

Economics and Administration, Tourism and Tourism Management, History, Culture, Religion, Psychology, Sociology, Fine Arts, Engineering, Architecture, Language, Literature, Educational Sciences, Pedagogy & Other Disciplines in Social Sciences

Vol:3, Issue:7
sssjournal.com

pp.259-264
ISSN:2587-1587

2017
sssjournal.info@gmail.com

Article Arrival Date (Makale Geliş Tarihi) 19/07/2017 | The Published Rel. Date (Makale Yayın Kabul Tarihi) 28/08/2017
Published Date (Makale Yayın Tarihi) 03.09.2017

MASLOW'UN TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ İLE MYO BANKACILIK VE SİGORTACILIK BÖLÜMÜ ÖĞRENCİLERİNİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA *

A RESEARCH STUDY WITH MASLOW'S BURNOUT MEASURE ON STUDENTS ATTENDING BANKING AND INSURANCE PROGRAMS OF VOCATIONAL HIGH SCHOOLS

Öğr.Gör. Safa ACAR

Siirt Üniversitesi, Kurtalan Meslek Yüksekokulu, safaacar@siirt.edu.tr, Siirt/Türkiye

ÖZ

Çalışmanın ana amacı ileride bankacılık veya sigortacılık mesleğini tercih edecek olan Meslek Yüksekokulu Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü öğrencilerinin tükenmişlik düzeylerini belirlemeye çalışmaktır. Bu amaç çerçevesinde daha önceden Türkçeye çevrilmiş olan "Maslow'un Tükenmişlik Ölçeği" ile Siirt Üniversitesi Kurtalan MYO Bankacılık ve Sigortacılık bölümünde okuyan öğrencilerin, Tükenmişlik, Öz Yeterlik ve Kendine olan Güven, düzeyleri belirlenmeye çalışılacaktır. Araştırma sonuçları SPSS 20.0 paket programı yardımıyla analiz edilecektir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Bankacılık ve Sigortacılık, Üniversite.

ABSTRACT

The main aim of the study is to determine the burnout levels of the students in the Banking and Insurance Department of the Vocational School which will prefer the banking or insurance profession in the future. To this objective, "Maslow's Burnout Scale", which was previously translated into Turkish, will be tried to determine the levels of Burnout, Self-Efficacy and Self-Confidence of the students who study at Siirt University's Kurtalan Vocational School Department of Banking and Insurance. The results of the research will be analyzed with the help of SPSS 20.0 package program.

Key words: Burnout, Banking and insurance, University.

1. GİRİŞ

Üniversite eğitimi hayatın en önemli dönemlerinden birini oluşturur. İnsan ömrünün en az 2 yıllık bir bölümünü kapsayan bu dönemde birey çeşitli zorluklarla ve çelişkilerle karşılaştığı için sıkıntılı bir zaman dilimini içerebilir. Bu dönemin çoğunda öğrenciler; okulda başarısız olma korkusuna, gelecek kaygısına, aile baskısına, çevrenin farklı baskılarına ve üniversite uyum problemlerine maruz kalabilmektedirler. Son dönemin toplumsal yaşamında çok sık ortaya çıkan stres ve iş yoğunluğu üniversite öğrencileri üzerinde de etkili olmakta ve öğrencileri çeşitli etkileri olan bunalımlı bir süreç içine atmaktadır. bu çerçevede karşımıza en fazla çıkan sonuçlardan birisi tükenmişlik duygusu olmaktadır. Tükenmişlik duygusu öğrencilerde yeni bir çevreye uyum problemleri yaşayabilecekleri öğrencilik döneminde başlayıp onları hayatları boyunca tehdit eden bir probleme dönüşebilmektedir.

* Bu çalışma 12-14 Mayıs Tarihler arasında İKSAD ev sahipliğinde Gaziantep'te düzenlenen AL-FARABI Kongresinde sunulan bildirinin genişletilmiş halidir.

