

**HEMŞİRELERİN SANAL KAYTARMA DAVRANIŞLARININ, HİZMET VERME
YATKINLIKLARI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN İNCELENMESİ
EXAMINATION OF THE EFFECT OF NURSE'S CRYBERLOAFING
BEHAVIOURS ON THEIR SERVICE PREDISPOSITION**

Öğr. Gör. Dr. Haydar HOŞGÖR

Uşak Üniversitesi, haydar.hosgor@usak.edu.tr, orcid.org/0000-0002-1174-1184

Öğr. Gör. Filiz COŞKUN

Sağlık Bilimleri Üniversitesi, filiz.coskun@sbu.edu.tr, orcid.org/0000-0002-4148-3227

Uzm. Hemş. Saadet CİN

İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü, saadetcin@hotmail.com, orcid.org/0000-0001-8964-1143

Öğr. Gör. Zümra ÜLKER DÖRTTEPE

Uşak Üniversitesi, zumra.dorttepe@usak.edu.tr, orcid.org/0000-0001-6673-8137

Makale Gönderim-Kabul Tarihi (12.05.2021-10.06.2021)

Öz

Bu çalışmada hemşirelerin sanal kaytarma davranışları ve hizmet verme yatkınlığı arasındaki ilişki ve etkileri incelenmiştir. İstanbul'daki bir eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan 115 hemşirenin katılımıyla gerçekleştirilen bu çalışma nicel bir desende tasarlanmıştır. E-anket yöntemiyle toplanan verilerin analizinde Smart PLS paket programı kullanılmıştır. Katılımcıların çoğu kadın (%91,3), 34-46 yaş aralığında (%53,0), hastanede aktif birimlerde çalışmakta (%29,6'sı yataklı tedavi kliniklerinde; %19,1'i yoğun bakım ünitelerinde; %18,3'ü ameliyathanede; %12,2'ai acil serviste) ve yüksek düzeyde bir teknoloji kullanma becerisine (%54,8) sahiptir. Araştırma sonucunda hemşirelerin sanal kaytarma (\bar{x} : 2,74 \pm 1,14) düzeylerinin orta seviyede, hizmet verme yatkınlığı (\bar{x} : 4,30 \pm 0,82) düzeylerinin ise çok yüksek seviyede olduğu tespit edilmiştir. Sanal kaytarma ve hizmet verme yatkınlığı değişkenleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin (r : 253; $p < 0,05$) olduğu saptanmıştır. Ayrıca sanal kaytarma davranışının hizmet verme yatkınlığı üzerinde %6,4'lük bir etkisinin olduğu (t : 2,443; $p < 0,05$) sonucuna varılmıştır. Buna göre hemşirelerin sanal kaytarma tutumlarındaki bir birimlik artış, onların hizmet verme yatkınlıklarını 0,064 birim artırmaktadır. İleriki çalışmalar için sanal kaytarma davranışları ve hizmet verme yatkınlığını farklı yönleriyle inceleyen tanımlayıcı, kalitatif ve deneysel çalışmaların yapılması önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Hemşire, sanal kaytarma, teknoloji, hizmet verme yatkınlığı, sağlık personeli



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 7 Sayı/Issue : 2 Yıl/Year : 2021 ISSN -2149-6161

Abstract

In this study, the relationship and effects between nurses' cyberloafing behaviors and their service predisposition were examined. The quantitative design study was carried out with the participation of 115 nurses working in a training and research hospital in Istanbul. The Smart PLS package program was used in the analysis of the data collected by the e-survey method. Most of the participants were female (91.3%), in the 34-46 age range (53.0%), working in active units in the hospital (inpatient clinics (29.6%); intensive care units (19.1%); operating room (18.3%); emergency services (12.2%)) and has a high level of technology use skills (54.8%). As a result of the research, it was determined that the cyberloafing (\bar{x} : 2.74 \pm 1.14) levels of the nurses were at a moderate level, and the levels of service disposition (\bar{x} : 4.30 \pm 0.82) were at a very high level. Also, there was a positive and significant relationship (r : 253; $p < 0.05$) between cyberloafing and service predisposition variables. With these results, it was concluded that cyberloafing behavior has a 6.4% effect on the service predisposition (t : 2,443; $p < 0.05$). Accordingly, a one-unit increase in nurses' cyberloafing attitudes increases their service disposition by 0.064 units. For future studies, it is recommended to carry out descriptive, qualitative and experimental studies that examine cyberloafing behaviors and service predisposition from different aspects.

Keywords: Nurse, cyberbullying, technology, service orientation, health personel

GİRİŞ

Günlük yaşamda teknoloji hayatın ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Teknolojik gelişmeler bir yandan kolaylıklar sağlarken diğer yandan da bazı olumsuzlukları beraberinde getirmiştir (Valcour ve Hunter, 2005). Sağlık alanında da teknolojik gelişmeler önemli etkiler yaratmış ve sağlık ekibi üyeleri tarafından da kullanılabilir hale gelmiştir (O'Donnell vd., 2009). Sağlık profesyonelleri gerek hasta bakımı gerekse kendi ihtiyaçlarına yönelik olarak internetten faydalanmakta ve onu aktif olarak kullanmaktadırlar (Ketikidis vd., 2012). Bunlar içerisinde hemşireler de yer almaktadır. Dünya'da tüm mesleklerde olduğu gibi hemşirelerin de internet kullanımları, teknolojik gelişmelerin her alana yansması dolayısıyla artmıştır (Kritsotakis vd., 2021; Hoşgör vd., 2021).

