

## SAĞLIK KURULUŞLARINDA BİLGİ SİSTEMLERİ KULLANIMININ ÖRGÜTSEL ÇEVİKLİK VE ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ÜZERİNE ETKİSİ\*

Mustafa ALTINTAŞ<sup>2</sup>, Musa ÖZATA<sup>3</sup>

### Öz

Bu çalışmada sağlık kuruluşlarında bilgi sistemleri kullanımının örgütsel çeviklik ve çalışan memnuniyeti üzerindeki etkisinin değerlendirilmesi hedeflenmiştir. Bu bağlamda Yozgat Bozok Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarına yönelik anket uygulaması yapılmıştır. Nicel araştırma deseninde oluşturulan çalışmada 3 farklı ölçek kullanılmış olup, araştırma kapsamında 256 sağlık çalışanına ulaşılmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre sağlık çalışanlarının bilgi sistemleri kullanımı sonucunda memnun oldukları ve sistem kullanımının örgütün çevikliğine katkı sağladığı belirlenmiştir. Özellikle sağlık kuruluşları kapsamındaki bilgi sistemlerinin kullanımının artırılması, günümüz bilgi ve teknoloji çağında önem arz etmekte olup, yaygınlaştırılması açısından önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Bilgi Sistemleri, Örgütsel Çeviklik, Çalışan Memnuniyeti

**JEL Kodları:** M10, M12, M15

## THE EFFECT OF INFORMATION SYSTEMS USAGE ON ORGANIZATIONAL AGILITY AND EMPLOYEE SATISFACTION IN HEALTH CARE ORGANIZATIONS

### Abstract

This study, it is aimed to evaluate the effect of the use of information systems in health institutions on organizational agility and employee satisfaction. In this context, a questionnaire was applied to healthcare professionals working in Yozgat Bozok University Training and Research Hospital. In the quantitative research design, 3 different scales were used in the study and 256 healthcare professionals were reached within the scope of the research. According to the findings obtained from the research, it was determined that healthcare professionals were satisfied with the use of information systems and that the use of the system contributed to the agility of the organization. Increasing the use of information systems, especially within the scope of health institutions, is important in today's information and technology age and suggestions have been made in terms of dissemination.

**Keywords:** Information Systems, Organizational Agility, Employee Satisfaction

**JEL Codes:** M10, M12, M15

\* Bu çalışma 16-19 Haziran 2022 tarihleri arasında gerçekleştirilen 7. Uluslararası Sağlık Bilimleri ve Yönetimi Kongresi'nde özet bildiri olarak sunulmuştur.

Bu çalışma için Yozgat Bozok Üniversitesi Etik Kurulunun 20/04/2022 tarihli toplantısının 32/02 nolu kararı ile etik kurul onayı alınmıştır.

<sup>2</sup> Öğr. Gör. Dr., Yozgat Bozok Üniversitesi Çekerek Fuat Oktay Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, [mustafaltintas40@gmail.com](mailto:mustafaltintas40@gmail.com), <https://orcid.org/0000-0002-9846-5513>

<sup>3</sup> Prof. Dr., Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, [musaazata@gmail.com](mailto:musaazata@gmail.com), <https://orcid.org/0000-0003-1742-0215>

## GİRİŞ

Örgütler, gün geçtikçe artan pazar baskısından ve küreselleşmeden olumsuz olarak etkilenebilmektedir. Etkilenmemek adına; rekabet edebilme güçleriyle etkinliklerini korumak zorundadır. Bu konuda etkili strateji ya da çözüm arayışları içerisinde olan örgütlerin, çeviklik konusuna dikkat çekmeleri gereklidir (Mehdibeigi, Dehghani, Yaghoubi, 2016, s.97). Belirsizliğin var olduğu ortamlar ile baş edebilme yöntemi olarak da ifade edilen çeviklik geçmişte imalata yoğunlaşmış olup, süreç içerisinde ürün ve hizmet üretimi noktasına da önem veren bir yaklaşım haline gelmiştir. Bunlara ek olarak çeviklik, tek bir fikre bağlı olmaktan kaçınır ve gerekli verilerden yararlanarak kabullenmeyi zorunlu tutar. Örgütsel çeviklik, bir örgütün hızlı bir biçimde değişim gösterebilme ve değişime aynı hızda cevap verebilmek adına kendini hazırlama yeteneği şeklinde tanımlanmaktadır (Cegarra-Navarro, Soto-Acosta, Wensley, 2016, s.1544). Kavram, herhangi bir aksilikle karşılaşma durumunda önceden hazır olmayı ifade ederken; stratejik esnekliği, hızlı cevap verebilirliği, iç ve dış paydaşların yönlendirilmesi şeklinde unsurlardan oluşmaktadır. Örgütün çevik olması, rekabetin farklı düzeylerde meydana gelmesinde etkili olmakta ve örgütlere farkındalık kazandırmaktadır. Çevik olma yeteneğini elde eden örgütler bunun sayesinde stratejilerini geliştirme konusunda başarıya ulaşmaktadırlar (Araza ve Aslan, 2016, s.6).

Günümüz dünyasında hemen herkesin rahatlıkla kullanabildiği bilgi ve iletişim teknolojileri, bilginin toplanmasından işlenmesine; saklanmasından gerektiğinde erişebilmesine kadar geçen süreci ifade etmektedir. Bilgi sistemleri teknolojinin gelişmesiyle birlikte birçok alanda hâkim olan disiplinler arası bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bilgi sistemleri bireysel faaliyetlerden toplumsal faaliyetlere, örgütlerde alt kademelerden en üst kademelere kadar stratejik, yönetsel ve operasyonel faaliyetlerin depolanması, dağıtımı ve yeniden kullanılmasını ifade etmektedir (Avison ve Elliot, 2006, s.5). Disiplinler arası bir unsur olan bilgi sistemleri her alanda olduğu gibi sağlık alanında da kullanılan, bu alandan hizmet alanların kalitesini yükseltmek adına ve hizmeti sunan kuruluşların maliyetlerini düşürmek için önemli adımlar atılabilen bir sistemdir. Her örgütün temel isteği en üst düzeyde hizmet sunarken maliyeti en asgari seviyeye indirmektir fakat bu durum her zaman mümkün olmamaktadır. Bunu gerçekleştirebilmek için bilgi sistemleri kullanılmakta olup, sağlık kuruluşlarından hizmet alanlara en iyi hizmeti sunulabilmesi için bilgi sistemlerinde çeşitli görevler tanımlanmaktadır. Tanımlanan bu görevler; hizmet alanlara ait bilgilerin sadece hizmet veren birimle sınırlı değil aynı zamanda farklı sistemler arasında dolaşımına imkân tanımaktadır (Onat, 2010, s.67). İlgili konuda güncel bir örnek verilecek olursa Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı'nın geliştirdiği Merkezi Hekim Randevu Sistemidir.

Küreselleşmeyle piyasa koşullarında meydana gelen hareketliliğin bir sonucu olarak, kurumların hızlı bir şekilde aksiyon alması gerektiği durumlarda çeviklik yaklaşımı adından söz ettirmiştir. Bu yaklaşım iş

hayatında ilk olarak “Yazılım” sektöründe kendine yer bulmuştur. Yazılım şirketleri, müşterilerin beklentilerini karşılamak ve sektörde rekabeti arttırabilmek amacıyla daha başarılı yazılım projeleri üretmekte ve bu amaca yönelik olarak birçok yaklaşım ortaya koymaktadırlar. Bunun yanı sıra yazılım sektörü çevik yaklaşımının, yazılım projelerinde sağladığı verimlilik, esneklik ve üretkenlik yönünü yakalamış ve önemli bir rekabet avantajı sağlamıştır. Bu yaklaşımı kullanarak projelerde her aşamada müşterilerden geri bildirim hızla alarak, çözüme odaklanmaktadırlar. Sürekli teste tabi tutulan ve sürekli güncellenen proje bu sayede daha hızlı ve sorunsuz ilerlemektedir. Çevik yaklaşımla ele alınan projeler çoğunlukla başarılı olmuştur. Çevik yönetim uygulamaları, yazılım sektöründe geliştirilen projelerde yüksek oranda başarı sergilediği için, farklı sektörlerinde ilgisini çekmiş, bunun sonucunda yaklaşım olarak diğer sektörler tarafından da benimsenerek örgütlerin farklı alanlarında uygulamaya alınmıştır (Ertaş, 2021, s.576). Diğer taraftan sağlık hizmeti veren kuruluşlar, diğer sektörlerle göre hem yapısal hem de işlevsel açıdan karmaşık bir doğaya sahiptir. Bu kuruluşlarda en tepe yöneticisinden yardımcı çalışanına kadar çeşitli öğrenim düzeylerine sahip bir çeşitlilik bulunmaktadır. Birçok yönüyle farklı özelliklere sahip sağlık kuruluşlarında gerek kamu kuruluşlarında gerekse özel sektör kuruluşlarında pahalı teçhizatlar, sağlıkla ilgili bütün faaliyetler yer almaktadır. Yoğun ve karmaşık yapı, farklı kişilik özellikleri gibi unsurlar beraberinde stresli bir çalışma yaşamını getirmekte; sağlık kuruluşları bünyelerinde yaşamın her yönünü barındırmaktadır (Aslan, Özata, Atayeter, 2004).

Sağlık kuruluşlarının hem çalışan hem de ekipman olarak maliyetlerinin yüksek olduğundan bilinmekte ve bu kuruluşların maliyet azaltıcı önlemler aldığı görülmektedir. Bu önlemler arasında çalışanlar arası ve çalışan-hasta arasındaki etkili iletişimi geliştirme, hem çalışan hem de ekipman verimliliğini artırma, ekipman bakımının kalitesini artırma gibi unsurlar bulunmaktadır. Bunların yanı sıra hasta ve hizmet alan bireyler için memnuniyet oranlarının yükseltilmesi, sağlanan hizmetlerde performans ölçütlerini yerine getirme ve kuruluşun stratejik planlamasına yardımcı olma konuları bulunmaktadır. Dolayısıyla bilgi sistemleri ve teknolojilerinin kullanımı gün geçtikçe artmakta ve ilgili alanlarda önemli katkılar sunmaktadır (Safran, 2003, s.190; Wang, Middleton, Prosser, Bardou, Spurr, 2003, s.398; Wan, Lin, Yen-Ju, 2002, s.130; Harris, Priddin, Ruscoe, Infante, O’toole, 2002, s.250; Kuperman, Spurr, Flammini, Bates, Glaser, 2000, s.439; Tan ve Hanna, 1994, s.72).

Bu çalışmada sağlık kuruluşlarında bilgi sistemleri kullanımının örgütsel çeviklik ve çalışan memnuniyetine etkisinin ölçülmesi hedeflenmiş olup, Yozgat Bozok Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarına yönelik anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Araştırmadan elde edilen bulguların literatürdeki bilgi birikimine katkı sağlayacağı ve uygulama noktasında önemli yer tutacağı düşünülmektedir.

## TEORİK ÇERÇEVE

Bu bölümde çalışmaya ait kuram ve kavramlarla ilgili genel bilgilere yer verilecektir.

### Çeviklik ve Örgütsel Çeviklik Kavramları

Çeviklik kavramı literatüre bakıldığında bilgi, bilgi teknolojileri, çevresel belirsizlik, değişim, liderlik gibi birçok çalışmanın ilgi alanına girdiği görülmektedir. Çeviklik beraberinde, çevik sistemler, çevik kurumlar ve çevik iş süreçleri gibi birçok kavramı getirmiştir. Çeviklik; seri olma, atiklik ve bilgece hızlı düşünme yeteneği olarak ifade edilirken; örgütsel çeviklik ise ilk olarak ortaya çıkan değişimlere tepki biçiminde tanımlanan çevik üretim ve bahsi geçen bu değişimleri fırsata dönüştürme şeklinde tanımlanmıştır (Banihashemi ve Dahmardeh, 2010, s.179).

