

## BİLGİ TEKNOLOJİLERİ YETKİNLİĞİNİN KURUMSAL İTİBARA ETKİSİNİN İNCELENMESİ: GÜNGÖREN AĞIZ VE DIŞ SAĞLIĞI MERKEZİ ÖRNEĞİ

Dr. Necmiye Tülin İRGE<sup>1</sup>  
Aslı Zakire(Yüksel) GÜVEL<sup>2</sup>  
Yusuf DURU<sup>3</sup>

*Makale İlk Gönderim Tarihi / Recieved (First): 22.09.2020*

*Makale Kabul Tarihi / Accepted: 11.10.2020*

### ÖZ

Günümüz toplumunda tüm alanlarda çok hızlı bir değişim ve gelişim yaşanmaktadır. Bu değişim ve gelişimi etkin kullanmamak veya kullanamamak ise ekonomik ve sosyal yaşamın gerisinde kalmak demektir. Özellikle sağlık alanında teknolojinin sürekli ilerliyor olması, veri dediğimiz hastaya ait bilgilerin nitelik ve nicelik bakımından artmasına yol açmış ve bu verilerde meydana gelen değişikliklerin de takip edilmesi zorunluluğunu getirmiştir. Sağlık Bakanlığımızca bu amaçla birçok veri tabanı yazılımı yapılmış ve kullanılmaktadır. Halkın da sağlık alanında başvuracakları kurumu seçerken; tıbbi hizmet olanaklarının yanı sıra artık veri güvenliği olan, kurumsal itibarı yüksek, bilgi teknolojisi yetkinliğini belgelemiş ve/veya ispatlamış, güvenilir kurumlara yöneldikleri görülmektedir. Sağlık alanındaki bu gelişmeler sağlık kurumlarını, bilgi teknolojilerini en üst düzeyde kullanma ve bilgi güvenliğini sağlama yükü altında bırakmıştır.

Bu çalışmada; kurumun bir kaynağı olan bilgi teknolojilerini kullanma yetkinliklerinin kurumsal itibara etkisi olup olmadığını değerlendirmek için T.C. Sağlık Bakanlığı Güngören Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi'nde çalışanlara anket yapılmıştır. Anketten elde edilen veriler SPSS 22 programında ölçek geçerlik ve güvenilirlik ve doğrulayıcı faktör analizlerine tabi tutulmuştur. Araştırma yöntemi olarak çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, Bilgi teknolojileri yetkiliğinin T.C. Sağlık Bakanlığı Güngören Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi vakasında kurumsal itibarı pek de etkilemediği belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Bilgi teknolojileri yetkinliği, kurumsal itibar, sağlık, veri.

## EXAMINING THE IMPACT OF INFORMATION TECHNOLOGY COMPETENCE ON CORPORATE REPUTATION: EXAMPLE OF GÜNGÖREN ORAL AND DENTAL HEALTH CENTER

### ABSTRACT

There is a fast change and progress in all dimensions of contemporary societies. The inefficient use of this change and progress implies falling behind contemporary economic and social life. Especially, due to the continuous improvement of technology in the field of health led to the increase of the qualitative and quantitative data of patients and also led to the necessity of the close monitoring of these data. For this sake, The Ministry of Health coded and used some database software in recent years. Also the people tend towards the health institutions which have got authenticated data technology competency and have the ability of exercising it besides the facilities of

<sup>1</sup>İstanbul Aydın Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü Doktor Öğretim Üyesi, [necmiyeirge@aydin.edu.tr](mailto:necmiyeirge@aydin.edu.tr) ORCID: 0000-0001-9936-6229

<sup>2</sup>İstanbul Aydın Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Doktora Programı Öğrencisi, [asliyuksele@stu.aydin.edu.tr](mailto:asliyuksele@stu.aydin.edu.tr) ORCID: 0000-0003-0161-3733

<sup>3</sup>İstanbul Aydın Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Doktora Programı Öğrencisi, [yusufduru@stu.aydin.edu.tr](mailto:yusufduru@stu.aydin.edu.tr) ORCID: 0000-0001-9713-5822

medical services. These types of developments in health, led the health institutions to undermine the use of most progressed data technologies and guarantee the protection of data security.

In this study; a survey is conducted with T.C. Sağlık Bakanlığı Güngören Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi employees to assess whether the competence of using data technologies, which is a source of institution, has an impact on corporate reputation. The data obtained from the questionnaire were subjected to scale validity and reliability and confirmatory factor analyzes in SPSS 22 program. Multiple regression analysis was used as a research method. According to the results of the research, the data technologies competency did not affect the institutional reputation in the case of T.C. Sağlık Bakanlığı Güngören Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi.

**Keywords:** Data technology competency, institutional reputation, health, data.

## 1. GİRİŞ

Robotların ve yapay zekaların artık her alanda işgücüne katıldıkları görülmektedir. “Alet çalışır, el övünür” kavramı yaşamın her alanına hâkim olmakta; teknolojik alt yapı ve varlıklar, kurum ve kuruluşların vazgeçilmez kaynağı haline gelmektedir. İşletmelerin rekabet gücü, yaşama süresi ve kâr oranı artık daha çok sayıda değişkenden etkilenmektedir.

Kurumsal itibar, hızlı değişimin ve bu değişimlerin getirdiği beklentiler ve tüm paydaşların algılamalarındaki değişimlerin de etkisiyle birlikte çok daha önemli hale gelmiştir. Bu nedenle kurumsal itibarın yönetimine yönelik çalışmalar artmıştır.

Sağlık işletmelerinin toplum hayatının olağan akışında vazgeçilmez olduğu bilinmektedir. Tıp alanında gerçekleşen teknolojik yeniliklerin devir hızı çok yüksek; her gün yeni bir cihaz, yeni bir analiz tekniği, tarama yöntemi ve benzeri yeniliklerle karşılaşılmaktadır. Aynı zamanda da birçok yeni mikrop ve hastalıkla türü ile. Bu durum hastaya, hastalıklara, yöntemlere, cihazlara, tetkiklere ve mikroplara yönelik tüm verilerin de hem nitelik hem de nicelik bakımından artması demektir. Tüm bu verilerin bilgi olarak toplanması, saklanması, işlenmesi, analiz edilmesi, taşınması, yayılması ve korunması işini bilgisayar ve sair cihazlarla internet, uydu ve benzeri dalga akımları ile güvenli olarak yapılması gerekmektedir. Çünkü, hastaya ait veriler kişisel verilerdir. 6698 sayılı “Kişisel Verilerin Korunması Kanunu” ile verilerin işlenmesi, verileri girecek kişilerin uyacağı kurallar, verilerin saklanma, taşınma ve korunma yolları belirlenmiş ve uymayanlar hakkında uygulanacak müeyyideler tanımlanmıştır. Tüm kurum ve kuruluşlar, kişisel verileri doğru ve yetkin bilgi teknolojileri kullanarak işlemeye mecbur bırakılmıştır.

Özellikle sağlık kurum ve kuruluşları; bilgi teknolojileri yetkinliklerine yönelik belgeleme yapmak zorundadırlar ve bu yönde denetim altında tutulmaktadır. Toplum da sağlık alanında başvuracakları kurumu seçerken; tıbbi hizmet olanaklarının yanı sıra artık veri güvenliği olan, bilgi teknolojisi yetkinliğini belgelemiş ve/veya ispatlamış, güvenilir kurumlara doğru yönelmektedir. Bu alanda farkındalık oluşmuş ve sağlık alanındaki bu gelişmeler sağlık kurumlarını, bilgi teknolojilerini en üst düzeyde kullanma ve bilgi güvenliğini sağlama yükü altında bırakmıştır.

Sağlık Bakanlığımızca oluşturulan web tabanlı bilgi sistemi dediğimiz, e. Nabız ve Teletıp hem nitelikli hem nicelikli verileri ve bu verilerin dayandığı kurum, tetkik ve analiz yöntemi, sonuç ve hatta cihaz bilgilerini saklayabilen kişisel veri kaynaklarıdır. Diğer veri altyapıları ise

istatistiksel analizler için kurumların bilgilerini içeren nitelikli ve nicelikli veri kaynaklarıdır ve tüm kamu, özel, tüzel ve vakıf kurum ve kuruluşlarını kapsamaktadır.

