamıştır. Eğitim seviyesi yüksek olan bir birey dijital alanlardan elde edilen bilgiyi doğru olarak kabul etmemektedir. Bu çalışmada eğitim seviyesinin dijital okuryazarlığın alt boyutlarına göre bir farklılık oluşturmadığı saptanmıştır.

Araştırmada kurumda çalışma süresi 0-5, 6-10, 11-15, 16-20, 21-25 26 ve üzeri yıl şeklinde gruplandırılmıştır. Çalışmaya katılan sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutu olan teknik, tutum, sosyo-duygusal ve bilişsel boyutuna verdikleri cevap ortalamalarının kurumda çalışma süresine göre değerlendirildiğinde tutum, sosyo-duygusal ve bilişsel boyutta 6-10 yıl arasında, teknik boyutta ise 0-5 yıl arasında çalışanlar en yüksek ortalama sahiptir. Çalışma sonucunda dijital okuryazarlığın alt boyutları ile kurumda çalışma süresi arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Farklılık, teknik boyutta, 6-10 yıl arasında bulunduğu kurumda çalışan katılımcılar üzerinde gerçekleşmiştir. Kılıç ve Pürbüdak'ın (2022) yaptığı çalışmada

kurumda çalışma süresi ile dijital okuryazarlık arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Sağlık çalışanları ve yöneticiler teknolojinin yoğun kullanıldığı sektörde görev yapmaktadır. Çalışanların bulundukları yerde uzun süre çalışmaları elde ettikleri bilgiyi doğru olarak kabul etmelerine neden olabilmektedir. Bir çalışan bulunduğu yerde yeni işe başlamışsa bir şeyleri sorgulayabilir.

Araştırmada mesleki tecrübe 0-5, 6-10, 11-15, 16-20, 21-25 26 ve üzeri yıl şeklinde gruplandırılmıştır. Araştırmaya katılan sağlık yöneticileri ve çalışanların, dijital okuryazarlığın alt boyutu olan teknik, tutum, sosyo-duygusal ve bilişsel boyutuna verdikleri cevap ortalamalarının mesleki tecrübeye göre değerlendirildiğinde tutum, sosyo-duygusal, teknik boyut ve bilişsel boyutta 6-10 yıl arasında çalışanlar en yüksek ortalama sahiptir. Çalışma sonucunda dijital okuryazarlığın alt boyutu ile mesleki tecrübe arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Farklılık teknik boyut ve bilişsel boyutta meydana gelmekte olup 6-10 yıl ve 11-15 yılları arası mesleki tecrübeye sahip olan çalışanlar üzerinde gerçekleşmiştir. Aksoy'un (2021) yaptığı çalışmada dijital okuryazarlığın alt boyutları ile mesleki tecrübe arasında anlamlı bir farklılık vardır. Bu farklılık teknik boyutta meydana gelmiştir. Bu sonucu destekleyen başka çalışmalarda mevcuttur. Zabun (2022) 224 kişi üzerinde yaptığı çalışmada mesleki tecrübe ile dijital okuryazarlık arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya göre 0-10 yıl arasında bir mesleki tecrübeye sahip olanların dijital okuryazarlık düzeyleri yüksek çıkmıştır (Işık ve ark.,2021; Zabun, 2019). Bu sonucun tersi olan çalışmalar da mevcuttur. Menşan'ın (2019) yaptığı çalışmada dijital profillerin belirlenmesi ve mesleki tecrübe arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı ortaya konulmuştur. Literatürde mesleki tecrübe ile dijital okuryazarlık arasında sabit sonuç bulunmamaktadır. Bunun nedeni olarak sağlık kurumlarının farklı türlerde olması ve bulunduğu konum olarak sayılabilir. Mesleki tecrübesi fazla olan insanların bilgi birikimleri gereği tecrübesi az olan insanlara göre daha az bilgiye ihtiyaç duyabilmektedir. Ancak mesleki tecrübesi az olan insanlar bilgi eksikliği yaşayabilmektedir. Bu nedenle dijital ortamdan çok fazla bilgi araştırması yapabilmektedirler.

Araştırmaya katılan sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutu olan teknik, tutum, sosyo-duygusal ve bilişsel boyuta verdikleri cevap ortalamalarının kurumdaki pozisyon gruplarına göre değerlendirildiğinde, aralarında anlamlı bir

farklılık bulunmuştur. Farklılık tutum boyutu, sosyo-duygusal boyut, bilişsel boyutta hastane yönetimi pozisyonunda meydana gelmiştir. Oo ve arkadaşları (2021) üçüncü basamak sağlık hizmeti veren bir hastanede görev yapan sağlık çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada, doktorların hemşirelere göre daha fazla bilgi ve iletişim teknolojisi okuryazarlığına sahip olduğu görülmektedir. Bu çalışmada farklılık doktor pozisyonunda meydana gelirken bizim çalışmamızda hastane yönetimi pozisyonunda gerçekleşmiştir. Dolayısıyla pozisyonlarda farklılık olsa da bizim çalışmamızı desteklemiştir. Literatürde kurumdaki pozisyon ile dijital okuryazarlık arasında farklılığın bulunduğu çalışmanın yanı sıra farklılığın olmadığı çalışmada mevcuttur. Erbir'in (2021) yaptığı çalışmada hemşire olup kurumun idaresi alanında çalışanların dijital okuryazarlık düzeyi üzerinde bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir.

Sağlık yöneticisi ve çalışanların içsel tatmin düzeylerinin sosyo-demografik etkenlere göre sonuçları:

İçsel tatmin boyutunun medeni durum, eğitim düzeyi, kurumda çalışma süresi ve mesleki tecrübeye farklılık göstermediği, cinsiyet, yaş ve kurumdaki pozisyona göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılan katılımcılar sosyo-demografik değişkenler açısından incelendiğinde içsel tatmine verdikleri cevap ortalamaları ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. İçsel tatminde cinsiyet faktörüne göre erkeklerin kadınlara göre daha tatmin oldukları sonucuna varılmıştır. Bu sonucu destekleyen birçok çalışma mevcuttur. Ürtürk (2020) bir özel hastaneden görev yapan çalışanlar üzerinde yaptığı araştırmada, çalışanların içsel tatmini ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Geyik (2016) yaptığı çalışmada cinsiyet ile içsel tatmin arasında anlamlı bir farklılık olduğu ve erkeklerin kadınlara göre daha tatmin oldukları sonucuna varılmıştır. Blau ve Gibson (2011) acil tıp hizmeti sunan 292 çalışan üzerinde yaptığı çalışmada cinsiyet ile içsel tatmin arasında anlamlı bir farklılık bulunduğunu ortaya koymuştur. Farklılık nedeni olarak, sağlık sektörünün yoğun bir iş akışına sahip olması, kadınların erkeklere göre istihdamının en çok olduğu işletmeler arasında yer alması, sağlık sektöründe yer alan kadın çalışanların çalıştıkları koşullar içerisinde erkek çalışanlara göre daha çok yoruluyor olması, kadınların bazı konularda erkek çalışanlara göre daha fazla sorumluluk sahibi olması, erkeklerin iş ve kariyer fırsatlarının çok

olması ve sosyal yönlerinin aktif olması gösterilebilir. İçsel tatmin ile cinsiyet faktörü arasında anlamlı farklılığın bulunduğu çalışmaların yanı sıra farklılığın bulunmadığı çalışmalarda mevcuttur (Aydoğmuş, 2021; Fidan 2021; Kirkcadly ve Martin, 2000).

Medeni duruma göre incelendiğinde, evli olan katılımcıların bekar olan katılımcılara göre cevap ortalamaları yüksek bulunmuştur. Ancak medeni durum ile içsel tatmin arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Evli ya da bekar olmanın değişen koşullara göre sorumluluklarının aynı olması, kariyer yapmada bir engel taşımaması olarak sayılabilir. Güder (2021) bir sağlık kuruluşunda görev yapan idari personel, doktor, hemşire ve diğer sağlık çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada medeni durum ile içsel tatmin arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir. Bu çalışma bizim çalışmamızla aynı sonucu verdiği görülmektedir. Bu sonucu destekleyen başka çalışmalarda mevcuttur (Kara,2020; Pan ve ark. 2015; Görgülü ve Akilli, 2016). Bu çalışmaya tersi sonuçlar veren çalışmalarda vardır (Saner ve Eyüpoğlu,2013; Demirbaş, 2022; Özaydın ve Özdemir,2014). Buyrukoğlu (2022) Türkiye’de bulunan devlet üniversitelerinde sağlık ve turizm alanında görevini yapan akademisyenler üzerinde yapılan bir çalışmada medeni durum ile içsel tatmin arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu saptanmıştır.

Bu çalışmada yaş grupları 21-25, 26-30, 31-35, 36-40 ve 41 ve üzeri olarak gruplandırılmıştır. Araştırmaya katılan sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmine verdikleri cevap ortalamalarının yaş gruplarına göre değerlendirildiğinde en yüksek ortalamaya sahip olan grup 41 ve üzeri yaş grubundakiler, en düşük ortalamaya sahip olan grup ise 31-35 yaş aralığında yer alan sağlık yöneticiler ve çalışanlar olmuştur. Yapılan karşılaştırma sonucuna göre, içsel tatmine verdikleri cevap ortalamalarının yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık oluşturduğu saptanmıştır. İçsel tatminde farklılığın en çok olduğu grup 41 ve üzeri yaş olarak saptanmıştır. Neden olarak, yaşları gereği nöbetleşe çalışmak ve monoton bir hayat sürmek istememeleri sayılabilir. Yapılan çalışmalarda içsel tatmin ile yaş değişkeni arasında farklılığın bulunduğu çalışmalar mevcuttur. Elias ve arkadaşları (2012) teknolojiye karşı olan tutumların iş tatminine etkisini araştırdığını çalışmada yaş düzeyi arttıkça içsel tatmininde arttığını ortaya koymuştur. Briones ve Tobernero (2012) yaptıkları çalışmada yaş düzeyi arttıkça içsel tatminin azaldığını ortaya koymuştur. Bu çalışma Elias ve arkadaşlarının (2012) yaptığı çalışma ile karşılaştırıldığında yaş ile içsel tatmin arasında bir farklılığın olduğu ancak

aralarında ters orantının olduğu görülmektedir. Bir diğer çalışmada, evde bakım hizmeti veren bir kurumun çalışanlarının yaş düzeyleri ile içsel tatmin arasında pozitif bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir (Denton ve ark., 2002). Yapılan bazı çalışmalarda içsel tatmin ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın bulunmadığı çalışmalarda mevcuttur. Samsun ilinde faaliyet gösteren bir sağlık kurumunda çalışanların iş tatmin düzeyleri araştırılmıştır. Araştırma sonucunda yaş değişkeni ile içsel tatmin arasında anlamlı bir farklılığın bulunmadığı tespit edilmiştir (Keklik ve Coşkun Us, 2013).

Araştırmada yer alan eğitim düzeyi lise, ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora olmak üzere gruplandırılmıştır. Araştırmaya katılan sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmine verdikleri cevap ortalamalarının eğitim düzeyi gruplarına göre değerlendirildiğinde aralarında anlamlı bir farklılık bulunmadığı saptanmıştır. Bu sonuca, eğitim düzeyi fark etmeksizin gerekli beklentilerinin karşılandığını düşünmeleri ve bulundukları kademeyi beğenmeleri neden olabilmektedir. Bu sonucu destekleyen bazı çalışmalar vardır. Karadaş ve arkadaşları (2022) bir sağlık kuruluşunda görev yapan hemşireler üzerinden yapılan çalışmada eğitim seviyesi ile içsel tatmin arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir. Benzer şekilde, Gölbaşı ve arkadaşları (2008) ve Adams ve Bond, (2000) yaptıkları çalışmalarda eğitim düzeyi ile içsel tatmin arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Ancak, Pan ve arkadaşları (2015) ve Pala ve arkadaşları (2008) yaptıkları çalışmalarda eğitim seviyesi ile içsel tatmin arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

Araştırmaya katılan sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmine verdikleri cevap ortalamalarının kurumda çalışma süresi gruplarına göre değerlendirildiğinde aralarında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Benzer şekilde, Ürtürk'ün (2020), Görgülü ve Akilli'nin (2016) ve Güder'in (2021) yaptıkları araştırmalarda da kurumda çalışma süresi ile içsel tatmin arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır. Ancak, Gilmer'in (1975) çalışmasında olduğu gibi, çalışmamız ile örtüşmeyen, kurumda çalışma süresi ile içsel tatmin arasında anlamlı bir farklılığın olduğu, kişilerin çalışma süreleri arttıkça iş tatminlerinin düştüğü çalışmalar da mevcuttur.