Örgütsel çevikliğe bakıldığında literatürde üç boyutlu olarak yer aldığı görülmekte olup, Park (2011, s.28) bu boyutları harekete geçme çevikliği, algılama çevikliği ve karar verme çevikliği olarak ifade etmiştir. Çevrede yaşanan değişiklik ve olaylarla ilgili bilgi edinme ve bu değişiklik ve olayları gözlemlemede örgütün sahip olduğu kapasiteyi “algılama çevikliği” olarak ifade eden Park; bilgileri toplama, biriktirme, tekrardan düzenleme ve birtakım eylem planları oluşturarak olayların incelenip değerlendirilmesinde var olabilecek tehdit ve fırsatları saptama kabiliyetine de “karar verme çevikliği” şeklinde açıklanmıştır. Harekete geçme çevikliği ise, bir önceki aşama olan karar verme sürecine bağlı olarak örgüt kaynaklarının yeniden toplanmasını ve iş sürecinin tekrar düzenlenmesini kapsayan bir görevdir (Eisenhardt ve Martin, 2000, s.1107).

1990’lı yıllardan günümüze kadar dünyada örgütsel çeviklik kavramının tanımı, modeli ve bileşenleri ile ilgili birçok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmalara bakıldığında işletmelerde özellikle üretim alanında çok kullanılan örgütsel çevikliğin, farklı alanlarda da kullanıldığı görülmektedir. Sharifi ve Zhang’ın 1999 senesinde yaptığı çalışma örnek olarak gösterilebilir. Bu çalışmada üç unsurdan oluşan örgütsel çeviklik modeli önerilmekte olup, bunlar Çeviklik Sürücüleri, Çeviklik Yetenekleri ve Çeviklik Sağlayıcıları’dır. Çeviklik Sürücüleri, kuruluşlarda çevik üretimin gerçekleştirilebilmesi adına kuruluşun işi yapma şekli, kuruluşu çevreye uyarlanması ve organize edilmesini ifade etmektedir. Kuruluşun örgütsel çevikliği; “Çeviklik Yetenekleri” olarak ifade edilirken Çeviklik Sağlayıcıları; yöneticiler tarafından kuruluşun çeviklik yeteneklerini kullanımı anlamına gelmektedir. Sharifi ve Zhang (1999) sadece örgütsel çeviklik modeline yönelik değil aynı zamanda örgütsel çeviklik kavramının tanım ve bileşenlerine yönelik de çalışmalar yapmıştır. Alan yazında örgütsel çeviklik ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında kuruluşlarda var olan değişime adapte olma ya da bu değişime tepki gösterebilme yeteneği kazandırma gibi durumlarda ortaya çıktığı görülmektedir (Tan, 1998; Huang, 1999; Shafer, Dyer, Kilty, Amos, Ericksen, 2001; Kassim

ve Zain, 2004; Lin, Chiu, Chu, 2006; Ganguly, Nilchiani, Farr, 2009; Almahamid, Awwad, Mcadams, 2010; Dubey ve Gunasekaran, 2014; Setili, 2014).

Örgütsel çeviklik kavramını, işletmede aniden gelişen ve beklenmedik değişikliklere seri şekilde müdahale etme kabiliyetine çevirerek (Putnik, 2001, s.79; Van Assen, Hans, Van De Velde, 2001, s.17), işletmenin bahsi geçen bu kabiliyetlerinden kâr elde edebilmek ve çeşitli çevre koşullarında varlığını sürdürebilmek (Goldman, Nagel & Preiss, 1995, s.25) amacıyla yapılan çalışmalar, bulunmakla birlikte kavramı, diğer işletmelerle kıyaslandığında uyumluluk ve tekrar düzenleme yeteneği (Hormozi, 2001, s.132) ile her daim değişiklik gösteren ortamlarda varlığını sürdürüp gelişmesi amacıyla (Maskell, 2001, s.5) değerlendiren çalışmalar ortaya konulmuştur.

Economist Intelligence Unit, 2009 yılında dünya çapında 349 yöneticiye anket yapmıştır. Bu anket, daha çevik bir örgüt meydana getirmeye yönelik olup; fayda, zorluk ve riskler hakkındadır. Anket sonucunda oluşturulan rapora bakıldığında; örgütsel çevikliğin, yöneticilerin %90'ının iş başarısında önemli katkısı olduğu görülmektedir. Bunlara ek olarak Massachusetts Teknoloji Enstitüsü'nde yapılan bir çalışmada, çevik şirketler ile çevik olmayan şirketler karşılaştırılmıştır. Yapılan bu kıyaslamada çevik şirketlerin çevik olmayan şirketlere kıyasla %30 daha çok kâr elde ettiği ve %37 daha hızlı kazanç sağlayarak büyüdüğüne erişilmiştir. Çalışmanın raporunda, dijital çağın para biriminin bilgi olduğunun kabul görülmesi ile bilimin dünyanın madeni parası olduğu belirtilmiştir. Ayrıca raporda teknolojinin çevik örgütler oluşturmada önemli bir etken olduğu da ifade edilmektedir (Glenn, 2009, s.3).

On ayrı yönetici içerisinden dokuz tanesi tarafından örgütsel çevikliğin işte başarı elde etmek için oldukça önemli bir yerde olduğu, McKinsey'in ortaya koyduğu incelemede ifade edilmektedir. “Örgütsel Çeviklik (PMI's Organizational Agility)” raporu 2018'de Proje Yönetimi Kuruluşu'nca hazırlanmıştır. Bu raporda, daha büyük ve geniş örgütsel çeviklik eşittir daha iyi performans sergilemeye, o da eşittir geliştirilmiş rekabet avantajı şeklinde bir denklem meydana getirilmiştir. Başarı elde etmiş olan kurumlar, çok daha çevik olabilmek için; yaşanan değişime çok daha iyi uyum sağlamak için sıkı değişim yönetimi, güçlü ve iş birliği halinde bulunan bir risk idaresi ve standartlaştırılmış portföy, proje ve program etkinlikleri biçiminde üç uygulama alanından iş faaliyetlerini şekillendirmektedirler. Çok daha güçlü ve çevik olan kurumlar, bu sayede daha düşük çevikliği bulunan kurumlara göre yeni yeni teşebbüslerde bulunarak iki kat fazla başarıya ulaşmaktadırlar (Project Management Institute, 2018). Örgütsel çeviklik kavramının, çevik imalat sistemi tekniğinin yeterli olmaması ve çevikliğin kurumun bütün öğelerini içine alacak biçimde olması fikriyle gün yüzüne çıktığı gözlemlenmektedir. Bunun yanı sıra, pazar yapısının süratli şekilde farklılaşması ve bu farklılaşmanın kurumlara geleceği ön görebilme hususunda meydana getirdiği güçlükler;

sürat, esneklik, kaynak güncellenmesi, işletme kabiliyetleri, inovasyon, nitelik ve karlılık şeklindeki unsurların ehemmiyet kazanmasına imkân sağlamıştır (Sucu, 2020, s.23).

### **Sağlık Kuruluşlarında Çalışan Memnuniyeti**

Yapısal ve işlevsel bakımdan sağlık hizmeti veren kurumlar en karmaşık kuruluşlar içerisinde bulunur. Yüksek eğitilmiş olandan yardımcı çalışana varana kadar farklılaşan her seviyedeki çalışan; karışık ve çok maliyetli alet edevat, hayat ve ölümle ilişkili etkinlikler ve meydana gelen stres hali şeklinde nitelikleri ile sağlık kurumları, yapısında oldukça farklı sayıda ekibi bulunan işletmelerdir (Aslan vd., 2004). Çalışanların hizmet verirken, ana fiziksel ihtiyaçların giderilmesi, güven arzusunun gerçekleştirilmesi, kurum temelinde ait olma gereksiniminin yanıtlanması, değer verme, saygı görme ve takdir alma gereksiniminin karşılanması ve buna benzer arzulara sahiptirler (Tengilimoğlu ve Çıtak, 2003).

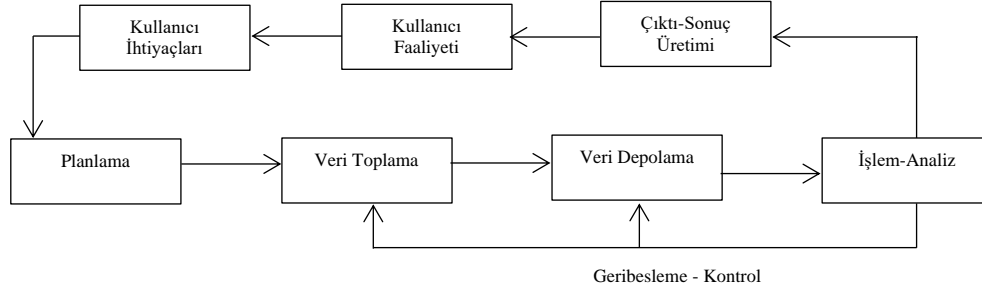
Çalışanların işe karşı tavırlarını belirleyen iki ayrı etmenin mevcut olduğu Herzberg tarafından ifade edilmiştir. Herzberg tarafından açıklanan bu iki grup faktörün ilki, doyumsuzluk faktörleri başlığı altında iş şartları, güvenlik, kurum politikaları, maaş şeklindeki dış kaynaklı etmenleri kapsar bunun yanı sıra burada ifade edilen dışsal etmenlerin ön görülmemesi halinin çalışanların doyumsuz olmasına neden olduğu ifade edilebilir. İkinci grupta yer alan faktörler ise memnuniyet faktörleri olarak isimlendirilir. Bunlar ise çalışanı bir birey şeklinde değerlendirme, gelişim gösterme ve sorumluluk alma şeklindeki içsel etmenleri kapsadığını ve bu etmenler tatmin edildiğindeyse iş tatmini yaşandığı ifade edilmiştir (Yılmaz, 2001). Motivasyon etmenleri; işin doğrudan kendisi, başarı ve bu başarının tanınması, sorumluluk ve gelişme ya da ilerlemeyi içermekte ve iş tatminine sürüklemektedir. Bu etmenlerin eksikliği işten tatmin olunamamasına yol açmaktadır. Tatminsizlik, kurum politikası ve idaresi, denetim, bireyler içi iletişim, iş koşulları, maaş ve güvenliği içermekte ve iş tatmini seviyesini tespit etmektedir (Dieleman, Cuong, Anh, Martineau, 2003).

### **Sağlık Bilgi Sistemleri**

Günümüzde çok yaygın olarak kullanılan bir terim olan “Bilgi Çağı” kavramı teknolojinin, bilgisayar ve tüm kitle iletişim araçlarının gelişim hızına uyum sağlamak tüm kuruluşların temel amaçları arasına girmiştir. Ancak teknoloji o kadar hızlı gelişmektedir ki, sürekli meydana gelen gelişmeleri takip etmek ve bu gelişmelere uyum sağlamak her geçen gün zorlaşmaktadır. Bilgiye ulaşmanın ülkelerin gelişmesini sağlayacak, ileri medeniyetler seviyesine ulaştırabilecek en önemli faktör olduğu bilinmektedir. Bilgi ve teknoloji çağıyla fiziksel gücün etkisinin azaldığı görülmekte; bilgi akışıyla birlikte endüstrileşmede bilginin farklı anlamlarda kullanıldığı görülmektedir. Bu doğrultuda, toplumun her kesimi ulaşabildikleri tüm bilgiyi toplayarak amacına uygun bir şekilde çıkarları doğrultusunda en uygun şekilde kullanmak

isteyecektir. Bu sürece hız vermekte bilgi teknolojileri ile mümkün olmaktadır (Tecim, 1999, s.1). Bilgi sistemleri genel olarak bir süreci ifade etmekte olup, Şekil 1’de bilgi sistemlerindeki bilgi akışı gösterilmektedir.