Sağlık hizmeti, bireylerin sağlık düzeyini yükseltmek, geliştirmek ve sürdürülebilmek amacıyla; sağlığın korunması, hastalıkların tedavisi ve rehabilitasyonu için, yapılan çalışmaların tümüdür. Günümüzde hastaneler, hizmet üreten kurumlar içinde kuruluş ve işletme sermayesi maliyetleri en yüksek olan kurumlar arasındadır. Rekabet avantajı sağlamada önemli bir üstünlüğe sahip olan kurumsal itibar kavramının sağlık sektöründe ele alınması önem taşımaktadır. Hastaneler, karmaşık ve rekabetçidir. Hastaneler arası karşılaştırmalar genellikle hastane performans göstergeleri ile hastalar arasında iletişim yoluyla yayılmaktadır. Literatürde hastanelerin kurumsal itibar konusuna olan ilginin giderek arttığını görülmektedir fakat kurumsal itibarı belirleyen parametreler konusunda uluslararası kabul edilirliliği yüksek çalışma çok azdır.

Araştırmanın birinci bölümünde, araştırmanın değişkenleri hakkında bilgi verilmiş, ikinci bölümünde literatür taramasına yer verilmiş ve konuyla ilgili yayınlar değerlendirilmiştir. Bu bağlamda bilimsel kitaplar, bilimsel makaleler, bilimsel tezler, süreli yayınlar ve veri tabanlarındaki kaynaklar incelenmiştir. Yapılan araştırmalar incelendiğinde hastane, kurumsal itibar ve bilgi teknolojileri yetkinliği kavramlarının birlikte analiz edildiği bir çalışmaya Türkçe literatürde rastlanmamış, aralarındaki ilişkiyi açıklayan teorik bir çalışmaya da rastlanmamıştır.

Literatür incelendiğinde kurumsal itibar kavramının öncelikli olarak müşteriler nezdinde incelendiği görülmektedir. Hastanelerde müşterilerin hasta olduğu ve hastalara ilişkin sağlık verilerinin de bilgi teknolojileri ile Sağlık Bakanlığı ve Ülkemiz Kanunlarıyla yetkinleştirilerek korumaya alındığı gerekçesiyle; sağlık hizmetleri alanında hizmet veren kurum ve kuruluşlar için önemli değişkenlerden birinin kurumsal itibar olabileceği düşünülerek bu çalışmada; kurumun bir kaynağı olan bilgi teknolojilerini yetkin kullanmanın kurumsal itibara etkisi olup olmadığı T.C. Sağlık Bakanlığı Güngören Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi'nde yapılan anket çalışması ile değerlendirilmiştir. Bilgi teknolojileri yetkinliği ile ilgili ölçek, İşletmelerde Kaynak Temelli Bilgi Teknolojileri Yetkinliği: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması (Türen, Gökmen, Toprak 2014:439, Ege Akademik Bakış) ile Kurumsal İtibar ölçeği, Harris-Fombrun tarafından Reputation Institute Reputation Quotient/RQ adı altında yayınlanmış ve benimsenmiş modelden alınmıştır.

Üçüncü bölümde ise, araştırmanın konusu, amacı ve önemi, sınırlılıkları, modeli ve yöntemi tartışılmıştır. Daha sonra ise uygulamada sorgulanacak hipotezler açıklanmıştır. Anket sonuçları SPSS for Windows 22.0 ile analiz edilerek yorumlanmıştır ve analiz sonuçları çerçevesinde öneriler getirilmiştir.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Günümüzün sürekli gelişen ve hızla yayılan teknolojik yeniliklerinin işletmelerin kurumsal itibarlarına etkisini araştırırken yeni gelişen terminolojileri bilmek gerekmektedir. Bu bölümde çalışmada ele alınan bilgi teknolojileri yetkinliği ve kurumsal itibar değişkenlerinin terim ve kelime anlamlarına yer verilmektedir.

Bilgi teknolojileri; bilginin toplanmasını, depolanmasını, işlenmesini, taşınmasını, yayılmasını ve korunmasını sağlayan araçlardır. Bilgi teknolojileri; bilgisayar ve türevi olan mobil cihazlarla internet ve/veya uydu aktarımları ve dalga yayılımları aracılığı ile iş görmektedir.

“Geçmişte bir işletmeye bilgisayar alıp koymak, bu bilgisayarı kullanacak personeli çalıştırmak, hali hazırda manuel ve basılı evrak olarak düzenlenen envanteri bir de bilgisayar sistemine girmek külfet ve maliyetti. Şimdi ise bir girişimin önce teknolojik altyapısı kuruluyor. İşletmenin tüm fonksiyonlarının bilgi teknolojileri ile yönetildiğini görüyoruz. Bilgi teknolojileri artık işletmelerin kaynaklarından biri. Hatta bu kaynak koordinasyon, kontrol ve karar verme ile ilgili sağladığı destek ile firmanın diğer kaynaklarının etkin olarak kullanılabilmesi için en önde gelen husus olarak nitelendirilmektedir” (Eser, 1991: 197-198, Stewart, 2000: 48)

## **2.1. Bilgi Teknolojileri Yetkinliği;**

Tippins ve Sohi (2003) pazarlama, strateji ve bilgi bilim ve teknolojileri literatürüne dayandırdıkları kavramsallaştırmaları doğrultusunda; firmaların bilgi teknolojileri hakkında ne kadar bilgili oldukları ve bilgi teknolojilerini firma içinde hangi etkinlik seviyesinde yönetebildikleri şeklinde tanımlamaktadır. Kavramsallaştırma çabasının doğal bir varsayımı da kurumların bilgi teknoloji varlıklarına (yazılım, donanım, bilgi teknolojileri personeli) sahip olmaları durumudur.

Bilgi teknolojileri yetkinliğinin ölçeğinin üç boyuttan oluşabileceği ve birbiri ile etkileşimi olan ve birlikte gelişen bu boyutların pazar ve müşteri bilgilerini yönetmede ve bilgi teknolojileri nesne ve süreçlerini anlama ve onlardan faydalanma seviyesi için önemli bir gösterge olabileceği önerilmiştir. (Türen, Gökmen, Toprak 2014:428, Ege Akademik Bakış, İşletmelerde Kaynak Temelli Bilgi Teknolojileri Yetkinliği: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması)

**2.1.1. Bilgi Teknolojileri Nesneleri Boyutu:** Ölçeğin Bilgi Teknolojileri Nesneleri boyutu firmaların sahip oldukları bilgi teknolojileri ile ilgili fiziksel kaynaklar (donanım, ağ yapıları ve yazılım sistemleri) ile insan kaynağını (BT çalışanları) sorgulamayı hedeflemektedir (Gibb ve Haar, 2007). Bu sorgulama veri veya bilgiye erişme, işleme, depolama, dağıtma, paylaşma ve kullanma becerilerine sağladıkları katkı anlamında bir değerlendirmeyi esas almaktadır. Maliyet hesabı yoktur. Ayrıca ölçeğin bu boyutu bilgi teknolojileri sağlayıcı ve destekleyici kurumsal yapıların ve yetkin personelin varlığını da sorgulamaktadır (Tippins ve Sohi, 2003). Yani, ölçeğin somut varlıklar boyutunu temsil etmek maksadıyla oluşturulmuştur.

**2.1.2. Bilgi Teknolojileri Bilgisi Boyutu:** Kuruluşların bilgi teknolojileri bilgilerini (deneyim, kapsam, yorumlama ve ifade edebilme kabiliyetleri) ile bu bilgileri hangi ölçüde ticari faaliyete çevirebildiklerini ölçmeye yarayan kavramlar ise BT Bilgisi Boyutudur (Tippins ve Sohi, 2003). BT bilgisi örgüt dâhilindeki bilgi birikiminin bir alt kümesi olarak BT hususundaki bilişsel kazanım ve tecrübelerinin tamamını temsil etmekte ve soyutluğu hasebiyle ölçülmesi zor bir boyut olarak nitelendirilmektedir (Gibb ve Haar, 2007).

