

**T.C.  
DÜZCE ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI**

**BİRLEŞTİRİLMİŞ TEKNOLOJİ KABUL VE KULLANIM  
TEORİSİ: BARTIN ÜNİVERSİTESİ EBYS KULLANICILARI  
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Ahmet Ayaz**

**Düzce**

**Temmuz, 2019**



**T.C.  
DÜZCE ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI**

**BİRLEŞTİRİLMİŞ TEKNOLOJİ KABUL VE KULLANIM  
TEORİSİ: BARTIN ÜNİVERSİTESİ EBYS KULLANICILARI  
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Ahmet Ayaz**

**Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Mustafa YANARTAŞ**

**Düzce**

**Temmuz, 2019**

**Ahmet Ayaz**

**Düzce Üniversitesi, SBE**

**Yüksek Lisans Tezi**

**Temmuz, 2019**

**BİRLEŞTİRİLMİŞ TEKNOLOJİ KABUL VE KULLANIM  
TEORİSİ: BARTIN ÜNİVERSİTESİ EBYS KULLANICILARI  
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

## JÜRİ ÜYELERİNİN İMZA SAYFASI

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Bu çalışma jürimiz tarafından Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalında oy birliği ile YÜKSEK LİSANS TEZİ / DOKTORA TEZİ olarak kabul edilmiştir.

İMZA

Başkan, Doç. Dr. Hakan Murat ARSLAN.....

Üye, Dr. Öğr. Üyesi Mustafa YANARTAŞ.....

Üye, Dr. Öğr. Üyesi Kamil ÇELİK.....

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

.../.../20..

(İmza Yeri)  
Akademik Unvanı, Adı-Soyadı  
Enstitü Müdürü

## ÖNSÖZ

Bu çalışmada Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) kullanım niyetini etkileyen faktörlerin tespiti ve hangi faktörlerin daha ön plana çıktığının belirlenmesi amaçlanmıştır. Bartın Üniversitesi'nde yapılan bu çalışma ile EBYS alanında çalışan yöneticilere ve bu alanda bilimsel çalışmalar yapan araştırmacılara faydalı olması arzulanmaktadır.

Bu konuda araştırma yapmama izin veren danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Mustafa YANARTAŞ'a şükranlarımı sunarım. Jürimde görev alan hocalarım Doç. Dr. Hakan Murat ARSLAN ve Dr. Öğr. Üyesi Kamil ÇELİK hocalarımın değerli katkıları için teşekkür ederim.

Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesindeki çalışma arkadaşlarıma desteklerinden dolayı teşekkür ederim. Bu çalışmanın tamamlanmasında başından beri hiçbir desteğini esirgemeyen sayın hocam Doç. Dr. Alper AYTEKİN'e ayrıca şükranlarımı sunarım.

Tezin yazım aşamasında her zaman destek olan ve sürekli motive eden gönül yoldaşım Rukiye ÜNAL' a çok teşekkür ederim.

Ahmet AYAZ

## ÖZET

### **BİRLEŞTİRİLMİŞ TEKNOLOJİ KABUL VE KULLANIM TEORİSİ: BARTIN ÜNİVERSİTESİ EBYS KULLANICILARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

**AYAZ, Ahmet**

**Yüksek Lisans, Yönetim Bilişim Sistemleri Ana Bilim Dalı**

**Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Mustafa YANARTAŞ**

**Temmuz 2019, 98 Sayfa**

Kurumlar, geleneksel iş süreçlerinde ürettikleri belgelerin elektronik ortamda yönetilmesini sağlayan bilgi sistemlerine ihtiyaç duymuştur. Bilgi teknolojilerinin gelişmesi, belgelerin dijital ortama taşınmasına olanak sağlayarak bu ihtiyacı gidermiştir. Ancak EBYS'nin kurumlara entegre edilmesi kullanıcılara birçok fayda sağlamanın yanı sıra kullanıcıların yeni bir teknolojik düzene uyum sağlamalarını zorunlu hale getirmiştir. Bu nedenle çalışanların EBYS kullanım niyetini etkileyen faktörlerin anlaşılması büyük önem arz etmektedir.

Bu çalışmanın amacı; Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanımı Teorisine (BTKKT) dayanarak Bartın Üniversitesi'nde 2015 tarihinden beri kullanılan EBYS'nin kullanım niyetini etkileyen faktörleri tespit etmektir.

Araştırmanın evreni Bartın Üniversitesi'nde çalışan akademik ve idari personelden oluşmaktadır. Çalışmada nicel araştırma yöntemi kullanılmış ve veriler yüz yüze anket tekniği ile elde edilmiştir. Değerlendirmeye alınan ve analizde kullanılan toplam anket sayısı 270'tir. Araştırmada R programı ile yapısal eşitlik modeli (YEM) uygulanarak veriler analiz edilmiştir. Ayrıca IBM SPSS Statistics 23 ile betimleyici analizler ve korelasyon analizi yapılmıştır.

Araştırmanın bulgularına göre önerilen modelde; EBYS kullanım niyeti, %61 oranında performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki faktörleriyle açıklandığı belirlenmiştir. Ampirik analizin sonuçlarına göre performans beklentisi ve sosyal etki faktörlerinin kullanım niyeti üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu, fakat çaba beklentisi faktörünün olumlu bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (BTKKT), EBYS, Yönetim Bilişim Sistemleri, Yapısal Eşitlik Modeli, R Programı

**ABSTRACT****UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY:  
A RESEARCH ON THE USERS OF ERMS BARTIN UNIVERSITY****AYAZ, Ahmet****MA, Management Information Systems****Supervisor: Asst. Prof. Dr. Mustafa YANARTAS****July 2019, 98 Pages**

Institutions needed information systems that enable the management of documents they produce in traditional business processes in electronic environment. The development of information technologies has enabled this need to be transferred to digital media. However, integrating ERMS into the institutions has provided many benefits to the users and necessitated the users to adapt to a new technological order. Therefore, it is very important to understand the factors that affect employees' intention to use ERMS.

The aim of this study; The aim of this study is to determine the factors that affect the intention to use the IMS which has been used since 2015 at Bartın University based on the Unified theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).

The population of the research consists of academic and administrative staff working at Bartın University. In the study, quantitative research method was used and the data were obtained by face to face survey technique. The total number of questionnaires that were evaluated and used in the analysis was 270. In the research, the data were analyzed by applying structural equation model (SEM) with R program. In addition, descriptive analysis and correlation analysis were performed with IBM SPSS Statistics 23.

According to the findings of the research; The intention to use ERMS was explained by 61% performance expectancy, effort expectancy and social impact factors. According to the results of the empirical analysis, performance expectancy and social impact factors had a positive effect on intention to use, but the effort expectancy factor did not have a positive effect.

**Key Words:** Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), ERMS, Management Information Systems, Structural Equation Model, R Program



## İÇİNDEKİLER

JÜRİ ÜYELERİNİN İMZA SAYFASI .....	
ÖNSÖZ .....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER .....	iv
TABLolar LİSTESİ.....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ .....	viii
KISALTMALAR .....	ix
1. BÖLÜM.....	1
GİRİŞ .....	1
1.1. Araştırmanın Problemi .....	2
1.2. Araştırmanın Amacı .....	3
1.3. Araştırmanın Önemi .....	4
1.4. Araştırmanın Sayıltıları .....	4
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	4
1.6. Tanımlar .....	4
2. BÖLÜM.....	8
LİTERATÜR TARAMASI.....	8
2.1. Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve Tarihsel Gelişimi .....	8
2.1.1. Elektronik Belge Yönetim Sisteminde Bulunması Gereken Genel Özellikler .....	11
2.1.1.1. Elektronik ve Mobil İmza .....	11
2.1.1.2. Zaman Damgası (Loglama).....	12
2.1.1.3. Dosya Tasnif Planı .....	13
2.1.1.4. Entegrasyon Yeteneği .....	13
2.1.1.5. Görüntüleme.....	13
2.1.1.6. Arama ve İndeksleme.....	14
2.1.1.7. Raporlama ve Yazdırma.....	15
2.1.1.8. Arşiv Yönetimi.....	15
2.1.2. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin Sağladığı Faydalar .....	15
2.1.3. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin Zayıf Yönleri .....	17

2.1.4. Bartın Üniversitesinde Kullanılan Elektronik Belge Yönetim Sistemi ....	17
2.1.5. Elektronik Belge Yönetim Sistemi ile İlgili Yapılmış Çalışmalar .....	18
2.2. Teknoloji Kabulünü İnceleyen Model ve Teoriler .....	20
2.2.1. Yenilik Yayılma Teorisi (Innovation Diffusion Theory- IDT) .....	23
2.2.2. Sebepli Faaliyet Teorisi (Theory of Reasoned Action- TRA).....	25
2.2.3. Planlı Davranış Teorisi (Theory of Planned Behaviour- TPB).....	26
2.2.4. Sosyal Bilişsel Teorisi (Social Cognitive Theory- SCT).....	28
2.2.5. Teknoloji Kabul Modeli (Technology Acceptance Model- TAM) .....	28
2.2.6. Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli (Model of PC Utilization- MPCU). 36	
2.2.7. Motivasyonel Model (Motivational Model- MM).....	37
2.2.8. Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Planlı Davranış Modeli (Combined TAM and TPB).....	38
2.2.9. Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology- UTAUT) .....	40
2.2.10. Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 2 (UTAUT2).....	44
2.2.11. Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi ile İlgili Yapılmış Çalışmalar .....	46
3. BÖLÜM .....	51
YÖNTEM.....	51
3.1. Araştırma Modeli ve Hipotezler.....	51
3.2. Evren ve Örneklem.....	54
3.3. Veri Toplama Araçları ve Verilerin Toplanması.....	54
3.4. Verilerin Analizi .....	55
4. BÖLÜM.....	57
BULGULAR VE YORUM.....	57
4.1. Örneklemin Demografik Özellikleri Göre Dağılımı .....	57
4.2. Ölçekteki Tüm İfadelere Ait Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Değerleri .....	60
4.3. EBYS'nin Kullanımına İlişkin Faktörlerin Analizi.....	61
4.3.1. Ölçek Güvenilirliği ve Geçerliliği .....	61
4.3.2. Yapısal Eşitlik Modeli Analizi (YEM).....	66
4.4. BTKKT Faktörlerinin Sosyo-Demografik Özelliklere Analizi.....	68
4.4.1. Cinsiyet .....	68
4.4.2. Personel Türü.....	69
4.4.3. Yaş .....	70

4.4.4. Deneyim.....	71
4.4.5. Eğitim.....	73
4.4.6. Kullanım Sıklığı.....	74
5. BÖLÜM .....	78
SONUÇLAR VE ÖNERİLER .....	78
5.1. Sonuçlar.....	78
5.2. Öneriler.....	80
6. KAYNAKÇA.....	82
7. EKLER.....	94
Ek 1- Anket Formu.....	94
Ek 2- Etik Kurul İzni .....	97



## TABLolar LİSTESİ

<b>Tablo 1.</b> Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve Elektronik Doküman Yönetim Sistemi İşlevlerinin Karşılaştırılması .....	10
<b>Tablo 2.</b> Teknoloji Kabulünü İncelemek için Oluşturulmuş Model ve Teoriler.....	21
<b>Tablo 3.</b> Algılanan Fayda Belirleyici Faktörleri .....	32
<b>Tablo 4.</b> Algılanan Kullanım Kolaylığı Belirleyici Faktörleri .....	33
<b>Tablo 5.</b> BTKKT Faktörlerinin Tanımları .....	42
<b>Tablo 6.</b> BTKKT Faktörlerinin Türetildiği Değişkenler .....	44
<b>Tablo 7.</b> BTKKT-2 Faktörlerinin Tanımları .....	45
<b>Tablo 8.</b> Katılımcıların Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı.....	57
<b>Tablo 9.</b> Katılımcıların Yaş Değişkenine Göre Dağılımı.....	58
<b>Tablo 10.</b> Katılımcıların Personel Türü Değişkenine Göre Dağılımı.....	58
<b>Tablo 11.</b> Katılımcıların Eğitim Değişkenine Göre Dağılımları.....	59
<b>Tablo 12.</b> Katılımcıların EBYS Kullanım Sıklığına Göre Dağılımları .....	59
<b>Tablo 13.</b> Faktörlerin Ortalamaları ve Standart Sapmaları .....	60
<b>Tablo 14.</b> Model Faktörlerinin Normallik Varsayımları .....	61
<b>Tablo 15.</b> Uyum İyiliği Değerleri.....	62
<b>Tablo 16:</b> Doğrulayıcı Faktör Analizi Değerleri.....	63
<b>Tablo 17.</b> Araştırma Modeli Faktör Yükleri, AVE ve CR Değerleri .....	64
<b>Tablo 18.</b> Korelasyon Matrisi.....	66
<b>Tablo 19.</b> BTKKT Faktörlerinin EBYS Kullanım Niyetine Etkisi .....	67
<b>Tablo 20.</b> Cinsiyet Değişkenine Göre EBYS Kabul ve Kullanımı t Testi Sonuçları	68
<b>Tablo 21.</b> Personel Türüne Göre EBYS Kabul ve Kullanımı t Testi Sonuçları .....	70
<b>Tablo 22.</b> Yaş Değişkenine Göre EBYS Kabul ve Kullanımı ANOVA Sonuçları...	71
<b>Tablo 23.</b> Deneyim Değişkenine Göre EBYS Kabul ve Kullanımı ANOVA Sonuçları .....	72
<b>Tablo 24.</b> Eğitim Değişkenine Göre EBYS Kullanım Davranışı ANOVA Sonuçları .....	74
<b>Tablo 25.</b> EBYS Kullanım Sıklığına Göre EBYS Kabul ve Kullanımı ANOVA Sonuçları .....	76

**ŞEKİLLER LİSTESİ**

<b>Şekil 1.</b> Yenilik Karar Süreci .....	24
<b>Şekil 2.</b> Sebepli Faaliyetler Teorisi.....	25
<b>Şekil 3.</b> Planlı Davranış Teorisi .....	27
<b>Şekil 4.</b> Teknoloji Kabul Modeli .....	29
<b>Şekil 5.</b> Teknoloji Kabul Modeli .....	30
<b>Şekil 6.</b> Teknoloji Kabul Modeli 2 .....	31
<b>Şekil 7.</b> Teknoloji Kabul Modeli 3 .....	35
<b>Şekil 8.</b> Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli .....	37
<b>Şekil 9.</b> Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Planlı Davranış Modeli.....	39
<b>Şekil 10.</b> Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi.....	41
<b>Şekil 11.</b> Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 2.....	46
<b>Şekil 12.</b> Önerilen Araştırma Modeli.....	52
<b>Şekil 13.</b> Yapılar Arasındaki Faktör Yükleri .....	67

**KISALTMALAR**

EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemi

EDYS: Elektronik Doküman Yönetim Sistemi

YYT: Yenilik Yayılma Teorisi

SFT: Sebepi Faaliyet Teorisi

PDT: Planlı Davranış Teorisi

SBT: Sosyal Bilişsel Teorisi

TKM: Teknoloji Kabul Modeli

TKM2: Teknoloji Kabul Modeli 2

TKM3: Teknoloji Kabul Modeli 3

KBKM: Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli

MM: Motivasyonel Model

BTKKT: Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi

BTKKT2: Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 2

YEM: Yapısal Eşitlik Modeli

DFA: Doğrulayıcı Faktör Analizi

## 1. BÖLÜM

### GİRİŞ

Elektronik devlet, modern bir kamu yönetimine sahip olmak isteyen çoğu ülkenin gündeminde olan bir konudur. Türkiye’de 2008 yılından beri kullanılan E-Devlet, tüm kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişim imkânı sağlayan büyük bir platformdur. Ayrıca bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak vatandaşlara, işletmelere ve kamu kurumlarına etkin bir şekilde kamu hizmetlerini sunmayı amaçlamaktadır. Bu bağlamda kamu kurumlarında belgelerin elektronik ortama aktarılması kaçınılmaz hale gelmiştir.

Türkiye’de 2013 yılından bu yana kamu kurumlarında belgeler elektronik ortama aktarılmaya başlanmıştır. Bu sayede, kapsamlı bir elektronik belge ve kayıt yönetim sistemi kullanan birçok kurum, kurum içi ve kurum dışı olarak üretilen tüm bilgileri kolaylıkla idare etmekte, dolayısıyla hizmet sunumunda verimlilik ve üretkenlik bakımından, halen geleneksel yöntemler ile hizmet veren kurumlara kıyasla daha üstün bir düzeyde çalışmaktadır. EBYS'nin başarılı bir şekilde uygulanması, her kurumun ihtiyacıdır. Çünkü bu sistemler iş süreçlerini hızlandırarak kullanıcılara kolaylık sağlamaktadır.

EBYS'nin etkili bir şekilde uygulanması için, kullanıcıların bu sistemi kullanma niyetinin olması gerekmektedir. Geçmişten günümüze bilgi sistemlerinin kabul ve kullanımını inceleyen birçok teori model ve teori ortaya atılmıştır. Çalışmanın temel amacı, EBYS kullanım niyetinin Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (BTKKT) ile incelenmesidir. Literatür taraması sonucu EBYS kullanım niyetini etkileyen çok az çalışma yapıldığı görülmüştür (Afonso vd., 2012; Eren ve

Kaya, 2016; Cibaroğlu ve Turhan, 2018). Çalışmanın temel modeli BTKKT e-öğrenme, e-bankacılık hizmetleri ve e-ticaret sektörlerinde çalışılmış ve kullanıcıların kabul niyetleri ve davranışları altında yer alan temel faktörler ortaya konulmuştur. EBYS kullanım niyetinin BTKKT kapsamında incelenmesi konunun literatürde EBYS ile ilgili fazla çalışma olmaması nedeniyle farklılık arz etmektedir.

Çalışma sonucunda elde edilen bulgulara ilişkin sonuçlar Bartın Üniversitesi açısından bakılacak olursa; EBYS'nin genel olarak kullanıcılara yarar sağladığı ve kullanıcılar arasında olumlu bir etki oluşturduğu söylenebilir. Ancak sistem özelliklerinden veya kullanım koşullarından dolayı bazı teknik sebepler EBYS kullanımını olumsuz etkilediği söylenebilir. Bu sebeplerin giderilmesi; sistem öğreniminin ve kullanımının daha kolay olması, EBYS ara yüzünün açık ve sade anlaşılır bir düzeyde olması ve kullanıcı odaklı teknik iyileştirmelerin olması ile giderilebilir.

Beş bölümden oluşan çalışmanın ilk bölümünde araştırmanın problemi, amacı, önemi, sayılıları, sınırlılıkları, çalışmanın temel kavramların tanımları ve kısaltmaları; çalışmanın ikinci bölümünde çalışmanın kuramsal çerçevesine ilişkin literatür taraması; çalışmanın üçüncü bölümünde araştırmanın modeli, evren ve örnekleme, veri toplama yöntemi ve aracı, verilerin analizi; dördüncü bölümde analizlere ilişkin bulgular ve bulgulara ilişkin yorumlar; son bölüm olan beşinci bölümde ise sonuç ve öneriler yer almaktadır.

### **1.1. Araştırmanın Problemi**

Geleneksel iş süreçlerinin yetersiz kalması ve bilgi teknolojilerinin gelişmesi ile belgeler dijital ortama taşınmaya başlanmıştır. Kurumların elektronik belge yönetim sistemlerini kullanmaları ile beraber kullanıcılar yeni bir teknolojik düzene uyum sağlamaları gerekmektedir. Bu nedenle alışanların EBYS kullanım niyetini etkileyen faktörlerin anlaşılması önemlidir. Bu nedenle alışanların EBYS kullanım niyetini etkileyen faktörlerin anlaşılması önemlidir. Bu nedenle, araştırmanın ana problemi, Bartın Üniversitesi'nden EBYS kullanıcılarının EBYS kullanım niyetine hangi faktörlerin etki ettiğini tespit etmektir. Araştırmanın alt problemleri ise;



- Performans beklentisi faktörünün EBYS kullanım niyeti faktörü üzerinde etkisi var mıdır?
- Çaba beklentisi faktörünün EBYS kullanım niyeti faktörü üzerinde etkisi var mıdır?
- Sosyal etki faktörünün EBYS kullanım niyeti faktörü üzerinde etkisi var mıdır?
- BTKKT faktörleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

## 1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın genel amacı, Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanımı Teorisine (BTKKT) dayanarak, Bartın Üniversitesinde kullanılan Elektronik Belge Yönetim Sisteminin (EBYS) kullanıcı kabul ve kullanımını etkileyen faktörleri araştırmaktır. Ayrıca, Yükseköğretim kurumlarında EBYS kullanımı ve BTKKT modeline ilişkin değerlendirmeler yapmak ve EBYS uygulamasına geçmesi muhtemel kurumlara, sistemin benimsenme düzeyi hakkında bilgiler vererek yardımcı olmaktadır. Araştırma modelindeki faktörler; performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve davranışsal niyet olarak belirlenmiştir.

Bu bağlamda aşağıdaki sorulara yanıt aranmaktadır:

1. Bartın Üniversitesinde kullanılan EBYS'nin kullanıcılar tarafından kabul ve kullanım durumu nedir?
2. EBYS'yi etkileyen faktörler;
  - a. Cinsiyet,
  - b. Yaş
  - c. Deneyim ve
  - d. Eğitim değişkenlerine göre anlamlı bir şekilde farklılık göstermekte midir?

**Örnek denence;** “Performans beklentisi faktörünün, elektronik belge yönetim sistemi (EBYS) kullanım niyeti üzerinde olumlu etkisi vardır.”

### 1.3. Araştırmanın Önemi

Elektronik belge yönetim sisteminin (EBYS) tüm kamu kurumlarında kullanılması her geçen gün hızla yaygınlaşmaktadır. Bu sistemlerin kurumlara entegre edilmesi ile kullanıcıların yeni bir teknolojik düzene uyum sağlamaları gerekmektedir. Yaygınlaşan bu sistemin kullanım niyeti üzerinde etkili olan faktörlerin belirlenmesi önem arz etmektedir. Dolayısıyla bu çalışmada, teknoloji kabul ve kullanım niyetini belirlemek için, önceki sekiz model ve teoriyi birleştiren Venkatesh vd. (2003) Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (UTAUT) kullanılmıştır. Bu modelin Türkiye’de EBYS alanında incelenmemesi bu çalışmanın önemini ortaya koymaktadır.

### 1.4. Araştırmanın Sayıltıları

- Çalışmamızda, ankete katılan çalışanların verdiği yanıtların gerçek görüşlerini yansıttığı,
- Ankete katılan çalışanların tamamının ankette geçen ifadeleri doğru şekilde anladıkları varsayılmıştır.

### 1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

- Araştırma, Bartın Üniversitesi’nde çalışan 270 akademik ve idari personel ile sınırlı kalmıştır.
- Araştırmada, veri toplama amacıyla hazırlanan Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisine ilişkin ölçekte Venkatesh (2003) çalışmasındaki ifade sayısına sadık kalınmış, sadece ölçek ifadelerinin anlaşılmasını kolaylaştırmak için uyumlu hale getirilmiştir.

### 1.6.Tanımlar

**Elektronik Belge Yönetim Sistemi:** Kurumların gündelik işlerini yerine getirirken oluşturdukları her türlü dokümantasyonun içerisinden, kurum aktivitelerinin delili olabilecek belgelerin ayıklanarak bunların; içerik, format ve ilişkisel özelliklerini korumak ve bu belgeleri üretimden nihai tasfiyeye kadar olan süreç içerisinde yönetmek olarak tanımlanmıştır (Kandur, 2006:7).

**Elektronik Doküman Yönetim Sistemi:** Elektronik dokümanlar üzerinde yönetim ve kontrol sağlamak için organizasyonlarda yaygın olarak kullanılan ve dokümanları indeksleme, depolama, sürüm denetimi yapma ve masaüstü uygulamaları ile entegre etmek için kullanılan sistemlerdir (Moreq2, 2008: 109).

**Yenilik Yayılma Teorisi:** Fikirlerin bir toplumdan diğerine ya da bir toplum içindeki bir odak noktasından o toplumun diğer bölümlerine yayılmasını ifade etmektedir (Rogers, 1962).

**Sebepli Faaliyet Teorisi:** Bilinçli olarak yapılan davranışların belirleyici faktörlerini açıklamaya çalışan bir teoridir. Sebepli Faaliyet Teorisinde; kişinin belirli bir durumdaki gerçekleştirmiş olduğu davranış, bu davranışı gerçekleştirmeye yönelik niyetiyle ölçülmektedir (Fishbein ve Ajzen, 1975).

**Planlı Davranış Teorisi:** Bireylerin bir davranışı gerçekleştirmelerinin birincil açıklayıcısının niyet olduğunu, bireylerin niyetlerinin ise davranışa yönelik tutum, kişisel norm ve algılanan davranışsal kontrol ile açıklandığı teoridir (Mercan, 2015:5).

**Sosyal Bilişsel Teorisi:** İnsan davranışını kişisel faktörlerin, davranışların ve sosyal ağın birbirleri ile dinamik ve karşılıklı etkileşimi olarak tanımlanmaktadır (Bandura, 1996).

**Teknoloji Kabul Modeli:** Kullanıcıların teknolojiyi nasıl kabul ettiklerini ve kullandıklarını modelleyen bilgi sistemleri olarak tanımlanabilir (Çelik vd., 2010: 36).

**Teknoloji Kabul Modeli 2:** Var olan teknoloji kabul modeline, performans beklentisi, çaba, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar gibi değişkenler üzerinde deneyim ve gönüllülük gibi bazı aracı değişkenlerin de eklenerek teknoloji kabulünü test etmektir (Venkatesh ve Davis, 2000).

**Teknoloji Kabul Modeli 3:** Bireyin bilgi teknolojilerini benimsemesi ve kullanmasında etkili olabilecek değişkenleri ortaya koyan, tamamlanmış bir model olarak tanımlanmaktadır. Algılanan kullanım kolaylığını etkileyen değişkenler öz yeterlilik, kaygı, davranışın kullanıcıya eğlenceli gelmesi, dışsal bazı faktörlerin

kullanıcı tarafından kontrol edilebilirliği gibi boyutlardan oluşmaktadır (Venkatesh ve Bala, 2008).

**Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli:** Bu teoriye göre, bir bilgi çalışanının isteğe bağlı bir ortamda kişisel bilgisayar kullanması, iş yerinde bilgisayar kullanımı ile ilgili sosyal faktörleri, kişisel bilgisayar kullanımı ile ilgili iş alışkanlıklarını, bilgisayar kullanmanın beklenen sonuçlarını, bilgisayar kullanımına elverişli ortamdaki kolaylaştırıcı koşulları ve kişisel bilgisayar kullanımına yönelik tepkileri etkileyeceği anlamına gelir (Thompson vd., 1991:126).

**Motivasyonel Model:** Bireylerin davranışlarının dışsal ve içsel motivasyonlara dayandığını öne sürmektedir. Dışsal motivasyon, kullanıcıların bir faaliyet yapmak istedikleri algısı olarak tanımlanmaktadır. İçsel motivasyon, davranışı gerçekleştirmekten hissedilen memnuniyet ve zevk algılarıyla ilgilidir (Davis vd., 1992:1112).

**Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi:** Venkatesh vd. (2003), bilgi teknolojisi kullanıcıların kabul ve kullanımını açıklamak için ortaya çıkan sekiz rakip modeli bir araya getirmeyi ve kullanım modellerini birleştirmeyi amaçlayan BTKKT önermiştir. Bu teori performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar faktörlerinden oluşmaktadır (Venkatesh vd.,2003).

**Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 2:** BTKKT'nin temeli olan performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar faktörleri tüketici teknoloji kabul ve kullanım bağlamına uyarlanmıştır. Ayrıca BTKKT'nin mevcut faktörlerinin yanı sıra tüketicilerin davranışsal niyetlerini ve davranışlarını belirlemek için hedonik motivasyon, fiyat değeri ve alışkanlık adlı üç tane yeni faktör eklenmiştir (Venkatesh vd.,2012).

