



TÜRKİYE CUMHURİYETİ
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

TIBBİ LABORATUVAR HİZMETİ VEREN KURUMLARIN WEB SİTELERİNİN İÇERİKLERİNİN İNCELENMESİ

HİLAL ZEHRA DUMAN
YÜKSEK LİSANS

SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

DANIŞMAN

Dr. Öğr. Üyesi NURTEN ÖZÇELİK

2019-İSTANBUL



TÜRKİYE CUMHURİYETİ
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

**TIBBİ LABORATUVAR HİZMETİ VEREN KURUMLARIN WEB
SİTELERİNİN İÇERİKLERİNİN İNCELENMESİ**

HİLAL ZEHRA DUMAN
YÜKSEK LİSANS
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

DANIŞMAN
Dr. Öğr. Üyesi NURTEN ÖZÇELİK

2019-İSTANBUL

BEYAN

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

Hilal Zehra DUMAN

İmza

TEŞEKKÜR

Tez çalışmam esnasında bana her türlü desteği sağlayan danışman hocam Dr. Nurten ÖZÇELİK'e konumun belirlenmesinde bana yardımcı olan değerli hocam Prof. Dr. Gonca MUMCU'ya, verdikleri destek için aileme, çalışmam sırasında bana her türlü motivasyonu ve manevi desteği sağlayan eşim Ahmet DUMAN'a ve çalışmama faydası dokunan arkadaşlarıma teşekkürü bir borç bilirim.

Hilal Zehra DUMAN



İÇİNDEKİLER

ÖZET	1
GİRİŞ VE AMAÇ	3
1. SAĞLIK VE SAĞLIK HİZMETLERİ	4
1.1. Sağlık Hizmetlerinin Özellikleri.....	5
1.2. Sağlık Hizmetlerinin Niteliği	7
1.2.3. Rehabilit edici sağlık hizmetleri	10
1.3. Tıbbi Laboratuvar Hizmetleri.....	11
1.3.1. Tıbbi Laboratuvar Bölümleri.....	11
1.3.2. Tıbbi Laboratuvar Çalışanları.....	12
1.3.3. Tıbbi Laboratuvarda Kalite Kontrolü.....	12
1.3.4. Tıbbi Laboratuvarlarda Güvenlik	13
2. SAĞLIK HİZMETLERİNDE BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMI	15
3. WEB SİTELERİ VE SAĞLIK HİZMETLERİNDE KULLANIMLARI.....	19
3.1. Web Siteleri Kalite Ölçümü	19
3.2. Web Tasarımında Temel İlkeler.....	21
3.3. Sağlık Kurumlarına Web Sitelerinin Sağladığı Avantajlar	22
3.4. Sağlık Kurumları Web Sitelerinin Sınıflandırılması	23
4.TIBBİ LABORATUVAR HİZMETLERİNDE BİLGİ VE İLETİŞİM	24
4.1. Tıbbi Laboratuvarda Bilişim Teknolojilerinin Kullanımı	24
5.GEREÇ ve YÖNTEM	25
5.1. İstatistiksel Değerlendirme	26
5.2. Sınırlılıklar.....	26
6. BULGULAR	27
7. TARTIŞMA	36
8. SONUÇLAR.....	41
9. KAYNAKÇA.....	42
10. EKLER.....	52
11. ÖZGEÇMİŞ.....	61

KISALTMALAR VE SİMGELER

BİT	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
HBS	Hastane Bilgi Sistemleri
ESK	Elektronik Sağlık Kayıtları
LBS	Laboratuvar Bilgi Sistemleri
SDP	Sağlıkta Dönüşüm Programları
SBS	Sağlık Bilgi Sistemi
WWW	World Wide Web



TABLÖLAR

Tablo 1: İllere Göre Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumlar

Tablo 2: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Hizmet Süresi

Tablo 3: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Web Sitelerindeki İletişim Bilgileri

Tablo 4: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Web Sitesi Özellikleri

Tablo 5: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Sayfa Düzeni İle İlgili Bilgileri

Tablo 6: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Güncellenmesi ile İlgili Bilgiler

Tablo 7: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Web Sitelerine Erişim Yolu

Tablo 8: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların İle İlgili Genel Bilgiler

Tablo 9: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Hasta Hizmetleri İle İlgili Bilgileri

Tablo 10: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Hasta Bilgilendirme Durumu

Tablo 11: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Web Sitelerinde Eğitim ve Araştırma Hizmetleri

Tablo 12: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Web Siteleri ve Halkla İlişkiler Faaliyetleri

Tablo 13: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Web Sitelerinin Teknik Özellikleri

Tablo 14: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Web Siteleri İle İlgili Diğer Bilgiler

ŞEKİLLER

Şekil 1: Sağlık Hizmetlerinin Sınıflandırılması

Şekil 2: Bilişim Kavramının Oluşumu

Şekil 3: Bilgi Teknolojisi ve Bilgi, Kariyer, Örgüt ve Toplum İlişkisi

Şekil 4: Sağlıkta Dönüşüm Programları Bileşenleri



Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Web Sitelerinin İçeriklerinin İncelenmesi

Öğrencinin Adı: Hilal Zehra DUMAN

Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Nurten ÖZÇELİK

Anabilim Dalı: Sağlık Yönetimi Bölümü

ÖZET

Amaç: Bu araştırmada tıbbi laboratuvar hizmeti veren kurumların web sitelerinin özelliklerini ve içeriklerini değerlendirmek amaçlanmıştır.

Gereç ve Yöntem: Gerçekleştirilen kesitsel tanımlayıcı araştırmada 21 ilde özel müstakil tıbbi laboratuvar hizmeti veren 111 kurumun web siteleri incelenmiştir. Web sitesi olan kurumların siteleri ziyaret edilerek Llinas ve ark. (Ek 1) tarafından geliştirilen Sağlık Merkezi E-Bilgi Kalite Skalasındaki sorular titizlikle yanıtlanmıştır.

Bulgular: Veriler 20.0'nin deneme sürümü ile analiz edilmiştir. Sağlık hizmeti veren kurumların web sitelerinin puan değerleri hesaplanmıştır. Web sitesi alt puan değerleri frekans ve yüzde olarak tablolar haline getirilmiştir. İl olarak en yüksek oran İstanbul ilinde görülmektedir.

Sonuçlar: Kurumların web sitelerini değerlendirdiğimizde iletişim bilgileri, sayfa düzeni, erişilebilirlik ve teknik özellikler açısından oldukça iyi oldukları saptanmıştır. Ancak engelli kişiler için web sitelerine erişime dair bir bilgiye rastlanmamıştır. Kabul edilen yabancı dillerden web sitesine erişim düşük düzeyde olup %25,2 oranındadır. Sitelerin güncellenmesi, sanal gezinti, e-bülten ve yanı sıra kalite belgeleri ve standartları hakkında bilgi yetersiz görülmektedir. Hasta memnuniyeti ile ilgili herhangi bir bilgiye rastlanmamaktadır. Sonuç olarak incelediğimiz web siteleri site potansiyel ziyaretçilerle bağ kurmaktan uzak, yalnızca kurum hakkında bazı tanıtıcı ve iletişim bilgilerini aktaran elektronik broşürler görünümüne sahiptir.

Anahtar Sözcükler: Web sitesi, tıbbi laboratuvar, sağlık, teknoloji, iletişim

Examination of the Web Site Content of Institutions Providing Medical Laboratory Services

Student's Name: Hilal Zehra DUMAN

Supervisor: Dr. Öğt. Üyesi Nurten ÖZÇELİK

Department: Faculty of Health Sciences, Department of Health Management

ABSTRACT

Aim: In this research, it was aimed to evaluate the features and contents of the web sites of institutions providing medical laboratory services.

Methods: In this cross-sectional descriptive study, web sites of 111 institutions providing private medical laboratory services in 21 provinces were examined. Web sites of the institutions visited by Llinas et al. (Appendix 1) Health Center E-Information Quality Scale questions were meticulously answered.

Results: The data were analyzed with a trial version of 20.0. The score values of the web sites of healthcare institutions were calculated. Web site sub-score values are tabulated as frequency and percentage. The highest rate is observed in Istanbul.

Conclusions: When we evaluate the websites of the institutions, it is determined that they are quite good in terms of contact information, page layout, accessibility and technical features. However, no information has been found on accessing websites for people with disabilities. Access to the website from accepted foreign languages is low and 25.2%. Updating sites, virtual navigation, e – bulletins, as well as information about quality certificates and standards are considered insufficient. There is no information about patient satisfaction. As a result, the websites we review have the appearance of electronic brochures that are far from linking with potential visitors to the site, only to provide some introductory and contact information about the organization.

Key Words: Website, medical laboratory, health, technology, communication

GİRİŞ VE AMAÇ

Küreselleşen dünyada teknoloji kullanımı giderek önemli hale gelmektedir. Kurumlar reklam ve kurumsal tanıtım yaparken teknolojiyi kullanmaktadırlar.

İnternet kullanımının yaygınlaşması ile web sitelerin önemi artmıştır. Sağlık hizmeti almak isteyen hastalar randevu almak, kurumla ilgili bilgi edinmek ya da laboratuvar sonuçlarına ulaşmak amacıyla web sitelerini ziyaret etmektedirler. Kurumların web sitelerinin güncel olması ya da içerik bakımından ayrıntılı olması hastanın işini kolaylaştırmaktadır. Aynı zamanda kalite standartları hakkında bilgi verilmiş olması kuruma olan güveni artırmaktadır.

Tıbbi laboratuvar hizmeti veren kurumların sağlık hizmetlerinde önemi gittikçe artmaktadır. Bu hizmeti veren kurumların, hedef kitlerinin kendilerine rahatlıkla ulaşmalarını sağlamak amacıyla web sitesi oluşturmaktadırlar. Bu araştırmada tıbbi laboratuvar hizmeti veren kurumların web sitelerinin özelliklerini ve içeriklerini değerlendirmek amaçlanmıştır.

1. SAĞLIK VE SAĞLIK HİZMETLERİ

Sağlık kavramı, farklı alanlarda insanlık tarihi boyunca içeriği değişen ve gelişen bir kavramdır. Birleşmiş Milletler Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) tanımına göre “sağlık, yalnızca hastalık ya da sakatlığın bulunmaması olmayıp; aynı zamanda bedensel, ruhsal ve sosyal yönlerden de tam bir iyilik halidir.” Fakat bu tanım test edilmesi zor olduğundan çeşitli eleştiriler almaktadır (Ateş, 2012).

Sağlık yaşam kaynağıdır ve sağlığın bireyin yaşamında önemli bir yeri vardır. Toplumdaki bireylerin sağlıklı yaşama isteği sağlık hizmetine olan önemi arttırmaktadır (Tıraş, 2014).

Sağlık sektörünün hangi hizmet ve faaliyetlerden oluştuğunun kesin tanımı, veri toplama rehberliği ve özellikle farklı zamanlarda ve ülkeler arasında sağlık sistemlerinin karşılaştırmalarını yapmak gerekir. Uygulamada sağlık sektörünün sınırları ülkeler arasında oldukça çeşitlidir ve farklı tanımlar farklı amaçlar için geliştirilmiştir (Andargie, 2008). Sağlık sektörü diğer sektörlere oranla çok hızlı gelişmekte ve diğer sektörlerden hızlı ve yoğun bir şekilde etkilendiği görülmektedir (Tengilimoğlu, 2012).

Sağlık hizmetleri, hastalıkların teşhis, tedavi ve rehabilitasyonuna ek olarak, hastalıkların önüne geçilmesi ve toplumdaki bireylerin sağlık düzeylerinin iyileştirilmesi anlamına gelmektedir. Sağlık hizmetleri, toplum sağlığının korunması, geliştirilmesi amacıyla sağlık profesyonelleri tarafından sunulan hizmetlerdir (Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2012).

Sağlık hizmetlerinin bir başka tanımı da “Toplumların sağlık seviyelerinin yükseltilmesi yapılan kişilerin sağlıklarını korumak, hastalandıklarında tedavi etmek ve sakat kalan hastaların rehabilite edip organlarını kullanışlı hale gelmesini sağlamak için yapılan planlı çalışmaların tümüdür” (Tengilimoğlu, 2012).

224 Sayılı Sağlık Hizmetlerinin Sosyalleştirilmesi Hakkında Kanun, 4. maddesinde sağlık hizmetleri şöyle tanımlanmaktadır: “İnsan sağlığına zarar veren çeşitli etmenlerin yok edilmesi ve toplumun bu etmenlerin etkilerinden korunması, hastaların tedavi edilmesi, bedensel ve ruhsal yetenek ve becerileri azalmış olanların rehabilite edilmesi için yapılan hizmetlerdir” olarak tanımlanmıştır (<http://www.mevzuat.gov.tr>, Erişim Tarihi: 8 Ocak 2019).

Sağlık hizmetlerinin, toplumların bedensel ve ruhsal olarak sağlıklı bir yaşam geçirmelerinde önemli bir rolü vardır. Ancak insan sağlığı üzerinde olumlu etkilerinin yanında, sağlık hizmetlerinin sağlık düzeylerinin korunmasında tek başına yeterli değildir. Çevresel, genetik, sosyal ve ekonomik faktörler sağlık düzeylerinin korunmasındaki etki derecesi yüksektir (Alpugan, 1984).

Blum'un çevresel sağlık modeli, birey ve toplumun sağlığının korunması ve geliştirilmesinde sağlık hizmetinin yanında, sağlığın korunması ve geliştirilmesi için diğer sektörlere de ihtiyaç olduğunu ortaya koymaktadır. Blum'un bu modeli, sağlık planlamacıları birey ve toplumun sağlık seviyesini yükseltmek için sağlık hizmetleri dışında kalan diğer sektörlerle de iş birliği yapılması gerekmektedir. Bu iş birliği özellikle koruyucu sağlık hizmetlerinde önem arz etmektedir (Ateş, 2012).

1.1. Sağlık Hizmetlerinin Özellikleri

Mal ve hizmetlerin birbirinden farklı özellikleri vardır. Mal ve hizmetlerin birbirini ayırıcı özellikleri sağlık hizmetleri için de geçerlidir ve sağlık hizmetleri bir hizmet sektörüdür. Hizmetin özellikleri şöyle sıralayabiliriz (Sayım, 2009):

1. Hizmetler elle tutulamaz, gözle görülemez
2. Hizmetler kaynağından ayrılamaz
3. Hizmet kalitesi değişkendir
4. Hizmetler depolanamaz

Sağlık hizmetlerinin özelliklerini de şu şekilde sıralayabiliriz:

a. Yarı Kamusal Mal Olma Özelliği

Kamusal bir mal ve hizmetin tüketiminde kısmi bir rekabet söz konusu olup, fayda sağlamayan hizmetin sunumunun dışlanabilmesi durumunun varlığında yarı kamusal ve hizmet özelliği kazanılmaktadır (Çelebi ve Yalçın, 2008).

Sağlık hizmetleri yapısı gereği yarı kamusal mal sınıfında değerlendirilmektedir. Özel sektör yatırımı ve kamu yatırımı, bütçeden pay alması sağlık hizmetlerinin yarı kamusal mal ödenmesinin sebebidir. Özellikle koruyucu sağlık hizmetlerinin sunulması için oluşturulan kurumlar kamusal mal ve hizmetler konumundadır (Sayım, 2009). Bu hizmetler toplumun tamamına sunulup, ödeme yapılıp yapılmadığına bakılmaz. Aynı zamanda bu hizmetler kamu tarafından sunulup fiyatlandırma ve pazarlaması yoktur (Karagöz, 2015).

b. Dışsalılık Özelliği

Dışsalılık, mal ve hizmetlerin fayda ve zararlarının tam olarak ölçülemeyen, sonuçları zamana bağlı olarak ortaya çıkan dolayısıyla fiyatlanamayan bir kavram olarak tanımlanabilir (Sayım, 2009). Devlet müdahalesi dışsalılığın etkisine, sonuçlarına ve kaynak dağılımındaki etkisine göre bulunmaktadır (Armağan, 2003).

