



KAMUDA ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ KULLANIMI: YÜKSEKÖĞRETİM KURULU ÖRNEĞİ

Murat ESEN, Yrd. Doç. Dr.
murat.esen@ikc.edu.tr, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi

Köksal BÜYÜK, Yrd. Doç. Dr.
Anadolu Üniversitesi

Dilek ESEN, Öğr. Grv.
dilek.esen@deu.edu.tr, Dokuz Eylül Üniversitesi

Özet: Teknoloji, toplumsal hayatla birlikte kamu kurumlarını ve bu kurumlardaki iş yapma yöntemlerini de dönüştürmektedir. Kamu adına görev yapan kurum ve kuruluşların faaliyetleri sonucu oluşan belgelerin kayıt altına alınması ve bu belgelerin istenildiği anda erişilebilir şekilde yönetilmesi, kurumsal faaliyetlerin ayrılmaz bir parçası ve bir kamu görevidir. Elektronik ortamda sunulan hizmetlerin ve e-kurum yapısının temelini elektronik bilgi sistemleri oluşturmaktadır (Başbakanlık, 2008/16 sayılı Genelge). Bu bağlamda Türkiye’de 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) Müsteşarlığı koordinasyonunda başlatılan “e-Dönüşüm Türkiye Projesi” ve elektronik verilerin hukuki olarak geçerli sayılmasını düzenleyen 5070 sayılı EİK’nın 23 Temmuz 2004 tarihinde yürürlüğe girmesi Kamu kurumlarında elektronik belge yönetim sistemi uygulamalarının da hızlanmasına neden olmuştur. Bu doğrultuda Yükseköğretim Kurulu’nda Ocak 2012 tarihi itibarıyla e-BYS uygulamalarına yönelik alt yapı çalışmaları başlatılmış ve Haziran 2013 tarihi itibarıyla de kurum içi e-BYS uygulamalarına başlatılmıştır. Araştırmanın amacı, Yükseköğretim Kurulu’nda başlatılan e-BYS uygulamalarının kurul çalışanları tarafından kabulüne yönelik algılamaları ölçmektir. Araştırma verileri farklı düzeylerde görev yapan 106 çalışandan toplanmıştır. Elde edilen veriler SPSS 20. Programında analiz edilmiştir. Araştırma sonunda özyeterlik, kolaylaştırıcı koşullar ve sosyal etki değişkenlerinin algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı ve kullanım niyetini olumlu yönde etkilediği, kaygının ise olumsuz etkilediği görülmüştür. Benzer şekilde algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığının kullanım niyeti üzerinde olumlu etkisi olduğu söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: e-BYS, Teknoloji Kabul Modeli, Yükseköğretim Kurulu

USING ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM IN PUBLIC SECTOR: COUNCIL OF HIGHER EDUCATION

Abstract: Technology transforms public enterprises and the methods of doing business along with the social life. Recording the documents indicating the activities of the institutions serving on behalf of the government and managing the accessibility of these documents are the inseparable parts of the public services. The basic principle that underlies the online services and the institutional structure is the electronic information system. In this regard as EIK numbered 5070 went in effect in July,23 2004, which regulates the validation of the electronic data and the "E-Transformation Turkey Project" having been started in accordance with the Notice of Prime Ministry and in coordination with State Planning Organization, the applications of electronic document management system in public enterprises accelerated. Accordingly, infrastructure works for the application of e-BYS was started in January 2012 in the Council of Higher Education and it was started to apply e-BYS inside the institutions by June 2013. The objective of this study is to determine the employee's perception aimed at the acceptance of the application of e-BYS started in the Council of Higher Education. The research data was gathered through 106 employees working in different positions and analysed by the SPSS 20 program. It has been found a significant positive relationship among the variables of self-efficacy, facilitating conditions, social influence and perceived usefulness, ease of use, behavioral intention, but for the anxiety. It is possible to remark that the perceived usefulness and the ease of use have positive effects on the behavioral intention, accordingly.

Keywords: e-DMS, Technology Acceptance Model, Council of Higher Education

I. ÇALIŞMANIN AMACI

Bu çalışmanın amacı Türkiye’de kamu adına faaliyet eden kurumlardan biri olan Yükseköğretim Kurulu’nda e-BYS uygulamalarına yönelik algılamaları ölçmektir.

II. E-BYS VE YÜKSEKÖĞRETİM KURULU ÖRNEĞİ

e-BYS ise Kurumların gündelik işlerini yerine getirirken oluşturdıkları her türlü dokümantasyonun içerisinde kurum aktivitelerinin delili olabilecek belgelerin ayıklanarak bunların içerik, format ve ilişkisel özelliklerini korumak ve bu belgeleri üretimden nihai tasfiyeye kadar olan süreç içerisinde yönetmek amacıyla kullanılan sistem şeklinde tanımlanabilir (Civelek ve Turan, 2010). Belge yönetimi alanında ulusal boyutta kabul edilen ilk standart olan AS4390 Avustralya Belge Yönetim Standardı temel alınarak 2001 yılında International Organization for Standardization (Uluslararası Standartlar Örgütü) tarafından ISO 15489 koduyla hazırlanan Belge Yönetim Standardı uluslararası nitelikteki ilk belge yönetim standardıdır (Külcü, 2007). Türkiye’de bu kapsamda Türk Standartlar Enstitüsü’ne bağlı çalışan Bilgi Teknolojileri ve İletişim İhtisas Grubu tarafından ISO 15489 Uluslararası Belge Yönetimi Standardı ve teknik raporu Türkçe’ye çevrilmiş ve “Bilgi ve Dokümantasyon- Belge Yönetimi (TSE ISO 15489)” adı ile Temmuz 2007’de standart olarak kabul edilmiştir (TSE,2007). Ülkemizde belge yönetimi, elektronik olarak imzalanması ve e-BYS ile ilgili yapılan kanuni düzenlemeler Tablo 1.’de gösterilmektedir.