Araştırmaya katılan sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmine verdikleri cevap ortalamalarının mesleki tecrübe gruplarına göre değerlendirildiğinde aralarında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bu çalışma ile eş değer sonuç veren Çalık ve arkadaşları

(2022) yaptıkları çalışmaya göre içsel tatmin ile mesleki tecrübe arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir. Benzer sonuç, Nal ve Nal'ın (2018) yaptıkları çalışmada, bir kamu hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarının en çok 11 yıl üstünün mesleki tecrübeye sahip olduğu, mesleki tecrübe ile içsel tatmin arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık bulunmadığı ortaya çıkmıştır. Görgülü ve Akilli (2016) ve Karataş (2021) tarafından yapılan çalışmalarda, mesleki tecrübe ve içsel tatmin arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık bulunmakta ve bizim çalışmamızla örtüşmemektedir. Bu durumun nedeni olarak araştırma yapılan yerlerin farklı olması, araştırma grubundaki kişilerin iş yoğunluğunun diğer çalışmalarda yer alan kişilere göre farklı olması gösterilebilir.

Araştırmaya katılan sağlık yöneticileri ve çalışanların içsel tatmine verdikleri cevap ortalamalarının kurumdaki pozisyon gruplarına göre değerlendirildiğinde; hastane yönetimi ve ebe pozisyonunda bulunanlarda, içsel tatminde anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Leblebici ve Mutlu (2014) yaptıkları çalışmada kurumdaki pozisyon ile iş tatmini arasında anlamlı farklılık ortaya çıkmıştır ve çalışmamız ile bu konuda örtüşmektedir. Yapılan bir araştırmada içsel tatmin düzeyi en yüksek doktorlar olurken en düşük ise hemşireler olmuştur. Bu sonuç içsel tatmin ile kurumdaki pozisyon arasında anlamlı bir farklılık olduğunu ortaya koymuştur (Güder,2021). Arslan ve Demir (2017) ile Kayabaşı'nın (2019) çalışmalarında da hekimlerin içsel tatmini yüksek olurken hemşirelerin düşük olmaktadır. Hemşirelerin düşük olmasının nedeni olarak artan iş yükü, yoğun çalışma temposu ve hasta ve hasta yakınlarıyla birebir iletişim halinde olmaları olarak sıralayabiliriz. Her ne kadar içsel tatmin ile kurumdaki pozisyon arasında anlamlı farklılık bulunsa da farklılığın olmadığı çalışmalarda mevcuttur (Nal ve Nal, 2018; Ürtürk, 2021).

Sağlık yöneticisi ve çalışanların dışsal tatmin düzeylerinin sosyo-demografik etkenlere göre sonuçları:

Dışsal tatmin boyutunun cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, kurumda çalışma süresi ve mesleki tecrübeye göre farklılık göstermediği, kurumdaki pozisyona göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılan sağlık yöneticileri ve çalışanlar cinsiyete göre değerlendirildiğinde erkeklerin cevap ortalamalarının kadınların cevap ortalamalarına göre yüksek olsa da,

dışsal tatmin ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Nur'un (2011) kamu hastaneleri üzerinde yaptığı araştırmada, sağlık çalışanlarının cinsiyet değişkeni ile iş tatmini arasında anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Eroğlu'nun (2015) çalışmasında da bizim çalışmamız ile eş değer sonuca ulaştığı, erkek çalışanların iş tatmin puanlarının kadın çalışanlara göre yüksek olduğu ancak istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Keklik ve Coşkun Us'un (2013) bir kamu kurumunda görev yapan sağlık çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada erkeklerin dışsal tatmin puanlarının kadınların dışsal tatmin puanlarından yüksek olduğu ama anlamlı bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir. Aikins ve arkadaşları (2023) 34 tane birinci basamak sağlık hizmeti sunan kurumda çalışan sağlık çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada cinsiyet değişkeni ile dışsal tatmin arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu tespit edilmiştir. Yapılan çalışmaların çoğunda dışsal tatmin ile cinsiyet faktörü arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Medeni duruma göre incelendiğinde, bekar olan katılımcıların evli olan katılımcılara göre cevap ortalamaları yüksektir. Ancak medeni durum ile dışsal tatmin arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Jayasuria ve arkadaşlarının (2012) kırsal kesimde görev yapan hemşireler üzerine yaptığı çalışmada evli olan hemşirelerin dışsal tatmin puanları bekar olan hemşirelerin dışsal tatmin puanlarından düşük olup dışsal tatmin ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Bu araştırma diğer çalışma ile ters orantı barındırsa bile aynı sonucu vermiştir. Tosun ve Ulusoy'un (2017) yaptığı çalışma sonucuna göre dışsal tatmin ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Görgülü ve Akilli'nin (2016) doktor, hemşire ve diğer sağlık çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada evli olanların dışsal tatmin cevap ortalamaları bekar olan çalışanlara göre yüksek bulunmuştur. Ancak çalışma sonucuna göre dışsal tatmin ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Bu çalışmada yaş grupları 21-25, 26-30, 31-35, 36-40 ve 41 ve üzeri olarak gruplandırılmıştır. Araştırmaya katılan sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmine verdikleri cevap ortalamalarının yaş gruplarına göre değerlendirildiğinde en yüksek ortalamaya sahip olan grup 21-25 yaş grubundakiler, en düşük ortalamaya sahip olan grup ise 31-35 yaş aralığında yer alan sağlık yöneticiler ve çalışanlar olmuştur. Çalışmada yaş ile dışsal tatmin arasında yapılan analiz sonucuna göre istatistiki açıdan anlamlı bir anlamlı bir farklılık oluşturmadığı saptanmıştır. Literatürde dışsal tatmin ile

yaş değişkeni arasında anlamlı farklılık olmayan çalışmalar mevcuttur. Aydın ve arkadaşları (2014) yaptığı çalışmada dışsal tatmin ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bu sonucu Ürtürk (2020) ve Aydoğmuş'un (2022) yaptığı çalışmalar desteklemiştir. Bu sonuçların tersi olan sonuçlarda vardır. Cheung ve arkadaşlarının (2018) doktor ve hemşirelerin içsel ve dışsal tatminlerini ortaya koymak için yaptıkları çalışmada, 30-39 yaş aralığındaki sağlık personellerinin dışsal tatmin düzeyleri yüksektir. Bu durum dışsal tatmin ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olduğunu ortaya koymuştur. Literatürde bu sonucu destekleyen çalışmalar mevcuttur (Sharma ve Joyti, 2009; Saner ve Eyüpoğlu 2012; Picket ve Sevastos, 2003).

Araştırmada yer alan eğitim düzeyi lise, ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora olmak üzere gruplandırılmıştır. Araştırmada katılan sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmine verdikleri cevap ortalamalarının eğitim düzeyine göre değerlendirildiğinde, en yüksek ortalamaya sahip olan grup lise düzeyi olurken eğitim seviyesi arttıkça ortalamanın düştüğü, en düşük grubun ise doktora olduğu görülmektedir. Çalışmada eğitim düzeyi ile dışsal tatmin arasında istatistiki yönden anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna varılmıştır. Sonakın'ın (2010) bir eğitim ve araştırma hastanesinde görev yapan hemşirelerin iş tatmini ve etik iklimi arasındaki etkiyi belirlemeye yönelik yaptığı araştırmada eğitim düzeyi ile dışsal tatmin arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı ortaya konulmuştur. Üneş (2013) iki farklı devlet hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarının dışsal tatmin düzeylerinin eğitim düzeylerine göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Near ve arkadaşları (1978) yaptıkları çalışmada da iş tatmini ile eğitim düzeyi arasında anlamlı farklılık yoktur. Ancak, Özbozkurt'un (2019) özel bir hastanedeki sağlık çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada eğitim düzeyi ile dışsal tatmin arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ortaya çıkmıştır. Bu çalışmada, eğitim düzeyi arttıkça dışsal tatmininde arttığı sonucuna varılmış, bizim çalışmamızın tersi sonuç vermiştir.

Araştırmada kurumda çalışma süresi 0-5, 6-10, 11-15, 16-20, 21-25 26 ve üzeri yıl şeklinde gruplandırılmıştır. Araştırmaya katılan sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmine verdikleri cevap ortalamalarının bulundukları kurumda çalışma süresine göre değerlendirildiğinde en fazla ortalamaya sahip olan grup 6-10 yıl arasındakiler, en düşük ortalamaya sahip olan grup ise 26 yıl ve üzeri çalışanlardır. Bu çalışmanın sonucuna göre kurumda çalışma süresi ile dışsal tatmin arasında anlamlı bir farklılık

bulunmamaktadır. Görgülü ve Akilli'nin (2016) çalışmasında araştırmaya katılan katılımcıların 20 yıl ve üzeri çalışan grubun dışsal tatmine verdikleri cevap ortalamaları yüksek olurken 6-10 yıl arasında çalışan grubun dışsal tatmini düşüktür. Yapılan analiz sonucunda dışsal tatmin ile mevcut kurumda çalışma süresi arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir. Bu sonucun bizim çalışmamızla uyduğu görülmektedir. Kılıç'ın (2013) yaptığı çalışmada dışsal tatminin 6-10 yıl arasında çalışanlarda en yüksek olurken, 1-5 yıl arasında çalışanlarda ise düşük olduğu, Gökdemir'in (2016) çalışmasında 11 ve üzeri çalışanlarda en yüksek, 6-10 yıl arası çalışanların en düşük olduğu görülmektedir.

Araştırmada mesleki tecrübe 0-5, 6-10, 11-15, 16-20, 21-25 26 ve üzeri yıl şeklinde gruplandırılmıştır. Araştırmaya katılan sağlık yöneticileri ve çalışanların dışsal tatmine verdikleri cevap ortalamalarının bulundukları kurumda çalışma süresine göre değerlendirildiğinde en fazla ortalama sahip olan grup 21-25 yıl arasındaki çalışanlar, en düşük ortalama sahip olan grup ise 11-15 yıl arasında çalışanlardır. Bu çalışmanın sonucuna göre kurumda çalışma süresi ile dışsal tatmin arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Benzer şekilde, Hsieh'in (2011) çalışmasında mesleki tecrübe ile dışsal tatmin arasında farklılık yoktur. Ancak, çalışmamızın aksine, Karagöz (2021) ve Çetinkaya'nın (2022) bir sağlık kurumunda yer alan çalışanlar üzerinde yaptıkları araştırmada dışsal tatmin ile mesleki tecrübe arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmada, dışsal tatminin sosyo-demografik etkenlerden sadece kurumdaki pozisyon değişkeni ile arasında anlamlı bir farklılık oluşmuştur. Çalışmada kurum pozisyonu hastane yönetimi, doktor, hemşire ve ebe olarak gruplandırılmıştır. Katılımcıların dışsal tatmine verdikleri cevap ortalamaları kurum pozisyonuna göre değerlendirildiğinde, hastane yönetimi pozisyonunda olanlar en yüksek, doktor pozisyonunda olanlar en düşük ortalama sahiptir. Bu çalışmanın sonucuna göre kurumdaki pozisyon ile dışsal tatmin arasında anlamlı bir farklılık oluşmuştur. Bu farklılığın oluşmasının nedeni olarak doktorların hasta ve hasta yakınları ile daha çok iletişim halinde olması, iş yükü, nöbetleşe çalışmaları, bulundukları kurumun hasta yoğunluğunun fazla olması vs. şekilde sıralanabilir. Benzer şekilde, Kayabaşı'nın (2019) yaptığı çalışmada dışsal tatmin ile kurumdaki pozisyon arasında anlamlı bir farklılığın olduğu, ebe pozisyonunda olanların doktor ve hemşireden düşük ortalama sahip olduğu tespit edilmiştir. Ancak

çalışmamızın tersine, Çağan ve Günay'ın (2015) birinci basamak sağlık hizmeti veren çalışanlar üzerinde yaptığı araştırmada doktor, hemşire ve ebenin dışsal tatmin cevap ortalamalarının aynı olduğu görülmektedir. Bu çalışmada kurumdaki pozisyon ile dışsal tatmin arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya koyulmuştur.