Hemşireler, hastayla ilgili verileri ve verdikleri bakımı kaydetme, hastanın bilgilerine ulaşma ve bu konuda araştırma yapmak için interneti kullanmaktadırlar (Estabrooks vd., 2003). Hemşireler internet kullanımlarını bazen iyi yönetebilmekte bazen de iyi yönetememekte olup, amaç dışı kullanımlara yönelmektedirler (Sarıoğlu Kemer ve Dedeşin Özcan, 2021). Hemşirelerin, çalışma esnasında yaptıkları işe kendini adanmaları, hastayla ilgili olarak planlamalarını odaklanarak yapmaları önem taşımaktadır. Bu anlamda, yapılan küçük hataların bile hasta bakımı açısından geri dönülmez sonuçları olabilmektedir (Koerner, 2000). Bu açıdan bakıldığında, hemşirelerin verdikleri hizmeti etkileyen faktörlerin incelenmesinin önemi ön plana çıkmaktadır.

Hemşirelerin yaptıkları işin doğası, içeriği, mesleğin gelişimini olumlu ve olumsuz etkileyen faktörler sürekli araştırılmakta ve yenilikler yapılmaktadır. Hizmet verme yatkınlığı da bu faktörlerden biridir. Hemşirelerin hizmet vermeye yatkın olmaları, hasta bakımına yönelik olumlu tutumlara sahip olmasıyla ilişkilendirilmektedir (Lee-Ross, 1999). Hemşireler hasta bakımına dair bir dizi hizmetler sunmakta ve karar vermektedirler. Çalıştıkları birime yönelik olarak bu kararlar değişkenlik göstermekte ve aynı olmamaktadır. Dolayısıyla, etkili hizmetlerin sunumunu yapmaları ve gerçekleştirmeleri hemşirelik mesleğine yönelik algıları, düşünceleri ve çalıştıkları klinik birime olan uyumlarıyla iç içedir. Bunun dışında mesleğe yönelik içsel motivasyonları, eğitim düzeyleri, kuruma olan bağlılık ve yeniliklere uyum düzeyleri de hizmet verme yatkınlıklarını etkilemektedir (Chitty ve Black, 2005).



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 7 Sayı/Issue : 2 Yıl/Year : 2021 ISSN -2149-6161

Sağlık sistemi içerisinde hemşirelerin çalıştıkları birimler her gün yenilenmekte ve yapılan araştırma sonuçları hasta bakımına yansıtılmaktadır. İnternet ile de değişiklik ve yenilikler eklenmektedir (Wahoush ve Banfield, 2014). Hizmet verme açısından ise internet kullanımının da olumlu ve olumsuz yansımaları olmaktadır (Hoşgör vd., 2020). Çalışma esnasında internetin, iş amacı dışında kullanımı buna örnektir. Kimi durumlarda hemşireler, çalışma saatleri içerisinde kendilerine sunulan internet ve internet bağlantılı araçları kişisel amaçları doğrultusunda kullanabilmektedirler. Bu durum “sanal kaytarma” olarak adlandırılmaktadır (Lim, 2002). Literatürde; “Cyberloafing” (Lim ve Chen, 2012), “Cyberbludging” (Blanchard ve Henle, 2008), “Cyberslacking” (Block, 2001) ve “Cyberdeviancy” (Weatherbee, 2010) gibi kavramlar ile ifade edilmekte; ulusal literatürde ise “Siber Kaytarma” (Candan ve İnce, 2016), “Sanal Aylaklık” (Demir ve Seferoğlu, 2016), “Sanal Tembellek” (Genç ve Aydoğan, 2016) ve “Siber Aylaklık” (Serttaş ve Şimşek, 2017) isimleriyle kullanılmaktadır.

Dünya Sağlık Örgütü’nün verileri, sağlık hatalarının dünya çapında on hastadan birini etkilediğini belirtmekte ve “hasta güvenliği” açısından en önemli hususun tedavi ve bakım aşamasında olası zararı önlemek olduğuna vurgu yapmaktadır (WHO, 2020). Bu durumda, olası hataların sonuçlarının ciddi olabileceği ve dikkate alınması gerektiği ön plana çıkmaktadır. Olası hataların nedenleri çok çeşitlidir. Hasta açısından istenen/arzu edilen şey, sağlık bakımını en etkili şekilde kaliteli olarak almaktır. Bu yönüyle hastaların en sık karşılaştığı meslek grubunun başında gelen hemşireler kilit rolde olmalarına karşın (ICN, 2021), bazen bu istendiği şekilde gerçekleşmemektedir. Dolayısıyla bu nedenlerin araştırılması önemlidir. Özellikle mobil akıllı cihaz teknolojilerindeki hızlı gelişmeler ve bu türden cihazların günlük yaşamda daha fazla sıklıkla kullanılmaya başlanması gibi nedenlerin, bireyleri mesai saatleri içerisinde daha fazla akıllı telefon kullanmaya sevk ederek, onların sanal kaytarma düzeylerini artırdığı bilinmektedir (McBride vd., 2015). Sağlık hizmetleri özelinde ise bu durumun, sağlık hizmet alıcısı konumunda olan hastalara, sanal kaytarma dolayısıyla hizmet verme yatkınlığı daha düşük olan hemşireler tarafından hizmet sunulması anlamına geldiği ifade edilebilir. Dolayısıyla ulusal ve uluslararası literatürdeki sağlıkla ilgili alanlarda bu değişkenlerin henüz ele alınıp araştırılmamış olmaması, bu çalışmanın temel motivasyon kaynağını teşkil etmesinin yanı sıra, elde edilecek muhtemel bulgular/sonuçlar açısından da mevcut literatürün gelişmesine katkı sağlayacaktır. Buradan hareketle, çalışma kapsamında hemşirelerin sanal kaytarma davranışları ve hizmet verme yatkınlığı arasındaki ilişki ve etkiler incelenmiştir. Çalışma amacı doğrultusunda “Hemşirelerin sanal kaytarma davranışları hizmet verme yatkınlığını etkiliyor mu?” sorusuna cevap aranmıştır.