Sağlık hizmetlerinin bireye ve topluma sağladığı yararın dışında, hizmetin aksadığı durumlarda topluma maliyetleri olup, dış kayıplar başlar. Sağlık hizmetleri sektörü dışsalılığın fazla olduğu bir sektördür. Bir ülkede sağlık hizmetlerinde yaşanan olumsuz durum turizm etkileyip turist sayısında bir azalış görülür. Aynı şekilde ülkedeki salgın bir hastalıktan gıda ihracatı olumsuz etkilenir. Sağlık hizmetlerinin bu hassas durumu devlet müdahalesini gerekli kılmaktadır (Tengilimoğlu, 2012).

Özellikle koruyucu sağlık hizmetlerinin faydalarının ortaya çıkması uzun bir süre almaktadır, sağladığı faydayı ölçmek zor olmaktadır. Yine rehabilitasyon hizmeti almış olan kişilerin topluma kazandırılması zaman alacağından faydası ölçmek olanaksız hale gelecektir. Yayıdığı dışsalılık sebebiyle sağlık hizmetlerinin faydalarının ölçümünde ve fiyatlandırılmasında güçlükler bulunmaktadır (Sayım, 2015).

c.Emek İşgücü

Sağlık sektörü emek ve işgücünün yoğun olduğu, çıktılarının elle tutulamayıp gözle görülemediği soyut hizmetlerdir. Sağlık sektörü teknolojik gelişmenin en fazla olduğu ikinci sektör olmasına karşın hizmet birebir verildiğinden hizmet sunucuları tarafından emek ağırlıklı bir sektördür. Teknolojik gelişmelerden tanı koymada yararlanırken, cerrahi müdahale ve hasta bakımı emeğe bağlıdır (Ateş, 2012).

d. Asimetrik Bilgilenme

Bir mal veya hizmetin, alıcı ve satıcıları arasında ürünlerin özellikleri hakkında eşit bilgiye sahip olmamaları asimetrik bilgi olarak adlandırılır (Bilgili ve Ecevit, 2008).

Bir sağlık sistemi içerisindeki kilit ilişki, hasta ve hekim arasındaki ilişkidir. Sağlık hizmetleri piyasasının arz kısmında yer alan doktorlar, sunulan hizmetler konusunda daha fazla bilgi avantajına sahiptirler. Talep kısmında yer alan hastalar ise aldıkları hizmet hakkında yeterli bilgiye sahip değildirler. Sağlık sektöründe hasta-hekim ilişkisini etkileyen bir de sigorta şirketi bulunmaktadır (Schneider, 2004).

Sağlık hizmetleri piyasasında görülen önemli asimetriler şunlardır: Sağlık sigortasının ahlaki tehlikeye neden olması, özel sağlık sigortası piyasasında sigortacılarla hastalar arasında ters seçimin görülmesi ve sağlık hizmetleri piyasasında arzın talep yaratması (Gaynor, 1994)

e.Belirsizlik Durumu

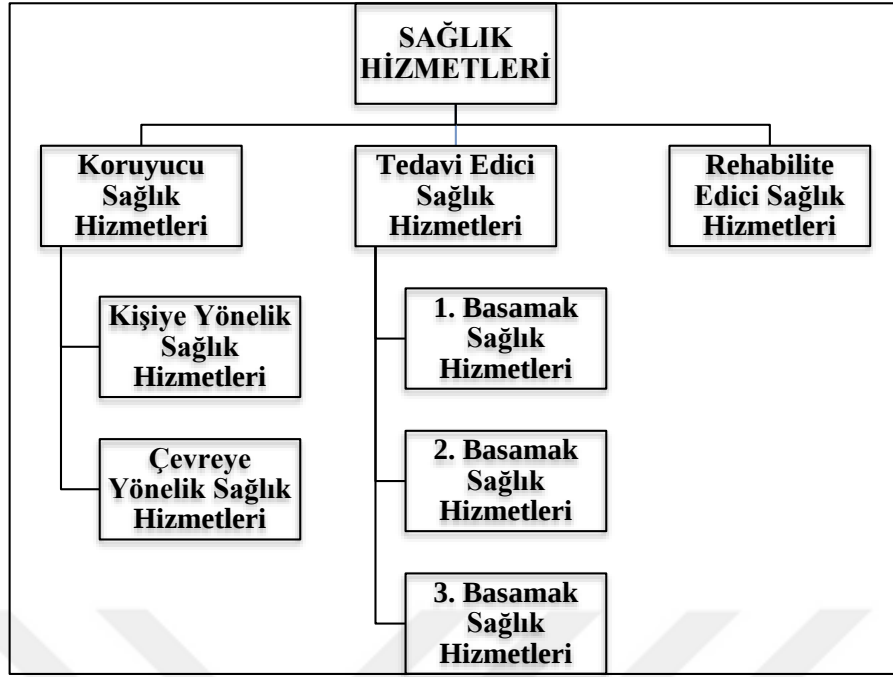
Sağlık hizmetlerinde belirsizlik arz ve talep kavramlarının ikisinde de söz konusudur. Sağlık hizmetlerinde hastanın sağlık hizmetini ne zaman talep edeceği belli değildir. Hasta ve hekim arasında bilgi asimetrisi olduğundan hasta hizmeti alma kararını belirsizlik altında vermektedir (Sayım, 2009).

Sağlık endüstrisinin kendine has özelliklerini konu edinen Arrow belirsizliği “Risk ve belirsizlik, tıbbi bakımda tartışma gerektirmeyen unsurlardır. Aslında bu endüstrinin bütün özellikleri, belirsizliğin yaygın olmasından kaynaklanmaktadır” şeklinde ifade etmektedir (Arrow, 1963). Eksik rekabet piyasası olan sağlık hizmetleri standart piyasa kurallarına uymamaktadır. Ayrıca hizmet sonucunun belirsiz olması sağlık hizmetlerini diğer piyasalardan farklılaştırmaktadır (Kobal ve Köktaş, 2013)

1.2. Sağlık Hizmetlerinin Niteliği

Bireylerin ve toplumların sağlıklarının devamlılığının sağlanmasında sağlık hizmetlerinin önemli bir payı vardır. Bir toplumun sağlık hizmetlerinin niteliği o toplumun gelişmişlik seviyesi ile doğrudan ilişkilidir. Toplumların sağlık ve hastalık kavramlarına bakış açıları onların günlük yaşantı ve kültürel değerlerine göre farklılık göstermektedir. Bu farklılıklar sağlık hizmetlerinin içeriğini etkilemektedir (Altay, 2007).

Sağlık hizmetleri temelde “koruyucu”, “tedavi edici” ve “rehabilitasyon” olmak üzere üçe ayrılmaktadır.



Şekil 1: Sağlık Hizmetlerinin Sınıflandırılması

Kaynak: Kopmaz,2016

1.2.1. Koruyucu sağlık hizmetleri

Koruyucu sağlık hizmetleri, kişi ve toplumların sağlığının korunması, hastalıkların oluşmasının önüne geçilmesi ile ilgili verilen hizmetlerden oluşur. (Ateş, 2012). Bu hizmetlerin toplumun geneline yararı vardır ve hizmetin sunulmasının diğer alanlarda yarattığı fayda yüksektir (Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2012).

Sağlıklı bireylerin topluma sosyal faydası tartışılmaz bir gerçektir ve bir hastalık oluştuğunda meydana gelen zararın tahminini yapmak zordur. Bu nedenle kamu sağlığına yönelik koruyucu sağlık hizmetlerinin kamu ekonomisi tarafından sunulması kaçınılmazdır (Toker, Bayır, ve Kumkale, 2014). Bu hizmetler; çevreye yönelik ve kişiyeye yönelik olmak üzere iki grupta incelenebilir:

1.2.1.1. Kişiyeye Yönelik Koruyucu Sağlık Hizmetleri

Bu hizmetler hekim, ebe, hemşire gibi sağlık çalışanları tarafından sunulan hizmetlerdir (Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2012). Bu hizmetleri yedi grupta ele alabiliriz (Toker, Bayır ve Kumkale, 2014):

- Bağışıklama
- Kişisel hijyen

- Erken teşhis ve tedavi
- Aile planlaması
- Beslenmeyi düzenleme
- İlaçla korunma
- Sağlık eğitimi

1.2.1.2. Çevreye Yönelik Koruyucu Hizmetler

Çevreye yönelik koruyucu hizmetlerin amacı çevreye zarar veren biyolojik, fiziki ve kimyasal unsurları ortadan kaldırarak çevreyi insan sağlığına uygun yaşanabilir hale getirmeyi sağlamaktır. Bu hizmetler özel eğitim almış mühendis, teknisyen, veteriner, kimyager gibi uzman kişiler tarafından yerine getirilir (Fişek, 1983). Bu hizmetleri altı grupta ele alabiliriz:

- Yeterli ve tatlı su sağlanması
- Konut sağlığı
- Endüstri sağlığı
- Haşerelerle mücadele
- Hava kirliliği ile mücadele
- Radyasyon ve gürültü ile mücadele

Bu hizmet gruplarından anlaşılacağı üzere, çevreye yönelik sağlık hizmetleri aslında diğer alanında uzmanlaşmış meslek mensuplarını ilgilendirir. Sağlık sektörünün buradaki esas vazifesi kontrol ve rehberlik etmektir (Akdur, 1999).

Koruyucu sağlık hizmeti sunan kurumları aşağıdaki gibi sıralayabiliriz (Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2012):

- Sağlık evi
- Dispanserler
- Aile sağlık merkezi
- Ketem
- Çevre sağlığı birimleri
- Halk sağlığı laboratuvarları
- Kamu sağlık merkezi
- Genel sağlık birimleri

1.2.2. Tedavi edici sağlık hizmetleri

Tedavi hizmetleri; bireylerin vucudunda beklenmedik bir hasar meydana gelmesi durumunda, vucut bütünlüğünün sağlanmaya çalışılması ve ölümünün önlenmesi amacıyla, sağlık hizmet sunucularının uygun tedavi ve teknoloji kullanarak yapılan sağlık hizmetleridir (Ateş, 2012). Bu hizmetler fazla mali kaynak ve teşkilatlanma gerektirir. Nitelikli iş gücü ve teknik imkanlar ile idare gibi mühim kapsamları vardır (Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2012). Tedavi edici sağlık hizmetleri üç ana grupta sıralanabilir:

- **Birinci basamak tedavi hizmetleri:** Hastaların tedavi hizmetlerine ulaşmalarında en basit yoldur. Bu hizmetler evde veya ayakta yapılan hizmetleri kapsamaktadır. Sağlık ocakları, aile hekimliği merkezleri, özel muayenahaneler, hemşirelik bakım merkezleri bu hizmetlerin verildiğı kurumları oluşturmaktadır (Ateş, 2012).
- **İkinci basamak tedavi hizmetleri:** Hastanede yatarak tedavi verilen sağlık hizmeti olarak tanımlanabilir. Birinci basamakta verilen tedavi hizmeti yetersiz kaldığı ya da direk hastaneye başvurulması gereken şartlardaki hastane hizmetlerini kapsar (Ateş, 2012).
- **Üçüncü basamak tedavi hizmetleri:** İleri teknolojinin kullanıldığı, belirli bir dalda ihtisaslaşmış hastane hizmetleridir. Sanatoryumlar, onkoloji hastaneleri, kalp hastaneleri, ruh hastaneleri, üniversite hastaneleri örnek olarak gösterilebilir (Ateş, 2012).

1.2.3. Rehabilite edici sağlık hizmetleri

Hastalık veya sakatlık geçiren kişilerin günlük yaşamlarında başkalarına bağılı olmadan yaşamalarını sağlamak ve bu durumun etkilerini minimuma indirmek amacıyla yapılan bedensel ve ruhsal faaliyetler olarak tanımlanabilir. Tıbbi ve sosyal rehabilitasyon olarak ikiye ayrılmaktadır (Arslantaş, 2013).

- **Tıbbi Rehabilitasyon:** Fiziki olarak ortaya çıkan sakatlıkların ortadan kaldırılmasını sağlamak veya en aza indirmek ve hastanın yaşam kalitesini artırmak amacıyla yapılan rehabilitasyondur.
- **Sosyal Rehabilitasyon:** Sakatlık geçirmiş kişilerin bu durumları nedeniyle normal yaşamda yaptığı becerilerini yerine getirmelerini, işe uyum sağlamaları aynı

zamanda arkadaşları ile uyumunu sağlama ve bağımsız hareket etme yetisini sağlamaya yönelik yapılan hizmetlerin tümüdür.

1.3. Tıbbi Laboratuvar Hizmetleri

Sağlık hizmetleri, hizmet sektöründe vazgeçilmezliği nedeniyle özel bir yere sahiptir. Sağlık hizmetleri yüksek risk süreçleri ve özellikleri insanlara, verildikleri zamanda sağlık hizmetlerini kullanma fırsatı verir. Bu sektörde, tıbbi laboratuvarlar bilgi akışının merkezindedir. Laboratuvar analiz sonuçları, klinik kararları büyük ölçüde etkilemektedir (Bal ve Aral, 2015).

Laboratuvar genel anlamıyla bilimsel incelemelerin çeşitli maddeler ile alet, cihaz ve tertibatlar ile deney ve araştırmalar için kurulmuş yeri ifade eder (Malkoç ve Göktaş, 2013).

Tıbbi laboratuvar bilimi, hücrelerden dokulara, dokulardan organlara hem insan hem de hayvan sistemlerine kadar vücut örneklerinin analizi ile sınırlı olmayan geniş bir fonksiyona sahiptir (Eromeh ve ark, 2018).

Sağlık hizmetleri, sağlık sektöründe faaliyet gösteren kuruluşların sağladığı hizmetlerdir (Popa, 2015). Laboratuvar tıbbi hizmetleri - tıbbi laboratuvarlar tarafından sağlanmaktadır.

Tıbbi laboratuvar, hastaların sağlık durumları hakkında bilgi vermesi ve hastalıkların önüne geçilmesi amacıyla hastadan alınan numunelerin çeşitli testler ile sonuçlandırıldığı yer olarak tanımlanabilir (Malkoç & Göktaş, 2013).

09.10.2013 tarih 28790 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Tıbbi Laboratuvarlar Yönetmeliğinin 4. maddesinde tıbbi laboratuvar tanımı şu şekilde yapılmıştır.

Madde 4: (r) İnsanlarda, sağlığın değerlendirilmesi, hastalıkların önlenmesi, tanısı, takibi, tedavinin izlenmesi ve prognoz öngörüsü amacı ile insana ait biyolojik numunelerin veya dolaylı olarak ilişkili olduğu numunelerin incelendiği, sonuçların raporlandığı, gerektiğinde yorumlandığı ve ileri incelemeler için önerileri de içeren hizmetlerin sunulduğu laboratuvarları, ifade eder.

1.3.1. Tıbbi Laboratuvar Bölümleri

Genel olarak ihtiyaç duyulan tüm fonksiyonları yerine getiren bir tıbbi laboratuvar da klinik kimya, hematoloji, mikrobiyoloji ve kan bankası bulunmaktadır. Kan

bankasına bağılı olarak ya da ondan bağımsız olarak da klinik immünoloji ve seroloji bölümleri bulunabilmektedir (Akday ve ark, 2000).

•**Klinik biyokimya:** Sağıık ve hastalıklardaki insan vücudundaki kimyasal değıışimleri, hastalıkların engellenmesi, tanı, hastalığın seyri ve tedavi sürecinin izlenmesindeki testlerin yapımını içeren bir tıbbi uzmanlık alanıdır (Malkoç ve Göktaş, 2013). Biyokimyasal testler hastalığın taranması, tıbbi muayenede yapılan bir testin doğrulanması, bir hastalığın ilerlemesinin izlenmesi ve tedavinin sonucu için kullanılabilir (Rodwel ve ark, 2018).

