



**T.C.
ŞIRNAK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**ALGILANAN YÖNETİCİ DESTEĞİ VE TEKNOLOJİ KABUL
MODELİ: KAMU KURUMLARINDA BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Hazırlayan
Tuğçe Kübra DEMİRÖREN**

ŞIRNAK, 2023

**T.C.
ŞIRNAK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**ALGILANAN YÖNETİCİ DESTEĞİ VE TEKNOLOJİ KABUL
MODELİ: KAMU KURUMLARINDA BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Hazırlayan
Tuğçe Kübra DEMİRÖREN**

**Danışman
Doç. Dr. Süreyya ECE**

ŞIRNAK, 2023

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu tez çalışmasının Şırnak Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırlandığını, bu tez çalışmasında yer alan tüm bilgilerin akademik kurallara ve etik ilkelere uygun olarak elde edildiğini ve sunulduğunu beyan ederim. Ayrıca, bahse konu bu kural ve ilkelerin gerektirdiği üzere, bu çalışmada özgün olmayan tüm bilimsel içerikleri kurallara uygun biçimde alıntılıyıp kaynak gösterdiğimi beyan ederim. Beyanımınla çelişen herhangi bir delil bulunduğu takdirde tüm sorumluluğu üstleneceğimi kabul ederim.

Tuğçe Kübra DEMİRÖREN

TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK

“Algılanan Yönetici Desteği ve Teknoloji Kabul Modeli: Kamu Kurumlarında Bir Araştırma” adlı Yüksek Lisans tezi, Şırnak Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Yazım Kılavuzu’na uygun olarak hazırlanmıştır.

Tezi Hazırlayan

Tuğçe Kübra DEMİRÖREN

Danışman

Doç. Dr. Süreyya ECE

İşletme Ana Bilim Dalı Başkanı

Doç. Dr. Süreyya ECE

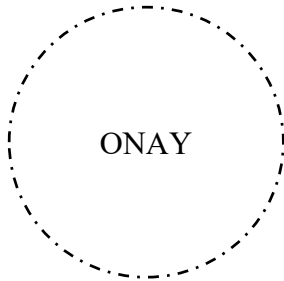
KABUL VE ONAY SAYFASI

Doç. Dr. Süreyya ECE danışmanlığında **Tuğçe Kübra DEMİRÖREN** tarafından hazırlanan “**Algılanan Yönetici Desteği ve Teknoloji Kabul Modeli: Kamu Kurumlarında Bir Araştırma**” adlı bu çalışma jürimiz tarafından Şırnak Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü **İşletme** Anabilim Dalı’nda **Yüksek Lisans Tezi** olarak kabul edilmiştir.

Sınav Jürisi	Unvanı, Adı ve Soyadı	İmza
Jüri Başkanı	Doç. Dr. Süreyya ECE	
Jüri Üyesi	Dr. Öğr. Üyesi Ramazan Vedat SÖNMEZ	
Jüri Üyesi	Dr. Öğr. Üyesi Aynur TAŞ	

Savunma Tarihi: 18 / 07 / 2023

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun tarih ve sayılı kararı ile onaylanmıştır.



Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

Doç. Dr. İbrahim HÜSEYİNİ

ÖN SÖZ/TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın gerçekleştirilmesinde, iki yıl boyunca değerli bilgilerini bizlerle paylaşan, kullandığı her kelimenin hayatıma kattığı önemini asla unutmayacağım saygıdeğer danışman hocam; Doç. Dr. Süreyya ECE'ye, öğrenim hayatım boyunca benden bir an olsun yardımlarını esirgemeyen babam Mehmet YAYLA ve annem Serpil YAYLA'ya, çalışma süresince tüm zorlukları benimle birlikte göğüsleyen ve hayatımın her evresinde bana destek olan değerli eşim Selman DEMİRÖREN'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Tuğçe Kübra DEMİRÖREN