YÖNTEM

Çalışmanın kapsamını; İstanbul ilindeki bir eğitim ve araştırma hastanesinde çalışmakta olan ve hastalar ile doğrudan teması olan hemşireler oluşturmaktadır. Bir diğer ifadeyle, hemşire unvanına sahip olmasına rağmen idari ve yönetsel süreçlerde görev yapan ve dolayısıyla hasta bakımı ile ilgili herhangi bir görevi olmayan hemşireler çalışma kapsamında değerlendirilmemiştir. Bu çalışma nicel bir desende tasarlanmıştır. Kesitsel ve ilişki arayıcı türde tasarlanan çalışmanın verileri, 09.11.2020-20.11.2020 tarihleri arasında kolayda örnekleme yöntemi ile toplanmıştır (N: 115). Verilerin toplanmasında iki ölçek ve bir tanımlayıcı form kullanılmıştır.

Sanal Kaytarma Ölçeği: Arslan ve Demir (2016) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek, 10 ifade ve 2 boyuttan oluşmaktadır. İlk boyut “Önemli Sanal Kaytarma” olup 1, 2, 3, 5, 8, 9 ve 10. ifadelerden; ikinci boyut ise “Önemsiz Sanal Kaytarma” olup 4, 6 ve 7. ifadelerden oluşmaktadır. Genel bazda Sanal Kaytarma Ölçeğinin Cronbach Alpha iç güvenilirlik katsayısı 0,81 olarak raporlanmıştır. Ölçek 5’li Likert türüne sahiptir (1: Hiçbir zaman.....5: Her zaman).

Hizmet Verme Yatkinlığı Ölçeği: Ölçeğin orijinali Brown vd. (2002) tarafından geliştirilmiş olup, 12 ifadeye ve 5’li Likert türü bir ölçeğe sahiptir. Ayrıca ölçek, “Hizmet Etmekten Zevk Alma” ve “Hizmet İhtiyaçlarını Karşılama” olmak üzere iki boyuttan oluşmakta olup, ilk boyutun Cronbach Alpha iç güvenilirlik katsayısı 0,88, ikincisinin ise 0,87 olarak bildirilmiştir. Ölçeğin Türkçe’ye geçerlik ve güvenilirliği A. Seymen ve Çoban (2017) tarafından yapılmıştır. Çalışma sonucunda ölçeğin, orijinal ölçekten farklı olarak, tek boyuttan ve 6 ifadeden oluştuğu rapor edilmiştir. Ölçek 5’li Likert türüne sahiptir (1: Kesinlikle Katılmıyorum.....5: Kesinlikle Katılıyorum).

Tanımlayıcı Form: Katılımcıların sosyo-demografik niteliklerini içeren 7 adet soru yer almaktadır. Bunlar; cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi, mesleki deneyim süresi, görev yapılan tıbbi birim ve akıllı telefon gibi teknolojik cihazları kullanma becerisidir. Veriler; araştırmacılar tarafından tasarlanan bir e-anket yardımıyla toplanmıştır. Toplanan verilerin analizi, Smart PLS 3.3.3 paket programı vasıtasıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışma kapsamında %95 güven aralığında gerçekleştirilecek olan bu araştırmada p değerinin anlamlılık düzeyi $p < 0,05$ olarak kabul edilmiştir.

Etik Beyan: Bu çalışmanın etik kurul onayı bir devlet üniversitesinin Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu’ndan alınmıştır (Karar Tarihi: 05.11.2020; Karar Sayısı: 2020-123).

BULGULAR

Verilerin analizinde ilk olarak hemşirelerin tanımlayıcı niteliklerini ortaya koymak amacıyla betimsel istatistik yöntemlerden sayı ve yüzde analizi yapılmıştır. Sonrasında ise ölçüm modeli analizi vasıtasıyla Sanal Kaytarma ve Hizmet Verme Yatkinlığı ölçeklerinin güvenilirlik ve geçerlik analizleri yapılmış ve araştırma modeli yapısal eşitlik modellemesi ile test edilmiştir.

