

**T.C.**  
**GEBZE YÜKSEK TEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ELEKTRONİK BEYANNAME**  
**UYGULAMASINA YÖNELİK**  
**MUHASEBECİLERİN TUTUMLARI**

**Serhat Murat ALAGÖZ**  
**YÜKSEK LİSANS TEZİ**  
**İŞLETME ANABİLİM DALI**

**GEBZE**

**2013**

**T.C.**  
**GEBZE YÜKSEK TEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ELEKTRONİK BEYANNAME**  
**UYGULAMASINA YÖNELİK**  
**MUHASEBECİLERİN TUTUMLARI**

**Serhat Murat ALAGÖZ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**İŞLETME ANABİLİM DALI**

**TEZ DANIŞMANI**

**Prof. Dr. Gökhan Özer**

**GEBZE**

**2013**

## ÖZET

**TEZ BAŞLIĞI:** Elektronik Beyanname Uygulamasına Yönelik Muhasebecilerin Tutumları

**YAZAR ADI:** Serhat Murat ALAGÖZ

Bilgi teknolojilerinin hızlı gelişimi neredeyse her sektörde kendini hissettirmiş ve gelişime ayak uydurmaya zorlamıştır. Bu gelişmeler muhasebe alanında da kendini göstermiştir. Türkiye’de 2004 yılında kullanılmaya başlanan elektronik beyanname programı ile vergi işlemlerinin daha hızlı, daha güvenli ve daha kolay gerçekleştirilmesi amaçlanmıştır.

Bu çalışmada e-beyanname programını kullanan muhasebecilerin ve muhasebe çalışanlarının tutumları ve tutumlarını etkileyen faktörlerin incelenmesi hedeflenmiştir. Bunun gerçekleştirilebilmesi için öncelikle Davis tarafından ortaya konan Teknoloji Kabul Modeli baz alınarak yeni bir model oluşturulmuştur. Bu model ışığında e-beyanname kullanıcılarına yönelik olarak düzenlenen bir anket kullanılarak 291 kullanıcıdan elde edilen verilerin analizi için SPSS 20 programı kullanılmıştır.

Analiz sonucunda elektronik beyanname programının kullanımına yönelik algılanan kullanım kolaylığının, algılanan faydanın, dış etkenlerin ve algılanan davranışsal kontrolün kullanıcı tutumlarını istatistiki olarak anlamlı bir biçimde pozitif etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte kullanıcı öz yeterliliğinin tutumlar üzerinde pozitif bir etkisinin bulunmasına karşın, bu etkinin istatistiki olarak anlamlı olmadığı görülmüştür.

## SUMMARY

**THESIS' TITLE:** Attitudes Of Accountants Against Electronic Tax Declaration Program

**AUTHOR:** Serhat Murat ALAGÖZ

The tremendous development of information technology has worked through and forced firms in almost every area to adopt the transition. This development showed itself also in the field of accounting. It has been aimed to process a quicker, safer and easier fiscal manipulations by using electronic tax return program which was started to be used in 2004 in Turkey.

In this thesis, the attitudes and the factors which has effects on attitudes of Certified Public Accountants who use the electronic tax declaration system have been analyzed. For this purpose, a new model which is based on Davis' Technology Acceptance Model was suggested. In light of this new model, a questionnaire survey was conducted on Certified Public Accountants and the data has been analyzed by using SPSS 20.

It has been observed that the attitude of users is directly affected by perceived ease of use, perceived usefulness, external influences, their self efficiency and perceived behavioral control. According to this information all of the proposed hypotheses have been supported.

## TEŞEKKÜR

Yüksek Lisans eğitimin süresince ve araştırmanın yapılması esnasında tüm bilgi birikimini aktaran, yardımını ve desteğini hiç esirgemeyen değerli danışman hocam Prof. Dr. Gökhan ÖZER'e teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca eğitim hayatım boyunca maddi ve manevi desteğini hiçbir zaman esirgemeyen aileme sonsuz teşekkür ederim.

Ocak, 2013

Serhat Murat ALAGÖZ

# İÇİNDEKİLER DİZİNİ

ÖZET	iii
SUMMARY	iv
TEŞEKKÜR	v
İÇİNDEKİLER DİZİNİ	vi
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	viii
ŞEKİLLER DİZİNİ	ix
TABLolar DİZİNİ	x
1. GİRİŞ.....	1
2. TEMEL KAVRAMLAR.....	3
2.1. Bilgi	3
2.2. Bilgi Teknolojisi	4
2.3. Bilgi Toplumu	4
2.4. e-Devlet	5
2.5. Muhasebe ve Teknoloji	9
2.6. Elektronik Beyanname	10
3. TEKNOLOJİ KABULÜ ve GELİŞTİRİLEN MODELLER.....	12
3.1. Teknoloji Kabulünü İnceleyen Başlıca Modeller.....	12
3.1.1. Mantıklı Davranış Teorisi (Theory Of Reasoned Action)	12
3.1.2. Planlanmış Davranış Teorisi (Theory Of Planned Behaviour)	14
3.1.3. Teknoloji Kabul Modeli (Technology Acceptance Model)	15
3.2. Teknoloji Kabul Modelinin Kullanıldığı Çalışmalar.....	21
3.3. Öz Yeterlilik (Self Efficacy).....	27
4. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ.....	29
4.1. Amaç	29
4.2. Araştırmanın Ana Kütlesi	29
4.3. Araştırma Modeli	30

4.4. Araştırmanın Hipotezleri	31
4.5. Araştırmanın Yöntemi	32
4.6. Verilerin Analizi	32
4.6.1. Demografik Özellikler.....	33
4.6.2. Faktör Analizi.....	35
4.6.3. Güvenirlilik Ve Geçerlilik Analizi.....	37
4.6.4. Temel İstatistikler Ve Korelasyon Matrisi .....	39
4.7. Hipotez Testleri	40
5. SONUÇ.....	42
KAYNAKLAR	45
ÖZGEÇMİŞ	51

## SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

TPA	: Planlanmış Davranışlar Teorisi
TAM	: Teknoloji Kabul Modeli
PU	: Algılanan Kullanışlılık
PEOU	: Algılanan Kullanım Kolaylığı
PBC	: Algılanan Davranışsal Kontrol
SPSS	: Statistical Package for Social Science
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin
SM	: Serbest Muhasebeci
SMMM	: Serbest Muhasebeci Mali Müşavir
YMM	: Yeminli Mali Müşavir
BT	: Bilgi Teknolojileri



## ŞEKİLLER DİZİNİ

<b><u>Sekil</u></b>	<b><u>Sayfa</u></b>
2.1. e-Devlet Yapısı	8
3.1. Mantıklı Davranış Teorisi (TRA) Modeli	14
3.2. Planlı Davranış Teorisi Modeli	15
3.3. Teknoloji Kabul Modeli	17
4.1. Araştırma Modeli	29

## TABLolar DİZİNİ

<b><u>Sekil</u></b>	<b><u>Sayfa</u></b>
2.1. Sanayi Çağı Devleti ile İnternet Çağı Devletinin Karşılaştırılması	10
3.1. Teknoloji Kabul Modeli'nin Değerlendirmeye Alındığı Çalışmalar	20
3.2. Teknoloji Kabul Modeli'ni Oluşturan Faktörler Arasındaki İlişkiler	21
3.3. Faktörler Arasındaki İlişkilerin Rakamlarla Gösterilmesi	22
3.4. TKM'ye Dayanan Çeşitli Araştırmaların Özeti	23
3.5. TKM'ye Dayanan Çeşitli Araştırmalar	27
4.1. Geliştirilen Hipotezler	30
4.2. Kullanılan Ölçekler İçin Faydalanılan Kaynaklar	30
4.3. Anketörlerin Demografik Özelliklerini Gösteren Frekans Değerleri	32
4.4. Faktör Yükleri Matrisi	35
4.5. Faktörleri Oluşturan Değişken Sayısı Ve Güvenirlik Katsayıları	36
4.6. Cronbach $\alpha$ Değerine Göre Güvenirlik Tablosu	36
4.7. KMO ve Barlett Test Sonuçları	37
4.8. Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyonlar	38
4.9. Algılanan Fayda, Algılanan Kullanım Kolaylığı, Algılanan Davranışsal Kontrol, Dış Etkenler ve Öz Yeterliliğin Tutum üzerine Etkisi	39
4.10. Hipotezlerin Kabul ve Red Tablosu	40

# 1. GİRİŞ

Özellikle son 20 yılda dünya genelinde yaşanan teknolojik gelişmeler, internetin ve bilgisayarların hayatın her noktasına nüfuz etmesi dengeleri değiştirmiş, teknolojiyi takip etmek ve ona adapte olmak bir zorunluluk haline gelmiştir. Bu gerekliliği yalnızca kişisel bazda ele almak yanlış olur. Sıradan bir öğrenciden, büyük bir firma yöneticisine, öğretmenden, mühendise kadar herkesin mesleğinde başarılı olmak, geride kalmamak için teknolojiyi takip etme zorunluluğu varken, bu zorunluluk aynı zamanda kamu veya özel tüm şirketler için de geçerlidir.

18. ve 19. Yüzyılda sanayi devriminin gerçekleşmesi ile dünya üzerinde dengeler değişmiş, nüfus yapıları ve yoğunlukları yeniden şekillenmiş, ekonomik dengeler hızla farklı bir hal almıştır. Benzer biçimde özellikle 20. Yüzyılın son 20 senesinden günümüze teknolojinin hızla gelişmesi ile dengeler hızla değişmektedir. Bu değişimi önceden farkedemeyenler, ayak uyduranlar, gelişime ortak olanlar hızla yükselirken, gelişmeleri uzaktan takip edenler ya da ayak uyduramayanlar hızla güç kaybetmeye başlamıştır.

Benzer biçimde bir teknolojinin gelişmesinde öncü olan firmalar, bu zamanda hızlarını birazcık olsun düşürmeleri durumunda, bu yavaşlamanın kat ve kat üstü bir hızla güç kaybedebilirler ve hatta yok olma konumuna gelebilirler (Örneğin Nokia, IBM vb).

Firmaların teknolojiyi doğru kulanmalarındaki amaçları, başarılı olmak için gerekli en kritik faktör olan 'Bilgi'ye hızla ve doğru biçimde erişmek, bu ham bilgiyi doğru biçimde ihtiyacına yönelik işleyebilmek ve yorumlayabilmektir. Bir yönetici ihtiyacı olan bilgiye ne kadar çabuk ve doğru ulaşır, onu yorumlayabilirse, yine aynı şekilde hızlı ve doğru hareket edebilir. Bu durum her firma, kurum ve kişi için geçerlidir. İhtiyaç duyulan bu bilgi sayesinde küreselleşmeye ve bilgiye ulaşmaya bağlı olarak yükselen 'Rekabet' ortamında öne geçme, rakiplerini geride bırakma veya en azından geride kalmama şansı yakalanmış olur.

Eskiden bir ülkenin gelişmişlik düzeyi, ürettiği çelik ve enerji miktarı gibi göstergeler ile ölçülürken, günümüzde ise enformasyon teknolojilerini oluşturan mikro elektronik, telekomünikasyon ve bilgisayar teknolojilerinin imkânları ile elde edilen,

işlenen, iletilen, saklanan bilgi miktarı gibi bilgiye dayalı göstergeler ile ölçülmeye başlanmıştır. Sanayinin kurulmasında, yenileştirilmesinde, işletiminde yer alan bu yeni teknolojileri edinilip üretebilir hale getirmek, ülke ekonomisi için olduğu kadar ülkenin bütünlüğü ve güvenliği açısından da son derece önem taşımaktadır (Yücel, 1997).

Teknolojik gelişmelere ayak uydurması gerekenler yalnızca özel kurumlar değildir. Benzer biçimde devlet kurumları da her alanda vatandaşlarına daha kaliteli, hızlı ve güvenli şekilde hizmet götürmek için bilgi teknolojisinden sonuna kadar yararlanmak durumundadır. Bugün bakıldığında dünyanın en gelişmiş, refah seviyesi en yüksek ülkeleri, bilgi teknolojisinin yoğun olarak kullanıldığı ülkelerdir.

Bilgi teknolojileri kullanımı her alanda ihtiyaç olduğu gibi, muhasebe alanında da büyük bir ihtiyaç haline gelmiştir. Muhasebe bilgi sistemi, kurum içerisinde ortaya çıkan ham bilgiyi toplayıp, bunu anlamlı, işlenebilir bir hale getirmeyi amaçlamıştır. Ortaya çıkan bu bilgiler ışığında, işletme için önemli kararlar alınır ve bu doğrultuda hareket edilir. Bu sebeple her türlü kurumun doğru kararlar alabilmesi ve rekabet ortamında ileride olabilmesi için muhasebe bilgi sistemi son derece önem kazanmıştır. Yöneticiler ve karar vericiler, muhasebe bilgi sistemlerinin kendilerine sağladıkları bilgiye dayanarak, işletmeleri hakkında detaylı bilgi sahibi olurlar. Bu bilgi onların önemli ve kritik kararlar almalarına yardımcı olur.

Yine gelişmiş ve gelişmekte olan devletler de işletmelerle olan vergi ilişkisinde bilgi teknolojisinden faydalanmayı seçmiş ve vergi bildirimlerinin bilişim sistemleri kullanılarak yapılması yoluna gitmişlerdir. Ülkemizde de vergi bildirimlerinin internet üzerinden ortak bir noktada yürütülmesi zorunluluğunu getirmiş ve 2004 yılında elektronik beyanname sistemini devreye sokmuştur.

Bu yeni sistemde amaç, muhasebe işlemlerinin daha hızlı, daha güvenli ve daha kolay olmasını sağlamaktır. Nihayetinde bu sistemi kullanacak olan yine insandır. Bu aşamada önemli olan bir husus, sistemi kullanacak olan insanın, buna karşı tutumu, niyeti ve davranışdır. E-beyanname sisteminin kullanılması zorunlu olduğundan dolayı kullanıcının niyet ve davranışı yerine tutumunu ve bunu etkileyebilecek olan faktörler çalışmamızın konusunu oluşturur.

## 2. TEMEL KAVRAMLAR

### 2.1. Bilgi

Bilgi kavramı Latince “informato” kökünden gelmekte, “biçim verme”, “biçimlendirme” ve “haber verme” anlamlarında kullanılmaktadır. Bilgi genel anlamda düşünme, yargılama, akıl yürütme, okuma, gözlem ve deney yoluyla elde edilen “düşünsel ürün” ya da “öğrenilen şey” olarak tanımlanmaktadır. Bilgi, bu anlamıyla belirli bir süreçten geçerek işlenmiş, sahibi için anlamlı olan, yönetsel karar almada stratejik öneme haiz olduğu varsayılan veya gerçek değeri olan veri demektir (Öğüt, 2003).

Bir başka tanıma göre insan içinde bulunduğu ve yaşadığı dünyada çeşitli nesnelere (varlıklarla) karşılaşır, onları algılamaya ve bilmeye çalışır. Bilinçli ve akıllı varlık olarak insan, sahip olduğu farklı bilgi türleriyle karşılaştığı nesnelere bilmek ister. İnsan bilme etkinliğinde bilen yani özne; karşılaştığı nesnelere ise bilinen yani nesnedir. Bilme etkinliği, özne(bilen) ve nesne arasında oluşan süreçtir. Böyle bir etkinliğin sonucunda çıkan ürüne de bilgi adı verilmektedir (Doğan, 2005).

Bilgi akış hızının giderek artması ve bunun sonucu olarak karar verme sürecinin kısaltılması “bilgi toplumu”nda yaşamının da bir ön koşulu haline gelmiştir. Bu durum bilginin akış hızının artışının neden önemli olduğunu düşündürmektedir. Bilindiği gibi, mal ve hizmetleri değişmeye yarayan “para” ne kadar hızlı el değiştirirse, ekonomik gelişme de ona paralel olarak artmaktadır. Aynı şekilde bilginin hızlı akışı, gereksinim duyulan bilgilerin isteyenlere anında ve gerektiğinde ulaştırılması, yeni fikirlerin ve buluşların daha hızlı yapılmasına ve yayılmasına olanak sağlamaktadır. Yüzyıllar öncesinde Bacon'ın dediği gibi "bilgi güçtür". Bilgi ancak bu bilgiye ihtiyacı olan kişilere sunulduğu, o kişilerin işlerini görmelerinde, karar almalarında kullanıldığı zaman bir güç haline gelir (Tonta, 1999).

Çağdaş uygarlığın ulaştığı bilgi düzeyini tanımlamada tam bir görüş birliğine henüz varılmış değilse de, son 20 yıl içerisinde bilim ve teknolojiye baş döndürücü gelişmelerin meydana getirdiği bilgi patlaması ve bilgi teknolojilerinin toplumsal ve ekonomik gelişmeye sundukları olanaklar dikkate alındığında, Toffler'in “üçüncü dalga” olarak betimlediği aşamanın “bilgi çağı”, bu dönemin öngördüğü toplumun da “bilgi toplumu” olarak adlandırılması uygun görülmektedir (Özden, 2002).