**Yapısal Eşitlik Modeli:** Sosyal bilimler, davranış bilimleri, ekonomi, eğitim ve pazarlama vb. bilim dalları tarafından belirli bir teoriye dayalı olarak kullanılan, gözlenen ve gizli değişkenler arasındaki nedensellik ve ilişkiyi bir model olarak tanımlayan çok değişkenli yöntemdir (Karagöz, 2017:459).

**Doğrulayıcı Faktör Analizi:** Önceden belirlenmiş bir faktörün doğruluğunu belirlemeyi amaçlar. Ayrıca genellikle ölçek geliştirme ve geçerlilik analizinde kullanılır (Karagöz, 2017:459).



## 2. BÖLÜM

### LİTERATÜR TARAMASI

#### 2.1. Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve Tarihsel Gelişimi

Geleneksel belge yönetim sistemlerinde, belgeler el ile işlenmekte ve saklanmaktadır. Geleneksel sistemleri kullanan kurumlar, belgeleri el ile kategorilere ayırmakta, böylece belgelerin güvenlik düzeyi, indekslenmesi ve bakımı, yapılan kategorinin sonucuna bağlı olmaktadır. Ayrıca belgeler işlenmesi için bir görevliye atanması gerekmektedir. Dosya sayısının artması ile beraber geleneksel sistemde birçok sorun ortaya çıkmıştır. Dosyaların durumunu takip etmek ve belgeleri yönetmek zor hale gelmiştir. Çünkü belgeleri depolamak için daha fazla alana ihtiyaç duyulmuştur. Bir kurumda bilgi alışverişinde bulunmak ve karar vermede yardımcı olmak için belgeler önemli bir rol oynamaktadır. Geleneksel belge yönetim sistemleri, kurum içinde bilgileri paylaşmak için yüksek miktarda kâğıt kullanarak daha yüksek maliyete neden olmaktadır (Mahmood, 2017: 6-7). Elektronik devletin gelişimi modern bir kamu idaresine sahip olmak isteyen çoğu ülkenin gündeminde olan bir konudur. Kurumlarda bilgi teknolojileri kullanımının artmasıyla birlikte, kurumsal bilgiler, geleneksel kâğıt tabanlı fiziksel dosyalardan elektronik belge ve kayıt formlarına doğru geçiş sağlamıştır. Bu önemli değişiklik hem kamu hem de özel kurumları mevcut dokümanlarını veya kayıt yönetim sistemlerini gözden geçirmeye ve değişimin getirdiği hem zorluklarla hem de fırsatlarla başa çıkmak için düzenlemeler yapmaya zorlamıştır. Ayrıca, kamu kurumları yasal gerekliliklere uyma sorumluluğuna sahiptir. Modern kurumlar için önemli bir konu, kâğıt ve elektronik

kayıtların aynı standartlara ve politikalara göre yönetilmesi gerektiğidir. Bu yasal düzenlemeler riskleri azaltmakta ve operasyonel fonksiyonları iyileştirmektedir (Johnston ve Bowen, 2005:132).

EBYS'nin fayda sağlayıp sağlamadığını tartışmadan önce EBYS ile EDYS arasındaki farkı belirlemek gerekir. Bu konuda belge ve doküman kavramlarından dolayı bir karışıklık bulunmaktadır. Bu karışıklık, bir EBYS ve bir EDYS arasındaki farkın önemini içermektedir.

Avustralya Ulusal Arşivine göre EDYS: bir kurumun çalışmalarını geliştirmek amacıyla elektronik olarak dokümanların oluşturulmasını, kullanılmasını ve korunmasını desteklemek için kullanılan otomatik bir sistemdir. Bu sistemler mutlaka kayıt tutma işlevini içermez ve belgeler kanıtlayıcı olmaktan ziyade bilgi niteliğinde olabilir. Buna karşılık EBYS: iş faaliyetlerinin kanıtlarını sağlamak amacıyla elektronik olarak belgelerin oluşturulmasını, kullanılmasını, bakımını ve elden çıkarılmasını yönetmek için kullanılan otomatik bir sistem olarak tanımlanmıştır. Bu sistemler uygun bağlamsal bilgileri koruyarak kanıt olarak değerlerini desteklemek için kayıtlar arasındaki bağlantıları kullanır (Australian Government, 2005).

**Tablo 1.** Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve Elektronik Doküman Yönetim Sistemi İşlevlerinin Karşılaştırılması

EDYS	EBYS
Dokümanlar değiştirilebilir veya çeşitli sürümlerde bulunabilir.	Belgeler değiştirilemez.
Dokümanlar, sahipler tarafından silinebilir.	Kesin olarak kontrol edilen bazı durumlar haricinde belgeler silinemez.
Bazı saklama kontrolleri dahil edilebilir.	Sıkı saklama kontrolleri uygulanır.
Kullanıcıların klasör yapısını değiştirme iznine sahip olan belgeleri sınıflandırmak için bir klasör yapısı uygulanır.	Belge Yönetimi personeli tarafından yapılan kontrollü değişikliklerle onaylanmış sınıflandırma şemasına bağlı resmi bir sıkı kurumsal klasör yapısı uygulanır.
Öncelikle devam eden işler için günlük dokümanların kullanımı desteklenmesi amaçlanır.	Günlük kullanımı destekler, aynı zamanda kurumun kanıtı olan belgeler için güvenli bir depo sağlaması amaçlanmıştır.

**Kaynak:** Joseph, 2008:11

Bir EBYS, kullanıcıların yaşamları boyunca belgeleri ve kayıtları elektronik olarak saklamalarını, aramasını, filtrelemesini, almasını, paylaşmasını, yayınlamasını ve izlemesini sağlayan bir fonksiyona sahiptir. (Joseph, 2008).

EBYS, kurumsal ihtiyaçlara yönelik mevcut belgelerin, dijital ortamda oluşturulmasını, saklanmasını, düzenlenmesini, gönderilmesini, erişilmesini, işlenmesini, güncellenmesini ve kullanılmasını sağlar (Sprague, 1995). EBYS



görüntüleme teknolojisi sayesinde, kâğıt tabanlı bir belge yönetim sistemini elektronik olarak dijital ortama aktarma olanağı sağlar. Ayrıca çoklu ortam teknolojisi sayesinde, belgeyi oluşturan nesnelere alma kolaylığı ile birlikte çeşitli veri türlerinin alınmasını ve gösterilmesini içerir (Zantout ve Marir, 1999). Bir elektronik belge yönetim sistemi (EBYS), dijital ortamdaki kayıtları yönetmek için kullanılan elektronik bir sistem olarak tanımlanabilir. Bir kayıt merkezinde kâğıt kayıtlarını yönetmek, elektronik veya bilgisayar kayıtlarını yönetmek EBYS'nin temelini oluşturur (Johnston ve Bowen, 2005).

EBYS'nin ilk adımı, mevcut kâğıt dokümanları elektronik ortama aktarmak ile başlar. Aktarma işleminden sonra, dönüştürülen belgeler kolayca yönetilebilir, düzenlenebilir, indekslenebilir, arşivlenebilir ve hızlı bir şekilde alınabilir hale gelir. Dönüştürülen belge, belge numarası, unvan ve tarih, gönderme yetkisi ve belge içeriği de dahil olmak üzere bazı parametrelerle sistemde depolanacak olan yüksek çözünürlüklü bir elektronik belge haline gelir. Kullanıcılar elektronik belgeleri görüntüleyebilme, paylaşabilme ve saklayabilme imkanına sahip olur. Ek olarak, sistem yöneticileri hangi işlemlerin yapılabileceğine ve sistemin içindeki herhangi bir belgede hangi kullanıcı tarafından hangi belgelerin okunabileceğine karar vereceği için elektronik sistemin güvenlik seviyesi artırılmıştır. Bir EBYS, kullanıcılarının belge numarası ve oluşturulan belgenin tarihini kullanarak belgeleri almak için etkili bir arama seçeneğine sahip olmalarına yardımcı olur (Mahmood, 2017: 13).

### **2.1.1. Elektronik Belge Yönetim Sisteminde Bulunması Gereken Genel Özellikler**

Bir EBYS'de bulunması gereken başlıca özellikler bulunmaktadır. Bu özellikler aşağıda sıralanmıştır.

#### **2.1.1.1. Elektronik ve Mobil İmza**

5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu'nda (2004) Elektronik İmza, "Başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veri" olarak tanımlanmaktadır. Başka bir ifade ile, imzalayanın kim olduğunu belirlemek için elektronik ortamda kullanılan veridir.

Başbakanlık 2004/21 sayılı Kamu Sertifikasyon Merkezi Oluşturulması konulu genelge ile “tüm kamu kurum ve kuruluşlarının aynı kurumsal sertifika yapısı altında toplanmasını hedefleyen, sadece kamu kurum ve kuruluşlarına kurumsal sertifikaların oluşturulması ve sertifika yaşam çevriminin yönetilmesini sağlayacak Kamu Sertifikasyon Yapısının kurulması ve işletilmesi görev ve sorumluluğu Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu’na bağlı Ulusal Elektronik ve Kriptoloji Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü’ne (UEKAE) verilmiştir.” maddesi gereğince devlet memurları TÜBİTAK tarafından üretilen sertifikalar ile oluşturulmuş e-imzaları kullanabilmektedir.

Mobil İmza, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu ve ilgili yasal mevzuata uygun olarak ıslak imza niteliğinde güvenli bir biçimde elektronik imza işleminin cep telefonu ve GSM SIM kart kullanılarak yapılmasına imkân sağlayan uygulamadır. Mobil imza da e-imza sertifikasını kullanan bir tür elektronik imzadır.

#### **2.1.1.2. Zaman Damgası (Loglama)**

Elektronik verilerin ne zaman üretildiğini, değiştirildiğini, gönderildiğini, alındığını ve / veya kaydedildiğini belirlemek için Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcısı (ESHS) tarafından elektronik imza ile doğrulanan kayıtları ifade eder. EBYS’lerde her sistemde olduğu gibi bir loglama mekanizması olmalıdır. Loglama kullanıcı faaliyetlerinin kayıt altına alınmasını sağlamaktadır. TS 13298 standardına göre günlükte asgari olarak şu bilgiler tutulmalıdır:

- Gerçekleştirilen faaliyetin ne olduğu (kayıt ekleme, değiştirme, arama, v.s),
- Belge, doküman, klasör vb. üzerinde hangi işlemin gerçekleştirildiği
- İşlemi gerçekleştirenin kim olduğu,
- İşlemin gerçekleştirilme zamanı.

Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelikte paraf nüshasının e-imza ile imzalanamaması/imzalanmaması durumu için “Günlük raporlar, günlük olarak zaman damgasıyla damgalanır ve ilgili mevzuatta belirtilen saklama planları çerçevesinde imha edilebilir. Ancak günlük raporların saklama süresi ilişkili olduğu belgelerin saklama süresinden daha kısa olamaz.” ifadesi yer almaktadır.

Logların zaman damgası ile imzalanması ile verilere erişebilen teknik personelin dahi logları değiştirebilmesi engellenmektedir.

### **2.1.1.3. Dosya Tasnif Planı**

Kurumlar dosyalama işlemlerinde bağımsız bırakılmış ve böylece dosyalama hizmetlerine gereken önem verilmemiştir. Kurumlarda bulunan birimlerin dosyalama işlemlerinde birbirinden habersiz olması belgelere erişmeyi zor hale getirmiştir.

Kurumların etkili yönetim için ihtiyaç duyduğu bilgiye zamanında erişmesi ve toplumun ihtiyaç duyduğu her türlü bilgi ve belgeyi anında paylaşması ancak bilgilerin kayıt altında tutulduğu ortamların disiplin altına alınması ile mümkün hale gelir. Bu durum, bir dosyalama sisteminin kurallı bir şekilde uygulanması ile sağlanabilir. TS 13298 Elektronik Belge Yönetim Sistemi Standardına göre; kurumsal etkinliklerin ve bu etkinlikler sonucunda oluşan belgelerin kurumsal yapıya ve hiyerarşiye uygun olarak sınıflandırılması için geliştirilmiş belge yönetim aracı” olarak ifade edilmektedir.

### **2.1.1.4. Entegrasyon Yeteneği**

EBYS’ler kurumlarda kurumsal iletişimi sağlayan belgelerin yönetildiği sistemler olarak kurum içerisinde ve dışarısında birçok sistem ile entegre çalışabilmelidir. İlgili entegrasyonlar için veri katmanı ya da servis katmanı üzerinden kurulacak bir bağlantı kullanılabilir. Entegrasyon çalışmaları entegre olunacak sistemlerin ortaklaşa çalışması ile mümkündür. Entegre olan sistemlerin birbirine olan bağımlılıkları her iki sistem için ana iş kalemelerinde olmamalıdır. Aksi takdirde sistemlerden birindeki arıza tüm işlemlerin durmasına neden olacaktır (Otçu, 2018).

### **2.1.1.5. Görüntüleme**

Arama fonksiyonunda bulunması gereken özellikler Kandur (2006:37-38) tarafından aşağıda verilmiştir.

- EBYS, kullanıcıların aradıkları belgeleri görüntülemek için ikinci bir işleme gerek duymamasını sağlamalıdır.

- EBYS, birden fazla belgeyi tek bir ünite olarak gösterebilmelidir. Özellikle, multimedya dosyalarının kullanıcıya tek bir entegre dosya olarak sunulması gerekir.
- EBYS’de elektronik belgeler görüntülenirken, belgenin üretiminde kullanılan uygulama programına ihtiyaç duyulmamalıdır. Bu durum; farklı dosya formatlarını okuyabilecek evrensel bir görüntüleyicinin olması ya da belgelerin standart bir formata dönüştürülmesi ile gerçekleştirilebilir.
- EBYS, aynı anda birden fazla kullanıcıya elektronik belgeleri görüntüleme ve aynı anda elektronik belge ile birlikte o belgeye ait üst verileri, görüntüleyebilmelidir.

#### **2.1.1.6. Arama ve İndeksleme**

Arama, kullanıcıya sunulması gereken herhangi bir EBYS'nin temel işlevlerinden biridir. Kullanıcılar gerektiğinde belirli verileri içeren gerekli belgeleri bulabilmelidir. Arama fonksiyonunda bulunması gereken özellikler Kandur (2006:36-37) tarafından aşağıda verilmiştir.

- Kullanıcılar arama işlemi yaparken farklı kaynaklardan gelen birden fazla kavram ile yapabilmelidir.
- Arama yapıldıktan sonra sonuçlar kullanıcıya liste halinde sunulmalı ve aramanın sonucu olumsuz ise kullanıcıya uyarı verilmelidir.
- EBYS arama fonksiyonu; kısmi eşleşmelere, anahtar karakterleri kullanmaya ve mantıksal operatörleri (ve, veya, eşit değil) kullanmaya uygun olmalıdır.
- EBYS kendi arama fonksiyonu dışında başka bir arama motoru ile desteklenmelidir.

Depoların büyümesi ve genişlemesi, bilgi alma hızını daha kritik hale getirmektedir. Dolayısıyla indeksleme, belgeleri kelime düzeyine ayırmak için kullanılır. Böylece belgelere daha hızlı bir şekilde erişilebilir ve alınabilir.

### 2.1.1.7. Raporlama ve Yazdırma

Raporlama ve Yazdırma fonksiyonunda bulunması gereken özellikler Kandur (2006:38-39) tarafından aşağıda verilmiştir.

- EBYS, yetkili kullanıcılara kullanıcı aktiviteleri ve istatistik raporları sunabilmelidir. Kullanıcı aktivitelerinin raporlanması bağlamında belirli bir dönem içerisinde;
  - Elemanlara ve klasörlere ait detay veya istatistik raporları
  - Kullanıcıların ve kayıtların aktivite raporları üretilebilmelidir.
- Dosya tasnif planı elemanları, saklama planları, imha ve transfer listeleri raporlanabilmelidir. Ayrıca raporları yazıcıya yönlendirilebilmelidir.
- EBYS, yazdırma işlemi elektronik belgelerin orijinal sunum özelliklerini koruyarak yazdırabilme özelliğine sahip olmalıdır.
- Elektronik belge, klasör veya diğer elemanlara ait üst veriler ek işleme ihtiyaç duyulmadan yazdırılabilmelidir.

### 2.1.1.8. Arşiv Yönetimi

Herhangi bir EBYS'nin sağlaması gereken en önemli özelliklerden biri güvenilir bir depolama alanıdır. EBYS'nin depolama sistemleri, değişen teknolojileri ve bir kurumun gelecekteki büyümesine paralel olarak uyumlu olmalıdır. EBYS, mevcut sistemlerin yanı sıra mevcut tüm depolama aygıtlarıyla uyumlu olmalı ve uzun vadeli belge depolama ve arşivleme sağlamalıdır. Ayrıca kullanıcının hatalarını en aza indirerek, mümkün olduğunca veri kaybı yaşatmadan belgeleri arşivleyebilme özelliğine sahip olmalıdır.

### 2.1.2. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin Sağladığı Faydalar

EBYS genellikle bir kurumda bilgi kalitesinin ve verimliliğinin artırılmasına katkı sağlar. Bu sayede EBYS kullanan kurumlar, kurumsal kayıt yönetimin ve personelin verimliliğini artırmaya yardımcı olabilir. Kurum içindeki bilgi paylaşım

kültürünü kolaylaştırmaya yardımcı olarak personelin bireysel yetkinliklerinin geliştirilmesini sağlar. Ayrıca EBYS, verilerin kontrollü bir şekilde erişim sağlanabileceği merkezi bir kurumsal depo sunmaktadır. Bu depolar veri kopyasının azaltılmasına yardımcı olur (Yin, 2014). Kurum içinde oluşturulan bilgi tabanı sayesinde, bir kullanıcı kurumdan ayrıldığında, yerine gelen kullanıcı atanmış dosyayı kolayca devralabilir ve belgeyi EBYS içinde kolayca bulabilir.

Sprague, (1995) tarafından EBYS'nin genel faydaları aşağıda maddeler halinde sıralanmıştır.

- Kâğıt belgelerin elektronik belgelere dönüştürülmesi, kuruluşların kâğıdı azaltmalarına yardımcı olacaktır. Böylece, kâğıt kullanımından tasarruf elde edilebilir.
- Belgeler, iletişimi hızlandırabilecek şekilde daha hızlı oluşturulabilir ve alınabilir.
- Belgeler kolayca saklanabilir ve görüntülenebilir. Bu bakım prosedürlerini kolaylaştırır.
- Elektronik belgelerin aktarımı, daha az maliyetle internet erişimi yoluyla dünya çapında kolayca gerçekleştirilebilir.
- Kurum içindeki dosyalama ve kayıt yönetimi için yeni bir kültür oluşturulmasını sağlar.
- Elektronik belgeler grafik semboller, fotoğraflar, PDF, resimler, ses, video klipler ve animasyon içerebilir.
- Bir kurumda bir EBYS'nin uygulanması bilgi yönetimini iyileştirir ve ayrıca kurumun operasyonlarını, yönetimini ve kontrolünü daha iyi yerine getirmek için yönetim seviyesine yardımcı olacaktır.
- EBYS ayrıca kurumların fikir ve kavramları daha iyi iletişim kurmasına ve paylaşmasına yardımcı olacaktır. Bu nedenle, daha iyi bir stratejik planlama ve tahmin gerçekleştirilebilir.
- Gelişmiş yönetim kontrolü ve raporlama imkânı sağlar.

### 2.1.3. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin Zayıf Yönleri

Elektronik belge yönetiminin birçok faydası olmasının yanı sıra aynı zamanda sakıncaları ve riskleri vardır. EBYS'nin başlıca zayıf yönleri sıralanmıştır (Mahmood, 2017: 9).

- Standardizasyon problemleri vardır. Genellikle belgelerle ilgili çözümler birbiriyle uyumlu değildir.
- Teknolojilerin bazen uygulanması zor olabilir ve çok zaman alabilir. Bazı durumlarda çözüm, teknolojilerin kullanım ömründen daha uzun sürer.
- Uygulamadan bağımsız olarak belgeleri yönetirken karşılaşılan sorunlar ortaya çıkabilir.
- Satıcıya özel sözde standartlar ortaya çıkmıştır.
- Belge yönetimi için tipik çözümler aşamalar halinde uygulanır. Oluşturma, yönetme ve arşivleme için uygulanan teknoloji, uygulamalar kadar modüler olmalıdır.

### 2.1.4. Bartın Üniversitesinde Kullanılan Elektronik Belge Yönetim Sistemi

İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi tarafından geliştirilen Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi (UBYS), EBYS dahil birçok modüle sahiptir. 2015 yılından beri Bartın Üniversitesinde kullanılan EBYS, UBYS'nin sağladığı modüller ile entegre çalışabilen bir yazılımdır. EBYS ürünü TS 13298:2009, TS 13298/T1:2012, TS ISO/IEC 25051:2011 standartlarına uyum belgesi almış ve kamu kurumları arasında bu uyum belgelerine sahip ilk kamu kuruluşu olmuştur. Bu sistem, Bartın Üniversitesinin yapısına ve ihtiyaçlarına uygun, güvenli belge yönetimi ile arşiv sisteminden oluşmaktadır.

EBYS, elektronik ortamda doküman ve belgelerin üretilmesini veya başka bir kurumun elektronik ortamından gelen belge ve dokümanlar ile birlikte mevzuata uygun bir şekilde yönetimini, kayıt altına alınmasını, paylaşılmasını, arşivlenmesini ve raporlanmasını sağlayan web tabanlı, diğer sistemlerle entegre olabilen, mobil ve elektronik imza destekli sistemlerdir.

Bartın Üniversitesinde kullanılan EBYS ile kamu hizmetinde verimliliğin artırılması kurum içi ve kurumlar arası bilgi ve belge paylaşımının hızlandırılması, etkileşimli ve sürdürülebilir bir sistemin oluşturulması, sistem ile işlem süreçlerinin kısaltılarak bürokratik karmaşıklığın kaldırılmasıyla zaman ve iş gücünün etkin kullanılması, E-Devlet çalışmalarına uyumlu bir sistem geliştirilmesi amaçlanmıştır.

EBYS kullanıcılara birçok kolaylık sağlamaktadır. EBYS’de belgeler e-posta olarak gönderilebilir veya e-postadan belge oluşturulabilir. Kullanıcı sistemi daha etkin ve kolay kullanabilmesi için temel fonksiyonlar (belge arama, belge görüntüleme, raporlar vb.) üzerinden kendine özel tanımlayabileceği kısa yollar oluşturabilir. Belgenin tüm üst verileri üzerinden arama yapabilir ve bu aramaları tekrar kullanılmak üzere kaydedebilir.

Bartın Üniversitesinde kullanılan UBYs modüllerinde üretilen tüm belgeler EBYS’ye gönderilir ve otomatik olarak önceden tanımlanmış olan imzacı rotasından sistem içerisinde dolaşıma çıkarılır (Öğrenci belgesi ve transkript, atama ve terfi onayları vb.). Ayrıca YÖK’ün yükseköğretim kurumları için belirlediği Standart Dosya Planı EBYS içerisinde kullanılır.

### **2.1.5. Elektronik Belge Yönetim Sistemi ile İlgili Yapılmış Çalışmalar**

Gunnlaugsdottir (2008) çalışmasında, EBYS’nin İzlanda’daki kurumlarda kullanımını incelemiştir. Kurum içinde oluşturulan alınan form veya belgelerin EBYS’ye aktarıldığını tespit etmiştir. Kayıtları EBYS’ye kaydetme yöntemleri, kayıt parametreleri, arama parametrelerinin yanı sıra EBYS’de kayıt arama yöntemleri de tanımlandığını gözlemlemiştir.

Joseph (2008) çalışmasında, elektronik bir belgenin ve kayıt yönetim sisteminin (EDRMS) temel kavramlarını, bir EBYS uygulamak için işletmeye yön veren amaçları tanımlamıştır. Ayrıca bir EBYS’nin bir EDYS’den nasıl farklılaştığını ve bir EBYS’nin temel işlevlerini tanımladığını ve bir EBYS’deki farklı olası tasarım görüşlerini ele aldığını da açıklamıştır. EDBYS seçiminde yardımcı olan önemli fonksiyonel özellikler vurgulanmıştır.



Hung vd. (2009) çalışmasında, EBYS'yi kullanımını etkileyen faktörleri, Planlı Davranış Teorisini (TPB) teorik bir çerçeve olarak kullanarak analiz etmiştir. Çalışma sonucunda algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı, eğitim, uyumluluk, dış etki, kişisel ilişki, kişisel yeterlilik ve kolaylaştırıcı koşulların, kullanıcıların EBYS'yi kullanma niyetinin önemli belirleyicileri olduğunu göstermektedir.

Afonso vd. (2012) çalışmasında, cinsiyetin ılımlı etkisini test etmek amacıyla Portekiz belediyelerinde çalışan kullanıcıların EBYS kabul ve kullanımlarını BTKKT ile incelemiştir. Çalışma sonucunda cinsiyetin performans beklentisi ve davranışsal niyet arasındaki ilişki üzerindeki ılımlı etkisi, bu ilişkinin erkekler arasında kadınlardan daha güçlü olduğunu göstermiştir.

Kaaki, Rayner ve Alshamrani (2013) çalışmasında, kadın kullanıcıların EBYS'yi kabul etmelerini teşvik eden temel faktörleri belirlemeyi amaçlamıştır. Dolayısıyla kadın kullanıcıların EBYS'ni kabul edip etmeme konusundaki kararları, BTKKT modeli çerçevesinde incelenmiştir. Çalışma sonucunda EBYS'ni kullanan kadın kullanıcıların organizasyonun idaresinin doğasından etkilendiği belirtilmiştir. Ayrıca kullanım kolaylığının, EBYS konusunda daha az deneyime sahip olanlar için karar vermedeki ana faktör olduğunu, EBYS'ni benimseyen kullanıcıların da kişisel çabalarıyla ve kurumlarının daha iyi eğitim ve destekleri sayesinde kullanabildiklerini tespit etmiştir.

Demirtel ve Bayram (2014) çalışmasında, bir kamu kurumu olan Türkiye Cumhuriyeti Kalkınma Bakanlığı'nın EBYS başvurusunun ölçülebilir faydaları ile ilgili bir ön değerlendirme yapılmıştır. Ayrıca, kurumdaki idari düzeydeki faydaların ortaya çıkarılması amacıyla sistemi kullanan yürütme yetkililerine ve kayıtlardan sorumlu olanlara anket yapılmıştır. Çalışma sonucunda, başarılı bir EBYS'nin kurum içi üretkenliğe katkı sağladığı, tüm kurumsal yapılarda üretkenliği artırmak için, kurumlar arasındaki resmî belge iletişiminin tamamen elektronik ortamda da yapılması esas olduğunu tespit etmiştir.

Esen ve Büyük (2014) çalışmasında, Yükseköğretim Kurulu'nda başlatılan EBYS uygulamalarının kurumun çalışanları tarafından kabulüne yönelik algılarını incelemiştir. Çalışma sonucunda kolaylaştırıcı koşullar, sosyal etki ve öz yeterlilik

değişkenlerinin algılanan kullanım kolaylığını, algılanan faydayı ve kullanım niyetini olumlu yönde, kaygının ise olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan faydanın kullanım niyeti üzerinde olumlu etkisi olduğu belirlenmiştir.

Eren ve Kaya (2016) çalışmasında, üniversite çalışanlarının EBYS kullanmaya yönelik tutum ve niyetlerini TKM ile incelemiştir. Çalışma sonucunda kişisel norm, işe uygunluk, bilgisayar öz yeterliliği, algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığının davranışsal tutum ve kullanıcı niyetleri üzerinde olumlu etkisi olduğu belirlenmiştir. Kullanıcı niyetleri üzerinde en büyük etkiyi davranışsal tutumların oluşturduğu görülmüştür.