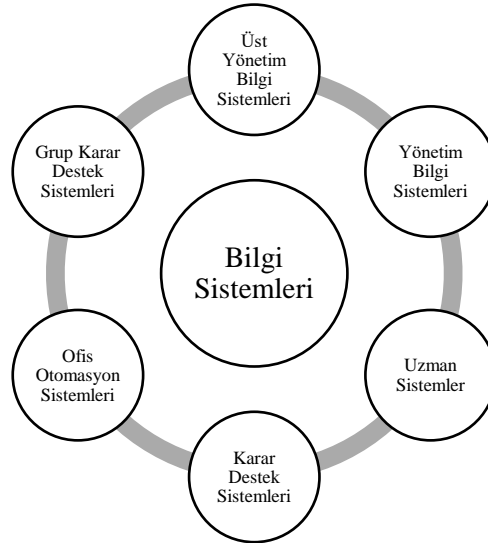
Şekil 1: Bilgi sistemlerindeki bilgi akışı şeması



**Kaynak:** Star ve Estes, 1990

Günümüzde iş hayatında, kurumların farklı kademelerinde yönetici ve yardımcılarının ihtiyaç duydukları tüm bilgilere ulaşmaları iş akış sürecinde önemli bir stratejik konuma sahiptir. Sürecin sorunsuz ve hızlı gerçekleşebilmesi için bilgi sistemlerinin oluşturulması gerekmektedir. Bu sistemde bilgi ihtiyaç duyan yöneticinin sorumluluk alanına ve talep edilen bilginin içeriğiyle bağlantılı olarak farklı şekil ve yapılar oluşturulabilmektedir. Bu bilgi sistemlerini sınıflandırılması Şekil 2’de gösterilmektedir.

Şekil 2: Bilgi sistemleri sınıflandırmaları



**Kaynak:** Farklı kaynaklardan yararlanılarak yazarlar tarafından oluşturulmuştur (Tecim, 1994; Altıntaş ve Özata, 2021).



Sağlık kurumlarında özellikle hastanelerde hastalara ait her türlü bilgi (tetkik, teşhis gibi yapılan işlemlerin yanı sıra hastaya ait kişisel bilgilere) sağlık kurumu içerisinde ve dışından erişilebilmektedir (Tamer Gencer, Daşlı ve Biçer, 2019). Durumu örneklendirmek gerekirse e-nabız sistemi üzerinden Türkiye’deki hem özel hem devlet hastaneleri (hastanın rızası olması şartıyla) erişim sağlanabilmektedir. Bu sistemde hastanın tüm muayene ve tetkik geçmişleriyle birlikte kullandığı ilaçlar, geçirdiği operasyonlara ait bilgilere ulaşılabilmektedir.

Sağlık kurumlarında bilgi ve teknoloji o kadar ilerlemiştir ki bir bölgeden başka bir bölgedeki bir hasta akıllı robotlar sayesinde ameliyat edilebilmektedir. Gelişen ve her geçen gün gelişmekte olan teknolojiyle hastane bilgi sistemleri, tüm sağlık kurumlarının verilecek sağlık hizmetinde önemli yer tutmaktadır. Ayrıca hem sağlık çalışanlarına hem de hizmet alanlara geçmiş tecrübelerden faydalanılarak ileri düzeylerde, hızlı ve etkin bir şekilde bilgi akışına imkân sağlanmaktadır (Özata ve Aslan, 2004; Öner, 2014; Gundak ve Çetin, 2015). Sağlık alanında kullanılan başlıca teknolojik uygulamaları tanımlamak için kullanılan terimlerin bazıları Şekil 3’te verilmiştir.

**Şekil 3:** Sağlık bilgi sistemleri sınıflandırmaları



**Kaynak:** Eriş, 2016; Gundak ve Çetin, 2015; WHO, 2006

Sağlık kuruluşlarında kullanılan bilgi sistemlerinde her sağlık kuruluşunun kendi kurumsal yapısı ve bu yapıya göre mevcut tüm amaçlara hizmet verecek ve aynı zamanda verimliliğin artmasına olanak sağlayacak şekilde entegre edilebilmesi mümkün görünmektedir (Yılmaz ve Demirkan, 2012). Genellikle sağlık kuruluşlarında bilgi sistemleri sıklıkla tıbbi kayıtlar, teletıp, hemşire bilgi sistemleri, stok



değerlendirme, insan kaynakları gibi alanlarda kullanılmaktadır. Ayrıca stratejik planlama, AR-GE, mali işlemler, sağlık kuruluşu yönetimi, diğer sağlık kurum ve kuruluşlarıyla iletişim kurmak için kullanıldığı görülmektedir (Kuperman vd., 2000; Ömürbek ve Altın, 2009; Işık ve Akbolat, 2010; Top ve Gider, 2012; Özel, Ürkmez ve Demiray, 2014; Kılıçarslan, 2018).

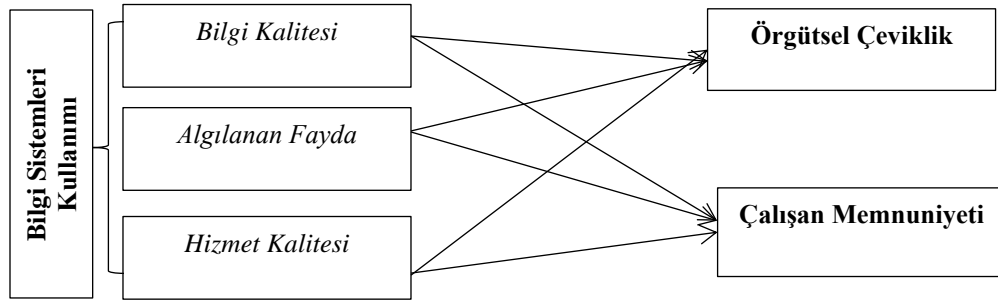
## **YÖNTEM**

Bu bölümde, araştırmanın konusu olan analizle ilgili detay bilgilere yer verilmiştir.

### **Araştırmanın Problemi, Amacı, Önemi ve Modeli**

Bu araştırmanın problemi, günümüz dünyasında önemli bir yere sahip olan bilgi sistemlerinin sağlık kuruluşlarındaki kullanımı ve bunun hem örgüte hem de çalışanlara yansımaları olarak düşünülen örgütsel çeviklik ve çalışan memnuniyetini ne şekilde etkilediğidir. Bu probleme bağlı olarak bilgi sistemleri; bilgi teknolojilerinin çeşitli şekillerde kullanımı, sağlık kuruluşlarında sağlık bilgi sistemlerinin kullanımı gibi farklı olarak karşımıza çıkmaktadır. Bir diğer yandan çalışan memnuniyeti ise örgütlerde birçok değişkene bağlı olarak ortaya çıkan bir kavramdır. Bilgi sistemlerinin çalışan memnuniyetini etkilediği varsayımı günümüz dünyasının vazgeçilmez olgusundan kaynaklanmaktadır. Örgütsel çeviklik ise örgütün rekabet koşulları içerisinde ayakta kalabilme becerisi ve sorunlara hızlı cevap verebilme yeteneği olarak bir başarı göstergesidir. Bilgi sistemlerinin kuruluşlarda kullanılması, rekabet avantajı yakalama ve başarılı olmada önemli bir faktör olduğu düşünülmektedir. Bu araştırmanın amacı, sağlık kuruluşlarında bilgi sistemlerinin kullanımının örgütsel çeviklik ve çalışan memnuniyeti üzerindeki etkisinin belirlenmesidir. Nicel araştırma deseninde oluşturulan bu çalışmanın örneklemini Yozgat Bozok Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görev yapan sağlık çalışanları oluşturmaktadır.

Alan yazın incelendiğinde örgütsel çeviklik, çalışan memnuniyeti, bilgi sistemleri kullanımı konularında birçok çalışmanın yapıldığı görülmektedir. Fakat bilgi sistemleri kullanımının neleri etkilediği konusunda yapılan çalışmalar incelendiğinde hem örgütsel hem de bireysel düzeyde yapılan çalışmaların yeterli olmadığı göze çarpmaktadır. Çalışma yaşamında özellikle de sağlık kuruluşlarında bilgi sistemlerinin kullanımının teknoloji çağında bireyleri ve örgütleri etkilediği bilinmektedir. Bunun yanı sıra Covid-19 pandemisi hem bireylere hem de örgütlere dijitalleşmeyi öğrenmenin önemli olduğunu göstermiştir. Ayrıca sağlık alanında dijitalleşme hem bireylerin hem de örgütlerin etkinliği ve verimliliği açısından da önem taşımaktadır. Araştırmanın bu yönleriyle önem taşıdığı düşünülmekte olup; bilgi sistemlerinin örgütsel çeviklik ve çalışan memnuniyetini etkilediğini gösteren araştırma modeli Şekil 4'te verilmektedir.

**Şekil 4:** Araştırmanın modeli

Şekil 4’te verilen araştırma modeline göre sınanmak üzere aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H1: Bilgi sistemleri değişkeninin bilgi kalitesi alt boyutunun çalışan memnuniyeti üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.

H2: Bilgi sistemleri değişkeninin bilgi kalitesi alt boyutunun örgütsel çeviklik üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.

H3: Bilgi sistemleri değişkeninin algılanan fayda alt boyutunun çalışan memnuniyeti üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.

H4: Bilgi sistemleri değişkeninin algılanan fayda alt boyutunun örgütsel çeviklik üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.

H5: Bilgi sistemleri değişkeninin hizmet kalitesi alt boyutunun çalışan memnuniyeti üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.

H6: Bilgi sistemleri değişkeninin hizmet kalitesi alt boyutunun örgütsel çeviklik üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.

### Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Yozgat Bozok Üniversitesi Eğitim ve Araştırma hastanesinde görev yapmakta olan yaklaşık 800 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Bu çalışma için Yozgat Bozok Üniversitesi Etik Kurulunun 20/04/2022 tarihli toplantısının 32/02 nolu kararı ile etik kurul onayı alınmıştır. Bilindiği üzere sağlık kuruluşları hem yoğun hem de karmaşık bir yapıya sahiptir. Bunun yanı sıra sağlık kuruluşlarında çalışanlar aşırı iş yüküne maruz kalmaktadır. Nöbet usulü çalışma sistemi, tıbbi müdahaleler dışında bilgi sistemleri ile olan görevler, sağlık kuruluşlarında sıklıkla karşılaşılan durumlardır. Kolayda örnekleme seçimi kullanılan araştırmada online platformlar üzerinden anketler dağıtılmış ve veriler bu şekilde

toplanmıştır. Toplamda 310 anketin elde edilmesiyle veri toplama işlemi sonlandırılmış ve anketin geri dönüş oranı %39 olarak belirlenmiştir. Analize tabi tutulduğunda 256 anketin analize uygun olduğu görülmüştür. Coşkun, Altunışık ve Yıldırım'a (2019, s.162) göre 800 kişilik bir evrende 256 kişilik örnekleme sayısının yeterli olabileceği ifade edilmektedir.