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET.....	x
ABSTRACT	xi
TABLolar LİSTESİ.....	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xiv
GİRİŞ	1
1. YÖNETİM VE YÖNETİCİ.....	2
1.1. Yönetim ve Yönetici Kavramları.....	2
1.2. Algılanan Yönetici Desteği Kavramı.....	4
1.3. Algılanan Yönetici Desteğinin Önemi	6
1.3.1. Sosyal değişim (mübadele) teorisi	9
1.3.2. Lider – üye etkileşimi teorisi.....	10
1.3.3. Psikolojik sözleşme teorisi.....	11
1.4. Yönetici Desteğinin Boyutları	12
1.4.1. Bilgi desteği.....	12
1.4.2. Duygusal destek.....	13
1.4.3. Maddi destek	13
1.4.4. Kariyer desteği	14
2. TEKNOLOJİ KABUL MODELİ	15
2.1. Teknoloji Kabul Modeli	15
2.1.1. Teknoloji Kabul Modelinin bileşenleri	20
2.2. Teknoloji Kabul Modelinin Gelişim Süreci.....	23
2.3. Teknoloji Kabul Modeli ve Davranış Teorileri.....	26
2.3.1. Teknoloji Kabul Modeli	27
2.3.2. Teknoloji Kabul Modeli 2	29
2.3.3. Teknoloji Kabul Modeli 3	31

2.4. Teknoloji Kabul Modeli Boyutları	32
2.4.1. Performans beklentisi.....	32
2.4.2. Çaba beklentisi.....	33
2.4.3. Sosyal etki	34
2.4.4. Kolaylaştırıcı koşullar	34
2.4.5. Hedonik motivasyon	35
2.4.6. Alışkanlık.....	35
2.4.7. Davranışsal niyet.....	36
2.4.8. Fiyat değeri.....	36
2.5. Teknoloji Kabul Modeli ile İlgili Araştırmalar.....	37
3. ALAN ARAŞTIRMASI	43
3.1. Literatür Taraması	43
3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	46
3.3. Araştırmanın Yöntemi ve Örneklem	47
3.4. Bulgular	47
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	54
KAYNAKÇA	57
ÖZGEÇMİŞ.....	69

ÖZET

ALGILANAN YÖNETİCİ DESTEĞİ VE TEKNOLOJİ KABUL MODELİ: KAMU KURUMLARINDA BİR ARAŞTIRMA

DEMİRÖREN, Tuğçe Kübra
Yüksek Lisans, İşletme Ana Bilim Dalı
Danışman: Doç. Dr. Süreyya ECE
Temmuz 2023, 68 sayfa

Günümüzde teknolojik bilgi, araç ve imkânlarının kurumlar için önemi yadsınamaz. Teknolojik bilgi, araç ve imkânları kurumların verimliliğini artırarak vatandaşlara daha iyi hizmet sunabilmesine katkıda bulunabilmektedir. Teknoloji kullanımının tam anlamıyla fayda sağlaması için öncelikle çalışanlar tarafından benimsenmesi gerekmektedir. Bu benimsenmenin sağlanmasında yönetimin desteğinin kritik bir faktör olduğu düşünülmektedir. Bu çalışmada, algılanan yönetici desteğinin çalışanların teknolojik bilgi, araç ve imkânlarını benimsemesi üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırmanın amacı, kamu kurumlarının yapısı, toplumdaki ağırlığı ve işleyişi göz önünde bulundurularak teknolojinin bu kurumlar için ne kadar önemli olduğunu vurgulamak ve yönetici desteğinin kamu çalışanlarının teknolojiyi benimsemesindeki rolünü ortaya koymaktır. Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu Şırnak'ta faaliyet gösteren kamu kurumu çalışanlarına online olarak dağıtılmış ve 152 kişi ankete katılmıştır. Elde edilen veriler, SPSS aracılığıyla analiz edilmiştir. Analiz sonuçları, çalışanların algıladıkları yönetici desteğinin teknolojiyi kabul düzeyleri üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğunu göstermiştir. Araştırmanın yöneticilere, kamu kurumlarında teknoloji kullanımının yaygınlaşması ve etkinleşmesini teşvik etmelerinde katkıda bulunacağı öngörülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Yönetici Desteği, Teknoloji Kabul Modeli, Teknolojinin Benimsenmesi

ABSTRACT

PERCEIVED SUPERVISOR SUPPORT AND TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL: A RESEARCH ON PUBLIC INSTITUTIONS