Tablo1. e-BYS ile İlgili Yapılan Kanuni Düzenlemeler

Tarihi	Sayı	Adı	Türü
08.08.2001	Resmî Gazete, Sayı:24487	Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik.	Yönetmelik
27.04.2004	Resmî Gazete, Sayı: 25445	Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas Ve Usuller Hakkında Yönetmelik	Yönetmelik
04.12.2003	Resmî Gazete, Sayı: 25306	e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu	
23.01.2004	Resmî Gazete, Sayı: 25355	Elektronik İmza Kanunu	Genelge
02.12.2004	Resmî Gazete, Sayı: 25658	Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik	Kanun
25.03.2005	Resmî Gazete, Sayı: 25766	Standart Dosya Planı 2005/7 Başbakanlık Genelgesi	Yönetmelik
28.07.2006	Resmî Gazete, Sayı: 26242	"Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)" ve "Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı (2006-2010)"	Genelge
03.04.2007	Resmî Gazete, Sayı: 26482	e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kurumsal Yapılanması	Kurul Kararı
16.07.2008	Resmî Gazete, Sayı: 26938	Elektronik Belge Standartları 2008/16 Sayılı Başbakanlık Genelgesi	Genelge
28.02.2009	Resmî Gazete, Sayı:	Kamu Bilgi Sistemlerinde Birlikte Çalışabilirlik Esasları, 2009/4 sayılı Başbakanlık Genelgesi	Genelge
25.08.2011	Resmî Gazete, Sayı:28036	Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar	
16.05.2012	Resmî Gazete, Sayı:28294	Kayıtlı Elektronik Posta Rehberi ve Kayıtlı Elektronik Posta Hesabı Adreslerine İlişkin Tebliğ	Yönetmelik
	Resmî Gazete, Sayı:28579	Kayıtlı Elektronik Posta Rehberi ve Kayıtlı Elektronik Posta Hesabı Adreslerine İlişkin Tebliğde Değişiklik Yapılmasına İlişkin Tebliğ	Tebliğ

Kamu kurumlarında bürokratik yazışma süreçlerinin genel anlamda zaman alıcı ve iş yükünü arttıran faaliyetler olduğu bilinmektedir. Bu olumsuz etkileri ortadan kaldırmak amacıyla birçok kamu kurumunda gerek kurum içi gerekse kurum dışı yazışmaların elektronik ortamda daha hızlı ve etkin yürütülebilmesi için elektronik belge yönetim sistemi (e-BYS) uygulamalarına geçilmiştir. YÖK'te kurum içi yazışmalarda paraf ve imza sürecinin hızlandırılması, üretilen evrakların ilgili kurumlara daha hızlı ulaştırılması, kurumsal iş süreçlerinin hızlandırılması, veri ve bilgiye sağlıklı ve hızlı erişim sağlanması, kırtasiye masraflarının azaltılması ve personel kaynaklarının etkin kullanılması gibi amaçlarla e-BYS çalışmaları başlatılmıştır. Bu doğrultuda Yükseköğretim Kurulu'nda Ocak 2012 tarihi itibarıyla e-BYS uygulamalarına yönelik alt yapı çalışmaları başlatılmış ve Haziran 2013 tarihi itibarıyla de kurum içi e-BYS uygulamalarına başlatılmıştır.

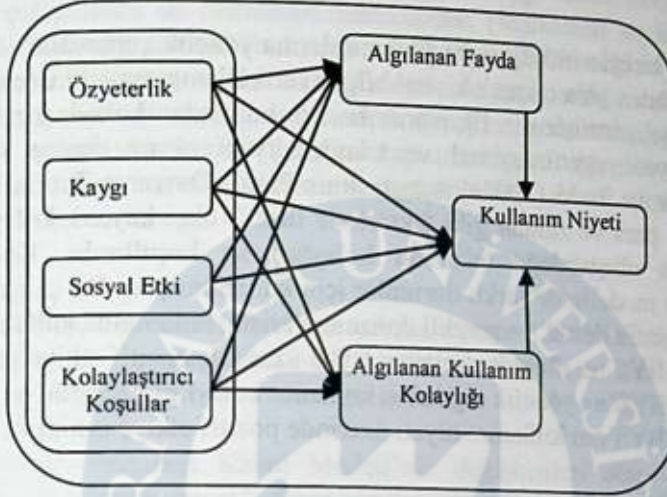
5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu uyarınca, "güvenli elektronik imza, elle atılan imzayla aynı hukuki sonucu doğuran sayısal veri karşılığı olarak ifade edilmektedir. YÖK'te 28.12.2012 tarihinde de Personel Daire Başkanlığı tarafından ilk e-imzalı evrak üretildi. e-BYS sistemi ilk önceleri YÖK bilgi edinme sitesinde başvurular aracılığıyla etkin kullanılmaya başlandı. Ankara'da faaliyet gösteren altı adet üniversitenin web servisleri aracılığıyla elektronik belge alışverişi başladı ancak daha sonra güvenlik gerekçeleriyle bu çalışmaya son verildi. Web üzerinden yapılan denklik başvuruları da güvenlik gerekçesiyle kaldırıldı. Şu an için e-imza denklik birimi hariç YÖK'te tüm birimlerde kullanılmaktadır. Dış İşleri Bakanlığıyla web servis üzerinden e-BYS aracılığıyla belge alışverişine başlanmıştır. Hâlihazırda statik olan evrak akışları dinamik hale dönüştürülmektedir.

III. TEKNOLOJİ KABÜLÜ

Bilgi teknolojileri (BT) kullanımına yönelik insan davranışlarını inceleyen model ve teoriler genellikle sosyoloji ve psikoloji disiplinlerinden doğmakla birlikte diğer birçok farklı alanda yaygın olarak kullanılmıştır.

Bu konuda yapılmış model ve çalışmaların ilki Everett Rogers tarafından 1962'de geliştirilen Yenilik Yayılımı Teorisidir (Diffusion of Innovations – DOI) ve BT'lerinin kullanıcılar arasında yaygınlaşmasını incelemiştir. Daha sonra ise 1975 yılında Fishbein ve Ajzen tarafından geliştirilen ve kendisinden sonraki teorilerin bir çoğuna temel teşkil edecek olan Sebepli Eylem Teorisidir (Theory of Reasoned Action – TRA). Davis (1985) Sebepli Faaliyet Teorisini temel alarak yönetim bilişim sistemleri literatüründe yaygın olarak kullanılan Teknoloji Kabul Teorisini (Technology Acceptance Model – TAM) geliştirmiştir. Bir diğer önemli davranışsal psikoloji temelli teori Azjen (1991) tarafından geliştirilen ve TRA'nın bir gelişmiş modeli olan Planlanmış Davranışlar Teorisidir (Theory of Planned Behavior – TPA). Traindis tarafından 1977 yılında geliştirilen insan davranışı teorisinden uyarlanan Kişisel Bilgisayar (PC) Kullanım Modeli 1991'de Thompson, Higgins ve Howell tarafından geliştirilmiştir. Taylor ve Todd, 1995 yılında Planlı Davranış Teorisi ile Teknoloji Kabul Modeline ait olan kullanım kolaylığı ve algılanan faydayı birleştirerek melez bir model sunmuşlardır (Compined TAM and TPB). Compeau ve Higgins 1995 yılında, Bandura'nın 1986 yılında ortaya çıkardığı Sosyal Bilişsel Teoriyi geliştirerek bilgisayar kullanımı üzerinde uygulamıştır. Vankatesh ve Davis 2000 yılında Teknoloji Kabul Modelini biraz daha geliştirerek Teknoloji Kabul Modeli 2'yi oluşturmuşlardır (Technology Acceptance Model 2 – TAM2). Son olarak da Vankatesh, Morris, F.Davis ve G.Davis çok sayıda farklı modeli inceleyerek 2003 yılında Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Modelini geliştirmişlerdir. Bu çalışmada yeni bir teknolojik uygulama olan e-BYS'nin kabulünün başarıya ulaşmasında etkili olduğu düşünülen