### **Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları**

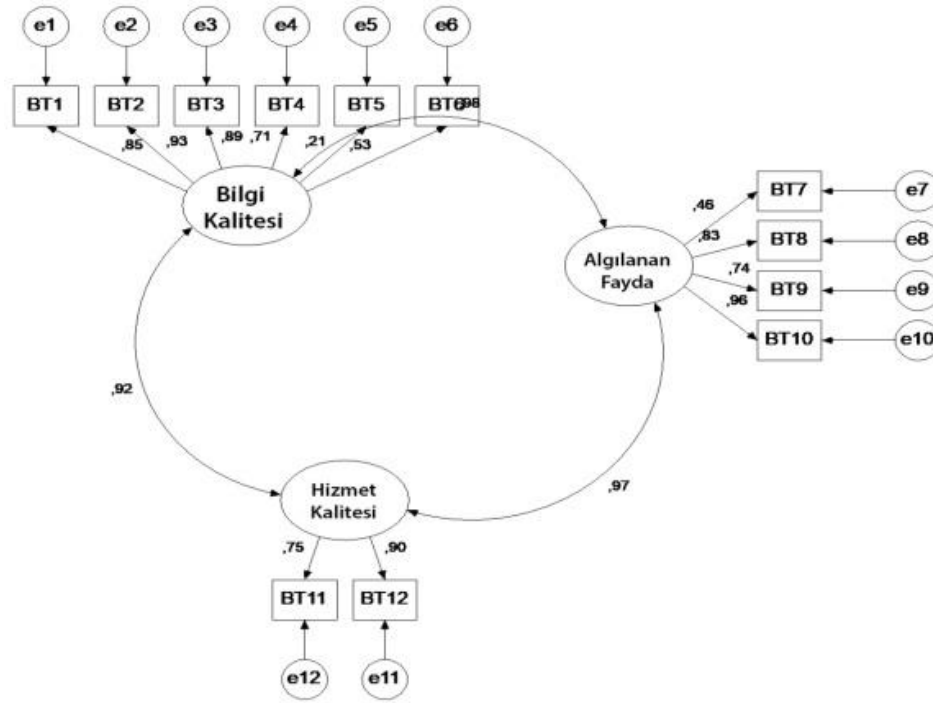
Araştırma verilerinin toplanmasında katılımcıların sosyo-demografik bilgilerini içeren form, Sağlık Bilgi Sistemleri Teknoloji Kabullenme Modeli, Örgütsel Çeviklik Ölçeği ve Çalışan Memnuniyeti Ölçeği kullanılmıştır. Sağlık Bilgi Sistemleri Teknoloji Kabullenme Modeli Cici Karaboğa (2018) tarafından geliştirilmiş olup, bilgi kalitesi, algılanan fayda ve hizmet kalitesi olmak üzere üç boyuttan ve on iki sorudan oluşmaktadır. Örgütsel Çeviklik Ölçeği, Akkaya ve Tabak (2018) tarafından geliştirilmiş olup, dört boyuttan ve on yedi sorudan oluşmaktadır. Son olarak çalışan memnuniyeti ölçeği ise Macdonald ve MacIntyre (1997) tarafından geliştirilmiştir. Tek boyuttan ve on sorudan oluşmaktadır. Çalışmada kullanılan üç ölçekte de 5'li likert yapıya sahip olup, ölçekler 1-Kesinlikle Katılmıyorum / 5-Kesinlikle Katılıyorum şeklinde puan değerleri almaktadır.

### **Ölçeklerin Geçerlik ve Güvenirlik Analizi**

Araştırma kapsamındaki ölçeklerin geçerliklerini test etmek amacıyla AMOS 24.00 paket programı aracılığı ile doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. Ayrıca ölçek ifadelerinin güvenirligine ilişkin Cronbach Alfa katsayıları bu kısımda yer almaktadır.

Şekil 5'te Sağlık Bilgi Sistemleri Teknoloji Kabullenme Modelinin AMOS programı DFA çıktısı yer almakta ve modelin analizinden elde edilen uyum iyiliği değerleri Tablo 1'de raporlanmıştır.

Şekil 5: Sağlık bilgi sistemleri teknoloji kabullenme modeli dfa diyagramı

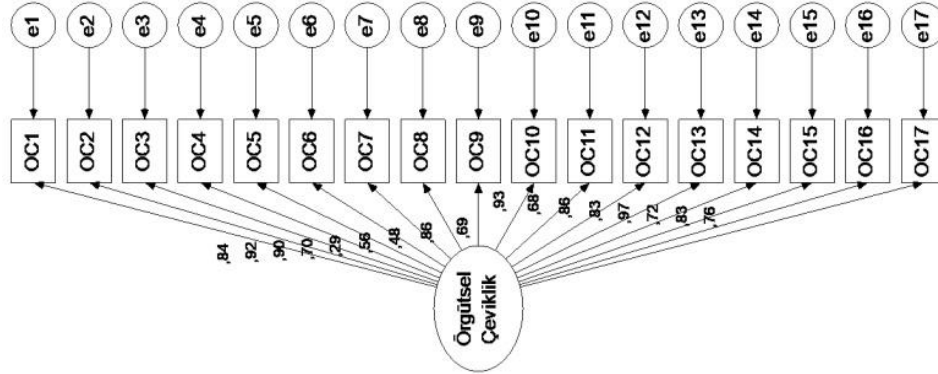


Tablo 1: Sağlık bilgi sistemleri teknoloji kabullenme modeline ilişkin güvenilirlik ve geçerlilik değerleri

Değişken	$\chi^2/sd < 5$	GFI>0.90	AGFI>0.90	CFI>0.90	TLI>0.90	RMSEA<0.08	RMR<0.08	Madde Sayısı	Cronbach Alfa
Sağlık Bilgi Sistemleri	3,368	0,902	0,906	0,911	0,926	0,062	0,075	12	0,92

Bu araştırmada faktör analizinde maximum likelihood olarak bilinen en yüksek olabilirlik kestirim tekniği uygulanmıştır. Tablo 1'e bakıldığında Sağlık Bilgi Sistemleri Teknoloji Kabullenme Modeline ait uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir sınırlarda olduğu, Cronbach Alfa katsayısının ise yeterli olduğu görülmüştür. Büyüköztürk, Kılıç Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel'e göre (2014, s.108) Cronbach Alfa olarak bilinen güvenilirlik katsayısının 0,70 üzerinde bir değer alması ölçme aracının geçerliği için yeterli olmaktadır. Bunun yanı sıra Tablo 1'de verilen ( $\chi^2/sd < 5$ ; GFI>0,90; AGFI>0,90; CFI>0,90; TLI>0,90; RMSEA<0,08; RMR<0,08) uyum iyiliği değerleri literatürde genel kabul görmüş değerlerdir (İlhan ve Çetin, 2014, s.30; Meydan ve Şeşen, 2015, s.37).

Şekil 6: Örgütsel çeviklik ölçeği dfa diyagramı



Şekil 6'da Örgütsel Çeviklik Ölçeğinin AMOS programı DFA çıktısı yer almaktadır. Elde edilen uyum iyiliği değerleri Tablo 2'de sunulmuştur.

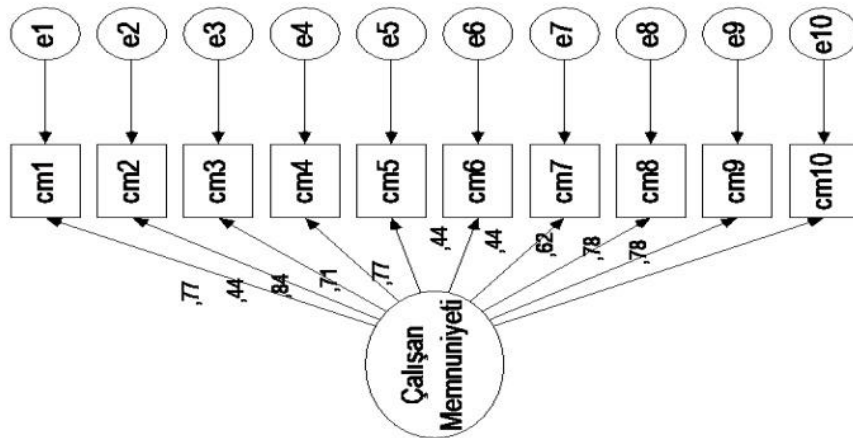
**Tablo 2:** Örgütsel çeviklik ölçeğine ilişkin güvenilirlik ve geçerlilik değerleri

Değişken	$\chi^2/sd < 5$	GFI>0.90	AGFI>0.90	CFI>0.90	TLI>0.90	RMSEA<0.08	RMR<0.08	Madde Sayısı	Cronbach Alfa
Örgütsel Çeviklik	4,748	0,859	0,908	0,897	0,922	0,079	0,086	17	0,94

Tablo 2'ye Cronbach Alfa katsayısının ise yeterli olduğu görülmüştür. Tablo 2'de verilen ( $\chi^2/sd < 5$ ; GFI>0,90; AGFI>0,90; CFI>0,90; TLI>0,90; RMSEA<0,08; RMR<0,08) uyum iyiliği değerleri literatürde genel kabul görmüş değerler olup (İlhan ve Çetin, 2014, s.30; Meydan ve Şeşen, 2015, s.37) örgütsel çeviklik ölçeği için uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir sınırlarda olduğu ifade edilebilir. Örgütsel çeviklik ölçeğinin orijinal halinde 4 boyut bulunmaktadır. Fakat bu çalışmadan elde edilen verilerin 4 boyutlu bir ölçek yapısını yeterli olarak karşılamadığı görülmüştür. Yapılan analizle sonucunda tek boyutlu olarak kullanılması uygun görülmüştür. Örgütsel çeviklik ölçeği Sharifi ve Zhang tarafından ortaya konmuştur. Bu ölçeğin yurt içinde ve dışında birbirinden farklı çalışmalarda yaygın şekilde kullanıldığı gözlemlenmektedir. Örnek olarak, 2016'da Farokhi ve Rajaeepour (2016) yönetim faktörleri ile kurumsal çeviklik etmenleri içerisindeki ilişkiyi değerlendirmek için bin yüz banka çalışanı kullanılarak gerçekleştirilen incelemede, ölçeğe ait doğrulayıcı faktör analizi neticesinde ulaşılan uyum iyiliği değerlerinin ( $\chi^2/sd=1/0,26$ , GFI=0,99, NFI=0,99, RMSEA=0,009, CFI=0,99) kabullenilebilir düzeyde bulunduğu ve bunun yanı sıra güvenilirlik bağlamında gerçekleştirilen incelemelerde de bütün etmenlere dair Cronbach Alpha sonucunun 0,71 ile 0,79 aralığında tespit edildiği raporlanmıştır. Bahrami, Kiani, Montazeralfaraj, Zadeh ve Zadeh (2016); yine aynı ölçeği kullanarak dört ayrı araştırma hastanesi içerisinde üç yüz yetmiş yönetici ve çalışanın dahil olduğu örgütsel zekâ ve örgütsel çeviklik içerisindeki iletişimde

örgütsel öğrenme kavramının aracı değişken olma durumu değerlendirilmiş ve ölçeğin Cronbach Alpha sonucu 0,80 şeklinde belirlenmiştir. Ölçeğe ait uyum iyiliği değerleriyse ( $\chi^2/sd=1/0,15$ , GFI=0,96, NFI=0,97, RMSEA=0,01, CFI=0,99) şeklinde kabul edilebilir seviyede yer aldığı açıklanmıştır. Çimento şirketlerinde bulunan örgütsel çeviklik seviyesini tespit etmek için söz konusu sektör içerisinde iş gören bin dört katılımcı vasıtası ile ulaşılan datalar Banihashemi ve Sarani (2012) tarafından değerlendirilmiştir. Ortaya konan bu değerlendirmede ölçeğin Cronbach Alpha sonucu 0,72 ile 0,85 şeklinde ifade edilmiştir. Mohammadi, Nikpour ve Chamanifard (2015) tarafından örgütsel çeviklik kavramının örgütsel bağlılığa etkisinde demografik nitelikleri aracı değişken şeklinde değerlendirmek üzere ölçeği tercih etmiş, ölçeğe ait Cronbach Alpha değerini 0,87 ile 0,92 değerleri arasında belirtilmiştir. Ebrahimpour, Asiaei ve Salarifa (2012) aracılığıyla da kullanılmış olan ölçeğin güvenilirlik bağlamında gerçekleştirilen işlerinde bütün etmenlere dair Cronbach Alpha sonucunun 0,71 ile 0,79 aralığında tespit edildiği ifade edilmiştir.