**2.1.3. Bilgi Teknolojileri Operasyonları Boyutu:** Firmalar iştegi ettikleri piyasalarda hedeflerine ulaşmak ve sürdürülebilir olabilmek maksadıyla teknik ve sosyal boyutu olan operasyon veya teknikler uygulamaktadır. Bu teknik ve operasyonlar işletmenin misyonunu

başarmak için gereken yöntem, yetenek ve işlemleri içermektedir. Ölçeğin BT Operasyonları boyutu firmaların hangi ölçüde buldukları pazara ve müşterilerine ait veri ve bilgileri yönetebildiğini kavramsallaştırmak ve ölçmek üzere oluşturulmuştur (Tippins ve Sohi, 2003).

## 2.2. Kurumsal İtibar

Kuruluş hakkında başkalarının oluşturulan iyi veya kötü varsayımlardır. “Kurumların olumlu bir itibarının olması, toplumun o kuruma ne kadar güvendiğiyle doğru orantılıdır. Kurumların etik ilkelere bağlı kalarak faaliyetlerini oluşturması, sürdürmesi; paydaşlarının kuruma güven duymasını, itibarlı olarak algılanmasını sağlamaktadır” (Çiftçioğlu, 2009: 49). Kurumsal itibarın oluşmasında paydaşların, çalışanların, müşterilerin, hissedarların, tedarikçilerin, rakiplerin, medyanın ve toplumun algılamasının büyük etkisi vardır. Kurumsal itibarın kazanılması ve devam ettirilmesinden herkes sorumludur. Ancak kurumsal itibarın oluşumunda etkisi en fazla olanlar çalışanlardır. Çünkü kurumsal itibar oluşum süreci işletmenin içinde başlar (Güney, 2000: 248).

Kurumsal itibar bu çalışmada; duygusal cazibe, ürün ve hizmetler, finansal, vizyon ve liderlik, sosyal sorumluluk, çalışma ortamı ve yönetim olmak üzere yedi boyutta incelenmiştir.

**2.2.1.Kurumsal itibarın duygusal cazibe boyutu:** Cazibe, Arapça bir kelime olup, “çekicilik” anlamına gelir ve “bireylerin ya da toplumun beğenisini kazanmış” anlamına gelen bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Burada ise duygusal cazibe, “paydaşların kuruma yönelik soyut olarak duyulan güveni, beğeniye, saygınlık ve takdir edilmeyi” ifade etmektedir. “Kurumun beğeni seviyesini ve kurumun çekiciliğini göstermekte ve bununla beraber tüm paydaşlar için kuruma yönelik olumlu bir yaklaşmayı içermektedir. Kurumla arasında yakınlık oluşan çalışan, kuruma aitlik hissi ile sadakatli bir çalışan haline gelmektedir. Kurumyla özdeşleşen sadık çalışanın kurumuyla ilgili olumlu düşüncelerini çevresine yansıtması, toplumdaki diğer paydaşların da söz konusu kurum hakkında pozitif bakış açısı ile düşünmesine etki etmektedir. Böylelikle duygusal cazibe (çekicilik) dış paydaşların o kuruma ait hizmet ve ürünlerini satın almak için çekici güç olabilecektir” (Tinic, 2014: 72).

**2.2.2.Ürünler ve Hizmetler:** Şirketlerin amacı “doğada kıt bulunan hammadde veya bilgiyi belirli süreçlerden geçirmek ve çıktılarını toplumun hizmetine sunmaktır. Bir işletmenin ürün ve hizmetlerinden memnun olan müşterilerin; şirketin saygı, beğeni ve takdire dayalı itibarını ölçme boyutudur” (Karaköse, 2012: 36).

**2.2.3.Finansal Performans:** Günümüzde uluslararası bir rekabet ortamının varoluşu ile her kurum finansal performans göstergelerini tek tip olarak yayınlamakta, topluma açıklamalar yapmaktadır. “Finansal performans kurumun istikrarını, güvenilirliğini ve büyüklüğünü göstermektedir. Böylelikle finansal performans, kurumun itibarına etki etmekte saygınlığını ve güvenini artırmaktadır. Fakat olumlu itibara sahip işletmelerin finansal performansının da iyi olacağı konusunda tartışmalar mevcuttur” (Coşkun, 2011: 136).

**2.2.4.Vizyon ve Liderlik:** Vizyon; var olan gerçekler, umutlar, hayaller, tehlike ve fırsatların bir araya gelmesiyle oluşan geleceğin tanımlanması için bilinenden bilinmeyene doğru zihinsel bir bakıştır (Güney, 2000: 470). Kurumun vizyonun ve liderinin, ilişkide olunan iç ve dış

paydaşlarına ne şekilde itibar katkısı sağladığını ölçme boyutudur. “İç paydaşlarla ilgili olarak güven duyulan bir lider/ yönetici ile birlikte çalışmanın yani lider-üye etkileşiminin çalışan motivasyonu üzerindeki olumlu etkisini ifade eden bir kavramdır” (İrge, 2016: 54).

**2.2.5.Sosyal Sorumluluk;** “Kurumsal sosyal sorumluluklara bakış açısı, uygulama ve yansıtma kabiliyetinin kurumsal itibarı ne kadar etkilediğini ölçme boyutudur (Karaköse, 2012: 42).

**2.2.6.Çalışma Ortamı;** Çalışanların, kurum hakkındaki olumlu ya da olumsuz düşüncelerinin kurumsal itibara nasıl etki ettiğinin ölçüldüğü boyuttur.

**2.2.7. Yönetim;** Yönetimin genelinin nasıl algılandığının çalışan boyutunda kurumsal itibara etkisinin ölçüldüğü yönetim boyutudur (Anahtar, H.N., 2018: 77, 91, 127).

Kurumsal itibar ve bilgi teknolojileri kavramlarının ayrı ayrı birçok makale ve tez çalışmasında konu edildiği görülmektedir. Bilgi teknolojileri kavramının; işletme, çeşitli mühendislik dalları, bankacılık, şehircilik ve bölge planlama, kamu yönetimi, eğitim bilimleri, sağlık kurumları yönetimi gibi birbirinden çok farklı disiplinlerce ele alındığı görülmektedir. Kurumsal itibar kavramı ise yine ağırlıklı olarak işletme olmak üzere, halkla ilişkiler, eğitim bilimleri, sağlık kurumları yönetimi, turizm, bankacılık, çalışma ekonomisi gibi birçok alanda çalışıldığı gözlemlenmektedir. Kurumsal itibar kavramı, sürdürülebilirlik, kurumsal yönetim, pazarlama stratejisi, sosyal medya iletişimi, örgüt kültürü, performans, kültür sanat uygulamaları, iş ahlakı gibi değişkenlerle ilişkilendirilirken, bilgi teknolojileri kavramı; iş yaşamı koşulları, rekabet gücü, karar verme, bankacılık hizmetleri, iç denetim, muhasebe eğitim, örgütsel öğrenme, karar alma, çalışan memnuniyeti, verimlilik gibi değişkenlerle ilişkilendirilerek çalışılmıştır.

### 3. LİTERATÜR TARAMASI

Yapılan literatür çalışması sonucunda, kurumsal itibar ve bilgi teknolojileri kavramlarının ayrı ayrı konu edildiği birçok akademik çalışma, makale, tez ve kitap çalışması olduğu görülmüştür. Bu bölümde bazılarına değinilmektedir.