Çalışmanın ana konusu olan dijital okuryazarlığın iş tatmini üzerinde bir etkisi olup olmadığı araştırılmak istenmiştir. Araştırmada sonuçlarına göre sağlık çalışanlarının ve yöneticilerinin dijital okuryazarlığın alt boyutlarının içsel tatmin üzerinde bir etkisi olup olmadığı analiz etmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre oluşturulan modelde alt boyutlar ile içsel tatmin arasında düşük düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki ($R^2: .221$; $p < 0,001$) mevcutken tutum alt boyutu ($\beta: .121$; $p > .001$), sosyo-duygusal alt boyutu, ($\beta: .015$; $p > .001$), teknik alt boyutu ($\beta: .056$; $p > .001$) ve bilişsel alt boyutun ($\beta: .060$; $p > .001$) içsel tatmin üzerinde bir etkiye sahip olmadığı sonucuna varılmıştır. Aynı şekilde dijital okuryazarlığın alt boyutlarının dışsal tatmin üzerinde bir etkisi olup olmadığını analiz etmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre oluşturulan modelde alt boyutlar ile dışsal tatmin arasında düşük düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki ($R^2: .172$; $p < 0,05$) mevcutken tutum alt boyutu ($\beta: .043$; $p > .001$), sosyo-duygusal alt boyutu, ($\beta: .038$; $p > .001$), teknik alt boyutu ($\beta: .083$; $p > .001$) ve bilişsel alt boyutu ($\beta: .034$; $p > .001$) dışsal tatmin üzerinde bir etkiye sahip olmadığı sonucuna varılmıştır. Emer (2021)'in yaptığı çalışmada teknoloji kullanımının düzeyinin iş tatminine olan etkisi araştırılmak istenmiştir. Çalışma sonucunda teknoloji kullanım düzeyinin içsel ve dışsal tatmin üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Itsekor ve James'in (2012) yaptığı çalışmada bilgi ve iletişim teknolojilerine dijital okuryazarlık becerisine sahip olmanın iş tatminini arttırdığı dolayısıyla aralarında pozitif bir etki olduğu saptanmıştır. Akınlade ve Gbervbie'nin (2022) yaptığı araştırmada bilgi ve iletişim teknolojilerinin iş tatminini pozitif olarak etkilediği, bilgi ve iletişim teknolojileri kurumda çalışanlar bakımından kötüye kullanılırsa olumsuz yönde sonuçlar doğurabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Sonuç

Bu araştırma, eğitim ve araştırma hastanesinde görev yapan sağlık yöneticileri ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının iş tatmininin alt boyutları üzerindeki

etkisi ve sosyo-demografik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak amaçlanmıştır.

Dijital okuryazarlık, teknolojinin gelişmesiyle birlikte karşımıza çıkan bir kavramdır. Çağımızın giderek dijitalleşmesi ihtiyaç duyulan bilginin kitap, ansiklopedi, dergi vs., yerine teknolojik araç ve gereçler kullanarak elde edilmesini sağlamıştır. Günümüzde bilgiye ulaşmak için kullandığımız temel aletler bilgisayar ve telefon olmaktadır. Telefon ve bilgisayar kullanarak internet ortamından bilgiye ulaşılmaktadır. Ancak internet ortamında, ulaşılan her bilgi doğru olmamakla birlikte çok fazla yanlış bilgi yer almaktadır. Bu yanlış bilginin ayıklanıp doğru olan bilginin kullanılması iyi bir dijital okuryazar olmakla sağlanmaktadır.

Sağlık kurumları bilginin yoğun şekilde kullanıldığı bir sektördür. Sağlık kurumları başta olmak üzere diğer kurumlarda yanlış bir bilgi ile yönetilip, hizmet sunarsa istenmeyen sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Bir doktor, hemşire veya ebe hastasına yanlış bilgi ile hizmet verdiği takdirde hastanın hayatı tehlikeye girebilir. Hastane yönetimi kademesinde bulunanlar eksik veya yanlış bilgi ile kurumu yönetmeye devam ederlerse kurumun hizmetinin durmasına ve kapanmasına neden olabilmektedirler. Bu durumun yaşanmaması için eksik olan bilginin tamamlanması, yanlış olan bilginin yerine doğru bilginin yer alması gerekmektedir.

İşgörenlerin işlerini yanlış bilgi ile icra etmesi iş tatmin düzeylerini etkilemektedir. İş tatmini, kişiyi işine karşı duyduğu bir tepkimedir. İş tatmininin önemli olduğu sektörlerden biri de sağlık sektörüdür. Sağlık kurumları bünyesinde çok fazla çalışan barındıran ve kesintisiz hizmet sunan bir sektördür. Bu sektörde çalışanların kesintisiz ve verimli bir şekilde hizmet sunabilmeleri için iş tatmini önem arz etmektedir. İş tatmini seviyesi yüksek olan bir çalışan işini severek ve isteyerek yapması halinde bu durum sunduğu hizmete olumlu bir şekilde yansımaktadır. Eğer bir çalışan işinden tatmin olmadığı takdirde işini terk etme, devamsızlık yapma ve işi aksatma gibi problemlerin çıkmasına neden olmaktadır. Sağlık kurumlarında sunulan hizmetin aksamaması ciddi sonuçlara neden olmaktadır. İnsan hayatının söz konusu olduğu bu işletmelerde hizmetin akmaması için çalışanların işinden tatmin olmaları gerekmektedir. Çalışanların iş tatminsizliği yaşamaması için gerekli iyileştirmeler yapılmalıdır.

Dijital okuryazarlık önemli bir kavram olup internetin gelişmesiyle çalışma hayatımız başta olmak üzere her alanda yer almaktadır. Bazı durumlarda bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak elde edilen bilgiler işimizi kolaylaştırmaktadır. Bu çalışmada da sağlık kurumlarını yöneten yöneticiler ve hastalarla birebir iletişim halinde olan doktor, hemşire ve ebe üzerinde yaptığımız çalışmada dijital okuryazarlığın alt boyutlarının iş tatmininin alt boyutlarına bir etkisi olup olmadığı incelenmiştir. Yapılan analiz sonucuna göre tutum, teknik, bilişsel ve sosyo-duygusal alt boyutun içsel ve dışsal tatmin arasında düşük düzeyde pozitif yönlü bir ilişki varken herhangi bir etki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ancak yapılan çalışmaların çoğunda bilgi ve iletişim teknolojileri ile iş tatmini arasında bir etkinin olduğu saptanmıştır.

Araştırmaya katılan katılımcıların sosyo-demografik etkenlerin dijital okuryazarlığın alt boyutları ile arasında kısmen anlamlı farklılık bulunmuştur. Çalışanların iş yerlerinde bilgiye ihtiyaç duyduklarında bilgi ve iletişim teknolojilerine başvurması, sağlık kurumlarında teknolojinin yoğun olarak kullanılması, teknik problemlerin nasıl çözüleceğinin bilinmesi, internet ortamından nasıl bir şekilde bilgi edinileceğinin bilinmesi çalışanların dijital okuryazarlıkları üzerinde kısmen farklılık oluşturmasını sağlamıştır.

Araştırma grubunun cinsiyetleri ile dijital okuryazarlığı alt boyutlarına bakıldığında tutum alt boyutunda erkeklerin ortalaması kadınların ortalamasından fazla olduğu saptanmıştır. Buna göre erkeklerin kadınlara göre öğrenme süreçlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanırken motive oldukları ve daha iyi öğrendikleri söylenilebilir. Sosyo-duygusal alt boyutta kadın çalışanların ortalamaları erkek çalışanlara göre yüksek olduğu saptanmıştır. Bu boyuta göre kadın çalışanların erkek çalışanlara göre daha sosyal olduğu söylenebilir. Teknik alt boyutta erkek çalışanların kadın çalışanlara göre ortalamaları daha yüksektir. Kadınların erkeklere göre ortaya çıkan teknik problemleri nasıl çözeceğini bilmemesi, yeni teknolojilere hemen ayak uyduramaması ve kolaylıkla öğrenemediği sonucu çıkarılabilir. Bilişsel alt boyutta ise kadın çalışanların ortalamaları daha yüksektir. Kadınların internetten daha iyi araştırma, değerlendirme yaptıkları ve siber saldırı gibi internet tabanlı aktivitelerinin daha iyi olduğu yorumu yapılabilir. Ancak genel olarak bakıldığında cinsiyet ile dijital okuryazarlığın alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık oluşmamıştır. Sağlık kurumlarında cinsiyetin farklılık göstermemesi

kurumda görev yapan çalışanların işleriyle ilgili dijital alanlarda yeterli olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların medeni durumu, yaş ve eğitim düzeyinin dijital okuryazarlığın alt boyutları ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Çalışmaya katılan katılımcıların çoğunun evli veya bekar; genç, orta yaşlı veya yaşlı olmasının internet üzerinden bilgi edinmede herhangi bir farklılığa neden olmadığını göstermiştir. Dolayısıyla sağlık çalışanları ve yöneticilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yenilikleri kullanıp ihtiyaç duyulan bilgiye ulaşmada medeni durumun, yaştan ve eğitim düzeyinin herhangi bir etki göstermediği saptanmıştır.

Sağlık yöneticileri ve çalışanların halen bulundukları kurumda çalışma süresi ile dijital okuryazarlığın alt boyutlarından sadece teknik alt boyutta anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Teknik alt boyutta 6-10 yıl arasında çalışanların dijital okuryazarlık düzeyleri yüksek olup kurumda çalışma süresi arttıkça dijital okuryazarlık seviyesinin azaldığı görülmektedir. Bulunduğu kurumda uzun yıllardan beri çalışanların eski düzene alıştığı teknolojik yeniliklere ayak uydurmada zorlandığı söylenilebilir.

Araştırma grubunun mesleki tecrübesi ile dijital okuryazarlığın alt boyutlarından teknik ve bilişsel alt boyutta anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Teknik alt boyutta 6-10 yıl arası, bilişsel alt boyutta ise 6-10 ve 11-15 yıl arası mesleki tecrübeye sahip olanların dijital okuryazarlık düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Mesleki tecrübe yaş ile doğru orantılı bulunmuştur. Bu yüzden sağlık yöneticisi ve çalışanların işiyle ilgili yeni ve önemli teknolojileri öğrenmede, internetten araştırma yapma, siber güvenlik ve teknik problemleri çözmede önceki düzene alıştıkları için mesleki tecrübesi düşük olanların dijital okuryazarlık düzeyi yüksek olmaktadır.

Katılımcıların kurumda yer aldıkları pozisyon ile dijital okuryazarlığın tutum, teknik ve sosyo-duygusal alt boyutta anlamlı bir farklılık oluşmuştur. Alt boyutlarda meydana gelen farklılık hastane yönetiminde olup en yüksek ortalamaya sahip olan pozisyon olmuştur. Sağlık kurumlarında yönetim pozisyonunda çalışanların bilgi ve iletişim teknolojileri ile daha alakadar olması, kullanılan teknolojik becerilerinin iyi olması ve sürekli bilgisayar kullandıkları için oluşabilecek problemlere karşı daha bilinçli olmaları ve kurumun bulunduğu basamak hastane yönetiminde çalışanların dijital okuryazarlık düzeylerinin yüksek olmasına neden olmuştur.

Araştırmanın diğer ana konusu olan iş tatmininin alt boyutları olan içsel ve dışsal tatmin ile sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı bir farklılık oluşup oluşmadığı analiz edilmiştir. Yapılan analize göre kısmen bir farklılık bulunmuştur. Sağlık kurumlarında görev yapan yönetici ve çalışanların çalışma şartları, işe yönelik alınan kararların uygulanabilirliği, ücret, terfi olanağı, kurumun yönetilmesi, iş karşılığında takdir görme ve başarı hissi gibi durumlar katılımcıların içsel ve dışsal tatmin üzerinde kısmen bir farklılık oluşmasına neden olduğu söylenilebilir.

Katılımcıların cinsiyetinin içsel ve dışsal tatmin ile karşılaştırıldığında cinsiyet ile içsel tatmin arasında anlamlı farklılık varken dışsal tatmin ile arasında anlamlı bir farklılık oluşmamıştır. İçsel tatminde erkeklerin kadınlara göre daha tatmin olduğu sonucuna varılmıştır. Bu durum, kadınların genel olarak erkek çalışanlara göre iş dışında da sorumluluklarının çok olması, erkekler kadar sosyal bir hayat sürememeleri, iş ortamının kadınları daha çok zorlaması ile açıklanabilir. Dışsal tatminde de erkek çalışanların kadın çalışanlara göre ortalamalarının yüksek olduğu, ama herhangi bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir. Dolayısıyla cinsiyet fark etmeksizin çalışma şartlarından ve diğer çalışanlarla olan ilişkilerinden oldukça memnun oldukları ifade edilebilir.

Araştırma grubunun medeni durumlarının içsel ve dışsal tatmin arasında anlamlı bir farklılık oluşturmadığı saptanmıştır. İçsel tatminde evli olanlar, dışsal tatminde ise bekar olanların ortalamaları yüksektir. Sağlık çalışanları ve yöneticilerin aile hayatı, evli olanların sorumluluklarının bekarlara göre fazla olması gibi etkenlerin iş tatmin düzeyini etkilemediği söylenebilir.

Sağlık çalışanları ve yöneticilerin içsel ve dışsal tatmin düzeyleri yaş değişkenine göre incelendiğinde, içsel tatmin ile yaş arasında anlamlı farklılık bulunurken, dışsal tatminde farklılık yoktur. Araştırmaya katılan katılımcıların 41 ve üzeri yaş aralığında bulunanların içsel tatmin düzeyi yüksek çıkmıştır. Yaşı ilerleyen çalışanların beklentileri azalmakta ve çalıştıkları işin kendilerini meşgul etmesini pek önemsememektedirler.

Katılımcıların eğitim düzeyi, kurumda çalışma süresi ve mesleki tecrübelerinin içsel ve dışsal üzerinde farklılık oluşturmadığı saptanmıştır. Sağlık yöneticileri ve çalışanların

eğitim düzeyinin, kurumda çalışma sürelerinin ve mesleki tecrübelerinin aldıkları ücret, bulundukları kademe ve çalışma koşulları üzerinde bir etkisi olmadığı ifade edilebilir.