Bayraktar ve Yıldırım (2017) çalışmasında, elektronik belge sistemlerinin muhasebe meslek mensupları tarafından ne derecede kabul edildiğini BTKKT ile incelemiştir. Çalışma sonucunda, performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki faktörlerinin davranışsal tutum üzerinde, kolaylaştırıcı koşullar ve davranışsal tutum faktörlerinin kullanma niyeti üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Cıbaroğlu ve Turhan (2018) çalışmasında, Sakarya Üniversitesi'nde kullanılmakta olan EBYS, çalışanlar tarafından benimsenmesini teknoloji kabul modeli (TKM) ile incelemiştir. Çalışma sonucunda, iş ile ilgililik faktörünün algılanan fayda üzerinde; algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığının da niyet faktörü üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Yalnızca deneyim faktörünün algılanan kullanım kolaylığı üzerinde herhangi bir olumlu etkisi doğrulanamamıştır.

## **2.2. Teknoloji Kabulünü İnceleyen Model ve Teoriler**

Kurumlar, maliyetleri düşürme, daha fazla üretme ve varlığını sürdürebilmek için, hizmetlerin veya ürünlerin kalitesini artırma baskıları gibi birçok nedenden dolayı bilgi sistemlerine yatırım yapmaya karar verirler. Bilgi sistemlerine yapılan önemli yatırımlar olmasına rağmen, yapılan araştırmalarda tüm yönetim bilişim sistemleri projelerinin %26'sının tüm gereklilikleri yerine getirerek zamanında ve bütçe dâhilinde tamamlandığı tespit edilmiştir. Projelerin %46'sı bütçenin üzerinde ve başlangıçta belirtilen özellik ve fonksiyonların daha azına sahip olduğu ortaya

çıkmiştir. Geriye kalan %28 proje ise iptal edilmiştir. 70'li yıllardan beri araştırmacılar, bilgi sistemlerinin işletmeye entegrasyonunu kolaylaştıracak koşulları veya faktörleri belirleme çabaları uğraşına girmişlerdir. Bilgi sistemleri araştırmacılarına, sistem kullanımını öngörmeye yardımcı olabilecek modeller geliştirme ve test etme çabaları üzerine Davis (1986) tarafından Teknoloji Kabul Modeli (TKM) doktora tezi önerilmiştir. Bu model birçok araştırmacı tarafından test edilmiş ve zamanla genişletilmiştir (Legris vd., 2003:192).

Bilgi teknolojilerinin yaygınlaşması ve günlük yaşamda etkili olması sonucunda teknolojinin kabulü ve kullanımı araştırılması gereken bir alan haline gelmiştir. Teknoloji kabulü ve kullanımının arkasında yer alan faktörlerin daha iyi anlaşılabilmesi amacıyla çeşitli teoriler ve modeller ortaya atılmıştır. Teknolojiyi kabul edecek ve kullanacak olan temel unsur insan olduğu için, bu teoriler ortaya atılırken genellikle sosyal psikolojiden yararlanılmıştır. Günümüze kadar sosyal, psikoloji ve bilgi sistemleri ile ilgili oluşturulmuş teori ve modeller Tablo 2'de gösterilmiştir.

**Tablo 2.** Teknoloji Kabulünü İncelemek için Oluşturulmuş Model ve Teoriler

Çalışmanın Yapıldığı Yıl	Teori/Model	Yazarlar	Çalışmada Kullanılan Değişkenler
1962	Yenilik Yayılım Teorisi (YYT)	Everett Roger	Göreceli Üstünlük, Uygunluk, Karmaşıklık, Denenebilirlik, Gözlenebilirlik
1975	Sebepli Faaliyet Teorisi (SFT)	Ajzen ve Fishbein	Tutum, Öznel Norm

Tablo 2'nin Devamı

1985	Planlı Davranış Teorisi (PDT)	Ajzen	Tutum, Öznel Norm, Algılanan Davranışsal Kontrol
1986	Sosyal Bilişsel Teorisi (SBT)	Bandura	Önceki Performans, Öz Yeterlilik, Davranış Modelleme, Sonuç Beklentisi
1989	Teknoloji Kabul Modeli (TKM)	Fred. D. Davis	Algılanan Fayda, Algılanan Kullanım Kolaylığı
1991	Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli (KBKM)	Thompson, Higgins ve Howell	İşe Uygunluk, Karmaşıklık, Uzun Dönemli Sonuçlar, Kullanıma Yönelik Tepki, Sosyal Faktörler, Kolaylaştırıcı Koşullar
1992	Motivasyonel Model (MM)	Davis, Bagozzi ve Warshaw	İçsel Motivasyon, Dışsal Motivasyon
1995	Teknoloji Kabul Modeli ve Planlı Davranış Teorisi Birleşmiş Modeli- (TKM-PDT)	Taylor ve Todd	Davranışa karşı tutum, Öznel norm, Algılanan davranışsal kontrol, Algılanan fayda

**Tablo 2'nin Devamı**

2000	Geniştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli-2 (TKM2)	Venkatesh ve Davis	Sosyal Etki (İmaj ve İşe Uygunluk), Bilişsel Süreç (Çıktı Beklentisi, Sonuç Kanıtlanabilirliği)
2003	Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (BTKKT)	Venkatesh, Morris, Davis ve Davis	Performans Beklentisi, Çaba Beklentisi, Sosyal Etki, Kolaylaştırıcı Koşullar
2008	Teknoloji Kabul Modeli-3 (TKM3)	Venkatesh ve Bala	Referans Noktası (Öz Yeterlilik, Dışsal Kontrol Algısı, Kaygı Eğlence), Düzeltme (Algılanan Haz, Amaç Kullanılabilirliği)
2012	Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi-2 (BTKKT- 2)	Venkatesh, Thong ve Xu	Algılanan Parasal Değer, Algılanan Hedonik Motivasyon, Alışkanlık

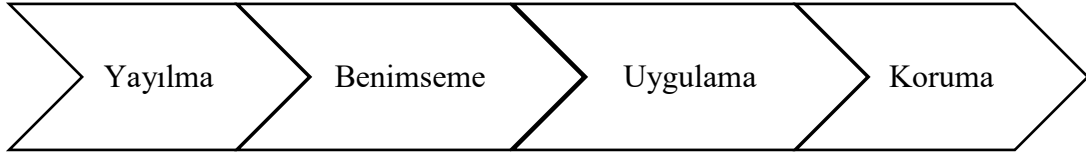
**Kaynak:** Venkatesh vd., (2003)'den derlenerek oluşturulmuştur.

### 2.2.1. Yenilik Yayılma Teorisi (Innovation Diffusion Theory- IDT)

Yenilik kavramı, birey veya kurum tarafından algılanan bir fikir, uygulama veya amaç olarak tanımlanmaktadır (Dingfelder ve Mandell, 2010:598). Yayılma ise, yeniliğin sosyal sistem üyeleri arasında zaman içinde iletildiği sürece denilmektedir (Rogers, 2003). Yeniliklerin yayılması kavramı, genellikle fikirlerin bir toplumdan diğerine ya da bir toplum içindeki bir odak noktasından o toplumun diğer bölümlerine yayılmasını ifade etmektedir (Rogers, 1962). İlk olarak 1962'de tanıtılan yenilik yayılma teorisi Rogers (1995) tarafından yeniden geliştirilmiştir. Bu teori, bir sosyal sistemde yenilikçi fikir ve teknolojilerin nasıl, niçin ve ne oranda yayıldığını anlamaya

odaklanmıştır (Rogers, 1995:206). Yeniliğin kabul edilmesi, benimsenmesi ve kullanılması kararı anlık bir eylem değildir. Yayılma, benimseme, uygulama ve koruma süreçlerinden meydana gelmektedir.

**Şekil 1.** Yenilik Karar Süreci



**Kaynak:** Dingfelder ve Mandell, 2010:598

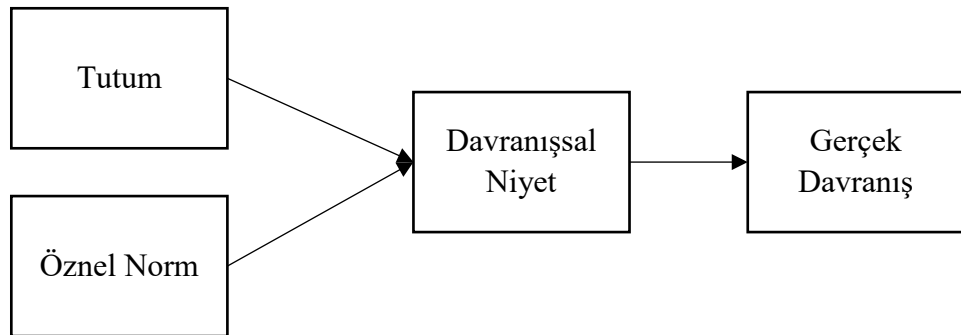
Yenilik karar verme süreci, bireyin veya kurumun yeniliği benimseme veya reddetme, kararlı kullanım için uygulama, ön kullanım için tutum oluşturma ve karar verme konusunda bir yeniliğin ilk farkındalığından geçtiği süreçtir. Yayılma sürecinde, yöneticiler yenilikten haberdar edilir ve bu yenilikleri benimsemesi için stratejiler oluşturularak teşvik edilir. Benimseme sürecinde, yöneticiler müdahaleye yönelik tutumlar oluşturmakta ve programı başlatmayı kabul etmektedir. Uygulama sürecinde, uygulayıcılar yeniliği kullanmaya başlamaktadır. Bir yeniliğin değiştirilmesi uygulama aşamasında özellikle muhtemel olmaktadır. Son olarak, bir yenilik uygulama aşamasından geçtikten sonra birey ya da topluluk tarafından sürdürülmeye devam ederse kurumsallaşma meydana gelmektedir (Dingfelder ve Mandell, 2010:598-599). Bu dört süreç, yeniliğin algılanan özellikleri de dahil olmak üzere karmaşık bir dizi değişkenden etkilenir (Rogers, 2003:242). Yenilik karar sürecine etki eden beş özellik bulunmaktadır. Bunlar; göreceli üstünlük, uyumluluk, karmaşıklık, denenebilirlik ve gözlenebilirlik özellikleridir. Bu özellikler, yenilik karar sürecinde benimseme aşamasında başlayıp yeniliğin kurumsallaşma sürecine kadar etki etmektedir. Göreceli üstünlük, yeniliğin, yürürlükteki mevcut durumdan daha iyi olarak algılanma derecesidir. Belirgin bir hedefe sahip yenilikler daha kolay kabul edilir aksi takdirde potansiyel kullanıcılar bu yeniliği daha fazla dikkate almayacaktır. Başka bir deyişle, göreceli üstünlük benimseme için olmazsa olmaz bir özelliktir (Greenhal vd., 2004:594). Uyumluluk, mevcut değerler, geçmiş deneyimler ve ihtiyaçlar ile tutarlı olarak algılanma derecesidir (Dingfelder ve Mandell, 2010:598). Katılımcıların değerleri, normları ve algılanan ihtiyaçları ile uyumlu yenilikler daha

kolay kabul edilmektedir (Greenhalgh vd., 2004). Karmaşıklık, yenilik kullanımının zor olarak algılandığı derecedir (Dingfelder ve Mandell, 2010:598). Bu nedenle kullanıcılar tarafından kullanımı basit olarak algılanan yenilikler daha kolay kabul edilmektedir. Denenebilirlik özelliği kullanıcıların sınırlı bir temelde yeniliği deneyebilme derecesini ifade eder. Amaçlanan kullanıcıların sınırlı sayıda deneme yapabilecekleri yenilikler benimsenip daha kolay özümsemektedir (Dingfelder ve Mandell, 2010:598). Gözlenebilirlik, eğer bir yeniliğin yararları, kullanıcıların gözünde görünür ise daha kolay kabul edilme derecesini gösterir. Böylece yeniliğin faydalarını daha belirgin hale getirme girişimleri özümseme olasılığının artmasını sağlamaktadır (Greenhalgh vd., 2004). Genel olarak, bu özelliklerin üçüne odaklanmakta fayda vardır. Rogers modelinde en çok incelenen özellikler olan ve yeniliğin benimsenmesiyle en tutarlı anlamlı ilişkilere sahip olan göreceli üstünlük, uyumluluk ve karmaşıklık özellikleridir (Tornatzky ve Klein, 1982).

### 2.2.2. Sebepli Faaliyet Teorisi (Theory of Reasoned Action- TRA)

Fishbein ve Ajzen (1975) tarafından geliştirilen SFT, bilinçli olarak amaçlanan davranışın belirleyici faktörleri ile ilgilenen ve sosyal psikolojiden geniş ölçüde yararlanan bir teoridir (Fishbein ve Ajzen, 1975:288). Bu teorinin amacı, bilinçli olarak yapılan davranışların belirleyici faktörlerini açıklamaktır. SFT; kişinin belirli bir durumdaki gerçekleştirmiş olduğu davranış, bu davranışı gerçekleştirmeye yönelik niyetiyle ölçülmektedir (Davis vd., 1989:984).

**Şekil 2.** Sebepli Faaliyetler Teorisi



**Kaynak:** Fishbein ve Ajzen, 1975:100

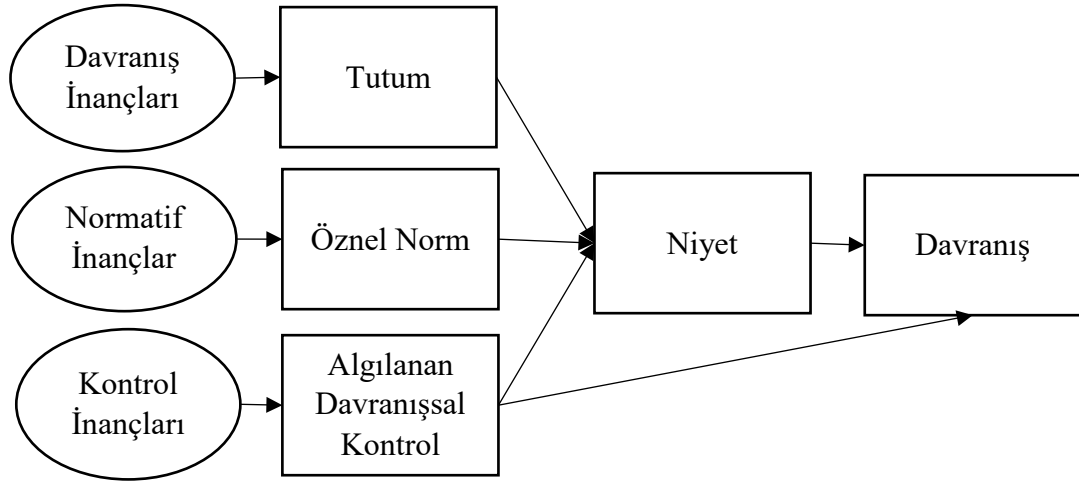
SFT'ye göre, bir davranışta bulunma kararı, bir bireyin davranışı yapma niyeti ile doğrudan tahmin edilir. Davranışsal niyet değişkenin ortaya çıkmasında ise davranışsal tutum ve öznel normlar etkili olmaktadır. Bunlar bireyin davranışa karşı tutumu ve bireyin davranışla ilgili öznel normları (başkalarının ne yapmam gerektiğini düşündüğü) algısıdır. Hem tutumlar hem de öznel normlar, inanç kümeleri temelinde oluşmaktadır. Bir davranışı gerçekleştirmenin sonuçlarına ilişkin inançlar (Örneğin, EBYS kullanacağım) ve davranışı gerçekleştiren bireyin başkalarının ne kadar önemli hissettiğine dair (Örneğin, en iyi arkadaşımın inançları) inançlardır. Her sonuç inancının altında yatan tutumun ise iki bileşeni vardır. Birincisi olasılık bileşeni (Sistemi kullanma ihtimalim ne kadardır?) ve ikincisi değerlendirme (Bu sistemi kullanmak ne kadar iyi ya da kötü olur?) bileşenidir. Her normatif inancı etkileyen iki bileşeni vardır. Referans normu (Üst yönetim ne yapmam gerektiğini düşünüyor?) ve bu referansa uyma (Üst yönetimin benden istediği şeyi ne kadar yapmak istiyorum?) motivasyonudur. Bu yapılar (davranış, niyet, tutum, öznel norm, sonuç inancı ve normatif inanç) test edilebilir bir nedensel model olarak düzenlenebilir (Rogers vd., 2010).

### **2.2.3. Planlı Davranış Teorisi (Theory of Planned Behaviour- TPB)**

PDT'ye göre, insan davranışına üç tür düşünce etki eder. Bunlar, davranışın olası sonuçlarına ilişkin inançlardır. Bu sonuçların değerlendirilmesi davranışsal inancı; başkalarının normatif beklentilerine uyma motivasyonu normatif inancı ve davranış performansı faktörlerinin algılanan gücünü kolaylaştıracak veya engelleyebilecek faktörlerin varlığına ilişkin inanç ise kontrol inancı olarak tanımlanmaktadır (Ajzen, 1991:182).



Şekil 3. Planlı Davranış Teorisi



**Kaynak:** Ajzen, 1991:182

PDT Şekil 3’de şematik olarak gösterilmiştir. Şekil incelendiğinde davranışsal inançlar, davranışa karşı olumlu veya olumsuz bir tutum sağlanmasına neden olmaktadır. Normatif inançlar, çevreden algılanan sosyal baskı veya öznel norma etki etmektedir. Kontrol inançlar ise, algılanan davranışsal kontrole neden olmaktadır. Bu inançlar birleştirildiğinde davranışa karşı tutum, öznel norm ve algılanan davranışsal kontrol bireyde niyetin oluşmasına yol açmaktadır. Genel bir kural olarak, tutum ve öznel norm ne kadar elverişli ve algılanan davranışsal kontrol ne kadar büyükse, kişinin söz konusu davranışı gerçekleştirme niyeti o kadar güçlü olmalıdır. Sonuç olarak bireylerin, davranış üzerinde yeterli derecede gerçek bir kontrol sağlandığında ve fırsat ortaya çıktığında niyetlerini yerine getirmeleri beklenmektedir (Ajzen, 1991:188-189). Bu nedenle niyetin, davranıştan hemen önce geldiği varsayılmaktadır. Bununla birlikte, birçok davranış isteğe bağlı kontrolü sınırlandırabilecek uygulama zorluğu olduğundan, niyetin yanı sıra algılanan davranış kontrolünü göz önünde bulundurmak yararlıdır. Algılanan davranış kontrolü doğrulayıcı olduğu ölçüde, gerçek kontrol için bir destekçi olarak kullanılabilir ve söz konusu davranışın öngörülmesine katkıda bulunabilir.

#### 2.2.4. Sosyal Bilişsel Teorisi (Social Cognitive Theory- SCT)

Sanal topluluklar; ortak ilgi alanları, hedefleri veya uygulamaları olan bireylerin bilgiyi paylaşmak ve sosyal etkileşimlerde bulunmak için etkileşime girdiği çevrimiçi sosyal ağlardır. Sanal bir toplumu desteklemenin en büyük zorluğu, bilgiyi diğer üyelerle paylaşma isteği olmuştur. Bireylerin neden bir seçim yaptıklarında diğer topluluk üyeleriyle bilgi paylaşmayı ya da paylaşmamayı tercih etmelerini açıklamak önemli hale gelmiştir. Sanal topluluklarda bilgi paylaşımı davranışının altında yatan motivasyonların belirlenmesi, uygulayıcıların sanal topluluklarda bilgi paylaşımını nasıl teşvik edecekleri konusunda fikir edinmelerine yardımcı olmaktadır. (Chiu vd., 2006). SBT, bilgi sistemleri literatüründe geçerliliği kanıtlanmış ve yaygın şekilde uygulanmış bir teoridir. Bu teori, insan davranışını kişisel faktörlerin, davranışların ve sosyal ağın birbirleri ile dinamik ve karşılıklı etkileşimi olarak tanımlanmaktadır. Bireylerin davranışını etkileyen belirleyici faktörler öz yeterlilik ve sonuç beklentileridir. Öz yeterlilik kişinin belirli performans türlerini düzenleme ve yürütme yeterliliğinin bir yargısıdır. Sonuç beklentisi ise bu tür performansların ortaya çıkmasında muhtemel sonucun bir yargısıdır (Bandura, 1996). Bu belirleyici faktörleri daha açıklayıcı anlatmak gerekirse sonuç beklentisi, bireylerin daha değerli olumlu sonuçlar doğuracağına inandıkları davranışlarda bulunma eğilimini açıklamaktadır. Öz yeterlilik ise, kişinin belirli bir davranışı gerçekleştirme yeteneği hakkındaki inançlarını kapsamaktadır. Hangi davranışların üstlenileceğine ilişkin seçimleri, bu davranışların yerine getirilmesinin önündeki engeller karşısında uygulanan çaba ve nihayetinde davranışların üstünlüğü etkilemektedir (Compeau, 1995). Bilgi sistemleri literatüründeki çalışmalar, bilgisayar eğitimi performansını, bilgisayar kullanımını ve internet davranışlarını öngörmek ve geliştirmek için öz yeterlilik ve sonuç beklentilerinin önemini göstermiştir (Luarn ve Lin, 2005).

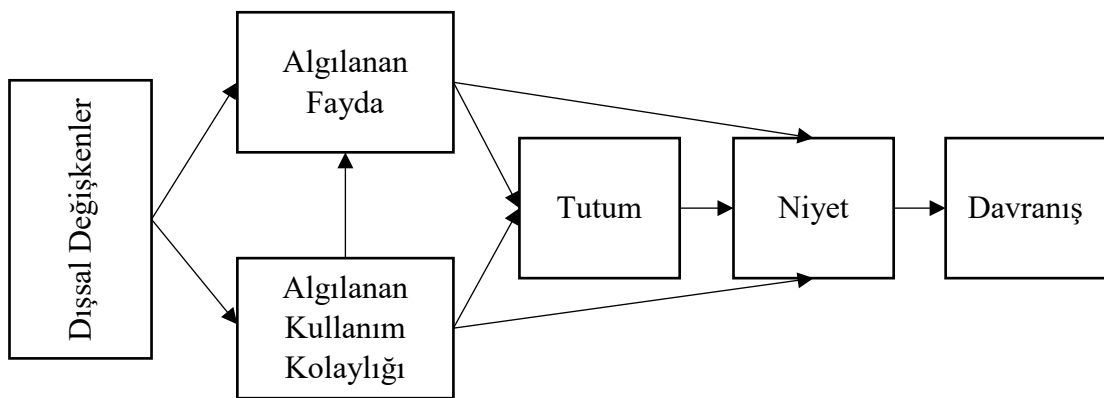
#### 2.2.5. Teknoloji Kabul Modeli (Technology Acceptance Model- TAM)

Davis (1986) tarafından tanımlanan TKM, özellikle bilgi sistemlerinin kullanıcı kabulünü modellemek için sebepli faaliyet teorisinden uyarlanmıştır (Davis vd., 1989). TKM'ne göre (Şekil 4), potansiyel bir kullanıcının belirli bir sistemi kullanmaya yönelik genel tutumu, gerçekte onu kullanıp kullanmayacağını temel belirleyici faktörü olarak varsayılmaktadır (Davis F., 1986). TKM'nin genel amacı, bilgisayar

teknolojileri ve son kullanıcıların geniş bir yelpazesinde kullanıcı davranışını açıklayabilmektir. Aynı zamanda hem karmaşık hem de teorik olarak gerekçelendirilmiş bilgisayar kabulünün belirleyici faktörlerinin açıklanmasını sağlamaktır. TKM, dışsal faktörlerin inanç, tutum ve niyetler üzerindeki etkisinin izlenmesi için bir temel sağlamaktadır. TKM'nin, potansiyel olarak benimsenmesi için iki temel belirleyici faktör vardır. Bu faktörler algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığıdır. Algılanan fayda, bir kişinin belirli bir sistemi kullanmanın performansını artıracığına inandığı dereceyi ifade eder. Algılanan kullanım kolaylığı ise bir kişinin belirli bir sistemi kullanmanın çaba göstermeyeceğine inandığı dereceyi ifade eder. Davranışsal niyet, kullanıma yönelik tutum ve algılanan fayda değişkenleri tarafından belirlenmektedir. Davis vd., (1989), SFT ile TKM karşılaştırdığı çalışmada, davranışsal niyetin her iki modelde de kullanım davranışını etkileyen en önemli değişken olduğu tespit etmiştir. TKM diğer modellerle karşılaştırıldığında daha doğru tahminler gerçekleştirildiği görülmüştür (Venkatesh ve Davis, 2000: 186).

TKM sadece tahmin için değil, aynı zamanda açıklama için de yararlı olan bir modeldir. Bu yüzden araştırmacılar ve uygulayıcılar bu model ile belirli bir sistemin neden, niçin kabul edilemez olduğunu belirlemekte ve uygun düzeltici adımlar izleyebilmektedir. (Davis vd., 1989).

**Şekil 4.** Teknoloji Kabul Modeli

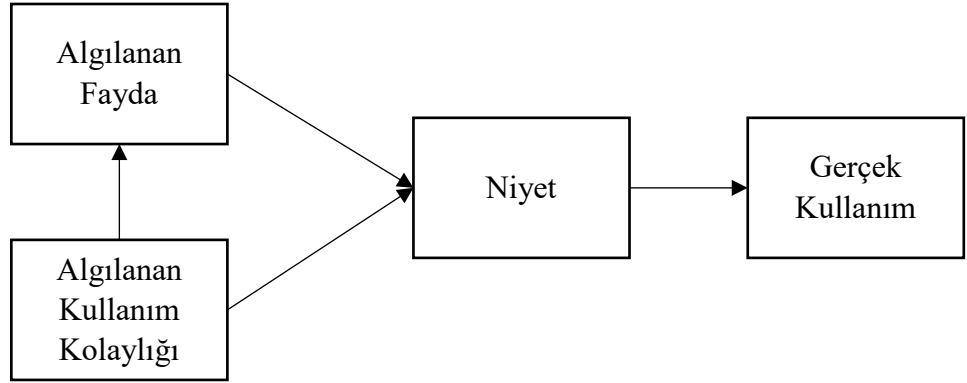


**Kaynak:** Davis vd., 1989:985

David (1989) yılındaki çalışmasında, algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığı değişkenlerinin kullanım niyeti üzerinde güçlü etkisi olduğunu ve tutumun

etkisinin zamanla azaldığını ortaya koymuştur. David ve Venkatesh (1996) yılında yaptığı çalışmada modelde güncelleme yapıp tutum değişkeni modelden çıkarılmıştır.