Şekil 7: Çalışan memnuniyeti ölçeği dfa diyagramı



Şekil 7’de Çalışan Memnuniyeti Ölçeğinin AMOS programı DFA çıktısı yer almaktadır. Elde edilen uyum iyiliği değerleri Tablo 3’te sunulmuştur.

Tablo 3: Çalışan memnuniyeti ölçeğine ilişkin güvenilirlik ve geçerlilik değerleri

Değişken	$\chi^2/sd < 5$	GFI > 0.90	AGFI > 0.90	CFI > 0.90	TLI > 0.90	RMSEA < 0.08	RMR < 0.08	Madde Sayısı	Cronbach Alfa
Çalışan Memnuniyeti	4,258	0,916	0,901	0,913	0,932	0,074	0,082	10	0,87

Tablo 3 incelendiğinde diğer ölçeklerde olduğu gibi; Cronbach Alfa olarak bilinen güvenilirlik katsayısının 0,70 üzerinde bir değer alması ölçme aracının geçerliği için yeterli olmaktadır. Bunun yanı sıra Çalışan Memnuniyeti Ölçeğine ait uyum iyiliği değerlerinin literatürde genel kabul görmüş değerlere göre

( $\chi^2/sd < 5$ ; GFI<0,90; AGFI>0,90; CFI>0,90; TLI>0,90; RMSEA<0,08; RMR<0,08) kabul edilebilir sınırlarda olduğu görülmektedir. Ayrıca 0,87 Cronbach Alfa katsayısı ile ölçeğin güvenilir bir ölçek olduğu ifade edilebilir.

## BULGULAR

Çalışmaya katılanlara ait sosyo-demografik değişkenlere ilişkin bilgiler Tablo 4’te sunulmaktadır.

**Tablo 4:** Sosyo-demografik bilgiler

Değişken		n	%
Yaş	18-27 Yaş Arası	83	32,4
	28-37 Yaş Arası	105	41,0
	38 Yaş ve Üzeri	68	26,6
Cinsiyet	Kadın	118	46,1
	Erkek	138	53,9
Medeni Durum	Evli	229	89,5
	Bekâr	27	10,5
Öğrenim Durumu	Ön Lisans	31	12,1
	Lisans	144	56,3
	Lisansüstü	81	31,6
Unvan	Sağlık Çalışanı	183	71,5
	İdari Çalışan	73	28,5
Kurumda Çalışma Süresi	0-5 Yıl Arası	94	36,7
	6-11 Yıl Arası	84	32,8
	12 Yıl ve Üzeri	78	30,5
Meslekte Çalışma Süresi	0-5 Yıl Arası	96	37,5
	6-11 Yıl Arası	95	37,1
	12 Yıl ve Üzeri	65	25,4
Şu An İtibariyle Çalışılan Birim	Poliklinik	133	52,0
	Laboratuvar	34	13,3
	İdari Birimler	89	34,8
Kurumda Yöneticilik Görevi	Evet	76	29,7
	Hayır	180	70,3
Toplam		256	100

Tablo 4’te yer alan verilere bakıldığında araştırmaya katılan sağlık çalışanlarına ilişkin sosyo-demografik bilgiler sunulmuştur. Katılımcıların %41’inin 28-37 yaş aralığında olduğu, %89’unun evli



olduğu görülmekte olup %71'inin sağlık çalışanı olduğu ve kurumda %70'inin idari görevinin bulunmadığı görülmektedir. Diğer sosyo-demografik bilgiler Tablo 4'te yer almaktadır.

**Tablo 5:** Betimleyici istatistikler

	n	Min.	Max.	Ortalama	ss.	Çarpıklık	Basıklık
<b>Bilgi Sistemleri</b>	256	1,92	4,92	3,66	0,89	-0,661	-0,677
<b>Bilgi Kalitesi</b>	256	2,00	5,00	3,58	0,89	-0,455	-0,725
<b>Algılanan Fayda</b>	256	1,50	4,75	3,56	0,95	-0,883	-0,458
<b>Hizmet Kalitesi</b>	256	1,00	5,00	3,39	1,08	-0,570	-0,353
<b>Örgütsel Çeviklik</b>	256	1,65	4,94	3,52	0,95	-0,680	-0,657
<b>Çalışan Memnuniyeti</b>	256	1,00	5,00	3,66	0,89	-0,426	-0,546

Tablo 5'te Sağlık Bilgi Sistemleri Teknoloji Kabullenme Modeli, Örgütsel Çeviklik ve Çalışan Memnuniyeti ölçeklerinden elde edilen verilere ilişkin tanımlayıcı istatistikler sunulmuştur. Bilgi Sistemleri Ölçeği için çarpıklık değeri -0,661 basıklık değeri ise -0,677; Örgütsel Çeviklik Ölçeği için çarpıklık değeri -0,680 basıklık değeri ise -0,657 ve Çalışan Memnuniyeti Ölçeği için çarpıklık değeri -0,426 basıklık değeri ise -0,546 olarak belirlenmiştir. İlgili verilerden elde edilen basıklık ve çarpıklık değerleri, verilerin normal dağılıma uygunluk gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla raporlanmaktadır. Ölçeklere ilişkin çarpıklık ve basıklık katsayıları incelendiğinde +1,96 ve -1,96 değerleri arasında yer aldığı görülmekte ve bu değerler arasındaki çarpıklık ve basıklık katsayılarının normallik varsayımını karşıladığı belirtilmektedir (Can, 2017, s.85). Ayrıca Bilgi Sistemleri Ölçeğinin ortalaması 3,66; Örgütsel Çeviklik Ölçeğinin ortalaması 3,52 ve Çalışan Memnuniyeti Ölçeğinin ortalaması 3,66 olarak belirlenmiştir.

**Tablo 6:** Bilgi sistemleri, örgütsel çeviklik ve çalışan memnuniyeti arasındaki ilişkilere ait korelasyon analizi

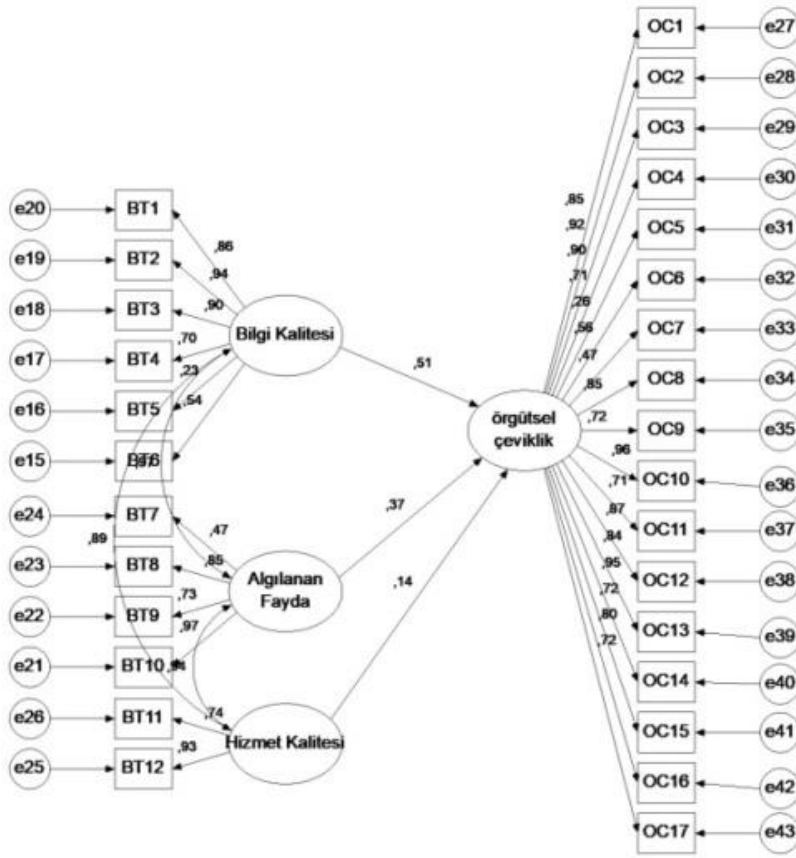
n=256		1.	2.	3.
<b>1. Bilgi Sistemleri</b>	r	1		
<b>2. Örgütsel Çeviklik</b>	r	0,992**	1	
<b>3. Çalışan Memnuniyeti</b>	r	0,090*	0,091*	1

Tablo 6'da araştırma kapsamındaki bilgi sistemleri, örgütsel çeviklik ve çalışan memnuniyeti değişkenleri arasındaki korelasyon analizi sunulmuştur. Korelasyon analizi değişkenler arasındaki ilişkinin belirlenmesi için yapılmakta olup, katsayıların +1 ile -1 arasında yer aldığı bildirilmektedir (Coşkun vd., 2019, s.264). Yapılan korelasyon analizi sonucunda bilgi sistemleri ile örgütsel çeviklik arasında pozitif

yönlü ve anlamlı bir ilişkinin var olduğu görülmektedir ( $r=0,692$ ;  $p<0,01$ ). Bilgi sistemleri ile çalışan memnuniyeti arasındaki korelasyon analizine bakıldığında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir ( $r=0,720$ ;  $p<0,05$ ). Son olarak örgütsel çeviklik ve çalışan memnuniyeti arasındaki korelasyon analizine bakıldığında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir ( $r=0,241$ ;  $p<0,05$ ).

Bilgi sistemlerinin çalışan memnuniyeti ve örgütsel çeviklik üstündeki etkisinin belirlenmesi amacıyla yapısal eşitlik modeli oluşturulmuş ve bu etki test edilmiştir. Hesaplanan birinci modelde bilgi sistemleri ölçeği bağımsız örgütsel çeviklik ölçeği ise bağımlı değişken olarak alınmıştır. Şekil 8’de bu modele ait katsayılar gösterilmektedir.

Şekil 8: Bilgi sistemlerinin örgütsel çeviklik üzerindeki etkisine ait yapısal eşitlik modeli



**Tablo 7:** Bilgi sistemlerinin örgütsel çeviklik üzerindeki etkisine ait oluşturulan yapısal eşitlik modeli uyum değerleri

Değişken	$\chi^2/sd < 5$	GFI>0.90	AGFI>0.90	CFI>0.90	TLI>0.90	RMSEA<0.08	RMR<0.08
Örgütsel Çeviklik	4,858	0,906	0,904	0,925	0,932	0,066	0,072

Tablo 7’de bilgi sistemlerinin örgütsel çeviklik üzerindeki etkisine ait yapısal eşitlik modeli uyum iyiliği değerleri verilmiştir. Model uyum katsayıları incelendiğinde; birinci modelin uyum iyiliği değerlerini sağladığı görülmüştür. Literatürde yaygın bir şekilde kabul edilen değerler Tablo 7’de ayrıntılı bir biçimde gösterilmiştir (Schumacker ve Lomax, 2010, s.76; Şimşek, 2007, s.14). Ayrıca raporlanması gereken değerlerin dışında yapısal eşitlik modelindeki birçok değer raporlanmıştır.