Araştırmaya katılan sağlık yöneticileri ve çalışanların kurumda bulundukları pozisyon ile içsel ve dışsal tatmin arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Çalışma sonucunda hastane yönetimi pozisyonunda çalışanların doktor, hemşire ve ebe pozisyonunda çalışanlara göre tatmin düzeyleri yüksek bulunmuştur. Sağlık yöneticilerinin sakin ve sessiz bir ortamda çalışması, hasta ve hasta yakınları ile birebir iletişim halinde bulunmaması, çalışma saatlerinin belli olup nöbetleşe çalışmaması ve aldıkları ücretten genel olarak memnun olmaları iş tatmin düzeyinin yüksek olmasına neden olduğu söylenebilir.

Öneriler

Bu araştırma Sakarya ilinde faaliyette olan eğitim ve araştırma hastanesinde görevini yapan sağlık yöneticilerinin ve çalışanların dijital okuryazarlığın alt boyutlarının iş tatmininin alt boyutları üzerinde bir etkisi ve sosyo-demografik değişkenlere göre farklılık olup olmadığı ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Araştırmadan elde edilen bulgular ışığında;

- Dijitalleşmenin gelişmesi dijital okuryazarlık düzeyinin yüksek olmasını gerekli kıldığından kurumda görev yapan çalışanların iyi bir dijital okuryazar olması için eğitimler verilmesi,
- Sağlık kurumunun teknolojik alt yapısının güçlendirilmesi ve çalışanların bilgisayara erişilebilirliğinin artırılması,
- Katılımcıların içsel tatmin düzeylerinin cinsiyete göre farklılık oluşturması ve erkeklerin tatmin düzeylerinin yüksek olması nedeni ile kadın çalışanlarında içsel tatminlerini arttırmak için kurumdaki yöneticilerin yeni düzenlemeler yapmaları,
- Çalışma sonucuna göre içsel tatminin yaş ve kurumdaki pozisyona göre farklılık göstermesi dikkate alınarak genç ve orta yaşlı çalışanların da içsel tatminlerinin artırılması için kurum içi anketler yapılması, eksik görülen yönlerin düzeltilmesi,

- Çalışanlara hak ettiği ücretlerin ödenmesi, çalışma şartlarının düzenlenmesi ve zaman zaman farklı etkinlikler yapılarak çalışanların tatmin düzeylerinin yükseltilmesi,
- Araştırma Sakarya ilinde hizmet veren bir eğitim ve araştırma hastanesinde yapıldığından başka bir şehirde ve farklı şartlarda bulunan bir eğitim araştırma hastanesiyle karşılaştırma yapılan bir çalışma yapılması,
- Çalışma hastane yönetimi, doktor, hemşire ve ebe katılımıyla yapıldığından örneklem genişletilerek kurumdaki bütün birimlerin dahil olduğu bir araştırma yapılması,
- Dijital okuryazarlık ve iş tatmini başka bir kavramla birleştirilip yeni bir araştırma yapılması, önerilmektedir.

KAYNAKLAR

- Acar, A. K. (2021). *Farklı Alanlarda Öğrenim Gören Üniversite Öğrencilerinde E-Sağlık Okuryazarlığı, Dijital Sağlık ve Fiziksel Aktivite Düzeylerinin Karşılaştırılması* (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Acar, Ç. (2015). *Anne ve Babaların İlkokul Ortaokul Lise Öğrencisi Çocukları İle Kendilerinin Dijital Okuryazarlıklarına İlişkin Görüşleri* (Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Acar, H. (2020). *Kariyer Yönetimi İle İş Tatmini Arasındaki İlişkide Kişilik Türlerinin Rolü ve Bir Araştırma. İşletme Ana Bilim Dalı* (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Adams, A., Bond, S., (2000). Hospital Nurses, Job Satisfaction, Individual And Organizational Characteristics. *Journal Of Nursing Management* 32 (3), 536–543.
- Agim, E. C., & Azolo, E. M. (2019). Digital Literacy And Job Performance Of 21st Century Library Staff İn Imo State. *Library Research Journal*, 4, 15-26.
- Ağaç, S. (2020). *Dijital Okuryazarlığın Finansal Okuryazarlık Üzerine Etkisi: Batı Akdeniz Örneği* (Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Ağırbaş İ, Çelik Y, Büyükkayıkçı H. (2005). Motivasyon Araçları ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 8(3), 326-350.
- Aikins, M., Amon, S., Agyemang, S. A., Akweongo, P., & Wyss, K. (2023). Intrinsic and Extrinsic Motivational Factors of Frontline Health Workers in Ghana. *F1000Research*, 12(396), 396.
- Aiken L. Clarke S. Sloane D. Sochalski J. Busse R. Clarke H. Giovannetti P. Hunt J. Rafferty A. Shamian J.(2001). Nurses Reports on Hospital Care in Five Countries. *Health Affairs*, 20(3), 43-53.
- Akalın, B., & Veranyurt, Ü. (2020). Sağlıkta Dijitalleşme ve Yapay Zekâ. *SDÜ Sağlık Yönetimi Dergisi*, 2(2), 128-137.

- Akındale, E. M., & Gberevbie, D. E. (2022). Information Communication Technology And Employees' Job Satisfaction: A Critical Interrogation. *African Renaissance*, 313.
- Aksan, L. (2010). *Üsküdar ve Çevresindeki Hastanelerde Çalışan Personelin İş Tatmini İle Tutum ve Davranışları Arasındaki Farkın Analizi* (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Aksoy, N. C., Karabay, E., & Aksoy, E. (2021). Sınıf Öğretmenlerinin Dijital Okuryazarlık Düzeylerinin İncelenmesi. *Selçuk İletişim Dergisi*, 14(2), 859-894.
- Alasmary, M., El Metwally, A., & Househ, M. (2014). The Association Between Computer Literacy And Training On Clinical Productivity And User Satisfaction In Using The Electronic Medical Record In Saudi Arabia. *Journal Of Medical Systems*, 38(69), 1- 13.
- Alipour, J., & Payandeh, A. (2022). Assessing The Level Of Digital Health Literacy Among Healthcare Workers Of Teaching Hospitals In The Southeast Of Iran. *Informatics In Medicine Unlocked*, 29(1),1-5.
- Alu, A. (2017). Sağlıkın Temel Kavramları. *Sağlık Yönetimi Dergisi*, 1(2), 32-41.
- Altinkurt, Y., Yılmaz, K., & Erol, E. (2014). Pedagojik Formasyon Programı Öğrencilerinin Öğretmenlik Mesleğine Yönelik Motivasyonları. *Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4(1), 48-62.
- Altıntaş N. (2011). *Hemşirelerde İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: GATA Hastanesi'nde Bir Uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Altun F. (2019). *İşyerinde Sosyal Hizmet Uygulamalarının Çalışanların İş Tatminine ve Örgütsel Bağlılığına Etkisi* (Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Alwan K, Awoke T., & Tilahun B. (2015). Knowledge and Utilization of Computers Among Health Professionals in A Developing Country: A Cross-Sectional Study. *JMIR Hum Factors*, 2(1),1-7.
- Arıcıoğulları, K. (2021). *İş Değerlerinin İşle Bütünleşme ve İş Tatmini Üzerine Etkisi: Hemşireler Üzerine Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Arnolds, C. A., & Boshoff, C. (2002). Compensation, Esteem Valence and Job Performance: an Empirical Assessment of Alderfer's ERG Theory. *International Journal Of Human Resource Management*, 13(4), 697-719.
- Aslan H. (2006). *Çalışanların İş Doyumu Düzeylerine Göre Depresyon, Benlik Algısı ve Denetim Odağı Algısı Değişkenlerinin İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Arslan, S. (2019). *İlkokullarda ve Ortaokullarda Görev Yapan Öğretmenlerin Dijital Okuryazarlık Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- Aşık N, A. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 2(1), 79-88.
- Atalay, M., & Çakırel, Y. (2022). Sağlık Sektörü Çalışanlarında İş Yükü, İş Tatmini Ve Tükenmişlik Durumunun İncelenmesi. *Journal Of Management And Economics Research*, 20(1), 431-463.
- Avşar, Z. (2013). Medya Okuryazarlığı. *İletişim ve Diplomasi*, 1(2) , 5-17.
- Ay, F. (2009). Uluslararası Elektronik Hasta Kayıt Sistemleri, Hemşirelik Uygulamaları ve Bilgisayar İlişkisi. *Gülhane Tıp Dergisi*, 51(2), 131-136.
- Aydoğmuş, Ö. G. (2022). Örgütsel Adalet Algısı, Ücret ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması (Yüksek Lisans Tezi). Ufuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Aydın, A., Özmen, M., & Tekin, Ö. (2014). İş Tatmini ve Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler: Su Ürünleri İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(11), 57-72.
- Aziri, B. (2008). Menaxhimi I Burimeve Njerëzore, Satisfaksioni Nga Puna Dhe Motivimi I Punëtorëve, Tringa Design, Gostivar.
- Aziri, B. (2011). Job Satisfaction: A Literature Review. *Management Research & Practice*, 3(4), 77-86.
- Bakan, İ. & Büyükmese, T. (2004). Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 7, 1- 30.
- Barutçugil, İ., (2004), Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, *Kariyer Yayıncılık*, İstanbul.
- Baskındağlı, Y. (2022). *Sağlık Sektöründe İçsel Pazarlama ve Kurumsal İtibarın Çalışanların İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi* (Doktora Tezi). Beykent Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Baycan, F.A. (1985). *Farklı Gruplarda Çalışan Kişilerde İş Doyumunun Bazı Yönlerinin Analizi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Boğaziçi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bayrakcı, S. & Narmanlıoğlu, H. (2021). Digital Literacy As Whole Of Digital Competences: Scale Development Study. *Düşünce ve Toplum Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(4), 1-30.
- Bayrakdaroglu, F. & Bayrakdaroglu, A. (2017). A Comparative Analysis Regarding The Effects of Financial Literacy and Digital Literacy on Internet Entrepreneurship Intention. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 12(2), 27-38.

- Bawden, D. (2001). Information and Digital Literacies: A Review of Concepts. *Journal of Documentation*, 57(2), 218-259.
- Bawden, D. (2008). Origins and Concepts of Digital Literacy. *Digital Literacies: Concepts, Policies and Practices*, 30(2008), 17-32.
- Bejaković, P. & Mrnjavac, Z. (2020). The Importance of Digital Literacy on The Labour Market. *Employee Relations*, 42(4), 921-932.
- Berber, Ö. (2017). *Okul yöneticilerinin teknoloji okuryazarlığının incelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tekirdağ.
- Bilişli, Y. (2018). Medya ve Sağlık Arasındaki Sınırları Keşfetmek: Eleştirel Medya Sağlığı Okuryazarlığı Bağlamında Sağlık Haberlerine Yaklaşım. *Maltepe Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 5 (2) , 197-219.
- Bircan, A. (2022). *Öğretmenlerin İnternete Yönelik Eleştirel Okuryazarlık Düzeylerinin Belirlenmesinde Bilgi ve Teknoloji Okuryazarlık Düzeylerinin İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Necmettin Erbakan Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Blau, G.& Gibson, G. (2011) Exploring Antecedents of Intrinsic Versus Extrinsic Satisfaction in A Sample of Emergency Medical Service Professionals. *Journal Of Workplace Behavioral Health*, 26(3), 240-251.
- Borst, R.T., Kruyen, P.M., Lako, C.J., & De Vries, M.S. (2020). The Attitudinal, Behavioral, and Performance Outcomes Of Work Engagement: A Comparative Meta-Analysis Across The Public, Semipublic, and Private Sector. *Rev. Publ. Person. Adm.* 40 (4), 613–640.
- Briones, E., & Tabernero, C. (2012). Social Cognitive And Demographic Factors Related To Adolescents' İntrinsic Satisfaction With School. *Social Psychology Of Education*, 15(2), 219-232.
- Brown, J., Morgan, A., Mason, J., Pope, N., & Bosco, A. M. (2020). Student Nurses' Digital Literacy Levels: Lessons For Curricula. *CIN: Computers, Informatics, Nursing*, 38(9), 451-458.
- Budak, Ç. E. & Topal, D. A. (2018). Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Bölümü Öğrencilerinin Bilgisayara Karşı Tutumları ve Bilgisayar Okuryazarlığı Becerilerinin İncelenmesi. *AJIT-e: Academic Journal of Information Technology*, 9 (33) , 193-208.
- Buyrukoğlu, İ. (2022). *Pandemi Sürecinde Sağlık Ve Turizm Alanlarındaki Akademisyenlerin İş Tatmini ve Performanslarının Değerlendirilmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi; Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Alanya.
- Campbell, C., & Mcdowell W. D. (2011). Computer Literacy of Nurses in A Community Hospital: Where Are We Today? *Journal of Continuing Education in Nursing*, 42, 365-70.