## 2.2. Bilgi Teknolojisi

Bilgi ve iletişim teknolojileri, bilgiye ulaşılmasını ve bilginin oluşturulmasını sağlayan her türlü görsel, işitsel basılı ve yazılı araçlardır. Ayrıca, insanlık tarihinde az sayıda teknoloji, bilgi ve iletişim teknolojileri kadar insan yaşamını etkilemiştir. (Çavaş ve ark., 2004). Bilginin toplanmasını, işlenmesini, depolanmasını, ağlar aracılığı ile bir yerden bir yere iletilmesini sağlayan iletişim ve bilgisayar teknolojilerini de kapsayan bütün teknolojiler "bilgi teknolojisi" olarak adlandırılmaktadır. İletişim teknolojisi, mesajların bir yerden bir yere hızlı iletilmesine olanak sağlamakta, bilgisayar teknolojisi ise hesaplama ve bilgi işleme yeteneklerimizi milyonlarca kere artırmaktadır (Tonta, 1999).

İnsanlık tarihinde çok az sayıda teknolojik buluş, insan yeteneklerini **bilgi teknolojisinin** yaptığı gibi milyon kat artırmıştır. İletişim teknolojisi mesajların bir yerden bir yere daha önce bilinen tekniklerden milyon kat daha hızlı iletilmesine olanak sağlamakta, bilgisayar teknolojisi ise hesaplama ve bilgi işleme yeteneklerimizi milyonlarca kere artırmaktadır. Bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin birleşmesiyle (bilgi teknolojisi) insan yetenekleri ilk kez milyon kere milyon kat artmaktadır (Chachra, 1992).

İnsan yeteneklerinde yüz katlık artış tarım toplumuna, bin katlık artış sanayi toplumuna giden yolu açıtıysa, trilyon katlık artışın ne getireceğini tahmin etmenin güç olduğunu söylemekte ve bu büyüklükteki bir artışın ancak kütüphanelerin, bilgisayarların ve iletişim ağlarının sahip oldukları yeteneklerin birleşmesiyle gerçekleşebileceğini vurgulanmaktadır (Tonta, 1999).

## 2.3. Bilgi Toplumu

Bilgi sektörünün ürünü olan mallar arasında bilgisayarlar iletişim ve elektronik araçlar, elektronik haberleşme, reklam, eğitim, iletişimi geliştirme araştırmaları ve hizmetleri, sigortacılık, danışmanlık araştırma-geliştirme firmaları yer almaktaydı. ABD'nin 1977 yılındaki mali gelirinin yaklaşık yarısı bu sektörden elde ediliyordu. Bu nedenle yeni doğan bu toplumsal yapıya değişik adlar verilmiştir. Örneğin, Fritz Machlup "bilgi ekonomisi", Ralph Dahrendorf "postkapitalizm", Amitai Etzioni, "Postmodern", Daniel Bell "Postendüstriyel, Peter F. Drucker "Post

Business Society, Masuda ve Porat “Information Society” (Bilgi Toplumu) diye adlandırmıştır (Erkan, 1998).

Bilgi toplumu ile enformasyon toplumunun ne olduğu konusunda farklı yaklaşımlar vardır. İlki, bilgi toplumunu maldan çok bilgi üreten bir toplum olarak görür. İkincisi, bilgi toplumunu enformasyon patlaması olarak ele alır. Üçüncüsü, bilgi toplumunu iletişim ve enformasyon teknolojileriyle özdeşleştirmektedir. Aralarında fark olmamasına rağmen bu yaklaşımlar bilgi ile enformasyon arasında net bir ayırım yapmamaktadırlar (Irzık, 2002:6).

Bilgi ya da enformasyon toplumu insanların yaşamlarını ilgilendiren çeşitli enformasyona kolayca erişebilmelerine, bu enformasyonu bilgiye dönüştürebilmelerine ve dolayısıyla da kendilerini geliştirebilmelerine olanak tanıyan bir toplum olarak tanımlanmaktadır (Irzık, 2002).

Bilgi ya da enformasyon toplumu insanların yaşamlarını ilgilendiren bilgiye sahip olmanın önem kazanması; küreselleşme; bilişim sektörünün doğuşu; sivil toplum kuruluşlarının etkinliği ve örgütlü toplumun güçlenmesi; kişinin merkezi konuma gelmesi; bilgisayarlaşma; yaşam boyu öğrenimin kaçınılmaz olması, günümüz kurumsal ve toplumsal yapılarının temel hedefi olarak algılanan bilgi toplumunun temel özelliklerini oluşturmaktadır (www.inet-tr.org.tr, 2003).

Bilişim teknolojisine bağlı olarak gelişen bilgi toplumu ve özellikle internet aracılığıyla oluşturulan küresel iletişim ortamı, kamu yönetimini etkin, verimli, kaliteli kılacak ve katılımcı demokrasiyi işler bir yapıya dönüştürmeyi kolaylaştıracak, e-devlet modelini ortaya çıkarmıştır.

## 2.4. e-Devlet

“Akıllı devlet” (Smart Government) veya “Dijital devlet” olarak da isimlendirilen (Yanık, Değişimin Rotası ve e-Türkiye, 2002) e-devlet kavramı, devletin kendi iç işleyişinde ve sunduğu hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanılması olarak tanımlanmaktadır (Özcivelek, 2004).

E-Devlet kavramı ve modeli; önce siyasi sonra da sosyo-ekonomik gerekliliklerin sonucu olarak geliştirilmiş ve modelin öncelikleri devletin “ekonomik verimlilik” hedefinden çok, yurttaşların katılım ve denetim talepleriyle belirlenmiştir.

(www.c4group.net., 2003) Bu çerçevede; e-yönetişim/governance; e-yurttaş; e-demokrasi; e-oylama; e-ekonomi; e-ticaret; e-banka; vb. kavram ve modelleri geliştirilmiştir.

E-devletten kavram olarak anlaşılması gereken; devletin vatandaşlarına karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetlerle vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir ([www.taek.gov.tr](http://www.taek.gov.tr)).

Özellikle yönetimin yeniden yapılandırılması çabalarıyla önem kazanmaya başlayan, e-devlet kavramı, bütünleşmiş strateji, süreç, organizasyon ve teknolojiyi ifade eden bir kavramdır (Çukurçayır ve Eşki, 2001: 103).

Diğer bir deyişle e-devlet, e-yurttaş, ve e-hükümet arasında olan ilişkilerin karşılıklı hizmet anlayışına dayalı olarak gerçekleştirildiği bir teknoloji çalışmasıdır (Sağsan; 2001: 91).

E-Devlete giden yolda kaydedilen aşamaları şu şekilde sınıflandırmak mümkündür (Leigh, Atkinson, 2001: 6-7):

### **Aşama 1: İnternet'in Bilgi Paylaşımı Amacıyla Kullanılması (1993-1998)**

Kamu kurumlarına ait web siteleri, İnternet'in ilk ortaya çıkışından 1990'lı yılların sonuna kadar tamamen kullanıcılara bilgi sunulması amacıyla hizmet etmiştir. Bu aşamada interaktif bir hizmet sunulması söz konusu değildir.

### **Aşama 2: Online (Çevrim içi) Olarak İşlem Yapılması ve Hizmet Sunulması**

Kamu web siteleri 1990'lı yılların sonundan itibaren bilgi sağlayıcı modelden işlemsel modele doğru geçiş yapmaya başlamışlardır. Devletler, artan bir şekilde vatandaşların on-line olarak tamamlayacakları bir sisteme doğru yol almaktadırlar.

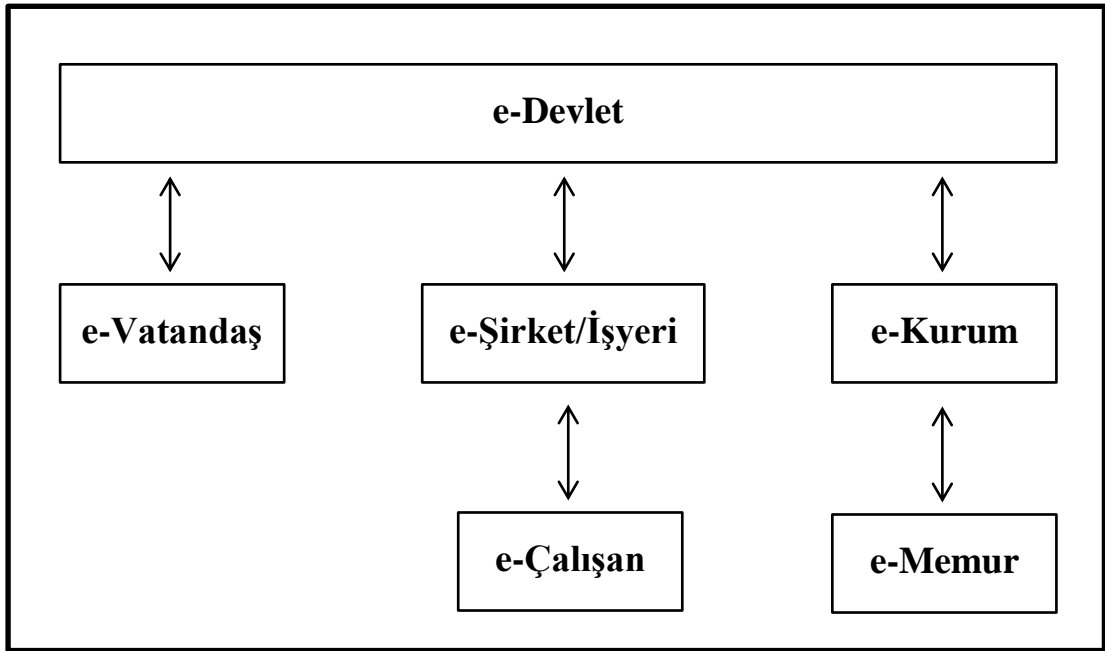
### **Aşama 3: Web Sitelerinin Bütünleşmesi (2001-?)**

Müşteri odaklı ve e-devlet, kamu kurumları itibarıyla ayrı ayrı tasarlanmış web siteleri ve bilgisayar sistemlerinden vatandaşların ihtiyaçlarına odaklanmış tek bir siteye geçişi gerektirir. Bunu gerçekleştirmek ise, devletin sadece aynı hukuki statüye sahip organları arasında değil, aynı zamanda devletin değişik katmanları



(merkezi-mahalli) arasında ve bunlarla da özel sektör arasında işbirliği yapılmasını gerektirir.

Aşağıda Türkiye Bilişim Şurası e-Devlet Çalışma Grubunun Raporunda hazırlanan şekle göre (Mayıs-2002), tamamen bütünleştirilmiş kamu web sayfalarının oluşturulabilmesi için yetkililerin, devletin mevcut klâsik örgüt yapısının mevcut olmadığını varsaymaları gerekir.



Şekil 2.1. e-Devlet Yapısı

E-Devlet uygulamasının başlıca amaçları şunlardır (Evren, 2004):

**1– Harcamalarda Tasarruf Sağlanması:** Her yıl devlet üzerinde yük oluşturan harcamalar, e-devlet sisteminin benimsenmesiyle beraber çok büyük oranda düşürülebilecektir.

**2– Kağıt İşlemlerinin Kontrol Altına Alınması:** E-devlet anlayışının yerleşmesiyle beraber, kağıt üzerinden yapılan; oy verme, sağlık, vergi, nüfus ve gümrük işlemleri, belediye hizmetleri gibi her türlü işlem elektronik ortama aktarılacak ve her türlü analize imkân tanıyacaktır.

**3– Şeffaflık:** Her türlü bilgiye Internet ortamından ulaşılması “**şeffaf devlet**” anlayışını da beraberinde getirecek ve devlet-vatandaş ilişkilerini farklı bir boyuta taşıyarak “**halk için var olan devlet**” kavramının yerleşmesini sağlayacaktır. Şeffaflık, yapılan işlerle ve hizmetlerle ilgili olarak gizlilik sınırlamalarını mümkün olan en alt düzeylere indirmekle beraber, bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılmasını da kolaylaştırır (Kösecik ve Karkın, 2004).

**4– Hizmet Kalitesi:** Internet ortamından gerçekleştirilmeye başlanacak olan servisler hizmet anlayışının belli bir kalite düzeyinde ve standartlaştırılmış olarak vatandaşlara ulaştırılmasını sağlayacaktır.

**5– 7 Gün 24 Saat Kamu Hizmeti:** Artan hizmet kalitesinin yanı sıra devlet vatandaşlara “bir tık” kadar yakın olacak ve 7 gün 24 saat hizmete açık olacaktır.

**6– Katılımın Artırılması:** Devlet hizmetlerinden yararlanacak vatandaş sayısı artacaktır. Çünkü temel düşünce, vatandaşlara ne kadar çok hak tanırırsa o kadar etkileşimli bir devlet yaratılabileceğidir.

**7– Kolay, Hızlı ve Rahat Erişim Olanığı:** Internet teknolojisinin kamu hizmetlerini sağlamada kullanılmaya başlamasıyla birlikte “devlet kapısı” bir “devlet portalı”na dönüşecek, yeni teknolojinin rahatlığından herkesin yararlanacak olması eşitlik kavramını doğurup ülkede eşit kalitede servisi yaygınlaştıracaktır.

E-devlette çalışma yöntemlerinin optimizasyonu, hata oranının en aza indirilmesi, dijital demokrasiye geçişin hızlandırılması, ekonomik arz ve talebin sağlanması (Milli Emlak Genel Müdürlüğü, 2002) karar verme süreçlerinin geliştirilmesi ve hızlandırılması (Tübitak-Mam, 2004) katma değerinin yüksek üretilere zemin oluşturulması, güvenli, üreten, devletiyle barışık mutlu bir toplum yaratması (E-Devlet, 2003) gibi amaçlarda güdülmektedir.

SANAYİ ÇAĞI DEVLET ANLAYIŞI	İNTERNET ÜZERİNDEKİ DEVLET ANLAYIŞI
Bürokratik Kontroller	Bireye Hizmet ve Toplumun Güçlendirilmesi
İzole Edilmiş İdari Fonksiyonlar	Entegre Kaynak Hizmetleri, Açık ve Şeffaf Devlet
Kağıt İş ve Dosyalama	Elektronik Hizmet Teslimatı
Zaman Tüketen Süreçler	Hızlı, Seri İş Süreçleri
Elle Düzenlenen Finansal Sözleşmeler	Elektronik Form Transferi (EFT)
Garip Raporlama Sistemleri	Bilgiye Esnek Erişim
Bağlantısız, Birbirinden Kopuk Bilgi Teknolojileri	Bütünleşmiş Ağ Çözümü
Her Dönem İdareci Seçimi	Gerçek, Katılımcı ve Sürekli Demokrasi
Devlet-Vatandaş Anlayışı	Devlet-Müşteri Anlayışı

**Tablo 2.1.** Sanayi Çağı Devleti ile İnternet Çağı Devletinin Karşılaştırılması  
(members.tripod.com, 10.10.2004)

## 2.5. Muhasebe ve Teknoloji

İşletme içine ve dışına yönelik bilgiler üreten çok sayıda bilgi sistemleri bulunmaktadır. İşletmeler; faaliyet sistemlerine ve yoğunluğuna, örgütlenme şekillerine, yönetim anlayışlarına, yasal düzenlemelere ve içinde buldukları diğer koşullara göre birçok alt bilgi sistemi geliştirmek, kurmak ve çalıştırmak durumunda kalırlar. Bu kapsam çerçevesinde oluşturulan temel bilgi sistemlerinden biri de **Muhasebe Bilgi Sistemidir** (Sürmeli, 2005).

MBS (Muhasebe Bilgi Sistemi), insanlar, süreçler ve bilgi teknolojilerinden oluşur. Bilgi teknolojisi, yazılım ve donanım ürünleri, bilgi üretim sistemleri ve bu sistemlerin geliştirilmesi, yönetim süreçlerinin otomasyonu gibi kavramlar ve

faaliyetleri kapsar. Bilgisayar teknolojisinin bilgiyi işleme ve kullanmadaki çok büyük yeteneğinden dolayı, işletmenin çeşitli departmanları ve bu arada muhasebe departmanı için bilgisayar teknolojisi odak olmuştur. Bir bilgi sistemi olarak muhasebe de, bilgisayar teknolojisindeki gelişmelerden önemli ölçüde etkilenmiş, kaydetme, sınıflandırma, özetleme ve raporlama şeklindeki geleneksel işlevlerini teknolojiyle bütünleşik bir şekilde yapmaya başlamıştır (Ateş, 2005).

## 2.6. Elektronik Beyanname

Elektronik beyanname, vergi beyannamelerinin dijital ortamda doldurulması ve teslim edilmesi anlamına gelir. Türkiye dışında Avustralya, ABD, Kanada, İngiltere, İrlanda, Almanya, Fransa, İtalya, Hollanda, Finlandiya, İsveç, İsviçre, Norveç, Singapur, Brezilya, Meksika, Şili, Hindistan, Çin, Singapur, Tayland, Tayvan, Malezya, Ermenistan, Litvanya, Madagaskar ve Güney Afrika'da da kullanılan benzer sistemler mevcuttur. Konu ile ilgili uluslararası yayınlarda, elektronik vergi doldurma (e-tax filing ) veya elektronik doldurma (e-filing ) olarak tanımlanır (Chang ve ark. 2005, Srinivasan ve Walter, 1995).