Bu sebeple son dönemde üzerinde en fazla konuşulan ve araştırmalar yapılan bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu çalışmanın temel amacı öğrencilerde ortaya çıkan tükenmişlik duygularının mevcut durumu ve ilerideki hayatlarında ne düzeyde etkili olabileceklerini ortaya koymaktır. Bu amaçla Siirt Üniversitesi Kurtalan Meslek Yüksekokulunda Okuyan Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü öğrencilerine Maslow'un Tükenmişlik Anketi uygulanmış ve tükenmişlik, inancını kaybetme ve öz yeterlilik adında üç temele oturan bu anket seti ile öğrencilerin duygusal tükenmişlikleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Tükenmişlik

Öğrenim hayatındaki zorluklar belki de en fazla bireyin duygularına zarar verebilmektedir. Tükenmişlik duygusu bireyin eğitimini tam olarak alamamasından geleceği hakkında kararlar alırken yanlış yönlendirmelerine kadar bir çok probleme sebep olabilmektedir. Bu sebeple özellikle öğrencilik hayatında tükenmişlik kavramı çok önemli hale gelmektedir.

Tükenmişlik kelime anlamı olarak Türk Dil Kurumu Büyük Sözlüğünde "Gücünü yitirmiş olma, çaba göstermeme durumu" olarak tanımlanmaktadır (TDK).

Maslach'a göre tükenmişlik; "iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara olumsuz yansımaları ile oluşan bir sendrom" olarak tanımlanmaktadır (Ardıç & Polatçı, 2008, s. 70).

Tükenmişlik kendisini bir çok farklı şekilde gösterebilir. özellikle bu duygunun etkisinde olanlar kendilerini yorgun, güçsüzleşmiş ve hevesiz olarak tanımlarlar. Bu duygu genellikle önemsiz ve gizli bir şekilde oluşur. tükenmişlik duygusunun en istenmeyen sonucu bireyi diğer insanlardan izole hale getirerek yalnızlaştırmasıdır (Adelman & Taylor, 2015, s. 13).

Bireyler tükenmişlik duygusuyla başa çıkamadıkları zaman iş değiştirme ve yaşam alanı değiştirme gibi hatta meslek değiştirme gibi sonuçlarla karşılaşabilir. Bu olay sadece bireyi değil çalıştığı işyerini de olumsuz etkileyecektir. Tükenmişlik duygusu devam eden bireyler hem kendi yaşam kalitelerini, hem iş yaşamlarını dolayısıyla iş yerlerini hem de aile yaşamlarını olumsuz etkileyen bir boyuta taşıyacaklardır. Artık geri dönülemez bir hale giren tükenmişlik gelecekte de sıkıntılı bir yaşama sebep olabilecektir (Yücel, 2012, s. 2).

İş yaşamında oluşan tükenmişlik duygusu bir çok faktörden etkilenmektedir. Ancak en önemli faktörler bireyin kendisi ve çalıştığı iş çevresidir. tükenmişlik duygusu ortaya çıkmaya başladığında bireyin psikolojik, davranışsal ve fiziksel değişikliklerle karşılaşması doğaldır. bireyin kendisinden ve iş çevresinden dolayı ortaya çıkan stres ve tükenmişlik duygusu birey ile birlikte bütün etkileşimde olduklarını etkiler (Ceyhan & Siliğ, 2005, s. 44). genel olarak çalışanlar üzerindeki iş tatmini seviyesi ve tükenmişlik duygusu bireyin yaşı, cinsiyeti, sosyal statüsü, bireyin aile hayatı vb. ile büyük etkileşim içindedir. Oluşan Bu etkileşim Tükenmişlik duygusunda zamanla değişmelere yol açabilecektir (Yücel, 2012, s. 3). Tükenmişlik hisseden bireylerde genellikle endişe, depresyon ve uykusuzluk ile birlikte baş ağrısı, iştahsızlık gibi sağlık problemleriyle de karşılaşmaları mümkündür (Sezgin, Kavgacı, Kılınç, & Aslan, 2012, s. 177). Genel olarak tükenmişlik duygusu iş yaşamında görülmekte ve tanımlar ağırlıklı olarak iş yaşamına uygun yapılmaktadır. Öğrencilerdeki tükenmişlik kavramında ise öğrencilerin karşı karşıya kaldıkları tükenmişlik duygusu daha farklı sonuçlara yol açabilmektedir. genel bir değerlendirmeye öğrenciler üzerindeki tükenmişlik duygusunun sonuçları şu şekilde belirtilebilir (Doğan & Eser, 2015, s. 127):

