

AKILLI TELEFON BAĞIMLILIĞININ HASTANE PERFORMANS KALİTESİ ÜZERİNE ETKİSİ

TÜTÜNCÜ, Özkan, Dokuz Eylül Üniversitesi, Rekreasyon Bölümü/İZMİR
ÖLÇERLER GÖNEN, Zeynep, S.B. Sağlık Bilimleri Üniversitesi Tepecik Eğitim ve Araştırma Hastanesi/İZMİR
ÜRKMEZ, Gökhan, Özel Opera Yaşam Hastanesi/ANTALYA

GİRİŞ: Günümüzde hızla değişen teknoloji ve artan rekabet, işletmeleri çalışanlarından daha fazlasını talep etmeye yöneltmektedir (Öter ve Tütüncü, 2001). İşletmelerde işgörenler çalışırken sürekli olarak birbirleriyle iletişim halinde olduklarından, bu süreç işin yapısını da etkilemektedir (Çakır, 2006). Bu kapsamda akıllı telefonların iş hayatında daha fazla kullanıldığı görülmektedir. Akıllı telefonlar kullanıcının fonksiyonel ve duygusal ihtiyaçlarına hitap ederek kullanıcının davranışlarına yön verebilir (Jin, Yoon ve Ji, 2013). Öte yandan akıllı telefon kullanımı hem özel hayatta hem de iş hayatında hızla artarken, sosyal medya ile birlikte kullanıcılar üzerinde bir bağımlılık yaratmaktadır. Hastaneler ve sağlık kurumları için hizmet kalitesi önemli bir unsurdur. Sürekli kalite geliştirme faaliyetlerinin hız verilmesi, hastanelerin performans kalitelerini geliştirmelerine yardımcı olmaktadır. Kalite yönetiminde ve performans geliştirmede en önemli unsurlardan biri de çalışanlarla çift yönlü ve sağlıklı iletişimin kurulmasıdır (Tütüncü vd., 2007). Bu kapsamda akıllı telefon kullanımı ile performans kalitesi arasındaki ilişkinin analizi, hastaneler açısından ayrı bir önem arz etmektedir.

AMAÇ: Antalya'da bulunan altı özel hastanede çalışan sağlık personelinin değerlendirmelerinden yola çıkarak, akıllı telefon kullanımının hastane performans kalitesine etkisinin saptanması amaçlanmıştır.

YÖNTEM: Araştırmanın evrenini Antalya'da aynı gruba ait altı özel hastanede çalışan personel oluşturmaktadır. Ön değerlendirme sonrasında toplam 586 anket analizlere dahil edilmiştir. Ankette bağımlı değişken olarak performans dayalı kalite, bağımsız değişken olarak 10 ifadeli akıllı telefon bağımlılığı ölçeği (Kwon vd., 2013) ve demografik özelliklere ilişkin sorular yer almaktadır. Çalışmada anketin geçerliğini test etmek için faktör analizi ve güvenilirliğini test etmek için içsel tutarlılık analizi, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Bilgi güvenliğinin sunulan hizmetin kalitesine etkisi regresyon analizi ile ele alınmıştır.

BULGULAR: Toplam 586 katılımcının, 459'u (%78) kadın ve 127'si erkektir. Ankete katılanların çoğunluğu 263 kişi (%45) ile lise mezunudur. Katılımcıların 87'sinin yöneticilik deneyimi bulunurken, 499'unun (%85) bulunmamaktadır. Katılımcıların meslekteki çalışma yılları en çok 1-5 yıl aralığında, 379 (%65) olarak belirlenmiştir. Akıllı telefon bağımlılığı ölçeği faktör analizinde iki değişkenin toplam varyansı 0.76 açıkladığı saptanmıştır. İlk faktör sosyal telefon bağımlılığı konuyu 0.61, ikinci değişken bireysel telefon bağımlılığı ise 0.15 oranında açıklamaktadır. Güvenilirlik analizinde; ölçeğin tamamında Cronbach's Alpha 0.93 ilk faktörün alfa katsayısı 0.94, ikinci faktörün 0.83 olarak gerçekleşmiştir ve bu değerler Nunnally'in (1967) tavsiye ettiği değerler arasında yer almaktadır. Hem geçerlik hem güvenilirlik analizi sonuçları Çelik vd. (2017) akıllı telefon bağımlılığı ölçeği ile ilgili bulgularını desteklemektedir. Bu çalışmanın temel amacı akıllı telefon bağımlılığı ile hastanelerin performans kalitesi arasındaki ilişkiyi belirlemek olduğundan önce korelasyon analizi yapılmış ardından bireysel ve sosyal telefon bağımlılığının performans kalitesine etkisini saptanmak için regresyon analizi yapılmıştır. Sosyal ve bireysel telefon bağımlılığı arasında 0.50, sosyal bağımlılık ile kalite arasında 0.26, bireysel bağımlılık ile kalite arasında 0.35 anlamlı ilişki bulunduğu doğrusal regresyon analizine geçilmiştir. Regresyon analizi sonucunda bireysel telefon bağımlılığının, performans kalitesinde 0.29 düzeyinde pozitif yönde, sosyal telefon bağımlılığının ise 0.12 ve yine pozitif yönde kalite üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu saptanmıştır.

SONUÇ: Bu bulgular ışığında akıllı telefon bağımlılığının ve kullanımının sadece bireysel düzeyde değil aynı zamanda sosyal düzeyde performans kalitesini artırdığı sonucuna ulaşılabilir. Aynı zamanda akıllı telefon bağımlılığının çalışanların iş süreçlerini kendi özel alanları üzerinden takip ederek, hastane kalitesinde olumlu etki yarattığı şeklinde yorumlanabilir. Çalışmanın özel hastanelerde gerçekleştirildiği ve daha sağlıklı sonuçlar elde edebilmek için kamu hastanelerinde de tekrarlanması faydalı olacağı vurgulanabilir.

KAYNAKLAR:

- Çakır, B., (2006). SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardının Örgütsel Bağlılık ve İş Doyumuna Olan Etkileri. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Toplam Kalite Yönetimi Anabilim Dalı, İzmir, 155.
- Çelik, A., Golcheshmeh, S., Enser, İ. ve Koçak, Y. (2017). Öğrencilerin Yalnızlığında Akıllı Telefon Kullanımının ve Serbest Zaman Faaliyetlerinin Rolü, 4. *Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi Bilidiri Kitabı*, 15-26, 9-12 Kasım 2017, Kuşadası, Aydın.
- Jin, B.S., Yoon, S.H. ve Ji, Y.G. (2013). Development of a Continuous Usage Model for the Adoption and Continuous Usage of a Smartphone, *International Journal of Human-Computer Interaction*, 29(9): 563-581.
- Kwon, M., Kim, D.J., Cho, H. ve Yang, S. (2013). The Smartphone Addiction Scale: Development and Validation of a Short Version for Adolescents, *PLoS ONE*, 8(12): 1-2.
- Nunnally, J. C. (1967). *Psychometric Theory*. New York, NY: McGraw Hill.
- Öter, Z. ve Tütüncü, Ö. (2001). Turizm İşletmelerinde Kalite Fonksiyon Göçerimi: Seyahat Acentelerine Yönelik Varsayımsal Bir Yaklaşım. *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (3): 3, 95-117.
- Tütüncü, Ö., Küçükusta, D. ve Yağcı, K. (2007). Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında Hasta Güvenliği Kültürü ve Bir Ölçme Aracı, *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (9): 1, 519-533.