Tablo 1. Hemşirelere İlişkin Tanımlayıcı Nitelikler

Nitelikler	Gruplar	n (sayı)	% (yüzde)
Cinsiyet	Kadın	105	91,3
	Erkek	10	8,7
Medeni Durum	Bekâr	48	41,7
	Evli	67	58,3
Yaş (\bar{x} : 33,8 \pm 7,3)	23-33	54	47,0
	34-46	61	53,0
Eğitim Düzeyi	Lise	13	11,3
	Üniversite	72	62,6
	Lisansüstü	30	26,1
Çalışılan Birim	Yoğun Bakım Ünitesi	22	19,1
	Klinik	34	29,6
	Acil Servis	14	12,2
	Ameliyathane	21	18,3
	Poliklinik	24	20,9
Mesleki Deneyim Süresi (\bar{x} : 11,7 \pm 7,8)	1-11 yıl	60	52,2
	12-27 yıl	55	47,8

Teknoloji Kullanımı Beceri Düzeyi (Bilgisayar, akıllı cep telefonu gibi)	Düşük	2	1,7
	Orta	50	43,5
	Yüksek	63	54,8
TOPLAM		115	100,0

Çalışma kapsamındaki hemşirelerin %91,3'ü kadın, %58,3'ü evli, %53,0'ı 34-46 yaş aralığında (\bar{x} : 33,8 \pm 7,3), %62,6'sı üniversite mezunu, %52,2'si 1-11 yıl aralığında deneyime sahip, %54,8'i yüksek düzeyde teknoloji kullanma becerisine sahiptir. Ayrıca hemşirelerin %29,6'sı klinikte, %20,9'u poliklinikte, %19,1' yoğun bakım ünitesinde, %18,3'ü ameliyathanede, %12,2'si ise acil serviste görev yapmaktadır (Tablo 1).

Tablo 2. Ölçüm Modeli Sonuçları

	Kodlar	Ortalama	Standart Sapma	DFA	C α	CR	AVE
				$\geq 0,70$ (Kaiser, 1974)			
* Sanal Kayıtarma (\bar{x} : 2,74 \pm 1,14)							
Mesai saatleri içerisinde;							
İşle ilgili olmayan e-postalar ile ilgili işlemler yaparım	San_Kay-1	2,313	0,945	0,750	0,896	0,915	0,607
Facebook, Twitter gibi sosyal paylaşım sitelerini ziyaret ederim	San_Kay-2	3,009	1,067	0,760			
İnternet üzerinden eğlence amaçlı video izlerim	San_Kay-4	2,478	1,260	0,768			
Sosyal medya uygulamalarını kullanarak sohbet ederim	San_Kay-5	2,878	1,306	0,790			
Online sitelerde alışveriş yaparım	San_Kay-8	2,339	1,171	0,808			
İnternet üzerinden bankacılık işlemlerimi yaparım	San_Kay-9	3,252	1,156	0,765			
İnternet üzerinden haber sitelerini ziyaret ederim	San_Kay-10	2,939	1,041	0,810			
* Hizmet Verme Yatkınlığı (\bar{x} : 4,30 \pm 0,82)							
Hastalarımın taleplerine hızlıca cevap vermekten keyif alırım	Hiz_Ver_Yat-1	4,313	0,908	0,890	0,955	0,964	0,817
Hastalarımı mutlu etmekten zevk duyarım	Hiz_Ver_Yat-2	4,374	0,849	0,926			
Hastalarımın hizmet etmekten keyif alırım	Hiz_Ver_Yat-3	4,226	0,875	0,906			
Hastalarımın amaçlarına ulaşmalarına yardımcı olmaya çalışırım	Hiz_Ver_Yat-4	4,313	0,838	0,910			
Hastalarımın hizmet ihtiyaçları hakkında benimle konuşmalarını sağlarım	Hiz_Ver_Yat-5	4,235	0,868	0,912			
Hastalarımın problem çözücü bir yaklaşım sergilerim	Hiz_Ver_Yat-6	4,348	0,835	0,878			

* 1,00-1,80: Çok düşük; 1,81-2,60: Düşük; 2,61-3,40: Orta; 3,41-4,20: Yüksek; 4,21-5,00: Çok Yüksek

Verilerin normal dağılıma uygun olmasını gerektirmemesi, AMOS, LISREL gibi kimi yapısal eşitlik modellemesi araçlarına kıyasla daha küçük örneklem hacimlerinde oldukça tutarlı ve başarılı sonuçlar vermesi, karmaşık modelleri basitçe ele alabilmesi ve modele ilişkin uyum iyiliği değerlerini gerektirmemesi (Bilici ve Özdemir, 2019) gibi faydalarından dolayı bu çalışmada Smart PLS yapısal eşitlik modellemesi tercih edilmiştir. Araştırma modelinin analizinden önce doğrulayıcı faktör analizi, Cronbach's Alpha İç Güvenirlik Katsayısı (α), Birleşik Güvenirlik-Composite Reliability (CR) ve Faktör Yükleri ile Açıklanan Ortalama Varyans- Average Variance Extracted (AVE) değerleri incelenmiştir. Analiz sonucunda her iki ölçeğin de tek boyuttan oluştuğu saptanmıştır. Güvenirlik ve geçerlik şartlarının sağlanabilmesi için faktör yüklerinin en az 0,7 (Kaiser, 1974), α değerinin en az 0,6 (Kalaycı, 2005), CR değerlerinin en az 0,7 (Hair vd., 2012), AVE değerinin ise en az 0,5 (Fornell ve Larcker, 1981) olması gerekmektedir. Ölçüm modeli sonuçlarının yer aldığı Tablo 2 incelendiğinde; yalnızca "San_Kay-3", "San_Kay-6" ve "San_Kay-7" ifadelerinin, 0,7'nin aşağısında faktör yüklerine sahip olmaları dolayısıyla ölçüm modelinden çıkarıldığı görülmektedir. Bunun haricinde ölçeğin α , CR ve AVE değerleri açısından, eşik sınırın oldukça üzerinde değerlere sahip olduğu ortaya konulmuştur. Bu verilerden yakınsak geçerliğin sağlandığı belirtilebilir.