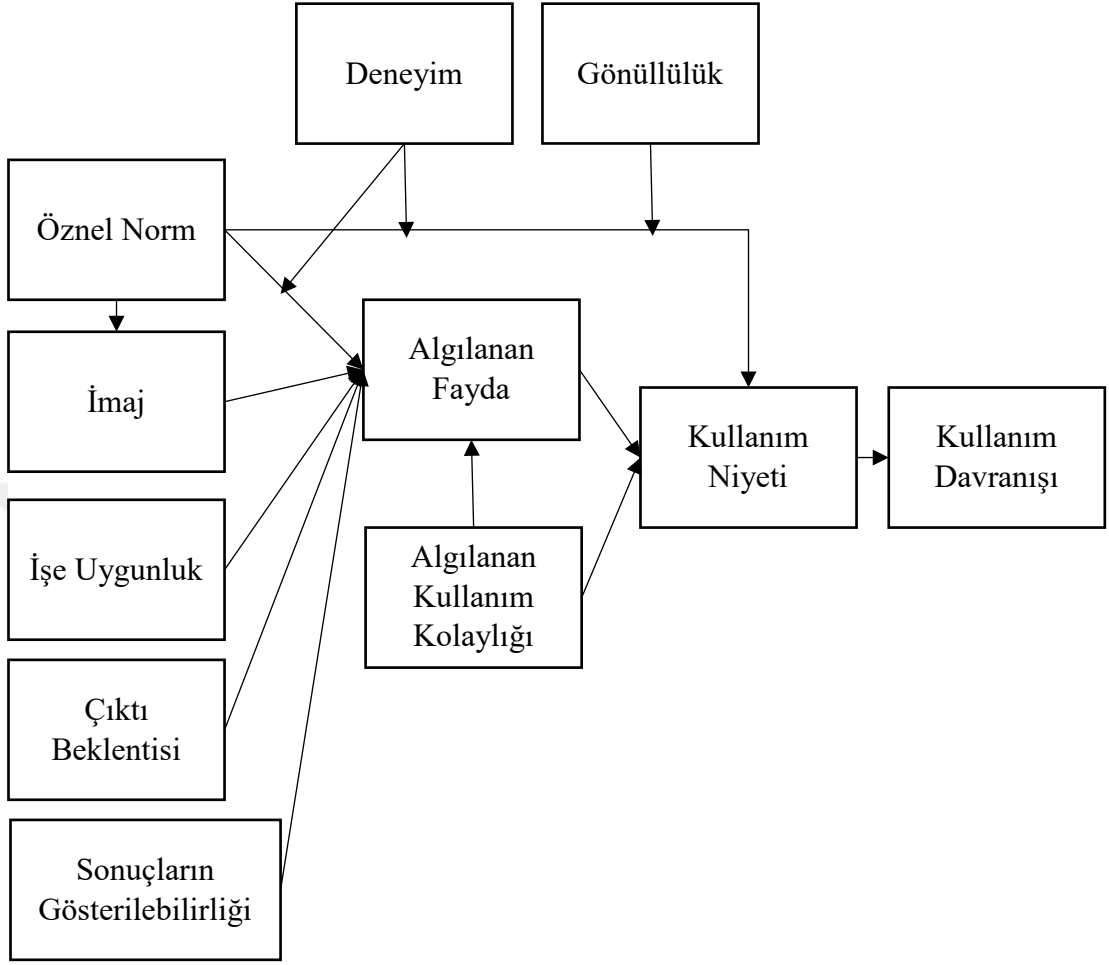
**Şekil 5.** Teknoloji Kabul Modeli



**Kaynak:** Venkatesh ve Davis,2000:188

TKM ile yapılan birçok çalışmada, algılanan fayda faktörü kullanım amaçlarının güçlü belirleyicisi olmuştur. Algılanan faydayı etkileyen dış faktörlerinin neler olduğunu ve zaman içinde etkilerini, herhangi bir sistemi kullanarak artan deneyimlerle nasıl değiştirdiklerini anlamak önemli hale gelmiştir. Venkatesh ve Davis (2000), algılanan fayda belirleyicilerinin daha iyi anlaşılması, kullanıcı kabulünün ve yeni sistemlerin kullanımını artıracak yeni bir model tasarlamışlardır. Bu nedenle, önerilen modelin amacı, TKM'ni algılanan fayda ve kullanım niyeti yapılarının ek anahtar belirleyicilerini içerecek şekilde genişletmek ve bu belirleyicilerin zaman içinde artan kullanıcı deneyimiyle etkilerinin hedef sistemle nasıl değiştiğini anlamayı hedeflemişlerdir (Venkatesh ve Davis, 2000).

Şekil 6. Teknoloji Kabul Modeli 2



**Kaynak:** Venkatesh ve Davis, 2000:188

Venkatesh ve Davis (2000), Şekil 6'da algılanan faydanın genel belirleyicilerini tanımlayarak TKM genişletmiştir. Tablo 3'de algılanan faydanın belirleyicilerinin tanımları verilmiştir.

**Tablo 3.** Algılanan Fayda Belirleyici Faktörleri

Belirleyici Faktörler	Tanımlar
<b>Öznel Norm</b>	Bireyin kendisi için önemli olan, çoğu insanın sistemi kullanması veya kullanmaması gerektiğini düşündüğü derecesidir.
<b>İmaj</b>	Bireyin bir yenilik kullanımının kendi sosyal sistemindeki statüsünü artıracak anlam derecesidir.
<b>İşe Uygunluk</b>	Bir bireyin hedef sistemin mesleğine uygulanabilir olduğuna inandığı derecedir.
<b>Çıktı Kalitesi</b>	Bireyin sistemin işlerini iyi yerine getirdiğine inanma derecesidir.
<b>Sonuç Gösterilebilirliği</b>	Bir bireyin bir sistemi kullanmanın sonuçlarının somut, gözlemlenebilir ve iletişimsel olduğuna inandığı derecedir.

**Kaynak:** Venkatesh ve Bala, 2008:277

Bu belirleyici faktörlerden öznel norm ve imaj sosyal etki kategorisinde incelenmektedir. Diğer belirleyici faktörler ise sistem özellikleri ile ilgilidir. TKM 2, çeşitli belirleyici faktörlerin algılanan fayda ve davranışsal niyet üzerindeki etkilerini açıklamak için iki teorik süreç sunmaktadır. Bu süreçler sosyal etki ve bilişsel araçsal süreçlerdir. TKM 2'de, öznel norm ve imaj, sosyal etki süreçlerini temsil eden algılanan faydanın iki belirleyicisidir. TKM 2, öznel norm ve imajın sırasıyla içselleştirme ve tanımlanma süreçleri yoluyla algılanan faydayı olumlu yönde etkileyeceğini göstermiştir. Ayrıca, öznel normun hem algılanan fayda hem de davranışsal niyet üzerindeki etkisinin, kullanıcılar bir sistemde daha fazla deneyim kazandıkça zamanla azaltacağını da belirtmiştir. TKM 2'de iş uygunluğu, çıktı kalitesi, sonuç gösterilebilirliği ve algılanan kullanım kolaylığı algılanan fayda üzerine bilişsel

süreçlerin etkisini ortaya koymaktadır (Bala ve Venkatesh, 2008). Venkatesh ve Davis (2000), bilişsel araçsal süreçlere dayalı bireylerin nasıl ve neden fayda algıları oluşturdukları hakkında ayrıntılı bir tartışma sağlamıştır. Bilişsel araçsal süreçlerin rolünün altında yatan temel tartışma, bireylerin “bir sistemin işlerinde yapmaları gerekenlerle yapabileceklerini bilişsel olarak karşılaştırarak, algılanan fayda faktörünü şekillendirmeleri” olmuştur. TKM 2, bireylerin önemli iş hedefleri ile bir sistemi kullanarak iş görevi gerçekleştirme sonuçları arasındaki eşleşmenin zihinsel değerlendirmesinin, sistemin yararına ilişkin algıların oluşturulmasında temel teşkil ettiğini savunur (Venkatesh ve Davis, 2000). TKM 2, algılanan kullanım kolaylığının ve sonuç gösterilebilirliğinin algılanan fayda üzerindeki etkisinin olumlu olacağını öngörmektedir. İşe uygunluk ve çıktı kalitesinin, algılanan fayda üzerinde ılımlı bir etkiye sahip olacağını, böylece çıktı kalitesi ne kadar yüksek olursa, iş alaka düzeyinin algılanan fayda üzerindeki etkisinin o kadar güçlü olacağını savunur (Bala ve Venkatesh, 2008).

Venkatesh ve Bala (2008) TKM geliştirmeye yönelik çalışmada, algılanan kullanım kolaylığını etkileyen belirleyici faktörleri Venkatesh (2000) TKM2 modeline ekleyerek TKM3’ü geliştirmiştir. TKM3, bireyin bilgi teknolojilerini benimsemesi ve kullanmasında etkili olabilecek değişkenleri ortaya koyan, tamamlanmış bir model olarak tanımlanmaktadır (Venkatesh ve Bala, 2008).

**Tablo 4.** Algılanan Kullanım Kolaylığı Belirleyici Faktörleri

<b>Belirleyici Faktörler</b>	<b>Tanımlar</b>
<b>Bilgisayar Öz- Yeterlilik</b>	Bireyin bilgisayarı kullanarak belirli bir görevi / işi yapma yeteneğine sahip olduğuna inanma derecesidir.
<b>Dış Kontrol Algıları</b>	Bireyin sistemin kullanımını desteklemek için organizasyonel ve teknik kaynakların var olduğuna inandığı derecedir.
<b>Bilgisayar Kaygısı</b>	Bireyin bilgisayar kullanmadan önce duyduğu endişe ve korku derecesidir.

**Tablo 4'ün Devamı**

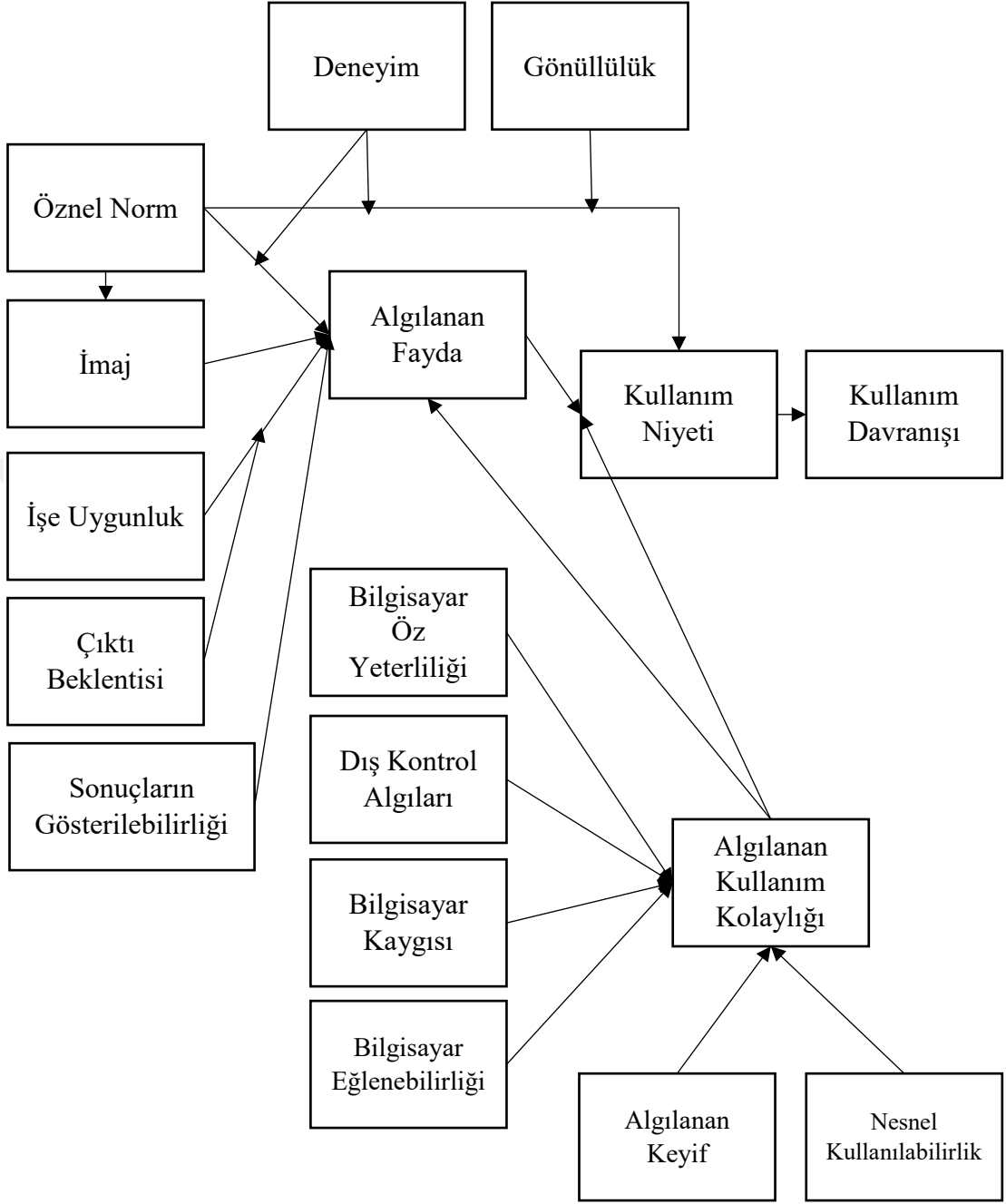
<b>Bilgisayar Eğlenebilirliği</b>	<b>Herhangi bir yeni sistemin kullanılmasıyla ilişkili içsel motivasyonu temsil eder.</b>
<b>Algılanan Keyif</b>	Bireyin sistemi kullanırken başlangıçtaki fikirleriyle alakalı derecedir.
<b>Nesnel Kullanılabilirlik</b>	Bireyin tecrübe kazandıktan sonra sistemle ilgili fikirlerini ifade eder.

**Kaynak:** Venkatesh ve Bala, 2008:279

Bu modelde temel farklılık kurumlarda bilgi teknolojileri (BT) uygulamaları hakkında yönetsel kararlar alırken yöneticilere yardımcı olması amacıyla geliştirilmiş olmasıdır (Venkatesh ve Bala, 2008). Bir başka deyişle, TKM-3 kurumda BT'nin daha fazla kabul görmesi ve daha etkin kullanılması için yöneticiler tarafından yapılabilecek müdahaleleri açıklamaya çalışmaktadır.



Şekil 7. Teknoloji Kabul Modeli 3



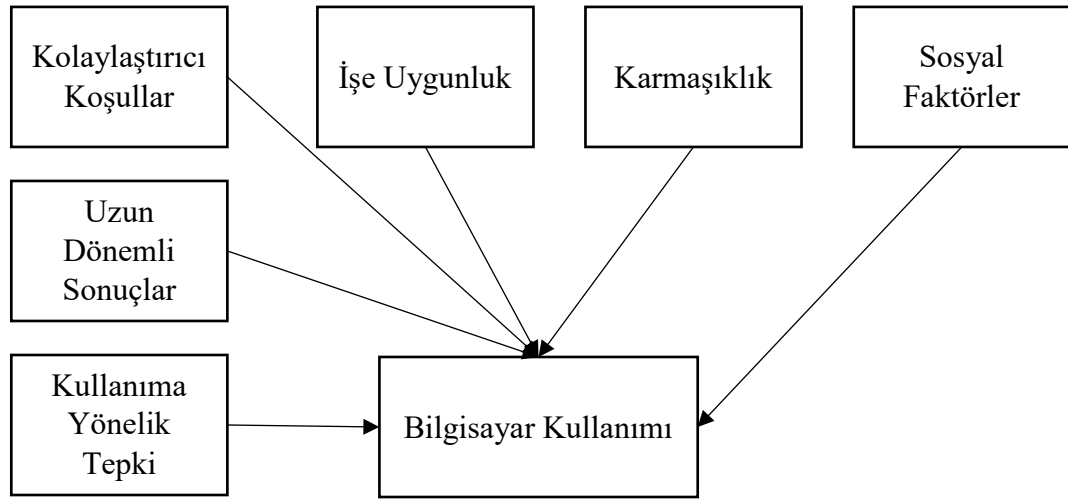
**Kaynak:** Venkatesh ve Bala, 2008: 280

### 2.2.6. Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli (Model of PC Utilization- MPCU)

Birçok bilgi sistemleri araştırmacısı, tutumlar ve bilgisayar kullanımı arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalarda, teknoloji kabulü ile ilgili mevcut modelleri veya teorileri, özellikle de sosyal-psikoloji literatüründen faydalanmışlardır. Bilgi sistemleri araştırmacıları sosyal-psikoloji literatüründeki Fishbein ve Azjen'in (1975) bilgi teknolojisi kullanımı bağlamında sebepli faaliyet teorisini benimsemişlerdir (Davis vd., 1989:983). Sosyolojik ve psikolojik araştırmalarda geniş çapta test edilen bu teorinin bazı açılardan yoksun olduğunu tespit eden Triandis (1980) aynı kavram ve yapıların çoğunu içeren ancak aynı zamanda onları değiştiren ve yeniden tanımlayan bir teori önermiştir. Örneğin, Fishbein ve Azjen'in SFT teorisi, bir kişinin bir eylem veya davranışla ilgili tüm inançlarını dikkate alırken, Triandis, duyguları eylemle (eylem anında meydana gelen) ilişkilendiren inançlar ile eylemi gelecekteki sonuçlara bağlayan inançlar arasında bir ayırım yapmıştır. Davranışsal niyetin, insanların davranışa (duygular), ne yapmaları gerektiğini düşündüklerine (sosyal faktörler) karşı duydukları hisler ve davranışların beklenen sonuçları ile belirlendiğini savunmuştur. Davranış, sırayla, insanların genelde yaptıkları alışkanlıklardan, niyetlerden ve kolaylaştırıcı koşullardan etkilenmektedir.

Triandis'in (1980) teorisi psikolojik literatürde kabul edilmesine rağmen, bilgi sistemleri bağlamında kullanılmamıştır. Thompson vd., (1991), Triandis'in (1980) tutum ve davranış teorisi kullanarak bir kişisel bilgisayar kullanım modelini test etmişlerdir. Bu teoriye göre, bir bilgi çalışanının isteğe bağlı bir ortamda kişisel bilgisayar kullanması, iş yerinde bilgisayar kullanımı ile ilgili sosyal faktörleri, kişisel bilgisayar kullanımı ile ilgili iş alışkanlıklarını, bilgisayar kullanmanın beklenen sonuçlarını, bilgisayar kullanımına elverişli ortamdaki kolaylaştırıcı koşulları ve kişisel bilgisayar kullanımına yönelik tepkileri etkileyeceği anlamına gelir (Thompson vd., 1991:126).

**Şekil 8.** Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli



**Kaynak:** Thompson vd, 1991:126

### 2.2.7. Motivasyonel Model (Motivational Model- MM)

Motivasyon, psikoloji alanında merkezi ve sürekli bir konudur. Çünkü biyolojik, bilişsel ve sosyal düzenlemelerin özünü oluşturmaktadır. Gerçek dünyada motivasyon, bireyi harekete geçirmesinden dolayı büyük öneme sahiptir. Bu nedenle motivasyon, yönetici, öğretmen, ebeveyn gibi başkalarının harekete geçmesini içeren role sahip olanlar için önemli bir ilgi kaynağıdır. Her ne kadar motivasyon tekil bir yapı olarak ele alınsa da yüzeysel yansıma bile insanların çok farklı deneyimler ve sonuçlar ile çok farklı faktörler tarafından harekete geçildiğini göstermektedir. İnsanlar bir faaliyete değer verdiği için veya güçlü bir dış baskı olduğu için motive edilebilmektedir (Ryan ve Deci, 2000:68). Davis vd., (1992) Motivasyon modelini, bilgi teknolojisinin benimsenmesi ve kullanımı üzerine test etmiştir. Diğer davranışları araştıran önceki araştırmalarla tutarlı olarak, dışsal ve içsel motivasyonun, bireyin teknoloji kullanımı ile yakından ilişkili bir yapı olan davranışı gerçekleştirme niyetinin kilit faktörleri olduğunu bulmuştur (Taylor ve Todd, 1995).

Motivasyon modeli, bireylerin davranışlarının dışsal ve içsel motivasyonlara dayandığını öne sürmektedir. Dışsal motivasyon, kullanıcıların bir faaliyet yapmak istedikleri algısı olarak tanımlanmaktadır. Çünkü, iş performansında artış, ücret ve promosyonlar gibi faaliyetin kendisinden farklı, değerli sonuçlara ulaşmada etkili olduğu düşünülmektedir. Algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı ve öznel norm faktörleri dışsal motivasyonun örnekleridir. İçsel motivasyon, davranışı gerçekleştirmekten hissedilen memnuniyet ve zevk algılarıyla ilgilidir. Kullanıcılar kendi başına faaliyet gerçekleştirme süreci dışında görünür bir pekiştirici bulunmadığı için bir faaliyet yapmak istemektedir. Bilgisayarda oyun oynamak içsel motivasyonun örneklerinden birisidir (Davis vd., 1992:1112).

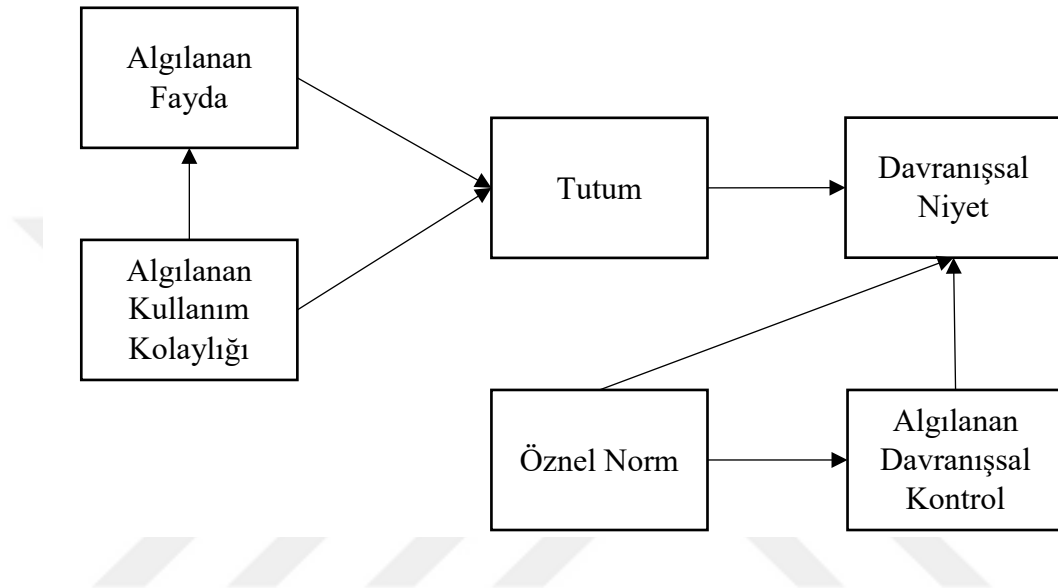
### **2.2.8. Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Planlı Davranış Modeli (Combined TAM and TPB)**

Teknoloji kabul ve kullanım belirleyici faktörlerinin anlaşılmasını sağlamak için çeşitli teoriler geliştirilmiştir. Önemli bir araştırma çizgisi, kullanımı öngörmek için davranışsal niyeti kullanan ve sonrasında tutum, sosyal etkiler ve kolaylaştırıcı koşullar gibi niyet belirleyici faktörlerin tanımlanmasına odaklanan niyet temelli modeller kullanmıştır (Davis vd., 1989:985). Ayrıca, kullanıcı davranışlarının yeni teknolojileri kabul etme konusundaki ilgili araştırmalar, modern bilgi yönetimi literatürlerindeki en olgun araştırma alanlarından biri olan bilgi sistemlerinin önemli bir konusudur (Chen ve Chen, 2009). Bu konuda, 1980'den beri SFT (Fishbein ve Ajzen, 1975), PDT (Ajzen, 1996) ve TKM (Davis vd., 1989) gibi bilgi yönetiminden sosyoloji ve psikolojiye kadar birçok teorik model geliştirilmiştir.

Yeni teknolojiler için kullanıcı kabul davranışları teorisinin çok değerli olduğu ve sürekli geliştirildiği görüşü vardır. Bu nedenle, bilgi sistemlerinin başarılı bir şekilde tanıtılmasında teknolojinin kabul edilme davranışı üzerine çalışmanın önemini açıkça göstermektedir. Fakat çeşitli teorik modellerde değişkenler ve nedensel ilişkiler farklıdır. Her teorik modelin farklı etki değişkenleri ve nedensel ilişkileri vardır. Bu nedenle, teknoloji kabul davranış teorisinin uygulanması için, teorik modellerin ve bunların etki değişkenlerinin farklı teknolojilerde uygulanmasını test etmek ve doğrulamak için hala daha deneysel analizlere ihtiyacı vardır (Chen ve Chen, 2009).

TKM ve PDT iki baskın model olarak ortaya çıkmış ve birlikte geliştirilip incelenen teorik bir temel olmuştur (Taylor ve Todd, 1995). Şekil 9'da PDT'nin belirleyici faktörleri olan öznel normlar ve algılanan davranışsal kontrol TKM dahil edilmesi ile TKM-PDT birleştirilmiş modeli ortaya çıkmıştır.

**Şekil 9.** Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Planlı Davranış Modeli



**Kaynak:** Taylor ve Todd, 1995:146

Taylor ve Todd (1995b), TKM'nin kullanıcının davranışsal niyetini, yeni teknolojiyi kullanmasını ve gerçek kullanımı öngörebilme yeteneğinin çok sayıda ampirik araştırmayla desteklendiğine, ancak modelin diğer iki faktörü (öznel norm ve algılanan davranışsal kontrol) dahil etmediğini savunmuştur. Fakat birçok çalışma tarafından kullanıcının yeni teknolojiyi kullanmadaki asıl kullanımını etkileyen dikkat çekici bir yeteneğe sahip olduğu kanıtlanmıştır (Taylor ve Todd, 1995). Algılanan fayda, tutum ve algılanan davranışsal kontrol belirleyici faktörleri deneyimin artması ile daha belirgin hale gelirken, öznel normlar ise daha az belirgin hale gelmiştir (Venkatesh vd, 2003).

TKM tarafından belirtilen bilişsel etkiler PDT'de, bireysel teknolojinin kabulü için gerekli boyutların eklenmesi potansiyeli ile karşılıklı olarak TKM'nin açıklayıcı gücünü artırabilen, tutumsal inançların önemli örneklerinden biri olarak işlev görebilir. Taylor ve Todd (1995) ampirik sonucuna dayanarak, TKM ve PDT birleştirilmiş

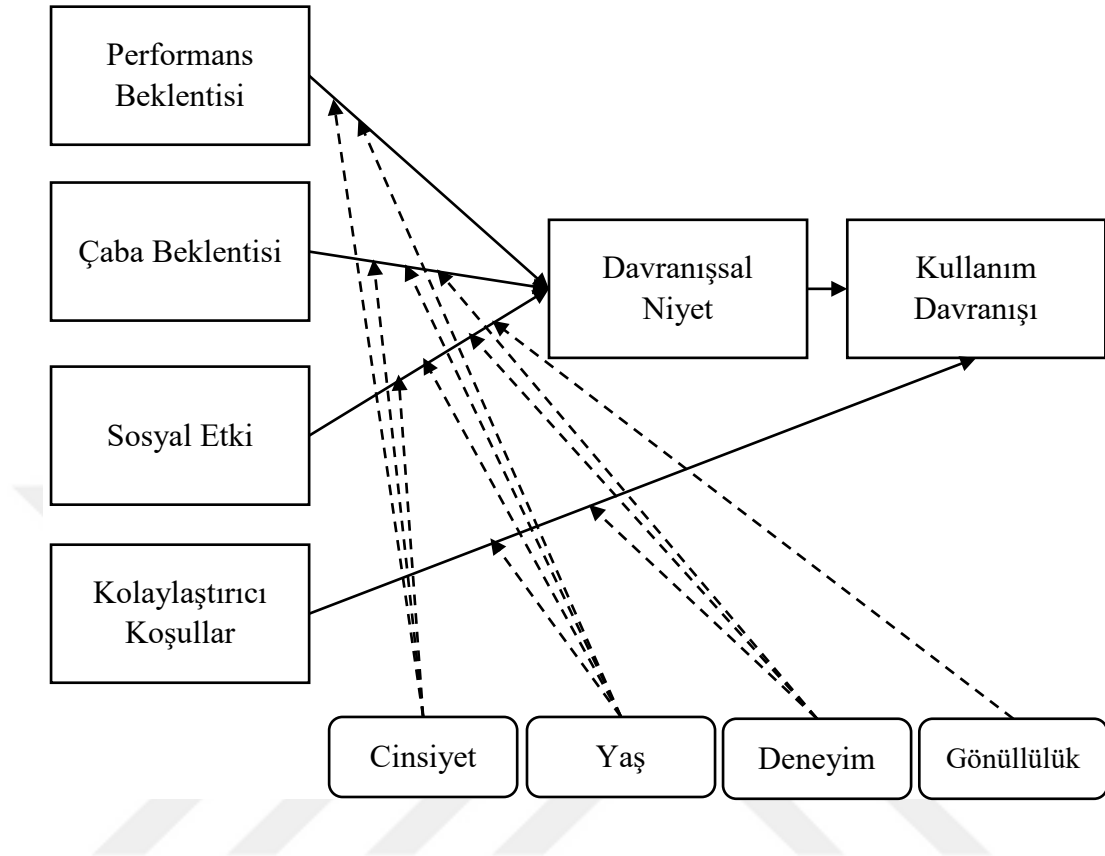
modeli, kullanıcının yeni teknolojiyi kullanmadaki davranışını açıklamak için mükemmel bir uyuma sahip olduğunu bulmuştur.