•**Hematoloji:** Bu bölüm alyuvarlar, akyuvarlar ve kan pulcukları gibi kanı oluşturan bileşenleri oluşturur ve bu bileşenler ile tam kan sayımı yapılır (Akday ve ark, 2000). Tam kan sayımı hekime hastaların sağıık durumları ile ilgili karar verme süreçlerinde faydalı olmaktadır. Hızlı, esnek ve küresel olması sağıık hizmetini sunan hekim ve sağıık hizmetini talep eden hasta için avantaj sağlamaktadır (Kaya, 2013).

•**Mikrobiyoloji:** Bu bölümde yayılma gösteren mikroorganizmalarla ilgili bazı testler yapılmaktadır. Tıbbi mikrobiyologlar, insanlarda hasara yol açabilecek bakteri, virüs gibi organizmaların kişilerde enfeksiyonlara nasıl neden olduğuna, nasıl yayıldıkları ve nasıl ortadan kaldırılabileceğı üzerinde çalışırlar (<https://topics.wisegeek.com>, Erişim Tarihi: 12 Eylül 2018).

1.3.2. Tıbbi Laboratuvar Çalışanları

Daha önceki dönemlerde laboratuvarlarda laboratuvar çalışmalarına ilgi duyan hekimler görev alırdı. Ancak laboratuvar biliminin ilerlemesi ve eğitimdeki çeşitli farklılıklarla diğerk sağıık çalışanları da laboratuvar bölümünde görev almaya başladılar (Akday ve ark, 2000).

1.3.3. Tıbbi Laboratuvarda Kalite Kontrolü

Laboratuvar akreditasyonu, laboratuvarın kaliteye ihtiyaç duyduğu ve hasta örnekleriyle test yapmak amacıyla yerel, bölgesel ve ulusal kuralları düzenleyen en düşük standartlardır. Laboratuvarlar açısından kaliteli hizmet, doğru performansla doğru hastalardan zamanında alınan doğru testlerin yorumlanması olarak tanımlanır (Bal ve Aral, 2015).

Sağlık hizmetlerinde kalite çalışmalarının temel amacı hasta sonuçlarını iyileştirmektir. Bu doğrultuda IOM sağlık hizmet kalitesini; “bugünkü bilgilere uygun olarak, kişilerin veya toplumun sağlık hizmetleri düzeyini arzu edilen sağlık sonuçlarına ulaştırmak” olarak tanımlamıştır (Avcı, 2018)

09.10.2013 tarih 28790 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Tıbbi Laboratuvarlar Yönetmeliğinin 27. maddesinde tıbbi laboratuvarın kalite ve kontrol aşamaları şu şekilde belirtilmiştir.

1. Tıbbi laboratuvar, Bakanlıkça belirlenen kalite standartlarını sağlamak üzere kalite yönetim sistemi kurar.
2. Tıbbi laboratuvar, rapor edilen testler için uygun bir iç kalite kontrol, test doğrulama ve/veya geçerli kılma programı uygular ve buna ilişkin kayıtları tutar.
3. Tıbbi laboratuvar Bakanlığın belirlediği testler için dış kalite değerlendirme programlarına katılır ve sonuçlarını kayıt altına alır. Dış kalite değerlendirme programlarına katılım belgelendirilir.
4. Başka tıbbi laboratuvara hizmet sunan tıbbi laboratuvar, Bakanlık tarafından belirlenen testlerle ilgili katıldıkları dış kalite değerlendirme programına katılımlarına ait belge ve sonuçlarını, hizmet alan tıbbi laboratuvara bildirmek zorundadır.
5. Tıbbi laboratuvar, test sonuçlarının güvenilirliğini sağlamak amacıyla kalite kontrol ve değerlendirme sistemi kapsamında yöntemlerini, faaliyetlerini gözden geçirmek ve gerekli önlemleri almak zorundadır.

Tıbbi laboratuvarlar tarafından yapılan tıbbi testlerin sonuçlarının kalitesi çeşitli faktörler üzerinde etkili olmaktadır (Popa, 2015). Bunlar;

- Uzmanlar
- Ekipman ve çevre
- Kalite kontrolü
- Tıbbi laboratuvarların organizasyonu, işletilmesi ve finansmanı için yasal çerçeve
- Laboratuvar yönetimi

Bu bilgilere göre tıbbi laboratuvarlarda, kalite denetimi belirli standartlara bağlı kalınarak yapılmakta ve hastalara daha iyi, güvenilir bir hizmet sunmak amacıyla gerçekleştirilen çalışmalar burada uygulanmaktadır.

1.3.4. Tıbbi Laboratuvarlarda Güvenlik

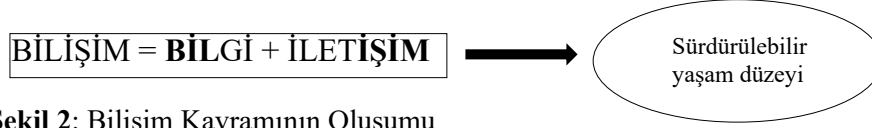
Tıbbi laboratuvar verileri klinik kararların %70’inde kullanılmaktadır ve bu veriler sağlık hizmetlerinin önemli bir parçasıdır. Uygun laboratuvar kullanımı hasta güvenliğine katkıda bulunmaktadır. Gereksiz yere talep edilen laboratuvar testleri ile sık karşılaşılmaktadır. Aşırı talep nedeniyle yanlış test sonuçları, gereksiz teşhis

işlemleri ve tedavileri ek maliyetler meydana getirmekte, aynı zamanda tüm bu sonuçlar hastanın kaygısını arttırmaktadır (Salinas, 2017).



2. SAĞLIK HİZMETLERİNDE BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMI

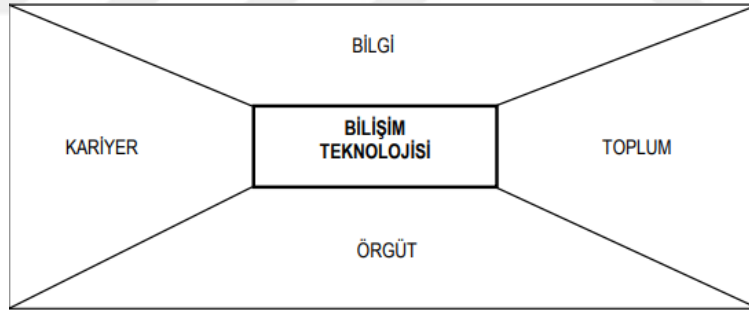
Gerçek olayların sonucunda ortaya çıkan verilerin, işleminden geçip kullanıcı için anlamlı hale getirilmesi durumunda bilgi oluşur. Bir başka ifadeyle “üzerinde kesin bir yargıya varılmış her türlü ses, görüntü ve yazılara bilgi denir ve kaynağını veriler oluşturur” (Akolaş, 2004). İletişim ise bilginin, fikirlerin simgeler kullanılarak iletilmesidir. Bilgi ve iletişim kavramları bilişim kavramının özünü oluşturmaktadır. Bu kavramlar aşağıdaki gibi şematize edilebilir:



Şekil 2: Bilişim Kavramının Oluşumu

Kaynak: (Kök, 2006)

Bilişim kelimesi “bilginin işlenmesi, depolanarak saklanması, bilginin teknik araçlara en hızlı ve kolay yoldan iletilerek bilgi akışının sağlanması” demektir. Bireyleri, kurumları, toplumun yaşayış şeklini ve meslekler üzerinde bilgi teknolojilerinin oluşturmuş olduğu etki şu şekilde şematize edilebilir (Kök, 2006):



Şekil 3: Bilgi teknolojisi ve bilgi, kariyer, örgüt ve toplum ilişkisi

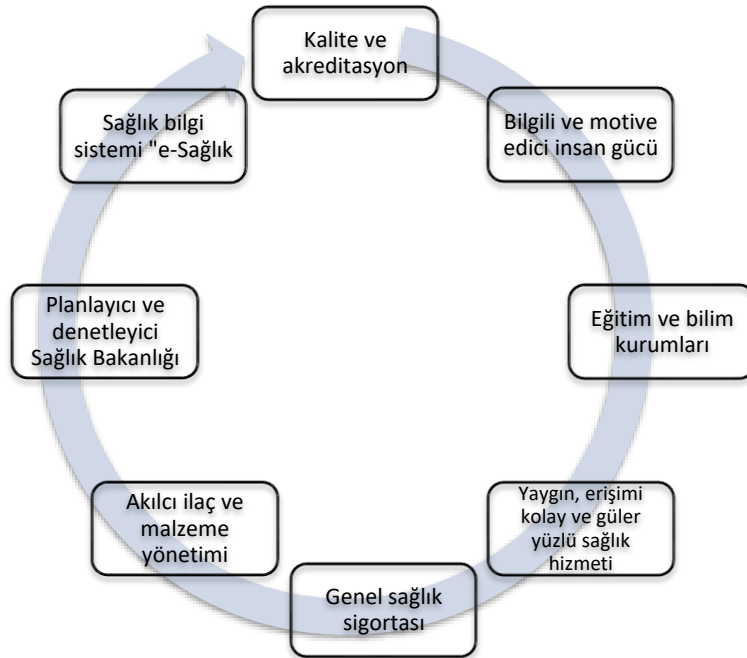
Sağlık kurumlarındaki verilerin kullanımı ve evrak işlemlerinin azaltılması aynı zamanda hastalara zamanında doğru tanı ve iyi bakım gibi hizmetler verilmesi amacı hastane otomasyon sistemlerini gerekli kılmaktadır (Köksal ve Esatoğlu, 2005). Bu sistemler sağlık hizmeti sunumu kalitesinde yükselmeyi, maliyet kontrolü sağlamayı, gelir kaçaklarının önlenmesi ve kaynakların doğru yönlendirilmesi amacıyla kullanılmaktadır.

Son yirmi yılda Türkiye’de birçok sorunun çözümüne olanak sağlayan bilgi teknolojileri sağlık sektöründe yoğun olarak kullanılmaya başlanmıştır. Bilgi teknolojisinin kullanımı ile sağlıkta gereksiz tetkiklerin önüne geçilerek maliyetler azalmış, toplumun eğitim seviyesi yükselmiş ve nitelikli insan gücü meydana gelmiştir (Göktaş ve ark, 2017).

Bilgi teknolojileri, erişim, depolama, veri işleme, taşıma ya da transfer ve teslim gibi aşamaları içeren elektronik ortam araçlarıdır (Ömürbek ve Altın, 2009).

Son yıllarda sağlık kuruluşları, sağlık hizmetlerini iyileştirmek amacıyla sağlık hizmetleri alanında Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin entegrasyonu ile önemli bir dönüşüm geçirmiştir. Hastane Bilgi Sistemleri (HBS), Elektronik Sağlık Kayıtları (ESK) ve Laboratuvar Bilgi Sistemleri (LBS) gibi çeşitli teknolojiler sağlık hizmetleri sektöründe kullanılmaya başlanmıştır (Dogether ve ark, 2016).

Sağlıkta Dönüşüm Programının(SDP) temel bileşenlerinden olan Sağlık Bilgi Sistemi(SBS), sağlık sektöründe ortaya çıkan yeni bilgi ve verilerin hazırlanması, düzenlenmesi, hastaların tanı ve tedavinin tayin edilmesi ile etkili ve yüksek kalitede hasta bakımına katkı sağlamayı hedefleyen sistemin adıdır (Göktaş ve ark, 2017).



Şekil 4: Sağlıkta Dönüşüm Programları Bileşenleri

Kaynak: (Işık ve Akbolat, 2010)

Sağlık Bilgi Sisteminin(SBS) temel amaçları aşağıda listelenmektedir (Işık ve Akbolat, 2010):

- Sağlık hizmetlerinin etkinliğini ve verimliliğini arttırmak
- Hastaların tanı ve tedavilerini arttırmak
- Yüksek kalitede hasta bakımına katkıda bulunmak ve maliyetleri azaltmak
- Sağlık hizmetlerinin düzenli planlamak ve rutin işlemleri devamlı yürütmek
- Randevu sistemlerini düzenlemek ve hastaları zamanında muayene etmek

Tüm bu amaçlara tam ulaşılması için çalışanların teknolojiyi doğru kullanma becerisine sahip olması gerekmektedir. Yapılan çalışmalar incelendiğinde gençlerin yetişkinlerden daha çok bilgisayar kullanma becerisine sahip olduğu görülmektedir. Sağlık kurumlarında çalışan ileri yaş grubunun teknolojik gelişmelere ayak uydurabilmesi için kurumların bu konuda onları bilinçlendirmesi gerekmektedir.

Sağlık Bilişim Teknolojisi ile ilgili başka bir kavram e-Sağlıktır. E-Sağlık, “özellikle internet başta olmak üzere bilişim ve iletişim teknolojilerinin sağlık hizmetlerinde kullanılması ile hastalıkların önlenmesi ve sağlık hizmetlerinin geliştirilmesi” olarak tanımlanabilir (Kılıç, 2017).

Dünya Sağlık Örgütü (WHO)’ne göre e-Sağlık “Sağlık hizmetleri, sağlık gözetimi, sağlık literatürü ve sağlık eğitimi, bilgisi ve araştırması dahil olmak üzere sağlık ve sağlıkla ilgili alanları desteklemek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) düşük maliyetli ve güvenli bir şekilde kullanımı” olarak tanımlanmıştır (Toygar, 2018).

İnternet, geleneksel iletişim metotlarının yerini alarak birçok alanda alışveriş, bankacılık, eğitim ve aktüel bilgi takibi gibi birçok konuda yaygın olarak kullanılmaktadır. Teknolojinin ilerlemesiyle gelişmenin yaşandığı konulardan biriside sağlıktır. Sağlık kurumları randımanı arttırmak, harcamaları azaltmak, müşteri tatmini, performansın iyileştirilmesi ve karlılığı arttırmak gibi amaçlarla hızlı bir bilgi teknolojisi kullanım sürecine girmişlerdir (Ömürbek ve Altın, 2009).

Sağlık hizmetlerinden yararlanmak isteyen hastalar sağlıkla ilgili vereceği kararlarda web sayfalarından yararlanmaktadır (Demir ve Gözüm, 2011). İnternet, sağlık kurumlarının hastalar, hekimler ve hasta yakınlarıyla iletişim kurmasını sağlamaktadır (Gruca ve Wakefield, 2004). Bu açıdan internet üzerinde, farklı

konularda bilgiler sunan ve farklı hedeflere yönelik hazırlanan web siteleri bulunmaktadır.



3. WEB SİTELERİ VE SAĞLIK HİZMETLERİNDE KULLANIMLARI

Web sitesi, İnternet üzerinden depolanabilen ve erişilebilen bir dizi dijital belgedir (Dziak, 2015). Web siteleri, iletişim ve bilgi teknolojileri olarak tanımlanmakta, halkla ilişkilerde etkin rol oynamakta ve iletişim köprüsü kurmaktadır. Web siteleri, sağlık bilgisi ve sağlık hizmeti almak isteyen tüketiciler için önemli bir iletişim aracıdır (Köksal ve ark, 2012).

Web siteleri bilgi akışının devamlı ve yoğun olduğu internetin mühim bir parçasıdır. Zamanla sayısı artan web siteleriyle internette daha fazla bilgi artmakta ve bu sitelerde doğru bilgiye ulaşmak zor olmaktadır. İnternet bilgi ve iletişim için etkili bir araç olmaktadır. Bilgi artışıyla internette kullanıcıların bilgiye ulaşmalarının sağlanmasında web sitelerinin içerikleri de önemli bir hale gelmektedir (Uçak ve Çakmak, 2009).

