

# MOBİL SAĞLIK UYGULAMALARINA YÖNELİK KULLANICI SADAKATI

*By* BUSRA KUTLU KARABIYIK

## MOBİL SAĞLIK UYGULAMALARINA YÖNELİK KULLANICI SADAKATI

### Özet:

Mobil uygulamalar günümüzde mobil teknolojilerin en önemli ürünlerinden biri olarak kabul edilmekte ve mobil cihazlarda yer alarak kullanıcıların günlük faaliyetlerine destek olmaktadır. Mobil uygulamaların önemli bir üyesi olan mobil sağlık uygulamalarının kullanıcılar arasındaki popülerliği ise günden güne artmaktadır. Adım sayar, kalori hesabı, ilaç takibi, beslenme, spor vb. gibi içeriklere sahip olan uygulamalar mobil sağlık uygulamaları olarak nitelendirilebilmektedir. Apple Sağlık, Samsung Health, Huawei Health, Mifit, StepsApp (Adımsayar), Nike Training Club, E-nabız, HES ve MHRS uygulamaları Türkiye’de sıklıkla kullanılan mobil sağlık uygulamalarına örnek olarak gösterilebilmektedir. Bu çalışmada mobil sağlık uygulamalarına yönelik kullanıcı sadakatine etki eden faktörlerin ortaya konulması hedeflenmektedir. Kullanıcıların uygulamaya yönelik sadakati kullanıcıların her zaman kullandıkları mobil sağlık uygulamasını değiştirmek istememeleri olarak ifade edilebilmektedir. Bu çalışmada ele alınan diğer faktörler; özerklik ihtiyacı, yetkinlik ihtiyacı, ilişkili olma ihtiyacı, içsel motivasyon, harici motivasyon, algılanan neşe, zorluk seviyesi, sosyal etkileşim ihtiyacı, bağlılık/meşguliyet olarak sıralanabilmektedir. Özerklik ihtiyacı, bir kişinin kendi çıkarlarına uygun olmanı yapması; yetkinlik ihtiyacı, kişinin meydan okuma, kendi yeteneklerini tanımlama ve kendine güvenme ihtiyacı; ilişkili olma ihtiyacı, kişinin başkaları ile bağlantı kurma ihtiyacı; içsel motivasyon, kişinin bir görevi herhangi bir ödül ya da ceza için değil, ilgisi sebebiyle yerine getirmesi; harici motivasyon, kişinin bir görevi ödül alma, cezadan kaçınma veya başkalarından onay alma sebepleriyle yerine getirmesi; algılanan neşe, kişinin uygulamadan keyif alması; zorluk seviyesi, uygulamanın kişiyi zorlama ve kişiye meydan okuma düzeyi; sosyal etkileşim ihtiyacı, kişinin etkileşim alma ihtiyacı ve bağlılık ise, kişinin uygulamayı kullanırken tamamen uygulama ile meşgul olma durumu olarak tanımlanmaktadır. Çalışmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. 215 katılımcı ile gerçekleştirilen bu araştırmanın analiz süreçlerinde SPSS 20 ve AMOS 20 programlarından faydalanılmıştır. Araştırmada katılımcıların demografik özellikleri ortaya konulduktan sonra doğrulayıcı faktör analizi (DFA) gerçekleştirilmiş, her bir ölçeğin güvenilirliği ve ölçekler arası korelasyonlar ortaya konulmuş ve araştırma modeline yönelik yapısal eşitlik modeli (YEM) kurularak yapısal analiz gerçekleştirilmiştir. Demografik bulgulara göre araştırmaya katılanların çoğunu (196 kişi) gençler (18-25 yaş arası) ve kadınlar (119 kişi) oluşturmaktadır. DFA sonuçlarına göre uyum iyiliğini ihlal eden 2 (Uygulama Sadakatı1 ve Özerklik İhtiyacı1) adet madde analizden çıkarılmış, analiz yinelenmiş ve ölçüm modeli doğrulanmıştır. DFA analizi sonucunda elde edilen ölçeklerin tümünün iyi düzeyde güvenilir ( $\alpha > 0,70$ ) ve çoğunun birbirleri ile orta düzeyde ( $0,4 < r < 0,6$ ) pozitif ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. YEM analizi sonuçlarına göre ise; kişinin meydan okuma, kendi yeteneklerini tanımlama ve kendine güvenme ihtiyacı kişinin mobil sağlık uygulamasına yönelik içsel motivasyonu elde etmesine yol açmakta; mobil sağlık uygulamasının kişiye meydan okuması, zor olması ve aynı zamanda kullanım esnasında keyif vermesi, ödül-ceza mekanizmasına işaret eden dışsal motivasyona yol açmakta; kişinin mobil sağlık uygulamasına yönelik içsel ve dışsal motivasyonları, kişinin uygulamayı kullanırken dikkatini tümüyle uygulamaya vermesini/uygulama ile meşgul olmasını sağlamakta ve kişinin mobil sağlık uygulaması kullanırken oluşturduğu konsantrasyon ve dikkat ise kişinin söz konusu mobil sağlık uygulamasına yönelik sadakatine yol açmaktadır. YEM analizi neticesinde, tüm bu bulgulara ek olarak, kişinin ilişkili olma ve özerklik ihtiyacının kişinin içsel motivasyonu üzerinde; kişinin sosyal etkileşim alma ihtiyacının da kişinin harici motivasyonu üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Mobil sağlık uygulaması, Kullanıcı sadakati, Uygulama Sadakatı, DFA, YEM