yukarıda anılan çeşitli model ve teorilerden değişkenler ele alınarak algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığı aracılığıyla e-BYS'nin kullanım niyeti üzerindeki rollerinin belirlenebileceği bir model sunulmuştur. Geliştirilen modelde, Teknoloji Kabul Modelinin üç temel değişkeni olan Algılanan Fayda, Algılanan Kullanım Kolaylığı ve Kullanım niyeti alınmış ve bu değişkenler üzerinde etkisi olduğu düşünülen Özyeterlik, Kaygı, Sosyal Etki ve Kolaylaştırıcı Koşullar değişkenleri ise dış değişkenler olarak modele eklenmiştir. Ayrıca Birleştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli'nde düzenleyici değişkenler olarak test edilen Cinsiyet, Gönüllülük, Yaş ve Deneyim değişkenleri bu çalışmada da düzenleyici değişken olarak test edilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Özyeterlik

Bandura (1977)'nin Sosyal Öğrenme Kuramıyla ortaya koyduğu özyeterlik, bireyin belirli bir davranışı gerçekleştirmesine yönelik kapasitesi hakkındaki inanışları olarak tanımlanabilir. Bilgi teknolojileri konusunda yapılan çalışmaların eskiden beri ilgi gösterdiği öz yeterlik, bireyin kullanım niyetini ve kullanım davranışının belirlenmesinde önemli bir belirleyici olarak rol aldığı görülmektedir. (Downey 2006; Hwang ve Yi 2002, Taylor ve Todd, 1995b). Compeau ve Higgins'e göre (1991) yüksek özyeterlik bilgi teknolojisi kullanımına yönelik kullanım niyetinin yanında kullanım davranışını da artırmaktadır. Görgül olarak yapılan teste Venkatesh (2000), algılanan kullanım kolaylığı belirleyicilerini incelemiş ve bilgisayar özyeterliği değişkenini güçlü bir belirleyici olarak bulmuştur. Bu sebeple bu çalışmada e-bys uygulamalarına yönelik özyeterlik algısının kullanım niyetinin dışında algılanan faydayı, algılanan kullanım kolaylığını etkilediği düşünülmüştür.

H1: Kullanıcı özyeterliği, e-BYS'ne yönelik algılanan fayda üzerinde pozitif etkiye sahiptir

H2: Kullanıcı özyeterliği, e-BYS'ne yönelik algılanan kullanım kolaylığı üzerinde pozitif etkiye sahiptir

H3: Kullanıcı özyeterliği, e-BYS'nin kullanım niyeti üzerinde pozitif etkiye sahiptir

Kaygı

Bilgisayar kaygısı; bireylerin, o anda veya gelecekte bilgisayar kullanımı ile ilgili tedirgin, endişeli ve korkulu eğilimleridir. (Igbaria ve Parasuraman, 1989). Bilgi teknolojileri kullanımına yönelik hissedilen kaygı onların kullanımını da olumsuz etkileyecektir (Igbaria ve diğerleri, 1989; Webster ve diğerleri, 1990). E-belge yönetim sistemlerinin kullanımı bilgisayarların ve diğer bilgi teknolojilerinin kullanımını zorunlu kıldığından bu çalışmada kaygının bu uygulamalara yönelik algılanan faydayı, algılanan kullanım kolaylığını ve kullanım niyetini de etkilediği düşünülmektedir. Çeşitli çalışmalarda (Venkatesh ve diğerleri, 2000) kaygı ve özyeterlik kullanım niyeti üzerinde dolaylı etkisi olduğuna yönelik analizler yapılmasına rağmen bu çalışmada algılanan faydayı, algılanan kullanım kolaylığını ve kullanım niyetini doğrudan etkileyip etkilemediği test edilecektir.

H4: Kullanıcıların bilgisayar kaygısı, e-BYS'ne yönelik algılanan fayda üzerinde negatif etkiye sahiptir

H5: Kullanıcıların bilgisayar kaygısı, e-BYS'ne yönelik algılanan kullanım kolaylığı üzerinde negatif etkiye sahiptir

H6: Kullanıcıların bilgisayar kaygısı, e-BYS'nin kullanım niyeti üzerinde pozitif negatif etkiye sahiptir

Sosyal Etki (SE)

Teknoloji kabul alanına yönelik çalışmalarda önemli bir belirleyici olarak rol alan sosyal etki "Bireyin kendisi için önemli olan kişiler tarafından belirli bir sistemi kullanması gerektiğine yönelik algılarının düzeyidir" (Venkatesh ve diğerleri, 2003, s. 451). .dır. Teknoloji kabul alanındaki bazı teorilerde (Sebepli Eylem Teorisi, Planlanmış Davranışlar Teorisi, Teknoloji Kabul Modeli 2, Ayrıştırılmış Planlı Davranış Teorisi gibi) kişisel norm olarak anılan sosyal etkinin kullanım niyetinin doğrudan belirleyicisi olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Buna karşın bazı çalışmalarda ise sosyal etkinin kullanım niyetinin üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür (Chau ve Hu 2001; Davis 1989; Dishaw

ve Strong 1999; Mathieson 1991; Venkatesh ve Morris 2000; Venkatesh ve diğ., 2003). Bu çalışmada sosyal etkinin kullanım niyetinin yanında algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığına doğrudan etkisi olup olmadığı araştırılmak istenmiştir.