“Bilgi teknolojileri yetkinliği; pazarlama, strateji ve bilgi bilim ve teknolojileri literatüre dayanan kavramsallaştırmalar doğrultusunda; firmaların bilgi teknolojileri hakkında ne kadar bilgili oldukları ve bilgi teknolojilerini firma içinde hangi etkinlik seviyesinde yönetebildikleri” şeklinde tanımlanmıştır (Tippins ve Sohi, 2003). 2005 yılında Aksoy ise, “Performans değerlendirme uygulamalarında BT’nin daha fazla kullanılmasına ilişkin çabalar gösterilmekle birlikte, BT’nin tespit ettiği çıktılarına dayanmanın tercih edilmediğini, bunun yerine, özünde geleneksel olan ve değerlendirmeyi kişilerin yaptığı sistemlerin tercih edildiğini, eleman alma süreçlerinde ise, çok boyutlu kişilik özelliklerini sorgulamak yerine, daha çok işe dönük değerlendirme süreçlerine yöneldiğini saptamıştır.” Bu da 2005 yılında halen geleneksel yöntemlerin tercih edilmeye devam ettiğini göstermektedir.

“Polytechnic University of Valencia”da, “Proceedings of European and Mediterranean Conference on Information Systems (EMCIS)” 2007 konferansında, Gibb J. ve Haar J. yaptıkları sunumda, “Ölçeğin Bilgi Teknolojileri Nesneleri boyutunun, firmaların sahip oldukları bilgi teknolojileri ile ilgili fiziksel kaynaklar (donanım, ağ yapıları ve yazılım sistemleri) ile insan kaynağını (BT çalışanları) sorgulamayı hedeflediğini” anlatmışlardır. Buna

rağmen, Mumay, 2007 yılında yaptığı çalışmada, “Bir kamu kurumu çalışanlarına uygulanan ankette BT kullanımının çalışanların karar alma sürecine katılımına katkı yapmadığı hatta kurumun nispi olarak daha da merkezileştirdiği görülmüştür.” sonucuna varmıştır.

Literatürü taradıkça, bu çalışma konusu ile ilgili değişkenlerin araştırmacıların dikkatini çektiği fark edilmektedir. Eti Gıda Merkezi’nde bilgi teknolojileri kullanımı üzerine bir incelemede, “İşletmeler bilgi teknolojilerini, işletmenin hem operasyonel hem yönetim kontrol seviyesi hem de stratejik planlama seviyesinde kullanabilecek yönde entegrasyon çalışması yapılmalıdır.” önerisi ortaya konmuştur (Aydoğdu, 2011).

Bilgi teknolojileri yetkinliği konusu çalışılmaya devam ederken “Bilgi teknolojileri (BT) ile yeniden biçimlenen çalışma yaşamında, çalışanların işveren karşısındaki konumunun nasıl değiştiği ana sorusuna cevap aranmış ve bu çerçevede çalışanların BT vasıtasıyla nasıl denetlenip izlendiğine, kadın emeğinin BT yoğun iş ortamlarındaki konumuna, BT yoğun işlerin çalışanların sağlığı üzerinde yarattığı etkilere, BT’nin sendikaları ve sendikal örgütlenmeyi nasıl etkilediğine değinilmiştir. İşin “uzaktan olabilme” niteliği ile çalışanın “izolasyonu” tartışmasından yola çıkılan bir çalışmada, bu yeni iş ortamının görünürdeki değişime rağmen özünde Taylorizmin temel prensiplerine hizmet eder nitelikler taşıdığı” sonucuna varan Aksoy’u, 2013 yılında İnce, çalışmasının sonucunda vardığı “İşletmede bilgi teknolojilerinin kullanımı ve tesisi ile ilgili yapılan yatırımlar arttıkça işletmelerin cirosunun da doğru orantılı olarak arttığı” görüşüyle desteklemiştir.

Bilgi teknolojileri yetkinliğini boyutları ile birlikte Türkçe literatürde ölçeklendirenler Türen, Gökmen ve Toprak (2014) olmuştur. Bu ölçek, Türkiye Bilişim Derneği tarafından da kullanılmaktadır. Avrupa Profesyonel Bilişim Toplulukları Konseyi, 1995 yılında, Avrupa Bilgisayar Yetkinlik Sertifikası’nı (ECDL – European Computer Driving Licence) alanında yetkin olarak tanımıştır. Bu sertifika, 148’den fazla ülkede geçerlidir. ECDL, bilgisayar teknolojileri yetkinliğinde son kullanıcılar için uluslararası bir kriter olarak benimsenmiştir. ECDL Vakfı (www.ecdl.com) kâr amacı olmayan bir vakıftır. Ülkemizdeki temsilcisi ise Türkiye Bilişim Derneğidir (TBD).

“Bilgi teknolojilerindeki gelişmelerle iş yaşamı koşullarından işin kalitesi arasında pozitif yönde çok kuvvetli olmayan bir ilişki mevcut olduğunu fakat bunun yanında BT kullanımı ile kararların daha hızlı ve rasyonel alındığını” sonucuna varan çalışma 2016 yılında Tuğcu İdemen tarafından yapılmıştır.

Kurumsal itibar kavramı literatür açısından ele alındığında en fazla kurumsal itibar çalışılan alanın işletme olduğu, işletme alanında ise yönetim organizasyon yönüyle daha çok çalışıldığı anlaşılmaktadır.

Kurumsal itibar kavramını işletme alanında yönetim organizasyon açısından ve sağlık çalışanları üzerinde “algılanan kurumsal itibar ve işe bağlılığın duygusal emek davranışı üzerine etkisi”ni 2017 yılında inceleyen Özgüleş, duygusal emeğin alt boyutlarından olan yüzeysel rol yapmanın yalnızca kurumsal itibar algısından etkilendiğini tespit ederken, “samimi duyguların ise hem kurumsal itibar algısından hem de işe bağlılıktan etkilendiği” sonucuna varmıştır.

“İtibar yönetiminin önemli uzmanlarından olan Charles J. Fombrun sosyal paydaşların algılamalarını belirlemek için oldukça detaylı bir ölçümleme modeli oluşturmuştur. Kurumsal itibarı somut bir şekilde ölçebilmek için merkezi Amerika olan Reputation Institute (İtibar Enstitüsü) standartlaştırılmış bir ölçümleme modeli olan “Reputation Quatiant / RQ ” oranını (İtibar Katsayısı) geliştirmiş” ve Harris-Fombrun İtibar Ölçeği olarak adlandırmıştır (Dörtok, 2004: 69).

“Hastane yöneticilerinin ve hastane polikliniklerine başvuran hastaların kurumsal itibar ve imaj algıları arasında fark olup olmadığını” belirleyebilmek ve “kurumsal itibar ve imaj algılarının hastane performans göstergeleri ile ilişkini incelemek” için 2012 yılında, Çınaroğlu ve Şahin, Ankara’daki 20 hastanede yaptıkları uygulamada; “kurumsal itibar ve imaj algısı ile personel memnuniyeti arasında güçlü bir ilişki olduğunu” tespit etmişlerdir. “Kurumsal itibar yönetiminin kurumsal kariyer yönetimine ve bireysel kariyer planlamasına etkilerini” incelemek amacıyla Gül ve Avcı’nın (2018) Kırgızistan–Türkiye Manas Üniversitesi akademisyen ve çalışanları üzerine yaptıkları çalışmada ise, kurumsal itibarın kurumsal ve bireysel kariyer yönetimini etkilemede zayıf kaldığı tespit edilmiştir.

Ankara Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi çalışanları ile yapılan çalışmada, algılanan kurumsal itibar düzeyi belirlenmeye çalışılmış ve kurumsal itibarı etkileyen sosyo-demografik faktörler incelemiştir. Çalışma sonucunda; “çalışanlar tarafından itibarı oluşturan bileşenlerin sırasıyla; kurumsal işleyiş, iletişim, güven ve hizmet kalitesi ve sosyal sorumluluk olduğu” bulgusuna ulaşılmıştır(Cengiz, 2016). Konya’da yer alan özel öğretim kurumlarında “kurumsal itibar ve performans arasındaki ilişkiyi” ele alan Karadal ve Dirı (2013) yapmış oldukları çalışmada “iki kavram arasında pozitif ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğunu” görmüşlerdir.