- ✓ Sınıfı geçememe korkusu,
- ✓ Aileye açıklama yapamama korkusu,
- ✓ Derslerin iş yaşamında işe yaramayacağı korkusu,
- ✓ Sınav korkusu,

- ✓ Okuldan kaçma,
- ✓ Aileye yalan söyleme,
- ✓ Öğretim elemanına karşı gelme,
- ✓ Başarısızlık,
- ✓ Okulun normal döneminde bitirilememesi,

gibi sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. bu durumun sonucu olarak duygusal olarak kaybetme duygusu yerleşecektir.

3.ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Sorunsalı

Literatürde tükenmişlik duygusunun iş yaşamındaki etkilerinin araştırılması ile ilgili bir çok çalışma olmasına karşılık geleceğin iş yaşamını oluşturacak olan üniversite öğrencileri ile ilgili az sayıda çalışma mevcuttur. Bu sebeple üniversite öğrencilerinin tükenmişlik seviyelerini araştıran bir çerçeve belirlenmiştir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada birincil ve ikincil verilerden yararlanılmıştır. ikincil veriler literatürdeki makale ve kitaplardan oluşmaktadır. birincil veriler için anket tekniği uygulanmıştır. Anket soruları Siirt Üniversitesi Kurtalan Meslek Yüksekokulu Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü 1. ve 2. sınıfta okuyan toplam 60 öğrencisinden ulaşılabilen 50 öğrencisine uygulanmıştır. Elde edilen veriler SPSS 20.0 paket programı kullanılarak istatistiksel analizler yapılmıştır.

3.3. Araştırmada Kullanılan Soru Seti

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Ankette kullanılan soru seti Maslow'un Tükenmişlik anketidir. Anket soru seti toplamda 3 bölümden oluşmaktadır. bu bölümler "Tükenmişlik", "İnancını kaybetme" ve "Öz yeterlilik" bölümleridir. Bu 3 bölümde toplamda 14 ifade bulunmaktadır. demografik bilgilerle ilgili 3 ifade ile birlikte toplam soru seti 17 ifade olmaktadır.

3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Siirt Üniversitesi Kurtalan Meslek Yüksekokulunda Bankacılık ve Sigortacılık Bölümünde okuyan 60 öğrenci oluşturmaktadır. Araştırma bu evren üzerinden seçilen 50 öğrenci ile yürütülmüştür. Anketlerde yüz yüze görüşme tekniği kullanılmış ve veriler 01/05/2017-09/05/2017 tarihleri arasında toplanmıştır.

3.5. Araştırmanın Kısıtları Varsayımları

Araştırmanın kısıtları;

- ✓ Araştırmanın sadece Siirt Üniversitesi Kurtalan Meslek Yüksekokulu Bankacılık ve Sigortacılık bölümü öğrencileri ile sınırlandırılması,
- ✓ Araştırmada sadece anket tekniğinin kullanılması, mülakat, odak grup görüşmesi gibi nitel araştırma yöntemleri ile desteklenmemesi,
- ✓ Araştırmada ölçülmek istenen sorunun sadece anket ifadeleri ile sınırlı olması,
- ✓ Verilen cevapların deneklerin algısına dayanmasıdır.

Araştırmanın Varsayımları ise şunlardır;

- ✓ Araştırma için seçilen örneklemin evreni temsil ettiği
- ✓ Anketteki ifadelerin doğru anlaşıldığı,
- ✓ Ankete katılan katılımcıların ifadeleri samimi bir şekilde cevapladığı varsayılmaktadır.