DEMİRÖREN, Tuğçe Kübra
MBA, Business Management Department
Advisor: Assoc. Prof. Süreyya ECE
July 2023, 68 pages

Today, the importance of technological knowledge, tools and facilities for organizations is undeniable. Technological knowledge, tools and facilities can contribute to increasing the efficiency of institutions and enable them to provide better services to citizens. For technology usage to be truly beneficial, it must first be embraced by the employees. It is believed that the supervisor support is a critical factor in achieving this acceptance. This study investigates the impact of perceived supervisor support on the adoption of technological knowledge, tools and facilities by employees. The aim of the research is to emphasize how crucial technology is for public institutions, given their structure, significance in society, and functioning, and to reveal the role of managerial support in the adoption of technology by public employees. Survey method, a quantitative research approach, was used in the study. The questionnaire form was distributed online to employees of public institutions in Şırnak and 152 people participated in the survey. The data obtained were analyzed using SPSS. The analysis results indicate that employees' perception of managerial support has a positive and significant effect on their level of technology acceptance. It is expected that this research will contribute to encouraging managers to promote the widespread and effective use of technology in public institutions.

Keywords: Perceived Supervisor Support, Technology Acceptance Model, Technology Adoption

TABLÖLAR LİSTESİ

	Sayfa
Tablo 1. Algılanan fayda belirleyici değişkenleri	18
Tablo 2. Algılanan kullanım kolaylığı belirleyici faktörleri	19
Tablo 3. Katılımcılara ilişkin demografik bilgiler.....	48
Tablo 4. Değişkenlere ait tanımlayıcı istatistikler tablosu	49
Tablo 5. Değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları.....	50
Tablo 6. Regresyon analizleri.....	51
Tablo 7. Hipotezlerin desteklenme durumları	53

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 1. Teknoloji Kabul Modeli	16
Şekil 2. Teknoloji Kabul Modeli 2	17
Şekil 3. Teknoloji Kabul Modeli	20
Şekil 4. Kullanıcı Kabul Modellerinin Temel Konsepti	27
Şekil 5. Teknoloji Kabul Modeli	28
Şekil 6. Teknoloji Benimseme Modeli 2	29
Şekil 7. Teknoloji Kabul Modeli 3	32
Şekil 8. Araştırma Modeli.....	45

KISALTMALAR LİSTESİ

AYD	:Algılanan Yönetici Desteği
İK	:İnsan Kaynakları
AF	:Algılanan fayda
AKK	:Algılanan kullanım kolaylığı
AR	:Algılanan risk
TKM	:Teknoloji Kabul Modeli
TAM	:Technology Acceptance Model
GET	:Gerekçeli Eylem Teorisi
PTD	:Planlı Davranış Teorisi
IoT	:Internet of Things

GİRİŞ

Teknolojinin hızla geliştiği günümüz dünyasında, kamu kurumları da bu değişime ayak uydurmak zorundadır. Teknoloji, kamu kurumlarının işleyişini etkileyen ve iyileştiren birçok fırsat sunmaktadır. Ancak, teknolojinin başarılı bir şekilde benimsenmesi ve kullanılması, yönetimin desteği ve çalışanların kabulüyle yakından ilişkilidir. Değişim süreçlerinin doğası gereği, çalışanlar arasında direnç ve destek eksikliği gibi faktörler ortaya çıkabilir, bu da örgütsel değişimle ilgili başarısızlıklara yol açabilir.

Bu çalışmanın amacı, kamu kurumlarında teknoloji benimsemesinin önemine vurgu yaparak, özellikle yönetimin desteğinin bu süreçteki kritik rolünü anlamaktır. Kamu kurumlarının yapısı, toplumdaki ağırlığı ve işleyişi göz önünde bulundurularak, teknolojinin bu kurumlar için ne kadar önemli olduğunu araştırmayı hedeflemekteyiz. Çalışmanın katkısı, teknoloji kullanımının tam anlamıyla fayda sağlaması için öncelikle benimsenmesi gerektiğini ortaya koymak ve bu benimsenmenin sağlanması için yönetimin desteğinin kritik bir faktör olduğunu vurgulamaktır.