### **2.2.9. Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology- UTAUT)**

Bireylerin teknoloji kabul ve kullanımını açıklamak için kapsamlı bir şekilde birçok araştırma yapılmıştır (Venkatesh vd., 2003). Bilgi sistemleri literatürü, bireylerin yeni bilgi teknolojilerini nasıl ve neden kullandıklarını uzun zaman araştırmıştır. Bu geniş araştırma alanında, çok sayıda fazla model ve teori ortaya atılmış ve uygulanmıştır (Davis vd., 1989). Modeller psikoloji, sosyoloji ve bilgi sistemleri gibi farklı teorik disiplinlerden ortaya çıkmıştır. Bunlar; SFT, TKM, MM, PD, Kombine TKM ve PDT, KBKM YYT ve SBT'dir. Ortaya çıkan model ve teoriler ile bir çok araştırma yapılmasına rağmen ampirik olarak teori ve modeller arası karşılaştırma yapan çok az sayıda çalışma vardır (Venkatesh vd., 2003).

Venkatesh vd. (2003), bilgi teknolojisi kullanıcıların kabul ve kullanımını açıklamak için ortaya çıkan sekiz rakip modeli bir araya getirmeyi ve kullanım modellerini birleştirmeyi amaçlayan Şekil 10'da gösterilen BTKKT'ni önermiştir.

Şekil 10. Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi



**Kaynak:** Venkatesh vd, 2003:447

BTKKT dört temel faktörden oluşmaktadır. Bunlar; performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar faktörleridir. Ayrıca, BTKKM, birincil faktörler ile davranışsal niyet ve kullanım davranışı arasındaki ilişkiyi öngören cinsiyet, yaş, deneyim ve gönüllülük olmak üzere dört aracı bireysel farklılık değişkeni içermektedir. Ayrıca, teknolojiye karşı tutum, öz yeterlilik ve kaygı faktörlerinin davranış niyeti ile doğrudan ilişkisi olmadığı için modelden çıkarılmıştır (Venkatesh vd., 2003:447).

BTKKT'ne göre, performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki, bir teknolojiyi kullanma niyetini belirleyen bağımsız değişkenlerdir. Davranışsal niyet ve kolaylaştırıcı koşullar değişkenleri ise teknoloji kullanım davranışını belirleyen değişkenlerdir. Ayrıca yaş, cinsiyet, deneyim ve gönüllü kullanım gibi bireysel farklılık değişkenleri çeşitli BTKKT ilişkilerini karşılaştırmak için kullanılmaktadır.

**Tablo 5.** BTKKT Faktörlerinin Tanımları

<b>Faktörler</b>	<b>Tür</b>	<b>Tanım</b>
<b>Performans Beklentisi</b>	Bağımsız	Bireyin sistemi kullanmanın kendisine iş performansında verimlilik kazanmasında yardım edeceğine inandığı derecedir.
<b>Çaba Beklentisi</b>	Bağımsız	Sistemin kullanımı ile ilgili kolaylık derecesidir.
<b>Sosyal Etki</b>	Bağımsız	Birey için önemli olan kişilerin, onun yeni sistemi kullanması gerektiğine inandığı derecedir.
<b>Kolaylaştırıcı Koşullar</b>	Bağımsız	Bir bireyin sistemin kullanımını desteklemek için örgütsel ve teknik bir altyapının var olduğuna inandığı derecedir.
<b>Davranışsal Niyet</b>	Bağımlı	Bireyin belirli bir davranışı gerçekleştirmeye hazır olduğunun bir göstergesidir.

**Kaynak:** Goswami ve Dutta, 2016:53

### 2.2.1.9.1. Performans Beklentisi

Performans beklentisi; algılanan fayda (TKM/ TKM2 VE Kombine TKM ve PDT), dışsal motivasyon (MM), göreceli üstünlük (YYT), işe uygunluk (KBKM) ve sonuç beklentileri (SBT) yapıları ile ilgilidir. Her bir modeldeki performans beklentisi yapısı (Tablo 6), en güçlü niyet göstergesi olduğu birçok çalışmada ispatlanmıştır (Kijnsanayotin vd., 2009; Zhou vd., 2010). Bu yapı hem gönüllü hem de zorunlu ortamlardaki tüm ölçüm noktalarında, önceki model testleriyle uyumludur (Venkatesh vd., 2003:447). Bununla birlikte, teorik açıdan bakıldığında, performans beklentisi cinsiyet ve yaşa göre farklılık gösterebilmektedir. Cinsiyet farklılıkları üzerine araştırmalar, erkeklerin yüksek oranda iş odaklı olma eğiliminde olduklarını göstermektedir. Bu nedenle, görevin yerine getirilmesine odaklanan performans beklentisinin, özellikle erkekler için belirgin olmaları muhtemeldir. Ayrıca performans



beklentisinin genç çalışanlar üzerinde etkisi bulunmaktadır (Venkatesh vd., 2003:449:450).

#### **2.2.1.9.2. Çaba Beklentisi**

Çaba beklentisi; algılanan kullanım kolaylığı (TKM/TKM2), karmaşıklık (KBKM) ve kullanım kolaylığı (YYT) yapıları ile ilgilidir. Her modeldeki çaba beklentisi yapısı (Tablo 6) hem gönüllü hem de zorunlu kullanım ortamlarda davranış niyeti üzerinde etki vardır. Bununla birlikte, her yapının önceki araştırmalarla tutarlı olarak, uzun süreli ve sürekli kullanım dönemlerinde önemsiz hale geldiği görülmüştür (Davis vd.,1989). Yaş, cinsiyet ve deneyim değişkenleri çaba beklentisi üzerinde farklılık gösterebilmektedir. Bu nedenle, çaba beklentisi kadınlar, yaşlılar ve sistemde nispeten az deneyime sahip olanlar için daha etkilidir (Venkatesh vd., 2003:450).

#### **2.2.1.9.3. Sosyal Etki**

Sosyal etki; öznel normlar (SFT, TKM 2, PDT ve Kombine-TKM ve PDT), sosyal faktörler (KBKM) ve imaj (YYT) yapıları ile ilgilidir. Her modeldeki sosyal etki yapısı gönüllü ortamlarda önemli değildir. Bu faktör ancak, teknolojinin kullanımının zorunlu olduğu durumlarda önemli hale gelir. Cinsiyet, yaş, gönüllülük ve deneyim değişkenleri sosyal etki üzerinde farklılık gösterebilmektedir (Venkatesh vd., 2003:452).

#### **2.2.1.9.4. Kolaylaştırıcı Koşullar**

Kolaylaştırıcı koşullar; algılanan davranışsal kontrol (PDT/ Kombine- TKM ve PDT), kolaylaştırıcı koşullar (KBKM) ve uyumluluk (YYT) yapıları ile ilgilidir. Ampirik sonuçlar, kolaylaştırıcı koşulların sadece davranışsal niyetlerle açıklanmanın ötesinde kullanım üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Davranışsal niyet ile kolaylaştırıcı koşullar faktörü arasındaki ilişki, hem zorunlu ortamlarda yer alan teknolojilerde hem de gönüllü teknolojilerde görülmektedir. Özellikle bireyin teknolojiyi öğrendiği ilk dönemde etkili olmakla birlikte zamanla etkisi azalmaktadır. Yaş ve deneyim değişkenleri kolaylaştırıcı koşullar üzerinde farklılık gösterebilmektedir (Venkatesh vd., 2003:453-454).

**Tablo 6.** BTKKT Faktörlerinin Türetildiği Değişkenler

<b>Faktörler</b>	<b>Daha önce ortaya çıkan model ve teorilerde benzer değişkenler</b>
<b>Performans Beklentisi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Algılanan Fayda (TKM / TKM 2 ve K-TKM-PDT)</li> <li>• Dışsal Motivasyon (MM)</li> <li>• Göreceli Üstünlük (YYT)</li> <li>• İşe Uygunluk (KBKM)</li> <li>• Sonuç Beklentileri (SBT)</li> </ul>
<b>Çaba Beklentisi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Algılanan Kullanım Kolaylığı (TKM / TKM 2)</li> <li>• Karmaşıklık (KBKM)</li> <li>• Kullanım Kolaylığı (YYT)</li> </ul>
<b>Sosyal Etki</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Öznel Normlar (SFT, TKM 2, PDT ve K-TKM-PDT)</li> <li>• Sosyal Faktörler (KBKM)</li> <li>• İmaj (YYT)</li> </ul>
<b>Kolaylaştırıcı Koşullar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Algılanan Davranışsal Kontrol (PDT, K-TKM-PDT)</li> <li>• Kolaylaştırıcı Koşullar (KBKM)</li> <li>• Uyumluluk (YYT)</li> </ul>

**Kaynak:** Attuquayefio ve Addo, 2014: 76-77

Yapılan çalışmalar, BTKKT'nin tüm yapılarının önceki modelleri başarıyla entegre ettiğini, davranışsal niyet ve kullanım davranışındaki değişikliği önceki modellerden daha iyi açıkladığını ortaya çıkarmıştır (Kijisanayotin vd., 2009). BTKKT, bilgi teknolojileri kullanma niyetinin % 70'ni açıklarken, diğer önceki modeller teknoloji kabulünün yaklaşık % 40'ını açıklamıştır (Venkatesh vd., 2003).

### **2.2.10. Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 2 (UTAUT2)**

Venkatesh vd. (2012), BTKKT'ni tüketici bağlamına uyarlamak için Venkatesh (2003) teorisinde temel değişiklikler yapmıştır. BTKKT'nin temeli olan performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar faktörlerini tüketici teknoloji kabul ve kullanım bağlamına uyarlamıştır. BTKKT 2'de, performans beklentisi, bir teknolojiyi kullanmanın belirli faaliyetlerin yerine getirilmesinde

tüketicilere fayda sağlayacağı derece olarak tanımlanmıştır. Çaba beklentisi, tüketicilerin teknolojiyi kullanmasıyla ilgili kolaylık derecesidir. Sosyal etki, tüketicilerin önemli gördükleri kişilerin (örneğin aile ve arkadaşlar) belirli bir teknolojiyi kullanmaları gerektiğine inandıklarını anlama derecesidir. Kolaylaştırıcı koşullar ise, tüketicilerin bir davranış sergilemek için mevcut kaynak ve destek algılarını ifade etmektedir. (Venkatesh vd., 2012).

BTKKT'nin mevcut faktörlerinin yanı sıra tüketicilerin davranışsal niyetlerini ve davranışlarını belirlemek için hedonik motivasyon, fiyat değeri ve alışkanlık adlı üç tane yeni faktör eklenmiştir (Gupta ve Dogra, 2017). BTKKT'ne eklenen faktörlerin tanımları Tablo 7'de verilmiştir.

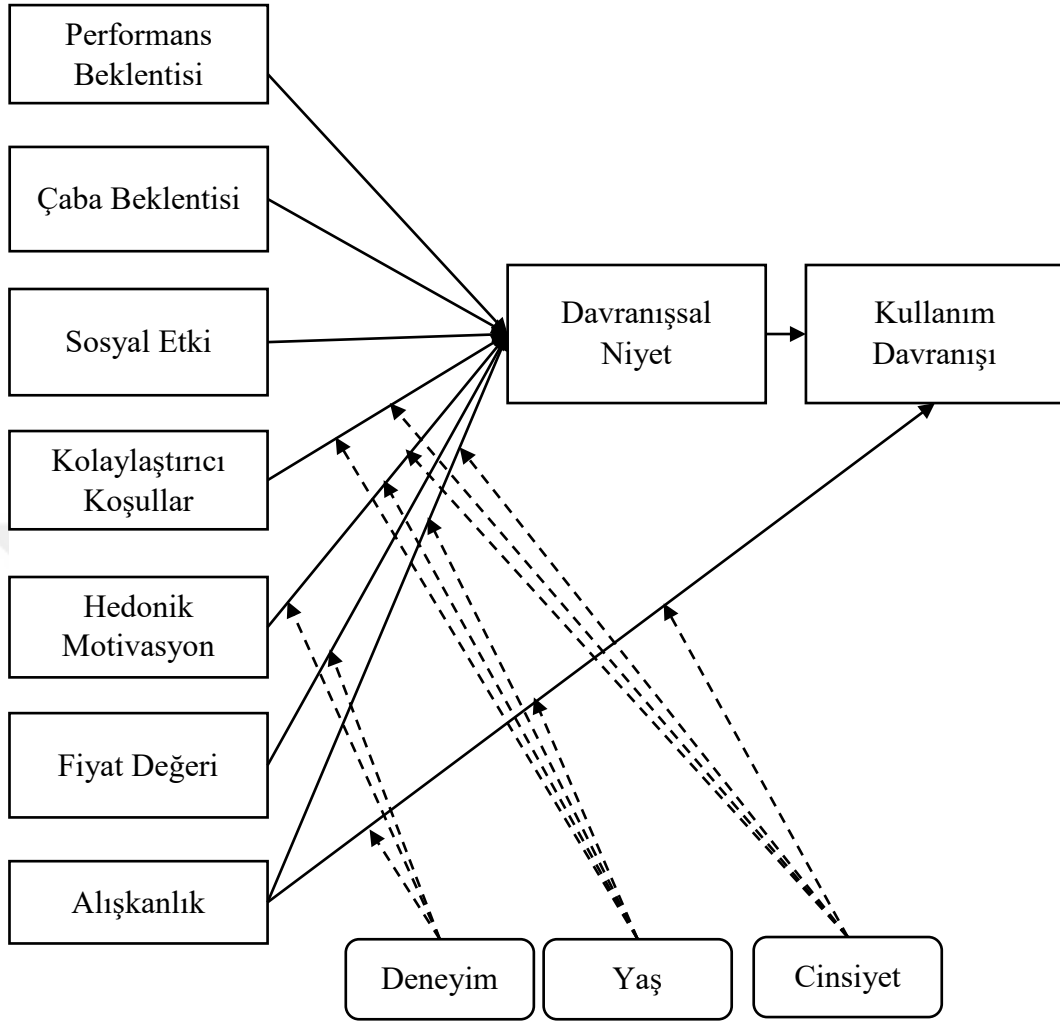
**Tablo 7. BTKKT-2 Faktörlerinin Tanımları**

<b>Faktörler</b>	<b>Tanım</b>
<b>Hedonik Motivasyon</b>	Teknoloji kullanmaktan kaynaklanan zevk veya keyif derecesidir.
<b>Fiyat Değeri</b>	Bireyin elde ettiği fayda ile ödediği ücret arasındaki değişimi ifade eder.
<b>Alışkanlık</b>	Bireylerin öğrenme nedeniyle otomatik olarak davranış sergileme eğilimidir.

**Kaynak:** Venkatesh vd., 2012:161

Venkatesh vd (2012) çalışmasında, hedonik motivasyon, fiyat değeri ve alışkanlık değişkenlerinin tüketici teknoloji kabul ve kullanımı bağlamında önemli rolleri olduğunu doğrulamıştır (Venkatesh vd., 2012).

**Şekil 11.** Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 2



**Kaynak:** Venkatesh, 2012:160

### 2.2.11. Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi ile İlgili Yapılmış Çalışmalar

Gahtani vd., (2007) çalışmasında masaüstü bilgisayar uygulamaları kullanan bireylerin kullanım niyetini ve davranışını belirleyen faktörleri BTKKT ile incelemiştir. Çalışma sonucunda performans beklentisi ve öznel norm faktörlerinin kullanım niyeti üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Al Awadhi ve Morris (2008) çalışmasında, Kuveyt'te E-devlet hizmetlerinin benimsenmesini belirleyen faktörleri araştırmak için BTKKT modelini benimsemiştir. Ampirik veriler, performans beklentisinin, çaba beklentisinin ve akran etkisinin, davranışsal niyeti belirlediğini ortaya koymaktadır. Ayrıca, kolaylaştırıcı koşullar ve

davranışsal niyet faktörlerinin, öğrencilerin E-devlet hizmet kullanmalarında olumlu etkisi tespit edilmiştir.

Duyck vd., (2008) çalışmasında Ghent Üniversitesi Resim Arşivleme ve İletişim Sistemi'nin bireysel kabulünü BTKKT ile incelemiştir. Performans beklentisi ve Kolaylaştırıcı Koşullar faktörleri kullanım niyetini öngörmeye belirgin olduğu, Çaba Beklentisi ve Sosyal Etki faktörlerinin belirgin olmadığı tespit edilmiştir.

Kijsanayotin vd., (2009) çalışmasında sağlık bilgi sistemi teknolojilerin bireyler tarafından kabulünü etkileyen faktörlerin BTKKT ile incelemiştir. Çalışma sonucunda performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki faktörlerinin ve gönüllülük moderatörünün bireyin sağlık bilgi sistemleri kabulünü etkilediği ortaya konulmuştur.

Wang ve Shih (2009) çalışmasında bilgi kiosklarının vatandaşlar tarafından kabulünü etkileyen faktörleri BTKKT ile incelemiştir. Çalışma sonucunda performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki faktörlerinin bilgi kiosklarını kullanmanın davranışsal niyetini etkilediği bulunmuştur. Ayrıca hem davranışsal niyetin hem de kolaylaştırıcı koşulların bilgi kiosklarının kullanımı üzerinde önemli bir olumlu etkiye sahip olduğu ortaya konulmuştur.

Moran vd., (2010) çalışmasında, son zamanlarda teknoloji kabul alanında önde gelen araştırmacılar tarafından geliştirilen BTKKT kullanarak mobil bilgisayar cihazlarının öğrenci kabulünü incelemiştir. Çalışma sonucunda performans beklentisi, çaba beklentisi, teknolojiyi kullanma tutumu ve öz-yeterlilik faktörleri, davranışsal niyeti olumlu etkilediği tespit edilmiştir. Ancak sosyal etki ve kaygı faktörlerinin davranışsal niyet üzerinde etkisinin fazla olmadığı görülmüştür.

Im vd., (2011) çalışmasında BTKKT'ni belirleyen faktörlerin farklı kültürlerden nasıl etkilendiğini belirlemeyi amaçlamıştır. Bu amaçla, Kore ve A.B.D. ülkelerinde kullanılan MP3 Çalar ve İnternet Bankacılığı teknolojileri incelenmiştir. Sonuçlara göre her iki ülkede de performans beklentisinin davranışsal niyet ve davranış üzerinde etkili olduğu, ABD'de de performans beklentisinin davranış üzerinde etki düzeyinin yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Afonso vd., (2012) çalışmasında, Portekiz belediyeleri bağlamında bir EBYS kullanmanın belirleyici faktörlerini anlamak amacıyla, BTKKT modelini kullanarak ampirik bir analiz geliştirmiştir. Çalışma sonucunda, kullanım niyetinin performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullardan olumlu olarak etkilendiğini göstermiştir. Ayrıca kullanım niyeti ve kolaylaştırıcı koşullar faktörlerinin EBYS kullanımını olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Oktal (2013) çalışmasında kullanıcıların bilgi sistemi kabulünü etkileyen faktörleri BTKKT ile incelemiştir. Çalışma sonucunda, çaba beklentisi ve performans beklentisi faktörlerinin istatistiksel olarak anlamlı ve davranışsal niyeti artırıcı etkilerinin olduğu bulunmuştur. Sosyal etki faktörü ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Davranışsal niyet ve kolaylaştırıcı koşullar faktörlerinin kullanım davranışı üzerinde anlamlı ve kullanım davranışını artırıcı etkilerinin olduğu belirlenmiştir.

Sharifian vd., (2014) çalışmasında, hemşirelerin Şiraz Tıp Fakültesi öğretim hastanesinde kullanılan hastane bilgi sistemlerini kabulünü etkileyen faktörleri BTKKT ile incelemiştir. Çalışma sonucunda, hemşirelerin HBS kullanım niyetinin performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar faktörlerinden etkilendiğini, performans beklentisinin kullanım niyeti üzerinde en güçlü etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Attuquayefio ve Addo (2014) çalışmasında öğrencilerin öğrenme ve araştırma için bilgi ve iletişim teknolojilerini kabul etme ve kullanma niyetlerini BTKKT ile incelemiştir. Çalışma sonucunda, çaba beklentisi faktörünün davranışsal niyeti anlamlı bir şekilde öngörürken, sosyal etki ve performans beklentisi faktörlerinin istatistiksel olarak önemsiz olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca kolaylaştırıcı koşullar faktörü kullanım davranışını önemli ölçüde etkilediği vurgulanmıştır.

Tosuntaş vd., (2015) çalışmasında öğretmenlerin FATİH projesi kapsamında etkileşimli beyaz tahta kullanımını ve kabulünü etkileyen faktörleri BTKKT ile incelemiştir. Çalışma sonucunda, performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki faktörlerinin davranışsal niyet üzerinde olumlu etkileri olduğunu göstermiştir; davranışsal niyet ve kolaylaştırıcı koşullar faktörleri ise etkileşimli beyaz tahtanın kullanım davranışını olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Kristiawan ve Harisno (2016) çalışmasında öğrencilerin, eğitimcilerin ve personelin akademik bilgi sistemi MyUMN'in ilgisini ve davranışını etkileyebilecek BTKKT faktörlerini analiz etmiştir. Sonuç olarak, performans beklentisi ve sosyal etki faktörlerinin davranışsal niyet üzerinde olumlu etkisi tespit edilmiştir. Ancak, çaba beklentisinin kullanım niyeti üzerinde bir etkisi olmadığı görülmüştür. Kolaylaştırıcı koşullar ve davranışsal niyet faktörlerinin, kullanım davranışı üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu görülmüştür.

Sumak ve Sorgo (2016) çalışmasında, öğretmenlerin etkileşimli beyaz tahta kullanımını ve kabulünü etkileyen faktörleri BTKKT ile incelemiştir. Çalışma sonucunda, sosyal etkinin davranışsal niyet üzerinde, kolaylaştırıcı koşullar ve davranışsal niyet faktörlerinin ise kullanım davranışı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu görülmüştür.

Mosweu vd., (2016) çalışmasında, BTKKT kullanarak, Botswana'daki Ticaret ve Sanayi Bakanlığı'ndaki bir Doküman İş Akışı Yönetim Sisteminin benimsenmesini ve kullanımını etkileyen faktörleri araştırmıştır. Çalışma sonucunda, dört ana BTKKT faktörünün, kullanım niyetinin %55'ini açıkladığını göstermiştir. Ayrıca çalışmada, teknofobi, sistem kullanımına karşı olumsuz tutum, sistem karmaşıklığı ve mevcut bilgi sistemleriyle uyumsuzluk, sistemin benimsemesine ve kullanımına katkıda bulunan kilit faktörler olarak bulunmuştur.

Wibowo (2017) çalışmasında, zorunlu bir yasal düzenlemeli bilgi sisteminin kullanıcı tarafından kabulünü BTKKT ile incelemiştir. Çalışma sonucunda, performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve bilgi sistemi kalitesi faktörlerinin kullanım niyetini etkilediği tespit edilmiştir.

Isaias vd., (2017) çalışmasında, mobil ve uzaktan öğrenim için kullanılan, empatik özellikleri ve duygusal ilkeleri içerecek şekilde değiştirilmiş bir eğitim forumunun öğrenci kabulünü incelemiştir. Çalışma sonucunda, performans beklentisi ve çaba beklentisi öğrencilerin empatik forumlara karşı tutumlarını olumlu yönde etkilerken, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar faktörlerinin bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca, sosyal etki öğrencilerin empatik forumları kullanma davranışsal niyetleri üzerinde olumlu bir etkiye sahipken, teknolojiye yönelik tutum, performans beklentisi, kolaylaştırıcı koşullar ve çaba beklentisinin davranışsal niyeti olumlu bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür.

Kalavani vd., Shekofteh (2018) çalışmasında, BTKKT kullanarak hastane çalışanlarının kanıta dayalı tıp veri tabanlarının kabulünü etkileyen faktörleri incelemeyi amaçlamıştır. Çalışma sonucunda, kanıta dayalı tıp veri tabanlarını kabul etme niyetinde kolaylaştırıcı koşullar, çaba beklentisi, performans beklentisi ve sosyal etki faktörlerinin kullanım niyeti üzerinde önemli etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Salloum ve Shaalan (2018) çalışmasında, öğrencilerin e-öğrenme kullanma niyetini BTKKT ile incelemiştir. Çalışma sonucunda, performans beklentisi ve sosyal etki faktörlerinin davranışsal niyet üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu ancak çaba beklentisinin davranışsal niyet üzerinde bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür. Ayrıca, kolaylaştırıcı koşullar ve davranışsal niyetin kullanım davranışı üzerinde olumlu bir etkisi tespit edilmiştir.

Nadlifatin (2019) çalışmasında, Z kuşağı öğrencilerin öğrenme teknolojisini kabul ve kullanımını BTKKT ile incelemiştir. Çalışma sonucunda, BTKKT yapılarının davranışsal niyet üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğunu, kolaylaştırıcı koşulların Z kuşağı davranışını etkileyen en baskın faktör olduğu tespit edilmiştir.



### 3. BÖLÜM

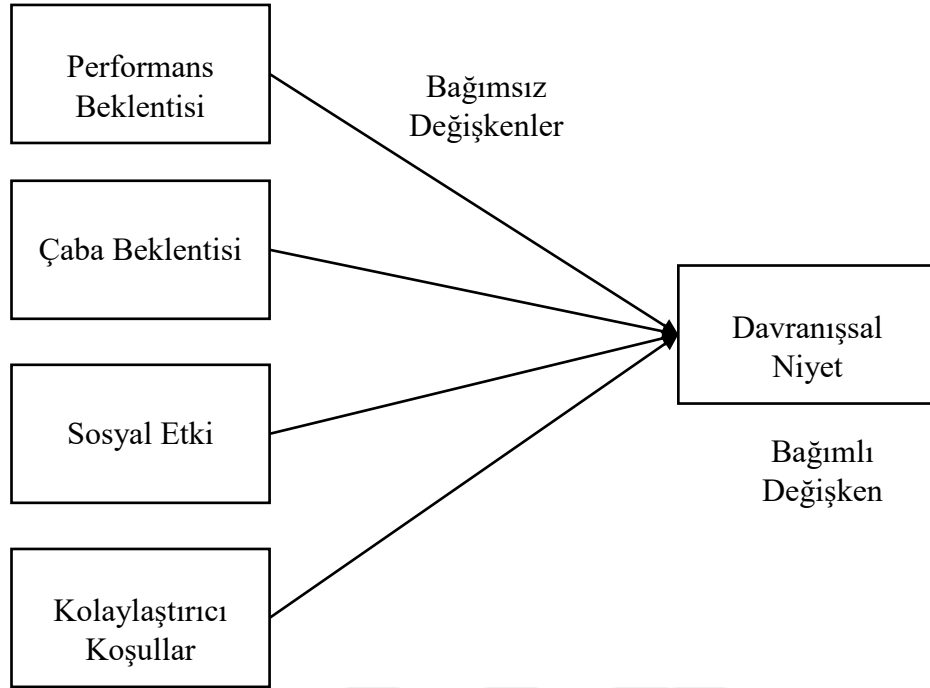
#### YÖNTEM

Çalışmanın üçüncü bölümünde veri toplama aracı ve verilerin toplanması, araştırmanın modeli, hipotezleri ve verilerin analizinde kullanılan istatistiksel yöntemler açıklanmaktadır.

##### 3.1. Araştırma Modeli ve Hipotezler

BTKKT'ne göre, yeni bir teknoloji kullanım niyetini doğrudan etkileyen belirleyici faktörler bulunmaktadır. Bu belirleyici faktörler, performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar olarak adlandırılmaktadır. Bu faktörler, bireyin teknoloji kabulü ve kullanım niyetinin doğrudan belirleyicileri olarak önemli bir rol oynamaktadır. Bu çalışmada BTKKT'nin belirleyici faktörleri temel alınarak Bartın Üniversitesi akademik ve idari personelinin EBYS sistemini kabul ve kullanımı açıklanmaya çalışılmıştır.