H7: Sosyal etki, e-BYS'ne yönelik algılanan fayda üzerinde pozitif etkiye sahiptir

H8: Sosyal Etki, e-BYS'ne yönelik algılanan kullanım kolaylığı üzerinde pozitif etkiye sahiptir

H9: Sosyal Etki, e-BYS'nin kullanım niyeti üzerinde pozitif etkiye sahiptir

Kolaylaştırıcı Koşullar (KK)

Thompson ve diğerleri (1991), bireylerin bilgisayar kullanımlarına yönelik çalışmalar yürütmüş ve Triandis'in (1980) "Kişilerarası Davranış Modeli"nden yola çıkarak kişisel bilgisayar kullanımına etki eden faktörlere ilişkin PC Kullanım Modeli adı altında bir model geliştirmişlerdir. İlk olarak burada kullanılan kolaylaştırıcı koşullar kavramı, kişinin bir sistemin kullanımını destekleyen organizasyonel ve teknik altyapının ne derece var olduğuna yönelik algısını ölçmektedir. Daha sonra Taylor ve Todd (1995a) Ayrıştırılmış Planlı Davranış Teorisi'nde kolaylaştırıcı koşulları iki boyutta incelemiştir. Bir tanesi para ve zaman gibi faktörlerle ilişkili olan kaynak kolaylaştırıcı koşulları diğeri ise teknolojiyle ilişkili faktörlerin oluşturduğu teknoloji kolaylaştırıcı koşullardır. Kolaylaştırıcı koşullar, teknoloji kabulüne yönelik farklı teori ve modellerde farklı durumlar için kullanılmıştır. Bu çalışmada ise kolaylaştırıcı koşullar, e-BYS kullanıcılarına verilen teknik destek ve gerekli donanıma erişim anlamında kullanılmaktadır.

H10: Kolaylaştırıcı Koşullar, e-BYS'ne yönelik algılanan fayda üzerinde pozitif etkiye sahiptir

H11: Kolaylaştırıcı Koşullar, e-BYS'ne yönelik algılanan kullanım kolaylığı üzerinde pozitif etkiye sahiptir

H12: Kolaylaştırıcı Koşullar, e-BYS'nin kullanım niyeti üzerinde pozitif etkiye sahiptir

Algılanan Fayda (AF)

Algılanan Fayda; bireyin bilgi teknolojileri kullanımıyla işlerinde veya çalışmalarında performansının yükseleceğine ilişkin inancının derecesidir. Buna göre birey, teknolojiyi kullanarak hızlı ve verimli bir şekilde görevini yapabileceğini, teknolojiyi kullanmanın kendisinin işi konusundaki kontrolünün ve etkinliğinin artacağını düşündüğünden, kullandığı teknolojiyi faydalı olarak algılayacaktır (Davis, 1989, s.330). Algılanan fayda TKM'nin (Davis 1989) dışında Birleştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli ve Planlı Davranış Teorisi (Birleştirilmiş TKM-PDT) ile Teknoloji Kabul Modeli'nde de kullanım niyeti üzerinde doğrudan etkisi olduğu şeklinde modellenmiştir. Bir çok çalışmada ise algılanan fayda tutum, kullanım niyeti veya gerçek kullanım üzerinde etkili bulunmuştur (Davis, 1989; Davis ve diğ., 1989; Mathieson, 1991; Igberia ve diğ., 1996; Gefen ve Straub, 1997; Venkatesh ve Davis, 2000; Venkatesh ve diğ., 2003). Bu çalışmada da algılanan faydanın e-bys kullanıcılarının kullanım niyetlerini olumlu yönde etkileyeceği düşünülmüştür.

H13: E-BYS'den algılanan fayda, e-BYS'nin kullanım niyeti üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

Algılanan Kullanım Kolaylığı (AKK)

Bireyin belli bir teknolojinin kullanılmasının kolay olacağına veya fazla çaba göstermeden kullanımının öğrenileceğine yönelik inancının derecesidir (Davis, 1989). Gao ve diğ. (2008)' ne göre algılanan kullanım kolaylığı, kişinin sistemi kullanırken zorluk çekmeden kullanacağını düşünme derecesidir. Birey, bilgisayarı ve sistemi kendi kendine kullanabiliyorsa kullanımı kolay olarak algılar (Venkatesh ve Davis, 1996).

Davis ve diğerleri (1989), herhangi bir teknolojik sistemin kullanıcıları tarafından kabullenilmesiyle ilgili olarak, teknoloji kullanımının kullanıcılar tarafından kolay olarak algılanması ve kullanıcılara göre teknolojik sistemin anlamlı bir algılanan faydaya sahip olması durumunda, sistemin kullanılacağını vurgulamaktadırlar. İnsanlar, mesleklerinin daha iyi yapılmasına yardımcı olacağını düşündükleri noktada teknolojik sistemleri kullanma eğiliminde olurlar. Dahası, insanlar verilen uygulamanın faydalı olduğuna inansalar bile, birlikte çalışmanın çok zor bir sistem olduğunu ve kullanıldığında performans faydasından uygulamayı kullanmak için gereken çabaların daha ağır bastığını inanabilirler. Bu durumda sistemin algılanan faydaya sahip olmasının yanı sıra kullanım kolaylığının da algılanması gerekmektedir.

H14: E-BYS'nin algılanan kullanım kolaylığı, e-BYS'nin kullanım niyeti üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

Kullanım Niyeti (KN)

Kullanım niyeti, bir davranışı gerçekleştirmek için bireyin istemlerinin ve çabalarının göstergesidir. Bireyin davranışa yönelik niyetinin fazla olması davranışın gerçekleşme olasılığını artırır. Bu sebeple, bilgi teknolojilerini işlerinde veya çalışmalarında kullanma niyeti fazla olan bireyin bilgi teknolojilerini işlerinde veya çalışmalarında eğer kullanıcılar söz konusu teknolojiyi henüz deneyimlememişler ya da daha yeni deneyimlemeye başlamışlarsa araştırma modelinde "kullanım davranışı" değişkeni yerine "kullanım niyeti" değişkeni modele katılmaktadır (Karaali ve diğ., 2011). Söz konusu teknoloji belirli bir zamandan beri kullanılıyorsa, bu durumda "kullanım davranışı" değişkeninin bağlı olduğu değişken olarak modele katılması uygun olur (Gefen ve Straub, 1997; Chang ve diğ., 2008). Bu çalışmanın yapıldığı

anda e-BYS, Yükseköğretim Kurulu'nda henüz kullanılmaya ya da kullanım ve tanıtım eğitimleri verilmeye başlandığından "kullanım niyeti" değişkeninin kullanılmasına karar verilmiştir.