Kamu kurumlarında teknoloji kullanımının yaygınlaşması ve etkinleşmesi, bir dizi avantajı beraberinde getirebilir. Bunlar arasında verimliliğin artması, hizmet kalitesinin yükselmesi, maliyetlerin düşmesi ve vatandaşlara daha iyi hizmet sunabilme potansiyeli sayılabilir. Ancak, bu avantajlar sadece teknolojinin doğru bir şekilde benimsenmesi ve kullanılmasıyla elde edilebilir. Bu nedenle, çalışmanın amacı ve katkısı, kamu kurumlarının teknoloji benimsemesini teşvik etmek ve yönetimin bu süreçteki rolünü vurgulamaktır.

Bu çalışmanın birinci bölümünde algılanan yönetici desteği başlığı altında yönetim ve yönetici kavramları, algılanan yönetici desteğinin önemi ve ilişkili olduğu bazı teorilerle ilgili kavramsal bilgiler verilmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde teknoloji kabul modeli bileşenleri, gelişimi, davranış modelleri ve boyutlarına ilişkin bilgiler verilmiştir. Son olarak üçüncü bölümde ise algılanan yönetici desteğinin teknoloji kabul modeli üzerindeki etkisine yönelik yapılan alan araştırmasına yer verilmiştir. Çalışmanın devamında, elde edilen bulguların analizi ve tartışması yapılarak, sonuçlar ve öneriler sunulmuştur.

1. YÖNETİM VE YÖNETİCİ

1.1. Yönetim ve Yönetici Kavramları

İhtiyaçlarını tek başına karşılamaya yetmeyen kurumlar, hedeflerine ulaşmak için başkalarıyla iş birliği yapma ve işbirlikçi çalışmalara yönelmektedirler. Birlik ve beraberlik içinde çalışmak, hedefleri etkin ve verimli bir şekilde yönetmek için iyi yönetim şarttır. Yönetim kavramı birçok farklı disiplin tarafından ele alınan bir kavramdır. Literatürde yönetim kavramının birçok tanımı bulunmaktadır. İktisatçılar, yönetimi toprağı, sermayeyi ve emeğı bir araya getirerek üretimin işlevlerinden biri olarak görmektedirler. Siyaset biliminde ise yönetim bir iktidar sistemini ifade etmektedir. Sosyologlar ise yönetime sınıf ve statü sistemi olarak bakmaktadır.

Literatürde yönetim kavramının farklı tanımları bulunmakla birlikte, bu kavram örgüt açısından bakıldığında bir süreçtir. Bu süreç örgüt amaçlarına etkin ve verimli bir şekilde ulaşabilmek için örgütün işlevlerini planlama, örgütleme, yürütme, koordine etme ve denetleme kavram, ilke, teori ve yöntemlerinin düzenli bir şekilde uygulanmasına ilişkin tüm faaliyetleri kapsamaktadır (Genç, 2005). Bir diğer tanımda ise yönetim, insanları bir araya getirerek işletmenin amaçlarına ulaştıracak işleri organizasyon ve koordinasyon yoluyla gerçekleştirmeleri için harekete geçirme sürecidir (Başaran, 2000). Yönetici, örgütün sahip olduğu kural ve politikaları, kaynakların etkin dağılımını da göz önünde bulundurarak yürüten temsilci şeklinde tanımlamaktadır (Muselori ve Pichler, 2011).

Örgütteki yönetimle ilgili tüm faaliyetlerin, ana komuta merkezi olan yönetici tarafından yürütüldüğü düşünülebilir. Yönetici, örgütün beyni olarak kabul edilir. Modern örgütsel yaklaşımlarda, kuruluşlar canlı organizmalar gibi algılanır ve başarılı yönetim faaliyetlerinin gerekliliğı vurgulanmaktadır. Bu faaliyetleri gerçekleştiren yöneticiler, hedeflere ulaşmayı sağlayacak süreçleri yönetmektedirler. Yönetim sürecinin başarısı için başarılı bir yöneticinin varlığı önemli bir önkoşuldur.