Sağlık hizmetleri sektörünün ilerlemesinde internet kullanımının önemi büyüktür. Sağlık kuruluşları, hastaneler ve sigorta şirketleri sağlık hizmetlerinin sunumu sırasında interneti kullanmaktadırlar (Uğurluoğlu, 2009). Sağlık kuruluşları web siteleri, hizmeti talep eden bireyler ve hizmet sunucularının ihtiyaçlarını giderebilmek için bilginin ve etkileşimli iletişim araçlarının web kaynaklarını etkin bir biçimde yönetmeye çalışırlar. Aynı zamanda sağlık kuruluşları ürünlerini ve hizmet kalitesini web sitelerinde ortaya koyarlar. Web sitelerindeki doktorların özellikleri, sağlık kurumunun içeriği hizmet alıcısı olan hastaların karar verme sürecinde etkili olmaktadır (Soysal ve ark, 2016).

3.1. Web Siteleri Kalite Ölçümü

İnternet kullanıcısının bir web sitesini ziyaret etme süresini ve tekrar o web siteyi ziyaret etmesini sağlayan birden çok faktör bulunmaktadır. Forrester Research'a göre içerik, kullanım kolaylığı, hız ve güncellenme sıklığı web sitelerinin tekrar ziyaret edilmesini sağlayan faktörlerdendir (Yüksel, 2007). Kullanıcının web sitesinde aradığını bulabilmesi ile ziyaret etme sayısı doğru orantılıdır.

Cox ve Dale çalışmasında web sitesi için temel kalite faktörleri belirlemiştir. Bunlar; Amacın net olması, tasarım, ulaşılabilirlik ve hız, içerik, müşteri servisi ve müşteri ilişkileridir. Amacın belirgin olması web sitesinin kullanıcıya tam olarak ne

sunduğunu ifade eder. Web sitesinin içerik kısmında bilgiler net ve mantıklı düzenlenmiş olmalıdır. Web site kullanıcıları ulaşmak istedikleri bilgiler için gereğinden fazla zamana ihtiyaç duyarlarsa, o sayfada fazla kalmak istemedikleri ortaya koyulmuştur (Cox ve Dale, 2002).

Web siteleri güncel olduğu ve kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verdiği ölçüde başarılı kabul edilmektedir. Web sitesinin kalitesinin ölçülmesinde etkili olan özellikler aşağıda belirtilmiştir:

- Kullanıcı tutumları:** Kullanıcı bazı durumlarda web sitesinde gezinmeden önce bazı kullanıcı talimatlarına ihtiyaç duyabilir. Web sitesi tasarımcıları ile site ziyaretçileri arasında kalite algıları birbirinden farklı olabilir (Ergün ve Ergün, 2008).

- Yüklenme süresi:** Web sayfalarının yüklenme süresi uzadıkça ziyaretçinin ilgisi dağılmakta ve siteyi terk etme eğilimi artmaktadır. Grafik, resim, pdf dosyaları ziyaretçiler tarafından oldukça dikkat çekmesinin yanında yüklenme süresini uzatmaktadır. Bunların yanında yüklenme süresini uzatan bir diğer sebep de yanlış ağ ve yazılım kullanımıdır (Ergün ve Ergün, 2008).

- Ulaşılabilirlik ve kullanılabilirlik:** Herhangi bir web sitesi için belki de en önemli faktör erişilebilirliktir. Web sitelerine günün 24 saati, haftanın yedi günü, yılın 365 günü erişilebilir olması gerekmektedir (Cox ve Dale, 2002).

- İçerik:** En önemli kriter web sitelerinin içeriğidir. Web sitesi içeriğinde yönetici biyografileri, kurumla ilgili bilgiler, kurumun tarihçesi, sık sorulan sorular, ürün/hizmet içerikleri, sunulan hizmetler, faydalı bağlantılar, faydalı raporlar ve iletişim bilgileri yer alabilmektedir (Ryan, 2003). Web sitesinin içeriği hazırlanırken kullanıcı istekleri, ihtiyaçları göz önünde bulundurulmalıdır (Ergün ve Ergün, 2008).

- Yapışkanlık:** Her alanda web sitesi ve sayfaları her geçen gün artmaktadır. Böyle bir rekabet ortamında kullanıcıyı sayfaya bağlamak ve istikrarını sağlamak önemli hale gelmektedir (Ergün ve Ergün, 2008).

- Güncellik:** Web sitesindeki bilgilerin ortaya çıktığı tarih ile sayfada sunulduğu tarih, sunulan bilginin güncelliği ile ilgili ipuçları vermektedir. Bu sağlık hizmetleri alanında daha da önemli olmaktadır (Randeree ve Rao, 2004).

- Bilgi ve görüntü olarak zenginliği:** Web sitesi grafik, tablo, resim gibi sunumlarla zenginleştirilmeli ve doğru bilgiler içermelidir. Ancak bunların yanında yazı puntosu, renk uyumu, yazının stili de önem taşımaktadır.

3.2. Web Tasarımında Temel İlkeler

Web tasarımında kullanıcının aradığını bulmasını kolaylaştırma ve web sayfasının da uzun süre kalmasını sağlama aynı zamanda web sitesini tekrar ziyaret etmesini sağlayacak temel ilkelere web sitelerinin sahip olması gerekmektedir.

Huinzingh yapmış olduğu çalışmasında web sitelerin iki temel özelliği olan içerik ve tasarıma odaklanmıştır (Huinzingh, 2000).

Tasarım: Bir web sitesi birbirine bağlı bir dizi sayfadan oluşmaktadır. Web tasarımcıları sayfalar arasında farklı bağlantılar kurarak, iki farklı yapıda web siteleri ortaya çıkarabilirler. Bunlar hiyerarşik ve ağ yapılarıdır. Hiyerarşik yapıda, bir sayfa bir sonraki seviyedeki bir veya daha fazla sayfaya ve bir önceki seviyedeki sadece bir sayfaya bağlanır. Tam bir ağ yapısında ise bir sayfa, web sitesindeki diğer tüm sayfalara bağlanır. Bu yapı kullanıcıların mevcut bilgiler arasında istedikleri gibi gezinmelerini sağlamaktadır (Huinzingh, 2000).

Web sitesi grafik düzenleme, kullanıcı kolaylığı, yazı düzeni, görsel çekiciliği, resimlerin kullanım düzeni gibi görsel tasarımı oluşturmaktadır. Görsel tasarım bir web sitesinin kalitesini etkileyen en önemli faktördür (Yüksel , 2007). İnternet kullanıcıları web sitesinde herhangi bir engelle karşılaştıklarında mevcut siteyi terk durumunda kalabilirler (Yüksel , 2007). Forrester Research’a göre kötü tasarlanmış bir web sitesi, insanlar aradıklarını bulamadıklarında mevcut potansiyel satışların yaklaşık %50’sinin kaybedilmesine ve ilk ziyaretlerinde olumsuz bir deneyim bir oluşmuşsa kullanıcıların potansiyel tekrar ziyaretlerinin %40’ının kaybedilmesine neden olmaktadır (<https://www.nngroup.com>, Erişim Tarihi: 16 Mayıs 2019).

İçerik: Pazarlama alanında web sitelerinin önemi gittikçe artmaktadır. Çoğu kurum web sitesinin varlığına ihtiyaç duymaktadır. Bu kurumların karşılaştıkları soru ise başarılı bir web sitesinin nasıl kurulacağıdır. Web sitesi içeriğinde tasarım ve grafik alanlarından bazı unsurlar kullanılır. Görüntülerin kullanımı, animasyon veya ses kullanımı, satır başına düşen sözcük sayısı, yazı karakterlerinin rengi ve boyutu bu faktörlerden sadece bir kaçıdır (Rosen ve Purinton, 2004).

İyi bir web sitesinin temel özelliği sayfa içeriğinin sade, açık, anlaşılır hazırlanmış olmasıdır. Web sitesinin sade olması, web sayfasının yüklenme süresini azaltıp, kullanıcısının o sayfada daha fazla kalmasını sağlamaktadır. Web siteleri

müşterilerin o hizmeti/ürünü alma konusunda karar vermelerinde önemli rol oynamaktadır. Müşteri beklentilerini karşılayan bir web sitesi müşterinin karar verme sürecine olumlu katkı sağlamaktadır (Aydın, 2013).

Randeree(2004), çalışmasında Amerikan hastanelerinin web sitelerini değerlendirmek için beş temel kriter belirlemiştir:

- Kullanılabilirlik:** Web sitesinin amacı, bir hastaya veya sağlık profesyoneline, kullanıcıya değerli bilgiler sunabilmelidir.
- Hedef Kitle:** Site bilgilerinin içeriği hedef kitle ile uyumlu olmalıdır.
- Doğruluk:** Verilen bilgilerin geçerliliği ve doğruluğu, bilgi için web sitesine bakanlar için çok önemlidir.
- Zamanlılık:** Web sitesinin içeriği güncel olmalıdır.
- İçerik:** En önemli kriter belgelerin içeriğidir. İçerik bir web sitesinin bilgilendirme ve işlem özelliklerini değerlendirir.

Bir sağlık kuruluşunun web sitesini başarılı bir şekilde tasarlayıp kullanması sağlık hizmetleri açısından oldukça önemlidir (Randeree ve Rao, 2004).

Smith (1997), Sağlık kurumlarının web siteleri aracılığıyla bilgilerini kullanıcılara sağlayıp sağlamadığını belirlemek amacıyla bir araştırma yapmıştır. Bu araştırma için Amerika'daki 191 sağlık kuruluşu seçilmiştir. Sağlık kurumlarının web siteleri internet üzerinden aratılmış, bulunan her web sitesi kalite ve kullanılabilirliği değerlendirilmiştir. Sağlık kurumlarının web sitelerini incelemek amacıyla 3 kriter belirlenmiştir. Bunlar; Erişim, tasarım ve içeriktir. Sonuç olarak sağlık kurumlarının %95'inin erişim kriterine, %73'ünün tasarım kriterine ve %68'inin de içerik kriterine sahip olduğu görülmüştür.

3.3. Sağlık Kurumlarına Web Sitelerinin Sağladığı Avantajlar

WWW (World Wide Web), internet üzerinde çeşitli kurumların, işletmelerin ve bireylerin kendilerini ortaya koyabilecekleri, çeşitli metinleri ve grafikleri bir araya getirerek kendi sayfalarını oluşturabilmesine olanak sağlayan bir sanal araçtır. Her düzeydeki kurum bu sanal aracı kullanarak pazarlama ve elektronik ticaret, reklam, halkla ilişkiler, tanıtım ve insan kaynakları yönetimi konularında önemli avantajlar elde edebilirler (Çiçek ve ark, 2010).

Sağlık kurumları web sayfaları kendini tanıtmaya, hedef kitlede güven yaratabilme ve hedef kitlenin beklentilerinin belirlenebilmesi açısından kurumlara önemli avantajlar sağlamaktadır. Bu avantajlar sayesinde sağlık kurumları istenilen beklentileri karşılama ve sağlık hizmeti sunum kalitesini artırabilmektedir. Dolayısıyla hedef kitlenin kalite algısı da olumlu etkilenmektedir (Yurdakul ve Öksüz, 2007).

Sağlık hizmeti bilgi içerikli ve yoğun bir faaliyettir. Hastalar kendi sağlıkları ile ilgili fazla sorumluluk üstlenirken, internet sağlık sunucuları olan sağlık kurumları ve hastalar arasında köprü kurmaktadır. Sağlık kurumları hasta bakım kalitesini artırma ve rekabet gücünü artırma amacıyla iletişim teknolojilerinden faydalanmaktadırlar. Bir sağlık kurumu web sitesi uygun maliyetli ve güncel bilgileri kolaylıkla sağlayabilmektedir (Gruca ve Wakefield, 2004).

3.4. Sağlık Kurumları Web Sitelerinin Sınıflandırılması

Sağlık kurumları web siteleri 3 kuşakta kategorize edilmiştir. 1. Kuşak web siteleri, siteler kurumsal bir genel bakış, misyon bildirimi, ürün ve hizmetlerin listesi, organizasyonun tarihi, tesislere veya sağlayıcılara yönelik talimatlar ve bültenlerin veya basın bültenlerinin kopyalarını içerir ancak interaktif değildirler. 2. Kuşak web siteleri genellikle birincil hedef kitlenin ihtiyaçlarına odaklanmıştır, fark yaratan şey interaktif tasarımlarıdır. 3. Kuşak web siteleri ziyaretçilerin kişisel sağlık-fayda bilgilerini gözden geçirmesine, kişisel bilgilerini güncellemesine, bir hizmet veya ürün satın almasına ve ihtiyaçlarına özel diğer işlemleri tamamlamasına olanak tanıyan işlem yeteneği sunan yapıdadır (Shepherd ve Fell, 1998).

4. TIBBİ LABORATUVAR HİZMETLERİNDE BİLGİ VE İLETİŞİM

Laboratuvar yönetimi, laboratuvar içindeki doğru iletişimi ve kalite yönetim sisteminin aktif işleyişi için kurumda iletişimi en iyi şekilde gerçekleştirmelidir (Sur ve Palteki , 2013).

Tıbbi laboratuvarların işlevi analiz yapmanın yanında, asıl amacı analiz sonuçlarını doğru, güvenilir ve zamanında temin ederek ilgili kişilere iletmektir. Bu nedenle tıbbi laboratuvarlar bilgi teknolojisi sistemleri içerisinde ele alınmaktadır (<http://daslan.pau.edu.tr/otokitap.pdf>, Erişim Tarihi: 23 Mayıs 2019).

4.1. Tıbbi Laboratuvarda Bilişim Teknolojilerinin Kullanımı

Günümüzde birçok sağlık kuruluşu hastalara sağlanan hizmetlerin kalitesini artırmak için bilgi teknolojisi sistemleri ve çözümleri uygulamakta ya da planlamaktadır. Bilgi teknolojisinin kullanımından yararlanan bir sağlık alanı da, tıbbi laboratuvar bölümüdür. Hastalar için laboratuvar tetkiklerini talep etme süreci genellikle kağıt bazlı formlar ile yapılmaktaydı. Literatüre dayalı olarak, laboratuvar iş akışı işlemleri, el ile kağıt formlarının kullanımıyla karşılaştırıldığında elektronik laboratuvar formlarının benimsenmesiyle süreç olumlu yönde değişmiştir (T.C. Resmi Gazete, 9 Ekim 2013, sayı:28790).

Laboratuvar Bilgi Sistemi (LBS), bir tıbbi veya araştırma laboratuvarında geliştirilen bilgileri alan, işleyen ve saklayan bir yöntemdir. LBS, teste karar vermekten testi raporlamaya kadar takip eden bir laboratuvar bilgi yönetim sistemidir (Kut, 2014).

Laboratuvar Bilgi Sistemi başlıklı yapılan bir çalışmada Akdeniz Üniversitesi'ndeki hekimlerin LBS'yi benimseme düzeylerini ve memnuniyeti incelemek üzere 128 hekim üzerinde anket uygulanmıştır. Sonuç olarak katılımcıların büyük çoğunluğunun test sonuçlarını ekrandan izleme, incelemede ve laboratuvar analiz sonuçlarının çıktısını yazıcıdan aldıklarını ve memnuniyetlerini belirtmişlerdir. Aynı zamanda bilgisayar kullanma uzmanlığı artıkça LBS'yi kullanma oranının arttığı sonucuna ulaşılmıştır (Sümen ve ark, 2005).

5. GEREÇ ve YÖNTEM

Bu kesitsel tanımlayıcı araştırma, Şubat 2019-Mayıs 2019 tarihleri arasında özel müstakil tıbbi laboratuvar hizmeti veren sağlık kurumlarının web siteleri incelenerek gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın evreni Türkiye’deki özel müstakil tıbbi laboratuvar hizmeti veren sağlık kurumlarıdır. Ülkemizde her ilde verilen tıbbi laboratuvar hizmetleri Türkiye’deki tıbbi laboratuvar hizmetlerini temsil edebilecek nitelikte olması nedeniyle, bölgelere göre en çok hastane ve tıbbi laboratuvar bulunan iller örneklem olarak seçilmiştir.