Vergi beyannamesinin elektronik olarak doldurulmasına ilişkin sistemler, devlet açısından, vergi verisini elle girme ile ilgili iş gücü maliyetlerini düşürür; veri girişlerindeki ve depolamadaki insan hatalarını yok eder; vergi beyannamelerinin hazırlanmasında doldurulması nda harcanan zamanı azaltır; yanlış kayıt ve hatalı bilgilerden arınmış güvenilir bir vergi verisi oluşmasını sağlar (DeLucia, 2000).

“Türkiye’de 1 Ekim 2004’de ilk aşamada, İnternet Vergi Dairesi web adresi kullanılarak, isteğe bağlı olarak başlatılan ve 03 Mart 2005’te zorunlu hale getirilen e-beyanname, veraset ve intikal vergisi hariç, beyanname verilmesi zorunlu olan tüm vergilerde uygulanmaktadır (GİB, 2007). Uygulama, tam otomasyona geçmiş vergi dairelerine bağlı vergi mükellefleri, bu vergi mükelleflerinin beyanname ile beyan edilen vergileri için geçerlidir (Beylik, 2004). 2006 yılında Türkiye’de toplam 448 Vergi Dairesinin tamamında resmi olarak tam otomasyona geçilmiştir (GİB 2007). Fakat zaman zaman bazı vergi dairelerinde, işleyişe ait sorunlar çıkabilmektedir. Katma Değer Vergisi, Özel Tüketim Vergisi, Damga Vergisi, Banka ve Sigorta Muameleleri Vergisi, Özel İletişim Vergisi ve Şans Oyunları Vergisi ve muhtasar beyannameler açısından uygulama Ekim 2004’de başlamıştır. 1 Ocak 2005

tarihinden itibaren yıllık gelir ve kurumlar vergisi beyannamelerinin de elektronik ortamda gönderilmesi uygulamasına geçilmiştir. Tahakkuk kayıtlarının bankalara açılması , bankalardan ödeme işlemlerinin başlatılması ise, 2005 yılı Mart ayından itibaren olmuştur (DPT, 2006).” (Turan, 2009).

### 3. TEKNOLOJİ KABULÜ ve GELİŞTİRİLEN MODELLER

Bilgi teknolojileri geliştikçe hayatımızın her alanında kullanılmaya başlanmış ve artan rekabet ortamında öne geçmek isteyen firmalar için vazgeçilmez bir araç olmuştur. Her ne kadar bilgi teknolojileri hızlı ve gelişen şekilde yayılma eğilimi gösterse de, bu yayılma ve etki her alanda aynı derecede olmamıştır. Bu heterojen yayılmanın başlıca sebebi, yeni gelen bir teknolojiye karşı potansiyel kullanıcıların bakışı ve onu kullanmaya yönelik tepki, tutum ve davranışlarıdır. Araştırmacılar bu tepkilerin neye göre değiştiğini, kullanıcıların neleri dikkate aldıklarını, bilgi teknolojisinin bir alanda kabul görmeden önce hangi tür dirençle karşılaştıklarını ve bu direncin sebeplerini araştırma yoluna gitmişlerdir. Bu araştırmalar sürecinde çeşitli hipotezler ortaya atılmış, modeller kurulmuş ve bu modellerden yararlanılarak bazı sonuçlara ulaşılmaya çalışılmıştır.

#### 3.1. Teknoloji Kabulünü İnceleyen Başlıca Modeller

##### 3.1.1. Mantıklı Davranış Teorisi (Theory Of Reasoned Action)

Kullanıcıların davranışlarını açıklamaya çalışan çalışmalar Fishbein ve Ajzen (1975) tarafından ortaya atılan Mantıklı Davranış Teorisi'nden yararlanmışlardır. Şekil 3.1'de gösterilen modele göre, kişinin bir davranışa karşı olan niyeti, onun o davranışa karşı olan tutumu ve kişisel normları ile şekillenir.

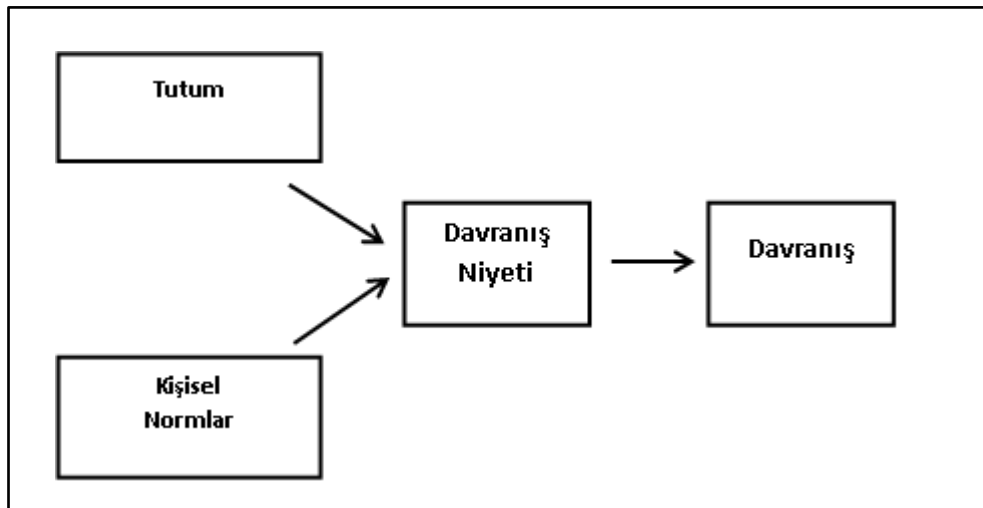
**Tutum:** Kişinin davranışını pozitif yönde etkileyen niyetinin şekillendiricilerinden birisi olan tutum, kişinin bir davranışa, kişiye, mekâna veya bir olaya karşı olan olumlu ya da olumsuz bakış açısı, kendi şahsi değerlendirmesidir. Tutum, olumlu veya olumsuz olabilmenin yanında aynı anda hem olumlu hem de olumsuzluk içerebilir.

Tutum, bir bireyin isteyerek ve bilerek belirli bir davranışta bulunması, onu benimsemesi ve istemesi için bir ön şart olarak kabul edilir (Fishbein & Azjen, 1975). Smith (1968) benzer biçimde tutumu "bir bireye atfedilen ve onun bir psikolojik obje ile ilgili düşünce, duygu ve davranışlarını düzenli bir biçimde oluşturan bir eğilimdir" olarak tanımlar. Osborne'a (2003) göre ise tutum "insanın çevresindeki objelerden hangilerinin iyi hangilerinin kötü hangilerinin kabul edilebilir hangilerinin edilemez olduğu yönündeki inançlarıdır.". İnsanların çoğunlukla kendileri için bir anlam ifade eden nesnelere veya davranışlara göre tutum sahibi olduklarına inanılır.

Tutumun bahsettiğimiz araştırmalara konu olmasının bir başka sebebi de doğuştan değil sonradan kişinin toplum içinde sosyalleşmesi sonucu kazanılmasıdır. Tutum, insanların nesnelere olan ilişkilerine kararlılık ve düzen kazandırır. Kişiler sahip oldukları tutumları aile içi ilişkilerinde, eğitimleri esnasında, arkadaşlarından, toplumsal açıdan önemli insanlardan, basın ve yayından etkilenecek edinirler.

**Kişisel norm:** Kişinin belirli bir davranışa karşı olan algılamasının, kendisini etkileyebilecek yakınlarının (aile, iş arkadaşı, öğretmen vb.) etkisiyle şekillenmiş halidir.

**Niyet:** Mantıklı Davranış Teorisi'ne göre gerçekleşen davranıştan hemen önce oluşan kavramdır ve kişinin davranışı gerçekleştirmeye olan gönüllülüğünü ifade eder.



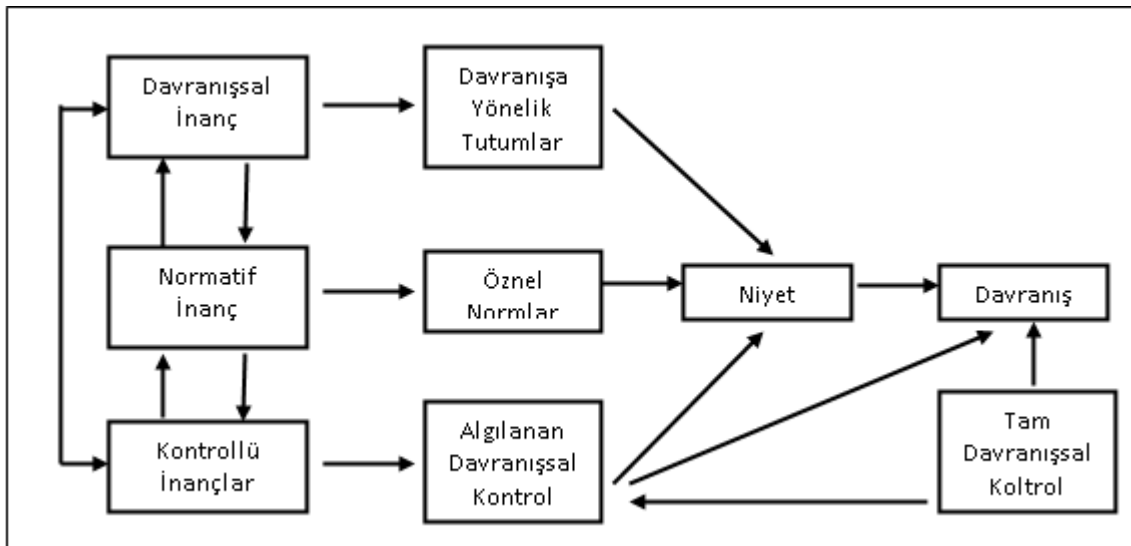
**Şekil 3.1:** Mantıklı Davranış Teorisi (TRA) Modeli

Ne var ki Mantıklı Davranış Teorisinin hipotezine göre bir davranışın gerçekleştirilmesi birisinin irade gücü ile gerçekleşir (Fishbein ve Ajzen, 1975). Yani davranış temel olarak birisinin isteği ile gerçekleşir. Bir birey bir davranışı başka birisinin tercihlerine göre gerçekleştirebilir. Özdenetim veya otokontrolün zayıflaması veya kaybolması; bireylerin kontrolü dışında gerçekleşen dış kaynak eksikliği, fırsat eksikliği veya kapasite eksikliği gibi faktörler nedeniyle gerçekleşebilir. Aynı zamanda Mantıklı Davranış Teorisi, gerçekleşen bir davranışı açıklamada ve tahmin etmede verimli değildir. Bunun üzerine Ajzen (1985)'de modelini geliştirmiş ve Planlanmış Davranış Teorisini (Theory of Planned Behaviour - TPB) ortaya atmıştır.

### 3.1.2. Planlanmış Davranış Teorisi (Theory Of Planned Behaviour)

Planlanmış Davranış Teorisi (PDT), Ajzen (1985) tarafından bireylerin davranışlarını etkileyen faktörlerin ortaya konması amacıyla Mantıklı Davranış Teorisi (Ajzen, 1975) temel alınarak geliştirilmiştir. TRA'nın kişinin bazen tamamen kontrolü altında olmayan, dışarıdan gelebilecek bir etkiye açık olduğu durumlarda zayıf kaldığı inancı üzerine, algılanan davranışsal kontrol değişkeninin eklenmesi ile genişletilmiş halidir (Darsono, 2005). Kısaca, PDT modelinde, Mantıklı Davranış Teorisine, kontrol edilemeyen faktörleri temsilen "Algılanan Davranışsal Kontrol" faktörü eklenmiştir (Şekil 3.2). Algılanan davranışsal kontrolü bir davranışı gerçekleştirmek için gerekli olan fırsatlar ve kaynaklara bireyin sahip olmasıyla ilgili inançlar belirler (Ajzen, 1991). Algılanan Davranışsal Kontrolü, tutumdan ayırmak için, Ajzen (2002) Algılanan davranışsal kontrolün bir davranışı sergilemenin belli bir sonucu üreteceğine yönelik algılanan olasılığı değil, bir davranışın sergilenmesi üzerindeki öznel kontrol derecesini ifade ettiği hususunu vurgulamaktadır.

PDT'ne göre kişinin davranışını (Actual Behaviour) üç temel faktör belirler. Bunlar; kişinin davranışı gerçekleştirmeye dönük niyeti ve tutumu, kişinin üzerinde etkisi bulunabilecek olan yakınlarının etkisi ve algılanan davranışsal kontrol değişkenleridir.



Şekil 3.2: Planlı Davranış Teorisi Modeli (PDT: Theory of Planned Behaviour, Ajzen, 2002)



### 3.1.3. Teknoloji Kabul Modeli (Technology Acceptance Model)

Araştırmacılar insanların, bilişim teknolojilerini neden kabul veya reddettiklerini anlayabilmek için, kullanıcıların davranışlarını belirlemek amacıyla, psiko-sosyal araştırmaları temel olan “niyet modelleri” (Intention Models) ortaya atmışlardır (Christie, 1981; Swanson, 1974). Fishbein ve Ajzen (1975)’in ortaya attığı ‘Mantıklı Davranış Teorisi’ni (Theory of Reasoned Action – TRA) temel alan, Davis, Bagozzi ve Warshaw(1989), kişilerin teknoloji kullanmak için uygun buldukları sebepleri ve buna yönelik tutumlarını incelemek için, Nedenlere Bağlı Hareket (Action Relating to Reasons) teorisini geliştirmiştir. Bu teori zamanla teknoloji kabulünü inceleyen modellerin önde gelen, etkili modellerden birisi haline gelmiş ve Teknoloji Kabul Modeli (Technology Acceptance Model - TAM) olarak adlandırılmıştır (Venkatesh ve Davis, 2000).

TKM kullanıcıların teknolojiyi nasıl onayladıklarını ve kullandıklarını modelleyen bir bilgi teknolojileri teoridir. Modele göre kullanıcılara yeni bir teknoloji sunulduğunda, bir takım faktörler onların bu teknolojiyi nasıl ve ne zaman kullanacaklarının kararını etkiler. Bu faktörler:

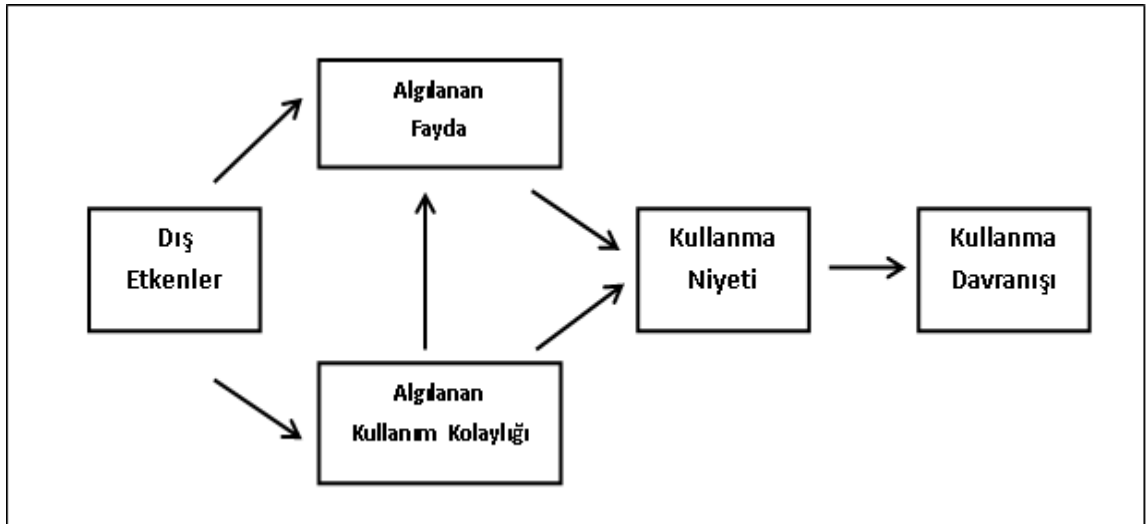
**a) Algılanan Fayda (Perceived usefulness - PU):**

Algılanan fayda “Kişinin belirli bir sistemi kullanması ile işindeki performansının nasıl artacağına dair olan inancının gücü” (Davis, 1989) olarak tanımlanmıştır.

**b) Algılanan Kullanım Kolaylığı (Perceived ease-of-use - PEOU):**

Bu faktör “Kişinin belirli bir sistemi kullanmasının kolaylığına olan inancının gücü” (Davis, 1989) olarak tanımlanmıştır.