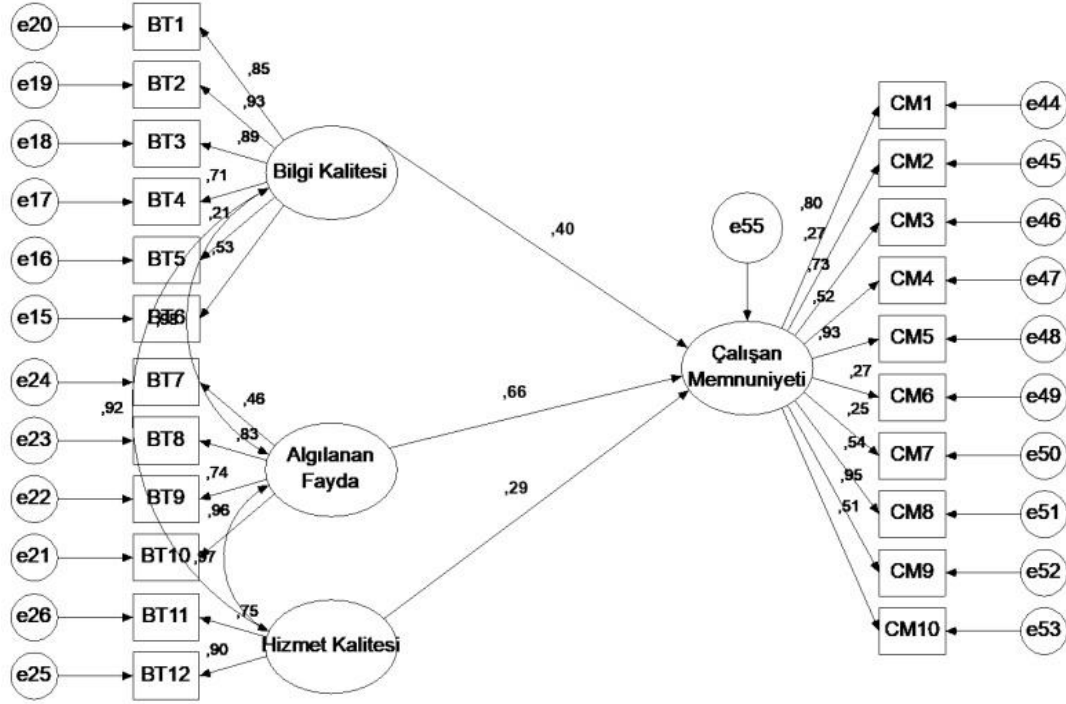
Tablo 8’de verilen bilgi sistemlerinin örgütsel çeviklik üzerindeki etkisi incelendiğinde; bilgi sistemleri alt boyutlarından hizmet kalitesi alt boyutunun örgütsel çeviklik üstünde etkisi anlamlı bulunmazken, bilgi kalitesi ve algılanan fayda alt boyutlarının örgütsel çeviklik üzerinde pozitif yönlü etkisinin olduğu görülmüştür. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenlerdeki değişimi açıklama düzeyi (R<sup>2</sup>) değerlerinin de yeterli düzeyde olduğu görülmüştür. İlgili sonuçlara göre H2, H4 ve H6 hipotezleri kabul edilmiştir.

**Tablo 8:** Bilgi sistemlerinin örgütsel çeviklik üzerindeki etkisine ait oluşturulan yapısal eşitlik modeli katsayıları

Bağımlı	Bağımsız	$\beta$	S.E.	C.R.	p	R <sup>2</sup> >0,60
Örgütsel Çeviklik	← Bilgi Kalitesi	0,508	3,557	0,101	0,001	
Örgütsel Çeviklik	← Algılanan Fayda	0,368	6,393	0,046	0,025	0,721
Örgütsel Çeviklik	← Hizmet Kalitesi	0,140	3,746	0,080	0,049	

Bilgi sistemlerinin çalışan memnuniyeti üzerine etkisinin belirlendiği ikinci modelde bilgi sistemleri ölçeği bağımsız çalışan memnuniyeti ise bağımlı değişken olarak alınmıştır. Şekil 9’da bu modele ait katsayılar gösterilmektedir.

Şekil 9: Bilgi sistemlerinin çalışan memnuniyeti üzerindeki etkisine ait yapısal eşitlik modeli



Tablo 9: Bilgi sistemlerinin çalışan memnuniyeti üzerindeki etkisine ait oluşturulan yapısal eşitlik modeli uyum değerleri

Değişken	$\chi^2/sd < 5$	GFI>0.90	AGFI>0.90	CFI>0.90	TLI>0.90	RMSEA<0.08	RMR<0.08
<b>YEM Modeli 2</b>	4,852	0,926	0,935	0,912	0,941	0,072	0,076

Tablo 9’da bilgi sistemlerinin çalışan memnuniyeti üzerindeki etkisine ait yapısal eşitlik modeli uyum iyiliği değerleri verilmektedir. Model ile verinin uyumu incelendiğinde; literatürde kabul görmüş yaygın uyum indeks değerleri değer aralığı baz alındığında elde edilen bulguların yüksek uyum derecesine sahip olduğunu söylemek mümkündür.

**Tablo 10:** Bilgi sistemlerinin çalışan memnuniyeti üzerindeki etkisine ait oluşturulan yapısal eşitlik modeli katsayıları

Bağımlı	Bağımsız	$\beta$	S.E.	C.R.	p	R
Çalışan Memnuniyeti ←	Bilgi Kalitesi	0,404	5,649	0,102	0,001	
Çalışan Memnuniyeti ←	Algılanan Fayda	0,668	7,860	0,112	0,023	0,814
Çalışan Memnuniyeti ←	Hizmet Kalitesi	0,299	6,267	0,201	0,015	

Tablo 10’da verilen bilgi sistemlerinin çalışan memnuniyeti üzerindeki etkisi incelendiğinde; bilgi sistemleri alt boyutlarının tamamının çalışan memnuniyeti üzerinde pozitif yönlü etkisinin olduğu görülmüştür. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenlerdeki değişimi açıklama düzeyi ( $R^2$ ) değerlerinin de yeterli düzeyde olduğu görülmüştür. İlgili sonuçlara göre H1, H3 ve H5 hipotezleri kabul edilmiştir.

## TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırma sağlık kuruluşlarında bilgi sistemleri kullanımının örgütsel çeviklik ve çalışan memnuniyetini yordama gücünü belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu bağlamda bilgi sistemleri kullanımının örgüte ve çalışanlara sağladığı fayda üzerinde durulmuş ve bunu araştırmak amacıyla Yozgat Bozok Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarına yönelik anket uygulaması yapılmıştır.

Örgütsel çeviklik örgütün rekabet koşulları içerisinde ayakta kalabilme becerisi ve sorunlara hızlı cevap verebilme yeteneği olarak bir başarı göstergesidir. Bilgi sistemlerinin kuruluşlarda kullanılması, rekabet avantajı yakalama ve başarılı olmada önemli bir faktör olduğu düşünülmektedir. Literatüre bakıldığında örgütsel çeviklik, çalışan memnuniyeti, bilgi sistemleri konularında birçok çalışmanın yapıldığı görülmekte olup, bilgi sistemlerinin neleri etkilediği konusunda yapılan çalışmalara bakıldığında hem örgütsel hem de bireysel düzeyde yapılan çalışmaların varlığının yeterli sayıda olmaması göze çarpmaktadır. Yapılan bu araştırma ile literatürdeki bilgi birikimine katkı sağlanması hedeflenmiştir.

Çalışma yaşamında özellikle de sağlık kuruluşlarında bilgi sistemlerinin kullanımının teknoloji çağında bireyleri ve örgütleri etkilediği bilinmektedir. Bunun yanı sıra Covid-19 pandemisi hem bireylere hem de örgütlere dijitalleşmeyi öğrenmenin önemli olduğunu göstermiştir. Ayrıca sağlık alanında dijitalleşme hem bireylerin hem de örgütlerin etkinliği ve verimliliği açısından da önem taşımaktadır.

Sağlık Bilgi Sistemleri Teknoloji Kabullenme Modeli kullanılan bu araştırmada, katılımcılar genel olarak bilgi sistemleri kullanımından, sağladığı kolaylıklardan memnun olduklarını belirtmişlerdir. Diğer

yandan katılımcılardan elde edilen bulgulara göre sağlık kuruluşunun yeterli düzeyde çevikliğe sahip olduğu anlaşılmaktadır. Araştırmanın diğer bağımsız değişkeni olan çalışan memnuniyeti noktasında katılımcıların hem örgütten hem de yöneticilerinden memnun oldukları söylenebilir.

Genel olarak çalışanların memnuniyetini etkileyen faktörlere bakıldığında birçok faktörün memnuniyeti artırma ya da azaltma noktasında önemli olduğu bilinmektedir. Örneğin ücret faktörü çalışanların memnuniyetini etkileyen faktörler arasında yer almakta olup, ücret artışı memnuniyet düzeyini arttırırken, benzer işlerde çalışanlara farklı ücret ödenmesinden kaynaklanan doyumsuzluklar da gözlemlenmektedir (Sevimli, 2001). Çalışan memnuniyetine etki eden bir diğer unsur da yöneticiler ve çalışanlara arasındaki davranışdır. Kurulda örgüt ikliminin oluşturan bireyler arasında takım çalışmasının yaygınlaştırılması, çalışanların engellenmemesi, sürekli açık aranmaması, çalışanların takdir edilmesi, onlara güven duyulduğunun hissettirilmesi, terfi imkânı gibi birçok unsuru gerçekleştiren yöneticilerin, çalışan memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğunu görülmektedir (Çimen ve Şahin 2000).

Paşa (2002) yapmış olduğu çalışmada, çalışanların verimli çalıştıklarında, yüksek performans sergilediklerinde takdir edileceklerini ve terfi edeceklerini bildikleri zaman daha yüksek performans sergilediklerini vurgulamıştır. Ayrıca çalışmasında katılımcılar birey olarak fikrine ve kişiliğine saygı duyulmasının, değer görmek, toplumun saygın üyesi olmak, yaptığı işi severek yapmak, sevdiği işi yapmak, takdir görmek, mesleğinde ilerlemek, iş güvencesine sahip olmak ve ailesiyle birlikte geçimini sağlamak istediklerini vurgulamıştır. Buradan yola çıkarak, çalışanların gerek sosyal hayatlarında gerekse ekonomik olarak yaşanan farklılıklar memnuniyet düzeylerine etki ettiği söylenebilir. Bu çalışmada çalışan memnuniyetine etki eden noktanın kuruluştaki imkânlar olduğu vurgulanmakta ve bilgi sistemleri kullanımı çalışanların görevlerini yaparken işlerini kolaylaştırmaktadır. Bu yüzden memnuniyet düzeyleri artmakta ve işlerini yaparken kullandıkları araçlar performanslarına doğrudan yansımaktadır.

Literatürde yer alan çalışmalara bakıldığında; sağlık kuruluşlarında çalışan kişilerin buldukları fiziksel ortam ve çalışma arkadaşları-hem ast hem üst hem de aynı derecede-memnuniyet düzeylerine etki etmektedir. Aksakal, Özkan, Baykan ve Ayçan (1999) yapmış oldukları çalışmada, katılımcıların işyerindeki kişisel ilişkilerden memnun olanların yani hem çalışma arkadaşları hem de üstleri ile ilişkilerinden memnun olan kişilerin çalışan memnuniyet düzeylerini anlamlı düzeyde daha yüksek olarak tespit edilmiştir. Uz (2005) çalışmasında her bir çalışan, bir diğer çalışma arkadaşını iç müşteri gibi görebilirse iş ortamında karşılıklı çalışan memnuniyet kendiliğinden doğabileceğini savunmuştur. Ataklı, Dikmetaş ve Altınışik (2003) çalışmasında ise iş arkadaşları ile iyi iletişim kuramamanın çalışan memnuniyetine etki eden maddeler arasında yer aldığını belirtmişlerdir. İşletmelerde bireylerarası ilişkiler ve iletişim biçimleri, insan kaynaklarının önemli bir performans kriteri olarak değerlendirilmektedir

(Taştan, 2002). Bir diğer yandan örgütlerdeki stratejik yönetim anlayışlarının da örgütün çevikliği arasında öngörülebilir bir ilişki bulunduğu belirtilirken (Merdan, 2022) stratejik hedeflere ulaşmada teknolojinin ve insan faktörünün bir arada kullanılması çok önemlidir. Ayrıca sağlık alanında hizmet alanlar tarafından kullanılan sağlık bilgi sistemleri (MHRS, e-reçete, e-nabız gibi) bilgi sistemlerinin önemini göstermektedir. MHRS sistemi de bir yönetim bilişim sistemi olarak kabul edilmekte ve bilgi sistemleri içerisinde değerlendirilmektedir (Topçuoğlu, Kavak ve Kaygın, 2022).