İl tercihleri yapılırken illerdeki hastane ve tıbbi laboratuvar sayıları göz önünde bulundurulmuştur. Bu iller;

- Marmara Bölgesi: İstanbul, Bursa, Balıkesir
- İç Anadolu Bölgesi: Ankara, Konya ve Sivas
- Ege Bölgesi: İzmir, Manisa ve Aydın
- Akdeniz Bölgesi: Antalya, Adana ve Mersin
- Karadeniz Bölgesi: Samsun, Trabzon ve Giresun
- Doğu Anadolu Bölgesi: Erzurum, Van ve Malatya
- Güney Doğu Anadolu: Diyarbakır, Şanlıurfa ve Gaziantep

Belirlenen 21 ilde tıbbi laboratuvar hizmeti veren kurumların tamamına ulaşmak amaçlanmıştır.

Kurumlara ait web sitelerine, il sağlık müdürlüklerinin web siteleri ve Google arama motoru üzerinden ulaşılmıştır. Çalışma için gerekli kriterler kurumun tıbbi laboratuvar hizmeti, web sitesine sahip ve erişiminin olması olarak tanımlanmıştır. Google arama motoru üzerinden toplam 295 tıbbi laboratuvar hizmeti veren kurum aratılmış ancak bunlardan 111 kurumun web sitesinin olduğu görülmüş ve bu kurumlara yönelik değerlendirme yapılmıştır.

Araştırmada veriler web sitelerinin içeriğine yönelik olarak hazırlanan yapılandırılmış bir form ile toplanmıştır.

Kurumlara ait web sitesi değerlendirmesi için kullanılan bu formda yer alan özel müstakil tıbbi laboratuvarlar incelenmiştir. Formda, tıbbi laboratuvar hizmeti veren sağlık kurumunu tanımlayıcı bilgilerin yanı sıra, kurumun web sitesinin içeriği ile ilgili

toplam 75 madde bulunmaktadır. Örneklemin yapıldığı illerdeki tıbbi laboratuvar hizmeti veren kurumların web sitelerine, Llinas ve ark (Ek:1) tarafından geliştirilen 11 alt grubu olan Sağlık Merkezi E-Bilgi Kalite Skalasını içeren ölçek uygulanmıştır. Her maddeye ait görüşler “Evet- Hayır” şeklinde kodlanmış; Evet seçeneği 1, Hayır seçeneği 2 puan değerini temsil etmektedir. Araştırmaya dahil edilen her kurum için 11 alt grup puanı hesaplanmıştır. Toplamda 66 maddeden oluşan ölçekte alt gruplar iletişim bilgileri (n=5), site özellikleri (n=4), sayfa düzeni (n=5), web sitesinin güncellenmesi (n=3), web sitesine erişim yolu (n=6), kurumlar ile ilgili genel bilgiler (n=9), hasta hizmetleri (n=11), hasta bilgilendirme (n=7), eğitim ve araştırma hizmetleri (n=7), halkla ilişkiler faaliyetleri (n=5) ve web sitelerinin teknik özellikleri (n=4) olarak gruplandırılmıştır. Ölçeğe göre puanın düşük olması web sitesinin birçok temel özelliğe sahip olduğunu göstermektedir.

Formda ölçek dışında, web sitesinin yazarı hakkında bilgi, forum, mesaj, reklam içeren ürünler, ödeme bilgisi, sigorta bilgisi ve web sitesi ziyaretçi sayıları da değerlendirilmiştir.

5.1. İstatistiksel değerlendirme

Veriler SPSS programıyla analiz edilmiştir. Tıbbi laboratuvar hizmeti veren kurumların web sitelerinin puan değerleri alt gruplarına göre hesaplanmıştır. Ayrıca kurumlara ait kategorik değişkenleri özetlemek için sıklık tabloları kullanılmıştır.

5.2. Sınırlılıklar

Tıbbi laboratuvar hizmeti veren kurumların web siteleri ziyaret edilerek incelenmiş ancak web sitesi olmayan kurumların sayılarının fazla olduğu görülmüştür. Bu durumun araştırmayı sınırlandıracağı düşünülmektedir. Ayrıca araştırma sonucunda ulaşılan bulgular, araştırmanın yapıldığı dönemi kapsamaktadır. Web sitelerinin sürekli güncellenmesi nedeniyle araştırmanın yapıldığı tarihte tıbbi laboratuvar hizmeti veren sağlık kurumlarının web sitelerin erişilememesi beklenen durumdur.

6. BULGULAR

Bu kesitsel tanımlayıcı araştırmada, Türkiye'nin en fazla hastane ve tıbbi laboratuvar sayısına sahip yedi bölgesi içinde, 21 ilde özel müstakil tıbbi laboratuvar hizmeti veren sağlık kurumlarına ait toplam web sitesi incelenmiştir.

Yapılan araştırmada araştırma grubunun en yüksek yüzdesini İstanbul (%45,0) oluşturmaktadır. İstanbul'u sırasıyla Ankara (%18,0), İzmir (%16,2), Gaziantep (%7,9), Bursa (%5,4), Antalya (%4,5) Adana (%2,7), Balıkesir (%1,8), Konya (%1,8), Muğla (%0,9), Mersin (%0,9), Samsun (%0,9), Trabzon (%0,9) illeri takip etmektedir (Tablo1). Diyarbakır, Malatya, Manisa, Şanlıurfa, Giresun, Erzurum, Sivas ve Van illerinde ise özel müstakil tıbbi laboratuvar web sitelerine erişilememiştir.

Tablo 1: İllere Göre Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumlar

			n	%
İller	Marmara Bölgesi	İstanbul	50	45,0
		Bursa	6	5,4
		Balıkesir	2	1,8
	Ege Bölgesi	İzmir	18	16,2
		Manisa	0	0
		Muğla	1	0,9
	Akdeniz Bölgesi	Mersin	1	0,9
		Adana	3	2,7
		Antalya	5	4,5
	Karadeniz Bölgesi	Samsun	1	0,9
		Trabzon	1	0,9
		Giresun	0	0
	İç Anadolu Bölgesi	Konya	2	1,8
		Sivas	0	0
		Ankara	20	18,0
	Doğu Anadolu Bölgesi	Erzurum	0	0
		Van	0	0
		Malatya	0	0
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	Şanlıurfa	0	0
		Diyarbakır	0	0
		Gaziantep	1	0,9
TOPLAM			111	100

Kurumun hizmet süresi kategorisinde 10 yıl ve altı (%34,2), 20 yıl (%32,4), 30 yıl (%12,6), 40 yıl (%0,9) ve 50 yıl ve üzeri (%1,8) olarak hizmet süreleri belirlenmiştir. Hizmet süresi tespit edilemeyen 20 kurum (%18,0) bulunmaktadır (Tablo 2).

Tablo 2: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Hizmet Süresi

		n	%
Kurumun Hizmet Süresi	0-10	38	34,2
	10-20	36	32,4
	20-30	14	12,6
	30-40	1	0,9
	40-50	2	1,8
	-	20	18,0
TOPLAM		111	100

Araştırma kapsamında erişilen web siteleri arasında İstanbul bünyesinde en fazla sayıda tıbbi laboratuvar hizmeti veren kurum bulunmaktadır.

Tıbbi laboratuvar hizmeti veren kurumlara ait web siteleri incelendiğinde adres/iletişim kategorisindeki yanıt alınan maddelerin; “web sitesinin başında kurum ismi var (%99,1)”, “sayfanın başında kurum logosu var (%88,8)”, “web sitesinde kurumun açık adresi var (%98,2)”, “telefon / fax numarası var (%98,2)” ve “e-mail adresi var (%97,3)” olarak tespit edilmiştir. Araştırma sonunda web sitesi bulunan kurumların iletişim bilgilerine önem verdiği görülmüştür (Tablo 3).

Tablo 3: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Web Sitesindeki İletişim Bilgileri

Kriterler	Evet		Hayır	
	n	%	n	%
Web sitesinin başında kurum ismi var	110	99,1	1	0,9
Sayfanın başında kurum logosu var	98	88,3	13	11,7
Web sitesinde kurumun açık adresi var	109	98,2	2	1,8
Telefon / fax numarası var	109	98,2	2	1,8
E- mail adresi var	108	97,2	3	2,7

Çalışmaya dahil edilen kurumların web sitesi özellikleri incelendiğinde engelli bireyler için web sitelerine erişimin hiçbir kurumda olmadığı görülmektedir. “Web sitesine ait arama motoru var (%40,5)”, “ilgili diğer sitelere bağlantı var (%26,1) ve “web sitesine ait harita var (%89,2) oranlarında olduğu gözlemlenmiştir (Tablo 4).

Tablo 4: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Web Sitesi Özellikleri

Kriterler	Evet		Hayır	
	n	%	n	%
Web sitesine ait harita var	99	89,2	12	10,8
Site içi arama motoru var	45	40,5	66	59,5
Engelliler için web sitesine erişim var	0	0	111	100
İlgili diğer sitelere (hastaneler, bilimsel dergiler, enstitüler ve meslek birlikleri) bağlantı var	29	26,1	82	73,9

Çalışmaya dahil edilen kurumların web sitelerine ait sayfa düzeni incelendiğinde en yüksek oranda görülen maddeler sırasıyla; “imleçle fotoğraf ve bölümler üzerine gelindiğinde beliren açıklamalar var (%93,7)”, “sayfa dizaynının daha iyi görünmesini sağlayan resim ve fotoğraflar var (%95,5)”, “okumayı kolaylaştıran harf veya yazı rengi ile kontrastlı arka plan var (%85,6)”, “okumayı kolaylaştıran harf veya yazı tipi var (%79,3) ve “okumayı kolaylaştıran harf veya yazı boyutu var (%94,6)” olduğu gözlemlenmiştir (Tablo 5).

Tablo 5: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Sayfa Düzeni İle İlgili Bilgileri

Kriterler	Evet		Hayır	
	n	%	n	%
Sayfa dizaynının daha iyi görünmesini sağlayan resim ve fotoğraflar var	104	93,7	7	6,3
İmleçle fotoğraf ve bölümler üzerine gelindiğinde beliren açıklamalar var	106	95,5	5	4,5
Okumayı kolaylaştıran harf veya yazı tipi var	95	85,6	16	14,4
Okumayı kolaylaştıran harf veya yazı boyutu var	88	79,3	23	20,7
Okumayı kolaylaştıran harf veya yazı rengi ile kontrastlı arka plan var	105	94,6	6	5,4

Çalışmada ele alınan kurumlar incelendiğinde web sitesinin güncellenmesi ele alındığında sırasıyla “sayfanın oluşturulma tarihi var (%27,9)”, “sayfanın son güncelleme tarihi var (%44,1)” ve “son iki ay içinde sayfanın güncellenmesi var (%8,1)” olarak tespit edilmiştir (Tablo 6).

Tablo 6: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Güncellenmesi İle İlgili Bilgiler

Kriterler	Evet		Hayır	
	n	%	n	%
Sayfanın oluşturulma tarihi var	31	27,9	80	72,1
Sayfanın son güncelleme tarihi var	49	44,1	62	55,9
Son iki ay içinde sayfanın güncellenmesi Var	9	8,1	102	91,9

Çalışmaya dahil edilen kurumlara erişim yolu sırasıyla “tıbbi laboratuvar merkezinin konum bilgisi var (%82,9)”, “tıbbi laboratuvar merkezinin tarihçesi var (%73,9)” yüksek oranlarda olduğu görülmüştür. “Tıbbi laboratuvar merkezinin içinde sanal gezinti var (%20,7)”, “tıbbi laboratuvar merkezinin ulaşım bilgisi var (%32,4)” ve “tıbbi laboratuvar sayfasına hoş geldiniz mesajı var (%17,1) oranlarda görülmüştür. Web siteleri incelenen kurumların içinde hizmet verdikleri nüfus bilgisinin %3,6 gibi en düşük orana sahip olduğu görülmüştür (Tablo 7).

Tablo 7: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Web Sitelerine Erişim Yolu

Kriterler	Evet		Hayır	
	n	%	n	%
Tıbbi laboratuvar sayfasına hoş geldiniz mesajı var	19	17,1	92	82,9
Tıbbi laboratuvar merkezinin tarihçesi var	82	73,9	29	26,1
Tıbbi laboratuvar merkezinin konum bilgisi var	92	82,9	19	17,1
Tıbbi laboratuvar merkezinin hizmet verdiği nüfus bilgisi var	4	3,6	107	96,4
Tıbbi laboratuvar merkezinin ulaşım bilgisi var	36	32,4	75	67,6
Tıbbi laboratuvar merkezinin içinde sanal gezinti var	23	20,7	88	79,3

Web sitelerinde en sık karşılaşılan bilgiler arasında “tıbbi laboratuvar merkezinde sunulan hizmetlerin listesi var (%86,5)” yer almaktadır. “Çalışan personelin ismi ve çalıştığı pozisyona ait bilgi var (%12,6), “tıbbi laboratuvar merkezinin organizasyon şeması var (%26,1) ve “kabul edilen resmi dillerden web sitesine erişim var (%25,2) olduğu görülmüştür. Ancak “kafeterya, basın, televizyon gibi ek hizmetler var (%2,7)”, “bir önceki yıl için tıbbi laboratuvar merkezinin yıllık raporlarına erişim var (%8,1)”, ve “her bölüm için e-mail adresi var (%2,7)” %10’un altındadır. En düşük değerler “tıbbi laboratuvar merkezinin katlarında bölümlerin yerleşimlerine ait yönlendirme var (%0,9) ”ve “her bölüm için telefon / fax numarası var (%0,9) sorularında görülmüştür (Tablo 8).

Tablo 8: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumlar İle İlgili Genel Bilgiler

Kriterler	Evet		Hayır	
	n	%	n	%
Kabul edilen resmi dillerden web sitesine erişim var	28	25,2	83	74,8
Tıbbi laboratuvar merkezinin katlarında bölümlerin yerleşimlerine : yönlendirme var	1	0,9	110	99,1
Çalışan personelin ismi ve çalıştığı pozisyona ait bilgi var	14	12,6	97	87,4
Her bölüm için telefon / fax numarası var	1	0,9	110	99,1
Her bölüm için e-mail adresi var	3	2,7	108	97,3
Tıbbi laboratuvar merkezinin organizasyon şeması var	29	26,1	82	73,9
Tıbbi laboratuvar merkezinde sunulan hizmetlerin listesi var	96	86,5	15	13,5
Bir önceki yıl için tıbbi laboratuvar merkezinin yıllık raporlarına erişim var	9	8,1	102	91,9
Kafeterya, basın, televizyon gibi ek hizmetler var	3	2,7	108	97,3

Kurumların hasta hizmetleri ile ilgili verilerine baktığımızda, web sitelerin hiçbirinde “hasta memnuniyeti üzerine yapılan anket sonuçlarının sunumu” bilgisine ulaşılamamış ve “hasta bakım servisi veya birimin konum bilgisi” ise 4 web sitesinde görülmüştür. Çalışmada ele alınan kurumların sırasıyla “internet veya e-mail yoluyla şikayet formları var (%64,9)”, “internet veya e-mail yoluyla öneri formları var (%61,3)”, “internet veya e-mail yoluyla bilgi istem formları var (%54,1)”, “hasta bakımı ile ilgili kalite standartları hakkında bilgi var (%45,0)”, ve “hasta bakım servisi veya biriminin telefon / fax bilgisi var (%43,2)”, “hasta bakım servisi veya birimin çalışma saatlerine ait bilgi var (%40,0)” ve “web sitesinde hasta hakları ve yükümlülükleri ile ilgili bilgiler var (%9,0)” oranına sahiptir (Tablo 9).