Genel kabul görmüş tanıma göre yönetici, yönetsel bir işlevi yerine getiren bireylere veya gruplara verilen bir isimdir. Örgüt açısından bakıldığında yönetici, kendisine bağlı çalışanları planlanan işi yürütmek üzere örgütleyen, koordine eden, aynı amaca yönlendiren, denetleyen ve kısaca sorumluluk alan kişidir. Yönetici, işi kendisi yapan bir kişi değil, yapılması gereken işi planlayan, organize eden, koordine eden ve kontrol eden bir kişi olarak görülmektedir. Yönetici kavramının diğer tanımları göz önüne alındığında, Ülker'in 1997 yılında yaptığı yönetici tanımının, kuruluşun hedefleri doğrultusunda insan ve maddi

kaynakları koordine eden kişiyi vurguladığı, Narman'ın ise 2006 yılında yaptığı tanımlamanın, başkaları aracılığıyla çalışan ve belirli hedeflere ulaşmak için uyum ve iş birliği içinde çalışan kişiyi vurguladığı görülebilmektedir.

Yönetim yaklaşımlarındaki değişim ve dönüşümlerin “yönetim” ve “yönetici” kavramlarının içeriğinde önemli değişiklikler gerektirdiği bilinmektedir. Toplumsal değişim ve eğitimin artmasıyla birlikte çalışanların beklentileri değişmiş ve işini ancak liderlik ederek yapabilecekleri düşünülen çalışanlar, yani yönetilmek üzere programlanması gereken, kendini geliştirme hedeflerine sahip, öz kontrol becerilerine sahip ve örgüt kültürüne olumlu değerler kazandırmalarını bekleyen makineler olarak görülmektedir. Bu durum, yeni kimliği ile organizasyonun tüm çalışanlarını kurumun yöneticileri haline getirmiştir. Başka bir deyişle, çalışanın pozisyonu veya bilgisi sayesinde kuruluşun iş yapma ve sonuç elde etme yeteneğini önemli ölçüde etkileyen katkılardan sorumlu olan herkes yönetici pozisyonuna geçebilmektedir (Karşlı, 2004). Bu yeni bakış açısı aynı zamanda eğitim kavramının gelişimi ile yönetim kavramındaki değişim arasındaki ilişkinin bir ifadesidir. Aslında eğitilmiş olan yeni kişi iç kaynaklarını harekete geçirebilecek öz farkındalık ve öz düzenleme becerilerine sahiptir. Eğitim süreci bir kişiye farkında olma fırsatı vermektedir. Eğitim sayesinde kişi hem kendisinin hem de çevresinin farkında olmayı öğrenmekte, kendisini ve başkalarını değerlendirebilmekte, eleştiren, değişen ve gelişen bir kişi haline gelebilmektedir (Erginer, 2003). Kişisel değerleri ve becerileri ile eğitimin merkezinde yer alan bir kişi, örgütün yönetimine katılabilmekte, bu değerleri içinde bulunduğu kuruluşun hedefleriyle birleştirebilmekte, böylece örgütsel sinerji yaratabilmekte veya mevcut sinerjilere katkıda bulunabilmektedir.

Henry Fayol tarafından geliştirilen Yönetim Süreci Yaklaşımı, yönetimin temel fonksiyonlarını belirleyen ve yönetim sürecini aşamalara bölen bir yaklaşımdır. Fayol'a göre yönetim, planlama, organizasyon, yöneltme, koordinasyon ve denetim olmak üzere beş ana fonksiyondan oluşur (Fayol, 2008).

Planlama: Yönetim sürecinin ilk aşaması olan planlama, hedeflerin belirlenmesi, stratejilerin oluşturulması ve iş planlarının yapılmasıyla ilgilidir. Yöneticiler, gelecekteki hedeflere ulaşmak için ne tür eylemler yapacaklarını planlarlar.

Organizasyon: Organizasyon, kaynakların düzenlenmesi ve işlerin yapılandırılması sürecidir. Yöneticiler, görevleri belirler, yetki ve sorumlulukları tanımlar, departmanları

oluşturur ve çalışanları görevlendirir. Bu aşamada iş bölümü, hiyerarşi ve iletişim kanalları belirlenir.