- Cao, H., Jiang, J., Oh, L. B., Li, H., Liao, X., & Chen, Z. (2013). A Maslow's Hierarchy of Needs Analysis Of Social Networking Services Continuance. *Journal of Service Management*, 24(2), 170-190.
- Carrington, V., & Robinson, M. (2009). Digital Literacies: Social Learning and Classroom Practices. London: SAGE Publications.
- Cheung, T., Lee, P. H., & Yip, P. S. (2018). The Association Between Workplace Violence and Physicians' and Nurses' Job Satisfaction in Macau. *Plos One*, 13(12), E0207577.
- Christen, M., Iyer, G., & Soberman, D. (2006). Job Satisfaction, Job Performance, And Effort: A Reexamination Using Agency Theory. *Journal of Marketing*, 70(1), 137-150.
- Colquitt J, Lepine J. A., & Wesson M. J. (2014). Organizational Behavior: Improving Performance And Commitment in The Workplace (4e). New York, NY, USA: Mcgraw-Hill.
- Çağan, O., & Gunay, O. (2015). The Job Satisfaction and Burnout Levels of Primary Care Health Workers in The Province of Malatya in Turkey. *Pakistan Journal of Medical Sciences*, 31(3), 543-547.
- Çağlıyan, V. & Doğanalp, B. (2020). Dijital Okuryazarlık İnternet Girişimciliği Niyeti İlişkisi Üzerine Ampirik Bir Çalışma. *Pamukkale Üniversitesi İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 180-199.
- Çalık, A., Alkan, D., & Şaprak, İ. (2022). Çalışanların İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Analizi: TR2A Bölgesi Muhasebe Meslek Mensupları Örneği. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (57), 123-142.
- Çalışkan, Z. (2005). İş Tatmini: Malatya'da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama. *Fırat Üniversitesi Doğu Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 9-18.
- Çalışkan, A., & Bekmezci, M. (2019). Aşırı İş Yükünün İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde İş Tatmini ve Yaşam Tatmininin Rolü, Sağlık Kurumu Çalışanları Örneği. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(31), 381-431.
- Çelen Ö. (2011). *Ekip Çalışması Etkinliğinin İş Tatmini ve Hasta Güvenliği Kültürü Üzerine Etkisi: Gülhane Askeri Tıp Fakültesi Eğitim Hastanesinde Bir Uygulama* (Doktora Tezi). Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çelik, G., & İnce, M. (2020). Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmininin İş Performansına Etkisi. Ankara: İksad Yayınevi.
- Çetin, M., (2004). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, 1.Basım, Ankara: Noble Yayıncılık.
- Çetinel, Ö. Ö. (2021). *Sağlık Çalışanlarının Sağlık Okuryazarlık Düzeylerinin Belirlenmesi: Bir Özel Hastane Zinciri Örneği* (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Medipol Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- Çetinkaya, R. (2022). *Hastanelerde Yöneticilerin Liderlik Davranış Tarzlarının Sağlık Çalışanlarının İş Tatmini Üzerine Etkisi: Özel İstanbul Bölge Hastanesinde Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Çiftçiyıldız, K. (2015). *İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerinin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Doğumarmara Iso 500 Firma Örneği* (Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Davis, S. K. (1998). The Relationships Among Nurse Managers' Perceptions of Workplace Diversity, Cultural Competence and Job Satisfaction. University of California, San Francisco.
- Demirdağ, M. (2021). *Öğretmenlerin Dijital Okuryazarlık Düzeyleri İle Araştırma Okuryazarlık Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Demirtaş, E. Z. (2022). *Optisyenlik Müessesesi Çalışanlarının İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıkları Üzerine Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Nişantaşı Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Denton, M., Zeytinoglu, I. U., Davies, S., & Lian, J. (2002). Job Stress and Job Dissatisfaction of Home Care Workers in The Context of Health Care Restructuring. *International Journal Of Health Services*, 32(2), 327-357.
- Dinlemez, Ş. (2021). *Türkçe Öğretmeni Adaylarının Dijital Okuryazarlık Düzeyleri İle Dijital Vatandaşlık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi* (Yüksek Lisans Tezi), Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Çanakkale.
- Dinler, C. (2019). *İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi: İş Özellikleri Kuramı Yaklaşımı* (Yüksek Lisans Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Doğan, D. (2022). *Üniversite Öğrencilerinin ve Akademisyenlerin Dijital okuryazarlık Düzeylerinin İncelenmesi* (Yüksek Lisans). Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Dömbekci, A. H., Güzel, Ş., & Kılıç, F. (2023). Sağlık Hizmetlerinde Dijitalleşme Üzerine İdari Personel Görüşleri: Nitel Bir Araştırma. *Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi*, 5 (1) , 73-84.
- Durmaz, E. (2022). *Odyolog ve Odyometristlerin İş Sağlığı ve Güvenliği Koşulları Ve İş Doyumu Düzeyleri* (Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Durmuş A. (2014). Research of Relationship Between Organizational Justice And Job Satisfaction Using Statistical Analysis Methods. *International Journal of Social Science Research*, 3 (5), 33-53.

- Durukan H.(2011). *Nefroloji Hemşirelerinin Mesleki Profili – İş Doyum Düzeyleri Ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Eden, R., Burton-Jones, A., & Donovan, R. (2019). Testing The Links From Fit To Effective Use To Impact: A Digital Hospital Case. *40th International Conference On Information Systems*, 1-9.
- Eğnli, T. A. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu Ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), 35-51.
- Elias, S. M., Smith, W. L., & Barney, C. E. (2012). Age As A Moderator Of Attitude Towards Technology In The Workplace: Work Motivation And Overall Job Satisfaction. *Behaviour & Information Technology*, 31(5), 453-467.
- Emer, M. A. (2022). Teknoloji Kullanım Düzeyinin İş Tatmini Üzerine Etkisi: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Araştırma. *Muhasebe ve Denetime Bakış*, 22(66), 219-238.
- Eliezer, C. A., & Enuma, M. A. (2022). Digital Literacy and Job Performance of 21 st Century Library Staff in Imo State. *Library Research Journal*, 4, 15-26.
- Erbir, M. (2021). Hemşirelik Mesleğinde Dijital Okuryazarlık: Kayseri İli Örneği. *Ekonomi İşletme Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Dergisi*, 7 (2) , 336-352.
- Eren, E., (2008). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, İstanbul: Beta Basım.
- Egbule, P. E. (2003). Factors Related to Job Satisfaction of Academic Staff in Nigerian Universities. *Journal of Further and Higher Education*, 27(2), 157-166.
- Ergeneli, A. (2017). *Örgütsel Davranış-Örgüt ve Birey*. Ankara. Atlas Akademik.
- Ergin G. (2009). *Çalışanların Ücretlendirilmesi: Sağlık Kurumlarında Çalışanların Ücret Sistemini Değerlendirmelerine İlişkin Bir Araştırma* (Doktora Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Ergüder, M. Ş. (2021). *Doktor-Yöneticilerin Yönetmelik Becerilerinin Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Sağlık İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Bursa Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Eric M. Meyers, Ingrid Erickson & Ruth V. Small (2013). Digital Literacy And Informal Learning Environments: An Introduction. *Learning, Media and Technology*, 38(4), 355-367.
- Eroğlu, K. (2011). Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Kuramsal Bir İnceleme. *Ege Akademik Bakış*, 11(1), 121-136.
- Erol, V. (1998). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık* (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ersöz, B., & Özmen, M. (2020). Dijitalleşme ve Bilişim Teknolojilerinin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri. *AJIT-E: Academic Journal of Information Technology*, 11(42), 170-179.

- Filho, P. D., Souza, M. R., Elias, P. E., & Viana, A. L. (2016). Physicians' Job Satisfaction And Motivation in A Public Academic Hospital. *Human Resources Of Health*, 14(75),1-11.
- Fournier, H., & Kop, R. (2010). Researching the design and development of a Personal Learning Environment. *In PLE Conference*. 6-8.
- Frankel, K. K., Becker, B. L., Rowe, M. W., & Pearson, P. D. (2016). What Is Reading? To What Is Literacy? *Journal Of Education*, 196(3), 7-17.
- Hamutoğlu, N. B., Gemikonaklı, O., Raffaele, C. & Gezgin, D. M. (2020). Comparative Cross-Cultural Study İn Digital Literacy. *Eurasion Journal Of Education Research*, 88, 121-148.
- Gökdemir, D. (2016). *Sağlık Çalışanlarında Mobbing Algısının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Kamu Hastanesinde Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gölbaşı Z, Kelleci M, Doğan S. (2008). Relationships Between Coping Strategies, Individual Characteristics And Job Satisfaction İn A Sample Of Hospital Nurses: Cross-Sectional Questionnaire Survey. *International Journal Of Nursing Studies*, 45(12),1800-1806.
- Gömleksiz, M. N. & Koç, A. (2010). Bilgisayar Okuryazarlığı Becerisi Ediniminde Eportfolyo Sürecinin Öğrenen Performansına ve Tutumlarına Etkisi. *Erzincan Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(2), 75-96.
- Görgülü, O., & Akilli, A. (2017). The Determination Of The Levels Of Burnout Syndrome, Organizational Commitment, And Job Satisfaction Of The Health Workers. *Nigerian Journal Of Clinical Practice*, 20(1), 48-56.
- Görgülür, A. A. (2013). Örgütsel Adalet ve İş Tatmininin Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma (Yüksek Lisans Tezi). Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Green, J. (2000). *Job Satisfaction Of Community College Chairpersons* (Doktora Tezi). Faculty Of The Virginia Polytechnic Institute And State University, Virginia.
- Güder, M. (2021). *Üstünlük Vehmi ve İş Tatmini İlişkisi: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Gülderen, K. (2022). *Sağlık Çalışanlarında Örgütsel İletişimin İş Tatminine Etkisinde Örgütsel Sosyalleşmenin Aracılık Rolü* (Yüksek Lisans Tezi). Kastamonu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kastamonu.
- Gülner, B. (2007). *Araştırma Görevlilerinin İş Tatminini Sağlama Aracı Olarak Örgütsel İletişim ve İletişim Doyumu: Kamu ve Özel Üniversite Karşılaştırması* (Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Konya.
- Gülten G.(2018).*Çalışma Hayatında Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini* (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Güngör, N. (2013) İletişim: Kuramlar ve Yaklaşımlar, Ankara, Siyasal Kitabevi.
- Güven, M., Bakan, İ., & Yeşil, S. (2005). Çalışanların İş ve Ücret Tatmini Boyutlarıyla Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Çalışması. *Yönetim Ve Ekonomi Dergisi*, 12 (1) , 127-151.
- Hague, C., & Payton S. (2011). Digital Literacy Across The Curriculum. <https://www.nfer.ac.uk/publications/futl06/futl06.pdf>.
- Herzberg, F. (1974). Motivasyon-Hijyen Profilleri: Organizasyonu Neyin Rahatsız Ettiğini Saptamak. *Organizasyon Dinamikleri*, 3 (2), 18–29
- Hiçyakkalmaz, E., & Mustafa, M. (2022). Bireylerde Dijital Okuryazarlık ve E-Sağlık Okuryazarlığının Demografik Özellikler Açısından Değerlendirilmesi. *Avrasya Bilimler Akademisi Sosyal Bilimler Dergisi*, 41(1), 120-134.
- Hsieh, Y. H. (2011). Empirical Study On Personality Traits, Job Satisfaction, And Reward System Preferences. *African Journal Of Business Management*, 5(12), 4983-4992.
- Hoş, C., & Oksay, A., (2015). Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık İle İş Tatmini İlişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(4), 1- 24.
- Işık, B., Özdemir, N. & Kuşlu, S. (2021). Bilgi ve İletişim Teknolojilerindeki Dönüşümler Işığında Öğretim Elemanlarının Dijital Okuryazarlık Durumları. *International Journal Of Human Sciences*, 18(3), 374-389.
- Itsekor, V., & Iwu-James, J. (2012). Influence Of Digital Literacy On Career Progression And Work Motivation Of Academic Library Staff in South-West, Nigeria. *Library Philosophy And Practice (E-Journal)*, 3-24.
- İşcan Ö. F., & Sayın U. (2010). Örgütsel Adalet, İş Tatmini Ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4),195-216.
- Jaiswal, P., Gadpayle, A. K., Singhal, A. K., Sachdeva, S., Modi, R. K., Padaria, R., & Ravi, V. (2015). Job Satisfaction Among Hospital Staff Working in A Government Teaching Hospital Of India. *Medical Journal Of Dr. DY Patil University*, 8(2), 131- 137.
- Jayasuriya, R., Whittaker, M., Halim, G., & Matineau, T. (2012). Rural Health Workers And Their Work Environment: The Role Of Inter-Personal Factors On Job Satisfaction Of Nurses in Rural Papua New Guinea. *BMC Health Services Research*, 12(1), 1-12.
- Kadioğlu, H. (2021). Evren ve Örneklem. Erişim Adresi <http://sbf.marmara.edu.tr/dosya/sbf/ders%20notlar%c4%b1/evren%20ve,20,c3>.
- Kara, S. (2020). Investigation Of Job Satisfaction And Burnout Of Visual Arts Teachers. *International Journal Of Research In Education And Science (IJRES)*, 6(1), 160-171.