3.6. Araştırmanın Hipotezi

Araştırmanın hipotezi şu şekildedir;

H₁: Meslek Yüksekokulu Bankacılık ve Sigortacılık bölümü öğrencilerinin Tükenmişlik seviyeleri anlamsal olarak yüksektir.

4. BULGULAR

Araştırma kapsamında toplam 50 adet anket formundan elde edilen verilere, SPSS 20.0 istatistik programı aracılığıyla çalışmanın amacı ve hipotezi doğrultusunda analizler yapılmıştır. Yapılan analiz sonuçları aşağıda açıklanmıştır.

4.1. Araştırmanın Örneklemine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan öğrenciler hangi sınıfta okudukları, cinsiyetleri ve hangi lise türünden mezun oldukları sorulmuş ve ifadelerine verilen cevaplar Tablo-1'de gösterilmiştir.

Tablo-1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER	FREKANS f	YÜZDE %	KÜMÜLATİF YÜZDE %
BÖLÜM			
BANKACILIK VE SİGORTACILIK	50	100	100
OKUDUĞU SINIF			
1. SINIF	26	52	52
2. SINIF	24	48	100
CİNSİYETİ			
ERKEK	18	36	36
KIZ	32	64	100
MEZUN OLUNAN LİSE			
DÜZ LİSE	26	52	52
ANADOLU LİSESİ	6	12	64
MESLEK LİSESİ	18	36	100

Katılımcı öğrencilerin demografik özelliklerinin listelendiği Tablo-1'e göre katılımcıların % 26'sı birinci sınıf iken kalan %24 ise ikinci sınıfa gittiklerini belirtmişlerdir. Katılımcılardan % 18'i erkek, % 32 ise kız olduğundan Bankacılık ve Sigortacılık bölümünün bayanlar tarafından daha fazla tercih edildiği görülmüştür. Katılımcıların % 26 Düz Lise, %18'i Meslek Lisesi ve % 6 ise Anadolu Lisesi mezunudur.

4.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeğe Yönelik Bulgular

Güvenilirlik analizinde bütün değişkenlerin Cronbach Alfa katsayıları hesaplanmış ve bu değer Tablo-2'de verilmiştir.

Tablo-2: Güvenilirlik analizi

GÜVENİLİRLİK ANALİZİ	
Cronbach's Alpha	İFADELERİN SAYISI
,745	14

Analiz sonucunda elde edilmiş olan Alfa değeri literatürde dikkate alınması gereken Bagozzi ve Yi (1988) tarafından belirtilmiş olan en küçük alfa değerinin (0,6) ve Nunally (1978) tarafından belirtilen alfa eşit değerinin (0,7) üzerinde olduğundan dolayı kabul edilmiştir. Sonuç olarak değişkenlere ait alfa katsayıları, uluslararası literatürdeki kaynaklarda belirtilen ve genel kabul gören değerlerin üzerinde çıkmıştır.

4.3. Analiz Sonucu Elde Edilen Bulgular

Ölçek olarak kullanılan Maslow'un Tükenmişlik Ölçeği üç alt boyuttan oluşmaktadır. bu boyutlar tükenmişlik, İnancını kaybetme ve Öz yeterlik boyutlarıdır. Oluşturulan bu boyutlar çerçevesinde analizlerin sonucu Tablo-3'de verilmiştir.