Yöneltme: Yöneltme, yöneticilerin çalışanları motive etme, liderlik etme ve yönlendirme sürecidir. Yöneticiler, çalışanlarına talimat verir, onları motive eder, performanslarını izler ve gerektiğinde düzeltici önlemler alır. Yöneltme aynı zamanda iletişim, takım oluşturma ve liderlik becerilerini içerir.

Koordinasyon: Koordinasyon, farklı departmanlar ve çalışanlar arasında uyum ve iş birliğini sağlama sürecidir. Yöneticiler, farklı faaliyetlerin entegrasyonunu yönetir, kaynakların etkili bir şekilde kullanılmasını sağlar ve iş birliği ve sinerji oluşturur.

Denetim: Denetim, hedeflere ulaşma sürecinin izlenmesi, değerlendirilmesi ve düzeltilmesidir. Yöneticiler, gerçekleşen işlerin planlara uygunluğunu kontrol eder, performansı ölçer, hataları tespit eder ve gerekli düzeltici önlemleri alır.

Bu beş fonksiyon, yönetimin süreçsel olarak nasıl işlediğini açıklamakta ve yöneticilerin her aşamada görevlerini yerine getirmesini sağlamaktadır. Fayol'un Yönetim Süreci Yaklaşımı, yöneticilerin işlerini daha sistematik ve etkili bir şekilde yönetmelerine yardımcı olabilmektedir.

1.2. Algılanan Yönetici Desteği Kavramı

Literatür, yönetici desteği kavramının ilk olarak Eisenberger vd. (1986) tarafından örgütün çalışanların refahını önemseydiği, örgüte katılımlarına önem verdiği ve çalışanlara sağladığı desteğin gönüllü olduğu duygusu ve algısı olarak tanımlanan örgütsel destek kavramından kaynaklandığını savunmaktadır. Bunun devamında literatürde yöneticinin sözde desteği ile ilgili birçok tanım olduğu görülmektedir. Rhoades vd. (2001) yönetici desteğini çalışanların mutluluğu için onların amaçlarını ve değerlerini önemseyerek ilgilenmesi olarak tanımlarken; Bhanthumnavin (2003) yönetici desteğini, çalışan ve yönetici arasındaki olumlu iş ilişkisi olarak daha basit bir anlatımla tanımlamaktadır.

Çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini belirlemek için, işletmenin temsilcisi olan ve çalışanların hiyerarşi içinde öncelikli olarak iletişim kurduğu yönetici, kuruluş ile çalışan arasındaki ilişkide önemli bir rol oynamakta ve belirleyici olabilmektedir. Çalışanlara işlerini yapmaları için sağlanan yardımcı ve kolaylaştırıcı faaliyetler, çalışana sağlanan destek olarak tanımlanmaktadır (Matthews vd., 2009: 78). İnce (2016) tarafından yönetici

desteği, yöneticilerin çalışanlarına karşı davranışlarında hem sosyal hem de duygusal bakımından iyi niyetli ve ilgili olmaları olarak tanımlanmıştır (İnce, 2016).

Örgütsel davranış açısından çalışanlar işleri yapanlar, yöneticiler ise çalışanları bu işleri yaparken destekleyen kişi olarak ifade edilmektedir. Çalışanların nitelik ve nicelik olarak geliştirilmesi, yönetici desteğinin yönü olarak belirtilmektedir (Başaran, 1991). Yönetici desteği kavramı; yöneticilerin çalışanlarına kendilerini değerli hissettirecek, motivasyonlarını arttıracak, onların çalışma hayatı içerisindeki kalite düzeyini arttırarak, her anlamda destekleyecek şekilde ihtiyaçlarının karşılanması olarak tanımlanmaktadır (Zincirkıran vd., 2016).

Yönetici desteği, bir işyerinde çalışanların yönetsel süreçlerde ihtiyaç duydukları desteklerin sağlanmasıdır. Bu destek, çalışanların performansını arttırmak, motivasyonunu yükseltmek ve işyerinde verimliliği arttırmak için önemlidir. Ancak, yönetici desteği ile algılanan yönetici desteği arasında farklar bulunabilmektedir (Eren ve zkan, 2018).