Bilgi sistemleri, örgütlerde çalışanların işlerini daha verimli ve etkili bir şekilde yapmalarına yardımcı olabilirken; çalışanların işlerini daha kolay yapmalarına ve daha az stresli bir ortamda çalışmalarına olanak tanımaktadır. Diğer yandan bilgi sistemleri, örgütlerin değişen koşullara hızlı bir şekilde uyum sağlamalarını ve örgütsel çevikliklerini artırmalarını sağlamaktadır. Çalışan memnuniyeti noktasında bakıldığında bilgi sistemleri iş yükünü azaltmakta, işleri daha kolay hale getirmekte, formal iletişimi artırmakta, yeni becerilerin geliştirilmesini sağlamaktadır. İş memnuniyeti sağladığından çalışanın memnun olmasına imkân tanımaktadır. Aynı şekilde bilgi sistemleri örgütsel çeviklik üzerinde etkili olan bir faktördür. Bilgi sistemleri karar verme sürecine yardımcı olmakta, veri toplama ve analiz süreciyle rakipleri ve örgütün kendisini değerlendirmesine fırsat tanımaktadır. İletişim ve işbirliğini sağlayan bilgi sistemleri, hem yeniliklere kapı aralamakta hem de örgütlerin esnekliğini ve adaptasyon kabiliyetini artırmaktadır. Bu durum, örgütlerin hızla değişen piyasa koşullarına uyum sağlamalarını ve rekabet avantajı elde etmelerini sağlamakta ve iş süreçlerinin otomatikleştirilmesi ile örgütlerin daha hızlı ve verimli olmasına olanak tanımaktadır.

Bilgi sistemleri, örgütlerin yenilikçilik kabiliyetlerini artırarak, hızla değişen piyasa koşullarına uyum sağlamalarına yardımcı olabilir. Yenilikçilik örgütlerin rekabet avantajı elde etmelerine yardımcı olurken, aynı zamanda çalışanların yaratıcılığını teşvik ederek işlerine olan ilgilerini artırabilir. Bilgi sistemleri, işbirliği ve iletişim süreçlerini geliştirerek, çalışanların birbirleriyle fikir alışverişi yapmalarını ve yenilikçi fikirler üretmelerini sağlayabilir. Sonuç olarak, bilgi sistemleri örgütlerin örgütsel çevikliğini artırarak, hızla değişen piyasa koşullarına uyum sağlamalarına yardımcı olurken, aynı zamanda çalışan memnuniyetini artırarak işletmenin sürdürülebilirliğini de sağlayabilir.

Her araştırmada olduğu gibi bu araştırmada da bazı sınırlılıklar bulunmaktadır. Bu araştırmanın en önemli kısıtı olarak Yozgat Bozok Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarının ele alınmış olması ve tek faaliyet kolunun dâhil edilmiş olmasıdır. Yerli literatüre bakıldığında her ne kadar örgütsel çeviklik ve çalışan memnuniyeti ile ilgili birçok çalışmanın yapılmış olduğu görülse de bilgi sistemleri kullanımının etkisinin araştırılan bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu araştırmanın literatürdeki bilgi birikimine katkı sağlama noktasında önemli ve değerli görülmektedir.



Gelecekte yapılacak çalışmalarda çalışan memnuniyetine ve örgütsel çevikliğe etki eden faktörlerin araştırılması, nitel ve karma desenlerin araştırmalarda kullanılması konunun derinlemesine incelenmesi açısından önemlidir. Bu yüzden yapılacak çalışmalarda farklı sektörlerin araştırmalara dâhil edilmesi, sektörler arası karşılaştırmaların yapılması literatüre katkı sağlayabilir. Araştırma sonuçlarının yönetim alanındaki literatüre katkı sağlaması hedeflenmektedir. Ayrıca çalışanlar açısından ele alınan çalışmanın yöneticilere de fikir vereceği düşünülmektedir.

## YAZAR BEYANI / AUTHOR STATEMENT

Araştırmacı(lar) makaleye ortak olarak katkıda bulunduğunu bildirmiştir. Araştırmacı(lar) herhangi bir çıkar çatışması bildirmemiştir.

Bu çalışma için Yozgat Bozok Üniversitesi Etik Kurulunun 20/04/2022 tarihli toplantısının 32/02 nolu kararı ile etik kurul onayı alınmıştır.

## KAYNAKÇA

- Akkaya, B., & Tabak, A. (2018). Örgütsel çeviklik ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *İş ve İnsan Dergisi*, 5(2), 185-206.
- Aksakal, N.F., Özkan, S., Baykan, Z., & Ayçan, S. (1999). Gölbaşı Bölgesi'nde birinci basamak sağlık kuruluşlarında çalışan sağlık personelinin mesleki memnuniyet durumları. *Sağlık ve Toplum*, 9(4), 4-14.
- Almahamid, S., Awwad, A., & Mcadams, A. C. (2010). Effects of organizational agility and knowledge sharing on competitive advantage: An empirical study in Jordan. *International Journal Of Management*, 27(3), 387-404.
- Altıntaş, M., & Özata, M. (2021). Stratejik bilgi yönetim sistemleri üzerine bir inceleme. Ş. Karabulut (Ed.), *Yönetim, strateji ve organizasyon alanında bilimsel tartışmalar* (s. 1-23) içinde. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Araza, A., & Aslan, G. (2016). *Yönetimde yeni paradigmlar: Kurumsal çeviklik ve improvizasyon*. Ankara: Nobel
- Aslan Ş., Özata M., & Atayeter C. (2004) Sağlık işletmelerinde ekip yönetimi: Fırsatlar ve sınırlılıklar. *Standard Ekonomik ve Teknik Dergi*, 43(516), 17-23.
- Ataklı, A., Dikmetaş, E., & Altınışik, S. (2003). Üniversite hastanelerinde çalışan yönetici ve klinik sekreterlerinin iş doyumunu. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 6(2), 99-121.
- Avison, D., & Elliot S. (2006). Scoping the discipline of information systems. J. L. King ve K. Lyytinen (Editörler), *Information systems the state of the field* (s. 1-18) içinde. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.

- Bahrami, M. A., Kiani, M. M., Montazeralfaraj, R., Zadeh, H. F., & Zadeh, M. M. (2016). The mediating role of organizational learning in the relationship of organizational intelligence and organizational agility. *Osong Public Health And Research Perspectives*, 7(3), 190-196.
- Banihashemi, S. A., & Sarani, A. (2012). Assessment of organizational agility in cement industry. *African Journal Of Business Management*, 6(27), 8055-8064.
- Banihashemi, S. A., & Dahmardeh, N. (2010). Organizational agility and agile manufacturing. *European Journal Of Economics, Finance And Administrative Sciences*, 27, 178-184.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö.E., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2014). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Can, A. (2017). *Spss ile bilimsel araştırma sürecinde nicel veri analizi*. Ankara: Pegem Akademi.
- Cegarra-Navarro, J., Soto-Acosta, P., & Wensley, A. K. P. (2016). Structured knowledge processes and firm performance: the role of organizational agility. *Journal of Business Research*, 69, 1544-1549.
- Cici Karaboğa, E. N. (2018). *Yönetim bilişim sistemleri kullanımı açısından kurumsal değişime direnç algılamalarının iç müşteri memnuniyeti üzerine etkisi: Üniversite hastaneleri üzerinde bir araştırma* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Coşkun, R., Altunışık, R., & Yıldırım, E. (2019). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Çimen, M., & Şahin, İ. (2000). Bir kurumda çalışan sağlık personelinin iş doyumu düzeyinin belirlenmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 5(4), 53-67.
- Dieleman M., Cuong P.V., Anh L.V., & Martineau T. (2003). Identifying factors for job motivation of rural health workers in North Viet Nam. *Human Resources For Health*, 1, 1-10.
- Dubey, R., & Gunasekaran, A. (2014). Agile manufacturing: Framework and its empirical validation. *International Journal of Advanced Manufacturing Technology*. 76(9), 2147- 2157.
- Ebrahimpour, H., Salarifar, M., & Asiaei, A. (2012). The relationship between agility capabilities and organizational performance: A case study among home appliance factories in Iran. *European Journal of Business and Management*, 4(17), 186-95
- Eisenhardt, K. M., & Martin, J. A. (2000). Dynamic capabilities: What are they? *Strategic Management Journal*, 21, 1105-1121.
- Eriş, H., (2016) Hemşirelerin hastanelerde kullandıkları elektronik tıbbi kayıtlar hakkındaki görüşleri: şanlıurfa örneği. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 3(3), doi: 10.5455/Sad.13-1477551776.
- Ertaş, G. (2021). Örgütsel ve stratejik çevikliğin doğası. Murat Ak (Ed.), *Örgütsel davranış üzerine literatürel analiz ve ölçekler içinde* (s. 571-606). Ankara: Nobel Yayınları.
- Farokhi, S., & Rajaeepour, S. (2016). The relationship between management factors and Sharifi-Zhang's agility components in Isfahan Bank Saderat. *International Business Management*, 10(19), 4530-4539.

- Ganguly, A., Nilchiani, R., & Farr, J. V. (2009). Evaluating agility in corporate enterprises. *International Journal of Production Economics*, 118(2), 410-423.
- Glenn, M. (2009). Organisational agility: How business can survive and thrive in turbulent times. *The Economist*, [http://graphics.eiu.com/marketing/pdf/EMC\\_OrganisationalAgility.pdf](http://graphics.eiu.com/marketing/pdf/EMC_OrganisationalAgility.pdf) adresinden erişildi.
- Goldman, S. L., Nagel, R. N., & Preiss, K. (1995). *Agile competitors and virtual organizations: Strategies for enriching the customer*. New York: Van No Strand Rein Hold.
- Gundak. İ., & Çetin. H., (2015) Hastane bilgi sistemlerinin SUMI yöntemine göre kullanılabilirlik düzeyinin belirlenmesi: Akdeniz Üniversitesi Hastanesi örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 315-331.
- Harris M. F., Priddin D., Ruscoe W., Infante F. A., & O'toole B. I. (2002). Quality of care provided by general practitioners using or not using division-based diabetes registers. *Medical Journal of Australia*, 177(5), 250-252.
- Hormozi M. A. (2001). Agile manufacturing: The next logical step, benchmarking. *An International Journal*, 8(2), 132-143.
- Huang, C. C. (1999). An agile approach to logical network analysis in decision support systems. *Decision Support Systems*, 25(1), 53-70.
- Işık. O., & Akbolat. M., (2010). Bilgi teknolojileri ve hastane bilgi sistemleri kullanımı: sağlık çalışanları üzerine bir araştırma. *Bilgi Dünyası*, 11(2), 365-389.
- İlhan, M., & Çetin B. (2014). Lisrel ve AMOS programları kullanılarak gerçekleştirilen yapısal eşitlik modeli (YEM) analizlerine ilişkin sonuçların karşılaştırılması. *Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi*, 5(2), 26-42.
- Kassim, N. M., & Zain, M. (2004). Assessing the measurement of organizational agility. *Journal of American Academy of Business*, 4(1), 174-177.
- Kılıçarslan, M. (2018). The assessment and comparison of health information systems in Turkey and in the world. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 14(3), 127-133.
- Kuperman G. J., Spurr, C., Flammini S., Bates D. & Glaser J. (2000). A clinical information systems strategy for a large integrated delivery network. *Proc Amia Symp. 2000*, 438-442.
- Lin, C. T., Chiu, H., & Chu, P. Y. (2006). Agility index in the supply chain. *International Journal of Production Economics*, 100(2), 285-299.
- Macdonald, S., & MacIntyre, P. (1997). The generic job satisfaction scale: Scale development and its correlates. *Employee Assistance Quarterly*, Haworth Press, 13(2), 1-16.
- Maskell, B. (2001). The age of agile manufacturing, supply chain management. *An International Journal*, 6(1), 5-11.