Moderator Değişkenlerin Etkisi

Literatür incelendiğinde, Teknoloji Kabul Modeli'nin orijinalinde düzenleyici değişkenlerin yer almamasını eleştirerek bu tür değişkenlerin etkilerinin daha fazla araştırılması gerekliliğini vurgulayan çalışmalara rastlamak mümkün olmakla birlikte (Adams ve diğerleri, 1992; Agarwal ve Prasad, 1998) teknoloji kabul alanında düzenleyici değişkenlerin etkilerinin araştırıldığı çeşitli çalışmalara da rastlamak mümkündür. (Venkatesh ve Davis, 2000; Venkatesh ve diğ., 2003; Chin ve diğ., 2003; Sun ve Zhang, 2006). Venkatesh ve diğerleri (2003) sekiz ayrı model ve teoriyi inceleyerek geliştirdikleri Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi'nde geçmişteki modellere düzenleyici değişkenlerin eklendiğinde modellerin tahmin geçerliliği artacağını belirterek deneyim, gönüllülük, yaş ve cinsiyet olmak üzere dört düzenleyici değişkeni modele eklemiştir. Bu çalışma kapsamında da düzenleyici değişkenin teknoloji kabul davranışlarını anlamadaki gerekliliğine inanılarak deneyim, gönüllülük, yaş ve cinsiyet değişkenlerini düzenleyici değişken olarak kullanılmasına karar verilmiştir.

IV. METOD

Araştırmada kullanılan veriler, Yükseköğretim Kurulu'nda çalışan toplam 328 (YÖK Personel Dairesi Başkanlığı, 2011 Yılı İdare Faaliyet Raporu, 2012). kadrolu çalışandan e-BYS kullanım eğitimlerini almış ve henüz kullanmaya başlamış ya da başlayacak olan toplam 200 çalışanın yaz dönemi nedeniyle tatile ayrılmasından dolayı ulaşılabilen 106 çalışandan toplanmıştır.

Veri toplamada kullanılan ankette Teknoloji Kabul Modeli'nin değişkenleri olan "Algılanan Fayda", "Algılanan Kullanım Kolaylığı ve "Kullanıma Yönelik Niyet"i ölçen sorular için F.Davis'in (1985) çalışmasından yararlanılmıştır. Çalışmada dış etkenler olarak anılan "Özyeterlik", "Kaygı", "Sosyal Etki" ve "Kolaylaştırıcı Koşul" değişkenlerini ölçen sorular ise ilgili alanda yazılmış çeşitli çalışmalardan derlenerek oluşturulmuştur.

Araştırmada kullanılan veriler, SPSS 20.0 programı aracılığıyla öncelikle geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmış ve faktör yapıları araştırılmıştır. Daha sonra, oluşturulan değişkenler arasındaki farklılık ve ilişkileri araştırmak için, açıklayıcı analizlerin yanı sıra korelasyon, regresyon ve hiyerarşik moderatör regresyon analizleri yapılmıştır.

V. BULGULAR

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özellikleri Tablo 2.de özetlenmiştir. Buna göre çalışanların yaş ortalaması 37,2 iken %51,9'u kadın ve %48,1'i erkektir. Bununla birlikte araştırmaya katılanların eğitim durumları arasında en yüksek oran %57,5 ile lisans olurken, görevlerine bakıldığında ise %50,9 ile memurlardır. Son olarak 16 yıl ve daha fazla çalışanların oranı %27,4 iken 1-3 yıl arası çalışanların oranı ise %25,5'tir

Tablo 2. Demografik Faktörler

Değişkenler			
Yaş	Ortalama=37,2	Aralık =24-56	
	Kategoriler	Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	55	51,9
	Erkek	51	48,1
Eğitim	Lise	11	10,4
	Önlisans	12	11,3
	Lisans	61	57,5
	Yükseklisans	18	17,0
	Doktora	4	3,8
Görev	Memur	54	50,9
	Uzman	27	25,5
	Şef	4	3,8
	Şube müdürü	4	3,8
	Birim sorumlusu	3	2,8
	Daire başkanı	1	,9
	Avukat	13	12,3
Kıdem	1-3 yıl	27	25,5
	4-6 yıl	21	19,8
	7-9 yıl	11	10,4
	10-12 yıl	14	13,2
	13-15 yıl	4	3,8
	16yıl+	29	27,4
Toplam		106	100,0

Çalışmada kullanılan ölçeğin güvenilirliğini belirlemek amacıyla açıklayıcı faktör analizi yapılmış ve Cronbach'ın Alfa katsayıları hesaplanmıştır. Faktör analizi rotasyon yöntemi Varimax olarak tercih edilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucunda, veri setinin faktör analizine uygunluğunun değerlendirilmesi için KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) Testi ve Barlett Testi uygulanmıştır. Yapılan test sonucunda KMO katsayısı ,875 Barlett testi ise 2473,585 ($p < 0,001$) olarak hesaplanmıştır. Faktörleşebilirlik için ölçeğin KMO katsayısının ,60'dan yüksek olması beklendiğinden (Büyüköztürk, 2004) MSA değerleri 0,50 'nin altında olan 3 soru ölçekten çıkarılmıştır. Kullanılan ölçeklere ilişkin Cronbach'ın Alfa katsayıları Özyeterlik 0,74, Kaygı 0,90, Sosyal Etki 0,66, Kolaylaştırıcı Koşullar 0,79, Algılanan Fayda 0,97, Algılanan Kullanım Kolaylığı 0,92, Kullanım Niyeti 0,89 şeklinde bulunmuştur. maddelere ilişkin faktör değerleri yer darlığı nedeniyle gösterilememiştir.

Değişkenler arasındaki ilişkileri incelemek için Pearson Korelasyon Analizi yapılmıştır. Araştırmada yer alan değişkenlerin tümü birbirleriyle istatistiksel olarak anlamlı ilişkilere sahiptir. Beklendiği gibi kaygı değişkeni araştırmadaki diğer tüm değişkenler ile negatif ve anlamlı bir ilişkiye sahipken diğer değişkenler arasında pozitif ve anlamlı ilişki olduğu görülmüştür.