Yönetici desteği, yöneticilerin çalışanların ihtiyaçlarını karşılamak için verdikleri desteği ifade etmektedir. Bu destek, örneğin çalışanların eğitim ihtiyaçlarını karşılamak, işyerindeki problemleri çözmek ve çalışanların iş performanslarını arttırmak için verilen geri bildirimleri içerebilmektedir. Bu tür yönetici desteği, açık bir şekilde belirlenebilmekte ve yöneticiler tarafından doğrudan sunulabilmektedir. Diğer yandan, algılanan yönetici desteği, çalışanların yöneticilerinin kendilerine verdikleri desteği nasıl algıladıklarını ifade etmektedir. Bu destek, yöneticilerin doğrudan sundukları desteğin yanı sıra, çalışanların algıladıkları ve hissettikleri desteği de içerebilmektedir. Örneğin, bir yöneticinin çalışanın ihtiyaçlarına duyarlı davranması, onunla iletişim kurması, onun fikirlerine değer vermesi ve çalışanların fikirlerinin iş süreçlerine dahil edilmesi algılanan yönetici desteği olarak değerlendirilebilmektedir (Kurtuluş, 2016).

Algılanan yönetici desteği ile yönetici desteği arasındaki farklar, çalışanların memnuniyeti, motivasyonu ve iş performansları üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Algılanan yönetici desteği ise yöneticinin çalışana verdiği teşvik, destek, ilgi ve önemin çalışan tarafından ne ölçüde hissedildiği şeklinde de tanımlanmaktadır (Babin ve Boles, 1996). Başka bir deyişle, çalışanların yöneticilerine organizasyona katkılarına değer verildiğine ve nemsendiğine olan inançları olarak ifade edilmektedir (Kottke ve Sharafinski 1988).

Çalışanların örgüt içerisindeki desteği ilk hissedecekleri aşama, algılanan yönetici desteği olarak belirtilmektedir (Göktepe, 2016). Yönetici desteği algısı çalışanların örgüt içerisinde sağladığı katkılar karşılığında, kendi refahları için yöneticilerinden gördükleri destek algısı olarak açıklanmaktadır (Subaşı, 2018). Algılanan yönetici desteğini, yöneticilerin çalışanların örgüt için sağladığı katkılara karşı verdiği değer ve çalışanların refahı için gösterdiği ilginin derecesi olarak da tanımlayan araştırmacılar bulunmaktadır (Casper vd., 2011).

1.3. Algılanan Yönetici Desteğinin Önemi

Yönetici desteğinin çalışanların örgüt içerisindeki davranışları açısından önemli katkıları olduğu ve çalışanın da örgüt üzerindeki algısının gelişmesine katkı sağladığı belirtilmektedir (DeConinck ve Johnson, 2009). Yönetici desteği örgütsel destek içerisinde dâhil olan bir konu olarak aktarılmaktadır. Çalışanlar, örgütsel destek ile yönetici desteği farklı olsa da, yöneticileri örgütün en önemli temsilcisi olarak gördüklerinden dolayı yöneticilerinden gelen desteği, örgütten gelmiş gibi kabul edebilmektedir (Pekdemir, 2013; Rhoades vd., 2011). Bu düşünceye paralel olarak Shanock ve Eisenberger (2006), yönetici desteği algısına sahip çalışanların, örgütsel destek algısına da sahip olacaklarını ileri sürmektedir. Araştırmacılar yönetici desteğinin, algılanan örgütsel destek üzerinde büyük etkisinin olduğunu altını çizmektedir.

Yöneticinin desteğinin, çalışanların davranışlarını kuruluşun hedeflerine uygun olarak şekillendirebileceğine dair araştırmalar vardır. Guçait vd. (2014) yaptıkları araştırmalar sonucunda yönetim faaliyetlerini çalışan davranışlarına yön verebilecek en önemli faktör olarak belirlemişlerdir. Çalışanların yönetim desteğinin etkisi ile olumlu davranışlar sergilediklerini gösteren bir diğer çalışma ise Roman ve arkadaşları tarafından yapılan bir çalışmadır. Bu çalışmanın analiz sonuçlarına dayanarak, çalışanların karar alma sürecine katılımının ve yöneticiden alınan ilgi doğrultusunda destek algısının çalışanın istenen davranışı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu gösterilmiştir (Roman vd., 2013).