Tablo 9: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Hasta Hizmetleri İle İlgili Bilgileri

Kriterler	Evet		Hayır	
	n	%	n	%
Hasta bakım servisi veya birimin konum bilgisi var	4	3,6	107	96,4
Hasta bakım servisi veya birimin çalışma saatlerine ait bilgi var	10	9,0	101	91,0
Hasta bakım servisi veya birimin telefon / fax bilgisi var	48	43,2	63	56,8
İnternet veya e-mail yoluyla öneri formları var	68	61,3	43	38,7
İnternet veya e-mail yoluyla şikayet formları var	72	64,9	39	35,1
İnternet veya e-mail yoluyla bilgi istem formları var	60	54,1	51	45,9
Web sitesinde hasta hakları ve yükümlülükleri ile ilgili bilgiler var	46	41,4	65	58,6
Amaçlanan hedeflere ulaşmak için stratejiler ve eylem planları var	37	33,3	74	66,7
Tıbbi laboratuvar merkezinin EFQM ve ISO değerlendirmeleri, EFQM raporları ile ilgili bilgi var	47	42,3	64	57,7
Hasta bakımı ile ilgili kalite standartları hakkında bilgi var	50	45,0	61	55,0
Hasta memnuniyeti üzerine yapılan anket sonuçlarının sunumu var	0	0	111	100

Tıbbi laboratuvar hizmeti veren kurumların web sitelerinde aranan hasta bilgilendirme ile ilgili sonuçları incelediğimizde en yüksek yüzdenin “internet veya e-posta yoluyla muayene randevusu alma imkanı var (%18,9)” olduğu görülmektedir. “Ziyaretçiler için gerekli bilgi ve düzenlemeler var (%0,9)”, “acil servis muayenesi için gerekli bilgiler var (%13,3)” ve “tıbbi laboratuvar merkezine başvuru esnasında gerekli bilgi ve düzenlemeler var (%15,3)” oranlara sahiptir. Eşit orana sahip maddeler taburculuk esnasında ve poliklinik konsültasyonu için gerekli maddelerin oranı %0,9 olarak tespit

edilmiştir. Tıbbi laboratuvar merkezine yatış esnasındaki gerekli bilgi ve düzenleme bilgisinin web sitelerde mevcut olmadığı tespit edilmiştir (Tablo 10).

Tablo 10: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Hasta Bilgilendirme Durumu

Kriterler	Evet		Hayır	
	n	%	n	%
Tıbbi laboratuvar merkezine başvuru esnasında gerekli bilgi ve düzenlemeler var	17	15,3	94	84,7
Tıbbi laboratuvar merkezine yatış esnasında gerekli bilgi ve düzenlemeler var	0	0	111	100
Taburculuk esnasında gerekli bilgi ve düzenlemeler var	0	0	111	100
Ziyaretçiler için gerekli bilgi ve düzenlemeler var	1	0,9	110	99,1
Poliklinik konsültasyonu için gerekli bilgiler var	1	0,9	110	99,1
İnternet veya e-posta yoluyla muayene randevusu alma imkanı var	21	18,9	90	81,1
Acil servis muayenesi için gerekli bilgiler (çalışma Saatler, telefonu vb) var	0	0	111	100

Tıbbi laboratuvar hizmeti veren kurumlara ait web sitelerin %12,6'sinde ulusal ve uluslararası tıbbi haberlere ayrılan bölüm bulunmaktadır. Tıbbi laboratuvar merkezinde gerçekleştirilen veya tıbbi laboratuvar merkezinin katıldığı bilimsel çalışmalara ait oran %18,9 ve kurumda verilen eğitimlerle bilgi oranı %6,3 olduğu görülmüştür. Tıbbi laboratuvar hizmeti veren kurumlara ait kütüphanenin çalışma saatleri %0,9 ancak kütüphanenin adresi, yayın kataloğu ve verdiği hizmetlere ait bilgilere ziyaret edilen web sitelerde ulaşamamıştır (Tablo 11).

Tablo 11: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Web Sitelerinde Eğitim ve Araştırma Hizmetleri

Kriterler	Evet		Hayır	
	n	%	n	%
Tıbbi laboratuvar merkezinde gerçekleştirilen veya tıbbi laboratuvar merkezinin katıldığı bilimsel çalışmalara ait bilgiler var	21	18,9	90	81,1
Tıbbi laboratuvar merkezinde verilen eğitimlerle ilgili bilgi var	7	6,3	104	93,7
Tıbbi laboratuvar merkezine ait kütüphanenin adresi ile ilgili bilgi var	0	0	111	100
Tıbbi laboratuvar merkezine ait kütüphanenin çalışma saatlerine ile ilgili bilgi var	1	0,9	110	99,1
Tıbbi laboratuvar merkezine ait kütüphanenin yayın kataloğu ile ilgili bilgi var	0	0	111	100

Tıbbi laboratuvar merkezine ait kütüphanenin verdiği hizmetler: okuma, ödünç kitap alma gibi bilgiler var	0	0	111	100
56. Ulusal ve uluslararası tıbbi haberlere ayrılan bölüm var	14	12,6	97	87,4

Tıbbi laboratuvar hizmeti veren kurumların web sitelerinde halkla ilişkiler faaliyetlerinde en yüksek oranı kurumla ilgili duyuruların yer alması (%38,7) olarak belirlenmiştir. İkinci sırada kurumun iş imkanlarına yönelik bilgi (%27,9) bulunmaktadır. Daha sonra sırasıyla “tıbbi laboratuvar merkezindeki haberlerle ilgili bilgiler var (%21,6)”, “medyada yayınlanan laboratuvarla ilgili haberler var (%15,3)” ve “laboratuvar merkezinde yürütülen günlük faaliyetlerle ilgili bilgiler var (%9,0)” dır (Tablo 12).

Tablo 12: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Web Siteleri ve Halkla İlişkiler Faaliyetleri

Kriterler	Evet		Hayır	
	n	%	n	%
Tıbbi laboratuvar merkezindeki haberlerle ilgili bilgiler var	24	21,6	87	78,4
Tıbbi laboratuvar merkezinde yürütülen günlük faaliyetlerle ilgili t var	10	9,0	101	91,0
Tıbbi laboratuvar merkeziyle ilgili duyurular var	43	38,7	68	61,3
Medyada yayınlanan tıbbi laboratuvar merkeziyle ilgili haberler va	17	15,3	94	84,7
Sağlık kurumundaki iş imkanlarına yönelik bilgi var	31	27,9	80	72,1

Tıbbi laboratuvar web siteleri teknik özellikleri ele alındığında; %98,2’sinin “web sitesinin çıktısı kolaylıkla alınabilir”, %66,7’sinin “sayfaların hepsine aktif bağlantı fonksiyonu var”, %96,4’sinin “bağlantılar özelleşmiş dosyalara erişim sağlamaktadır” ve en düşük oran ile %55,0 “sayfanın yüklenme süresi 10 saniyeden azdır” olarak görülmüştür (Tablo 13).

Tablo 13: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Web Sitelerinin Teknik Özellikleri

Kriterler	Evet		Hayır	
	n	%	n	%
Sayfaların hepsine ait aktif bağlantı fonksiyonu var	74	66,7	37	33,3
Bağlantılar özelleşmiş dosyalara erişim sağlıyor	107	96,4	4	3,6
Sayfanın yüklenme süresi 10 saniyeden azdır	61	55,0	50	45,0
Web sitesinin çıktısı kolaylıkla alınabilir	109	98,2	2	1,8

“Web sitesi ziyaretçi sayısına ait bilgi var (%2,7)”, “ödeme bilgisi var (8,1)”, “reklam içeren ürünler var (%11,7)” oranlarına sahiptir. “Web sitesinin yazarı hakkında bilgi var (%39,6)” ve “sigorta bilgisi var (%37,8)dur. Forum var (%72,1) ve mesaj gönderme imkanı var %70,3 oranlarına sahip olduğu görülmüştür (Tablo 14).

Tablo 14: Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Web Siteleri İle İlgili Diğer Bilgiler

Kriterler	Evet		Hayır	
	n	%	n	%
Web sitesinin yazarı hakkında bilgi var	44	39,6	67	60,4
Forum var	80	72,1	31	27,9
Mesaj gönderme imkanı var	78	70,3	33	29,7
Reklam içeren ürünler var	13	11,7	98	88,3
Ödeme bilgisi var	9	8,1	102	91,9
Sigorta bilgisi (anlaşmalı olan sigorta şirketleri) var	42	37,8	69	62,2
Web sitesi ziyaretçi sayısına ait bilgi var	3	2,7	108	97,3

7. TARTIŞMA

Günümüz toplumunda kurumların teknolojik değişikliklere ayak uydurmaları onların hizmetlerini daha kaliteli ve etkin sürdürmelerine aynı zamanda kendilerini doğru bir şekilde ifade etmelerine katkı sağlamaktadır. Web sitelerinin içeriğine önem veren ve kullanıcı odaklı sayfa dizaynı yapan kurumlar kendilerine müşteri çekme imkanına sahip olmaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkileri sağlık kurumlarına da yansımıştır. Sağlık kurumlarında sağlık hizmeti alan kullanıcıların beklentileri de gün geçtikçe artmaktadır. Web sitelerinin etkin bir şekilde kullanıldığında çok fazla fayda sağlayacağını ve kaliteli imaj yaratmada önemli bir unsur olduğunu fark eden sağlık kurumları bu doğrultuda kurumsal çalışmalarına yön vermektedirler. Sağlık kurumları kullanıcıların zihninde saygın, güvenilir, etik değerlere bağlı bir kurum imajı yaratılmasında önemli roller üstlenmektedirler. Bu rolleri yerine getiren sağlık kurumları kullanıcıların kaliteli hizmet sağlayan sağlık kurumlarına erişmelerinde ve etkili iletişim süreci geçirmelerine katkı sağlamaktadırlar (Yurdakul ve Öksüz, 2007).

Sağlık hizmetlerinde teknoloji harcamaları artmakta ve kurumlar tedarik zinciri yönetimi, müşteri ilişkileri yönetimi ve kablosuz uygulamalara odaklanan web tabanlı kullanımı yaygınlaştırmışlardır (Randeree ve Rao, 2004). Kurumsal web siteleri, sağlık kurumlarına kendilerinin tanıtımlarını yapmakta onlara önemli avantajlar sağlamaktadır. Bu doğrultuda kurumlar web sitelerini etkili bir tanıtma aracı olarak kullanmaları doğrultusunda kendilerini en iyi tanımlayabilecek şekilde web sitelerini oluşturmaları gerekmektedir (Yurdakul ve Öksüz, 2007).

Mendi ve Akyazı (2016), hastane web sitelerine yönelik yapmış oldukları çalışmalarında, hastane web sitelerinin etkili olduğu ve insanların web sitelerini hastane hizmetleri ile ilgili bilgi alma amaçlı kullandıkları sonucuna ulaşmışlardır. Bu araştırma kapsamında 111 özel müstakil tıbbi laboratuvar hizmeti veren kurumların web sitelerine ulaşılmıştır. Bu web sitelerine il sağlık müdürlüklerine ait web siteleri ve Google arama motorundan erişilmiştir. Arama motoruna 295 kurumun ismi yazılmış ancak bunlardan sadece 111'inin web sitesi olduğu görülmüştür. Bu oran bu alanda hizmet veren kurumların teknolojiyi kullanarak kendilerini ulaşma ve isimlerini duyurmada yetersiz kaldıklarını göstermektedir.

Web sitesi incelenen tıbbi laboratuvar hizmeti veren kurumların büyük çoğunluğunun İstanbul'da olduğu görülmektedir

Soysal ve ark. (2016), çalışmalarında Akdeniz Bölgesi'ndeki 152 sağlık kuruluşunun web sitelerindeki bilgilerin yeterliliği kamu, özel ve il kapsamında karşılaştırmalı olarak analiz etmeyi amaçlamışlardır. Sağlık kuruluşlarının web sitelerinin genel olarak randevu sistemleri, hekim bilgileri ve laboratuvar sonuçlarını görüntüleme gibi web sitelerinin temel bilgileri verme konusunda yeterli olduğu gözlemlenmiştir. Sanal gezinti, e-bülten, ve yabancı dil gibi fark oluşturacak alanlarda bilgi verme konusunda yetersiz kaldıkları tespit edilmiştir. Bu çalışmada randevu bilgisi , çalışan personeline ait bilgi, sanal gezinti, e-bülten ve yabancı dil yüzdeleri ortalama %20-25 aralığındadır.

Patsioura ve ark., (2009), Yunanistan'da 53 devlet hastanesinin web sayfalarını değerlendirmede 67 kriter kullanmışlardır. Bu değerlendirmede amaç hastane web siteleri için genel bir yargıya ulaşmaktır. Tarihçe (%93), telefon numarası (%93) ve yer bilgisi konularında iyi oldukları, hekimlerin geçmişleri ve deneyimleriyle ilgili önemli bilgiler (%2), doktorların e-mail adresleri (%19), anlaşmalı kurumlar (%28), toplum sağlığı ile ilgili haberler (%28) ve sitelerin güncellenmesi (%29) konularında ise kötü oldukları gözlemlenmiştir. Bu çalışmada ise ,özel müstakil tıbbi laboratuvar hizmeti veren kurumların tarihçe (%73,9), telefon numarası (%98,2), konum bilgisi (%82,9) konularında iyi oldukları ancak haberler (%21,6) ve sitelerin güncellenmesi (%44,1) konularında daha düşük oranlarda olduğu görülmektedir.

Araştırma grubunda web sitesi iletişim bilgileri grubun çoğunluğunda bulunmaktadır. İletişim bilgilerinin olması kurumlara erişilebilirliği artırmaktadır. Web sitesinde kurum ismine yer vermeyen bir kurum ve kurum logosuna yer vermeyen ise 13 kurum bulunmaktadır. Bazı kurumların kurum isimlerinin küçük punto ile yazıldığı görülmüştür. Bu durum web site hazırlanırken özensiz davranıldığına göstergesidir. Kurum ismi bir web sitesinde en önce bulunması gereken bir unsurdur (Tablo 3).

Araştırma grubunda web sitesi özelliklerine baktığımızda engelli bireyler için web sitesine erişimin hiçbir kurumda olmadığı görülmüştür. Bu konu web sitesini dizayn edenlerin üzerinde çalışmaları gereken önemli bir konudur. Web sitelerin site içi arama motoruna sahip olması web site ziyaretçilerinin sitede daha fazla tutmaları bakımından önem taşımaktadır (Uğurluoğlu, 2009). Web sitesi arama motoru araştırma sonucunda

1/3 oranında olduğu görülmüş ve site ziyaretçilerine kolaylık sağlaması bakımından sitelerde bulundurulması gereken bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır (Tablo 4).

Tıbbi laboratuvar hizmeti veren kurumların sayfa düzeni bilgilerinde sayfa dizaynının iyi olduğu görülmüştür. En düşük oran okumayı kolaylaştıran harf ve yazı boyutunda görülmüştür. İçerik, tasarım, bilgi ve görüntü zenginliği web sitesinin kalitesini belirleyen temel unsurlardandır. Kurumların çoğu içerik ve tasarım istenilen düzeydedir (Tablo 5).

Ornes ve diğerlerine (2014) göre kuruluşların oluşturmuş oldukları web siteleri orijinal olmalı ve sitedeki bilgileri sürekli güncelleyerek web sitelerini daha aktif bir şekilde kullanmaları sağlanmalıdır. Web sitelerin içerik ve tasarımı kullanılabilir olmalı ve ziyaretçilerin anlayacağı şekilde dizayn edilmelidir (Soysal ve ark., 2016). Araştırmamızda güncelleme ile ilgili bilgilerde sayfanın oluşturulma tarihi ile ilgili bilginin kurumların 1/3' den daha az yüzdeye sahip olduğu görülmektedir. Sayfanın güncelleme tarihinin ise düşük oranda olduğu tespit edilmiştir (Tablo 6).