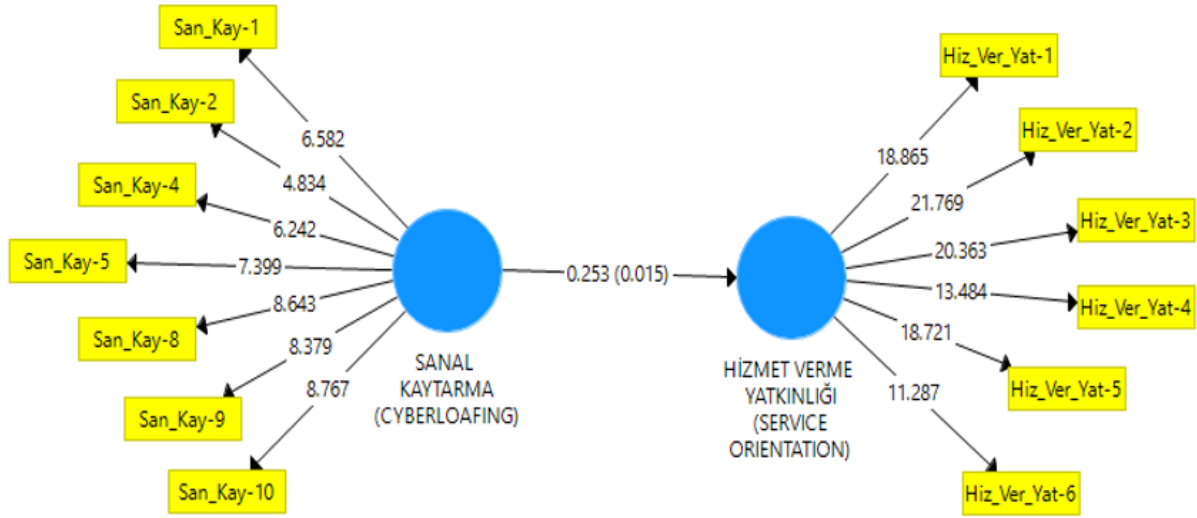
Güvenirlik ve geçerlik analizlerine ek olarak, çalışmaya katılan hemşirelerin sanal kayıtma ve hizmet verme yatkınlığı ölçeklerinden aldıkları ortalama puanlar da Tablo 2'de yer almaktadır. Buna göre hemşirelerin sanal kayıtma (\bar{x} : 2,74 \pm 1,14) düzeylerinin orta seviyede, hizmet verme yatkınlığı (\bar{x} : 4,30 \pm 0,82) düzeylerinin ise çok yüksek seviyede olduğu ifade edilebilir.

Tablo 3. Fornell ve Larcker Kriterlerine Göre Ayrışma Geçerliliği Sonuçları

	Hizmet Verme Yatkınlığı	Sanal Kayıtma
Hizmet Verme Yatkınlığı	0,904*	
Sanal Kayıtma	0,253	0,779*

* AVE'nin karekök değerlerini temsil etmektedir.

Ayrışma geçerliğinin sağlanıp sağlanmadığı hakkında bilgi sunan Fornell ve Larcker kriterlerine ait sonuçlar Tablo 3'de yer almaktadır. Bu kriter; AVE değerinin karekökünün, ilgili sütundaki korelasyon değerlerinden büyük olması (Hair vd., 2017) şeklinde ifade edilmektedir. Bu verilerden ayrışma geçerliğinin sağlandığı ifade edilebilir. Dolayısıyla elde edilen bu sonuçlar, verilerin analize tabi tutulabileceğini göstermesi bakımından değerlidir.



Şekil 1. Yapısal Eşitlik Modeli Analiz Sonuçları

Hizmet verme yatkinligi üzerinde sanal kaytarmanın etkisini gösteren yapısal eşitlik modellemesi incelendiğinde; sanal kaytarma gizil değişkeni ile onun maddelerini ifade eden gözlem değişkenleri arasındaki yollara ilişkin t değerlerinin 4,834 ile 8,767 arasında değiştiği görülmektedir. Benzer şekilde hizmet verme yatkinligi gizil değişkeni ile onun maddelerini ifade eden gözlem değişkenleri arasındaki yollara ilişkin t değerlerinin ise 11,287 ile 21,769 arasında değiştiği görülmektedir. Ayrıca sanal kaytarma ile hizmet verme yatkinligi arasında düşük düzeyde, pozitif yönlü ve anlamlı ($r: 0,253$; $p: 0,015$) bir ilişkinin varlığı da ortaya konulmuştur (Şekil-1). Bu verilerden hareketle, hemşirelerin sanal kaytarma düzeyleri arttıkça, hizmet vermeye daha yatkin hale geldikleri belirtilebilir.

Tablo 4. Araştırma Modeli Katsayıları

Yollar	Standardize Beta Katsayısı	t değeri	p değeri	R ²	VIF
Sanal Kaytarma → Hizmet Verme Yatkinligi	0,253	2,443	0,015	0,064	1,000

Araştırma modeli katsayılarının yer aldığı Tablo 4 incelendiğinde; hizmet verme yatkinligi üzerinde sanal kaytarmanın anlamlı bir etkisinin olduğu sonucuna varılmıştır ($t: 2,443$; $p<0,05$). Zira, Smart PLS programında değişkenler arasındaki yolun anlamlılığı için t değerinin 1,96'dan büyük olması gerekmektedir (Yasım, 2020). 0,064'lük R² değeri ise, sanal kaytarmanın hizmet verme yatkinligi üzerinde %6,4'lük bir etkisini göstermektedir. Ayrıca VIF değerinin eşik değer olan 5'in altında olması, değişkenler arasında doğrusallık sorununun olmadığını göstermektedir (Hair vd., 2011).