Özetle bu teoriye göre bireyler kendilerine sunulan yeni bir sistemi ne kadar faydalı ve kullanımı kolay buluyor ise o sistemi kullanma olasılıkları o kadar yüksek olacaktır. Buna ek olarak TKM, algılanan faydanın, algılanan kullanım kolaylığından etkilendiğini savunur. Çünkü diğer faktörlerin eşit şartlar oluşturduğu varsayıldığında, bir teknolojinin kullanımının kolay olması onun faydalı olmasını sağlar.



**Şekil 3.3:** Teknoloji Kabul Modeli (Davis ve diğerleri. 1989)

Her iki faktör de Teknoloji Kabul Modeli içinde yer alacak biçimde internetten alışveriş (O’Cass, 2003; Ahn, 2007), dijital kütüphaneler (Thong, 2002), uzaktan eğitim (Liu, 2003; Roca, 2006) gibi birbirinden farklı çalışmalarda değerlendirilmiş ve potansiyel kullanıcıların, bu teknolojilere karşı olan tutumları ve davranışlarına olan etkileri araştırılmıştır.

TKM belki de teknoloji konusunda kullanıcı davranışlarına yönelik üzerinde en çok çalışılmış konulardan birisidir (Adams et al. 1992; Chin ve Gopal 1993; Chin ve Todd 1995; Davis 1993; Davis ve Venkatesh 1996; Gefen ve Straub 1997; Hendrickson et al. 1993; Igarria et al. 1997; Mathieson 1991; Segars ve Grover 1993; Subramanian 1994; Szajna 1994, 1996; Taylor and Todd 1995; Venkatesh 1999; Venkatesh and Davis 1996; Venkatesh and Morris 2000).

Legris, Ingham ve Collette (2003) TKM konusundaki en kapsamlı çalışmalardan birisini yapmış ve 1980-2001 yılları arasında çeşitli konular hakkında TKM modelinin uygulandığı ve değerlendirildiği çalışmaların bir özetini çıkarmışlardır. Bu çalışma kapsamında 80’den fazla makale değerlendirilmiş, 22’sinin analiz edilmesine karar verilmiştir. Aşağıdaki tabloda bu çalışmanın bir özeti yer almaktadır. Tablo, TKM’nin değerlendirildiği bilgi teknolojisini, değerlendirmeye alınan örneklem büyüklüğünü ve kullanılan modelin kapsamını içermektedir.

Çalışma	Teknoloji	Örneklem	Kullanılan Model
Davis (1996)	Yazı editörü	107 tam zamanlı MBA öğrencisi	TKM + MDT
Davis(1993)	E-posta, yazı editörü	112 uzman ve yönetici	TKM
Mathieson (1991)	Hesap çizelgesi	262 yönetime giriş öğrencisi	TKM + PDT
Davis (2000)	Chartmaster	240 MBA öğrencisi	TKM
Subramanian (1994)	Sesli mail sistemi, telefonda müşteri hiz.	75 ve 104 kullanıcı	TKM
Taylor & Todd (1995)	Üniversite hesap ve kaynak merkezi	786 öğrenci	TKM + subjektif normlar + algılanan davranış kontrolü
Taylor & Todd (1995)	Üniversite hesap ve kaynak merkezi	786 öğrenci	TKM + PDT
Keil (1998)	Konfigürasyon yazılımı	118 satış görevlisi	TKM
Szajna (1996)	Elektronik posta	61 lisansüstü öğrencisi	TKM
Chau (1996)	Case	2500 bilgi teknolojileri uzmanı	TKM –uzun ve kısa dönemlik faydası-
Davis (2000)	Altı yazılımla üç tecrübe	108 öğrenci	TKM -geçmişteki kullanım kolaylığı-
Jackson (1997)	Hesap çizelgesi, veritabanı, kelime işlemcisi, grafikler	244, 156, 292, 210 öğrenci	TKM -geçmişteki kullanım kolaylığı-

<b>Igarria &amp; Craig (1997)</b>	<b>Kişisel hesaplama</b>	<b>596 PC kullanıcısı</b>	TKM –algılanan kullanım kolaylığı ve faydanın doğrulanması-
<b>Bajaj (1998)</b>	<b>Hata ayıklama aracı</b>	<b>25 öğrenci</b>	
<b>Gefen &amp; Keil (1998)</b>	<b>Konfigürasyon yazılımı</b>	<b>307 satış görevlisi</b>	TKM –küçük ölçekli firmalarda-
<b>Agarwal et al. (1999)</b>	<b>Kelime işlemcisi, hesap çizelgesi, grafikler</b>	<b>205 Fortune100 şirket kullanıcısı</b>	TKM
<b>Lucas &amp; Spitler (1999)</b>	<b>Multifonksiyonel iş istasyonu</b>	<b>54 broker, 81 finans şirketi satış görevlisi</b>	TKM
<b>Straub (1999)</b>	<b>Microsoft Windows 3.1</b>	<b>77 potansiyel müşteri, 153 firma müşterisi</b>	TKM –sosyal normlar ve algılanan sistem kalitesi-
<b>Hu (1999)</b>	<b>Telemedicine yazılımı</b>	<b>407 fizikçi</b>	TKM'nin adaptasyonu ve subjektif normlar
<b>Dishaw &amp; Strong (1999)</b>	<b>Yazılım düzeltme araçları</b>	<b>Üç Fortune50 firması için 60 düzeltme projesi</b>	TKM
<b>Venkatesh &amp; Davis (1996)</b>	<b>Dört organizasyonda dört farklı yazılım</b>	<b>48 danışman, 50 kişisel finans hizmetleri üyesi, 51 küçük</b>	TKM ve görev-teknoloji uyumu

<b>Venkatesh &amp; Morris (2000)</b>	<b>Veri ve bilgi düzeltmesi</b>	<b>muhasabe firması çalışanı, 51 küçük yatırım firması çalışanı.</b>  <b>342 çalışan</b>	TKM'nin subjektif normları ve görev teknoloji uyumunu kapsayacak biçimde genişletilmesi  TKM + subjektif normlar + cinsiyet + tecrübe
--------------------------------------	---------------------------------	--	---

**Tablo 3.1:** Teknoloji Kabul Modeli'nin Değerlendirmeye Alındığı Çalışmalar (Legris, et al, 2003)

Yukarıdaki tablodan da görüldüğü gibi çeşitli alanlarda, bugün bize çok sıradan gelen çeşitli teknolojilerin kullanımına yönelik araştırmalar yapılmış, bu araştırmaların bazılarında TKM direkt olarak, bazılarında ise çeşitli faktörler eklenerek değerlendirilmiştir.

Yine TKM'nin içinde yer alan faktörlerin kendi içlerinde birbirlerini etkileme dereceleri çeşitli makaleler değerlendirilerek araştırılmış ve aşağıdaki tabloda sonuçlar gösterilmiştir.

**Tablo 3.2:** Teknoloji Kabul Modeli'ni Oluşturan Faktörler Arasındaki İlişkiler

Yazar	KO-FA	FA-TU	KO-TU	FA-Nİ	KO-Nİ	TU-Nİ	TU-DA	Nİ-DA	KO-DA	FA-DA
Davis et al. (1989)	Evet	Evet	Evet	Evet	Evet	Evet		Evet		
Davis et al. (1989, 1993)	Evet	Evet	Evet				Evet			Evet
Mathieson (1991)	Evet	Evet	Evet	Evet		Evet				
Davis et al. (1989)	Evet			Evet	Evet			Evet	Evet	Evet
Subramanian (1994)	Hayır			Evet	Hayır					
Taylor & Todd (1995)	Evet	Evet	Evet	Evet		Hayır		Evet		
Keil et al. (1995)	Evet								Hayır	Evet
Szajna (1996)	Evet			Evet	Evet			Evet	Hayır	Hayır
Chau (1996)	Evet								Evet	Evet
Davis et al. (1989)	Evet			Evet	Evet					
Jackson et al. (1997)	Hayır	Hayır	Evet	Hayır	Evet	Hayır				
Igbaria et al. (1997)	Evet								Evet	Evet
Bajaj & Nidumolu (1998)	Hayır	Tersi	Evet				Evet			Hayır
Gefen & Keil (1998)	Evet								Hayır	Evet
Agarwal & Prasad (1999)	Evet	Evet	Evet				Evet			Evet
Lucas & Spitler (1999)	Evet			Hayır	Hayır				Hayır	Hayır
Karahanna (1999)		Evet	Evet			Evet				
Hu et al. (1999)	Hayır	Evet	Hayır	Evet		Evet				

Dishaw et al. (1999)	Evet	Evet		Hayır		Evet		Hayır		Hayır
Venkatesh & Davis (1996)	Evet			Evet	Evet			Evet		
Venkatesh & Morris (2000)	Evet			Evet	Evet					

\* KO:Kolaylık FA:Fayda TU:Tutum Nİ:Niyet DA:Davranış

Yukarıdaki tablodaki ‘Evet’ değerleri, değerlendirilen iki faktör arasında pozitif bir ilişki olduğunu, ‘Hayır’ değeri bir ilişki olduğunu fakat belirgin ve net olmadığını, boş değerler ilişkinin ölçülmediğini ve ‘Tersi’ değeri ise belirgin bir ilişki olduğunu fakat bunu negatif yönlü olduğunu gösterir.

Aşağıdaki tabloda faktörler arasında bulunan ilişkiler rakamlara dökülmüş bu sayede daha net bir fikre sahip olma imkânı doğmuştur.

**Tablo 3.3:** Faktörler Arasındaki İlişkilerin Rakamlarla Gösterilmesi

Yazar	KO-FA	FA-TU	KO-TU	FA-Nİ	KO-Nİ	TU-Nİ	TU-DA	Nİ-DA	KO-DA	FA-DA
Pozitif İlişki	21	12	10	16	10	7	3	10	4	8
Anlamsız ilişki	5	1	3	3	3	4	0	1	5	5
Negatif ilişki	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Test edilmeyen	2	14	15	9	15	17	25	17	19	15

\* KO:Kolaylık FA:Fayda TU:Tutum Nİ:Niyet DA:Davranış

### 3.2. Teknoloji Kabul Modelinin Kullanıldığı Çalışmalar

Teknoloji kabul modeli, var olan ve hali hazırda işleyen bir düzende, bu sistemin bir parçası olan kullanıcılara sunulan yeni bir teknolojinin, bu kullanıcılar tarafından kabul görmesi, benimsenmesi ve kullanılması davranışlarını etkileyen faktörler ile ilgilenir.

Yapılan çalışmalarda çok çeşitli teknolojiler değerlendirmeye alınmış, TKM'nin temel faktörleri olan algılanan kullanım kolaylığı (PEOU), algılanan fayda (PU) gibi faktörlerin yanında aşağıda belirtilecek olan birtakım farklı faktörler de değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

**Tablo 3.4:** TKM'ye Dayanan Çeşitli Araştırmaların Özeti (Girgin, 2003)

Yazarlar	Sonuçlar
Davis (1989, 1993)	Bu modelin kullanımı değişkenlerin %36 sı hesaplanan kullanım davranışı üzerine sistem karakteristiklerinin etkilerine tamamıyla aracılık etmektedir. Algılanan fayda kullanımı belirlemede %50 daha kolay etkilidir.
Davis ve diğerleri (1989)	Algılanan kullanım kolaylığı, Algılanan fayda çerçevesinde(etrafında) hareket eder ve Algılanan fayda kullanıma doğru niyetleri etkilemede 2. derecede etkili iken kullanıma doğru niyetleri tahmin etmektedir. Tutumlar, kullanım için niyetler ve algılar arasında az etkilidir.. Bazı modeller, kabulün tahmin edilebilmesinde ilişkilidir.
Mathieson (1991)	Hem TKM hem MET kullanımdaki yoğunluğu iyi tahmin etmektedir. TKM uygulamada kolaydır, fakat sadece genel bilgi sağlamaktadır. TPB araştırmacılar için daha fazla spesifik bilgi sağlamaktadır.
Davis ve diğerleri (1989)	Faydalılık ve eğlence birlikte, (araştırma 1) %62 sini ve kullanım niyetlerindeki değişkenlerin(araştırma2) %75 ini açıkladı. Faydalılık ve eğlence, Algılanan kullanım kolaylığı ve Algılanan çıktı kalitesinin kullanım niyetleri üzerine etkilerini tamamıyla aracılık ettiği bulundu.
Subramanian (1994)	Perceived usefulness and not ease of use is a determinant of predicted future use.
Taylor & Todd (1995)	Geliştirilmiş TKM hem deneyimi hem de deneyimsiz kulacaların kullanımını açıkladı. Deneyimli kullanıcıların davranış niyeti ve davranış arasında sıkı bağ vardır. Önceki değişkenler, deneyimsiz kullanıcıların niyetlerini daha iyi tahmin etmektedir. Bütün modeller davranışı açıklamaktadır ve uygun temele dayandırılarak oluşturuldu. TPB, kullanım için niyetlerin tamamıyla anlaşılır olmasını sağladı. TKM lindeki tutumlar, kullanım niyetinin tahmin etmede önemli değildir.



Keil ve diğeri (1995)	Faydalılık, kullanım kolaylığından daha önemli bir faktördür. Görev/Donanım uygunluğu, sistemin kullanımının kolay algılanmasında bir rol oynadı.
Szajna (1996)	Deneyim unsurları TKM'n de önemli olabilmektedir.
Chau (1996)	Araştırmalar, kullanım kolaylığının donanım kabulü üzerine en geniş etkiye sahip olduğu göstermektedir.
Davis ve diğeri (1989)	Kullanıcının belirli bir sistemin kullanım kolaylığını algılaması, kullanıcının her zaman genel bilgisayar kişisel etkisine bağlıdır. Objektif olarak kullanım kolaylığı sadece sistemle direkt kullanımla değil bir sistem hakkında algılanan kullanım kolaylığı üzerinde bir etkiye sahiptir.
Jackson ve diğeri (1997)	Tutum, aracı bir rol oynuyor gibi göründü. Doğuştan gelen değerler, algıların şekillendirilmesinde önemli bir rol oynadı.
Igbaria ve diğeri (1997)	Algılanan kullanım kolaylığı, sistemin kullanılması ve Algılanan faydanın açıklanmasında başka bir faktördür ve Algılanan fayda kullanım üzerine kuvvetli bir etkiye sahiptir. Dış değişkenler, Algılanan fayda ve kullanım kolaylığını etkiler özellikle dış kaynaklar ve kaynakların yönetimi. Model az kaynakla, hem iç kaynak hem de eğitimin etkileri için ilişkili bulunduruldu.
Bajaj ve Nidumolu (1998)	Önceki kullanım, sistemin kullanım kolaylığını anlaşılır bir şekilde etkiler ve gelecekte kullanımı belirleyişte bir ana faktördür.
Gefen ve Keil (1998)	Bilgi sistemi yöneticileri, hem Algılanan fayda hem de Algılanan kullanım kolaylığı bir bilgi sistemini kullanımı ile olumlu bir sosyal değişime etkileyebileceği önerdiler.
Agarwal ve Prasad (1997, 1999)	Kullanıcı kabulünü güçlü olarak belirleyen bireysel farklılıkların doğuştan olmadığı görüldü. İnanışlar üzerine önemli etkilere sahip olan birkaç bireysel farklılık değişkenleri (eğitim seviyeleri, önceki değişim boyutu ve eğitime katılım) TKM ile tanımlandı.
Lucas ve Spitler (1999)	Sosyal normlar ve işin doğası gibi organizasyonun değişkenleri, teknoloji kullanımı tahmininde kullanıcıların algılarından daha önemlidir.
Karahanna ve diğeri (1999)	Tutumun önceki uyumu, sonuç göstergelerine, görünürlüğüne, kullanım kolaylığı ve faydalığın algılanmasına dayandırıldı. Tutumun sonraki uyumu, sadece faydanın yararlı inanışlarına dayandırıldı.

Hu ve diğerleri (1999)	TKM, teknoloji kullanımı için kullanıcının niyetini önemli derecede belirleyebilmektedir. Algılanan fayda, niyet ve tutumun önemli bir belirleyicisi olduğu bulundu. Algılanan kullanım kolaylığı önemli bir belirleyici değildir.
Dishaw ve Strong (1999)	TKM ve görev-teknolojisinin bir entegrasyon önerileri, yapılara uygundur. Bütünleşmiş model, bilgi teknolojisi kullanımı hakkında seçeneklerin anlaşılabilirliğine önderlik etmektedir.
Venkatesh ve Davis (1996, 2000)	Genişletilmiş model, kullanım niyetlerinde değişkenlerin %34-52 ve faydalılık algılarında ki değişkenlerin %40-60 için hesaplandı. Hem sosyal etki süreçleri ( kişisel normlar, değerler ve hayal ) hem de kavramaya ait yararlı süreçler ( iş ilişkisi, çıktı kalitesi, sonuç göstergeleri ve Algılanan kullanım kolaylığı) önemli derecede kullanıcı kabulünü etkilemektedir.
Venkatesh ve Morris (2000)	Erkeklerin teknoloji kullanımı, kadınların teknoloji kullanımı ile kıyaslandığında faydalılığın onların algıları tarafından çok güçlü şekilde etkilendi. Kişisel normların etkisi azalmasına rağmen kadınlar öznel normlar ve kullanım kolaylığının algıları tarafından çok güçlü şekilde etkilendiler.