## USER LOYALTY TOWARDS MOBILE HEALTH APPLICATIONS

### Abstract:

Mobile applications are considered as one of the most important products of mobile technologies today and they support the daily activities of users by taking place on mobile devices. The popularity of mobile health applications, which is an important member of mobile applications, is increasing day by day among users. Applications which have contents as pedometer, calorie calculation, medication tracking, nutrition, sports and etc. can be described as mobile health applications. Apple Health, Samsung Health, Huawei Health, Mifit, StepsApp (Pedometer), Nike Training Club, E-pulse, HES and MHRS applications are examples of mobile health applications that are frequently used in Turkey. In this study, it is aimed to reveal the factors affecting user loyalty towards mobile health applications. The loyalty of the users towards the application can be expressed as the fact that the users do not want to change the mobile health application they always use. Other factors discussed in this study are need for autonomy, need for competence, need for relatedness, intrinsic motivation, extrinsic motivation, perceived playfulness, level of challenge, need for social interaction and engagement. The need for autonomy, is to do what corresponds with persons' interests; need for competence is to challenge and learn his/her capabilities and trusting himself/herself; need for relatedness is to be in connect with others;

intrinsic motivation is to perform a task for his/her interest and not for any reward or punishment; extrinsic motivation is to perform a task for reasons such as receiving rewards, avoiding punishment, or gaining approval from others; perceived playfulness is to enjoy when using the application; level of challenge is to be challenged by the application; need for social interaction is to gain interest from other users and engagement is to be completely concentrate while using the application. Questionnaire method was used as data collection tool in the study. SPSS 20 and AMOS 20 programs were used in the analysis processes of this research, which was carried out with 215 participants. After revealing the demographic characteristics of the participants in the study, confirmatory factor analysis (CFA) was carried out, the reliability of each scale and correlations between the scales were revealed, and structural analysis was performed by establishing a structural equation model (SEM) for the research model. According to demographic findings, most of the respondents (196 people) are young people (18-25 years old) and women (119 people). According to the CFA results, 2 items (App Loyalty1 and Need for Autonomy1) that violated the goodness of fit were excluded from the analysis, the analysis was repeated and the measurement model was confirmed. It was concluded that all of the scales obtained as a result of the CFA analysis were highly reliable ( $\alpha > 0.70$ ) and most of them were moderately and positively correlated ( $0.4 < r < 0.6$ ) with each other. According to the SEM analysis results, the person's need for competence leads to person's intrinsic motivation; the challenging and playfulness features of the mobile health applications lead to person's extrinsic motivation; the intrinsic and extrinsic motivation of a person leads to person's engagement with the application and person's engagement with the mobile health application leads to user loyalty towards mobile health application. As a result of the SEM analysis, in addition to all these findings, there is no significant effect of need for relatedness and need for autonomy on person's intrinsic motivation and also the need for social interaction doesn't effects person's extrinsic motivation.

**Keywords:** Mobile health app, User loyalty, App Loyalty, CFA, SEM

# MOBİL SAĞLIK UYGULAMALARINA YÖNELİK KULLANICI SADAKATI

ORIGINALITY REPORT

1 %

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1

dergipark.org.tr

Internet

11 words — 1 %

EXCLUDE QUOTES OFF  
EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE MATCHES OFF