TARTIŞMA

Bu çalışmada hemşirelerin sanal kaytarma davranışlarının hizmet verme yatkınlığına olan etkisi incelenmiştir. Çalışmada yer alan katılımcıların çoğunun kadın olması, dünyada olduğu gibi Türkiye’de de bu meslek grubunun büyük bir bölümünün kadınlardan meydana gelmesiyle örtüşmektedir (Haydon vd., 2015). Zira, sağlık hizmetleri sektörü feminizasyon düzeyinin yüksek olduğu alanlardan birisidir (Hoşgör vd., 2016). Yine yarıdan fazlasının orta yaş ve üzerinde olması ve teknoloji kullanım becerilerini yüksek olarak beyan etmeleri de beklenen bir sonuç olmuştur. Nitekim, çalışmanın büyük çoğunluğunu oluşturan orta yaş grubu, tarihsel süreçte internet ve bilgisayarların kullanımının başladığı döneme denk gelmektedir. Dolayısıyla aşinalıkları ve kullanımları da daha fazla olmuştur (Andreassen vd., 2017; Lebioda vd., 2019). Hizmet verme yatkınlığı açısından ise özellikle aktif birimlerde çalışanlarda (daha fazla hemşirelik girişimleri ve sağlık bakım hizmetinin birebir sunulduğu) bu değişkenin incelenmesinin daha önemli ve sağlıklı sonuçlar vereceği belirtilmektedir (Duchscher, 2009). Bu yönüyle çalışmada yer alan hemşirelerin büyük çoğunluğunun aktif birim diye adlandırılan yataklı tedavi klinikleri, yoğun bakım üniteleri, ameliyathane ve acil servis birimlerinden olması çalışmanın etkilerinin doğru incelenebilmesi açısından uygun veri kaynaklarının kullanıldığını göstermektedir.

Çalışma kapsamında hemşirelerin sanal kaytarma düzeyleri orta, hizmet verme yatkınlığı düzeyleri ise çok yüksek bulunmuştur. Yapılan çalışmaların bazılarında da hemşirelerde benzer şekilde düşük ve orta düzeyde sanal kaytarma davranışları tespit edildiği raporlanmıştır (Sarioğlu Kemer ve Dedeşin Özcan, 2021; Arslan ve Demir, 2016; Ürek vd., 2017). Çalışmada yer alan hemşirelerin orta düzeyde sanal kaytarma davranışlarının olması hasta bakım kalitesi sonuçları açısından riskli durumlar ve sonuçlarla daha fazla karşılaşmasına yol açabilir, hata yapma olasılığı artabilir (Syed vd., 2020). Bunun yanında, hizmet verme yatkınlıklarının yüksek bulunması umut vericidir. Öte yandan, hizmet verme yatkınlığının incelendiği çalışma sayısı oldukça azdır (Lee-Ross, 1999; Johns vd., 2007). Fakat incelenen çalışmalarda hizmet verme yatkınlığına önemli düzeyde etki ettiği belirtilen profesyonellik, mesleğe kendini adanma, uyum, çalışma koşulları ve çalışılan birim gibi bileşenlerin yer aldığı görülmüştür (Poitras vd., 2016; Stievano vd., 2019).

Beklenenin aksine, çalışma sonuçları; sanal kaytarma ile hizmet verme yatkınlığı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuştur. Sanal kaytarma davranışının nedenleri ve onu etkileyen faktörler çok çeşitlidir. Çalışma kapsamında hemşirelerin sanal kaytarma davranışıyla hizmet verme yatkınlıkları arasında anlamlı bir ilişki saptanmış olup, hemşirelerin hizmet verme yatkınlıklarının sanal kaytarma davranışları tarafından %6,4 düzeyinde tahminlendiği sonucuna varılmıştır. Buna göre hemşirelerin sanal kaytarma tutumlarındaki bir birimlik artış, onların hizmet verme yatkınlıklarını 0,064 birim artırmaktadır. Dolayısıyla bu durum, mesai saatleri içerisinde kendi amaçları için kurumsal interneti kullanan hemşirelerin, aynı zamanda hastalarına hizmet sunmaya da meyilli olduklarını göstermektedir. Teknoloji ve internet kullanımı tüm bireylerde olduğu gibi hemşirelerde de artmaktadır (McBride vd., 2015; Hoşgör vd., 2021). Bir diğer ifadeyle, hemşirelerin internet ortamındaki gelişmeleri kaçırmak istememe isteği iş ortamında da devam edebilmektedir. Ayrıca, gerek sosyal medya gerekse diğer internet bağlantılı uygulamalar hemşire açısından belki de yenilenme, kendini tazeleme, mesleki gelişimine katkı sağlama aktivitesi olarak da kullanılıyor olabilir (Aguenza vd., 2012; Zerwekh vd., 2017). Fakat diğer yandan da hizmet verme isteklerinin yüksek olması çalışma esnasında yeterli duyum ve alakaya sahip olduklarını göstermesi bakımından dikkate değer bir sonuçtur.