Çalıştıkları kurumla ilgili olarak gurur duydukları halde uzun süreli çalışmak istediklerini belirttikleri kamu kurumunun itibarına ilişkin olumsuz görüş sergileyen çalışanlar olduğu da gözlenmiştir(Sezgin, 2017). Çalışmasını özel bir hastanenin çalışanları ile yapan Deniz, Çimen, Cizmeci, Erkoç ve Yüksel (2017), yaş aralığı yükseldikçe kurumsal itibar algısının olumlu olduğu ve “sağlık personelinin olumlu kurumsal itibar algı düzeyinin diğer görev sınıflarına göre daha düşük olduğunu” saptamıştır. Kurumsal itibar eğitim bilimleri açısından ele alındığında ise “okul yöneticilerinin kurumsal itibar algıları ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasında, orta güçlükte pozitif yönlü, anlamlı bir ilişki olduğunu” belirlenmiştir(İlker,2019).Kurumsal itibar katsayısı ile marka sadakati ilişkisini, halkla ilişkiler alanınca incelemiş olan Kıyat (2012) da çalışmasında marka sadakati ve kurumsal itibar katsayısının ilişkili kavramlar olduğu neticesine ulaşmıştır.

Tüm bu araştırmalara bakıldığında bilgi teknolojileri yetkinliğinin kurumsal itibara etkisini inceleyen bir çalışmaya Türkçe literatürde rastlanmamıştır. Bu çalışmada, bilgi teknolojileri yetkinliğinin kurumsal itibara etkisine yönelik hipotezler kurulmuş ve bir anket çalışması ile toplanan veriler değerlendirilmiştir. Araştırmanın modeli, hipotezler ve bulgular aşağıda yer almaktadır.



#### 4. MATERYAL VE YÖNTEM

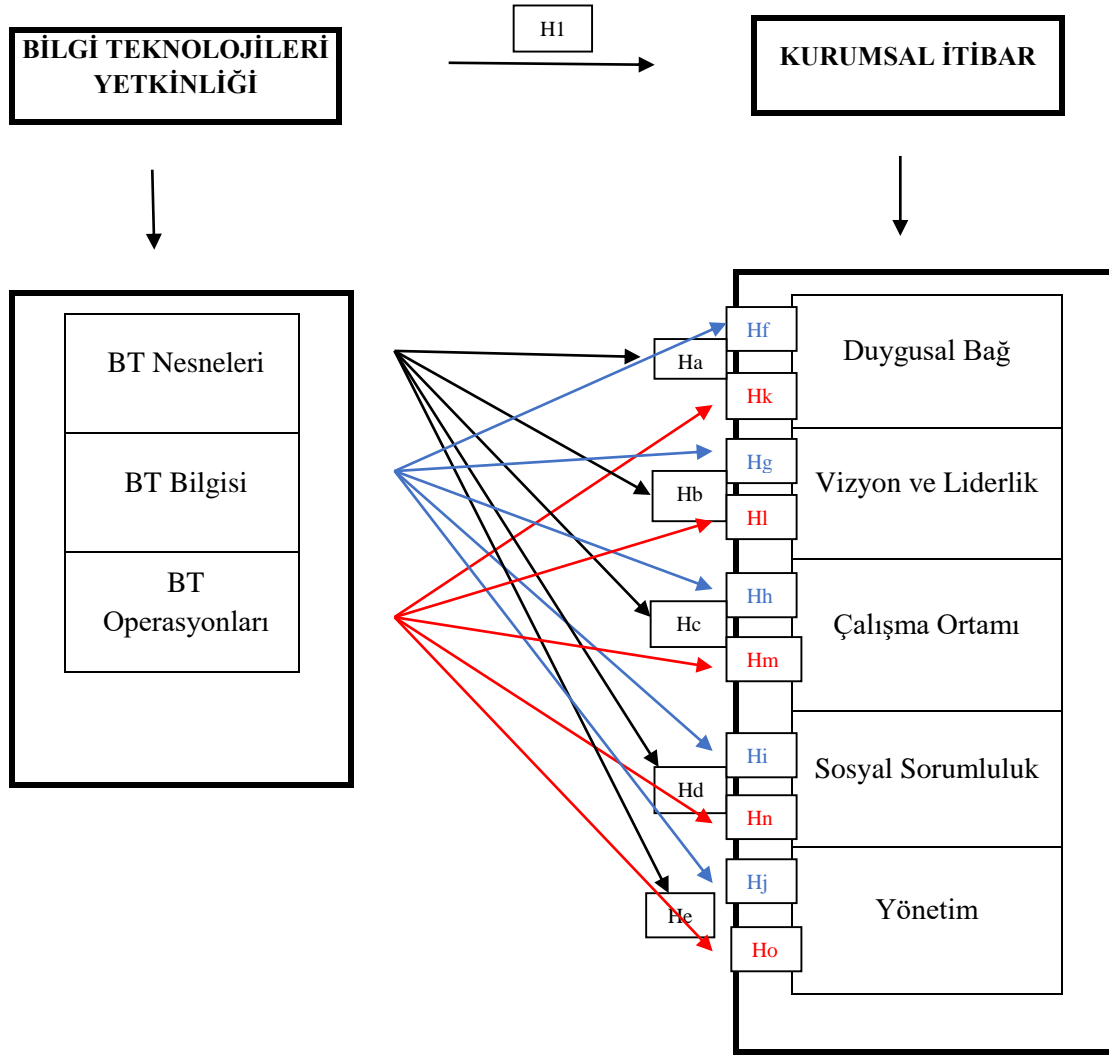
##### 4.1. Araştırmanın Modeli, Veri Toplama Yöntemi ve Hipotezlerin Kurulması

Araştırmanın modelinde; kurumsal itibar ölçeği olarak Fombrun tarafından altı boyutta tanımlanan bir modelden yararlanılmıştır. Ayrıca, yönetimin nasıl algılandığının da kurumsal itibara etkisini ölçmek üzere, Huri Nur Anahtar tarafından 2018 yılındaki tez çalışması ile yedinci boyut olarak yönetim boyutu da eklenmiştir. Araştırmada soruların konulara göre dağılımı ise; “Duygusal Cazibe Boyutu (5) (Çalışan), Ürün ve Hizmetler Boyutu (2) Finansal Performans Boyutu (7), Vizyon ve Liderlik Boyutu (4) (Çalışan), Çalışma Ortamı Boyutu (3) (Çalışan), Sosyal Sorumluluk Boyutu (3) (Çalışan), Yönetim Boyutu (5) (Çalışan)” şeklinde oluşturulmuştur. 5’li Likert’e göre 29 sorudan oluşmaktadır. Katılımcılardan her bir görüş için kendilerine uygun olanı işaretlemeleri istenmiştir: “Katılmıyorum, Kesinlikle Katılmıyorum, Kararsızım, Katılıyorum, Kesinlikle Katılıyorum”.

Bilgi teknolojileri yetkinliği ölçeği olarak Sohi ve Tippins (2003) tarafından kuruluşların Bilgi Teknolojileri yetkinliğini ölçmek için oluşturulmuş ve Türen, Gökmen ve Tokmak (2014) tarafından ise uyarlaması gerçekleştirilmiş olan Bilgi Teknolojileri Yetkinliği Ölçeği kullanılmıştır. Merkezin bilgi teknolojileri yeteneklerini belirlemeye yönelik olarak uygulanmış olan ölçekte yedili Likert ölçeğine göre oluşturulmuş 15 soru yer almaktadır. Katılımcılardan şıklardan kendilerine uygun olan şu seçeneklerden sadece birini işaretlemeleri talep edilmiştir: “Kesinlikle Katılıyorum, Katılıyorum, Az Katılıyorum, Kararsızım, Az Katılmıyorum, Katılmıyorum, Hiç Katılmıyorum”.

Tüm katılımcıların soruları doğru anladığı, tarafsız ve dürüst olarak yanıtladığı ve evrenin örneklemimizce temsil edildiği varsayılmaktadır.