Günümüzde en önemli husus erişilebilirlik kavramıdır. Teknolojinin gelişmesi ile erişilebilirlik gittikçe kolay bir hal almaktadır. Araştırmaya dahil edilen kurumların web sitelerinde hoş geldiniz ifadesine ve ulaşım bilgisine çok düşük oranlarda yer verdikleri görülmüştür. Web sitesinde konum bilgisine yer veren kurum sayısı fazladır. Bu durum kullanıcıların kuruma daha kolay ulaşmalarını sağlamaktadır (Tablo 7).

Tıbbi laboratuvar hizmeti veren kurumların web sitesi genel bilgileri incelediğimizde her bölüm için telefon ve mail numaralarına yer verilmediği ilk dikkat çeken husus olmaktadır. Kabul edilen resmi dillerden web sitesine erişim araştırmaya dahil edilen kurumların 1/4'inde olduğu görülmüştür. Sağlık turizmine katkısı olması açısından web sitelerindeki dil alternatifleri artırılmalıdır (Tablo 8).

Araştırmaya dahil edilen kurumların web sitesi hasta hizmetleri bilgilerine baktığımızda öneri, şikayet formlarının incelenen web sitelerin yarısından fazlasında mevcuttur. Kurumların EFQM VE ISO değerlendirmeleri %42,3 oranında olduğu görülmüştür. Hasta memnuniyeti üzerine yapılan anket sonuçlarının sunumunun hiçbir kurumda mevcut değildir (Tablo 9).

Özsarı ve ark., (2016), çalışmalarında Türkiye, Hindistan ve İrlanda'daki JCI akreditasyon sertifikasına sahip olan hastanelerin web sitelerinin tanıtım performanslarını değerlendirmeyi amaçlamışlardır. Bu çerçevede 69 hastaneye ait web sitesi çalışma kapsamına alınmıştır. “Teknik hizmetler”, “hastane bilgisi ve hizmetleri”, “interaktif çevrimiçi hizmetler” ve “dış faaliyetler” olmak üzere beş farklı kategoride hastane web siteleri ele alınmıştır. Ülkelerin web site performansları şöyledir: İrlanda (61,8 puan), Türkiye (55,5 puan) ve Hindistan (49,5 puan). Çalışma kapsamında İrlanda'daki hastanelerin web sitelerini etkin kullandıkları, Türkiye ve Hindistan'daki hastanelerin ise orta düzeyde etkili kullandıkları sonucuna ulaşmışlardır.

Hasta bilgilendirme ile ilgili incelenen sonuçlara göre internet veya e-posta yoluyla muayene randevusu alma imkanı hasta bilgilendirme içerisinde en yüksek orana sahip olduğu görülmektedir. Web sitesinde bu imkanı sağlamayan kurumların da bu eksikliği fark edip sitelerine eklemeleri onlar için avantaj sağlayacağı düşünülmektedir (Tablo 12).

Araştırmaya dahil edilen kurumların web sitesi eğitim ve araştırma hizmetlerini incelediğimizde tıbbi laboratuvar merkezine bağlı kütüphane sadece bir kurumda tespit edilebilmiştir. Kurumların bilimsel çalışmalara katılım ve bunu web sitesinde bulundurma durumları oldukça yetersizdir (Tablo 13).

Web siteleri ve halkla ilişkiler faaliyetlerine baktığımız zaman kurumların web sitelerinde kurumla ilgili haber bulundurma düzeylerinin oldukça düşük olduğunu görmekteyiz. Bunun araştırmaya dahil edilen kurumların 1/4 'inin iş imkanlarına yönelik bilgiyi ve kurumla ilgili duyuruları web sitelerinde sundukları belirlenmiştir (Tablo 14).

Araştırmaya dahil edilen kurumların web sitelerin teknik özellikleri incelendiğinde web sitelerin aktif bağlantı fonksiyonu yarısından fazlasında görülmektedir (Tablo 15).

Llinas (2008) İspanyol, Amerikan ve İngiliz hastanelerinin karşılaştırdığı çalışmasında iletişim bilgileri, genel bilgiler ve halkla ilişkiler faaliyetlerinde ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Kopmaz (2016) “Ağız ve Diş Sağlığı Hizmeti Veren Kurumların Web Sitelerinin İncelenmesi” isimli yüksek lisans tezinde web sitesi genel değerlendirme puanının hizmet yılı ile alt boyutlar ile ilişkisinin zayıf olduğu sonucuna ulaşmıştır. Engelli bireyler için web sitelerine erişim her iki çalışmada da yer verilmediği görülmüştür. Kurumlara ait sayfa düzeni, iletişim bilgileri oranları her iki çalışmada da yüksek olduğu görülmektedir. Hasta hizmetleri bilgilerinde ise baktığımızda bizim çalışmamızda EFQM ve ISO raporlarına %37, diğer çalışma da ise %8.3 oranında yer verilmiştir.

Araştırmamızda web sitelerinin değerlendirilmesinde kullanılan ölçekte evet seçeneği 1 puan hayır seçeneği 2 puanı temsil etmektedir. Web sitesi puan değerlerinin yüksek olması istenilmeyen bir durumdur ve sitede bazı özelliklerin eksik olduğunu göstermektedir.

Sonuç olarak teknik olarak alt yapısı gelişmiş, içerik, tasarım, güncellik, hedef kitlenin ihtiyaçlarına cevap veren ve onların memnuniyet düzeylerini artırmaya çalışan sitelerin artacağını düşünmekteyiz. Sağlık yöneticilerinin web sitelerdeki anket sayısını artırarak eksiklikleri tespit edip ona göre web sitelerini güncelleme sıklıklarını artırmaları gerekmektedir.

8. SONUÇ VE ÖNERİLER

Web internet kullanımının giderek artmasıyla önemli bir pazarlama gücüne sahip olup gelecekte bu etkisini daha da artıracaktır. Günümüz teknoloji çağında eğer bir kurum kullanıcılara hitap edecek interaktif bir web sitesine sahip değilse ya da mevcut web sitesi yoksa potansiyel müşterilerini diğer rakip kurumlara kaptırılması riski doğacaktır.

Bu araştırmada incelenen web sitelerinin pek çoğu literatür kısmında bahsetmiş olduğumuz birinci kuşak web sitelerin tanımına denk düşmektedir. İncelemiş olduğumuz kurumların web siteleri site potansiyel ziyaretçilerle bağ kurmaktan uzak, yalnızca kurum hakkında bazı tanıtıcı ve iletişim bilgilerini içeren elektronik broşürler görünümüne sahiptir.

İstanbul ekonomik, sosyal, nüfus, konum yönlerinden en yoğun aynı zamanda en çok sağlık kurumuna sahip şehir olduğundan özel müstakil tıbbi laboratuvar sayısının en fazla olduğu şehirdir (Tablo 1).Tıbbi laboratuvar hizmeti veren kurumların büyük çoğunluğunun web sitelerinde iletişim bilgilerine yer verdikleri görülmektedir (Tablo 4).

Araştırma kapsamında yer alan kurumların sayfa düzenine çoğu kurumun önem verdiği ancak bazı kurumların isimlerine web sayfalarında yer verirken özensiz davrandığı görülmektedir (Tablo 6).Tıbbi laboratuvar hizmeti veren kurumların web sitesi güncellemesinin sık aralıklarla yapılmadığı ve son güncelleme tarihine dikkat edilmediği görülmektedir (Tablo 7).Kurumların web sitelerinde konum bilgisini bulundurmaları tıbbi laboratuvar hizmeti veren kurumlara erişilebilirliği artırdığından önem taşımaktadır.

Tıbbi laboratuvar hizmeti veren ancak web sitesi bulunmayan kurum oldukça fazladır. Bu kurumların kullanıcıların kendilerine ulaşmalarını ve kurum hakkında bilgi almalarını sağlayacak web siteleri oluşturmaları gerekmektedir. Kurumlar web sitelerini düzenlerken web sitesi ziyaretçisini müşteriye dönüştürme potansiyeline sahip bir web site oluşturmalıdır. Web sitesi dizayn edilirken doğru, anlaşılabilir, kaliteli, özgün, görselliğe yer veren bir içerik ile hazırlanmalıdır.

Günümüzde internet en etkili ve en ucuz pazarlama yöntemidir. Sağlık hizmeti veren kurumlar vermiş oldukları hizmetlerin en iyi şekilde tanıtarak mevcut potansiyel müşterilere ulaşmak amacıyla web sitelerine daha fazla önem vermelidir. Bu amaçla

oluşturulan web siteleri yüklenme süresi, ulaşılabilirlik, kullanılabilirlik, içerek, kullanıcıyı sayfada tutma ve güncellik bakımından basit ve işlevsel olması aynı zamanda müşterilerle daha iyi iletişim kurulması bakımından pazarlama araçlarını etkin kullanması gerekmektedir.



9. KAYNAKÇA

- Akbay, A., Öztaş, Y., & Bozdayı, G. (2000). *Klinik Laboratuvarında Temel Kavramlar*. Ankara: Ankara Üniversitesi Basımevi.
- Akdur, R. (1999). *Türkiye'de Sağlık Hizmetleri ve Avrupa Topluluğu Ülkeleri İle Kıyaslanması*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Akolaş, A. (2004). Bilişim Sistemleri ve Bilişim Teknolojisinin Küreselleşme Olgusu ve Girişimcilik Üzerine Yansımaları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(12), 29-43.
- Alpugan, O. (1984). Sağlık Hizmetlerinin Ekonomik Açıdan İncelenmesi. İstanbul.
- Altay, A. (2007). Sağlık Hizmetlerinin Sunumunda Yeni Açılımlar ve Türkiye Açısından Değerlendirilmesi. *Sayıştay Dergisi*, 33-58.
- Andargie, G. (2008). *Introduction to Health Economics*. Etiyopya.
- Armağan, R. (2003). Kamu Ekonomisinde Dışsallıklar ve Dışsallıkların İçselleştirilmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(9), 4.
- Arrow, K. J. (1963). *Uncertainty and the Welfare Economics of Medical Care*. The American Economic Review.
- Arslantaş, D. (2013). Temel Sağlık Hizmetleri Kavramı. D. Özbabalık, D. Naçar, D. Aslan, F. Çetinkaya, K. Erol, D. Sayiner, & N. Demirtaş içinde, *Temel Sağlık Hizmetleri* (s. 3-17). Eskişehir: Didem Arslantaş.
- Ateş, M. (2012). *Sağlık İşletmeciliği*. İstanbul: Beta.
- Avcı, K. (2018). Sağlık Hizmetlerinde Kalite İyileştirme ve Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü. *Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi*, 1(1), 1-5.
- Aydın N. Firmaların Web Sitelerinde Bulunması İstenilen İçerik ve Kalite Unsurları: Türkiye'de Faaliyet Gösteren Kargo Firmalarının Web Sitelerine Dair Bir Çalışma. G. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2013, Gümüşhane (Danışman: Doç. Dr. Ekrem Cengiz).
- Bal, C. G., & Aral, M. (2015). Quality Management In Medical Laboratories: En Iso 15189 Requirements For Implementation. *Sağlık Bilimleri Dergisi*, 22(1), 30-34.

Bilgili, E., & Ecevit, E. (2008). Sağlık Hizmetleri Piyasasında Asimetrik Bilgiye Bağlı Problemler ve Çözüm Önerileri. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 11(2), 201-228.

Cox, j., & Dale, B. G. (2002). Key Quality Fartors in Web Site Design and Use: An Examination. *İnternational Journal of Quality & Reliability Management*, 19(7), 862-888.

Çalış M. Laboratory İnfornation System Software. Dokuz Eylül University, Graduate School of Natural and Applied Sciences, 2014, İzmir, (Adviser: Prof. Dr. Alp Kut).

Çelebi, K., & Yalçın, A. Z. (2008). Kamusal Mallar Teorisinin Degisimi:Bölgesel Kamu Mallar. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 5(2), 9.

Çiçek, H., Demirel, M., & Onat, O. K. (2010). İşletmelerin Web Sitelerinin Değerlendirilmesine İlişkin Bir Araştırma: Burdur İli Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 187-206.

Demir, Y., & Gözüml, S. (2011). Sağlık Eğitiminde Yeni Yönelimler; Web Destekli Sağlık Eğitimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi*, 4(4), 196-203.

Dogether, M. A., Muallem, Y. A., Househ, M., Saddik, B., & Khalifa, M. (2016). The impact of automating laboratory request forms on the quality of healthcare services. *Journal of İnfecction and Public Health*, 9(6), 749-756.

Dziak, M. (2015). Web Site. *Salem Press Encyclopedia*.

Ergün, M., & Ergün, E. (2008). Web Sitelerinin Çeşitli Özellikleri ve Eğitim Kurumları Web Sitelerine Yansımaları. *Kurumsal Eğitim Bilim*, 1(1), 233-250.

Eromeh, T. O., Okunbowa, M. A., & Odigie, B. E. (2018). Factors Affecting Medical Laboratory Science Student's Preference for Specialization in Nigeria . *American Journal of Biomedical Sciences Aylık*, 1-8.

Fişek, N. H. (1983). *Halk Sağlığına Giriş*. Ankara: WHO Hizmet Araştırma ve Araştırmacı Yetiştirme Merkezi Yayını.

Gaynor, M. (1994). İssues in the İndustrial Organization of the Market for Physician Services. *Sağlık Hizmetlerinin Endüstriyel Örgütü* (s. 1-83). Massachusetts: NBER.

- Gazete, T. R. (2013). *Tıbbi Laboratuvarlar Yönetmeliği* (Cilt 28790). Ankara: Başbakanlık Basımevi.
- Göktaş, B., Önder, Ö. R., Duran, M., & Şakar, S. (2017). Türkiye'de Sağlık Bilgi Sistemleri Üzerine Bir Araştırma. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(1), 125-138.
- Gruca, T., & Wakefield, D. (2004). Hospital Web Sites: Promise and Progress. *Journal of Business Research*, 57(9), 1021-1025.
- Huinzingh, E. (2000). The Content and Design of Web Sites: An Empirical Study. *Information Management*, 37(3), 123-134.
- Işık, O., & Akbolat, M. (2010). Bilgi Teknolojileri ve Hastane Bilgi Sistemleri Kullanımı: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Bilgi Dünyası*, 11(2), 365-389.
- Karagöz S. Türkiye'de Sağlık Hizmetleri ve Sağlık Harcamaları. M. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2015, İstanbul (Danışman: Prof.Dr. R. Turanlı).
- Kavuncubaşı, Ş., & Yıldırım, S. (2012). *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi*. Ankara: Siyasal.
- Kaya, Z. (2013). Tam Kan Sayım Çıktılarının Yorumlanması. *Dicle Tıp Dergisi*, 40(3), 521-528.
- Kılıç, T. (2017). E- Sağlık, İyi Uygulama Örneği;Hollanda. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(3), 203-217.
- Kobal, İ., & Köktaş, A. M. (2013). Sağlık Hizmetleri Piyasasında Belirsizlik ve Asimetrik Enformasyon. (A. O. GÜNDOĞDU, Dü.) *Journal of Social Security World*(87), 45-49.
- Kopmaz B. Ağız ve Diş Sağlığı Hizmeti Veren Kurumların Web Sitelerinin İncelenmesi. M.Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2016, İstanbul (Danışman: Prof.Dr. Gonca Mumcu).
- Kök, S. B. (2006). Bilişim Teknolojilerinin Yönetmel ve Örgütsel Etkileri. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi* (2), 123-140.