SONUÇ

Bu çalışmada hemşirelerin sanal kaytarma davranışının hizmet verme yetkinliklerine olan etkisi incelenmiştir. Çalışma bu iki değişkenin birlikte ele alınıp incelendiği ilk çalışma olması bakımından önem arz etmekte ve çalışmanın literature farklı bir bakış açısı sunacağı düşünülmektedir. Çalışmada katılımcıların çoğu kadın, orta yaş üstü, hastanede aktif birimlerde çalışmakta olup, teknoloji kullanımlarını yüksek düzeyde beyan eden etmişlerdir.

Çalışma sonucunda hemşirelerin sanal kaytarma düzeyleri orta, hizmet verme yetkinlikleri ise yüksek düzeyde bulunmuştur. Hemşirelerin sanal kaytarma davranışlarının, onların hizmet verme yetkinliklerini olumlu etkilediği ve hemşirelerin sanal kaytarma tutumlarındaki bir birimlik artışın, onların hizmet verme yetkinliklerini 0,064 birim artırdığı sonucuna erişilmiştir. Yani, mesai saatleri içerisinde kendi amaçları için kurumsal interneti kullanan hemşireler, aynı zamanda hastalarına hizmet sunmaya da meyillidirler. Ayrıca, gerek sosyal medya gerekse diğer internet bağlantılı uygulamalar hemşire açısından belki de yenilenme, kendini tazeleme, mesleki gelişimine katkı sağlama aktivitesi olarak da kullanılıyor olabilir (Aguenza vd., 2012; Zerwekh vd., 2017). Ayrıca, hizmet verme isteklerinin yüksek olması çalışma esnasında yeterli duyum ve alakaya sahip olduklarını göstermektedir. Sanal kaytarma davranışları ve hizmet verme yetkinliğini farklı yönleriyle inceleyen tanımlayıcı, kalitatif ve deneysel çalışmaların yapılması, mevcut değişkenlerle ilgili daha fazla bilimsel bilgi ve katkı sağlanması açısından önem arz etmektedir.

KAYNAKLAR

- A. Seymen, O. & Çoban, M. (2017). Konaklama sektörü çalışanlarının hizmet verme yetkinliğinin ölçülmesi: Brown, Mowen ve Donovan (2002) ölçeğinin türkçe geçerliliği. *International Journal of Economic and Administrative Studies* (16. ÜİK Özel Sayısı), 455-468.
- Aguenza, B. B., Al-Kassem, A. H., & Som, A. P. M. (2012). Social media and productivity in the workplace: Challenges and constraints. *Interdisciplinary Journal of Research in Business* ISSN, 2046, 7141.
- Andreassen, C. S., Pallesen, S., Griffiths, M. D. (2017). The relationship between addictive use of social media, narcissism, and self-esteem: Findings from a large national survey. *Addictive Behaviors*, 64, 287-293.
- Arslan, E. T., & Demir, H. (2016). Sanal kaytarma: Bir kamu kurumunda hemşireler üzerinde ampirik bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(43), 1626-1637.
- Bilici, F. & Özdemir, E. (2019). Tüketicilerin artırılmış gerçeklik teknolojilerini kullanmaya yönelik tutum ve niyeti üzerine bir araştırma. *Business & Management Studies: An International Journal*, 7(5), 2011-2033
- Blanchard, A. L., & Henle, C. A. (2008). Correlates of different forms of cyberloafing: The role of norms and external locus of control. *Computers in human behavior*, 24(3), 1067-1084.
- Block, W. (2001). Cyberslacking, business ethics and managerial economics. *Journal of Business Ethics*, 33(3), 225-231.
- Brown, T. J., Mowen, J. C., Donovan, D. T., & Licata, J. W. (2002). The customer orientation of service workers: Personality trait effects on self-and supervisor performance ratings. *Journal of marketing research*, 39(1), 110-119.
- Candan, H., & İnce, M. (2016). Siber kaytarma ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik emniyet çalışanları üzerine bir araştırma. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1), 229-235.



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 7 Sayı/Issue : 2 Yıl/Year : 2021 ISSN -2149-6161