Anket katılımcılarının kimlikleri anketimizin güvenilirliğini artırmak için sorulmamıştır. Sadece demografik verilere yönelinmiştir. Araştırmamızda elde ettiğimiz verilerinin değerlendirilmesinde “SPSS for Windows 22.0 (Statistical Program for Social Sciences) paket programı” kullanılmıştır. “Çalışma ortamı, duygusal cazibe, finansal performans, sosyal sorumluluk, ürün ve hizmetler ve vizyon ve liderlik düzeylerinin yönetim üzerindeki etkisinin ölçülmesinde “Çoklu Regresyon Analizi” uygulanmıştır.



Bu modele yönelik hipotezler şunlardır:

H1: Bilgi Teknolojileri Yetkinliğinin Kurumsal İtibara Etkisi Vardır.

Ha: BT nesnelerinin duygusal bağa etkisi vardır.

Hb: BT nesnelerinin vizyon ve liderliğe etkisi vardır.

Hc: BT nesnelerinin çalışma ortamına etkisi vardır.

Hd: BT nesnelerinin sosyal sorumluluğa etkisi vardır.

He: BT nesnelerinin yönetim boyutuna etkisi vardır.

Hf: BT bilgisinin duygusal bağa etkisi vardır.

Hg: BT bilgisinin vizyon ve liderliğe etkisi vardır.

Hh: BT bilgisinin çalışma ortamına etkisi vardır.

Hi: BT bilgisinin sosyal sorumluluğa etkisi vardır.

Hj: BT bilgisinin yönetim boyutuna etkisi vardır.

Hk: BT operasyonlarının duygusal bağa etkisi vardır.

Hl: BT operasyonlarının vizyon ve liderliğe etkisi vardır.

Hm: BT operasyonlarının çalışma ortamına etkisi vardır.

Hn: BT operasyonlarının sosyal sorumluluğa etkisi vardır.

Ho: BT operasyonlarının yönetim boyutuna etkisi vardır.

## 4.2. Araştırmanın Uygulandığı Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreninde; İstanbul ili Güngören ilçesinde yer alan, Sağlık Bakanlığı İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü Güngören Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi'nde görev yapan 220 sağlık çalışanı yer almaktadır. Bu 220 sağlık çalışanına anket dağıtılmış ve 182 çalışan anketlere cevap vermiştir. Araştırmanın örneklemini Güngören Ağız ve Diş Sağlığı Merkezinde çalışan ve anketlere cevap veren 182 sağlık personeli oluşturmaktadır.

## 4.3 Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın en önemli sınırlılığının; araştırma anketinin yalnızca çalışanlar üzerinde yapılabildiği düşünülmektedir. Bu sebeple; kurumsal itibarın yedi boyutundan çalışanlarla ilgili olan beş boyutu değerlendirilebilmiştir. Ayrıca kadın çalışanın evrende sayıca baskın olması araştırmanın sınırlılıkları arasında yer almaktadır. Araştırmanın diğer sınırlılıkları ise maliyet ve zamandır.

## 5. BULGULAR

### 5.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırma kapsamında katılımcıların “cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, gelir düzeyi, kurumdaki pozisyon, kurumdaki çalışma süresi ve toplam çalışma süresi gibi” demografik özelliklerinin dağılımları Tablo 1’de verilmektedir:

**Tablo 1. Demografik Özelliklerin Frekans ve Yüzde Dağılımı**

		Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	107	58.8
	Erkek	75	41.2
	Toplam	182	100.0
Yaş	29-23 yaş	37	20.3
	24-28 yaş	38	20.9
	29-33 yaş	28	15.4
	34-38 yaş	24	13.2
	39-43 yaş	24	13.2
	44-48 yaş	19	10.4
	49-53 yaş	4	2.2
	54-58 yaş	6	3.3
	59 yaş ve üstü	2	1.1
Toplam	182	100.0	
Medeni Durum	Bekar	91	50.0
	Evli	91	50.0
	Toplam	182	100.0
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	8	4.4
	Ortaokul	4	2.2
	Lise	37	20.3
	Önlisans	56	30.8
	Lisans	10	5.5
	Lisansüstü	67	36.8
Toplam	182	100.0	
Gelir Düzeyi	2100 TL ve altı	43	23.6
	2100-2500 TL	25	13.7
	2501-3000 TL	9	4.9
	3001-3500 TL	11	6.0
	3501-4000 TL	9	4.9
	4000 TL ve üzeri	85	46.7
Toplam	182	100.0	
Kurumdaki Pozisyon	İşçi	53	29.1
	Teknisyen	24	13.2
	Tekniker	27	14.8
	Memur	10	5.5
	Müdür	1	0.5
Diş Hekimi	66	36.3	

	Baş Hekim	1	0.5
	Toplam	182	100.0
Toplam Çalışma Süresi	1 yıl ve altı	42	23.1
	1-3 yıl	25	13.7
	4-6 yıl	23	12.6
	7-9 yıl	20	11.0
	10-12 yıl	18	9.9
	12-14 yıl	12	6.6
	15-17 yıl	13	7.1
	18 yıl ve üstü	29	15.9
	Toplam	182	100.0
Kurumdaki Çalışma Süresi	1 yıl ve altı	68	37.4
	1-3 yıl	36	19.8
	4-6 yıl	34	18.7
	7-9 yıl	44	24.2
	Toplam	182	100.0

Araştırmaya katılanların %58.8'ini kadınlar, %41.8'ini erkekler oluşturmaktadır. Katılımcıların, %20.3'ü 19-23 yaş aralığında, 20.9'u 24-28 yaş aralığında, 15.4'ü 29-33 yaş aralığında, 13.2'si 34-38 yaş aralığında, 13.2'si 39-43 yaş aralığında, 10.4'ü 44-48 yaş aralığında, 2.2'si 49-53 yaş aralığında, 3.3'ü 54-58 yaş aralığında ve 1.1'i yani iki kişi 59 yaş ve üzerindedir. Bu veri bize çalışan nüfusun çok genç olduğunu göstermektedir. Araştırmaya katılanların medeni durumları tam %50 ile eşit orandadır. Güngören Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi'nden araştırmaya katılanların %4.4'ü ilköğretim mezunu, %2.2'si ortaöğretim mezunu, %20.3'ü lise mezunu, %30.8'i önlisans mezunu, %5.5'i lisans mezunu ve %36.8 ile en yüksek oranda Lisansüstü mezundur. Yani diş hekimleridir. En yüksek katılım oranı lisansüstü eğitim düzeyinde görülmüştür. Araştırmaya katılanların; %23.6'sının geliri ayda 2100Tlden düşüktür. 2100-2500Tl arasında geliri olanlar %13.7'dir. %4.9'luk kısmın aylık geliri 2501-3000 TL arasında, %6, 3001-3500TL arasında, %4.9'u 3501-4000 TL arasında ve 4000 TL den daha çok kazananlar %46.7 ile en yüksek orandadır. Diş hekimleri, yönetim kademesi ve hemşireler bu kısmı oluşturmaktadır. Katılımcıların pozisyon dağılımı diğer veriler ile örtüşmekte, merkezde çalışan personelin profilini ortaya çıkarmakta, faktör analizleri güvenlik sınırları içinde yer almaktadır. Bu durum anketlerin rastgele doldurulmadığını, bilinçle doldurulduğunu ortaya koymaktadır. Katılımcılar genç olması da çalışma yılı dağılımında kendini göstermektedir. 1 yıldan daha az çalışan oranı %23.1 ile en yüksek orandır. 1-3 yıl arası çalışanların oranı %13.7, 4-6 yıl çalışanların oranı %12.6, 7-9 yıl çalışanların oranı %11, 10-12 yıl çalışanların oranı %9.9, 12-14 yıl çalışanların oranı %6.6, 15-17 yıl çalışanların oranı %7.1 ve 18 yıl ve daha fazla çalışan oranı ise %15.9'dur. Araştırmaya katılanların bu kurumdaki çalışma sürelerine bakıldığında; %37.4 ile en yüksek oranda 1 yıldan daha az süredir çalışan olduğu, 1-3 yıl arası çalışanların oranının %19.8 olduğu, 4-6 yıl arası çalışanların oranının %18.7 olduğu, 7-9 yıldır bu kurumda çalışanların oranının ise %24.2 olduğu tespit edilmiştir. Kurum zaten 9 yıldır faaliyet göstermektedir.