Tablo 3. Değişkenler Arası Korelasyon Analizi

		1	2	3	4	5	6	7
Özyeterlik	Pearson Correlation	1						
	Sig. (2-tailed)	.						
	N	106						
Kaygı	Pearson Correlation	-,471(**)	1					
	Sig. (2-tailed)	,000	.					
	N	106	106					
SE	Pearson Correlation	,223(*)	-,139	1				
	Sig. (2-tailed)	,022	,154	.				
	N	106	106	106				
KK	Pearson Correlation	,363(**)	-,256(**)	,503(**)	1			
	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,000	.			
	N	106	106	106	106			
AF	Pearson Correlation	,590(**)	-,452(**)	,412(**)	,441(**)	1		
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.		
	N	106	106	106	106	106		
AKK	Pearson Correlation	,674(**)	-,529(**)	,388(**)	,494(**)	,702(**)	1	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	.	
	N	106	106	106	106	106	106	
KN	Pearson Correlation	,511(**)	-,441(**)	,554(**)	,505(**)	,676(**)	,611(**)	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
	N	106	106	106	106	106	106	106

* $P < 0,05$; ** $P < 0,01$

Araştırma modelinde dış faktörler olarak anılan Özyeterlik, Kaygı, Sosyal Etki ve Kolaylaştırıcı Koşullar bağımsız değişkenlerinin Algılanan Fayda bağımlı değişkenine olan etkisine ilişkin Düzeltilmiş $R^2 = 0,474$ ($p < ,001$), Algılanan kullanım kolaylığı bağımlı değişkenine olan etkisine ilişkin Düzeltilmiş $R^2 = 0,591$ ($p < ,001$), Kullanım niyeti bağımlı değişkenine olan etkisine ilişkin Düzeltilmiş $R^2 = 0,520$ ($p < ,001$) olarak bulunmuştur.

Bu sonuca göre e-BYS kullanıcıları sisteme kaygı duymaları halinde o sistemden algılanan faydanın, algılanan kullanım kolaylığının ve kullanım niyetinin olumsuz etkileneceği, e-BYS sisteminin kullanımına yönelik özyeterliğe sahip olduklarını düşünüyorlar, sistemin kullanımı esnasında kolaylaştırıcı koşulların varlığını algılıyorlar ve kullanıma ilişkin çevrelerinden sosyal etki algılıyorlar ise e-BYS sisteminden algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı ve sistemi kullanmaya yönelik niyetleri de olumlu etkileneceği söylenebilir. Dış faktörlere ilişkin katsayı değerleri Tablo 4'de gösterilmektedir.

Tablo 4. Dış Faktörler ile TKM Değişkenleri Regresyon Analizi

Hipotezler	Beta	t- Value	p- Value	Sonuç
H1: Özyeterlik – AF	,379	4,508	,000	Desteklendi
H4: Kaygı – AF	-,192	-2,383	,019	Desteklendi
H7: Sosyal Etki – AF	,212	2,664	,009	Desteklendi
H10: KK – AF	,198	2,358	,020	Desteklendi
H2: Özyeterlik – AKK	,440	5,934	,000	Desteklendi
H5: Kaygı – AKK	-,239	-3,357	,001	Desteklendi
H8: Sosyal Etki – AKK	,150	2,145	,034	Desteklendi
H11: KK – AKK	,236	3,184	,002	Desteklendi
H3: Özyeterlik – KN	,249	3,105	,002	Desteklendi
H6: Kaygı – KN	-,218	-2,827	,006	Desteklendi
H9: SE – KN	,377	4,962	,000	Desteklendi
H12: KK – KN	,202	2,525	,013	Desteklendi

Araştırma kapsamında Deneyim, Gönüllülük, Cinsiyet ve Yaş düzenleyici değişkenlerine ilişkin regresyon analizleri yapılmıştır (yer darlığı nedeniyle sonuçlara ilişkin tablo gösterilememiş ve sadece anlamlı etkiye sahip bulgular açıklanmıştır). Bunun için ilk önce Özyeterlik, Kaygı, Sosyal Etki ve Kolaylaştırıcı Koşul bağımsız değişkenlerinin Algılanan Fayda, Algılanan Kullanım Kolaylığı ve Kullanım Niyeti bağımlı değişkenlerine olan etkisinde düzenleyici değişkenlerin etkisi test edilmiş; ikinci olarak da Algılanan Fayda ve Algılanan Kullanım Kolaylığı bağımsız değişkenlerinin Kullanım Niyeti bağımlı değişkenine etkisinde düzenleyici değişkenlerin etkisi test edilmiştir.

Analiz üç adımda yapılmıştır. İlk adımda bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkisi test edilirken; ikinci adımda düzenleyici değişken modele dahil edilmiştir. Üçüncü adım için Aiken ve West (1991) tarafından önerildiği şekilde çoklu korelasyon sorununun yaşanmaması için değişkenler standartlaştırılmış ve standartlaştırılmış bu değişkenlerin düzenleyici değişkenler ile çarpımı sonucunda etkileşim terimleri oluşturulmuştur. Bu etkileşim terimleri düzenleyici değişkenler olarak üçüncü adımda analize dahil edilmiştir.

Cinsiyet düzenleyici değişkenine ilişkin analiz sonuçlarına bakıldığında, dış faktörlerden yalnızca kolaylaştırıcı koşullar değişkeninin algılanan kullanım kolaylığı üzerindeki etkisinde ($p < ,05$); Özyeterliğin kullanım niyeti üzerindeki etkisinde ($p < ,05$) ve son olarak algılanan kullanım kolaylığının niyet üzerindeki etkisinde istatistiki olarak anlamlı ($p < ,05$) etkiye sahip olduğu görülmektedir ($p < ,05$).

Deneyim düzenleyici değişkeni ise Sosyal etkinin Algılanan Fayda üzerindeki etkisinde ve Kaygı değişkeninin Algılanan Kullanım Kolaylığı değişkeni üzerindeki etkisinde istatistiki olarak anlamlı ($p < ,05$) etkiye sahip olduğu görülmektedir ($p < ,05$).

Gönüllülük düzenleyici değişkeninin de Kaygı değişkeni ile Algılanan Fayda değişkeni üzerindeki etkisinde istatistiki olarak anlamlı ($p < ,05$) etkiye sahip olduğu görülmektedir ($p < ,05$).

Yaş düzenleyici değişkeninin ise herhangi bir bağımlı değişkenin bağımsız değişken üzerindeki etkisinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu görülmemektedir.