- Karaalp T. (2014). *Sağlık Hizmetleri Üretim Sürecinde Fiziksel Çevrenin Hasta Memnuniyeti ve İş Tatmini Üzerine Etkisi* (Doktora Tezi). Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Karabacak, Z. İ., & Büyükalaca, A. A. S. (2019). Türkiye’de Dijital Dönüşüm ve Dijital Okuryazarlık. *Türk İdare Dergisi*, 1(488), 319-343.
- Karadaş, A., Doğu, Ö., & Kaynak, S. (2022). The Effect Of Nurse-Nurse Collaboration Level On Job Satisfaction. *Cyprus Journal Of Medical Sciences*, 7(1), 128-135.
- Karakulle, İ. (2020). *Çalışanların İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarına Yönelik Algılarının, Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Üzerine Etkileri: Hizmet Sektöründe Bir Uygulama* (Doktora Tezi). Karabük Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Karabük.
- Karataş, A., & Gökmen, G. (2018). Kamu Çalışanlarında İş Tatmini, Duygusal Emek ve İş Stresi: Konya’da Bir Araştırma. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(3), 99-127.
- Karcıoğlu, F., Timuroğlu, K., & Çınar, O. (2009). Örgütsel İletişim Ve İş Tatmini İlişki: Bir Uygulama Yönetim. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*, 63,59-76.
- Kavak A. (2018). *Sağlık Çalışanlarında Mobbing ve İş Tatmini Ardahan İli Örneği* (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kaya, S., & Biçer, D. F. (2022). Hastanelerde İç Müşteri Tatmin Düzeyinin Belirlenmesi: Büro Memurları Örneği. *Beykoz Akademi Dergisi*, 2(1), 137-150.
- Kayabaşı, Ç. (2019). *Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve İş Performansı İlişkisinin Belirlenmesi: Bir Devlet Hastanesi Örneği* (Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Keklik, B., & Us, C. N. (2013). Örgütsel Adalet, Algılamalarının İş Tatminine Etkisi Hastane Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18 (2), 143, 161
- Kennedy, S., & Yaldren, J. (2017). A Look at Digital Literacy in Health And Social Care. *British Journal Of Cardiac Nursing*, 12(9), 428-432.
- Keleş, H. N. (2006). *İş Tatminin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim Ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma* (Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Kesici, A. (2022). Dijital Okuryazarlığın Yaratıcı Düşünme Eğilimi Üzerindeki Etkisi: Hayat Boyu Öğrenme Eğilimi Aracı Rolü. *Dijital Çağda Öğrenme ve Öğretme Dergisi*, 7 (2), 260-273.
- Kılıç, S., & Pürbudak, A. (2022). *İş ve İnsan Dergisi*, 9(2), 133-147.
- Kım, H. S., Ahn, S. H., & Kım, C. M. (2019). A New ICT Literacy Test For Elementary And Middle School Students İn Republic Of Korea. *Asia-Pacific Education Researcher*, 28 (3), 203-212.

- Kirkcaldy, B. D., & Martin, T. (2000). Job Stress And Satisfaction Among Nurses: Individual Differences. *Stress Medicine*, 16(2), 77-89.
- Kitsios, F., & Kamariotou, M. (2021). Job Satisfaction Behind Motivation: An Empirical Study in Public Health Workers. *Heliyon*, 7(4), E06857.
- Koçel, T. (2007). İşletme Yöneticiliği: Yönetim Ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış, Klasik-Modern-Çağdaş Ve Güncel Yaklaşımlar. Arıkan Basım Yayım Dağıtım A.Ş., Yayın, İstanbul.
- Koçel T. (2014). İşletme Yöneticiliği. İstanbul, Beta Yayınevi.
- Koivunen M, Niemi A, Hupli M. (2015). The Use Of Electronic Devices For Communication With Colleagues And Other Healthcare Professionals: Nursing Professionals' Perspectives. *Journal Of Advanced Nursing*, 71(3),620-631.
- Korkmaz, M. (2020). *Sınıf Öğretmenlerinin Dijital Okuryazarlık Seviyelerinin Belirlenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Korkmaz, Ö., & Mahiroğlu, A. (2009). Üniversiteyi Yeni Kazanmış Öğrencilerin Bilgisayar Okuryazarlık Düzeyleri. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 17(3), 983-1000.
- Kök, S. B. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1), 291-317.
- Kuek A., & Hakkennes S. (2020). Healthcare Staff Digital Literacy Levels and Their Attitudes Towards Information Systems. *Health Informatics Journal*, 26(1),592-612.
- Kula, S., & Çakar, B. (2015). Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi Bağlamında Toplumda Bireylerin Güvenlik Algısı ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki. *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 6(12),191-210.
- Kum, O. (2022). *İlkokul Kaynaklarının Teknolojik Pedagojik Alan Bilgileri İle Dijital Okuryazarlık Yeterlilikleri Arasındaki İlişki* (Yüksek Lisans Tezi). Bartın Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Bartın.
- Kurbanoğlu, S. S. (2010). Bilgi Okuryazarlığı: Kavramsal Bir Analiz. *Türk Kütüphaneciliği*, 24(4), 723-747.
- Kurnaz, M. (2019). *Hemşirelerde Mobbing ve İş Tatmini İlişkisinin Meta Analiz Yöntemiyle İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.
- Kurudayioğlu, M., & Tüzel, S. (2010). 21. Yüzyıl Okuryazarlık Türleri, Değişen Metin Algısı Ve Türkçe Eğitimi. *Journal Of Türklük Bilimi Arastirmalari*, 15(28), 283-298.
- Kuzulugil, Ş. (2012). Kamu Hastaneleri Çalışanlarında İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 41 (1), 129-141.

- Küçük, G. (2022). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel İletişimin İş Tatminine Etkisinde Örgütsel Sosyalleşmenin Aracılık Rolü (Yüksek Lisans Tezi). Kastamonu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kastamonu.
- Küçük, S. (2014). *Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu Ve İş Doyumunu Etkileyen Stres Faktörleri (Akdeniz Üniversitesi Hastanesi Laboratuvar Teknikerleri Örneği)* (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Küçükçivil, B. (2019). Tüketici Davranışlarının Etkilenmesinde McClelland'ın Motivasyon Kuramına Yönelik Bir İnceleme. *Kritik İletişim Çalışmaları Dergisi*, 1 (2) , 79-102.
- Küsbeci, P. (2022). Sağlık Sektörü Çalışanlarının İş Tatminlerine Yönelik Literatür İncelemesi. *Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 50-64.
- Lacy, F. J., & Sheehan, B. A. (1997). Job Satisfaction Among Academic Staff: An International Perspective. *Higher Education*, 34(3), 305-322.
- Lambrou, P., Kontodimopoulos, N., & Niakas, D. (2010). Motivation and Job Satisfaction Among Medical and Nursing Staff in A Cyprus Public General Hospital. *Human Resources For Health*, 8(1), 1-9.
- Leu, J. D., Kinzer, K. C., Coiro, J., Castek, J., & Henry, A. L. (2017). New Literacies: A Duallevel Theory Of The Changing Nature Of Literacy, Instruction, And Assessment. *Journal Of Education*, 197(2), 1-18.
- Locke, E.A. (1976). The Nature And Causes Of Job Satisfaction, İn: M. D. Dunnette (Ed.) *Handbook Of Industrial And Organizational Psychology* (Chicago, IL, Rand McNally).
- Luthans, F. (1995). *Organizational Behavior*. New York: Mcgraw-Hill.
- MacLure, K., & Stewart, D. (2017). A qualitative case study of ehealth and digital literacy experiences of pharmacy staff. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 14(1), 1-9.
- Marsh, J., Hannon, P., Lewis, M., & Ritchie, L. (2015). Young Children's Initiation Into Family Literacy Practices in The Digital Age. *Journal Of Early Childhood Research*, 15(1): 47-60.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory Of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- Mathew, J., Ram, D., Bhattacharjee, D., & Sharma, A. (2013). Genel ve Psikiyatri Hemşireleri Arasında Benlik Saygısı, İş Doyumu ve Tükenmişlik: Karşılaştırmalı Bir Çalışma. *Sağlık Yönetimi Dergisi*, 15 (4), 595-612.
- Mcshane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2010). *Organizational Behavior*. New York, NY: Mcgraw-Hill.
- Menşan, N. Ö. (2019). *Sınıf Öğretmenlerinin Dijital Kültür Algısı* (Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.

- Mete, G. (2020). Okuryazarlık Türleri ve 2023 Eğitim Vizyonu Belgesi. *Kesit Akademi Dergisi* , (22) , 109-120.
- Murray, MC., & Pérez, J. (2014). Unraveling The Digital Literacy Paradox: How Higher Education Fails At The Fourth Literacy. *Issues in Informing Science And Information Technology*, 11, 85-100.
- Mutaf, Y. (2021). *Türkiye'deki Havayolu Taşımacılığı Sektöründe Kurum Kültürü Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Arel Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Mutlupoyraz, F. (2010). *Adana'daki Birinci Basamak Sağlık Kurumlarına Başvuran Hastaların Memnuniyet Düzeyleri ve Bu Kurumlarda Çalışan Hekimlerin İş Doyumunun Saptanması* (Tıpta Uzmanlık Tezi). Çukurova Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Adana.
- Naveena, M., & Geevarghese, D. (2019). Job Satisfaction Of Academicians-A Conceptual Study in Higher Educational Sector, *International Journal Of Recent Technology And Engineering*, 8 (1), 17-21.
- Nawaz, A., & Kundi, G. M. (2010). Digital Literacy: An Analysis Of The Contemporary Paradigms. *International Journal Of Science And Technology Education Research*, 1(2), 19-29.
- Near, J., Robert, W., & Hunt, R. (1978). Work And Extra-Work Correlates Of Life And Job Satisfaction. *The Academy Of Management Journal*, 21(2), 248-264.
- Nur, D. (2011). Kamu Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinden İş Doyumu ve Stres İlişkisi. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 14(4), 230-240.
- Oflezer, C., Metin, A. T. E. Ş., Bektaş, G., & İrban, A. (2011). Bir Kamu Hastanesinde Çalışan İşçilerin İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2(4), 203-214.
- Okan, T., & Özbek, M. F. (2016). İş Yüğü Talebi, İş Tatminsizliği Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerde İş-Aile Çatışması ve İş Stresinin Ara Değişken Rolü: Sağlık Çalışanları Örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 7(17), 203-226.
- Oo, H. M., Htun, Y. M., Win, T. T., Han, Z. M., Zaw, T., & Tun, K. M. (2021). Information And Communication Technology Literacy, Knowledge and Readiness For Electronic Medical Record System Adoption Among Health Professionals İn A Tertiary Hospital, Myanmar: A Cross-Sectional Study. *Plos One*, 16(7), 1-15.
- Otero, P., Coccio, L., Horoch, A., & Peñaranda, J. (2016). Digital Literacy and eLearning as Tools for Health Education. *eHealth Conversations*, 247-276.
- Onursoy, S. (2018). Üniversite Gençliğinin Dijital Okuryazarlık Düzeyleri: Anadolu Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 6 (2) , 989-1013.

- Önen, S. M., & Kanayran, H. G. (2016). Liderlik Ve Motivasyon: Kuramsal Bir Değerlendirme. *Birey ve Toplum Sosyal Bilimler Dergisi*, 5 (2) , 43-64.
- Özaydın, M.M., & Özdemir, Ö. (2014). Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 251-281.
- Özbay, M., & Özdemir, O. (2014). Türkçe Öğretim Programı İçin Bir Öneri: Dijital Okuryazarlığa Yönelik Amaç ve Kazanımlar/A Suggestion For Turkish Teaching Curriculum: Digital Literacy Objectives And Standards. *Okuma Yazma Eğitimi Araştırmaları*, 2(2), 31-40.
- Özbozkurt, O. B. (2019). Duygusal Emek ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Özel Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Araştırma. S. Sönmez, E. Özçoban, D. Balkan, & H. Karakuş. Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler-4 Alanında Yeni Ufuklar (s. 113-134). Ankara: Gece Akademi.
- Özçifçi, V. (2018). İçsel Pazarlama Uygulamalarının İş Tatminine Etkisi: Hastane Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 14(14), 147-162.
- Özer, G. (2022). *Örgüt İklimi ve Örgütsel Güvenin Çalışanların İş Tatminine Etkisi: Hemşireler Üzerine Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Özer, G., Aksu, M.(2022). İnsan Kaynaklarında Eğitim ve Geliştirmenin İş Tatminine Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(4), 620-637.
- Özerbaş, M, Kuralbayeva, A. (2018). Türkiye ve Kazakistan Öğretmen Adaylarının Dijital Okuryazarlık Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 5(1), 16-25.
- Özkan H.(2018). *Örgütsel Bağlılığın Tükenmişliğe Etkisi İş Tatmininin Aracılık Rolü Mersin İli Kamu Hastaneleri Hemşirelerine Yönelik Bir Uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). Toros Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Özkaya, Y. & Erat, V. (2022). Türkiye’de Dijital Okuryazarlık Çalışmaları: Literatüre Dayalı Nitel Bir Araştırma. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sbe Dergisi*, Dijitalleşme Özel Sayısı, 240-256.
- Özpehlivan, M. (2019). İş Tatmini: Kavramsal Gelişimi, Bireysel Ve Örgütsel Etkileri, Yararları ve Sonuçları. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 43-70.
- Öztekin, Z. (2008). *Orduda İş Tatmini: Subayların İş Tatminini Etkileyen Faktörler Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma* (Doktora Tezi). Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.