Tablo-3: İfadelerin ortalama Değerleri ve Standart Sapma Değerleri

	Mean	Std. Deviation
Tükenmişlik		
T1: Derslerim sebebiyle kendimi duygusal olarak tükenmiş hissediyorum	2,3800	1,06694
T2: Sabah kalktığımda kendimi yorgun hissedirim ve okulda bir güne daha katlanmak zorundayım diye düşünürüm.	2,7200	1,40029
T3: Okulda geçen bir günün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.	3,0000	1,17803
T4: Ders çalışmak ya da derse girmek benim için gerçekten bir stres kaynağıdır.	2,0600	1,11410
T5: Derslerim sebebiyle tükenmiş durumdayım.	2,1600	1,11319
İnancımı Kaybetme		
İK1: Okul başladıktan sonra derslere ilgim gittikçe azaldı	2,6400	1,28983
İK2: Derslerimin ileride yararlı olup olmayacağı konusunda inancımı kaybettim.	2,3400	1,36442
İK3: Gördüğüm derslerin önemli ve anlamlı olduklarından şüpheliyim.	2,3400	1,31878
İK4: Derslere yönelik hevesim azaldı.	2,6400	1,30556
Öz Yeterlilik		
ÖY1: Derslerimle ilgili sorunları etkili bir biçimde çözebilirim.	3,5200	1,01499
ÖY2: İyi bir öğrenci olduğuma inanıyorum.	3,4200	1,21370
ÖY3: Hedeflerime ulaştıkça daha çok çalışma arzusu ile doluyorum.	3,9800	1,16916
ÖY4: Derslerim esnasında pek çok ilginç şey öğrendim.	2,9400	1,28428
ÖY5: Girdiğim derslerde sınıfa etkili katkılarımın olduğu inancındayım.	3,0000	,96890

Katılımcı öğrencilerin ifadelerine verdikleri cevaplara göre oluşturulan ve analizi yapılan sonuçlara göre üç alt boyutta değerler bir tablo halinde Tablo-3'de verilmiştir. Verilen Analiz sonuçlarına göre birinci alt boyut olan Tükenmişlik boyutundaki ifadelerden en yüksek anlamlılık seviyesine sahip ifade 3.000 değeriyle "Okulda geçen bir günün sonunda kendimi bitkin hissediyorum." ifadesi olmuştur. Genel olarak katılımcılarımızın büyük çoğunluğunu kız katılımcılar olduğu düşünülürse bu durum Doğan ve Eser (2015) 'in yaptıkları çalışmaya paralel bir sonuç çıktığını göstermiştir. Doğan ve Eser'in çalışmasında katılımcılar arasındaki cinsiyet farkının tükenmişliğe etkisi incelenmiş ve sonuç olarak kız öğrenciler gün sonunda kendilerini daha fazla bitkin hissettiklerini beyan etmişlerdir.

İkinci alt boyut olan inancımı kaybetme alt boyutunda iki ifade birlikte en yüksek değer olmaktadır. Bu ifadeler 2.6400 değerine sahiptir. En yüksek değere sahip ifadeler "Okul başladıktan sonra derslere ilgim gittikçe azaldı." ve "Derslere yönelik hevesim azaldı." ifadeleridir. Bu ifadeler öğrencilerin okula ilk başladıklarında daha hevesli oldukları okul ilerledikçe derslere olan ilginin azaldığını ve heveslerinin kırıldığını göstermektedir.

Üçüncü alt boyut olan Öz yeterlilik alt boyutuna gelindiğinde sadece bu alt boyutun değil bütün ölçeğin en yüksek skoru olan 3.9800 değeri ile "Hedeflerime ulaştıkça daha çok çalışma arzusu ile doluyorum." ifadesi ile karşılaştırılır. Belirtilen ifadenin yüksek çıkmasının genel olarak anlamı katılımcıların belirli hedeflerinin olduğunu ve bu hedeflere ulaşmalarının onlarda daha büyük bir azim ve kararlılık oluşturduğunu göstermektedir. ancak Öz yeterlilik boyutuna genel olarak baktığımızda bütün ifadelerinin 3.000 sınırına yakın yada üstünde olduğu görülmektedir. Bu gelişme katılımcıların kendilerine olan öz güvenlerinin yüksek olduğunu ve okudukları okuldan beklentilerinin çoğunu karşıladıkları sonucuna ulaşılabilir. Ulaşılan sonuç genel olarak öğrencilerin gelişime açık ve kendilerini geliştirme istek ve arzusunun da bir göstergesidir.