Yukarıdaki tabloya ek olarak TKM kullanılarak araştırılma yapılan birçok çalışma mevcuttur.

Lu, Huang ve Lo (2010) Tayvan’da elektronik ortamda vergi bildirimini kabulünü inceleyen çalışmalarında Teknoloji Kabul Modeli ile Planlı Davranış Teorilerini entegre edip, kullanıcıların vergi bildirimlerini internet üzerinden yapmalarına yönelik tutum ve davranışlarını incelemiştir. Çalışma neticesinde “Tutum”un davranış üzerinde en önemli etken olduğunu, aynı zamanda “Tutum”un “algılanan kullanım kolaylığı”, “algılanan fayda”, “vergi eşitliği”, “sosyal normlar” ve “ahlaki normlar”dan etkilendiğine ulaşılmıştır. Paralel olarak çevrimiçi (internet üzerinden) vergi bildirimini davranışında Teknoloji Kabul Modeli, Planlı Davranış Modeli ile birlikte değerlendirilmiş ve başarılı sonuçlar elde edilmiştir. Çalışma sonunda birleştirilmiş bir model ortaya atılmış ve e-devlet sisteminin kurulmasında referans olarak kullanılabileceğini belirtmişlerdir. Benzer bir çalışmada Fu, Farn ve Chao (2005) yine Tayvan’da vatandaşların e-devlet uygulamalarına karşı olan tutumlarını değerlendirmeye almış ve Teknoloji Kabul Modeli ile Planlı Davranış Teorilerini bir arada değerlendirip, önerdikleri modeli test etmişlerdir.

Başka bir çalışmada Horst, Kuttschreuter ve Gutteling (2006), Hollanda hükümetinin yürürlüğe koyduğu e-devlet sistemini değerlendirmeye almış, Hollanda vatandaşlarının yeni sisteme karşı olan tutum ve davranışları incelenmiştir. Bu çalışmada da Teknoloji Kabul Modeli ve Planlı Davranış Teorileri ele alınmıştır. Bu çalışmada özellikle güven ve güvenlik faktörleri ele alınmış ve algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan faydanın etkisiyle birlikte, sisteme duyulan güven ve inanılan güvenliğin vatandaşların tutum ve niyeti üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Malezya’da Azmi ve Bee (2010) tarafından yapılan çalışmada da internet üzerinden vergi bildirimine yönelik kullanıcıların tutum ve niyeti incelenmiş, Teknoloji Kabul Modelinin faktörlerine “algılanan risk” faktörü eklenip değerlendirmeye alınmıştır. Çalışma sonucunda, uygulamaya konulan sistemin risklerinin azaltılmasının, kullanıcıların sisteme dönük tutum ve niyetleri üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Teknoloji Kabul Modeli konusunda en detaylı çalışmalardan birisi de Hwang (2000) tarafından yapılmıştır. Her ne kadar çalışmasında Tayvan’daki elektronik vergi bildirim sistemi ve Tayvan vatandaşlarının buna yönelik tutumları incelenmiş olsa da, çalışmada küresel olarak kullanılıp değerlendirilebilecek faktörler kullanılmıştır. Çalışmada temel olarak kullanıcı memnuniyetinin üzerinde durulmuş ve Tayvan’da mevcut olan üç alternatif vergi bildirim yöntemi (elle bildirimde bulunmak, yazılı doküman yöntemiyle bildirimde bulunmak ve internet üzerinden vergi bildiriminde bulunmak) memnuniyet faktörü temel alınarak karşılaştırılmıştır. Ülkemizde, vergi bildirim yönteminde alternatif bir yol olmaması ve elektronik beyanname programının yalnızca yetkili kişilerce kullanılabilmesine karşın, söz konusu çalışma ve sonuçları bize fikir vermektedir.

Wang (2002) çalışmasında Teknoloji Kabul Modeli’ne ek olarak “Algılanan Güvenilirlik” (Perceived Credibility) faktörünü eklemiş ve kullanıcıların elektronik vergi beyanı uygulamasına dönük niyetleri üzerinde, güvenilirliğin, algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığından daha büyük bir pozitif etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır. Buna ilaveten, “kişisel etkinlik” (self-efficacy) faktörünün de “Algılanan Güvenilirlik” faktörüne negatif etkisi olsa da, “davranışsal niyet” üzerinde önemli bir pozitif etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır.

Yapılan çalışmaların ve incelenen faktörlerin daha net görülebilmesi açısından yukarıda bahsedilen çalışmaların bir özeti olarak görebileceğimiz tablo, konu hakkında daha net bir bilgi sağlayabilir.

**Tablo 3.5:** TKM'ye Dayanan Çeşitli Araştırmalar (Boone, 2012)

<b>Yazar</b>	<b>Bağımsız Değişkenler ve Kurgu</b>	<b>Bağımlı Değişken</b>	<b>Kullanılan İstatistiksel Metodlar</b>
Hwang (2000)	Vergi Bildirim Yöntemi	Kullanıcı Memnuniyeti	Tek-Çift faktörlü ANOVA, Scheffe Testi. t-testi.
Wang (2002)	Algılanan Kullanım Kolaylığı, Algılanan Fayda, Algılanan Güvenirlilik, Kişisel Yetkinlik	Davranış Niyeti (Vergi Bildirimi için)	Doğrulayıcı Faktör Analizi.
Fu et al. (2004)	Vergi Bildirim Yöntemi	Memnuniyet	Çok değişkenli memnuniyet analizi. Çok değişkenli niyet analizi. Regresyon analizi. MANOVA ve ANOVA.
Fu et al. (2006)	Algılanan Kullanım Kolaylığı, Algılanan Fayda, Kişisel Normlar, Algılanan Davranış Kontrolü	Davranış Niyeti	Doğrulayıcı Faktör Analizi ve Yapısal Eşitlik Modeli.
Hung (2006)	Tutum, Kişisel Normlar, Algılanan Davranış Kontrolü	Davranış Niyeti	Yapısal Eşitlik Modeli
Gallant et al. (2007)	Algılanan Kullanım Kolaylığı, Algılanan Fayda, Maliyet	Davranış Niyeti	Diskriminant analizi
Schaupp et al. (2010)	Algılanan Kullanım Kolaylığı, Algılanan Fayda, Subjektif Normlar, Algılanan Davranış Kontrolü, Güven, Algılanan Risk	Davranış Niyeti	Yapısal Eşitlik Modeli
Lu et al. (2010)	Algılanan Kullanım Kolaylığı, Algılanan Fayda, Subjektif Normlar, Algılanan Davranış Kontrolü	Davranış Niyeti ve Gerçekleşen Davranış	Yapısal Eşitlik Modeli
Azmi et al. (2010)	Algılanan Kullanım Kolaylığı, Algılanan Fayda, Algılanan Risk	Davranış Niyeti ve Gerçekleşen Davranış	Yapısal Eşitlik Modeli

### 3.3. Öz Yeterlilik (Self Efficacy)

Bandura'ya göre öz yeterlilik, bireyin belli bir performansı göstermesi için gerekli etkinlikleri düzenleyip başarılı bir biçimde gerçekleştirme kapasitesi hakkında kendine ilişkin yargısıdır (Lee, 2005). Donald'a göre öz yeterliliği ifade etmede kullanılan anahtar kelime "Bu işi başarabilir miyim?" sorusu ile başlayan cümlelerdir (Donald, 2003). Tülin Acar öz yeterlilik üzerine yaptığı detaylı araştırmada çeşitli kaynaklara dayandırarak öz yeterliliğin birçok tanımına ulaşmıştır. Buna göre;

- Öz yeterlilik, algılanan, gözlenen bir beceri değildir. Bazı şartlar altında bireyin becerileri ile "ne yapabilirim" sorusuna verdiği cevap ile ilgili duyduğu içsel inançtır (Snyder&Lopez,2002: 278). Öz yeterlilik bir tür beceri algısı da değildir (Donald, 2003: 219).

2- Öz yeterlilik, kapasite, özel performans hakkındaki inançlarla ilgili deildir. Ancak durumlarla mücadele etmede ve bunu değiştirmede, yeteneklerini ve becerilerini koordine etmek için bireyin yapabilecekleri hakkındaki inancıdır(Snyder&Lopez,2002: 278).

3- Öz yeterlilik, bir tür yetenek değildir (Donald, 2003: 219). Yetenekler, insanların dünya hakkında ne bildiği, dünyada neyi nasıl yapacaklarını bildikleri şeylerdir. Yetenek, bilişsel yapıların aralığını ve kalitesini yani bireysel kapasiteyi içine alır. Öz yeterlilik inancı, inançlardır ve belli alanlarda, durumlardaki bireyin yeteneklerini deneyerek yapabilecekleridir. Öyle ki öz-yeterliği güçlü olan bireyler zor bir görevle karşı karşıya kaldıklarında bu durumdan kaçmak yerine üstesinden gelinmesi gereken bir iş olarak yaklaşmaktadırlar (Hazır Bıkmaz, 2004). Özyeterliliği düşük olan öğrenciler ise öğrenme durumundan, görevden kendilerini alı koyarlar (Schunk, 2000:109).

4- Öz yeterlik inancı, davranış hakkında basit bir kestirim aracı değildir ve öz yeterlilik inançları, nedensel özellikler değildir. Nedensel özellikler, olaylarla açıklanır. Oysa öz yeterlilik inancında vurgulanan bireyin ne yapabileceğinin kapasitesidir (Snyder&Lopez,2002: 278).

5- Öz yeterlilik inancı, bir hedefe ulaşmak için yapılan davranışın amacı da değildir. Çünkü bir amaç, büyük olasılıkla yapılabilecek hedefler için söylenir (Snyder&Lopez,2002: 278).

6- Öz yeterlilik, öz saygı kavramı ile aynı şey değildir. Öz saygı kavramı, kendi kendimiz hakkındaki inanç ve nasıl hissettiklerimizle ilgilidir (Snyder&Lopez,2002:278).

7- Öz yeterlilik, bir motivasyon (isteklendirme) değildir (Snyder&Lopez,2002:278). Ancak motivasyonu artırıcı bir etkidir.

8- Öz yeterlilik inancı, beklenen sonuçlarla ilgili değildir. Bir davranışın sonucuna ilişkin inanç, daha çok özel bir durumda, özel bir sonuca yol açan özel bir davranıştır(Snyder&Lopez,2002: 278).

9- Bir öz yeterlilik inancı, sonucun ortaya çıktığı davranışın icra edilmesidir (Snyder&Lopez,2002:278).

10- Öz yeterlilik, kişisel bir özellik değildir yani genetik bir özellik değildir (Snyder&Lopez,2002:278).

11- Öz yeterlilik, öz kavramı (self-consept) ile aynı kavram değildir. Öz kavramı ise bir bireyin kendisine ait yetenekleri ve kişiliği ile ilgili olarak özelliklerine karşı algısını (olumlu ya da olumsuz) ifade eder ve öz kavramı, öz yeterliliği ve öz saygıyı da içine alan bir kavramdır (Lee,2005:490).

12- Öz yeterlilik, bireyin kendine duyduğu “güvendir”. Öz kavramı ise bireyin kendine ait duygularını içerir. Öz kavramı ve öz yeterlilik kavramları arasındaki belirgin bir fark daha çok bireyin kendi kendine soracağı soruların niteliğinden kaynaklıdır. Öz yeterlilik, daha çok –ebilmek (can) fiili ile başlayan yargıları ifade eder. Örneğin, çok iyi araba kullanabilir miyim? Bu problemi çözebilir miyim? Gibi. Oysa öz kavramı “olmak” (being) ve “hissetmek” (feel) fiili ile başlayan yargıları ifade eder. Örneğin, Kimim ben? Kendimi seviyor muyum?, Bir yazar olarak ben kendim hakkında ne hissediyorum? gibi. Öz kavramı, öz saygı (self-esteem) olarak da kabul edilir ancak öz yeterlilik daha çok “güven” kavramı ile ilişkilidir (Schunk&Frank, 2002). Öz yeterlilik kavramı bir bireyin bir işi, görevi (task) başarmak için yeteneğine olan güveni hakkındaki bir yargısı olarak da açıklanabilir (Dembo, 2004:152).

## 4. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

### 4.1. Amaç

Bilgi teknolojilerinin gelişimi çok çeşitli alanlarda değişimi getirmiş, bu değişim, teknoloji yoğun alanlarda derinden hissedilirken, teknolojiyi henüz tam sindirmemiş iş alanlarında ise yüzeysel olarak hissedilmiştir. Türkiye Cumhuriyeti, devlet olarak e-devlet (<https://www.turkiye.gov.tr>) ortak internet sistemini devreye alarak teknolojinin, devlet-vatandaş ilişkisinde kullanımına geçişte bir başlangıç sağlamıştır. İnternet ve bilgisayar kullanımına geçiş yalnızca vatandaşın devletle olan işlemlerini değil, aynı zamanda devletin de vergi toplama gibi düzenli ve gerekli işlemlerini de kolaylaştırmıştır. Bu amaçla devlet, yetki verdiği muhasebecilerin kullanımına yönelik bir ortak sistem oluşturmuş ve vergi beyanı vb. işlemlerin bu sistem üzerinden yapılmasını zorunlu kılmıştır. Bu yeni gelen ve zorunlu kılınan sisteme yönelik muhasebecilerin bakışı ve bu bakışa etki eden faktörler, araştırmamızın başlıca konusudur. Ayrıca araştırmamızda bu faktörlerin birbirleriyle olan ilişkileri de değerlendirilecektir. Bu araştırma kapsamında hipotezler öne sürülmüş, model kurulmuş ve bu model üzerinde çalışılarak hipotezlerin geçerliliği test edilmiştir.

### 4.2. Araştırmanın Ana Kütlesi

Araştırmamızın ana kütlesini Türkiye genelinde farklı illerde çalışan, elektronik beyanname programı konusunda tecrübeli Serbest Muhasebeci, Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavir, Yeminli Mali Müşavir ve diğer muhasebe çalışanlarından oluşmaktadır. Bölgesel ve kültürel farklılıkların araştırma sonucunu negatif yönde etkilemesinin önüne geçmek amacıyla farklı bölgelerden muhasebe çalışanına ulaşılmaya çalışılmıştır. Oluşturduğumuz örneklemeden veriye en sağlıklı ve güvenli biçimde ulaşabilmek amacıyla anket yönteminin kullanılmasına karar verilmiştir. Bu anketler, anketörlere elektronik posta yoluyla, anket hizmeti veren web siteleri yardımıyla ve yüz yüze görüşme tekniğiyle ulaştırılmıştır. Anket çalışmaları sonucunda toplam 366 anket toplanmış, fakat hatalı, eksik veya rasgele doldurulduğu tespit edilen anketler değerlendirmeden çıkartılmıştır. Toplamda

değerlendirmeye alınan 291 anket, 97 Serbest Muhasebeci, 101 Serbest Muhasebeci Mali Müşavir, 27 Yeminli Mali Müşavir ve muhasebe bürolarında çalışan 66 Muhasebe elemanından elde edilmiştir. Toplam 366 anket toplanmasına rağmen 291 anketin değerlendirilmesinin sebebi;

1. Genel olarak muhasebecilerin yoğun olduklarını ileri sürerek ankete zaman ayırmak istememeleri,
2. Mail yoluyla gönderilen anketlere cevap dönülmemesi,
3. Anketlerin eksik veya hatalı doldurulması,
4. Muhasebecilerin anket sorularının ilgilerini çekmediği ileri sürerek cevap vermeye gerek duymamaları,
5. Ters sorulara verilen tutarsız cevaplar nedeniyle anketlerin değerlendirmeden çıkartılması olarak açıklanabilir

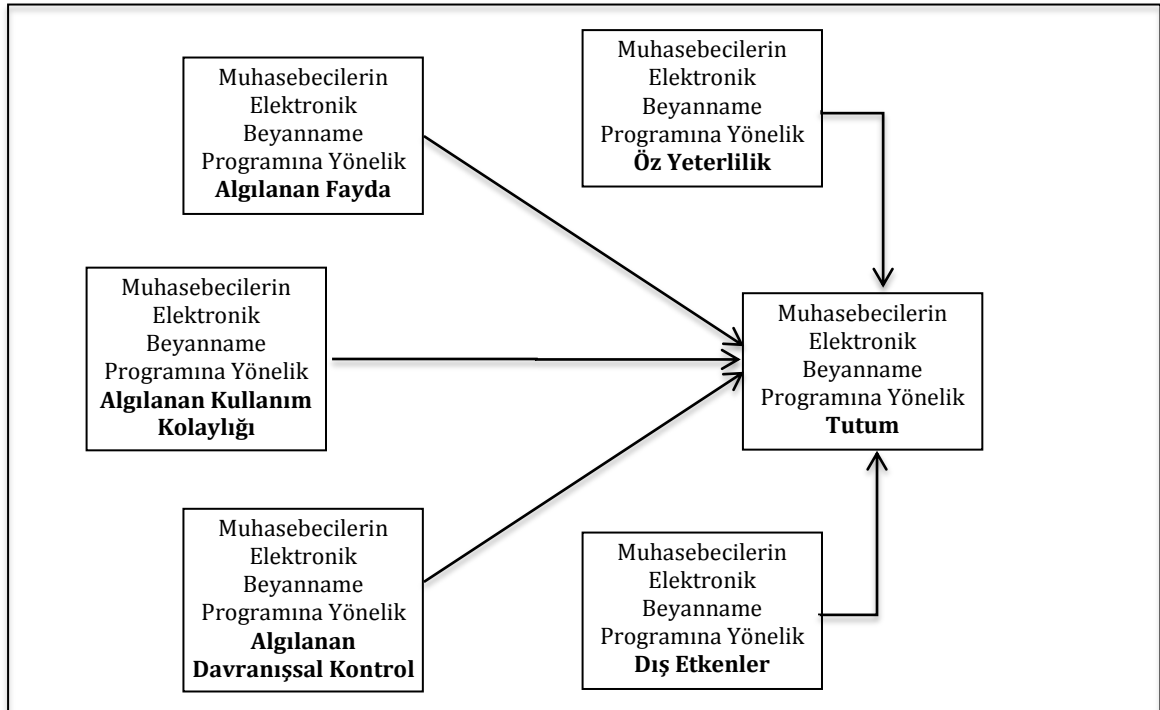
### **4.3. Araştırma Modeli**

Kullanıcıların bilgi teknolojilerinin kullanımına yönelik tutum ve davranışları, çeşitli modeller kurulup bu modellerin analiz edilmesi ile açıklanmaya çalışılmıştır. Çalışmamızda, muhasebecilerin ve muhasebe çalışanlarının elektronik beyanname programına yönelik tutumlarını açıklamada, Teknoloji Kabul Modeli temel alınmıştır.