**Tablo 2. Kuruma Ait Ağların Bilinme ve Takip Edilme Sayısı**

	n	$\bar{X}$	Medyan	Çarpıklık		Basıklık	
				İstatistik	Std. Hata	İstatistik	Std. Hata
Kuruma Ait Sosyal Ağların Bilinme Sayısı	182	1.31	1.00	1.604	0.18	2.208	0.358
Kuruma Ait Sosyal Ağların Takip Edilmesi Sayısı	182	0.65	1.00	-0.652	0.18	-1.592	0.358

Kurumsal Twitter hesabı 11 kişi tarafından ve Kurumsal Facebook hesabı 182 katılımcıdan sadece 12 kişi tarafından bilinmekte, 16 kişi çalıştığı kurumun sosyal ağ hesaplarını bilmemektedir. 119 kişi tarafından çalıştığı kurumun sosyal ağ hesapları takip edilmekte iken, 63 kişi tarafından takip edilmemektedir.

## 5.2. Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Bulguları

Çoklu Doğrusal Regresyon Analizinde kullanılan veriler, her boyut için sorulan soruların ortalamaları (mean) alınmak suretiyle oluşturulmuştur. İkinci aşamada bu oluşturulmuş verilere normallik testleri yapılmıştır. Normallik testi için her verinin çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılmıştır. Tüm veriler için çarpıklık ve basıklık değerlerinin +1.5 ile -1.5 arasında çıktığından dolayı normal dağıldıkları kabul edilmiştir. İkinci aşamada, Cronbach Alpha yöntemi kullanılarak Bilgi Teknolojileri Yetkinliği Ölçeği ve Kurumsal İtibar Ölçeğindeki ortalaması alınmış verilerin güvenilirlik testi yapılmıştır. Bilgi Teknolojileri Yetkinliği Ölçeği için Cronbach Alpha Değeri 0.827 ve Kurumsal İtibar Ölçeği için de 0.917 ile ölçeklerin güvenilir olduğu değerlendirilmiştir. Üçüncü aşamada, Bilgi Teknolojileri Yetkinliği (BT) Ölçeği'ndeki bilgi teknolojileri bilgisi boyutu, bilgi teknolojileri nesnelere boyutu, bilgi teknolojileri operasyon boyutu değişkenlerinin Kurumsal İtibar (Kİ) Ölçeği'ndeki "duygusal cazibe, vizyon ve liderlik, çalışma ortamı, sosyal sorumluluk ve yönetim" boyutlarına etkisi "Çoklu Doğrusal Regresyon Yöntemi" kullanılarak analiz edilmiştir. Regresyon analizine geçmeden önce F istatistiğine bakılarak tüm modellerin fit olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Regresyon analizlerinde, öncelikle, analize katılan açıklayıcı değişkenler arasında çoklu bağıntı olup olmadığı bağımlı değişkenler arasındaki korelasyon katsayılarına ve VIF ve tolerans değerlerine bakılarak değerlendirilmiş ve hiçbir regresyon analizi sonucunda çoklu bağıntı olmadığı; korelasyon katsayılarının 0.8'den düşük, VIF değerlerinin tamamının 3'ten düşük ve Tolerance değerinin de 0.2'den büyük olduğu bulunmuş; çoklu bağıntı olmadığı sonucuna ulaşılmıştır Regresyon analizleri sonucunda da şu bulgulara ulaşılmıştır:

**Tablo 3. Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları**

Açıklayıcı Değişkenler (BT Yetkinliği)	Hipotez	Bağımlı Değişkenler (Kurumsal İtibar)	p değeri	Sonuç
BT Bilgisi	Ha	Kİ DYGSALCAZBE	0.268	
	Hb	Kİ VİZYONLİDERLİK	0.017	<b>X</b>
	Hc	Kİ ÇALORTBYT	0.001	<b>X</b>
	Hd	Kİ SOSSORUMLULUK	0.006	<b>X</b>
	He	Kİ YÖNETİM	0.013	<b>X</b>
BT Nesnelere	Hf	Kİ DYGSALCAZBE	0.019	<b>X</b>
	Hg	Kİ VİZYONLİDERLİK	0.000	<b>X</b>
	Hh	Kİ ÇALORTBYT	0.065	
	Hi	Kİ SOSSORUMLULUK	0.691	
	Hj	Kİ YÖNETİM	0.098	
BT Operasyon	Hk	Kİ DYGSALCAZBE	0.739	
	Hi	Kİ VİZYONLİDERLİK	0.532	
	Hm	Kİ ÇALORTBYT	0.792	
	Hn	Kİ SOSSORUMLULUK	0.274	
	Ho	Kİ YÖNETİM	0.055	

Yapılan Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi sonuçlarına göre açıklayıcı değişkenlerin (bt\_bilgisiboyut, bt\_nesneleriboyut, bt\_operasyonboyut), her bir bağımlı değişken üzerindeki etkisi şöyledir (Tablo 3): Bu analiz sonuçlarına göre Hb, Hc, Hd, He, Hf, Hg hipotezleri %5

düzeyinde anlamlıdır. Diğer hipotezler ise anlamsız çıkmış; alternatif hipotezler reddedilmiş; anlamlı bir etki bulunamamıştır. Bu sonuçlara göre BT Yetkinliği Ölçeği'nde yer alan BT bilgisi boyutu, Kurumsal İtibarı en anlamlı etkileyen değişkendir. Bunu BT\_nesneleri boyutu değişkeni izlemektedir. Sonuçlara göre, BT operasyon boyutu değişkeni ise Kurumsal İtibarı hiç etkilememektedir. Ancak, BT Yetkinliği, Kurumsal İtibarı, her ne kadar çok yüksek olmasa da anlamlı bir düzeyde etkiliyor olsa da Uyarlanmış R2 değerlerinin düşüklüğü (Tablo 4) dikkate alındığında, BT Yetkinliği'nin Kurumsal İtibar üzerindeki etkisinin çok yüksek olmadığı belirtilebilecektir.

**Tablo 4. Çoklu Doğrusal Regresyon Analizlerinden Elde Edilen Uyarlanmış R<sup>2</sup> Değerleri**

Açıklayıcı Değişkenler (BT Yetkinliği)	Bağımlı Değişkenler (Kurumsal İtibar)	Uyarlanmış R <sup>2</sup>
BT Bilgisi BT Nesneleri BT Operasyon	Kİ_DYGSALCAZBE	.092
	Kİ_VİZYONLİDERLİK	.252
	Kİ_ÇALORTBYT	.185
	Kİ_SOSSORUMLULUK	.130
	Kİ_YÖNETİM	.223

## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Kurumsal itibar, diğer pek çok kurumda olduğu gibi sağlık kurumlarında da hasta sayısını artıran, yetkin insan gücünün kuruma çekilmesini ve hastaların kendilerini güvende hissetmelerini sağlayan ve kuruluşu değer kazandıran bir niteliktedir.

Bilgi Teknolojileri, bilgiye hızlı erişim olanağı sunarak bireyler veya kuruluşlar arasında iletişimi verimli, etkin ve hızlı hale getirmektedir.

Araştırmada uygulanan analizler neticesinde ulaşılan anlamlılık değerleri dikkate alındığında; Bilgi Teknolojileri Yetkinliği'nin kurumsal itibar üzerinde BT Bilgi Boyutunda etkili olduğu tespit edilmiştir. Bilgi Teknolojileri Yetkinliği'nin BT Nesneleri Boyutu düzeyinde etkisinin çok az olduğu gözlenmiştir. Bilgi Teknolojileri Yetkinliği'nin BT Operasyonları Boyutu düzeyinde ise hiç etkilemediği görülmüştür. Regresyon analizlerinden elde edilen Uyarlanmış R2 verileri dikkate alındığında, R2 değerinin 0.50'nin altında olmasının düşük etkileşim göstergesi olması nedeni ile Güngören Ağız ve Diş Sağlığı Merkezinde, çalışan düzeyinde bilgi teknolojileri yetkinliğinin kurumsal itibarı fazla etkilemediği söylenebilecektir.