- Öztürk, Y. & Budak, Y. (2019). Öğretmen Adaylarının Kendilerine Yönelik Dijital Okuryazarlık Değerlendirmelerinin İncelenmesi. *Kesit Akademi Dergisi*, 5(21), 156-172.
- Pala, F., Eker, S., & M., Eker. (2008). The Effects Of Demographic Characteristics On Organizational Commitment And Job Satisfaction: An Empirical Study On Turkish Health Care Staff. *ISGUC The Journal Of Industrial Relations And Human Resources*, 10(2), 54-75.
- Peçe, S. (2022). *Sağlık Çalışanlarının Ekonomi Okuryazarlık Düzeylerinin Finansal Tutumları Üzerine Etkisi: Üniversite Hastanesi Örneği* (Yüksek Lisans Tezi). Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- Pehlivanlı, B., & Kayadibi, N. (2022). Dijital Okuryazarlık Bağlamında Ortaokul Türkçe Ders Kitapları. *Anadolu Kültürel Araştırmalar Dergisi*, 6(2), 182-197.
- Pektaş, C. (2002). *Toplam Kalite Uygulamaları ve Demografik Değişkenlerin İş Tatmini Boyutları Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Farklılaştırması* (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Putrel Anggini, C., & Siti Rodliyah, R. (2020). ESP Students' Digital Literacy Needs: The Teachers' Perspectives. In *2020 The 4th International Conference on Education and Multimedia*, 69-72.
- Rahman, R. (2022). *Örgüt Kültürünün İş Tatminine Etkisi: Hemşireler Üzerine Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi, İşletme Enstitüsü, Sakarya.
- Reddy, P., Sharma, B., & Chaudhary, K. (2020). Digital Literacy: A Review Of Literature. *International Journal of Technoethics (IJT)*, 11(2), 65-94.94.
- Renaud, S. (2002). Rethinking The Union Membership/Job Satisfaction Relationship: Some Empirical Evidence In Canada. *International Journal Of Manpower*, 23(2), 137-150.
- Robbins S.P. Ve Judge T.A. (2020). *Örgütsel Davranışın Temelleri*. (Çev.İ. Erdem Artan Ve G. Eser,) Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Rowden, R. W. (2002). The Relationship Between Workplace Learning and Job Satisfaction in US Small to Midsize Businesses. *Human Resource Development Quarterly*, 13(4), 407-425.
- Ryan, J. C. (2016). Old Knowledge For New Impacts: Equity Theory And Workforce Nationalization. *Journal Of Business Research*, 69(5), 1587-1592.
- Saari LM., & Judge TA. (2004). Employee Attitudes And Job Satisfaction. *Human Resource Management: Published In Cooperation With The School Of Business Administration, The University Of Michigan And In Alliance With The Society Of Human Resources Management*, 43(4), 395-407.
- Sabuncuoğlu, Z., & Tüz, M. (2005). *Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Alfa Aktüel Basım.

- Saklan, A. (2010). *Örgütlerde İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Selçuk Üniversitesi İlahiyat Fakültesinde Bir Uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Saner, T., & Eyüpoğlu, Ş. Z. (2012). The Age And Job Satisfaction Relationship in Higher Education. *Procedia-Social And Behavioral Sciences*, 55, 1020-1026.
- Saner, T., & Eyüpoğlu, Ş. Z. (2013). The Gender-Marital Status Job Satisfaction Relationship Of Academics. *Procedia-Social And Behavioral Sciences*, 106(3), 2817-2821.
- Saraç, Ç. K. (2016). *İş Sağlığı Ve Güvenlik Kültürü Algısının İş Tatmini İle İlişkisinin İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi), Nisantasi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Sarı G. O. (2015). *Bireysel Özelliklerin Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İle İlişkisi: Mülk İdare Amirleri Üzerine Bir İnceleme* (Yüksek Lisans Tezi). Çağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Schopman, L.M., Kalshoven, K., Boon, C., (2017). When Health Care Workers Perceive Highcommitment HRM Will They Be Motivated To Continue Working In Health Care? It May Depend On Their Supervisor And Intrinsic Motivation. *Int. J. Hum. Resour. Manag.* 28(4), 657–677.
- Schultz, D. P., & Schultz, S. E. (2007). Modern Psikoloji Tarihi. (Çev. Yasemin Aslay). İstanbul: Kaktüs Yayınları.
- Seker, S. E. (2015). Motivasyon Teorisi (Motivation Theory). *Ybs Ansiklopedi*, 2(1), 22-26.
- Seifert, TA Ve Umbach, PD (2008). Fakülte Demografik Özelliklerinin ve Disiplin Bağlamının İş Tatmini Boyutları Üzerindeki Etkileri. *Yüksek Öğretimde Araştırma*, 49, 357-381.
- Serin, S. (2014). *Duygusal Emelin Tükenmişlik ve İş Tatminine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Sertçe, S. (2003). *Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Sevimli, F. & İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. *Ege Academic Review*, 5 (1) , 55-64.
- Seyhan, F. (2020). *Sağlık Çalışanlarının Yaşadığı Örgütsel Çatışma, Örgütsel Stres, İş Yaşam Kalitesi, İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki* (Yüksek Lisans Tezi). Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Ankara.

- Sezgin, B. (2019). *Sağlık Çalışanlarının Kişilik Özelliklerinin İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Sığırı, Ü. Ve Gürbüz, S. (2013). *Örgütsel Davranış*, İstanbul: Beta Yayınları.
- Silah, M. (2005). *Endüstride Çalışma Psikolojisi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Sonakın, C. (2010). *Hemşirelerin İş Doyumları İle Çalıştıkları Kurumların Etik İklimi Arasındaki İlişki*. (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Soysal, A. Ve Sezgin, G. (2018). Hastanelerde Yöneticilerin Liderlik Davranış Tarzlarının Sağlık Çalışanlarının İş Tatmini Üzerine Etkisi: İstanbul İlinde Bir Araştırma. *The Second International Conference On Current Trends In The Middle East*, 182-193.
- Sönmez, F. (2022). *Kişilik Ve Öz Yeterliliğin İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Çatışma Yönetim Stratejilerinin Rolünün İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Söylemez, Ö. Ü. N. H. (2021). Dijital Okuryazarlık İle İlgili Yapılan Bazı Çalışmaların Değerlendirilmesi. *Asead 7. Uluslararası Sosyal Bilimler Sempozyumu*, 199-212.
- Söyük, S. (2007). *Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerine Etkisi Ve İstanbul İlindeki ve İstanbul İlindeki Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelere Yönelik Bir Çalışma* (Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Söyük, S. (2018). Örgütsel Adalet ve İş Tatmini: Sağlık Sektöründeki Önemi. *Sağlık Bilimleri ve Meslekleri Dergisi*, 5 (3) , 435-442.
- Spector, P. (1997). Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, And Consequences. *Advanced Topics in Organizational Behavior*.
- Statt, D. (2004). *The Routledge Dictionary Of Business Management*, New York: Third Edition, Routledge Publishing, Detroit.
- Sürek, M. (2007). İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'nda Görevli Üye Temsilcilerinin İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Süslü, S. İ. (2022). *Dijital Okuryazarlık Öz-Yeterlik Kullanımı: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması* (Yüksek Lisans Tezi). Necmettin Erbakan Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Şangar, Z. (2016). *İş Doyumu ve Yaşam Kalitesi: Akademik Personel Üzerinde Bir Çalışma* (Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Şengül, A. (2008). *İş Doyumu ve Tüketici Tatmini İlişkisi Kamu Ve Özel Kesim Sağlık Hizmetlerinde Hekimlerin İş Doyumunun Hasta Tatminine Etkisi Üzerine Bir Araştırma* (Doktora Tezi). Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.

- Şimşek, L. (1995). İş Tatmini, *Verimlilik Dergisi*, 1(12), 91-104.
- Şimşir, İ., & Sağ, İ. (2022). Hastanelerde Sağlık Teknolojileri Yönetimi. B. Uysal, & T. Semiz İçinde, Sağlık Hizmetlerinde Dijitalleşme ve Geleceği (S. 33-52). Ankara: İksad Yayınevi.
- Şimşir, İ., & Seyran, F. (2020). İş Tatmininin Önemi ve Etkileri. *Meyad Akademi*, 1(1), 25-42.
- Tamer, G. (2019). Sağlık Çalışanlarında Çalışma Stresinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Bakırköy İlçesinde Bir Araştırma. *European Journal Of Managerial Research (EUJMR)*, 3(5), 162-186.
- Taniş, V. (2019). *Sağlık Çalışanlarının Algıladıkları Hizmet Kalitesi İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiyi İnceleme: Rte Üniversite Hastanesi Örneği* (Yüksek Lisans Tezi), Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Rize.
- Tarhan, O. (2016). İş Yüğü Talebi, İş Tatminsizliği Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerde İş-Aile Çatışması ve İş Stresinin Ara Değişken Rolü: Sağlık Çalışanları Örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 7(17), 203-226.
- Taşbaşı, B. (2013). *360 Derece Performans Değerlendirme Sisteminin İş Tatmini Üzerine Etkisi ve Banka Sektöründe Bir Uygulama* (Doktora Tezi). İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Tegegne, M. D., Tilahun, B., Mamuye, A., Kerie, H., Nurhussien, F., Zemen, E., & Yilma, T. M. (2023). Digital Literacy Level And Associated Factors Among Health Professionals in A Referral And Teaching Hospital: An Implication For Future Digital Health Systems Implementation. *Frontiers in Public Health*, 1(1),1-9.
- Tekeli, P.(2018). *Dijital Hikâye Anlatımı Atölyesinde Yaşlıların Dijital Okuryazarlık Deneyimlerinin İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Tekin, G., & Görgülü, B. (2018). Clayton Alderfer'in Erg Teorisi ve Çalışanların İş Tatmini. *Social Sciences Studies Journal*, 4(17),1559-1566.
- Tekingündüz, S., Kurtuldu, A., & Öksüz, S. (2015). İş-Aile Yaşam Çatışması, İş Tatmini ve İş Stresi Arasındaki İlişkiler. *Siyaset, Ekonomi Ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 27-42.
- Tekne, S., & Güney, S. (2019). İş Görenlerin Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi. *Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 15(58), 143-170.
- Telman, N., & Ünsal, P. (2004). Çalışan Memnuniyeti. İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Terzi, O. & İşli, A. G. (2020). Dijitalleşen Dünyada Dijital Okuryazarlık: Banka Müşterileri Üzerine Bir Araştırma. *Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(7) , 50-67.

- Terzi, Y. (2019). Anket, Güvenilirlik–Geçerlilik Analizi. Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun.
https://personel.omu.edu.tr/docs/ders_dokumanlari/1030_32625_1500.pdf.
- Tor, S. S., & Esengün, K. (2011). Örgütlerde İş Tatminini Etkileyen Demografik Faktörler ve Verimlilik: Karaman Gıda Sektöründe Bir Uygulama. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13(20), 53-63.
- Tosun, N., & Ulusoy, H. (2017). The Relationship of Organizational Commitment, Job Satisfaction And Burnout On Physicians and Nurses. *Journal of Economics & Management*, 28(2), 90-111.
- Tosun, Y. (2019). *Hekimlerde Evlilik Düzeyi İle İş Doyumu Arasındaki İlişki / Hekimlerde Mesleki Tükenmişlik Düzeyi İle İş Doyumu Arasındaki İlişki* (Tıpta Uzmanlık Tezi). Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Aile Hekimliği Kliniği, Ankara.
- Tuncay, E. (2021). *Yaşam Boyu Öğrenme, Bilgi Okuryazarlığı, Dijital Okuryazarlık ve Yenilikçilik İlişkisi: Üniversite İdari Personeli Üzerinde Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Gebze Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Tunç, A. T. (2017). *Sağlık Çalışanlarının Stresle Başa Çıkma Tarzları İle İş Tatmini Düzeyleri Arasındaki İlişki* (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tüfekci, N., Yorulmaz, R., & Cansever, İ. H. (2017). Dijital Hastane. *Journal of Current Researches on Health Sector*, 7(2), 143-156.
- Uçar, Z., & Tutgaç, C. (2022). İşgörenlerin Dijital Okuryazarlık Algısı ve Dijital Teknolojilere Erişim Motivasyonu İlişkisi Üzerinde Dijital Liderliğin Düzenleyicilik Rolü. *İzmir Yönetim Dergisi*, 3 (1) , 8-22.
- Umutlu, F. (2017). *Hemşirelerde Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Üniversite Hastanesi Örneği* (Yüksek Lisans Tezi). Okan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Üneş, Y. (2013). *Sağlıkta Dönüşüm Projesi Kapsamında Yapılan Uygulamaların Çalışan Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi: Ayvalık Devlet Hastanesi ve Edremit Devlet Hastanesi Örneği* (Yüksek Lisans Tezi) , Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ürtürk, E. A. (2020). *Bir Özel Hastanede Örgütsel Adalet Algısının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Üstündağ M. T., Güneş E., & Bahçıvan E., (2017). Turkish Adaptation Of Digital Literacy Scale and in-Vestigating Pre-Service Science Teachers Digital Literacy. *Journal Of Education And Future*, 12, 19–29.