- Chitty, K. K., & Black, B. P. (2005). Professional nursing: Concepts and challenges. St. Louis. Elsevier. Chornick, NL, & Wendt, AL (1997). NCLEX-RN: From job analysis study to examination. *Journal of Nursing Education*, 36(8), 378382.
- Demir, Ö., & Seferoğlu, S. S. (2016). Bilgi okuryazarlığı, internet bağımlılığı, sanal aylıklık ve çeşitli diğer değişkenlerin sanal zorbalık ile ilişkisinin incelenmesi. *Online Journal of Technology Addiction and Cyberbullying*, 3(1), 1-26.
- Duchscher, J. E. B. (2009). Transition shock: The initial stage of role adaptation for newly graduated registered nurses. *Journal of advanced nursing*, 65(5), 1103-1113.
- Estabrooks, C. A., O'Leary, K. A., Ricker, K. L., & Humphrey, C. K. (2003). The Internet and access to evidence: how are nurses positioned? *Journal of Advanced Nursing*, 42(1), 73-81.
- Fornell, C., Larcker, D. F. (1981). Structural Equation Models With Unobservable Variables and Measurement Error: Algebra and Statistics. *Journal of Marketing Research*, May, 382-388.
- Genç, E., & Aydoğan, E. (2016). İşyerinde sanal tembellik davranışı ve etkin zaman yönetimi ilişkisi: Bir kamu kurumunda araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 558-571.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). (2nd Edition). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., Mena, J. A. (2012). An Assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(3), 414-433.
- Haydon, G., van der Reit, P., & Browne, G. (2015). A narrative inquiry: Humour and gender differences in the therapeutic relationship between nurses and their patients. *Contemporary nurse*, 50(2-3), 214-226.
- Hoşgör, H., Coşkun, F., Çalışkan, F., & Gündüz Hoşgör, D. (2020). Relationship between nomophobia, fear of missing out, and perceived work overload in nurses in Turkey. *Perspectives in Psychiatric Care*, 1-8.
- Hoşgör, H., Gündüz Hoşgör, D., & Memiş, K. (2016). Sosyo-demografik özellikler ile cam tavan sendromu arasındaki ilişki ve farklılıkların incelenmesi: Sağlık çalışanları örneği. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(35), 345-362.
- Hoşgör, H., Ülker Dörttepe, Z., & Memiş, K. (2021). Social media addiction and work engagement among nurses. *Perspectives in Psychiatric Care. Care*, 1-8.
- International Council of Nurses. (2021). Nurses: A Voice to lead, a vision for future healthcare. International Nurses Day 2021 Report. https://www.icn.ch/system/files/documents/2021-05/ICN%20Toolkit_2021_ENG_Final.pdf
- Johns, N., Henwood, J., & Seaman, C. (2007). Culture and service predisposition among hospitality students in Switzerland and Scotland. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(2), 146-158.
- Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrik*, 39(1), 31- 36.
- Kalaycı, Ş. (2005). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. İstanbul: Asil Yayın Dağıtım.
- Ketikidis, P., Dimitrovski, T., Lazuras, L., & Bath, P. A. (2012). Acceptance of health information technology in health professionals: An application of the revised technology acceptance model. *Health informatics journal*, 18(2), 124-134.
- Koerner, M. M. (2000). The conceptual domain of service quality for inpatient nursing services. *Journal of Business Research*, 48(3), 267-283.
- Kritsotakis, G., Andreadaki, E., Linardakis, M., Manomenidis, G., Bellali, T., & Kostagiolas, P. (2021). Nurses' ehealth literacy and associations with the nursing practice environment. *International Nursing Review*, 1-7.



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 7 Sayı/Issue : 2 Yıl/Year : 2021 ISSN -2149-6161

- Lebioda, L., Hahn, I. S., Martins, A. A. M. (2019). The influence of mobile technology usage behavior on perceived work performance improvement. *International Journal of Development Research*, 9(2), 25733-25738.
- Lee-Ross, D. (1999). A comparison of service predispositions between NHS nurses and hospitality workers. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 12(3), 92-97.
- Lim, V. K. (2002). The IT way of loafing on the job: Cyberloafing, neutralizing and organizational justice. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 23(5), 675-694.
- Lim, V. K., & Chen, D. J. (2012). Cyberloafing at the workplace: Gain or drain on work?. *Behaviour & Information Technology*, 31(4), 343-353.
- McBride, D., LeVasseur, S. A., & Li, D. (2015). Nursing performance and mobile phone use: Are nurses aware of their performance decrements?. *JMIR Human Factors*, 2(1), e4070.
- O'Donnell, J. C., Pham, S. V., Pashos, C. L., Miller, D. W., & Smith, M. D. (2009). Health technology assessment: Lessons learned from around the world—an overview. *Value in health*, 12(2), 1-5.
- Poitras, M. E., Chouinard, M. C., Fortin, M., & Gallagher, F. (2016). How to report professional practice in nursing? A scoping review. *BMC nursing*, 15(1), 1-12.
- Sarioğlu Kemer, A., & Dedeşin Özcan, S. (2021). The dark side of technology: Cyberloafing, a Turkish study of nursing behaviour. *International Nursing Review*, 1-8.
- Serttaş, O., & Şimşek, G. (2017). Konaklama işletmelerinde siber aylıklık: Çalışanların demografik özellikleri ile siber aylıklıkları üzerine bir araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 3(1), 20-34.
- Stievano, A., Caruso, R., Pittella, F., Shaffer, F. A., Rocco, G., & Fairman, J. (2019). Shaping nursing profession regulation through history—a systematic review. *International nursing review*, 66(1), 17-29.
- Syed, S., Singh, H., Thangaraju, S. K., & Bakri, N. E. (2020). The impact of cyberloafing on employees' job performance: A review of literature. *Journal of Advances in Management Sciences & Information Systems*, 6, 16-28.
- Ürek, D., Bilgin Demir, İ., & Ugurluoglu, O. (2017) Sağlık çalışanlarının sanal kaytarma davranışlarının incelenmesi: Bir üniversite hastanesi örneği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(2), 135-148.
- Valcour, P. M., & Hunter, L. W. (2005). Technology, organizations, and work-life integration. In E. E. Kossek & S. J. Lambert (Eds.), *Work and Life Integration: Organizational, Cultural, and Individual Perspectives* (pp. 61-84). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Wahoush, O., & Banfield, L. (2014). Information literacy during entry to practice: Information-seeking behaviors in student nurses and recent nurse graduates. *Nurse Education Today*, 34(2), 208-213.
- Weatherbee, T. G. (2010). Counterproductive use of technology at work: Information & communications technologies and cyberdeviancy. *Human Resource Management Review*, 20(1), 35-44.
- WHO, 2020. Patient safety solutions. <https://www.who.int/teams/integrated-health-services/patient-safety/research/patient-safety-solutions>
- Zerwekh, J., & Garneau, A. (2017). *Nursing Today-E-Book: Transition and Trends*. Elsevier Health Sciences.