VI. SONUÇ VE ÖNERİLER

Kamu kurum ve kuruluşlarının belge yönetim kültürüne yeni bir bakış kazandıran e-BYS, organizasyonel süreçlere hız ve kalite kazandırmanın yanı sıra çalışanların iş yapma yöntemlerinde de önemli değişimlerin yaşanmasına neden olacaktır. Araştırmanın dış faktörleri olarak anılan özyeterlik, kaygı, kolaylaştırıcı koşullar ve sosyal etki değişkenlerinin e-BYS'ne yönelik algılamaalarda önemli belirleyici oldukları görülmektedir. Çalışanların e-BYS'nin kullanımına yönelik özyeterlik algılarının yüksek olması halinde sisteme yönelik algıladıkları faydanın ve kullanım kolaylığı algılarının da pozitif yönde etkileneceği beraberinde sistemin bugün ve gelecekte kullanıma yönelik olumlu katkı sağlayacağı görülmektedir. Eğitim ve deneyim ile geliştirilebilecek özyeterlik algısı, literatürdeki birçok çalışmada da bilgi sistemleri ve teknolojilerinin kullanım davranışlarını ya da niyetlerinin belirlenmesine yönelik önemli bir rolü olduğu görülmektedir (Downey 2006; Hwang ve Yi 2002). Araştırmadaki bir diğer bulgu ise bilgi teknolojilerinin yoğun olarak kullanıldığı e-BYS'nin, çalışanların bilgi teknolojilerinin kullanımına yönelik kaygı düzeylerinin yükselmesiyle olumsuz etkileneceğidir. Eğitim, tanıtım ve uygulama faaliyetleriyle çalışanlarda özyeterlik düzeylerinin artmasıyla, ilgili sistemlere yönelik kaygı düzeylerinin de azalacağı düşünülmektedir. Davranışlar, sırasıyla insanların genellikle yaptıklarından, davranışsal eğilimlerden ve kolaylaştırıcı koşullardan etkilendirler (Thompson ve diğerleri, 1991). Araştırmada ortaya çıkan bulgulardan bazıları da kolaylaştırıcı koşulların ve sosyal etkinin e-BYS kabulüne olumlu katkı yapacağıdır. Organizasyonel ve teknik desteğin varlığına yönelik olumlu

algılamalar e-BYS'nin de kullanımına yönelik niyetlerine olumlu katkı yapacaktır. Çünkü çalışanlar, kolaylaştırıcı koşullar sayesinde ilgili sistemin kullanılması konusunda daha az çaba harcayacak böylece sistemin kabulü (algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı ve kullanım niyeti) kolaylaşacaktır. Bu durumun sağlanabilmesi için organizasyonlarda çalışanların karşılaşacağı sorunlara destek olmak ve çözüm bulmak için e-BYS yardım masası oluşturulması, her birimde e-BYS destek elemanı yetiştirilmesi ve anlık çözümler üretebilmek için ise e-BYS yardım portallarının oluşturulması olumlu katkı sağlayacaktır. Aynı zamanda e-BYS'nin kullanılması sürecinde çalışanlara yol gösterebilecek uygulama dokümanları sayesinde çalışanların e-BYS kullanımıyla karşılaştıkları sorunlara kendileri çözüm bulabilecekler ve böylece sisteme yönelik özyeterlik algıları artacaktır. Bireyin çalışma arkadaşları ve üstlerinin e-BYS'nin kullanılması gerektiğine yönelik inançlarının yaratacağı atmosfer, e-BYS'nin birey tarafından da kullanılması gerektiğine yönelik algısını uyandıracaktır. Hatta bazı çalışmalarda sosyal etkinin belirli bir sistemin kullanımına yönelik zorunluluk etkisinin yaratabileceği de belirtilmiştir (Davis ve diğerleri, 1989; Hartwick ve Barki, 1994; Szajna, 1996). Bu araştırmada da e-BYS'nin kullanımına yönelik sosyal etki düzeyi çalışanlar e-BYS'ne yönelik fayda ve kullanım kolaylığı algıları ile kullanıma yönelik niyetlerini olumlu yönde etkilediği görülmüştür. Araştırmada düzenleyici değişkenlerle yapılan analizlerde, Cinsiyet değişkeninin tüm dış faktörlerin (özyeterlik, kaygı, kolaylaştırıcı koşullar, sosyal etki) algılanan kullanım kolaylığı üzerindeki etkisinde, sadece kolaylaştırıcı koşullar ve algılanan kullanım kolaylığı ilişkisinde anlamlı etkiye sahip olduğu görülmüştür. Buna göre erkek çalışanlarda kadın çalışanlara göre kolaylaştırıcı koşulların algılanan kullanım kolaylığı üzerinde olumsuz etkiye sahip olduğu görülmüştür. Bu durumun sebebinin erkek çalışanların kolaylaştırıcı koşullardan beklentilerinin kadın çalışanlara nazaran daha yüksek olduğu düşünülmektedir. Cinsiyetin düzenleyici değişken olarak rol aldığı bir diğer ilişki ise özyeterlik ve kullanım niyeti arasındaki ilişkide gerçekleşmiştir. Buna göre erkek çalışanlarda özyeterliğin kullanım niyeti üzerindeki etkisi daha fazla olduğu söylenebilir. Son olarak analizlere göre algılanan kullanım kolaylığının kullanım niyeti üzerindeki etkisinin erkek çalışanlarda daha fazla olduğu söylenebilmektedir. Deneyim düzenleyici değişkeninde, sosyal etkinin algılanan fayda üzerindeki etkisinde deneyimin arttıkça negatif etkileneceği görülmektedir. Bun göre bireylerin e-BYS kullanımına yönelik deneyim düzeylerinin artması halinde sosyal etkinin varlığı deneyimli çalışanlarda e-BYS'ne yönelik algıladıkları faydayı olumsuz etkileyeceği söylenebilir. Bununla birlikte kaygının algılanan kullanım kolaylığı üzerindeki etkisinde ise çalışanların deneyimlerinin artmaları halinde negatif biçimde etkileneceği görülmektedir. Son olarak gönüllülük düzenleyici değişkenine yönelik yapılan analizlerde, e-BYS'nin kullanımına yönelik gönüllü bireylerde kaygının algılanan fayda üzerindeki etkisi negatif olacaktır. Bir başka söylemle gönüllü çalışanlarda kaygının algılanan fayda üzerindeki etkisi daha az olacaktır.