Şekil 12. Önerilen Araştırma Modeli



Performans beklentisi, bireyin sistemi kullanmanın kendisine iş performansında verimlilik kazanmasına yardım edeceğine inandığı dereceyi ifade eder. (Venkatesh, 2003:451). Bu faktörün etkisi hem gönüllü hem de zorunlu ortamlarda ve daha az deneyime sahip durumlarda doğrulanmıştır (Venkatesh vd., 2003; Lu vd., 2009). Bu araştırma bağlamında performans beklentisi, kullanıcıların EBYS'nin faydalı olduğunu düşündüğü, işi hızlandırdığı, üretkenliği artırdığı ve temel olarak görevlerini yerine getirmede yararlı olduğu için kullandıkları anlamına gelir. BTKKT modelini kullanan çeşitli çalışmalar, performans beklentisinin kullanım niyeti üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu doğrulamıştır (Gahtani vd., 2007; Al Awadhi ve Morris, 2008; Wang ve Shih 2009; Afonso vd., 2012; Sharifian vd., 2014; Salloum ve Shaalan, 2018). Buradan yola çıkarak aşağıdaki hipotez ortaya konulmuştur:

**H1:** Performans beklentisi, elektronik belge yönetim sistemi kullanım niyeti üzerinde doğrudan olumlu bir etkiye sahiptir.

Carter ve Belanger (2004)'e göre, çaba beklentisi, kullanım kolaylığı, öğrenme kolaylığı, esneklik ve ara yüzün netliği ile ilgilidir. BTKKT modeline dayanarak, EBYS kabulünün kolay ve fazla çaba gerektirmeyen bir kullanıma bağlı olması beklenir. BTKKT modelini kullanan bazı çalışmalar çaba beklentisi faktörünün kullanım niyeti üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu doğrulamıştır (Dulle ve Minishi-Majanja, 2011; Oktal, 2013; Tosuntaş vd., 2015; Chen ve Hwang, 2019). Buradan yola çıkarak aşağıdaki hipotez ortaya konulmuştur:

**H2:** Çaba beklentisi, elektronik belge yönetim sistemi kullanım niyeti üzerinde doğrudan olumlu bir etkiye sahiptir.

Sosyal etki faktörü, arkadaşların görüşleri veya hiyerarşik üstler gibi etkili faktörlerin kullanıcıların davranışları üzerindeki etkisini yansıtır (Afonso vd., 2012:20). BTKKT modeline dayanarak, kullanıcıların görüşleri EBYS'nin benimsenmesini etkileyecektir. BTKKT modelini kullanan bazı çalışmalar sosyal etki faktörünün kullanım niyeti üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu doğrulamıştır (Zhou vd., 2010; Afonso vd., 2012; Tosuntaş vd., 2015). Buradan yola çıkarak aşağıdaki hipotez ortaya konulmuştur:

**H3:** Sosyal etki, elektronik belge yönetim sistemi kullanım niyeti üzerinde doğrudan olumlu bir etkiye sahiptir.

Kolaylaştırıcı koşullar faktörü, kullanıcı bilgi ve becerilerinin, kaynak erişiminin ve gerekli desteğin bir bilgi sisteminin kullanımı üzerindeki etkilerini yansıtır. Venkatesh vd., (2003) kolaylaştırıcı koşulların, deneyimin az olduğu ilk dönemlerde kullanım niyeti üzerinde önemli bir etkisi olduğunu göstermiştir. Diğer çalışmalar da böyle bir etki tanımlamıştır (Hung vd., 2007; Wu vd., 2007; Zhou, 2008; Al Awadhi ve Morris, 2008; Shi, 2009; Ho ve Chou, 2009; Duyck vd., 2010; Nadlifatin, 2019). Buradan yola çıkarak aşağıdaki hipotez ortaya konulmuştur:

**H4:** Kolaylaştırıcı koşullar, elektronik belge yönetim sistemi kullanım niyeti üzerinde doğrudan olumlu bir etkiye sahiptir.

### 3.2. Evren ve Örneklem

Araştırma için gerekli bütün verilerin bulunduğu topluluğa evren denir. Örneklem seçildiği ve ortaya çıkan sonuçların genelleştirileceği gruptur. Örneklem ise üzerinde çalışılan belirli bir ana kütleyi temsil eden ve bu ana kütlede belirli kurallara göre alınmış, ana kütlede herhangi alt grubuna denir (Karagöz, 2017:53-54). Araştırma evreni olarak seçilen Bartın Üniversitesinde çalışan akademik ve idari personel olmak üzere toplam 900 kişidir (www.bartın.edu.tr, 2019).

Örneklem belirlenmesi için kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır. Kolayda örneklem yöntemi ile veriler hızlı ve ucuz yoldan elde edilmektedir (Karagöz, 2017:66). Sekaran'a (1992:253) göre evren büyüklüğü 900 olduğunda örneklem büyüklüğü 269 olması yeterli olmaktadır.

### 3.3. Veri Toplama Araçları ve Verilerin Toplanması

Venkatesh vd., (2003) tarafından geliştirilen çok sayıda teori ve model incelenerek (Rogers 1995; Moore ve Benbasat 1991; Davis vd., 1989; Bagozzi vd., 1992; Taylor ve Told 1995; Thompson vd., 1991; Compeau ve Higgins 1995) oluşturulan BTKKT kullanılmıştır. Teori önceki çalışmaları içeren 19 sorudan oluşmaktadır. Çalışmada kullanılan ölçek 5'li Likert'e göre düzenlenmiştir. Bu beşli likert ölçeğinde puanlar, (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum ifadelerini temsil etmektedir. Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri ile birlikte ölçek 25 sorudan oluşmaktadır (Ek-1).

Çalışmada öncelikle BTKKT ölçeklerinin Türkçeye çevirisi yapılmıştır. Yapılan çeviri Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğretim üyeleri ve araştırma görevlilerine danışılarak anlaşılmayan ya da hatalı ifadelerin düzeltilmesi sağlanmıştır. Daha sonra anketin uygulanacak hedef kitle tarafından anlaşılabilirliğini kontrol etmek amacıyla Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde çalışan akademik ve idari personele pilot uygulama gerçekleştirilmiştir. Pilot uygulamada toplam 40 kişiye ulaşılmıştır. Anket yapılan kontroller sonucunda

anlaşılmayan ifadeler yeniden düzenlenmiştir. Anket uygulaması yapılmadan önce Düzce Üniversitesi Etik Kurulundan yazılı izin alınmıştır (Ek-2).

### 3.4. Verilerin Analizi

Bu bölümde Venkatesh vd., (2003) tarafından geliştirilen ve BTKKT temel alınarak çalışanların EBYS kullanım niyetlerini etkileyen faktörleri ortaya koymaya çalışılmıştır. Analiz yöntemi olarak YEM seçilmiş olup, R programı kullanılmıştır.

Ülkemizdeki akademik çalışmalar incelendiğinde, YEM analizlerinde sıklıkla AMOS, LISREL ve MPlus programlarının kullanıldığı görülmektedir. Bu programların amacı kullanıcıların ihtiyaç duyduğu analizleri basit ara yüzler sunarak gerçekleştirilmesini sağlamaktır. Ancak bu programların ücretli olması ve kullanıcıların yasal olmayan yollarla bu programları kullanıyor olması etik sorunlara yol açmaktadır. R programı açık kaynak kodlu ve ücretsiz bir yazılımdır. R kullanıcılara esnek bir yapı sağlar ve sınırsız miktardaki veriyi analiz etme imkânı sunar. Dolayısıyla, kullanıcıların analizleri R ile yapması, etik sorunları ortadan kaldırmaktadır (Çelik vd., 2018). Çalışmada R programının kullanılmış olması mevcut çalışmanın özgün yönlerinden biridir. R programında analizler kod yazılarak yapıldığından dolayı analiz yapmak daha kolay hale gelmektedir.

Öncelikle modelin güvenilirlik analizlerinin yapılmasında Cronbach Alpha katsayısı değerinden yararlanılmıştır. Daha sonra DFA ve YEM analizleri yapılarak çalışanların EBYS kullanım niyetini etkileyen faktörler ortaya konulmuştur. Ayrıca tanımlayıcı istatistiksel metotların (ortalama, standart sapma, frekans, yüzde) yanı sıra akademik ve idari personelin demografik özelliklerine göre farklılıkların ortaya çıkarılması için iki ortalama arasındaki farkın önem kontrolü (bağımsız örneklerde t testi) ve ANOVA (tek yönlü varyans analizi) testleri kullanılmıştır. ANOVA testi sonucunda anlamlı fark bulunan gruplarda, farkın hangi gruplardan kaynaklandığını bulmak için Tukey HSD testi uygulanmıştır. Sonuçlar %95 güven aralığında, anlamlılık  $p < 0,05$  düzeyinde değerlendirilmiştir.

YEM; sosyal bilimler, davranış bilimleri, ekonomi, eğitim ve pazarlama vb. bilim dalları tarafından belirli bir teoriye dayalı olarak kullanılan, gözlenen ve gizli değişkenler arasındaki nedensellik ve ilişkiyi bir model olarak tanımlayan çok değişkenli yöntemdir. YEM, diğer istatistiksel yöntemlerden ayrıldığı nokta, keşfedici bir yaklaşım yerine doğrulayıcı bir yaklaşım benimsemektedir. DFA, genellikle ölçek geliştirme ve geçerlilik analizinde kullanılır ve önceden belirlenmiş bir yapının istenilen örneklem üzerinde çalışıp çalışmadığını belirlemeyi amaçlar (Karagöz, 2017:459). Dolayısıyla birçok istatistiksel yöntem bir veri seti üzerinde ilişkileri keşfetmeye çalışırken; YEM, önceden varlığı kurulmuş olan ilişkilerin veri ile uyumunu doğrulamaktadır. Bu haliyle, YEM'in hipotez testleri için diğer yöntemlerden daha başarılı olduğu söylenebilir (Karagöz, 2017: 452-453). Bu çalışmada YEM kullanılmasının sebebi, birinci nesil veri analiz yöntemi olan regresyon analizine göre ölçme aracındaki bütün ifadeleri analize dahil etmesi ve her bir ifadeye ait hataları hesaplayıp ona göre sonuç vermesidir. Dolayısıyla, YEM regresyon analizine göre üst düzey bir analizdir.

## 4. BÖLÜM

### BULGULAR VE YORUM

Çalışmanın bu bölümünde, toplanan verilerin analizi sonucu elde edilen bulgulara ilişkin tablo ve yorumlara yer verilmektedir.

#### 4.1. Örneklemin Demografik Özellikleri Göre Dağılımı

Ankete katılanların cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve personel türünün tespit edildiği demografik bilgiler analiz edilmiştir.

**Tablo 8.** Katılımcıların Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	Yüzde (%)
Kadın	103	%38,1
Erkek	167	%61,9
Toplam	270	%100

Tablo 8’de görüleceği üzere Bartın Üniversitesi’nde ankete katılanların %38,1’i (103) kadın ve %61,9’u (167) erkek olup toplamda ise 270 kişiden oluşmaktadır.

Ankette, katılımcıların yaş aralıklarını belirlemek için 18-34, 35-44 ve 45+ yaş üzeri olmak üzere üç kategori oluşturulmuştur. Bu aralıkların oluşturulmasındaki amaç, EBYS kullanımında yaş gruplarının etkili olacağı düşüncesidir. Böylece genç,

orta yaş ve ileri yaşa sahip kullanıcıların bakış açısı ve fikirleri daha iyi bir şekilde analiz edilebilecektir.

**Tablo 9.** Katılımcıların Yaş Değişkenine Göre Dağılımı

Yaş	Frekans	Yüzde (%)
18-34	130	%48,1
35-44	87	%32,2
45+	53	%19,6
Toplam	270	%100

Tablo 9’da yaş aralıklarının dağılımı görülmektedir. Ankete katılanların %48,1’i 18-34, %32,2’si 35-44, ve %19,6’si 45+ üzeri yaştadır. Ankete katılanların çoğunlukla 18-34 yaş grubuna ait oldukları tespit edilmiştir. Prensky’e göre (2001:3) bu grup, dijital yerli olarak adlandırılır ve bu grup aktif çalışma yaşamı içinde bulunmaktadır. Bu yaş grubunun hemen ardından da %32,2 ile ikinci çoğunluk olarak 35-44 yaş grubu gelmektedir. Yine Prensky’e göre (2001: 4) bu grup da dijital göçmenler olarak nitelendirilmektedir. Bu iki yaş aralığında olan kişiler, tüm katılımcılar arasında %80,3 oranı ile temsil edilmektedir.

Anket oluşturulurken, unvanlardan ziyade personelin niteliği ayrımına gidilmiştir. Bunun nedeni ise çok fazla sayıda unvan ile analiz yapmanın çalışmaya bir fayda sağlamayacağı düşüncesidir. Bu yüzden daha basit bir mantıkla sadece akademik ve idari personel olarak ayrımına gidilmiştir. EBYS uygulamasını her ne kadar idari personel daha sık kullanmasına rağmen, EBYS kullanan akademik personelin de (özellikle akademik yöneticiler) uygulama kullanım etkinliği ve benimseme düzeyinin araştırılması istenmiştir.

**Tablo 10.** Katılımcıların Personel Türü Değişkenine Göre Dağılımı

Personel Türü	Frekans	Yüzde (%)
Akademik	170	%63
İdari	100	%37
Toplam	270	%100



Tablo 10’de görüleceği üzere, ankete cevap verenlerin %63’ü akademik, %37’si ise idari personelden oluşmaktadır.

**Tablo 11.** Katılımcıların Eğitim Değişkenine Göre Dağılımları

Eğitim	Frekans	Yüzde (%)
Önlisans-	32	%11,9
Lisans	75	%27,8
Yüksek Lisans	77	%28,5
Doktora	86	%31,9
Toplam	270	%100

Personelin eğitim durumu, bilimsel bilgi birikimlerini göstermektedir. Eğitim seviyesinin önemi de temel bilgi teknolojileri kullanımında karşımıza çıkmaktadır. EBYS kullanımı ve uygulamanın benimsenmesinde kullanıcı bilgi ve becerileri düzeyleri, EBYS’nin etkin kullanımı ile doğru orantılıdır. Bu nedenden dolayı eğitim düzeyi, EBYS kullanımını etkileyen bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır (Tablo 11).

Kullanıcıların EBYS kullanım davranışlarının tespit edilmesi için EBYS sistemini kullanma sıklıkları sorulmuştur (Tablo 12). Bu soruya verilen cevaplara göre, ankete katılan 270 katılımcıdan 29’u haftada bir kez, 51’i haftada birkaç kez, 35’i günde bir kez, 70’i gün içerisinde birkaç kez ve 85’i gün içerisinde sürekli kullanmaktadır. Bartın Üniversitesi çalışanlarının (190 kişi) büyük çoğunluğu günde en az bir kez sistemi kullanmaktadır.

**Tablo 12.** Katılımcıların EBYS Kullanım Sıklığına Göre Dağılımları

Kullanım Sıklığı	Frekans	Yüzde (%)
Haftada Bir Kez	29	%10,7
Haftada Birkaç Kez	51	%18,9
Günde Bir Kez	35	%13,0
Gün içerisinde Birkaç Kez	70	%25,9
Gün İçerisinde Sürekli Kullanım	85	%31,5
Toplam	270	%100

## 4.2. Ölçekteki Tüm İfadelere Ait Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Değerleri

Çalışmada, tüm faktörlere ilişkin ortalamalar, standart sapmalar ve normallik dağılımları incelenmiştir.

**Tablo 13.** Faktörlerin Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Faktörler	Ortalama	Standart Sapma
Performans Beklentisi	4,233	0,709
Çaba Beklentisi	3,852	0,804
Sosyal Etki	3,953	0,712
Davranışsal Niyet	4,065	0,819

Tablo 13 incelendiğinde, en yüksek ortalamaya sahip faktörün performans beklentisi (4,233) olduğu görülmüştür. En düşük ortalamaya sahip faktör ise çaba beklentisidir (3,852). Faktörlerin standart sapmalarına bakıldığında ise en yüksek standart sapmanın 0,819 ile davranışsal niyet faktörüne ait olduğu görülmektedir. En düşük standart sapma ise 0,709 performans beklentisi faktörüne aittir.

Parametrik testlerin temel varsayımlarından biri, verilerin normal bir şekilde dağıldığı varsayımdır. Normallik analizi sonuçlarına göre Shapiro-Wilk değeri  $p=0,000$  olduğu tespit edilmiştir. Verilerin normal dağılım gösterdiğini varsaymak için  $p>0,05$ 'ten büyük olması gerekmektedir. Bu yüzden ikinci bir normallik testi olan verilerin çarpıklık-basıklık değerlerine bakılmaktadır. George ve Mallery (2010) çalışmasında, basıklık ve çarpıklık değerlerinin +2 ile -2 arasında yer almasının verilerin normal dağılım sergilediğinin göstergesi olduğunu açıklamaktadır. Normallik dağılımı Tablo 14'de gösterilmiştir.

**Tablo 14.** Model Faktörlerinin Normallik Varsayımları

	Performans Beklentisi	Çaba Beklentisi	Sosyal Etki	Davranışsal Niyet
<b>Çarpıklık (Skewness)</b>	-1,217	-0,741	-0,508	-0,866
<b>Basıklık (Kurtosis)</b>	1,988	0,437	0,404	0,874

Tablodan 14’de görüldüğü üzere, performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve davranışsal niyet faktörlerinin çarpıklık ve basıklık değerleri +2 ile -2 arasında yer alması bu faktörlerin normal dağılım sergilediğini göstermektedir.

### 4.3.EBYS’nin Kullanımına İlişkin Faktörlerin Analizi

#### 4.3.1. Ölçek Güvenilirliği ve Geçerliliği

Güvenilirlik, “bir testin veya ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı bir biçimde ölçme derecesidir” (Karagöz, 2017:444). Nakip (2003:123) güvenilirlik değerini; bir test veya ölçeğin tekrarlanması halinde ortaya çıkan tutarlı sonuçlar olarak tanımlamaktadır. Ölçeklerin güvenilir olması ile beraber ondan elde edilen veriler de güvenli hale gelmektedir. Alfa katsayısı değerlendirilirken şu şekilde yorumlanmaktadır (Nakip,2013:205; Karagöz, 2017:444):

$0.0 \leq \alpha < 0.40$  ise ölçek güvenilir değildir.

$0.40 \leq \alpha < 0.60$  ise ölçeğin güvenilirliği düşüktür.

$0.60 \leq \alpha < 0.80$  ise ölçek oldukça güvenilirdir.

$0.80 \leq \alpha < 1.00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

Araştırmada kullanılan çok değişkenli bir ölçeğin doğruluğunun ve uygulanabilirliğinin değerlendirilmesinde dikkate alınan önemli bir kriter de ölçeğin geçerliliğidir. Geçerlilik; “bir ölçeğin ölçülmek istenen olayı ölçme derecesi, yani ölçülmek istenen olayın tam olarak ölçülebilmesi” olarak tanımlanmaktadır (Karagöz,

2017:29). Ölçme aracının geçerliliği, aracın neyi ölçtüğü ve bu işi ne kadar iyi yaptığı anlamına gelmektedir (Tavşancıl, 2010: 34-35).

Çalışmada ölçek ifadelerine ilişkin olarak faktör analizinden yararlanılmıştır. Faktör analizinin amacı, aralarında ilişki bulunan çok sayıda değişkenden oluşan bir veri setine ait temel faktörlerin ortaya çıkarılarak araştırmacı tarafından veri setinde yer alan kavramlar arasındaki ilişkilerin daha kolay anlaşılmasına yardımcı olmaktır. Faktör analizi, araştırmacı tarafından daha önceden belirlenen bir ilişkinin doğruluğunu test etmek için de kullanılmaktadır (Altunışık vd., 2005: 212-214).

Ölçeği oluşturan 19 madde performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar 4 ve davranışsal niyet için 3 ifade R programı kullanılarak DFA'ya tabi tutulmuştur. Bu noktada DFA çıktıları birçok farklı uyum indeksi sunar. Uyum indeksleri birçok farklı açıdan eldeki veri seti ile ölçülen model arasındaki uyumu karşılaştırma imkânı sunarlar. Böylece, elde edilen tahmin değerleri ile literatürde belirlenmiş “kabul edilebilir” ya da “iyi” uyum değerlerinin karşılaştırılmasına imkân verir. Literatürde sıkça kullanılan uyum indeksleri ve referans değerleri Tablo 15’de sunulmuştur.

**Tablo 15.** Uyum İyiliği Değerleri

Uyum Ölçütleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
$\chi^2/SD$	$\chi^2/SD \leq 3$	$\chi^2/SD \leq 5$
<b>CFI</b>	$0,97 \leq CFI$	$0,95 \leq CFI$
<b>GFI</b>	$0,90 \leq GFI$	$0,85 \leq GFI$
<b>AGFI</b>	$0,90 \leq AGFI$	$0,85 \leq AGFI$
<b>NFI</b>	$0,95 \leq NFI$	$0,90 \leq NFI$
<b>NNFI (TLI)</b>	$0,95 \leq NNFI$	$0,90 \leq NNFI$
<b>IFI</b>	$0,95 \leq IFI$	$0,90 \leq IFI$
<b>RMSEA</b>	$RMSEA \leq 0,05$	$RMSEA \leq 0,08$
<b>RMR</b>	$0 < RMR \leq 0,05$	$0 < RMR \leq 0,08$

**Kaynak:** Karagöz ve Ağbekaş, 2016:280

DFA sonucunda ulaşılan uyum iyiliği indeksleri [CMIN/DF=2,181; GFI=0,870; AGFI= 0,827; NFI= 0,861; IFI= 0,909; CFI= 0,908; NNFI (TLI) = 0,889;

RMSEA=0,078 ve RMR = 0,053] verinin ölçüm modeli ile yeterli uyumu sağlamadığını göstermiştir.

Kolaylaştırıcı koşullar faktörünün ikinci (0,261), üçüncü (0,440) ve dördüncü (0,492) ifadelerinin faktör yükü 0,5'in altında olması nedeniyle faktör modelden çıkarılmıştır. Ayrıca birlikte değişim gösterdiği tespit edilen sosyal etki faktöründe (S1~S2: 47,066) ve performans beklentisi faktöründe (P1~P2: 22,146) aynı faktöre ait ifadeler arasında kovaryans oluşturulmuştur. Oluşan yeni model ile tekrar DFA yapılarak uyum iyiliği değerleri elde edilmiştir.

**Tablo 16: Doğrulayıcı Faktör Analizi Değerleri**

Uyum Ölçütleri	$\chi^2/SD$	CFI	GFI	AGFI	NFI	NNFI(TLI)	IFI	RMSEA	RMR
<b>DFA Değerleri</b>	1,211	0,979	0,943	0,917	0,944	0,973	0,980	0,045	0,027

Tablo 16'da bulgular incelendiğinde tüm değerlerin iyi uyum değerlerine sahip olduğu görülmektedir. Bu durum önerilen model ile toplanan verinin uyumlu olduğunu göstermektedir.

Tabloda 17'de her bir faktörün geçerlilik ve güvenilirlik değerleri için,

- 1) Faktör yükleri,
- 2) Cronbach Alpha
- 3) Ortalama açıklanan varyans (average variance extracted- AVE) değerleri ve
- 4) Bileşik güvenilirlik (composite reliability-CR) değerleri hesaplanmıştır.

**Tablo 17.** Araştırma Modeli Faktör Yükleri, AVE ve CR Değerleri

<b>Performans Beklentisi</b>					
<b>İfadeler</b>	<b>Faktör Yükleri</b>	<b>R<sup>2</sup></b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>(AVE)</b>	<b>(CR)</b>
<b>PB1:</b> Elektronik Belge Yönetim Sistemi işimde faydalıdır.	0.698	0,487	0,868	0,600	0,857
<b>PB2:</b> EBYS yaptığım işleri hızlandırır.	0.778	0,605			
<b>PB3:</b> EBYS üretkenliğimi artırır.	0.786	0,618			
<b>PB4:</b> EBYS'yi tüm işlevleri ile kullanmak iş performansımı artırır.	0.831	0,690			
<b>Çaba Beklentisi</b>					
<b>İfadeler</b>	<b>Faktör Yükleri</b>	<b>R<sup>2</sup></b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>(AVE)</b>	<b>(CR)</b>
<b>ÇB1:</b> EBYS kullanıcı ara yüzü açık ve anlaşılırdır.	0.704	0,495			
<b>ÇB2:</b> EBYS'nin nasıl kullanılacağını bir başkasına kolay bir şekilde öğretebilirim.	0.810	0,657	0,866	0,623	0,868
<b>ÇB3:</b> EBYS'nin yapmak istediğim işler için kullanımını kolay buluyorum.	0.852	0,725			
<b>ÇB4:</b> EBYS kullanmayı öğrenmek benim için kolaydır.	0.783	0,613			
<b>Sosyal Etki</b>					
<b>İfadeler</b>	<b>Faktör Yükleri</b>	<b>R<sup>2</sup></b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>(AVE)</b>	<b>(CR)</b>

**Tablo 17'nin Devamı**

<b>SE1:</b> Davranışımı etkileyen insanlar sistemi kullanmam gerektiğini düşünür.	<b>0.565</b>	<b>0,319</b>			
			<b>0,769</b>	<b>0,422</b>	<b>0,743</b>
<b>SE2:</b> Benim için önemli insanlar sistemi kullanmam gerektiğini düşünür.	0.654	0,427			
<b>SE3:</b> Üniversite üst yönetimi, EBYS kullanımında yardımcı olur.	0.644	0,415			
<b>SE4:</b> Genel olarak, üniversite EBYS kullanımını destekler.	0.725	0,525			
<b>Davranışsal Niyet</b>					
<b>İfadeler</b>	<b>Faktör Yükleri</b>	<b>R<sup>2</sup></b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>(AVE)</b>	<b>(CR)</b>
<b>DN1:</b> EBYS'yi sıklıkla kullanma niyetim vardır.	0.793	0,629			
<b>DN2:</b> Gelecekte de EBYS'yi kullanmaya devam edeceğime inanıyorum.	0.895	0,802	0,857	0,672	0,860
<b>DN3:</b> EBYS'yi kesinlikle kullanmaya devam ederim.	0.766	0,587			

Mevcut çalışmada Cronbach Alfa hesaplanarak güvenilirlik analizi yapılmıştır. Bu değerlerin 0,769 ile 0,868 arasında oldukça yüksek değerler aldığı görülmektedir. Ek olarak, yapıların bileşik güvenilirliği (CR) 0.743 ile 0.860 arasında değişmekte ve 0.7'nin üzerinde bir değer aldığı görülmektedir. AVE değerleri ise, 0.422 ile 0.672 arasında değişmekte ve sosyal etki faktörü hariç tüm faktörler 0.5'in üzerinde bir değer almıştır. Ayrıca tüm yapıların CR değerleri AVE değerlerinden büyüktür. Bütün değerler Fornell ve Larcker (1981) tarafından önerilen değerlerin üstünde veya o değerlerle uyum içerisinde olduğu görülmüştür.

Tablo 17 incelendiğinde ifadelerin faktör yüklenmelerinin 0.5’in üstünde olduğu ve 0.565 ile 0,895 arasında değerler aldığı görülmektedir. En yüksek yüklenme değerine sahip olan ifadenin “*Gelecekte de EBYS’yi kullanmaya devam edeceğime inanıyorum*” olduğu, en düşük yüklenme değerine sahip ifadenin ise “*Davranışımı etkileyen insanlar sistemi kullanmam gerektiğini düşünür*” olduğu görülmektedir. Tüm ifadelere ait R<sup>2</sup> değerlerine bakıldığında ise 0,319 ile 0,802 arasında değerler aldığı görülmüştür.

**Tablo 18.** Korelasyon Matrisi

Faktörler	Performans Beklentisi	Çaba Beklentisi	Sosyal Etki	Davranışsal Niyet
Performans Beklentisi	1			
Çaba Beklentisi	0,533**	1		
Sosyal Etki	0,599**	0,584**	1	
Davranışsal Niyet	0,637**	0,520**	0,569**	1

Tablo 18’de ölçeği oluşturan faktörler arasındaki korelasyon ilişkisi görülmektedir. Genel olarak bakıldığında ölçeği oluşturan değişkenler arasında anlamlı ( $p<0,01$ ) ve pozitif bir korelasyon olduğu tespit edilmiştir.