- Vural, Z. (2014). *Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Stresin İş Tatmini İle İlişkisi (Antalya Atatürk Devlet Hastanesi) Hemşireleri Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yaman, C. (2019). *Sosyal Bilgiler Öğretmen Adaylarının Dijital Okuryazarlık Düzeylerinin İncelenmesi: Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Örneği* (Yüksek Lisans Tezi). Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Niğde.
- Yapraklı Ş, Yılmaz M.K. (2007). Çalışanların İş Stresi Algılarının İş Tatminleri Üzerindeki Etkisi: Erzurumda İlaç Mümessilleri Üzerinde Bir Saha Araştırması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), 155-183.
- Yaşar, M. (2014). Bilimsel Araştırma Yöntemleri Dersine Yönelik Tutum Ölçeği Geliştirme Çalışması: Geçerlik Ve Güvenirlilik. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 109-129.
- Yavaş, T., Aygün, B., & Huseyin, U. L. A. K. (2021). Türk Milli Eğitim Sisteminin Amaçladığı İnsan Profili: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Temelinde Bir Değerlendirme. *Journal Of Social Sciences and Education*, 4(1), 42-56.
- Yazıcı, Y. (2022). *Firmaların Teknolojik İnovasyon Yeteneklerinin İhracat Performansı Üzerine Etkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sakarya.
- Yeşildal, M. (2018). *Yetişkin Bireylerde Dijital Okuryazarlık ve Sağlık Okuryazarlığı Arasındaki İlişki: Konya Örneği* (Yüksek Lisans Tezi). Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Yılmaz, A. , Saygılı, M. & Kaya, M. (2020). Sağlık Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin E-Sağlık Okuryazarlığı Düzeylerinin Belirlenmesi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(31) , 148-157.
- Yıldız, N. Ve Kanan, N. (2005). Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerde İş Doyumunu Etkiyen Faktörler. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*, 9 (1), 8-13.
- Yontar A. (2019). Öğretmen Adaylarının Dijital Okuryazarlık Düzeyleri. *Ana Dili Eğitimi Dergisi*, 7 (4), 815-824.
- Zabun, E. (2022). Sosyal Bilgiler Öğretmenlerinin Dijital Okuryazarlıkları İle Uzaktan Online Eğitimdeki Rol ve Yeterlilikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *International Journal Of Curriculum And Instruction*, 14 (3), 2093-2114.
- Zeynel, E., & İlker, H. Ç. (2015). Mesleki Motivasyonun, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Akademisyenler Üzerine Görgül Bir Araştırma. *Suleyman Demirel University Journal Of Faculty Of Economics & Administrative Sciences*, 20(3), 217-248.
- Wada, K., Arimatsu, M., Higashi, T., Yoshikawa, T., Oda, S., Taniguchi, H., Kawashima, M. ve Aizawa, Y. (2009). Physician Job Satisfaction And Working Conditions in Japan. *Journal Of Occupational Health*, 51(3), 261-266.

Walton, G. (2016). Digital Literacy: Establishing The Boundaries and Identifying The Partners. *New Review Of Academic Librarianship*, 22(1), 1-4.

Url-1< <https://sozluk.gov.tr/>>, erişim tarihi 18.12.2022.

Url-2<https://efeler.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/>, erişim tarihi 22.12.2022.

Url-3<https://sozluk.gov.tr/> , erişim tarihi 21.01.2023.



EKLER

EK A: Etik Kurul Raporu

EK B: Bilimsel Araştırma İzni

EK C: Anket Formu

EK D: Ölçek Kullanma İzinleri

EK A: Etik Kurul Raporu

Evrak Tarih ve Sayısı: 08.11.2022 E.65519



T.C.
SAKARYA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Etik Kurulu

Sayı : E-26428519-044-65519
Konu : Etik Kurul Kararı 26/34 "Elif DEMİRCİ"

08.11.2022

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Etik Kurulunun 03/11/2022 tarih ve 26 No'lu toplantısında alınmış olduğu otuz dördüncü maddesine (madde 34) ilişkin karar örneği aşağıda sunulmuştur.

Madde 34 –Elif DEMİRCİ 'nin 02/11/2022 tarihli ve 65134 sayılı dilekçesi ve eki görüşmeye açıldı.

Yapılan görüşmeler sonunda Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sağlık Yönetimi Bölümü yüksek lisans öğrencisi **Elif DEMİRCİ** 'nin Prof. Dr. Cemil ÖRGEV danışmanlığında hazırladığı "**Sağlık Yönetimi ve Çalışanların Dijital Okuryazarlık Düzeylerinin İş Tatminine Etkisi: Sakarya İli Örneği**" başlıklı çalışmasının Etik açıdan uygun olduğuna oy birliğiyle karar verilmiştir.

Prof. Dr. Yusuf ÇAY
Etik Kurulu Başkanı

Ek: Başvuru dilekçesi ve ekleri (20 sayfa)

EK B: Bilimsel Araştırma İzni



T.C.
SAKARYA VALİLİĞİ
İl Sağlık Müdürlüğü

SAKARYA İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ - SAKARYA SAĞLIK
HİZMETLERİ BİRİMİ

05/12/2022 17:21 - E-18343338 - 604.02.99 - 2406



00179931691

Sayı : E-18343338-604.02.99
Konu : Bilimsel Araştırma Başvurunuz (Elif
DEMİRCİ)

İlgi : a) 25/11/2022 tarihli bilimsel araştırma başvurunuz.
b) 01/12/2022 tarihli ve 18343338-604.02.99-99-2382 sayılı yazımız.
c) 02/12/2022 tarihli ve 18343338-602.04.99-99-2394 sayılı yazımız.

İlgi (a) yazı ile İlimiz Sakarya Eğitim ve Araştırma Hastanesinde yürütülmesi planlanan **“Sağlık Yöneticisi ve Çalışanların Dijital Okuryazarlık Düzeylerinin İş Tatminine Etkisi: Sakarya İli Örneği”** konulu bilimsel araştırmanın yürütülmesi için ilgi (b)' de kayıtlı Makamdan alınan Olur ilgi (c)' de kayıtlı yazımız ile adı geçen hastaneye gönderilmiştir.

Bu doğrultuda söz konusu çalışma sonuçlandırıldıktan sonra bir örneğinin Başkanlığımıza teslim edilmesi gerekmektedir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Dr.Serdar DEĞİRMENCI
Sağlık Hizmetleri Başkanı

EK C: Anket Formu

Değerli Katılımcı,

Bu anket hastanenizde görev yapan sağlık yöneticileri, doktor, hemşire ve ebenin katılımıyla dijital okuryazarlık düzeylerinin iş tatminine etkisini ortaya koymak amaçlanmıştır. Ankette yer alan tüm sorulara eksiksiz cevap vermeniz araştırma için değer arz etmektedir. Verilen cevaplar akademik araştırmada kullanılacak ve gizli tutulacaktır. Araştırmaya verdiğiniz destek için teşekkür ederim.

1.BÖLÜM KİŞİSEL VE DEMOGRAFİK BİLGİLER	
1	Cinsiyetiniz a) Erkek b) Kadın
2	Medeni Durumunuz a) Bekâr b) Evli
3	Yaşınız kaçtır? a) 21-25 b) 26-30 c) 31-35 d) 36-40 e) 41 ve üzeri
4	Öğrenim Durumunuz a) Lise b) Ön Lisans c) Lisans d) Yüksek Lisans e) Doktora
5	Mezun olduğunuz bölüm nedir?
6	Bu kurumda kaç yıldır çalışıyorsunuz? a) 0 – 5 b) 6 – 10 c) 11 – 15 d) 16 – 20 e) 21 – 25 f) 26 ve üzeri
7	Mesleki tecrübeniz kaç yıldır? a) 0 – 5 b) 6 – 10 c) 11 – 15 d) 16 – 20 e) 21 – 25 f) 26 ve üzeri
8	Kurumdaki pozisyonunuz nedir? a) Hastane Yönetimi b) Doktor c) Hemşire d) Ebe

DİJİTAL OKURYAZARLIK ÖLÇEĞİ						
1- Kesinlikle katılmıyorum 2- Katılmıyorum 3- Kararsızım 4- Katılmıyorum 5- Kesinlikle katılıyorum		Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Öğrenme sürecinde Bilgi ve iletişim teknolojilerini					

	kullanmak hoşuma gider.					
2	Bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak daha iyi öğrenirim.					
3	Bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak öğrenmek daha ilgi çekicidir.					
4	Bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak öğrenmek beni daha motive eder.					
5	Öğrenme etkinliklerim için arkadaşlarımdan sıklıkla internet aracılığıyla (Skype, Face ve Bloglar vb) yardım alırım.					
6	Bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak öğrenmek öz-yönetimli ve bağımsız olmamı sağlar.					
7	Karşılaştığım teknik problemleri nasıl çözeceğimi bilirim					
8	Yeni teknolojilerin kullanımını kolaylıkla öğrenebilirim.					
9	Önemli olduğunu düşündüğüm yeni teknolojilere ayak uydurabilirim.					
10	Birçok farklı teknoloji hakkında bilgim var.					
11	Öğrenmede ve yeni şeyler oluşturmada (Sunumlar, dijital hikayeler, wikiler, bloglar vb.) bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmak için gerekli olan teknik becerilere sahibim.					
12	İnternette bilgi elde etmeye yönelik araştırma ve değerlendirme becerilerime güvenirim.					
13	Öğrenme sürecinde mobil teknolojilerin (Cep telefonları, PDAs, İpadler, akıllı telefonlar vb) kullanım potansiyeli yüksektir.					
14	Öğretmenlerim ders anlatırken bilgi ve iletişim teknolojilerini daha çok kullanmalıdır.					
15	Bilgi ve iletişim teknolojileri proje çalışmalarında ve diğer öğrenme etkinliklerinde arkadaşlarımla daha iyi işbirliği içinde çalışmamı sağlar.					
16	Bilgi ve iletişim teknolojileri becerilerim iyidir.					
17	İnternet tabanlı aktivitelerle ilgili konuları (Örn; siber güvenlik, eser hırsızlığı, araştırma konuları vb) bilirim.					
MİNNESOTA İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ						
Aşağıda mesleğinizin çeşitli yönleriyle ilgili ifadeler yer almaktadır. Mesleğinizden, o cümlede belirtilen şekilde ne derecede memnun olduğunuzu karşınıza (X) işareti ile belirtiniz.		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok memnunum
18	İşimin beni her zaman meşgul etmesi bakımından					
19	İşimde tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından					
20	Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansım olması bakımından					
21	Toplumda “saygın bir kişi” olma şansını bana vermesi bakımından					
22	Yöneticimin, ekibindekileri kişileri yönetme tarzı bakımından					
23	Yöneticimin, karar vermedeki yeteneği bakımından					
24	Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması bakımından					
25	Bana sabit bir iş sağlaması bakımından					
26	Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam					

	bakımından					
27	Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından					
28	Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansının olması bakımından					
29	İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konması bakımından					
30	Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından					
31	İş içinde terfi olanağının olması bakımından					
32	Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından					
33	İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansımı bana sağlaması bakımından					
34	Çalışma şartları bakımından					
35	Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları bakımından					
36	Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem bakımından					
37	Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi bakımından					

Teşekkürler...

EK D: Ölçek Kullanma İzinleri

Ölçek Kullanma İzni Gelen Kutusu x



Elif Demirci

1 Eylül Per 14:14



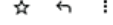
Sayın hocam merhaba, ben Elif DEMİRCİ, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi'nde sağlık yönetimi alanında yüksek lisans yapıyorum. Tez dönemindeyim ve çalışmam için Türkçeye uyarladığınız Dijital Okuryazarlık Ölçeğini izninizle kullanmak istiyorum. Sağlıklı günler diliyorum.



Nazire Burçin HAMUTOĞLU

Alıcı: ben

1 Eylül Per 14:34



Merhabalar,

Ölçeği çalışmanız kapsamında kullanmanıza yönelik iznimiz mevcuttur. Ek'te ölçek maddelerine ulaşabilirsiniz.

İyi çalışmalar dilerim.

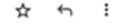
Ölçek İzni Gelen Kutusu x



Elif Demirci

Alıcı: aslı

6 Eylül Sal 00:37



Aslı Hanım merhaba,
Ben Elif Demirci. Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi'nde Sağlık Yönetimi alanında tezli yüksek lisans yapıyorum. Tez dönemindeyim ve yazacağım tez ile ilgili Türkçeye uyarlamış olduğunuz Minnesota İş Tatmini Ölçeğini izninizle kullanmak istiyorum.

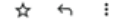
İyi çalışmalar.
Saygılarımla.



Aslı Baycan

Alıcı: ben

6 Eylül Sal 19:15



Kullanabilirsiniz