- Mehdibeigi, N., Dehghani, M., & Yaghoubi, N. M. (2016). Customer knowledge management and organization's effectiveness: Explaining the mediator role of organizational agility. *Procediasocial And Behavioral Sciences*, 230, 94-103.
- Merdan, E. (2022). Stratejik yönetim sürecinin örgütsel çeviklik ve algılanan çevresel belirsizlik üzerindeki rolünün incelenmesi. *Stratejik Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 93-110. doi: 10.54993/syad.1107574
- Meydan, C. H., & Şeşen, H. (2015). *Yapısal eşitlik modellemesi Amos uygulamaları* (2. Baskı). Ankara: Detay.
- Mohammadi, M., Nikpour, A., & Chamanifard, R. (2015). The relationship between organizational agility and employee's productivity (Case study: Ministry Of Youth Affairs and Sports, Iran). *JIEB*, 3, 66-70.
- Onat, A. (2010). *Özel hastanelerde bilgi yönetimi: Bir araştırma* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Ömürbek, N., & Altın, F. G., (2009) Sağlık bilişim sistemlerinin uygulanmasına ilişkin bir araştırma: İzmir örneği. *SDÜ Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19, 211-232.
- Öner C. (2014). Sağlığın sosyal belirleyicileri ve yaşam kalitesi ile ilişkisi. *Türkiye Klinikleri J Fam Med-Special Topics*, 5(3),15-18.
- Özata, M., & Aslan, Ş. (2004). Klinik karar destek sistemleri ve örnek uygulamalar. *Kocatepe Tıp Dergisi*, 5(1). doi: 10.18229/ktd.47417.
- Özel, H. Ö., Ürkmez, D. Ö., Demiray, S., & Cebeci, Z., (2014) Hemşirelik bilişimi ve hastane bilgi yönetimi sistemi. *Ok Meydanı Tıp Dergisi*, 30(3), 158-160. doi:10.5222/Otd.2014.158
- Park, Y. K. (2011). *The dynamics of opportunity and threat management in turbulent environments: The role information technologies* (Yayınlanmamış doktora tezi). Faculty Of The USC Graduate School University Of Southern California, California.
- Paşa, M. (2002). Yaşam kalitesini yükselten unsur olarak işin insancillaştırılması. *İşGüç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 4(1).
- Project Management Institute. (2018). *PMI pulse of the profession in-depth report*. Project Management Institute web site: <https://www.pmi.org/about/press-media/press-releases/pmi-2018-pulse-of-the-profession-in-depth-report>
- Putnik, G. D. (2001) Bm-Virtual enterprise architecture reference model. A. Gunasekaran (Ed.) *Agile Manufacturing: The 21<sup>st</sup> Century Competitive Strategy* (s. 73-93). Oxford: Elsevier.
- Safran, C. (2003). The collaborative edge: Patient empowerment for vulnerable populations. *International Journal of Medical Informatics*, 69(2), 185-190.
- Schumacker R. E., & Lomax, R. G. (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling* (3. Baskı). New York: Taylor and Francis Group.

- Setili, A. (2014). *The agility advantage: How to identify and act on opportunities in a fast-changing world*. Hoboken: Wiley.
- Sevimli, A. (2001). İş değerlendirmesinin ücret sistemi içindeki rolü ve eşit davranma ilkesi açısından önemi. *İşGüç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 3(2).
- Shafer, R. A., Dyer, L., Kilty, J., Amos, J., & Ericksen, J. (2001). Crafting a human resource strategy to foster organizational agility: A case study. *Human Resource Management*, 40(3), 197-211.
- Sharifi, H., & Zhang, Z. (1999). A methodology for achieving agility in manufacturing organisations: An introduction. *International Journal of Production Economics*, 62(1), 7-22.
- Sucu, M. (2020). *İşletmelerde çeviklik*. Ankara: İksad.
- Şimşek, Ö. F. (2007). *Yapısal eşitlik modellemesine giriş*. Ankara: Ekinoks.
- Tamer Gencer, Z., Daşlı, Y., & Biçer, E. B. (2019). Sağlık iletişimde yeni yaklaşımlar: Dijital medya kullanımı. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 22(1), 42-52. doi: 10.29249/selcuksbmyd.466855.
- Tan, B. (1998). Agile manufacturing and management of variability. *International Transactions in Operational Research*, 5(5), 375-388.
- Tan, J. K. H., & Hanna, J. (1994). Integrating health care with information technology: Knitting patient information through networking. *Health Care Management Review*, 19(2), 5-92.
- Taştan, S. (2002). İnsan kaynakları performans kriterleri. *İşGüç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 4(2).
- Tecim, V. (1999). Bilgi teknolojilerinde yeni bir gelişme: Coğrafi bilgi sistemleri ve bilgi sistemleri arasındaki yeri. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 1-12.
- Tengilimoğlu, D., & Çıtak, N. (2003). *Sekreterlik mesleği ve sekreterlerin sınıflandırılması, yönetici ve tıp sekreterliği*. Ankara: Seçkin.
- Top, M., & Gider, O. (2012). Nurses' views on electronic medical records (EMR) in Turkey: An analysis according to use, quality and user satisfaction. *Journal of Medical Systems*, 36(3), 1979-1988. <https://doi.org/10.1007/S10916-011-9657-6>.
- Topçuoğlu, E., Kavak, O., & Kaygın, E. (2022). Sağlıkta yönetim bilişim sistemi olarak MHRS'nin teknoloji kabul modeli ile analizi. *Uluslararası İşletme Bilimi ve Uygulamaları Dergisi*, 2(1), 1-16.
- Van Assen, M.F., Hans, E.W., & Van De Velde, S.L. (2001). An agile planning and control framework for customer-order driven discrete parts manufacturing environments. *International Journal of Agile Management Systems*, 2(1), 16-23.
- Wan T., T. H., Yen-Ju Lin, B., & Ma, A., (2002). Integration mechanisms and hospital efficiency in integrated health care delivery systems. *Journal of Medical Systems*, 26(2),127-143.



- Wang, S. J., Middleton, B., Prosser, L. A., Bardon, C. G., Spurr, C. D., Carchidi, P. J., Kittler, A. F., Goldszer, R. C., Fairchild, D. G., Sussman, A. J., Kuperman, G. J., & Bates, D. W. (2003). A cost-benefit analysis of electronic medical records in primary care. *The American Journal of Medicine*, 114(5), 397-403. doi: 10.1016/S0002-9343(03)00057-3
- World Health Organization. (2006) *Health Information Systems, Health Metrics Network Framework And Standards For Country Health Information Systems*. World Health Organization, January  
File:///C:/Users/Lenovo/Desktop/Hbs%20makale/Who%202008.Pdf
- Yılmaz, M. (2001). Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: Hasta memnuniyeti. *C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 5(2), 69-74.
- Yılmaz. M., & Demirkan. A. E., (2012) Hastane yönetim ve bilgi sisteminin kullanılabilirliğinin değerlendirilmesi. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 5(3), 19-28.

## EKLER:

### Ek 1: Araştırmada kullanılan ölçme araçları

#### Sağlık Bilgi Sistemi Teknoloji Kabullenme Modeli

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Hastane bilgi sistemi içerisinde yer alan bilgiler işime dair ihtiyaçlarımı karşılamaktadır.					
2. Hastane bilgi sistemi doğru bilgilere erişmemi sağlamaktadır.					
3. Hastane bilgi sisteminde bir problemle karşılaştığımda bilgi işlem merkezindeki personel sorunları çözmeme yardımcı olmaktadır.					
4. Bilgi işlem merkezindeki personel hastane bilgi sistemi ile ilgili iyi hizmet sağlamaktadır.					
5. Hastane bilgi sistemini kullanımında ihtiyacım olan bilgilere rahatlıkla ulaşabilirim.					
6. Hastane bilgi sistemi, hastane bünyesinde ve üst kurullardaki diğer sistemlerden gelen bilgilere bağlanabilir veya bunlarla bütünleşebilir.					
7. Hastane bilgi sistemi mesleki becerilerimi geliştirmeme yardımcı olur.					
8. Hastane bilgi sistemi çalışma süresini azaltabilir.					
9. Mevcut hastane bilgi sisteminin kullanımı kolaydır.					
10. Mevcut hastane bilgi sisteminin arayüzü açıktır.					
11. İşlerimi yaparken yeni hastane bilgi sistemi ve modüllerini kullanmaya istekliyim.					
12. Yeni hastane bilgi sistemleri öğrenmekten memnuniyet duyuyorum.					



### Örgütsel Çeviklik Ölçeği

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Kurumumuz uzun vadeli hedeflerini gerçekleştirecek stratejik viziye sahiptir.					
2. Kurumumuz çağın gereklerine uygun miktarda ve yeterli teknolojiye sahiptir.					
3. Kurumumuz ürünleri ve bu ürüne ilişkin müşteriye sunduğu hizmet kalitesi yüksektir.					
4. Kurumumuz hedefine ulaşmak için tüm süreçlerde en az girdi ile en fazla çıktıyı elde etmeyi amaçlar.					
5. Kurumumuz yüksek düzeyde ürün tanıtımı yapar.					
6. Kurumumuz konusunda uzman ve yetkilendirilmiş insan kaynağına sahiptir.					
7. Kurumumuzda tüm iş süreçleri basit, açık ve net tanımlanmıştır.					
8. Kurumumuz, kurum içi ve kurum dışında işbirliği ortamı sağlamaya ve geliştirmeye önem verir.					
9. Kurumumuz farklı ürün modelleri üretme esnekliğine sahiptir.					
10. Kurumumuz farklı miktarda ürün ve hizmet üretme esnekliğine sahiptir.					
11. Kurumumuz insan kaynakları politikaları kapsamında esnekliğe sahiptir.					
12. Kurumumuz müşterinin ihtiyaçlarındaki ve tercihlerindeki değişikliklere hızla cevap verme yeteneğine sahiptir.					
13. Kurumumuz çevresel değişim kapsamında değişimin yönünü hisseder, algılar ve bu değişimlere hazırlıklı olur.					
14. Kurumumuz yeniliklere, çevre ve teknoloji kaynaklı değişikliklerin hızlı ve zamanında üstesinden gelme yeteneği rakiplerine göre yüksektir.					
15. Kurumumuz üretim/hizmet süreçlerinde rakiplerine oranla daha hızlıdır.					
16. Kurumumuz yeni çıkan ürünleri/hizmeti pazara sunma konusunda hızlıdır.					
17. Kurumumuz müşteriye hızlı ve zamanında ürün/hizmet dağıtımını yapar.					



### Çalışan Memnuniyeti Ölçeği

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Kurumumda yaptığım iyi işler için takdir edilirim.					
2. Kendimi, işyerindeki insanlara karşı yakın hissederim.					
3. Bu kurumda çalıştığım için kendimi iyi hissederim.					
4. İşim konusunda kendimi güvende hissederim.					
5. Kurumumdaki yöneticiler, gelişimimi destekler.					
6. Genel olarak, çalışmanın fiziksel sağlığım için iyi olduğuna inanırım.					
7. Bu kurumda aldığım ücretten memnunum.					
8. Tüm yetenek ve becerilerimi bu kurumda kullanırım.					
9. Kurumumda, yöneticilerimle olan iş ilişkilerim güzeldir.					
10. Yaptığım iş konusunda kendimi iyi hissederim.					