SONUÇ

Bir ülkenin geleceğini o ülkenin öğrencileri şekillendirir. bu sebeple öğrencilere verilen önem nispetinde ülkenin ekonomik, sosyal ve toplumsal gelişimi ortaya çıkmaktadır. Öğrencilerin okul dönemlerinde elde ettikleri kabiliyetler ve özgüven duygusu ileride karşılaşacakları sıkıntıları gidermede onlara yardımcı olacak ve bu özgüven duygusu sayesinde ülke ekonomisine ve gelişimine de katkı sunma ihtimalleri artacaktır. Öğrenciler bir toplumun geleceği olduğu için okul döneminde

karşılaştıkları duygusal çöküntüler sadece kendilerine değil aynı zamanda bütün topluma da zarar verecektir.

Bu çalışma geleceğimiz için çok önemli ve kilit bir rol oynayan üniversite öğrencilerinin eğitimleri sırasında karşılaştıkları sıkıntıların sonucu olarak tükenmişlik duygusuyla tanışma seviyelerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Çalışmanın analiz sonuçları üniversite öğrencilerinin tükenmişlik, inancını kaybetme ve özgüven duygularını belirlemek için Maslow'un tükenmişlik ölçeği sayesinde elde edilen veriler ile ortaya çıkartılmıştır. Bu verilerin sonucunda evrenin genelinde tükenmişlik duygusu ortaya çıkmışsa da bireysel özgüven seviyelerinin daha yüksek olması öğrencilerdeki özgüven duygusunun yüksekliğine işaret etmekte ve bu sonuç çerçevesinde öğrencilerin ilgi alanlarının derslere yönlendirilmesi sayesinde karşılaştıkları tükenmişlik seviyesinin sosyalleşme ve derslere ilgi düzeyinin artırılmasıyla düşürülmesi mümkün gözükmektedir. Öğrenciler üniversite yaşamlarında sosyal faaliyetlerle desteklenmeyen eğitim sistemi içerisinde tükenmişlik duygusuna sahip olabilmektedir. Bu sebeple sosyal faaliyetlerin artırılması öğrencilerin daha sosyal bir yaşam sürmelerini sağlayarak tükenmişlik duygusundan kurtulacak imkanlar sunacaktır.

Sonuç olarak analize tabi tuttuğumuz öğrencilerin genelinde tükenmişlik duygusunun hakim olduğu gözlemlenmektedir. Bununla beraber Öğrencilerdeki özgüven duygusunun yüksekliği öğrencilerin geleceğine büyük bir katkı sağlamaktadır.

KAYNAKÇA

Adelman, H., & Taylor, L. (2015). Understanding And Minimizing Staff Burnout. Mental health in schools program and policy analysis .

Ardıç, K., & Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği). Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi , 10 (2), 69-96.

Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On The Evaluation Of Structural Equation Models. Journal Of The Academy Of MArketing Science (16), 74-94.

Ceyhan, A. A., & Siliğ, A. (2005). Banka Çalışmalarının Tükenmişlik Düzeyleri İle Uyum Düzeyleri Arasındaki İlişkiler. Sosyal Bilimler Dergisi , 43-56.

Doğan, H., & Eser, M. (2015). Meslek Yüksekokulu Bankacılık ve Sİgortacılık Öğrencilerinin Tükenmişli Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma. www.ejoir.org özel sayı , 125-132.

Nunally, J. C. (1978). Psychometric Theory (2. edition b.). New York: Mcgraw-Hill.

Sezgin, F., Kavgacı, H., Kılınç, A. Ç., & Aslan, H. (2012). Eğitim Denetmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi , 5 (9), 175-191.

TDK. (tarih yok). www.tdk.gov.tr. 05 04, 2017 tarihinde Türk Dil Kurumu Büyük Sözlüğü: www.tdk.gov.tr adresinden alındı

Yücel, İ. (2012). İş Tatmini İle Tükenmişlik Duygusu Arasındaki İlişki ve Algılanan Örgütsel Desteğin Bu İlişki Üzerindeki Etkisi-Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. Akademik Bakış Dergisi (33).