KAYNAKÇA

- Adams, D.A., Nelson, R.R. and Todd, P.A. Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: a replication, *MIS Quarterly*, 16(2), 1992, 227-247.
- Agarwal, R. and Prasad, J. The antecedents and consequents of user perceptions in information technology adoption, *Decision Support Systems*, 22(1), 1998, 15-29.
- Ajzen I., "The Theory of Planned Behavior", *Organizational Behavior and Human Decision Processes* (50:2), 1991, s. 179-211.
- Bandura, A. 1977, Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioural change, <<http://search.epnet.com/login.aspx?direct=true&db=aph&authdb=epref&an=PR.HD.ABB.BANDURA.STUTBC>>.
- Chau, P.Y.K. ve Hu, P.J., 2001, Information technology acceptance by individual professionals: A model of comparison approach, *Decision Sciences*, 32, 4, 1977b, s. 699-719
- Büyüköztürk, Ş. Veri analizi el kitabı. Ankara: PegemA Yayıncılık, 2004
- Chang, M. K., Cheung W., Cheng C. H., Yeung J. H. Y., "Understanding ERP system adoption from the user's perspective", *International Journal of Production*, 113(2), 2008, s. 928-942.
- Chin, W. W., Marcolin, B. L. and Newsted, P. R., A partial least squares latent variable modeling approach for measuring interaction effects: results from a Monte Carlo simulation study and an electronic-mail emotion/adoption study, *Information Systems Research* 14(2), 2003, 189-217.
- Civelek DY, Turan HK, Kurumlararası e-Yazışma Çalışma Raporu, DPT Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, 2010, Ankara.
- Compeau, DR ve Higgins, CA., 'A Social Cognitive Theory perspective on Individual reactions to computing technology.' paper presented to Proceedings of the 12th International Conference on Information Systems, 1991, New York, NY.
- Compeau, DR ve Higgins, CA., 'Application of social cognitive theory to training for computer skills', *Information Systems Research*, 6(2), 1995, s.118-43.
- Davis FD., "A Technology Acceptance Model For Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results", Ph.D. In Management, Massachusetts Institute of Technology, 1985.
- Davis FD., "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology" *MIS Quarterly*, 13(3), 1989, 319-340
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P. and Warshaw, P. R., "User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models", *Management Science*, 35(8), 1989, s. 982-1003
- Downey, J., 'Measuring general computer self-efficacy: the surprising comparison of three instruments in predicting performance, attitudes, and usage', paper presented to 39 th Hawaii International Conference on System Sciences-2006, Hawaii.
- Dishaw, MT ve Strong, DM., "Extending the Technology Acceptance Model with task-technology fit constructs", *Information &*

- Management, 36(1), 1999, s.9-21.
- Fishbein M. ve Ajzen I., "Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research", Addison-Wesley, Reading, 1975, MA.
- Gao, S., Krogstie, J. and Gransæther, P.A., "Mobile Services Acceptance Model, International Conference on Convergence and Hybrid Information Technology", IEEE, 2008.
- Gefen D., Straub D., "Gender Difference in the Perception and Use of E-Mail: An Extension to the Technology Acceptance Model," MIS Quarterly 21(4), 1997, s. 389-400
- Hartwick, J., Barki, H., "Explaining the Role of User Participation in Information System Use", Management Science, 40 (4), 1994, s. 176-186.
- Hwang, Y. ve Yi, MY., "Predicting the use of web-based information systems: intrinsic motivation and self-efficacy", 8. Bilgi Sistemleri Konferansı, USA, 2002, <<http://sigs.aisnet.org/SIGHCI/amcis02/CR/Hwang.pdf>>.
- Igarria, M., ve Parasuraman, S., A path analytic study of individual characteristics, computer anxiety and attitudes toward microcomputers. Journal of Management, 15 (3), 1989, 373-388.
- Igarria, M., Pavri, F.N., Huff, S.L., "Microcomputer Applications: An Empirical Look at Usage," Information & Management (16:4), 1989, s. 187-196.
- Igarria M., Parasuraman, S. and Baroudi, J. J., "A motivational model of microcomputer usage", Journal of Management Information Systems, 13(1), 1996, s.127-143.
- Karaali, D., Gümüşsoy, Ç. A. and Çalışır, F., "Factors affecting the intention to use a web-based learning system among blue-collar workers in the automotive industry", Computers in Human Behavior, 27(1), 2011, s. 343-354.
- Külcü Özgür, "Değişen Koşullarda Belge Yönetimi Çalışmaları ve Uluslararası Uygulamalar", XII. "Türkiye'de İnternet" Konferansı 8-10 Kasım, Ankara, 2007, s.57-81.
- Mathieson, K., "Predicting user intentions: comparing Technology Acceptance Model with the Theory of Planned Behaviour", Information Systems Research, 2(3), 1991, s. 173-91.
- Szajna, B., "Empirical Evaluation of the Revised Technology Acceptance Model", Management Science, 42(1), 1996, s.85-92.
- Sun, H., Zhang P., The role of moderating factors in user technology acceptance, International Journal of Human-Computer Studies 64(2), 2006, s.53-78.
- Taylor S., Todd, P., 'Assessing it usage: the role of prior experience', MIS Quarterly, 19(4), 1995a, s. 561-70.
- Taylor S., Todd P., "Understanding Information Technology Usage: A Test Of Competing Model", Information System Research. 6(2), 1995b, s. 144-176.
- Thompson ve Diğerleri, "Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization", MIS Quaterly, 1991, s.126-143.
- Triandis HC., "Values, Attitudes, and Interpersonal Behavior." Nebraska Symposium on Motivation, 1979: Beliefs, Attitudes, and Values, University of Nebraska Press, Lincoln, NE, 1980, s. 195-259.
- Venkatesh, V. and Davis, F. D., "A model of antecedents of perceived ease of use: development and test", Decision Sciences, 27(3), 1996, s. 451-481.
- Venkatesh V, Davis FD, "A Theoretical Extension Of The Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies", Management Science, 46(2), 2000, s.186-204.
- Venkatesh V. ve diğerleri, "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View", MIS Qarterly, 27(3), 2003, s.425-478.
- Venkatesh, V., Morris, M., Ackerman, P., "A Longitudinal Field Investigation of Gender Differences in Individual Technology Adoption Decision Making Processes" Organizational Behavior and Human Decision Processes, 83 (1), 2000, s. 33-60.
- Venkatesh, V ve Morris, MG, "Why don't men ever stop to ask for directions? Gender, social influence, and their role in technology acceptance and usage behaviour2, MIS Quarterly, 24(1), 2000, s.115-39.
- Webster, J., Heian, J.B., and Michelman, J.E., "Mitigating the Effects of Computer Anxiety Through Training," Proceedings ofthe Eleventh International Conference on Infonvation Systems, J.I. DeGross, M. Alavi, H. Oppelland (eds.), 1990, s.171-182.



MARMARA
ÜNİVERSİTESİ