- Köksal, A., & Esatoğlu, E. (2005). Ankara İlindeki Üniversite ve Özel Hastanelerde Kullanılan Elektronik Hastane Bilgi Sistemlerinin Analizi. *Ankara Üniversitesi Dikimevi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 7(1), 53-65.
- Köksal, L., Mumcu, G., Nur, Ş., Tatar, R., & Sur, H. (2012). The use of Web Pages as a Health Communication Tool in Private and Public Hospitals. *Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 2(1), 14-19.
- Llinas, G., Mira, J. J., Lorezo, S., & Aibar, C. (2008). A Comparison of Websites from Spanish, American and British Hospitals. *Methods of information in Medicine*, 47(2), 124-130.
- Malkoç, N., & Göktaş, P. (2013). Tıbbi Laboratuvar Hizmetleri. H. Sur, & T. Palteki içinde, *Hastane Yönetimi* (s. 759-773). İstanbul: Nobel .
- Mendi, B., & Akyazı, E. (2016). Kurumsal İletişim Aracı Olarak Web Bilişim Sistemlerinin Kullanılabilirliğinde Teknoloji Kabulü. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 4(4), 447-477.
- Ömürbek, N., & Altın, F. G. (2009). Sağlık Bilişim Sistemlerinin Uygulanmasına İlişkin Bir Araştırma: İzmir Örneği. *SDÜ Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*(19), 211-232.
- Özsarı, S. H., Hoşgör, H., & Hoşgör, D. G. (2016). Hastane Web Site Performanslarının Halkla İlişkiler ve Tanıtım Açısından İncelenmesi: Türkiye, Hindistan ve İrlanda Örnekleri. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 16(4), 209-217.
- Patsioura , F., Kitsiou, S., & Markos, A. (2009). Evaluation of Greek Public Hospital Websites. *Uluslararası e-Ticaret Konferansı Bildirileri* (s. 223-229). Milan: Researchgate.
- Popa, R. M. (2015). The Impact Of Legislative Changes On Quality Of Activities in Medical Laboratories. *Public Health and Management*, 20(4), 30-34.
- Randeree, E., & Rao, H. R. (2004). E-Health and Assurance: Curing Hospital Websites. *International Journal of Electronic Healthcare*, 1(1), 33-46.

- Rodwell, W. W., Bender, D. A., Botham, K., Kennelly, P., & Weil, A. (2018). *Harper's Illustrated Biochemistry* (31 b.). (M. Weitz, & P. Boyle, Dü) Cenveo. 2018 tarihinde alındı
- Rosen, D. E., & Purinton, E. (2004). Website design: Viewing the web as a cognivite landscape. *Journal of business research*, 57(7), 787-794.
- Ryan, M. (2003). Public Relations and The Web: Organizational Problems, Gender and İnstitution Type . *Public Relations Review*, 29(3), 335-349.
- Salinas, M. (2017). *Laboratory Test Requesting Appropriateness and Patient Safety* (Cilt 14). Berlin: De Gruyter.
- Sayım, F. (2009). *Sağlık Hizmetleri ve Sağlık Sektörünün Piyasa Yapısı*. Ankara: Seçkin.
- Sayım, F. (2015). Sağlık Hizmetlerinin Özellikleri. *Akademik Arge Dergisi-Sosyal Bilimler*, 15(1), 6-7.
- Schneider, U. (2004). Asymmetric Information and the Demand for Health Care- the Case of Double Moral Hazard. *SSRN Electronic Journal*, 124(2), 233-256.
- Shepherd, D., & Fell, D. (1998). How activist organizations are using the Internet to build. *Marketing Health Services*, 18(1), 44-45.
- Soysal , A., Yağar, F., & Dökme , S. (2016). Patsioura, F., Kitsiou, S. and Markos, A. (2009). Evaluation Of Greek Public Hospi-tal Websites. International Conference on E-Business, 223-229. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler*(17), 213-234.
- Smith D.R. Survey and Evaluation of Hospital Web sites. Kent State University, Master's Research Paper, 1997, ABD (Adviser: Donald Lindberg).
- Sur, H., & Palteki , T. (2013). Hastane Yönetimi. N. Malkoç, & P. Göktaş içinde, *Tıbbi Laboratuvar Hizmetleri* (s. 759-772). İstanbul: Nobel Tıp Kitapevleri.
- Sümen , E., Zayim, N., & Saka, O. (2005). Laboratuar Bİlgi Sistemi Uygulaması: Benimseme ve Kullanıcı Memnuniyeti., (s. 102-107). Antalya.
- Tengilimoğlu, D. (2012). *Sağlık Hizmetleri Pazarlaması*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Tıraş, H. H. (2014). Sağlık Ekonomisi: Teorik Bir İnceleme. *KSÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 125-149.

Toker, F., Bayır, F., & Kumkale, İ. (2014). An Exploratory Study On The Perception Of People About Preventive Health Care In Turkey. *Uluslararası Hakemli Akademik Spor Sağlık Ve Tıp Bilimleri Dergisi*, 4(12), 104-121.

T.C. Resmi Gazete. Tıbbi Laboratuvar Yönetmeliği. 9 Ekim 2013. Sayı: 28790, Başbakanlık Basımevi, Ankara.

Toygar, Ş. A. (2018). E-Sağlık Uygulamaları. *Yasama Dergisi*(37), 101-123.

Uçak, N., & Çakmak, T. (2009). Web Sayfası Kullanılabilirliğinin Ölçülmesi: Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Web Sayfası Örneği. *Türk Kütüphaneciliği*, 23(2), 178-298.

Uğurluoğlu, Ö. (2009). İstanbul'daki Hastanelerin Web Sitesi Özellikleri Üzerine Bir İnceleme. *Hacettepe Sağlık İdaresi*, 12(1), 193-209.

Yurdakul, N. B., & Öksüz, B. (2007). Hastanelerde Bir Tanıtım Aracı Olarak Web Siteleri: İzmir İli Eğitim Hastaneleri Ve Özel Hastanelerin Kurumsal Web Sİtelerinin Kıyaslamalı Analizi. *Selçuk İletişim*, 5(1), 118-134.

Yüksel , H. (2007). İnternet Sitelerinin Kalite Boyutlarının Değerlendirilmesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 519-536.

zehra, h. (2010). *hastane*. istanbul.

10. EKLER

EK 1: E-Bilgi Kalite Skalası Ölçeği

Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Web Sitelerinde Aranan Kriterler		
Kurumla İlgili Genel Bilgiler		
1. Kurumun adı:		
2. Bulunduğu il (plaka kodu):		
3. Hizmet türü: 1) Özel Müstakil Tıbbi Laboratuvar 2) Özel Sağlık Kuruluşu Bünyesindeki Tıbbi Laboratuvar		
4. Kurumun hizmet süresi (yıl):		
	Evet(1)	Hayır (2)
5. Sağlık Merkezi E-Bilgi Kalite Skalası		
1. Web sayfasının başında tıbbi laboratuvar ismi var		
2. Sayfa başlığında tıbbi laboratuvar logosu var		
3. Web sitesinde tıbbi laboratuvar merkezinin açık adresi var		
4. Telefon / fax numarası var		
5. E-mail adresi var		
6. Web sitesine ait harita var		
7. Site içi arama motoru var		
8. Sayfa dizaynının daha iyi görünmesini sağlayan resim ve fotoğraflar var		
9. İmleçle fotoğraf ve bölümler üzerine gelindiğinde beliren açıklamalar var		
10. Okumayı kolaylaştıran harf veya yazı tipi var		
11. Okumayı kolaylaştıran harf veya yazı boyutu var		
12. Okumayı kolaylaştıran harf veya yazı rengi ile kontrastlı arka plan var		
13. Sayfanın oluşturulma tarihi var		
14. Sayfasının son güncelleme tarihi var		
15. Son iki ay içinde sayfanın güncellemesi var		

16. Kabul edilen resmi dillerden web sitesine erişim var		
17. Engelli kişiler için web sitesine erişim var		
18. Tıbbi laboratuvar sayfasına hoş geldiniz mesajı var		
19. Tıbbi laboratuvar merkezinin tarihçesi var		
20. Tıbbi laboratuvar merkezinin konum bilgisi var		
21 Tıbbi laboratuvar merkezinin hizmet verdiği nüfus bilgisi var		
22. Tıbbi laboratuvar merkezinin (toplu taşıma veya şahsi araç ile) ulaşım bilgisi var		
23. Tıbbi laboratuvar merkezinin içinde sanal gezinti var		
24. Tıbbi laboratuvar merkezinin katlarında bölümlerin yerleşimlerine ait yönlendirme var		
25. Çalışan personelin ismi ve çalıştığı pozisyona ait bilgi var		
26. Her bölüm için telefon / fax numarası var		
27. Her bölüm için e-mail adresi var		
28. Tıbbi laboratuvar merkezinin organizasyon şeması var		
29 Tıbbi laboratuvar merkezinde sunulan hizmetlerin listesi var		
30. Bir önceki yıl için Tıbbi laboratuvar merkezinin yıllık raporlarına erişim var		
31. Kafeterya, basın, televizyon gibi ek hizmetler var		
32. Hasta bakım servisi veya birimin konum bilgisi var		
33. Hasta bakım servisi veya birimin çalışma saatlerine ait bilgi var		
34. Hasta bakım servisi veya birimin telefon / fax bilgisi var		
35. İnternet veya e-mail yoluyla öneri formları var		
36. İnternet yada e-mail yoluyla şikayet formları var		

37. İnternet veya e-mail yoluyla bilgi istem formları var		
38. Web sitesinde hasta hakları ve yükümlülükleri ile ilgili bilgiler var		
39. Amaçlanan hedeflere ulaşmak için stratejiler ve eylem planları var		
40. Tıbbi laboratuvar merkezinin EFQM ve ISO değerlendirmeleri, EFQM raporları ile ilgili bilgi var		
41. Hasta bakımı ile ilgili kalite standartları hakkında bilgi var		
42. Hasta memnuniyeti üzerine yapılan anket sonuçlarının sunumu var		
43. Tıbbi laboratuvar merkezine başvuru esnasında gerekli bilgi ve düzenlemeler var		
44. Tıbbi laboratuvar merkezine yatış esnasında gerekli bilgi ve düzenlemeler var		
45. Taburculuk esnasında gerekli bilgi ve düzenlemeler var		
46. Ziyaretçiler için gerekli bilgi ve düzenlemeler var		
47. Poliklinik konsültasyonu için gerekli bilgiler (çalışma saatleri, telefonu vb) var		
48. İnternet veya e-posta yoluyla muayene randevusu alma imkanı var		
49. Acil servis muayenesi için gerekli bilgiler (çalışma saatleri, telefonu vb) var		
50. Tıbbi laboratuvar merkezinde gerçekleştirilen veya Tıbbi laboratuvar merkezinin katıldığı bilimsel çalışmalara ait bilgiler var		
51. Tıbbi laboratuvar merkezinde verilen eğitimler ile ilgili bilgi var		
52. Tıbbi laboratuvar merkezine ait kütüphanenin adresi ilgili bilgi var		
53. Tıbbi laboratuvar merkezine ait kütüphanenin çalışma saatleri ilgili bilgi var		
54. Tıbbi laboratuvar merkezine ait kütüphanenin yayın kataloğu ilgili bilgi var		

55. Tıbbi laboratuvar merkezine ait kütüphanenin verdiği hizmetler: okuma, ödünç kitap alma ilgili bilgiler var		
56. Ulusal ve uluslararası tıbbi haberlere ayrılan bölümler var		
57. Tıbbi laboratuvar merkezi ile ilgili haberler (alt yapı geliştirme ve yeni teknolojilerin kullanımı) ilgili bilgiler var		
58. Tıbbi laboratuvar merkezinde yürütülen günlük faaliyetler (kurs, çalıştay, konferans) ilgili bilgi var		
59. Tıbbi laboratuvar merkeziyle ilgili duyurular var		
60. Medyada (basında, radyoda, televizyonda) yayınlanan tıbbi laboratuvar merkeziyle ilgili haberler var		
61. Sağlık kurumundaki iş imkanlarına yönelik bilgi var		
62. İlgili diğer sitelere(tıbbi laboratuvar, bilimsel dergiler ve enstitüler ve mesleki birlikler) bağlantı var		
63. Sayfaların hepsine ait aktif bağlantı fonksiyonu var		
64. Bağlantılar özelleşmiş dosyalara erişimi sağlıyor		
65. Sayfanın yüklenme süresi 10 saniyeden azdır		
66. Web sitesinin çıktısı kolaylıkla alınabilir		
6. Web Sitesine Yönelik Diğer Bilgiler		
67. Web sitesinin yazarı hakkında bilgi var		
69. Forum var		
70. Mesaj gönderme imkanı var		
71. Reklam içeren ürünler var		
72. Ödeme bilgisi var		
73. Sigorta bilgisi (anlaşmalı olunan sigorta şirketleri) var		
74. Web sitesi ziyaretçi sayısına ait bilgi var		



EK 2: Etik Kurul Onay Formu



T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
Sağlık Bilimleri Enstitüsü
Etik Kurulu

PROJENİN ADI : Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Web Sitelerinin İçeriklerinin İncelenmesi
PROJE YÜRÜTÜCÜSÜ: Dr.Öğr.Üyesi Nurten ÖZÇELİK
PROJEDEKİ ARAŞTIRICILAR : Hilal Zehra ATEŞ
ONAY TARİHİ VE ONAY SAYISI: 07.05.2018-139

Sayın; Dr.Öğr.Üyesi Nurten ÖZÇELİK

139 protokol nolu “Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Web Sitelerinin İçeriklerinin İncelenmesi” isimli projeniz Enstitümüz Etik Kurulu tarafından incelenmiş ve etik yönden uygunluğuna karar verilmiştir.



Marmara Üniversitesi Göztepe
Kampüsü Sağlık Bilimleri
Enstitüsü 34688 Kadıköy /
İSTANBUL

0 (216) 414 44 23/12 (Faks)
0 (216) 414 44 23

saglik.oerenci@marmara.edu.tr
<http://saglik.marmara.edu.tr>

Ayrıntılı bilgi için:
Süleyman
TÜRKMENOĞLU

EK 3: Kongre Kabul Belgesi



Uluslararası Tıp ve Sağlık Bilimleri Araştırmaları Kongresi

*International Social and Education
Sciences Studies Congress*

11-14 Temmuz 2019 BANDIRMA

Sayın Hilal Zehra ateş,

11/14 Temmuz 2019 tarihleri arasında Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi ev sahipliğinde Bandırma'da düzenlenecek olan **Uluslararası Tıp ve Sağlık Bilimleri Kongresi** göndermiş olduğunuz **"Tıbbi Laboratuvar Hizmeti Veren Kurumların Web Sitelerinin İncelenmesi"** başlıklı bildiriniz, hakem değerlendirmesi neticesinde poster bildiri olarak sunulmak üzere kabul edilmiştir.

Sunumunuz 15 dakika ile sınırlı olup, kongre katılım belgesi sunum yapıldıktan sonra takdim edilecektir.

Bildiriler bildiri kitapçığında basılacaktır.

Bilginize sunar, iyi çalışmalar dileriz.



www.utsakcongress.com

EK 4: İntihal Raporu

tez zehra			
ORIGINALITY REPORT			
18%	14%	7%	14%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	Submitted to Beykent Universitesi Student Paper	2%	
2	www.ttb.org.tr Internet Source	2%	
3	Submitted to TechKnowledge Turkey Student Paper	1%	
4	Submitted to Kocaeli Üniversitesi Student Paper	1%	
5	dergipark.ulakbim.gov.tr Internet Source	1%	
6	Submitted to Ondokuz Mayıs Universitesi Student Paper	1%	
7	Submitted to Anadolu University Student Paper	1%	
8	ds.anadolu.edu.tr Internet Source	<1%	
9	dergipark.gov.tr Internet Source	<1%	

11. ÖZGEÇMİŞ

Adı		Soyadı	Duman
Doğum Yeri		Doğum Tarihi	
Uyruğu		Tel	
E-mail			

Eğitim Düzeyi

	Mezun Olduğu Kurumun Adı	Mezuniyet Yılı
Yüksek lisans		
Lisans		
Lise		

İş Deneyimi

Bilgisayar Bilgisi