Ankete katılan Güngören Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi çalışanlarının demografik özellikleri değerlendirildiğinde; çoğunun kadın (%58.2) olduğu, çalışan nüfusunun ağırlıklı olarak genç olduğu, yüksek öğrenimli personel oranının %73.1 ile çok yüksek olduğu, kamu sağlık kuruluşu olmasının da getirdiği doğal sonuç itibarı ile çalışanların hekim ve işçi ağırlıklı olduğu ve Merkezin sosyal medya hesaplarının tamamının bilinir olmadığı ve ankete katılan çalışanlarca sosyal medya hesapları bilinse dahi takip edilmediği anlaşılmıştır.

Araştırmanın sınırlılığı olan; araştırma anketinin yalnızca çalışanlar üzerinde yapılabilmiş olması, dış paydaşlar ve hastalar (müşteriler) üzerinde yapılamamış olması nedeniyle, kurumsal itibarın yedi boyutunun ölçülebilmesi adına, sağlık alanında bilgi teknolojileri yetkinliğinin ürün ve hizmet boyutu ile kurumsal itibara etkisinin hastalar düzeyinde ölçülmesinin faydalı olacağı düşünülmektedir. Sağlık kuruluşlarının finansal boyutu düzeyinde bilgi teknolojileri

yetkinliğinden etkilenip etkilenmediğinin de ölçülmesi gerektiği kanaati hasıl olmuştur. Ayrıca, yapılan Türkçe literatür taraması neticesinde kurumsal itibarın bilgi teknolojileri ile birlikte yeterince çalışılmamış olduğu göz önüne alındığında, bilgi teknolojilerini en üst düzeyde kullanan, tüm iş ve işlemlerini, hasta kayıt ve takiplerini ulusal veri tabanları ile ülke çapında erişilebilir kılan sağlık sektörü açısından, bilgi teknolojileri yetkinliği ve kurumsal itibar kavramları daha çok araştırılması ve çalışılması gereken bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır.

## KAYNAKLAR

- Aksoy, B. (2005). Bilgi teknolojisinin yarattığı örgütsel değişim: Nasıl bir insan kaynakları yönetimi? *Bilgi Dünyası Dergisi*, 6(1), 56-77.
- Aksoy, B. (2012). Bilgi Teknolojileri ve Yeni Çalışma İlişkileri. *Ege Akademik Bakış*, 12(3), Temmuz, 401-414.
- Anahtar, H. N. (2018). Kurumsal itibarın oluşturulmasında yöneticilerin rolü: Özel hastane grubunda araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*. Afyonkarahisar.
- Aydoğdu, F. (2011). Bilgi teknolojileri kullanımının örgütsel başarı üzerine etkisinin analizi ve bir uygulama. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*. Kütahya.
- Cengiz, G. (2016). Sağlık kurumlarında kurumsal itibar algısı. *Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*. Ankara.
- Coşkun, M. (2011). *Kurumsal itibar ve finansal performans. A. N. ŞAKAR içinde, Kurumsal İtibar ve Paradigmalar*. Ankara: Beta Yayınları.
- Çiftçioğlu, A. (2009). *Kurumsal itibar yönetimi*. Bursa: Dora Basın-Yayım-Dağıtım.
- Çınaroğlu, S. ve B. Şahin. (2012). Kurumsal itibar ve imajın hastanelerin performansı ile ilişkisi. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30(2), 27-59.
- Deniz, S., M. Çimen, E. Cizmeci, B. Erkoç ve O. Yüksel. (2017). Özel hastane çalışanlarının kurumsal itibar algısının belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 20(1), 37-48.
- Dörtok, A. (2004). *Kurumsal itibarınızdan kaç sıfır atabilirsiniz?* İstanbul: Rota Yayınları.
- Eser, U. (1991). *Türkiye imalat sanayii'nde verimlilik, teknoloji gelişme ve büyümenin kaynakları*. 1. Verimlilik Kongresi Bildiriler Kitabı. Ankara: Milli Prodaktivite Merkezi.
- Fombrun, C. J. (2001). Corporatereputation – it's measurement and management. *Thesis*, 4, 23-26.
- Fombrun, C. J. (2012). *The building blocks of corporatereputation: definitions, antecedents, consequences*. M. L. Barnett ve T. G. Pollock içinde, *The Oxford Handbook Of CorporateReputation* (s. 94-114).
- Gibb, J. L. ve J. M. Haar. (2007). *Getting the right mix: developing a primary-secondary health provider IT interface in The Wakaikato District Health Board*. In 21st ANZAM Conference. Sydney.
- Gül, H. ve M. Avcı. (2018). Kurumsal itibarın kariyer yönetimi üzerindeki etkileri: KTMÜ örneği. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 20(34), 53-69.
- Güney, S. (2000). *Yönetim ve organizasyon el kitabı*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

- İdemen, B. T. (2016). Bilgi teknolojilerindeki gelişmelerin iş yaşamı koşulları üzerindeki etkileri. *İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.
- İlker, İ. (2019). Okul yöneticilerinin kurumsal itibar algılarıyla örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi. *Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*. Kütahya.
- İnce, M. (2013). Küçük ve orta ölçekli konaklama işletmelerinde bilgi teknolojilerinin yeri ve rekabet gücüne etkisi: Karabük örneği. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*. Karabük.
- İrge, N. T. (2016). The role of leader-member interaction regarding the effect of trust in manager on motivation of the staff: an applied example with different analysis techniques. *International Refereed Academic Social Sciences Journal*, Winter Term(21), 54-76.
- Karadal, H. ve N. Diri. (2013). Kurumsal itibarın performansa etkisi: Konya'daki özel öğretim kurumlarında bir araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(2), 102-118.
- Karaköse, T. (2012). *Kurumların DNA'sı, itibar ve yönetimi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kişisel Verilerin Korunması Kanunu. (2016). T.C. Resmi Gazete, 24 Mart 2016 (6698).
- Kıyat, G. B. (2012). Kurumsal itibar katsayısı ve marka sadakati ilişkisi: Telekomünikasyon sektöründe faaliyet gösteren kurumlar üzerine bir araştırma. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi*. İstanbul.
- Mumay, H. (2007). Kamu kurumlarında bilgi teknolojileri kullanımının karar alma sürecine etkileri: bir kamu kurumu örneği. *Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*. Sakarya.
- Özgüleş, B. (2017). Algılanan kurumsal itibar ve işe bağlılığın duygusal emek davranışı üzerine etkisi: Sağlık çalışanları örneği. *Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi*. İstanbul.
- Sezgin, D. (2017). Kurum çalışanı bakış açısıyla kurumsal itibar. *Selçuk İletişim Dergisi*, 9(4), 141-163.
- Stewart, T. A. (2000). *Entellektüel sermaye*. İstanbul: Kontent Kitap.
- Tinik, H. M. (2014). Reklam kısıtı olan sektörlerde bütünleşik pazarlama iletişimi uygulamalarının kurumsal itibar üzerindeki rolü: Bağımsız denetim sektörü üzerine bir uygulama. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi*. İstanbul.
- Tippins, M. J. ve R. S. Sohi. (2003). IT competency and firm performance: is organizational learning a missing link? *Strategic Management Journal*, 24(8), 745-761.
- Türen, U., Y. Gökmen ve İ. Tokmak. (2014). İşletmelerde kaynak temelli bilgi teknolojileri yetkinliği: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 14(3), 425-439.
- Türk Dil Kurumu Sözlükleri. (2020). Bilgi teknolojileri. [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&kelime=bilgi%20teknolojileri&guid=TDK.GTS.53133dcfcd9c42.38891000](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&kelime=bilgi%20teknolojileri&guid=TDK.GTS.53133dcfcd9c42.38891000) (25.08.2020)