Buna göre elektronik beyanname programına yönelik tutum üzerinde algılanan kullanım kolaylığı, algılanan fayda, algılanan davranışsal kontrol, öz yeterlilik ve dış etkenlerin etkileri tahmin edilmeye çalışılmıştır. Oluşturulan model şekil 4.1’da gösterilmiştir.



Şekil 4.1: Araştırma Modeli



#### 4.4. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmamızda, muhasebecilerin elektronik beyanname programına yönelik tutumlarını belirleyen faktörler incelenmiş ve bir model oluşturulmuştur. Bu faktörler arasındaki ilişkilerin varlığı, gücü ve yönü incelenecektir. Faktörlerin tutum üzerindeki etkilerine yönelik geliştirilen hipotezler tablo 4.1’den izlenebilir.

Tablo 4.1: Geliştirilen Hipotezler

<b>H1</b>	Algılanan Fayda, muhasebecilerin elektronik beyanname programına yönelik tutumlarını olumlu etkiler.
<b>H2</b>	Algılanan Kullanım Kolaylığı, muhasebecilerin elektronik beyanname programına yönelik tutumlarını olumlu etkiler.
<b>H3</b>	Algılanan Davranışsal Kontrol, muhasebecilerin elektronik beyanname programına yönelik tutumlarını olumlu etkiler.
<b>H4</b>	Dış Etkenler, muhasebecilerin elektronik beyanname programına yönelik tutumlarını olumlu etkiler.
<b>H5</b>	Öz yeterlilik, muhasebecilerin elektronik beyanname programına yönelik tutumlarını olumlu etkiler.

## 4.5. Araştırmanın Yöntemi

Algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı, algılanan davranışsal kontrol, dış etkenler, öz yeterlilik ve tutumu değerlendirebilmemiz için belirlenen sorular, tablo 4.2’da belirtilen araştırmalardan yararlanılarak elde edilmiştir.

**Tablo 4.2:** Kullanılan Ölçekler İçin Faydalanılan Kaynaklar

DEĞİŞENLER	KULLANILDIĞI ÇALIŞMALAR
<b>Algılanan Fayda</b>	Hung (2006), Lu (2010), Hsu & Lu (2004), Schaupp (2010), Fu (2005)
<b>Algılanan Kullanım Kolaylığı</b>	Lu (2010), Hung (2006), Schaupp (2010), Fu (2005), Vijayasathy (2004), Lee (2005)
<b>Algılanan Davranışsal Kontrol</b>	Lu (2010), Hung (2006)
<b>Dış Etkenler</b>	Hung (2006), Hsu (2004)
<b>Öz Yeterlilik</b>	Hung (2006), Fu (2005), Hsu (2004), Hsu (2009)
<b>Tutum</b>	Hung (2006), Lu (2010), Hsu (2004)

Ankette katılımcıların demografik özelliklerine yönelik olarak altı soru sorulmuştur. Bağımsız değişkenler; algılanan fayda için dört, algılanan kullanım kolaylığı için beş, öz yeterlilik için beş, dış etkenler için üç, algılanan davranışsal kontrol için üç ve bağımlı değişken tutum için de dört soru sorulmuştur. Toplamda 30 soru içeren anketimizde demografik özellikleri sorgulayan sorular dışındaki sorularda (5’li likert tipi ölçek) “Kesinlikle Katılmıyorum=1”, “Katılmıyorum=2”, “Kararsızım=3”, “Katılıyorum=4” ve “Kesinlikle Katılıyorum=5” seçenekleri sunulmuştur.

Anket, Türkiye’nin çeşitli illerinde faaliyet gösteren Serbest Muhasebeci, Yeminli Mali Müşavir ve muhasebe bürolarında çalışan muhasebe elemanlarına uygulanmıştır. Anketörlere ulaşmak için illerin muhasebeciler odalarından yardım istenmiş, anketlerin büyük bir çoğunluğu internet üzerinden, bir kısmı da yüz yüze görüşme yolu ile iletilmiştir.

Elde edilen anket verilerinin analiz edilmesinde SPSS programı kullanılmıştır.

## 4.6. Verilerin Analizi

#### 4.6.1.DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

Ankete katılanlara ait çeşitli istatistikler Tablo 4.3’de verilmiştir.

**Tablo 4.3: Tanımlayıcı İstatistikler**

<u>Cinsiyet</u>	<u>Frekans</u>	<u>Yüzde</u>	<u>Yaş</u>	<u>Frekans</u>	<u>Yüzde</u>
Erkek	228	78,3	<u>Aralığı</u>		
Kadın	63	21,7	18-25	68	23,5
<b>Toplam</b>	<b>291</b>	<b>100</b>	25-35	79	27
			35-45	95	32,6
			45-55	45	15,5
			55 <	4	1,4
			<b>Toplam</b>	<b>291</b>	<b>100</b>
<u>Unvan</u>	<u>Frekans</u>	<u>Yüzde</u>	<u>Eğitim</u>	<u>Frekans</u>	<u>Yüzde</u>
Serbest	97	33,3	<u>Durumu</u>		
Muhasebeci			Lise	18	6,2
Serbest Muh. Mali	101	34,7	Lisans	244	83,8
Müşavir			Yüksek Lisans	25	8,6
Yeminli Mali	27	9,3	Doktora	4	1,4
Müşavir			<b>Toplam</b>	<b>291</b>	<b>100</b>
Muhasebe Elemanları	66	22,7			
<b>Toplam</b>	<b>291</b>	<b>100</b>			
<u>Mesleki</u>	<u>Frekans</u>	<u>Yüzde</u>	<u>Yaşadığı</u>	<u>Frekans</u>	<u>Yüzde</u>
<u>Tecrübe</u>			<u>Bölge</u>		
0-5	63	21,7	Marmara	106	36,4
5-10	75	25,8	Ege	26	8,9
10-15	63	21,5	Trakya	56	19,2
15-20	58	20	İç Anadolu	48	16,5
20 <	32	11	Akdeniz	19	6,5
<b>Toplam</b>	<b>291</b>	<b>100</b>	Karadeniz	12	4,2
			Doğu Anadolu	11	3,8
			G.Doğu Anadolu	13	4,5
			<b>Toplam</b>	<b>291</b>	<b>100</b>

Tabloda ilk olarak göze çarpan husus, anketimize katılan erkek muhasebe çalışanı sayısının, kadın muhasebe çalışanı sayısına oranla oldukça yüksek olduğudur (%78,3 Erkek - %21,7 Kadın).

Yaş aralığı değerlerini göz önüne alırsak, %23,5 oranında 18-25 yaş, %27 oranında 25-35 yaş, %32,6 oranında 35-45 yaş, %15,5 oranında 45-55 yaş ve %1,4 oranında 55 yaş ve üstü muhasebeci ile çalışma yapıldığını görebiliriz. Bu

değerlerden yola çıkılarak, 35 yaş ve altı yaş gurubundaki muhasebe çalışanı sayısının, toplam sayıya oranının %50'den biraz daha fazla olduğu görülür. Buna istinaden, muhasebe alanında genç yaştaki çalışanların oranının daha yüksek olduğunu söyleyebiliriz.

Eğitim düzeylerini gösteren değerleri incelediğimizde; %6,2 lise mezunu, %83,8 lisans mezunu, %8,6 yüksek lisans mezunu ve %1,4 doktora mezunu denekler olduğunu görebiliriz. 1989 tarihi itibari ile muhasebe sektöründe çalışma şartları, görev ve sorumlulukları yasalar dâhilinde belirlenmeye başlanmıştır. Buna istinaden eğitim zorunluluğunun gelmesi ile lisans mezunu olan muhasebe sektörü çalışanı sayısındaki çoğunluk tablomuzda da açıkça görülebilmektedir.

Anketimize destek veren muhasebe çalışanlarının % 33,3'ü serbest muhasebeci, % 34,7'si serbest muhasebeci mali müşavir, % 9,3'ü yeminli mali müşavir, % 22,7'si ise muhasebe ofislerinde ve şirketlerin muhasebe bölümlerinde çalışan muhasebecilerden oluşmaktadır.

Anketimize katılan muhasebecilerin mesleki tecrübelerine baktığımızda, 0-5 yıl arası tecrübesi bulunan %21,7, 5-10 yıl arasında tecrübesi bulunan %25,8, 10-15 yıl arası tecrübesi olan 21,5, 15-20 yıl olan %20 ve 20 yıl ve üzeri tecrübesi bulunan çalışan oranı %11 olarak görünüyor. Bu verilerden de 10 yıl içinde göreve başlamış olan muhasebe çalışanı sayısının toplam sayıya oranının neredeyse %50'ye yaklaştığını görebiliriz.

İnternet yolu ile anketimizi Türkiye'nin farklı bölgelerine ulaştırabilme imkânımız olduğundan tablodaki görüldüğü gibi farklı bölgelerden muhasebe çalışanlarına ulaşma imkânı yakalanmıştır. Buna göre anketimize katılan çalışanların %36,4'ü Marmara Bölgesi'nde, %8,9'u Ege Bölgesi'nde, %19,2'si Trakya Bölgesinde, %16,5 İç Anadolu Bölgesi'nde, %6,5'u Akdeniz Bölgesi'nde, %4,2'si Karadeniz Bölgesi'nde, %3,8'i Doğu Anadolu Bölgesi'nde ve %4,5'u Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde ikamet etmektedir.

#### 4.6.2.FAKTÖR ANALİZİ

Araştırmamız kapsamında anketörlere sorduğumuz elektronik beyanname programına yönelik düşünceleri ile ilgili sorulara aldığımız cevapları değerlendirerek, ölçmeyi hedeflediğimiz değişkenlerin kendi aralarında sınıflandırmasını yapmak amaçlanmıştır. Bu amaçla SPSS yazılımında faktör yüklerinin yorumlanmasını daha basite indirgemek amacıyla temel bileşenler analizi, varyans maksimizasyonu yöntemi ile keşifsel faktör analizi (KFA) gerçekleştirilmiştir. Bu analiz sonuçları, faktörlerin indirgenmesi durumunda faktör yüklerinin, kabul edilen sınır olan 0.50'nin (Vandenbosch, 1996) üstünde gerçekleştirdiğini göstermiştir.

Ölçekte altı boyutta toplam yirmi dört ifade faktör analizine girmiştir. Öz yeterlilik sorularından iki tanesinin değişken grubundan farklı bir faktöre kayması sebebiyle bu ifadeler analizden çıkarılmıştır. Sonuçta toplam yirmi iki ifade son ölçüğe alınmıştır.

Yapılan faktör analizi sonucunda ortaya çıkan beş faktör toplam varyansın % 67.8'ini açıklamaktadır. Algılanan faydayı ifade eden 1. Faktör, diğer faktörlerden bağımsız olarak tek başına toplam varyansın en büyük kısmını %30'unu açıklayabilmektedir. Diğer faktörler ise sırasıyla, "öz yeterlilik", "algılanan kullanım kolaylığı", "algılanan davranışsal kontrol", "dış etkenler" ve "tutum" olarak belirlenmiştir. Ayrıca son dört faktörün toplam varyansı açıklama yüzdeleri sırasıyla, %12.3, %8.5, %6, %6 ve %4,9 olarak bulunmuştur. Her bir değişkenin ilgili faktöre pozitif ve yüksek bir korelasyonla yüklendiği görülmüştür.

Temel bileşenler analizi sonucunda ortaya çıkan faktör yükleri matrisi Tablo 4.4 deki gibidir.

**Tablo 4.4: Faktör Yükleri Matrisi**

<b>ALGILANAN FAYDA</b>	
Elektronik beyanname uygulaması iş yükümü azaltır.	,774
Elektronik beyanname uygulaması faydalıdır.	,764
Elektronik beyanname uygulaması işlem hızımı artırır.	,728
Elektronik beyanname uygulaması işimi kolaylaştırır.	,652
<b>ÖZ YETERLİLİK</b>	
Kendimden emin ve rahat bir şekilde uygulamanın gerektirdiği sertifika, yazılım vb. internetten indirebilirim.	,910
Kendimden emin ve rahat bir şekilde uygulamadaki bağlantılar arasında gezinebilirim.	,887
Kendimden emin ve rahat bir şekilde ADSL, Modem vb. teknik araçları kullanarak internete bağlantımı sağlayabilirim.	,887
<b>ALGILANAN KULLANIM KOLAYLIĞI</b>	
Elektronik beyanname uygulamasının öğrenilmesi kolaydır.	,731
Elektronik beyanname uygulamasının yönlendirmeleri anlaşılırdır.	,683
Elektronik beyanname uygulamasının kullanımı kolaydır.	,646
Elektronik beyanname uygulamasının öğrenilmesi kısa sürer.	,630
Elektronik beyanname uygulamasının esnek bir kullanımı vardır.	,601
<b>ALGILANAN DAVRANIŞSAL KONTROL</b>	
Elektronik beyanname uygulamasını hata yapmadan kullanabilirim.	,831
Elektronik beyanname uygulamasını kullanmak tamamen benim kontrolüm altındadır.	,828
Elektronik beyanname uygulamasını kullanabilmek için gerekli olan bilgi ve yeteneğe sahibim.	,728
<b>DIŞ ETKENLER</b>	
“Elektronik Beyanname Uygulaması”nın daha iyi ve verimli bir yöntem olduğunu basından gördüm/okudum.	,811
Basın ve yayında, “Elektronik Beyanname Uygulaması” ile ilgili olumlu düşünce ve yorumlar yer aldı.	,794
Basın ve yayın, beni “Elektronik Beyanname Uygulaması”nı kullanmam konusunda olumlu yönde etkiledi.	,757
<b>TUTUM</b>	
Elektronik Beyanname uygulamasını severek kullanıyorum.	,776
Elektronik beyanname uygulaması güzel bir fikirdir.	,743
Vergi bildiriminde alternatif bir yöntem mevcut olsaydı bile elektronik beyanname uygulamasını kullanmak ilk önceliğim olurdu.	,622
Vergi bildiriminde alternatif bir yöntem mevcut olsaydı bile meslektaşlarıma elektronik beyanname uygulamasını kullanmalarını tavsiye ederdim.	,591

### 4.6.3. GÜVENİRLİLİK VE GEÇERLİLİK ANALİZİ

Elektronik beyanname programının kullanımına yönelik olarak oluşturulan ölçeklerin tümünün güvenilirlik ve geçerlilikleri sorgulanmıştır. Ölçeklerin güvenilirliklerinin (içsel tutarlılığının) değerlendirilmesinde Cronbach Alpha- $\alpha$  testinden yararlanılmıştır.

Buna göre bağımsız değişkenlerimizin Cronbach Alpha- $\alpha$  değerleri 0,719 ile 0,909 arasında değişmektedir. Bu değerlere göre, kullandığımız ölçeklerin literatürde kabul edilen güvenilirlik koşullarını yerine getirdiklerini ve ölçeklerin bağımsız olarak iç tutarlılıklarının yüksek olduğunu görebiliriz.

Geliştirilen ölçeğin güvenilirliğini göstermek amacıyla gerçekleştirilen güvenilirlik testi (cronbach alfa) sonuçları tablo 4.5 gösterilmiştir.