#### 4.3.2. Yapısal Eşitlik Modeli Analizi (YEM)

Performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve davranışsal niyet faktörleri arasındaki ilişkiler YEM kullanılarak tespit edilmiştir. Tablo 19 incelendiğinde performans beklentisi ve sosyal etki faktörlerinin EBYS kullanım niyeti üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı etkisi bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). Buna karşılık çaba beklentisi faktörünün EBYS kullanım niyet üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir etkisi bulunmamıştır ( $p>0,05$ ). Bu bulgulara göre H1: “Performans Beklentisi, elektronik belge yönetim sistemi kullanım niyeti üzerinde doğrudan olumlu

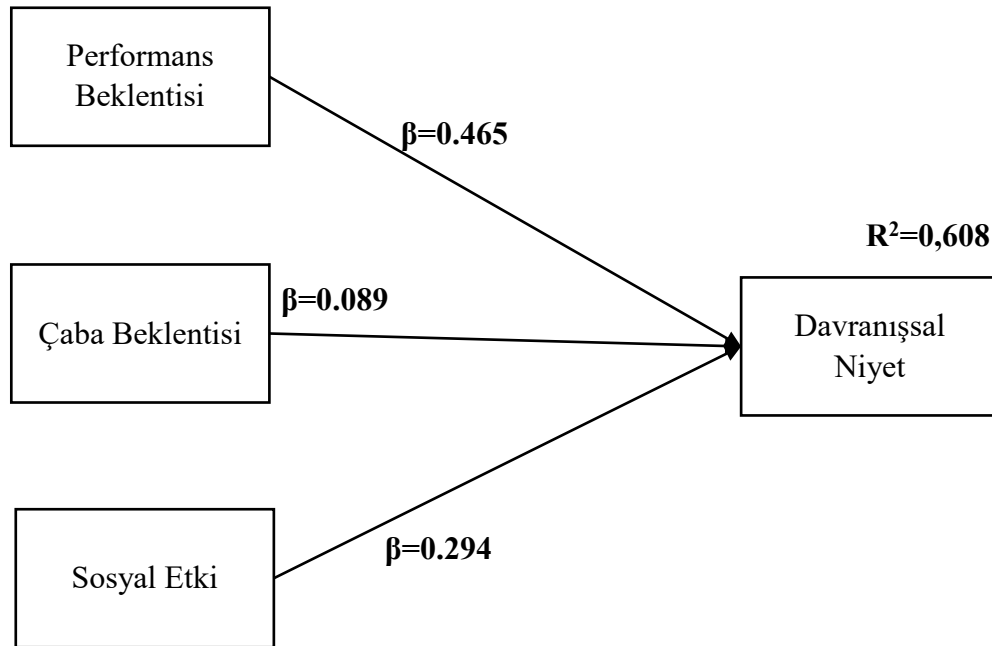


bir etkiye sahiptir” ve H3: “Sosyal etki, elektronik belge yönetim sistemi kullanım niyeti üzerinde doğrudan olumlu bir etkiye sahiptir.” hipotezleri kabul edilmiş olup ve ( $p < 0,05$ ); buna karşılık H2: “Çaba Beklentisi, elektronik belge yönetim sistemi kullanım niyeti üzerinde doğrudan olumlu bir etkiye sahiptir.” hipotezi reddedilmiştir ( $p > 0,05$ ).

**Tablo 19.** BTKKT Faktörlerinin EBYS Kullanım Niyetine Etkisi

Hipotez	Faktör Yükleri	p	Kabul/Red
<b>H1:</b> Performans Beklentisi, elektronik belge yönetim sistemi kullanım niyeti üzerinde doğrudan olumlu bir etkiye sahiptir.	0,465	0.000	Desteklenmiştir
<b>H2:</b> Çaba Beklentisi, elektronik belge yönetim sistemi kullanım niyeti üzerinde doğrudan olumlu bir etkiye sahiptir.	0.089	0.332	Desteklenmemiştir
<b>H3:</b> Sosyal Etki, elektronik belge yönetim sistemi kullanım niyeti üzerinde doğrudan olumlu bir etkiye sahiptir.	0.294	0.034	Desteklenmiştir

**Şekil 13.** Yapılar Arasındaki Faktör Yükleri



Şekil 13’de değişkenler arasındaki faktör yükleri ve  $R^2$  değerleri görülmektedir. Buna göre performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki faktörlerinin davranışsal niyeti %61 oranında açıkladığı ( $R^2=0,608$ ) tespit edilmiştir.

#### 4.4. BTKKT Faktörlerinin Sosyo-Demografik Özelliklere Analizi

Çalışmaya katılan akademik ve idari personelin EBYS kullanım niyetini etkileyen faktörlere ilişkin değerlendirmelerinin sosyo-demografik özelliklerine göre fark gösterip göstermediği iki ortalama arasındaki farkın önem testi (t testi) ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılarak değerlendirilmiştir. Tek yönlü varyans analizi testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı fark bulunan özellikler için farkın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için ise Tukey HSD ve Tamhane’s T2 testi kullanılmıştır.

##### 4.4.1. Cinsiyet

Cinsiyete göre katılımcıların EBYS kabul ve kullanımları yönelik faktörler üzerinden yapılan t testi sonuçları Tablo 20’de görülmektedir. Yapılan analiz sonuçlarına göre kullanıcıların cinsiyete göre BTKKT faktörleri istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık oluşturmamaktadır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 20.** Cinsiyet Değişkenine Göre EBYS Kabul ve Kullanımı t Testi Sonuçları

Faktörler	Cinsiyet	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t	p																			
<b>Performans Beklentisi</b>	Kadın	103	4,18	0,74	-0,977	0,329																			
	Erkek	167	4,27	0,69			<b>Çaba Beklentisi</b>	Kadın	103	3,94	0,79	1,351	0,178	Erkek	167	3,80	0,81	<b>Sosyal Etki</b>	Kadın	103	4,01	0,73	1,102	0,271	Erkek
<b>Çaba Beklentisi</b>	Kadın	103	3,94	0,79	1,351	0,178																			
	Erkek	167	3,80	0,81			<b>Sosyal Etki</b>	Kadın	103	4,01	0,73	1,102	0,271	Erkek	167	3,92	0,70								
<b>Sosyal Etki</b>	Kadın	103	4,01	0,73	1,102	0,271																			
	Erkek	167	3,92	0,70																					

**Tablo 20'nin Devamı**

Davranışsal	Kadın	103	4,097	0,790		
Niyet					0,498	0,619
	Erkek	167	4,045	0,838		

#### 4.4.2. Personel Türü

Katılımcıların personel türüne göre EBYS kabul ve kullanımlarına yönelik faktörler üzerinden yapılan t testi sonuçları Tablo 21'de görülmektedir. Yapılan analiz sonuçlarına göre performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki faktörleri istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık oluşturduğu saptanmıştır. Ancak personel türü davranışsal niyet faktörlerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık oluşturmamaktadır ( $p>0,05$ ).

İdari personelin EBYS'yi benimsemesine ve kullanmasına yönelik performans beklentisi faktörünün ortalaması (AO=4,41; SS=0,59) akademik personelin ortalamasından (AO=4,13; SS=0,75) daha yüksek çıkmıştır. Bu sonuçlar, EBYS'nin idari personele daha fazla fayda sağladığını, işini hızlandırdığı ve üretkenliğini artırdığını ve dolayısıyla idari personelin EBYS'den beklentisi akademik personele göre daha yüksek olduğu söylenebilir.

İdari personelin EBYS'yi benimsemesine ve kullanmasına yönelik çaba beklentisi faktörünün ortalaması (AO=4,12; SS=0,70) akademik personelin ortalamasından (AO=3,70; SS=0,82) daha yüksek çıkmıştır. Bu sonuçlar, idari personelin EBYS kullanımında sistemi akademik personelden daha kolay benimsediği ve daha iyi uyum sağladığı söylenebilir.

İdari personelin EBYS'yi benimsemesine ve kullanmasına yönelik sosyal etki faktörünün ortalaması (AO=4,12; SS=0,69) akademik personelin ortalamasından (AO=3,86; SS=0,71) daha yüksek çıkmıştır. Bu sonuçlar, idari personelin EBYS kullanımında çalışma arkadaşları ve hiyerarşik üstlerin görüşlerine akademik personelden daha fazla önem verdiği söylenebilir.

**Tablo 21.** Personel Türüne Göre EBYS Kabul ve Kullanımı t Testi Sonuçları

Faktörler	Personel Türü	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t	p
<b>Performans Beklentisi</b>	Akademik	170	4,130	0,754	-3,144	0,002
	İdari	100	4,407	0,589		
<b>Çaba Beklentisi</b>	Akademik	170	3,697	0,823	-4,277	0,000
	İdari	100	4,117	0,699		
<b>Sosyal Etki</b>	Akademik	170	3,855	0,710	-2,983	0,003
	İdari	100	4,120	0,689		
<b>Davranışsal Niyet</b>	Akademik	170	4,011	0,776	-1,406	0,161
	İdari	100	4,156	0,883		

#### 4.4.3. Yaş

Katılımcıların yaş değişkenine göre EBYS kabul ve kullanımlarına yönelik faktörler üzerinden yapılan ANOVA sonuçları Tablo 22'de görülmektedir. Akademik ve idari personelin yaşları esas alınarak yapılan analiz sonuçlarına göre performans beklentisi, çaba beklentisi ve EBYS kullanım niyeti faktörlerinde anlamlı bir farklılık bulunmadığını göstermektedir ( $p>0,05$ ). Ancak sosyal etki faktörü üzerinde anlamlı bir farklılık bulunmuştur ( $p<0,05$ ).

TUKEY HSD test sonucuna göre yaş aralığı 18-34 olan kullanıcıların puan ortalamalarının, yaş aralığı 45+ olanlara göre farklı bulunmuştur. Bu sonuçlar bize kuşaklar arası farklılığın önemini belirtmektedir. 45+ kullanıcıların 18-34 yaş aralığına sahip kullanıcılardan daha fazla çalışma arkadaşları ve hiyerarşik üstlerin görüşlerine önem verdikleri söylenebilir.

**Tablo 22.** Yaş Değişkenine Göre EBYS Kabul ve Kullanımı ANOVA Sonuçları

Faktörler	Yaş	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	F	p	Post. Hoc Tukey HSD
<b>Performans Beklentisi</b>	18-34	130	4,175	0,691	1,165	0,314	1-3 p=0,897 2-3 p=0,706
	35-44	87	4,324	0,667			
	45+	53	4,226	0,811			
	Toplam	270	4,233	0,709			
<b>Çaba Beklentisi</b>	18-34	130	3,863	0,797	0,968	0,320	1-3 p=0,965 2-3 p=0,988
	35-44	87	3,850	0,826			
	45+	53	3,830	0,799			
	Toplam	270	3,852	0,804			
<b>Sosyal Etki</b>	18-34	130	3,865	0,717	3,086	0,047	1-3 p=0,037 2-3 p=0,290
	35-44	87	3,965	0,646			
	45+	53	4,150	0,775			
	Toplam	270	3,953	0,712			
<b>Davranışsal Niyet</b>	18-34	130	4,069	0,837	0,610	0,941	1-3 p=0,957 2-3 p=0,938
	35-44	87	4,080	0,790			
	45+	53	4,031	0,835			
	Toplam	270	4,065	0,819			

#### 4.4.4. Deneyim

Deneyime göre katılımcıların EBYS kabul ve kullanımlarına yönelik faktörler üzerinden yapılan ANOVA sonuçları Tablo 23'de verilmektedir. Akademik ve idari personelin deneyimleri esas alınarak yapılan analiz sonuçlarına göre performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve EBYS kullanım niyeti faktörlerinin tamamında anlamlı bir farklılık oluşturmamaktadır ( $p < 0,05$ ). Bu durum, Bartın Üniversitesi'nde kullanılan EBYS'nin daha yeni bir sistem olmasından kaynaklandığı söylenebilir.

**Tablo 23.** Deneyim Değişkenine Göre EBYS Kabul ve Kullanımı ANOVA Sonuçları

Faktörler	Deneyim	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	F	p	Post. Hoc
<b>Performans Beklentisi</b>	6 Aydan az	13	4,134	0,807	0,261	0,903	1-5 p=0,967 2-5 p=1,000 3-5 p=1,000 4-5 p=0,904
	6-12 ay	12	4,229	0,734			
	1-2 yıl	48	4,244	0,708			
	2-3 yıl	66	4,174	0,735			
	3 yıl üzeri	131	4,269	0,693			
	Toplam	270	4,233	0,709			
<b>Çaba Beklentisi</b>	6 Aydan az	13	3,288	0,978	2,177	0,72	1-5 p=0,114 2-5 p=0,962 3-5 p=0,999 4-5 p=0,825
	6-12 ay	12	3,687	0,892			
	1-2 yıl	48	3,885	0,792			
	2-3 yıl	66	3,977	0,608			
	3 yıl üzeri	131	3,849	0,854			
	Toplam	270	3,852	0,804			
<b>Sosyal Etki</b>	6 Aydan az	13	3,846	1,043	1,119	0,348	1-5 p=0,987 2-5 p=0,992 3-5 p=0,847 4-5 p=0,687
	6-12 ay	12	3,854	0,516			
	1-2 yıl	48	3,828	0,720			
	2-3 yıl	66	4,090	0,610			
	3 yıl üzeri	131	3,950	0,732			
	Toplam	270	3,953	0,712			
<b>Davranışsal Niyet</b>	6 Aydan az	13	4,051	1,087	0,309	0,872	1-5 p=1,000 2-5 p=0,846 3-5 p=0,993 4-5 p=1,000
	6-12 ay	12	3,833	0,810			
	1-2 yıl	48	4,027	0,762			
	2-3 yıl	66	4,096	0,736			
	3 yıl üzeri	131	4,086	0,857			
	Toplam	270	4,065	0,819			

#### 4.4.5. Eğitim

Eğitime göre katılımcıların EBYS kabul ve kullanımlarına yönelik faktörler üzerinden yapılan ANOVA sonuçları Tablo 24'de verilmektedir. Performans beklentisi (0,263), sosyal etki (0,623) ve davranışsal niyet (0,122) faktörlerinin varyansları homojenlik test değeri 0,05'ten büyük olduğu için varyansların homojen bir yapıda dağıldığı görülmüştür. Ancak çaba beklentisi (0,045) faktörünün varyansı homojenlik test değeri 0,05'ten küçük olduğu için varyanslar homojen bir yapıda dağılmadığı görülmüştür. Kayrı, (2009: 56) alışmasında; varyansların homojen olmaması durumunda kullanılacak post-hoc istatistiklerinin değişmesi gerektiğini ifade etmektedir. Bu durumda çaba beklentisi faktörü için hangi gruplar arasında farklılık olduğu Tamhane's T2 testi ile belirlenmiştir.

Akademik ve idari personelin eğitim durumları esas alınarak yapılan analiz sonuçlarına göre performans beklentisi, sosyal etki ve EBYS kullanım niyeti faktörlerinde anlamlı bir farklılık oluşturmamaktadır ( $p>0,05$ ). Ancak çaba beklentisi faktöründe anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır ( $p<0,05$ ).

Tamhane's T2 test sonucuna göre eğitim durumu nlisans ve lisans olan kullanıcıların puan ortalamalarının, eğitim durumu doktora olanlara göre farklı bulunmuştur. Bu sonuçlar bize eğitim durumu nlisans ve lisans olan kullanıcıların büyük çoğunluğunun idari çalışanlar olduğunu ve bu yüzden sistemi akademik personelden daha fazla kullandıklarını göstermektedir. Böylece idari personelin sistem ara yüzüne daha fazla hâkim oldukları ve sistemi daha kolay kullandıkları söylenebilir. Doktora ve yüksek lisans mezuniyetleri arasında ise herhangi bir farklılık bulunamamıştır.

**Tablo 24.** Eğitim Değişkenine Göre EBYS Kullanım Davranışı ANOVA Sonuçları

Faktörler	Eğitim	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	F	p	Post. Hoc
<b>Performans Beklentisi</b>	Önlisans	32	4,367	0,595	1,365	0,254	1-4 p=0,385 2-4 p=0,344 3-4 p=0,920
	Lisans	75	4,320	0,668			
	Yüksek Lisans	77	4,204	0,657			
	Doktora	86	4,133	0,815			
	Toplam	270	4,233	0,709			
<b>Çaba Beklentisi</b>	Önlisans	32	4,085	0,633	6,046	0,001	1-4 p=0,008 2-4 p=0,001 3-4 p=0,427
	Lisans	75	4,076	0,721			
	Yüksek Lisans	77	3,821	0,774			
	Doktora	86	3,598	0,884			
	Toplam	270	3,852	0,804			
<b>Sosyal Etki</b>	Önlisans	32	4,164	0,577	1,873	0,134	1-4 p=0,114 2-4 p=0,434 3-4 p=0,719
	Lisans	75	4,003	0,756			
	Yüksek Lisans	77	3,951	0,728			
	Doktora	86	3,834	0,693			
	Toplam	270	3,953	0,712			
<b>Davranışsal Niyet</b>	Önlisans	32	3,958	0,765	1,296	0,272	1-4 p=0,991 2-4 p=0,644 3-4 p=0,938
	Lisans	75	4,160	0,904			
	Yüksek Lisans	77	4,082	0,820			
	Doktora	86	4,007	0,761			
	Toplam	270	4,065	0,819			

#### 4.4.6. Kullanım Sıklığı

EBYS kullanım sıklığına göre katılımcıların EBYS kabul ve kullanımlarına yönelik faktörler üzerinden yapılan ANOVA sonuçları Tablo 25’de verilmektedir. Çaba beklentisi (0,368), sosyal etki (0,853) ve davranışsal niyet (0,628) faktörlerinin varyansları homojenlik test değeri 0,05’ten büyük olduğu için varyansların homojen bir yapıda dağıldığı görülmüştür. Ancak performans beklentisi (0,008) faktörünün varyansı homojenlik test değeri 0,05’ten küçük olduğu için varyanslar homojen bir



yapıda dağılmadığı görülmüştür. Kayri, (2009: 56) çalışmasında; varyansların homojen olmaması durumunda kullanılacak post-hoc istatistiklerinin değişmesi gerektiğini ifade etmektedir. Bu durumda performans beklentisi faktörü için hangi gruplar arasında farklılık olduğu Tamhane's T2 testi ile belirlenmiştir. Çalışanların EBYS kullanım sıklığı esas alınarak yapılan analiz sonuçlarına göre tüm BTKKT faktörleri istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık oluşturmaktadır.

Performans beklentisi için; Tamhane's T2 test sonucuna göre EBYS'yi haftada bir kez kullanan katılımcıların puan ortalamaları (3,784), gün içerisinde sürekli kullanan katılımcıların puan ortalamalarına (4,452) göre farklı bulunmuştur. Sonuç olarak, gün içerisinde sistemi sürekli kullanan katılımcıların, haftada bir kez kullanan katılımcılara göre sistemden daha fazla yarar sağladığı, verimlilik aldığı ve performansını artırdığı söylenebilir.

Çaba beklentisi için; TUKEY TSD test sonucuna göre EBYS'yi haftada bir kez kullanan (3,336) ve haftada birkaç kez kullanan (3,588) katılımcıların puan ortalamaları, gün içerisinde sürekli kullanan katılımcıların puan ortalamalarına (4,076) göre farklı bulunmuştur. Sonuç olarak, gün içerisinde sistemi sürekli kullanan katılımcılar, diğer katılımcılara göre sistem ara yüzüne daha fazla hâkim, sistemi öğrenme ve kullanma konusunda daha iyi oldukları söylenebilir.

Sosyal etki için; TUKEY TSD test sonucuna göre EBYS'yi haftada bir kez kullanan katılımcıların (3,508) puan ortalamaları, gün içerisinde sürekli kullanan katılımcıların puan ortalamalarına (4,123) göre farklı bulunmuştur. Sonuç olarak, gün içerisinde sistemi sürekli kullanan katılımcılar, diğer katılımcılara göre çalışma arkadaşlarının ve üstlerinin görüşlerinden daha fazla etkilendikleri söylenebilir.

Davranışsal niyet için; TUKEY TSD test sonucuna göre EBYS'yi haftada bir kez kullanan (3,551) katılımcıların puan ortalamaları, gün içerisinde sürekli kullanan katılımcıların puan ortalamalarına (4,215) göre farklı bulunmuştur. Sonuç olarak, gün içerisinde sistemi sürekli kullanan katılımcılar, diğer katılımcılara göre sistemi yaptıkları iş gereği çok daha fazla kullanma eğilimine sahip oldukları söylenebilir. BTKKT modeli, insanların davranış performansının, bu davranışı yapma niyeti ile belirlendiğini öne sürmektedir (Venkatesh vd., 2003).

**Tablo 25.** EBYS Kullanım Sıklığına Göre EBYS Kabul ve Kullanımı ANOVA Sonuçları

Faktörler	Eğitim	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	F	p	Post. Hoc
<b>Performans Beklentisi</b>	Haftada bir kez	29	3,784	0,893	5,428	0,000	1-5 p=0,005 2-5 p=0,409 3-5 p=0,195 4-5 p=0,172
	Haftada birkaç kez	51	4,220	0,735			
	Günde bir kez	35	4,150	0,678			
	Gün içerisinde birkaç kez	70	4,203	0,737			
	Gün içerisinde sürekli kullanım	85	4,452	0,518			
	Toplam	270	4,233	0,709			
<b>Çaba Beklentisi</b>	Haftada bir kez	29	3,336	0,874	7,171	0,000	1-5 p=0,000 2-5 p=0,004 3-5 p=0,527 4-5 p=0,968
	Haftada birkaç kez	51	3,588	0,764			
	Günde bir kez	35	3,835	0,727			
	Gün içerisinde birkaç kez	70	3,996	0,756			
	Gün içerisinde sürekli kullanım	85	4,076	0,764			
	Toplam	270	3,852	0,804			

Tablo 25'in Devamı

	<b>Haftada bir kez</b>	<b>29</b>	<b>3,508</b>	<b>0,814</b>			
	Haftada birkaç kez	51	3,906	0,640			
	<b>Günde bir kez</b>	<b>35</b>	<b>3,950</b>	<b>0,722</b>			
	Gün içerisinde birkaç kez	70	3,967	0,666	<b>4,296</b>	<b>0,002</b>	<b>1-5 p=0,001</b>
<b>Sosyal Etki</b>	Gün içerisinde sürekli kullanım	85	4,123	0,698			<b>2-5 p=0,401</b>
	Toplam	270	3,953	0,712			<b>3-5 p=0,727</b>
	<b>Haftada bir kez</b>	<b>29</b>	<b>3,551</b>	<b>0,846</b>			<b>4-5 p=0,637</b>
	Haftada birkaç kez	51	4,071	0,830			
	<b>Günde bir kez</b>	<b>35</b>	<b>4,047</b>	<b>0,723</b>			
	Gün içerisinde birkaç kez	70	4,100	0,757	<b>3,749</b>	<b>0,006</b>	<b>1-5 p=0,001</b>
<b>Davranışsal Niyet</b>	Gün içerisinde sürekli kullanım	85	4,215	0,836			<b>2-5 p=0,850</b>
	Toplam	270	4,065	0,819			<b>3-5 p=0,835</b>
							<b>4-5 p=0,899</b>

## 5. BÖLÜM

### SONUÇLAR VE ÖNERİLER

#### 5.1. Sonuçlar

EBYS tüm kamu kurumlarında kullanılması her geçen gün hızla yaygınlaşmaktadır. Bu sistemlerin kurumlara entegre edilmesi ile kullanıcıların yeni bir teknolojik düzene uyum sağlamaları gerekmektedir. Yaygınlaşan bu sistemin kullanım niyeti üzerinde etkili olan faktörlerin belirlenmesi önem arz etmektedir. Eğer bu sisteme verilen tepkiler doğru anlaşılırsa bu alanda çalışan yöneticiler bu tepkilere yönelik sistemi tamamlayıcı ve iyileştirici çalışmalar yapabileceklerdir. Böylelikle EBYS benzeri sistemleri kullananların verimliliklerini ciddi oranda artırılacağı düşünülebilir.

Bu çalışmada Venkatesh (2003) tarafından önceki sekiz model ve teoriyi birleştiren BTKKT ampirik olarak uygulanarak, performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki faktörlerinin EBYS kullanım niyeti üzerindeki etkisi incelenmiştir. Çalışmada EBYS kullanım niyetinin %61 oranında ( $R^2=0,608$ ) performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki faktörleriyle açıklandığı, %39 oranında ise diğer faktörlerle açıklandığı görülmektedir. Ampirik analizin sonuçlarına göre performans beklentisi ve sosyal etki faktörlerinin, kullanım niyeti üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğu, fakat çaba beklentisinin anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür.

Çalışma sonuçları, performans beklentisinin, kullanım niyetinin en önemli belirleyicisi olduğunu göstermektedir (Venkatesh vd.,2003; Afonso vd., 2012; Sharifian vd., 2014). Ayrıca çalışma, performans beklentisinin EBYS kullanım niyeti üzerinde pozitif bir etkisinin olduğunu ortaya koymuştur. Bu sonuçlar BTKKT modelini kullanan birçok ampirik çalışma ile tutarlıdır (Wang ve Shih, 2009; Sapio vd., 2010; Afonso vd.,2012; Tosuntaş vd., 2015; Harris vd., 2016; Nadlifatin, 2019). Bu durum kullanıcıların EBYS'nin faydalarını kabul ettiğini ve EBYS kullanmanın performanslarını geliştirdiği söylenebilir. Ayrıca, sistemin kullanıcıların görevlerini hızlı bir şekilde gerçekleştirmesine yardımcı olması, kullanıcıları sistemi benimsemeye daha çok motive edebilir. Ek olarak performans beklentisinin personel türüne göre farklılığı incelendiğinde, EBYS'nin idari personele daha fazla fayda sağladığı, işini hızlandırdığı ve üretkenliğini artırdığı söylenebilir.

Sosyal etki faktörünün de EBYS kullanım niyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir. Çalışmanın bu bulgusu da bazı çalışmalar tarafından desteklenmektedir (Kijisanayotin vd., 2009; Awwad ve Al-Majali, 2014; Tosuntaş vd., 2015; Sumak ve Sorgo, 2016; Salloum ve Shaalan, 2018). Üniversite üst yönetimindeki kişilerin EBYS'yi etkin olarak kullanması ile beraber akademik ve idari personelin EBYS kullanma eğilimi daha da artacaktır. Üst yönetimdeki liderlerin sistemi kullanmaya teşvik edilmesi, kullanıcıları bilgi sistemini daha çok benimsemeye motive edebilir. Sonuç olarak, idari personelin kendileri için önemli olan diğer kişilerin görüşlerine akademik personelden daha fazla önem verdiği söylenebilir.

Bu çalışmada, çaba beklentisinin kullanım niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamıştır. Çaba beklentisi faktörünün EBYS kullanım niyeti üzerinde etkisinin tespit edilememesi çalışmayı diğer çalışmalardan farklı kılan bir bulgudur. Sınırlı sayıda çalışmada bu bulguyu destekleyecek sonuçlar yer almaktadır (Zhou, 2012; Kaba ve Touré, 2014; Isaias ve Reis, 2017). Bu sonuç, EBYS'nin özelliklerinden ve kullanım koşullarından kaynaklanıyor olabilir. Kullanıcıların EBYS kullanma konusundaki isteksizliğinin arkasındaki sebep, EBYS'nin kullanım kolaylığından kaynaklandığı söylenebilir. Bu durum kullanıcıların sistemi kullanmada zorlanmasına neden olabilir. Zorlukları aşmak için kullanıcıya, basit ve kullanımı kolay bir ara yüz

sağlanabilir. Gerekli bilgiyi elde etmek için gereken işlem sayısı azaltılabilir. Ayrıca bir sistemin başarı etkeni sistemin kullanım kolaylığıdır. Dolayısıyla, EBYS'nin çalışanlar tarafından kabulü, bu sistemin kolay ve zahmetsizce kullanılmasına bağlıdır. Ek olarak çaba beklentisinin personel türüne göre farklılığı incelendiğinde, idari personelin EBYS kullanımında sistemi akademik personelden daha kolay benimsediği ve daha iyi uyum sağladığını göstermektedir.