**Tablo 4.5:** Faktörleri Oluşturan Değişken Sayısı Ve Güvenirlik Katsayıları

Faktör Adı	Değişken Sayısı	Cronbach $\alpha$ Katsayısı
Elektronik Beyanname Uygulamasına Yönelik Algılanan Kullanım Kolaylığı	5	.719
Elektronik Beyanname Uygulamasına Yönelik Algılanan Fayda	4	.817
Elektronik Beyanname Uygulamasına Yönelik Öz Yeterlilik	3	.909
Elektronik Beyanname Uygulamasına Yönelik Algılanan Davranışsal Kontrol	3	.809
Elektronik Beyanname Uygulamasına Yönelik Dış Etkenler	3	.750
Elektronik Beyanname Uygulamasına Yönelik Tutum	4	.819

Alfa katsayısının bulunabileceği aralıklar ve buna bağlı olarak da ölçeğin güvenilirlik durumu tablo 4.6'da verilmiştir. (Cortina, 1993)

**Tablo 4.6:** Cronbach  $\alpha$  Değerine Göre Güvenirlik Tablosu

Cronbach $\alpha$	Güvenirlik
$\alpha \geq 0.9$	Mükemmel
$0.8 \leq \alpha < 0.9$	İyi
$0.7 \leq \alpha < 0.8$	Kabul Edilebilir
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Sorgulanabilir
$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Zayıf
$\alpha < 0.5$	Kabul Edilemez

Anketimizde ölçmek istediğimiz değişkenlerin altında yer alan ifadelerin, aynı faktör altına yüklenip yüklenmediğini ölçmek amacıyla güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Eğer herhangi bir ifade veya ifadeler, geçerli değişkenin altına yüklenmiyorsa, o ifade analizden çıkartılır. Böylece kullandığımız ölçeğin güvenilirliği artırılmış olur.

Tablo 4.5'i incelediğimize; Elektronik Beyanname Uygulamasına Yönelik Algılanan Kullanım Kolaylığı Değişkeninin  $\alpha=0,719$ , Elektronik Beyanname Uygulamasına Yönelik Algılanan Fayda Değişkeninin  $\alpha=0,817$ , Elektronik Beyanname Uygulamasına Yönelik Öz Yeterlilik değişkeninin  $\alpha=0,909$ , Elektronik Beyanname Uygulamasına Yönelik Algılanan Davranışsal Kontrol değişkeninin  $\alpha=0,809$ , Elektronik Beyanname Uygulamasına Yönelik Dış Etkenler değişkeninin  $\alpha=0,750$  ve Elektronik Beyanname Uygulamasına Yönelik Tutum Değişkeninin  $\alpha=0,819$  olduğu görülür. İlgili ölçümler  $\alpha>0,70$  olduğu için güvenilirlik düzeylerinin yüksek olduğu söylenebilir.

Faktör analizinin uygunluğunu ve kullanılan değişkenlerin homojenliğini test etmede KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) örneklem yeterliliği ölçütü ve Barlett testi kullanılmıştır. KMO, gözlenen korelasyon katsayıları büyüklüğü ile kısmi korelasyon katsayılarının büyüklüğünü karşılaştırmak suretiyle örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterliliğini ölçmede kullanılan bir endekstir (Norusis, 1993: 53).

**Tablo 4.7:** KMO ve Barlett Test Sonuçları

Test Adı		Test Değeri
<b>Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterlilik Ölçütü</b>		,843
<b>Barlett Test Değeri</b>	Yaklaşık Ki-Kare	2930,173
	Serbestlik Derecesi	231
	Anlamlılık	,000

Tablo 4.7'ye göre çalışmaya ait KMO örneklem yeterliliği ölçütü değeri kabul edilebilir sınır olan 0.60'nin üzerinde bulunmuştur ( $0,60 < 0,843$ ). Bu durum ölçekte yer alan değişkenlerin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir (Sharma,1996). Ayrıca Tablo 4.7'deki Barlett testinden (Khi-Kare=2930,173;  $p<0.05$ ) ana kütle içindeki değişkenler arasında bir ilişkinin var olduğu anlaşılmaktadır.



#### 4.6.4. TEMEL İSTATİSTİKLER VE KORELASYON MATRİSİ

Tablo 4.8’de tüm değişkenlere ait ortalamalar, standart sapmalar, ve korelasyon sonuçları verilmiştir. Tabloda da görüldüğü gibi, değişkenlere ilişkin cronbach  $\alpha$  değerleri değişkenler arasındaki korelasyon değerlerinden büyük olduğu için ayrıştırma geçerliliği bulunmaktadır (Gaski, 1984). Değişkenler arasındaki korelasyon sonuçlarına bakıldığında,  $p < 0.01$  düzeyinde hem değişkenlerin kendi aralarında hem de gerçekleşen davranış ile aralarında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler görülmektedir.

**Tablo 4.8:** Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyonlar

	Ortalama	Std.Sapma	1	2	3	4	5	6
<b>Algılanan Fayda</b>	3.789	.844	1.00					
<b>Öz Yeterlilik</b>	4.400	.771	.138*	1.00				
<b>Algılanan Kullanım Kolaylığı</b>	3.661	.786	.410*	.281*	1.00			
<b>Algılanan Davranışsal Kontrol</b>	3.580	.796	.488*	.200*	.358*	1.00		
<b>Dış Etkenler</b>	3.824	.818	.287*	.152*	.184*	.234*	1.00	
<b>Tutum</b>	3.759	.870	.591*	.228*	.412*	.506*	.377*	1.00

0.01\* düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 4.8 incelendiğinde faktörler arasındaki ilişkinin en yüksek algılanan fayda faktörleri ile tutum arasında ( $r = 0.591$ ,  $p < 0.01$ ) kuvvetli ve pozitif yönlü bir ilişkinin var olduğu görülmüştür. Buna karşın, algılanan fayda ile tutum ( $r = 0.138$ ,  $p < 0.01$ ) aralarındaki ilişki düzeyleri en düşük düzeye sahip faktör çiftleri olarak görülmektedir.

## 4.7. Hipotez Testleri

Elektronik beyanname programının kullanımını göz önünde bulundurarak oluşturduğumuz modelimizi oluşturan algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı, algılanan davranışsal kontrol, dış etkenler, öz yeterlilik ve tutum değişkenlerinin birbirleri üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla oluşturulan hipotezlerin analizinden elde edilen sonuçlar, tablolar halinde gösterilip gerekli yorumlar yapılacaktır.

Muhasebecilerin veya muhasebe çalışanlarının elektronik beyanname programına yönelik algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı, algılanan davranışsal kontrol, dış etkenler ve öz yeterliliğinin, programın kullanımına yönelik tutumlarına etkisini regresyon analizi yaparak belirlemeye çalışılmıştır. Yapılan analizin sonuçları Tablo 4.9'da gösterilmiştir.

**Tablo 4.9:** Algılanan Fayda, Algılanan Kullanım Kolaylığı, Algılanan Davranışsal Kontrol, Dış Etkenler ve Öz Yeterliliğin Tutum Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken: Elektronik Beyanname Programının Kullanımına Yönelik Tutum			
	$\beta$	T	Anlamlılık( $\rho$ )	Sonuç
Algılanan Kullanım Kolaylığı	<b>0,129</b>	2,599	0,010	<b>KABUL</b>
Algılanan Fayda	<b>0,366</b>	6,962	0,000	
Algılanan Davranışsal Kontrol	<b>0,224</b>	4,398	0,000	
Dış Etkenler	<b>0,185</b>	4,054	0,000	
Öz Yeterlilik	0,068	1,488	0,138	<b>RED</b>
Model F	50,147			
$R^2$	0,348			

Tablo 4.9 incelendiğinde elektronik beyanname programına yönelik algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı, algılanan davranışsal kontrol, dış etkenler ve öz yeterliliğinin, muhasebecilerin ve muhasebe çalışanlarının programın kullanımına yönelik tutumları üzerinde etkisinin araştırıldığı modelin istatistiki olarak anlamlı

( $F=50,147$ ;  $\rho<0,001$ ) ve kullanılan değişkenlerin modeli açıklama gücünün ( $R^2$ ) %34,8 olduğu görülmüştür.

Regresyon analizi sonuçlarına göre; muhasebecilerin ve muhasebe çalışanlarının elektronik beyanname programını kullanmalarına yönelik algıladıkları faydanın ( $\beta=0,366$ ;  $\rho=0,000$ ), algıladıkları kullanım kolaylığının ( $\beta=0,129$ ;  $\rho=0,010$ ), algılanan davranışsal kontrolün ( $\beta=0,224$ ;  $\rho=0,000$ ) ve dış etkenlerin ( $\beta=0,185$ ;  $\rho=0,000$ ) programın kullanımına yönelik tutumlarını istatistiki olarak anlamlı bir şekilde olumlu etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Buna karşın öz yeterliliklerinin ( $\beta=0,068$ ;  $\rho=0,138$ ) tutumları olumlu etkilemesine karşın, bu etki istatistiki olarak anlamlı olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Bu sonuçlar ışığında ileri sürülen  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_3$  ve  $H_4$  hipotezleri desteklenirken,  $H_5$  hipotezi desteklenememiştir.

**Tablo 4.10:** Hipotezlerin Kabul ve Red Tablosu

<b>HİPOTEZLER</b>	<b>KABUL/RED</b>
<b>H1.</b> Muhasebecilerin elektronik beyanname programını kullanmalarına yönelik algılanan fayda, onların programı kullanmalarına yönelik tutumlarını olumlu etkiler.	<b>Kabul</b> ( $\beta=0,366$ ; $\rho=0,000$ )
<b>H2.</b> Muhasebecilerin elektronik beyanname programını kullanmalarına yönelik algılanan kullanım kolaylığı, onların programı kullanmalarına yönelik tutumlarını olumlu etkiler.	<b>Kabul</b> ( $\beta=0,129$ ; $\rho=0,010$ )
<b>H3.</b> Muhasebecilerin elektronik beyanname programını kullanmalarına yönelik algılanan davranışsal kontrol, onların programı kullanmalarına yönelik tutumlarını olumlu etkiler.	<b>Kabul</b> ( $\beta=0,224$ ; $\rho=0,000$ )
<b>H4.</b> Muhasebecilerin elektronik beyanname programını kullanmalarına yönelik etkilendikleri dış etkiler, onların programı kullanmalarına yönelik tutumlarını olumlu etkiler.	<b>Kabul</b> ( $\beta=0,185$ ; $\rho=0,000$ )
<b>H5.</b> Muhasebecilerin elektronik beyanname programını kullanmalarına yönelik sahip oldukları öz yeterlilik, onların programı kullanmalarına yönelik tutumlarını olumlu etkiler.	<b>Red</b> ( $\beta=0,068$ ; $\rho=0,138$ )

## 5. SONUÇ

Son yıllarda dünya genelinde yaşanan teknolojik gelişmeler dengeleri değiştirmiş, teknolojiyi takip etmek ve ona adapte olmak işletmeler için bir zorunluluk haline gelmiştir. Bu değişimin içinde olmak isteyenler hızla yükselirken, gelişmeleri uzaktan takip edenler ya da ayak uyduramayanlar hızla güç kaybetmeye başlamıştır.

Firmaların teknolojiyi doğru kulanmalarındaki amaçları, başarılı olmak için gerekli en kritik faktör olan ‘Bilgi’ye hızla ve doğru biçimde erişmek, bu ham bilgiyi doğru biçimde ihtiyacına yönelik işleyebilmek ve yorumlayabilmektir. İhtiyaç duyulan bu bilgi sayesinde küreselleşmeye ve bilgiye ulaşmaya bağlı olarak yükselen ‘Rekabet’ ortamında öne geçme, rakiplerini geride bırakma veya en azından geride kalmama şansı yakalanmış olur.

Bilgi teknolojileri kullanımı her alanda ihtiyaç olduğu gibi, muhasebe alanında da büyük bir ihtiyaç haline gelmiştir. Rekabet ortamında geride kalmak istemeyen ve zamana ayak uyduran işletmeler muhasebe işlemlerinde bilgi teknolojisini kullanmayı bir zorunluluk olarak görmüşlerdir. Yine gelişmiş ve gelişmekte olan devletler de işletmelerle olan vergi ilişkisinde bilgi teknolojisinden faydalanmayı seçmiş ve vergi bildirimlerinin bilişim sistemleri kullanılarak yapılması yoluna gitmişlerdir.

Türkiye Cumhuriyeti Devleti de vergi bildirimlerinin internet üzerinden ortak bir noktada yürütülmesi zorunluluğunu getirmiş ve elektronik beyanname sistemini devreye sokmuştur. Vergi beyannamelerinin elektronik ortamda gönderilmesi uygulamasına 01 Ekim 2004 tarihinden itibaren tam otomasyona geçmiş vergi dairelerine verilen beyannamelerle başlanmıştır

Teknoloji Kabul Modeli’nin temel alındığı çalışmalarda genellikle sırasıyla kullanıcının tutumu, niyeti ve sonucunda davranışı incelenmiştir (Çavaş ve ark. 2004, Karahanna et al. 1999, Hsu et al. 2009). Ülkemizde e-beyanname sistemini kullanmak bir zorunluluk olduğundan, bu çalışmada muhasebecilerin bu sistemi kullanmaya yönelik tutumları araştırılmış, niyet ve davranışları modele katılmamıştır. Başta Marmara Bölgesi olmak üzere farklı bölgelerde faaliyet gösteren

366 muhasebeciye yapılan anket çalışmasıyla elde edilen verilerin analizi sonucunda, Teknoloji Kabul Modeli'ni oluşturan faktörler ve benzer araştırmalarda birçok kez değerlendirilmiş faktörlerin, muhasebecilerin bilgi teknolojisi kullanımına yönelik tutumları üzerindeki etkisi ölçülmeye çalışılmıştır.

Yapılan regresyon analizleri, önerilen modelin bir bütün olarak istatistiki bakımdan anlamlı olduğunu göstermektedir ( $F= 50,147$ ,  $p<0,001$ ). Elde edilen bulgulardan ilki, kullanıcıların elektronik beyanname programını öğrenmenin ve kullanmanın kolay olduğuna olan inançlarının programa yönelik tutumlarını pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilediğini ( $\beta=0,129$ ;  $p<0,01$ ) ortaya koymaktadır. Daha önce yapılan birçok benzer çalışmada da, kullanıcıların kullanımı kolay olduğuna inandıkları ürünlere karşı olan tutumlarının da aynı yönde olumlu olduğu görülmüştür (Taylor, 1995; Gefen 1998; Agarwal, 1999; Dishaw, 1999; Gallant et al., 2007 ve Azmi et al., 2010).

Yine geçmişte yapılmış birçok araştırmada (Fu et al. 2006, Schaupp et al. 2010) ulaşılan sonuçlara benzer biçimde, elektronik beyanname uygulamasının faydalarına yönelik olarak kullanıcının düşünceleri, uygulamaya yönelik tutumlarına aynı yönde ve güçlü biçimde etki ettiği sonucuna ulaşılmıştır ( $\beta=0,366$ ;  $p<0,000$ ). Bu çerçevede diğer teknoloji ürünlerinde olduğu gibi, elektronik beyanname sisteminin de kullanımındaki kolaylık ve eski sisteme göre getirdiği faydaların, kullanıcıların tutumları üzerinde pozitif yönde etkisi olduğu gözlemlenmektedir. Bu verilere dayanarak uygulamanın ilerki zamanlarda yapılacak olan güncelleme ve eklentilerinde, öğrenme ve kullanma kolaylığı ile kullanıcıya yönelik faydalarının dikkate alınması gerektiği söylenebilir.

Araştırma sonucunda elde edilen veriler incelenmeye devam edildiğinde, elektronik beyanname programı kullanıcılarının uygulamayı eksiksiz ve doğru biçimde kullanabilmeleri için gerekli olan kaynak, imkân ve fırsatlara sahip olmalarının, uygulamaya yönelik tutumlarını olumlu biçimde etkilediği görülür ( $\beta=0,224$ ;  $p<0,000$ ). Algılanan davranışsal kontrol faktörü olarak tanımlanan bu değişkenin, kullanıcı tutumu ve niyeti üzerinde etkileri daha önce yapılmış benzer çalışmalarda da aynı biçimde bir etki doğurduğu ortaya çıkarılmıştır (Taylor ve Todd, 1995; Fu et al., 2006; Schaupp et al., 2010 ve Mathieson, 1991). Buna göre yeterli dokümantasyon, destek, iletişim ve veri altyapısının sağlanması, kullanıcıların uygulamaya yönelik tutumlarını da olumlu etkileyecektir.

Araştırmamızda elde edilen diğer bir sonuca göre, kullanıcının uygulamaya yönelik basın-yayıncıdan, meslektaşlarından, ilgili meslek kuruluşlarından gördüğü olumlu tepki ve tavsiyelerin de kullanıcının tutumu üzerinde olumlu etkisi olacaktır. Bir başka ifade ile elektronik beyanname programı ile ilgili dış etkenlerin olumlu görüş ve tavsiyeleri, bu uygulamayı kullanan muhasebe çalışanlarının tutumlarını olumlu yönde etkiler ( $\beta=0,185$ ;  $p<0,000$ ). Buna yönelik olarak bahsedilen kurum ve kuruluşlarda uygulama ile ilgili daha fazla olumlu haber ve görüşün yer almasının, uygulamaya yönelik düşünce tutumu da olumlu yönde etkilemesi beklenir. Benzer sonuçlara daha önce yapılmış çalışmalarda da ulaşılmıştır (Hung (2006) ve Hsu'nun (2004)).

Buna karşın kullanıcıların özyeterliliklerinin, onların programı kullanmalarına yönelik tutumlarını olumlu etkilemelerine karşın bu etkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir. Özyeterliliklerin tutumları önemli bir biçimde etkilemediği görülmektedir. Literatürde öz yeterliliğin kullanıcıların tutum ve niyeti (Hung 2006, Fu 2005, Hsu 2004-2009) üzerinde pozitif etkileri olduğu sonucuna varılmasına rağmen ne yazık ki araştırmamızda biz böyle bir sonuca ulaşamadık. Özyeterliliğin, dinamik, zamanla değişebilen bir faktör olması ve bireyin kendi kabiliyetleri ile ilgili bir yargısı olması, anketörlerin objektif karar vermesini etkilemiş olabilir.

Sonuç olarak muhasebecilerin e-beyanname sistemine yönelik algıladıkları kullanım kolaylığı, programın kendilerine sağladığını düşündükleri fayda, sistem hakkında çevrelerinin genel düşünceleri, bu konuda davranış performansının kontrolü altında olduğuna ilişkin algılamaları, onların sisteme karşı olan tutumlarını pozitif yönde etkilediği görülür. Ancak bu etkilerden bazıları diğerlerine oranla tutumu daha fazla etkilemektedir. Örneğin bir sıralama vermek gerekirse, Algılanan fayda tutumu daha fazla etkilemektedir. Yani muhasebecilerin tutumlarının oluşumunda algılanan faydadaki artışın rolü diğer değişkenlerden daha önemlidir (0,366). Algılanan faydayı, algılanan davranışsal kontrol (0,224), dış etkenler (0,185) ve kullanım kolaylığı (0,129) izlemektedir.

Bu araştırma bir takım kısıtlar altında yapılmıştır. Öncelikle tutumu etkilemede kullanılacak başka değişkenler de bulunmaktadır. Bu değişkenlerin hepsinin kullanılmaması araştırmanın önemli bir kısıtıdır. 80.000'in üzerinde SM, SMMM ve YMM'nin bulunduğu ülkemizde 291 kişilik bir örneklemin tüm muhasebecileri temsil etmiyor olabileceği başka bir kısıt olarak düşünülebilir.

## KAYNAKLAR

1. A O’Cass, T Fenech, 2003, “Web Retailing Adoption: Exploring The Nature Of İnternet Users Web Retailing Behavior”. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 10 (2), pp. 81–94.
2. Adams, D. A., R. R. Nelson and P. A. Todd. 1992, “Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: Areplication”, *MIS Quart*, 16(2) 227–250.
3. Ahn, T., Ryu, S. and Han, I. 2007, “The impact of Web quality and playfulness on user acceptance of online retailing”. *Information & Management*, 4(3), 263-275.
4. Aktaş, S., 2007, “Teknoloji Kabul Modeli ile Muhasebecilerin Bilgi Teknolojisi Kullanımına Yönelik Bir Uygulama”. Yüksek Lisans Tezi, GYTE, Kocaeli.
5. Azmi, A. & Bee, N. 2010, “The Acceptance Of The E-Filing System By Malaysian Taxpayers: A Simplified Model”, *Electronic Journal of e-Government*, 8(1), 13-22.
6. B. Szajna, 1996, “Empirical Evaluation Of The Revised Technology Acceptance Model, *Management Science* 42 (1), pp. 85– 92.
7. Bajaj, S.R. Nidumolu, 1998, “A Feedback Model To Understand İnformation System Usage”, *Information and Management* 33, pp. 213–224.
8. Boone, 2012, “E-Government and Citizen Adoption of Innovations: Factors Underlying Citizen Use of the İnternet for State Tax Filing”, Yüksek Lisans Tezi.
9. C.M. Jackson, S. Chow and R.A. Leitch, 1997, “Toward An Understanding Of The Behavioral Intention To Use An Information System”, *Decision Sciences* 28 (2), pp. 357–389.
10. Chang, I.C., Li, Y.C., Hung, W.F., Hwang, H.G. 2005, “An Empirical Study On The Impact Of Quality Antecedents On Tax Payers’ Acceptance Of İnternet Taxfiling Systems, *Government Information Quarterly*”, 22, 389-410.

11. Chin, W. W., A. Gopal. 1993, "An Examination Of The Relative Importance Of Four Belief Constructs On The GSS Adoption Decision: A Comparison Of Four Methods", Proc. 26th Hawaii Internat. Conf. System Sci. 548–557.
12. Chin, W. W., P. A. Todd. 1995, "On The Use, Usefulness, And Ease Of Use Of Structural Equation Modeling In MIS Research: A Note Of Caution", MIS Quart. 19(2) 237–246.
13. Cortina, J.M. 1993, "What Is Coefficient Alpha? An Examination Of Theory And Applications", Journal of Applied Psychology, 78, 98–104.
14. Çavaş, Kışla ve Twining, 2004, "Eğitimde Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Kullanımına Yönelik Bir Araştırma: dICTatEd Yaklaşımı", Akademik Bilisim 04, KTÜ, 11-13 Subat.
15. D. Gefen, M. Keil, 1998, "The Impact Of Developer Responsiveness On Perceptions Of Usefulness And Ease Of Use: An Extension Of The Technology Acceptance Model", The DATA BASE for Advances in Information Systems 29 (2), pp. 35–49.
16. Delucia, G. 2000, "Electronic Tax Systems Ease Filing, American City & County", October, 115 (14), 12.
17. Dembo M..H. 2004, "Motivation and Learning Strategies for College Success: A Self Management Approach", Lawrence Erlbaum Associates
18. Doğan,D., 2005, "BilgininKaynakları",  
"http://education.ankara.edu.tr/~aksoy/eay/ddeniz\_bilgikaynaklari.doc.rtf".
19. Donald M.G., 2003, "Handbook of Self and Identity", Guilford Press
20. E. Karahanna, D.W. Straub, N.L. Chervany, 1999, "Information Technology Adoption Across Time: A Cross-Sectional Comparison Of Pre-Adoption And Post-Adoption Beliefs", MIS Quarterly 23 (2), pp. 183–213.
21. ERKAN, Hüsnü. 1998, "Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme", 4b, Türkiye İş Bankası Yay. No: 326. Bilim Dizisi, No 8, Ankara.
22. F.D. Davis, 1989, "Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technologies", MIS quarterly 13 (3), pp. 319–340.
23. F.D. Davis, R. Bagozzi, P.R. Warshaw, 1989, "User Acceptance Of Computer Technology: A Comparison Of Two Theoretical Models", Management Science 35 (8), pp. 982–1003.



24. F.D. Davis, 1993, "User Acceptance Of Information Technology: System Characteristics, User Perceptions, And Behavioral Impacts", *International Journal of Man Machine Studies* 38, pp. 475–487.
25. G.H. Subramanian, 1994, "A Replication Of Perceived Usefulness And Perceived Ease Of Use Measurement", *Decision Sciences* 25 (5/6), pp. 863–874.
26. Gallant, L., Culnan, M. & McLoughlin, 2007, "Why People E-File (Or Don't E-File) Their Income Taxes", 40th Hawaii International Conference on Systems Science.
27. Gaski, J.F. 1984, "The Theory Of Power And Conflict In Channels Of Distribution", *Journal of Marketing*, 48, 9-29
28. Hazır Bıkmaz, F. 2004, "Sınıf Öğretmenlerinin Fen Öğretiminde Öz Yeterlilik İnancı" Ölçeğinin Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması, *Milli Eğitim Dergisi* Sayı 161 [Çevrimiçi, 5.11.05] <http://yayim.meb.gov.tr/dergiler/161/bikmaz.htm>
29. H.C. Lucas, V.K. Spittler, 1999, "Technology Use And Performance: A Field Study Of Broker Work Stations", *Decisions Sciences* 30 (2), pp. 291–311.
30. Hendrickson, A. R., P. D. Massey, T. P. Cronan. 1993, "On The Testretest Reliability Of Perceived Usefulness And Perceived Ease Of Use Scales", *MIS Quart.* 17(2) 227–230.
31. Hsu CL and Lu HP. 2004, "Why Do People Play On-Line Game(S)? An Extended TAM With Social Influences And flow Experience", *Inform Manage*, 41(7):853–68.
32. Hsu, M. K., Wang, S. W. and Chiu, K. K. 2009, "Computer Attitude, Statistics Anxiety And Self-Efficacy On Statistical Software Adoption Behavior: An Empirical Study Of Online MBA Learners", *Computers in Human Behavior*, 25, 412-420.
33. Hung SY, Chang CM, Yu TJ. 2006, "Determinants of user acceptance of the e-Government services: The case of online tax filing and payment "
34. Hwang, C. S. 2000, "A Comparative Study Of Tax-Filing Methods: Manual, Internet, And Two Dimensional Bar Code", *Journal of Government Information*, 27, 113-127.
35. IRZİK, Gürol. 2002, "Bilgi Toplumu mu, Enformasyon Toplumu mu", *Günce*, Sayı 24, Sayfa 6, Kasım.

36. J.-R. Fu, C.-K. Farn, W.-P. Chao, 2006, "Acceptance Of Electronic Tax Filing: A Study Of Taxpayer Intentions", *Information and Management* 43 (1), pp. 109–126.
37. K. Mathieson, 1991, "Predicting User Intentions: Comparing The Technology Acceptance Model With The Theory Of Planned Behavior", *Information Systems Research* 2 (3), pp. 173–191.
38. Lee, M. Et al., 2005, "Acceptance Of Internet-Based Medium: The Role Of Extrinsic And Intrinsic Motivation", *Information & Management*.
39. Liu, T. C., Wang, H.Y., Liang, J. K., Chan, T.W., Ko, H. W., & Yang, J. C. 2003, "Wireless And Mobile Technologies To Enhance Teaching And Learning". *Journal of Computer Assisted Learning*, 19(3), 371-382.
40. Lu CT, Huang SY, Lo PY. 2010, "An Empirical Study Of On-Line Tax Filing Acceptance Model: Integrating TAM and TPB", *Afr. J. Bus. Manage.*, 4 (5): 800-810.
41. M. Horst, M. Kuttschreuter, and J. M. Gutteling. 2007, "Perceived Usefulness, Personal Experiences, Risk Perception And Trust As Determinants Of Adoption Of E-Government Services In The Netherlands", *Comput. Hum. Behav.*, 23(4):1838–1852.
42. M. Igarria, N. Zinatelli, P. Cragg, A. Cavaye, 1997, "Personal Computing Acceptance Factors In Small Firms: A Structural Equation Model", *MIS Quarterly*, September, 279–302.
43. M. Keil, P.M. Beranek, B.R. Konsynski, 1995, "Usefulness And Ease Of Use: Field Study Evidence Regarding Task Considerations", *Decision Support Systems* 13, pp. 75–91.
44. M.T. Dishaw, D. Strong, 1999, "Extending The Technology Acceptance Model With Task-Technology Fit Constructs", *Information and Management* 36, pp. 9–21.
45. MATHIESON, K., 1991, "Predicting User Intentions: Comparing the Technology Acceptance Model with the Theory of Planned Behavior", *Information Systems Research Cilt 2, Sayı 3*, s. 173-191.
46. Mcleod, Raymond Jr. 1995, "Management Information Systems", Prentice Hall, Seventh Edition, N.J., pp. 310.
47. Ögüt, A. 2003, "Bilgi Çağında Yönetim" (2. Baskı), Ankara: Nobel Yayıncılık.

48. Osborne, J. F., Simon, S. & Collins, S. 2003, "Attitudes Towards Science: A Review Of The Literature And Its Implications", *International Journal of Science Education*, 25, 1049–1079.
49. Özden, Y. 2002, "Eğitimde Dönüşüm: Eğitimde Yeni Değerler", (4. Baskı), Ankara: Pegem A Yayıncılık.
50. P. Legris, J. Ingham, P. Collette, 2003, "Why Do People Use Information Technology? A Critical Review Of The Technology Acceptance Model", *Information and Management* 40, pp. 191–204.
51. P.J. Hu, P.Y.K. Chau, O.R. Liu Sheng, K. Yan Tam, 1999, "Examining The Technology Acceptance Model Using Physician Acceptance Of Telemedicine Technology", *Journal of Management Information Systems* 16 (2), 1999, pp. 91–112.
52. P.Y.K. Chau, 1996, "An Empirical Investigation On Factors Affecting The Acceptance Of CASE By Systems Developers", *Information and Management* 30, pp. 269–280.
53. R. Agarwal, J. Prasad, 1999, "Are Individual Differences Germane To The Acceptance Of New Information Technologies?", *Decision Sciences* 30 (2), pp. 361–391.
54. Roca et al., J.C. Roca, C.-M. Chiu et al. 2006, "Understanding E-Learning Continuance Intention: An Extension Of The Technology Acceptance Model", *Human-Computer Studies*, 64 (6), pp. 683–696.
55. Romney, Marshall B. , Steinbart, Paul John. 2003, "Accounting Information Systems", Prentice Hall, 9/E, International Systems.
56. S. Taylor, P. Todd, 1995, "Assessing IT Usage: The Role Of Prior Experience", *MIS Quarterly*, December, 561–570.
57. S. Taylor, P. Todd, 1995, "Understanding Information Technology Usage: A Test Of Competing Models", *Information Systems Research* 6 (2), pp. 144–176.
58. Schaupp, L., Carter, L. & McBride, M. 2010, "E-File Adoption: A Study Of US Taxpayers' Intentions", *Computers in Human Behavior*, 26, 636-644.
59. Schunk, D. H. 2000, "Learning Theories", Prentice hall, Third edition.
60. Snyder C R, Lopez S. 2002, "Handbook of Positive Psychology", Oxford University Press US.
61. Subramanian, G. H., 1994, "A replication of perceived usefulness and perceived ease of use measurement", *Decision Sciences* 25(5/6): 863–873

62. Sürmeli F., 2005, "Muhasebe Bilgi Sistemi", Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını, No:860 (1. Baskı), Eskişehir .
63. Thong, J., Hong, W., & Tam, K. 2002, "Understanding User Acceptance Of Digital Libraries: What Are The Roles Of Interface Characteristics, Organizational Context, And Individual Differences", *International Journal of Human-Computer Studies*, 57(3), 215–242.
64. Tonta, Y., 1999, "Bilgi Toplumu Ve Bilgi Teknolojisi", *Türk Kütüphaneciliği* 13(4), Aralık.
65. Turan A.H., Özgen F.B., 2009, "Türkiye’de E-Beyanname Sisteminin Benimsenmesi: Geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli ile Ampirik Bir Çalışma", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 10 (1), 134-147.
66. Venkatesh V., F.D. Davis, 1996, "A Model Of The Antecedents Of Perceived Ease Of Use: Development And Test", *Decision Sciences* 27 (3), pp. 451–481.
67. Venkatesh V., F.D. Davis, 2000, "A Theoretical Extension Of The Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies", *Management Science* 46 (2), pp. 186–204.
68. Venkatesh V., M.G. Morris, 2000, "Why Do Not Men Ever Stop To Ask For Directions? Gender, Social Influence, And Their Role In Technology Acceptance And Usage Behavior", *MIS Quarterly* 24 (1), pp. 115–139.
69. Vandebosch, B. ve C. Higgins., 1996, "Information Acquisition And Mental Models: An Investigation Into The Relationship Between Behaviour and Learning", *Information Systems Research*, UK, 7(2), s.198-214.
70. Vijayarathy, L.R., 2004, "Predicting Consumer Intentions To Use On-Line Shopping; The Case For Augmented Technology Acceptance Model", *Information & Management*, 41.
71. Wang, Y. ,2002, "The Adoption Of Electronic Tax Filing Systems: An Empirical Study", *Government Information Quarterly*, 20, 333-352.
72. Yücel, İ. H., 1997, "Bilim-Teknoloji Politikaları Ve 21. Yüzyılın Toplumu", Devlet Planlama Teşkilatı. Sosyal Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü, Araştırma Dairesi Başkanlığı, Temmuz.

## ÖZGEÇMİŞ

Serhat Murat Alagöz 1982 yılında Artvin’de doğmuş, eğitim hayatına 1989 yılında başlamıştır. Eskişehir Fatih Fen Lisesi’ni bitirdikten sonra lisans eğitimini 2006 yılında Sabancı Üniversitesi Bilgisayar Bilimi ve Mühendisliği Bölümünde tamamlamıştır.

2010 yılında Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü’nde yüksek lisansa başlamış ve halen eğitimine burada devam etmektedir.