Özellikle Türkçe literatürde daha önce, BTKKT modeli ve EBYS konusunun bir arada ve nicel anlamda ele alındığına rastlanmamıştır. Bu yönüyle çalışmanın öncü nitelikte olacağı ve önemli bir boşluğu dolduracağı düşünülmektedir.

Sonuç olarak, bu çalışmada performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki faktörlerinin bilgi sistemlerinin kullanımında önemli konular olduğu düşünülmektedir. Bu faktörlerin iyileştirilmesi ile kullanıcıların sistemi gelecekte daha etkin ve verimli kullanacakları tahmin edilmektedir.

## 5.2. Öneriler

Bartın Üniversitesine Yönelik Öneriler;

Çalışma sonuçları, daha yüksek performans beklentisi olan kullanıcıların EBYS'yi daha fazla kullanma eğiliminde olduğunu göstermektedir. Bu nedenle, EBYS'nin performans beklentisini artırmanın yolları dikkate alınmalıdır. Bunu göz önünde bulundurarak, kullanıcıları EBYS'nin iş performansı üzerindeki etkilerinden haberdar etmek; kullanıcıların potansiyel ihtiyaçlarını karşılamaya yardımcı olabilecek değere sahip çeşitli fonksiyonlar geliştirmek ve EBYS'nin beklenen sonuçlarını güçlendirmek amacıyla eğitim vermek önemlidir.

Çaba beklentisinin, EBYS kullanımını üzerindeki etkisinin artırılması amacıyla, yöneticilerin, EBYS'yi kullanma konusunda kullanımı ve öğrenimi kolay, daha az çaba gerektiren bir ara yüz oluşturması önerilmektedir. Ayrıca sosyal etki faktörü, EBYS'nin üst yönetim tarafından etkin kullanılmasıyla artacağı düşünülmektedir.

Kolaylaştırıcı koşullar faktörü bu çalışmadan yeterli faktör yüklerine sahip olmadığı ve ifadelerin düşük güvenilirlikte olması nedeniyle çalışmaya dahil edilmemiştir. Ancak; EBYS kullanımını üzerindeki kolaylaştırıcı koşullar faktörünün

etkisini artırmak için şunları öneriyoruz: özgüveni artırmak için başarıları ve ilerlemeleri vurgulamak; EBYS kullanmak için gerekli desteği ve güveni sağlamak; kullanıcıların ihtiyaçlarına göre teknik iyileştirmeler sağlamak, bilgi sistemlerini ve çalışma koşullarını iyileştirmek için kullanıcıların önerilerini sormak ve takip etmek önemlidir.

Bu araştırma aynı zamanda bilgi sistemleri için etkiler sunmaktadır.

- Bu anlamda bu çalışma uygulanacak bir model sunmaktadır. Bu nedenle EBYS'nin benimsenmesi ve kullanımı hakkında bir anlayışa sahip olmak için faydalı olacağı düşünülmektedir.
- Elde edilen sonuçlar ile EBYS kullanımı takip edilebilir ve bu çalışmanın sonuçlarıyla karşılaştırabilir.
- Uygun değişikliklerle, bu çalışmanın modeli diğer bilgi sistemlerinin değerlendirilmesi için kullanılabilir.
- Araştırmada çaba beklentisi faktörünün EBYS kullanım niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür. Bu konu daha detaylı bir biçimde incelenerek nedenleri somut verilerle tespit edilebilir.
- Gelecekte bu konuda çalışacak araştırmacılar, araştırmayı kamu kurumlarında kullanılan EBYS ve benzeri sistemler arasında karşılaştırma yapabilir.

## 6. KAYNAKÇA

- Afonso, C.M., Roldán Salgueiro, J.L., Sánchez Franco, M.J. y González, M.d.l.O. (2012). The moderator role of Gender in the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): A study on users of Electronic Document Management Systems. *En 7th International Conference on Partial Least Squares and Related Methods*, Houston.
- Ajzen, I. (1991) "The Theory of Planned Behavior", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Cilt 50 (2), 179–211.
- Ajzen, I. (1996). Behavioral Interventions Based on the Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50 (2), 179–211. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2007.07.006>
- Al Awadhi, S. ve Morris, A. (2008), The use of the UTAUT model in the adoption of e-government services in Kuwait. *Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences*, Hawaii, Ocak.
- Al-Gahtani, S. S., Hubona, G. S., ve Wang, J. (2007). Information technology (IT) in Saudi Arabia: Culture and the acceptance and use of IT. *Information & Management*, 44(8), 681–691. doi:10.1016/j.im.2007.09.002
- Altunışık, R. , Coşkun, R., Bayraktaroğlu S. ve Yıldırım, E. (2005). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. (4. Basım). Adapazarı: Sakarya Kitapevi.
- Attuquayefio, S. N. and Addo, H. (2014). Using the UTAUT model to analyze



students' ICT adoption. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology (IJEDICT)*, 10(3), 75-86

Awwad, M. S. ve Al-Majali, S. M. (2015). Electronic library services acceptance and use. *The Electronic Library*, 33(6), 1100–1120. doi:10.1108/el-03-2014-0057

Bala, H., ve Venkatesh, V. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x>

Bandura, A. (1996). Self-efficacy: The exercise of control. New York: Freeman.

Başbakanlık. (2004). Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik, T.C. Resmi Gazete, 8125.

Başbakanlık. (2015). Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik, T.C. Resmi Gazete, 29255.

Bayraktar, C. ve Yıldırım, M. (2017). E-Belge Sistemleri Üzerine Davranışsal Tutum ve Kullanım Niyetlerinin İncelenmesi: Karabük İli Muhasebe Meslek Mensupları Örneği. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 75, 95-114.

Carter, L., ve Belanger, F. (2004). Citizen adoption of electronic government initiatives. 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2004. Proceedings of The. doi:10.1109/hicss.2004.1265306

Chen, H. H., ve Chen, S. C. (2009). The empirical study of automotive telematics acceptance in Taiwan: comparing three Technology Acceptance Models. *International Journal of Mobile Communications*, 7(1), 50. <https://doi.org/10.1504/IJMC.2009.02167>

- Chen, P.-Y., ve Hwang, G.-J. (2019). An empirical examination of the effect of self-regulation and the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) factors on the online learning behavioural intention of college students. *Asia Pacific Journal of Education*, 1–17. doi:10.1080/02188791.2019.1575184
- Chiu, C.-M., Hsu, M.-H., ve Wang, E. T. G. (2006). Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of social capital and social cognitive theories. *Decision Support Systems*, 42(3), 1872–1888. doi:10.1016/j.dss.2006.04.001
- Cıbaroğlu, M. O. ve Turhan, A. H. (2018). Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin Genişletilmiş Teknoloji Kabul Modeli Temelinde Kullanımı: Ampirik Bir Değerlendirme, Adnan Menderes Üniversitesi. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 204–217.
- Compeau, D. R., ve Higgins, C. A. (1995). Application of Social Cognitive Theory to Training for Computer Skills. *Information Systems Research*, 6(2), 118–143. doi:10.1287/isre.6.2.118
- Çelik, K., Özköse, H., ve Güleriyüz, S. (2018). R ile Yapısal Eşitlik Modeli. *Avrasya Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 909–916.
- Çelik, H.E.; Yılmaz, V. ve Pazarlıoğlu, V. (2010). Teknoloji Kabul Modeli ve Bir Uygulama. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 47(540), 35-44.
- Davis, F. D. (1986). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results. Yayınlanmış doktora tezi, Massachusetts Institute of Technology, Amerika Birleşik Devletleri.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., ve Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982–1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>

- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., ve Warshaw, P. R. (1992). Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 22(14), 1111–1132.
- Demirtel, H., ve Bayram, Ö. G. (2014). Efficiency of Electronic Records Management Systems: Turkey and Example of Ministry of Development. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 147, 189–196. doi:10.1016/j.sbspro.2014.07.151
- Dingfelder, H. E., ve Mandell, D. S. (2010). Bridging the Research-to-Practice Gap in Autism Intervention: An Application of Diffusion of Innovation Theory. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 41(5), 597–609. doi:10.1007/s10803-010-1081-0
- Dulle, F. W., ve Minishi-Majanja, M. K. (2011). The suitability of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model in open access adoption studies. *Information Development*, 27(1), 32–45.
- Duyck, P., Pynoo, B., Devolder, P., Voet, T., Adang, L., ve Vercruyssen, J. (2008). User Acceptance of a Picture Archiving and Communication System. *Methods of Information in Medicine*. doi:10.3414/me0477
- Eren, A. ve Kaya, M. D. (2016). Üniversite Çalışanlarının Elektronik Belge Yönetim Sistemini Kullanma Niyetlerinin Teknoloji Kabul Modeli ile İncelenmesi. *Yönetim Bilişim Sistemleri Dergisi*, 1(3), 157-168.
- Esen, M. ve Büyük, K. (2014). Teknoloji Kabul Modeli Bağlamında Elektronik Belge Yönetim Sisteminin İncelenmesi: Yükseköğretim Kurulu Örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 42, 313-326.
- European Commission. (2008). MoReq2 Specification: Model Requirements for the Management of Electronic Records (Update and Extension).

- Fishbein, M. and Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Addison Wesley, Reading, MA.
- Fornell, C., ve Larcker, D. F. (1981). Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error: Algebra and Statistics. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 382. doi:10.2307/3150980
- George, D. and Mallery, P. (2010), *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Study Guide and Reference* (10. Basım). Allyn & Bacon, Needham Heights, MA.
- Greenhalgh, T., Robert, G., Macfarlane, F., Bate, P., Kyriakidou, O., ve Peacock, R. (2005). Storylines of research in diffusion of innovation: a meta-narrative approach to systematic review. *Social Science & Medicine*, 61(2), 417–430. doi:10.1016/j.socscimed.2004.12.001
- Gunnlaugsdottir, J. (2008). As you sow, so you will reap: implementing ERMS. *Records Management Journal*, 18(1), 21–39. doi:10.1108/09565690810858497
- Gupta, A., ve Dogra, N. (2017). Tourist Adoption of Mapping Apps: A Utaut2 Perspective of Smart Travellers. *Tourism and Hospitality Management*, 23(2), 145–161. <https://doi.org/10.20867/thm.23.2>.
- Harris, M. E., Mills, R. J., Fawson, C., ve Johnson, J. J. (2016). Examining the Impact of Training in the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Journal of Computer Information Systems*, 58(3), 221–233. doi:10.1080/08874417.2016.1230725
- Hung, S., King-Zoo, T., Chia-Ming C., ve Ching-De K. (2009). User acceptance of intergovernmental 567 services: An example of electronic document management system. *Government Information Quarterly*, 26(2), 387-397.

- Hung, Ying-Hsun; Wang, Yi-Shun; ve Chou, Seng-Cho T., "User Acceptance of E-Government Services" (2007). PACIS 2007 Proceedings. 97.
- Ho, C.-T. B., ve Chou, Y.-T. T. (2009). The Critical Factors for Applying Podcast in Mobile Language Learning. 2009 International Conference on Information Management and Engineering. doi:10.1109/icime.2009.28
- Im, I., Hong, S., ve Kang, M. S. (2011). An international comparison of technology adoption: Testing the UTAUT model. *Information & Management*, 48(1), 1–8
- Isaias, P., Reis, F., Coutinho, C., ve Lencastre, J. A. (2017). Empathic technologies for distance/mobile learning. *Interactive Technology and Smart Education*, 14(2), 159–180. doi:10.1108/itse-02-2017-0014
- Johnston, G. P., ve Bowen, D. V. (2005). The benefits of electronic records management systems: a general review of published and some unpublished cases. *Records Management Journal*, 15(3), 131–140. doi:10.1108/09565690510632319
- Joseph, P. (2008). EDRMS 101 : The Basics EDMS WHAT ?
- Kaaki, F., Rayner, C., ve Alshamrani, M. (2013). Female Users' Acceptance of the Electronic Document Management System (EDMS). 2013 European Modelling Symposium. doi:10.1109/ems.2013.54
- Kaba, B., ve Touré, B. (2014). Understanding information and communication technology behavioral intention to use: Applying the UTAUT model to social networking site adoption by young people in a least developed country. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 65(8), 1662–1674. doi:10.1002/asi.23069
- Kalavani, A., Kazerani, M., ve Shekofteh, M. (2018). Acceptance of evidence based

medicine (EBM) databases by Iranian medical residents using unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT). *Health Policy and Technology*. doi:10.1016/j.hlpt.2018.06.005

Kandur, H. (2006). Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli (v.2.0) (2. Basım). İstanbul: Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü.

Karagöz, Y. (2017). Bilimsel Araştırma Yöntemleri ve Yayın Etiği (1. Basım). Sivas: NOBEL.

Karagöz, Y. ve Ağbektas, A. (2016). Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Yaşam Memnuniyeti Ölçeğinin Geliştirilmesi; Sivas İli Örneği. *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 7(13), 274-290.

Kayri, M. (2009). Araştırmalarda gruplar arası farkın belirlenmesine yönelik çoklu karşılaştırma (post-hoc) teknikleri. *Firat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(1), 51-64.

Kijsanayotin, B., Pannarunothai, S., ve Speedie, S. M. (2009). Factors influencing health information technology adoption in Thailand's community health centers: Applying the UTAUT model. *International Journal of Medical Informatics*, 78(6), 404-416. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2008.12.005>

Kristiawan, D., ve Harisno. (2016). Evaluation of implementation MyUMN as academic information system using UTAUT to Multimedia Nusantara University. 2016 IEEE Region 10 Symposium (TENSYMP). doi:10.1109/tenconspring.2016.7519444

Luarn, P., ve Lin, H. H. (2005). Toward an understanding of the behavioral intention to use mobile banking. *Computers in Human Behavior*, 21(6), 873-891. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2004.03.003>

- Mahmood, A. I. (2017). Design and Implementation of Electronic Document Management System. Yayınlanmış yüksek lisans tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş.
- Mercan, N. (2015). Ajzen'in Planlanmış Davranış Teorisi Bağlamında Whistleblowing (Bilgi İfşası). *Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi*, 7(2), 1-14.
- Moore, G.C. ve Benbasat, I. (1991) Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation. *Information Systems Research*, 2, 173-191. <http://dx.doi.org/10.1287/isre.2.3.192>
- Moran, M., Hawkes, M., ve Gayar, O. E. (2010). Tablet Personal Computer Integration in Higher Education: Applying the Unified Theory of Acceptance and use Technology Model to Understand Supporting Factors. *Journal of Educational Computing Research*, 42(1), 79–101. doi:10.2190/ec.42.1.d
- Mosweu, O., Bwalya, K., ve Mutshewa, A. (2016). Examining factors affecting the adoption and usage of document workflow management system (DWMS) using the UTAUT model. *Records Management Journal*, 26(1), 38–67. doi:10.1108/rmj-03-2015-0012
- Nadlifatin, R., (2019). Understanding the Generation Z Behavior on DLearning: A Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Approach. *İJET*, 14(5), 20–33.
- Nakip, M. (2003). Pazarlama Araştırmaları: Teknikler ve (SPSS Destekli) Uygulamalar, Ankara: Seçkin Yayınları.
- National Archives of Australia (2005). Annual Report, 2005-2006. Avustralya:Canberra.

- Oktal, Ö . (2013). Kullanıcıların Bilgi Sistemini Kabulünü Etkileyen Faktörlerin UTAUT Perspektifinden İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1), 153-170. DOI: 10.17065/huniibf.103660
- Otçu, B., (2018). Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinde Kullanıcıya Yansıyan Problemler ve Çözüm Önerileri.Yayınlanmış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*, 9(5), 1-6.
- Rogers, E. M. (1962). Diffusion of Innovations. New York: Free Press of Glencoe.
- Rogers, E. M. (1995). Diffusion of Innovations (4.Basım). New York: Free Press.
- Rogers, E. M. (2003). Diffusion of Innovations (5. Basım). New York: Free Press.
- Rogers, M., Archibald, M. E., Morrison, D. M., Wells, E. A., Hoppe, M. J., Nahom, D., ve Murowchick, E. (2010). Teen Sexual Behavior: of the Theory of Applicability Reasoned Action. *Family Relations*, 64(4), 885–897.
- Ryan, R. M., ve Deci, E. L. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *International Journal of Design*, 9(1), 2880–2888. <https://doi.org/10.1017/S1041610297004006>
- Sapio, B., Turk, T., Cornacchia, M., Papa, F., Nicolò, E., ve Livi, S. (2010). Building scenarios of digital television adoption: a pilot study. *Technology Analysis & Strategic Management*, 22(1), 43–63. doi:10.1080/09537320903438054
- Salloum, S. A., Al-Emran, M., Shaalan, K., ve Tarhini, A. (2018). Factors affecting the E-learning acceptance: A case study from UAE. *Education and Information Technologies*. doi:10.1007/s10639-018-9786-3



- Sekaran, U. (1992). *Research Methods For Bussiness* (2. Basım). Newyork: John Wiley&Sons.
- Sharifian, R., Askarian, F., Nematolahi, M., ve Farhadi, P. (2014). Factors Influencing Nurses' Acceptance of Hospital Information Systems in Iran: Application of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Health Information Management Journal*, 43(3), 23–28. doi:10.1177/183335831404300303
- Sprague, R. H. (1995). Electronic Document Management: Challenges and Opportunities for Information Systems Managers. *MIS Quarterly*, 19(1), 29. <https://doi.org/10.2307/249710>
- Šumak, B., ve Šorgo, A. (2016). The acceptance and use of interactive whiteboards among teachers: Differences in UTAUT determinants between pre- and post-adopters. *Computers in Human Behavior*, 64, 602–620. doi:10.1016/j.chb.2016.07.037
- Taylor, S., ve Todd, P. A. (1995). Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models. *Information Systems Research*, 6(2), 144–176. doi:10.1287/isre.6.2.144
- Tavşancıl, E. (2010). *Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi*. (4. Basım). Ankara: Nobel.
- Thompson, R. L., Higgins, C. A., ve Howell, J. M. (1991). Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly*, 15(1), 125. <https://doi.org/10.2307/249443>
- Tornatzky, L. G., ve Klein, K. J. (1982). Innovation characteristics and innovation adoption-implementation: A meta-analysis of findings. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 29(1), 28–45. doi:10.1109/tem.1982.6447463

- Tosuntaş, Ş. B., Karadağ, E., ve Orhan, S. (2015). The factors affecting acceptance and use of interactive whiteboard within the scope of FATİH project: A structural equation model based on the Unified Theory of acceptance and use of technology. *Computers & Education*, 81, 169–178. doi:10.1016/j.compedu.2014.10.009
- Triandis, H. C. (1980). Reflections on Trends in Cross-Cultural Research. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 11(1), 35–58. doi:10.1177/0022022180111003
- Venkatesh, W. ve Davis, F. D. (2000). Theoretical Acceptance Extension Model : Field Four Studies of the Technology Longitudinal. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Venkatesh, W., Morris, M.G., Davis, G.B. ve Davis, F. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425. doi:10.2307/30036540
- Venkatesh, W. Thong, J.Y.L. ve Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157. doi:10.2307/41410412
- Wang, Y.-S., ve Shih, Y.-W. (2009). Why do people use information kiosks? A validation of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Government Information Quarterly*, 26(1), 158–165.
- Wibowo, A. S., (2017). Analisis Tingkat Penerimaan Fasilitas Wireless Hotspot Pengunjung Cafe Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Yayınlanmış yüksek lisans tezi, Gadjah Mada University, Endonezya.
- Yin, B. (2014). An Analysis of the Issues and Benefits in EDRMS Implementation- A Case Study in a NZ Public Sector Organisation. Yayınlanmış yüksek lisans tezi, Victoria University of Wellington, Yeni Zelanda.

- Yu-Lung Wu, Yu-Hui Tao, ve Pei-Chi Yang. (2007). Using UTAUT to explore the behavior of 3G mobile communication users. 2007 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management. doi:10.1109/ieem.2007.4419179
- Zantout, H., ve Marir, F. (1999). Document management systems from current capabilities towards intelligent information retrieval: An overview. *International Journal of Information Management*, 19(6), 471–484. [https://doi.org/10.1016/S0268-4012\(99\)00043-2](https://doi.org/10.1016/S0268-4012(99)00043-2)
- Zhou, T. (2008). Exploring Mobile User Acceptance Based on UTAUT and Contextual Offering. 2008 International Symposium on Electronic Commerce and Security. doi:10.1109/iseecs.2008.10
- Zhou, T., Lu, Y., ve Wang, B. (2010). Integrating TTF and UTAUT to explain mobile banking user adoption. *Computers in Human Behavior*, 26(4), 760–767. doi:10.1016/j.chb.2010.01.013
- Zhou, T. (2012). Examining Location-Based Services Usage from the Perspectives of UTAUT and Privacy Risk. *Journal of Electronic Commerce Research*, 13(2), 135-144.

## 7. EKLER

### Ek 1- Anket Formu

Sayın İlgili;

Bu araştırma, Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalında Dr. Öğr. Üyesi Mustafa YANARTAŞ danışmanlığında yürütülmekte olan “Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi: Bartın Üniversitesi EBYS Kullanıcıları Üzerine Bir Araştırma” konulu yüksek lisans tezi için yapılan bir çalışmadır. Anketin amacı Bartın Üniversitesinde kullanılan Elektronik Belge Yönetim Sisteminin kullanım etkinliği ve benimsenmesi ile ilgili durumu ortaya koymak, sistemin daha etkin kullanımını için çıkarımlarda bulunmaktır. Anketten elde edilen bilgiler bilimsel yayın dışında hiçbir amaçla kullanılmayacaktır. Ankete katılım gönüllülük esasına dayanmakta ve hiçbir şekilde anket kullanıcısının adı ve soyadı talep edilmemektedir. Siz değerli katılımcıların vereceği samimi cevaplar araştırmanın etkinliğini arttıracaktır. Çalışma hakkında daha fazla bilgi almak için tez yürütücüsü Ahmet AYZ ile iletişim kurabilirsiniz. (E-posta: [aayaz@bartin.edu.tr](mailto:aayaz@bartin.edu.tr))

Göstermiş olduğunuz ilgi ve özenden dolayı teşekkür ederiz.

1. Aşağıdaki ifadelere katılım düzeyinizi lütfen belirtiniz.

Soru No	İfadeler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Elektronik Belge Yönetim Sistemi işimde faydalıdır.	( )	( )	( )	( )	( )

2	EBYS yaptığım işleri hızlandırır.	( )	( )	( )	( )	( )
3	EBYS üretkenliğimi artırır.	( )	( )	( )	( )	( )
4	EBYS'ni tüm işlevleri ile kullanmak iş performansımı artırır.	( )	( )	( )	( )	( )
5	EBYS kullanıcı ara yüzü açık ve anlaşılırdır.	( )	( )	( )	( )	( )
6	EBYS'nin nasıl kullanılacağını bir başkasına kolay bir şekilde öğretebilirim.	( )	( )	( )	( )	( )
7	EBYS'nin yapmak istediğim işler için kullanımını kolay buluyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
8	EBYS kullanmayı öğrenmek benim için kolaydır.	( )	( )	( )	( )	( )
9	Davranışımı etkileyen insanlar (Yönetici, Amir) sistemi kullanmam gerektiğini düşünür.	( )	( )	( )	( )	( )
10	Benim için önemli insanlar (Çalışma arkadaşları vb.) sistemi kullanmam gerektiğini düşünür.	( )	( )	( )	( )	( )
11	Üniversite üst yönetimi, EBYS kullanımında yardımcı olur.	( )	( )	( )	( )	( )
12	Genel olarak, üniversite EBYS kullanımını destekler	( )	( )	( )	( )	( )
13	EBYS kullanmak için gerekli bilgiye sahibim.	( )	( )	( )	( )	( )
14	EBYS, kullandığım diğer sistemlerle (Word, Excel) uyumlu değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
15	EBYS kullanmak için gerekli kaynaklar (belgeler,videolar vs.) vardır.	( )	( )	( )	( )	( )
16	EBYS kullanımı ile ilgili yardım almak için belirli bir uzman ve grup mevcuttur.	( )	( )	( )	( )	( )
17	EBYS'ni sıklıkla kullanma niyetim vardır.	( )	( )	( )	( )	( )
18	Gelecekte de EBYS'ni kullanmaya devam edeceğime inanıyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
19	EBYS'ni kesinlikle kullanmaya devam ederim.	( )	( )	( )	( )	( )

2 **Cinsiyetiniz** Kadın Erkek

8.

3 **En son mezuniyet durumunuz** Lise Ön Lisans Lisans Yüksek Lisans Doktora

4 **Doğum Yılı** 18-24 25-34 35-44 45-54 55 ve Üzeri

5 **Personel Durumu** Akademik İdari

6 **EBYS'yi ne zamandan beri kullanıyorsunuz?**

6 Aydan az 6-12 Ay Arasında 1-2 Yıl 2-3 Yıl 3 Yıl üzeri

7 **Elektronik Belge Yönetim Sistemini Kullanma Sıklığınız nedir?**

- Haftada bir defa kullanıyorum
- Haftada birkaç defa kullanıyorum
- Günde bir defa kullanıyorum
- Gün içerisinde birkaç defa kullanıyorum
- Gün içerisinde sürekli kullanıyorum

## Ek 2- Etik Kurul İzni

Evrak Tarih ve Sayısı: 11/04/2019-E.22314



T.C.  
DÜZCE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
Genel Sekreterlik  
Etik Kurul Bürosu



Sayı :52408282/300/  
Konu :Araştırma İzni Hk. (Ahmet  
AYAZ)

### SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi :02/04/2019 tarihli, 20204 sayılı ve Araştırma İzni Hk. (Ahmet AYAZ) konulu yazı

Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Programı öğrencisi Ahmet AYAZ'ın "**Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi Bartın Üniversitesi EBYS Kullanıcıları Üzerine Bir Araştırma**" tez çalışması kapsamında uygulamak istediği anket ölçeğinin 5. Sorusunda yer alan zaman aralığının (4-6), (7-12) şeklinde düzeltilmek koşuluyla etik olarak uygun olduğuna dair Kurulumuzca alınan 11.04.2019 tarihli ve 2019/30 Karar sayılı karar ekte gönderilmektedir. Bilgilerinizi arz ederim.

Müeyesser FEYZİOĞLU  
Etik Kurul Bürosu Birim Sorumlusu

EK :  
11.04.2019 tarihli ve 2019/30 Karar sayılı karar.

<https://ebys.duzce.edu.tr/envision-Dogrula/BelgeDogrulama.aspx>

BARKOD NO: \*BEAMBFZYT\*

Konuralp Yerleşkesi Merkez / DÜZCE 81620

Tel : (0380) 542 11 10

E-Posta : gensek@duzce.edu.tr

Faks: (0380) 542 11 03

Elektronik ağ: www.gensek.duzce.edu.tr

Ayrıntılı bilgi için irtibat: Ahmet ŞENGÜL



Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. Maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

T.C.  
DÜZCE ÜNİVERSİTESİ  
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİK KURULU KARARLARI

TOPLANTI SAYISI  
7

KARAR SAYISI  
2019/30

KARAR TARİHİ  
11/04/2019

**KARAR NO: 2019/30**

Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Programı öğrencisi Ahmet AYAZ'ın "**Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi Bartın Üniversitesi EBYS Kullanıcıları Üzerine Bir Araştırma**" tez çalışması kapsamında uygulamak istediği anket ölçeğinin 5. Sorusunda yer alan zaman aralığının (4-6), (7-12) şeklinde düzeltilmek koşuluyla etik olarak uygun olduğuna,

Oy birliği ile karar verildi.

ASLI GİBİDİR.  
11/04/2019  
  
Müeyesser FEYZİOĞLU  
Etik Kurul Bürosu Birim Sorumlusu