Çalışanlar, kuruluşların bulundukları pazarda rekabet gücünün devamlılığının sağlanmasında önemli bir rol oynamakta ve kuruluşun hedeflerine ulaşmasına katkıda bulunarak kuruluşun sürekliliğini sağlayabilmektedir. Bir kuruluşun çalışanlarının bu katkısını görebilmesi için çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini tespit etmek ve destek algısını çalışanlara hissettirmek gerekmektedir. Bu aşamada yöneticiler çalışanlara en yakın ve onlarla en fazla temasa sahip oldukları için yönetici ile çalışan arasındaki ilişki önem

kazanmaktadır (Göktepe, 2016). Bu ilişkide yönetici; Gerektiğinde çalışanı yetkilendiren, ödüllendiren, cezalandıran ve yönlendiren taraf olduğu için (Garip, 2013), sağlanan desteğin çalışanın yüksek performans ve verimliliğini sağlayacağı savunulmaktadır (Yaşar vd., 2014). Levinson (1965) ve Eisenberger vd. (1986) tarafından yapılan çalışmalarda yönetici desteği sağlanan çalışanların, örgütün amaçlarını gerçekleştirmesinde yüksek düzeyde bir performans gösterdikleri görülmüştür. Bhanthumnavin'in (2000) yapmış olduğu çalışmaya göre yöneticiler çalışanlarına geri dönüt vererek işyerindeki verimlilik ve iş performansını arttırmak amacıyla onlara destekte bulunursa bireyin, yaptığı çalışmaların takibinin yapıldığının farkında olarak iş performansını arttırmak için gayret göstereceğini belirtmiştir. Bhanthumnavin (2003) tarafından yapılan başka bir çalışmada ise yönetici desteği duygusal, bilgisel ve maddi destek olarak üç boyut şeklinde ele alınmış ve bu alt boyutlar ile iş performansı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Başka çalışmalarda da yönetici desteğinin çalışan performansını arttırdığına yönelik bulgular elde edilmiştir (Eisenberger vd., 2002).

Yönetici, bir çalışanın başarısını veya başarısızlığını değerlendirmekten ve yönlendirmekten sorumlu olduğundan, çalışanlar yöneticileri tarafından olumlu veya olumsuz değerlendirildiğinde, bunu hem yönetici hem de organizasyon için destek olarak algılayacakları savunulmaktadır (Eisenberger vd., 2002).

Yöneticilerin çalışanlarına sağladığı destek ne kadar etkili olursa, iş tatmininin o kadar artacağını ve böylece çalışan memnuniyeti arttıkça stresin etkilerinin azalacağını ve çalışanlar için daha iyi bir çalışma ortamı yaratılacağı savunulmaktadır (Yang vd., 2015). Baloyi'ye (2014) göre eğer çalışanlar yönetici desteği görürlerse, yaptıkları işte mutsuz hissetmeyebileceklerdir. Ancak eğer yönetim performans sisteminde zayıflık olursa, sosyal mübadele ile yönetici desteği algısı düşük düzeyde gerçekleşirse işe dair tatminsizlik hissi artacaktır.

Yönetici tarafından çalışanlara sağlanan destek, çalışanlar üzerinde olumlu bir etkiye sahip olacağından, kuruluşa olan sadakatleri üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir. Yönetimden gelen destek eksikliğinin, kaynakların azalmasına ve çalışanların içinde bulundukları organizasyonu sorgulamasına yol açabileceğini, bunun da uzun vadede çalışanların ve organizasyonun birbirine düşmesine neden olabileceğini eklemektedirler (Lambert vd., 2015). Uzun'a (2018) göre öğretmenlerin örgütsel destek algıları ile örgütsel adalet algıları arasında pozitif ilişki tespit edilmiştir. Öğretmenlerin okul işlerine ilişkin yöneticilerinden

olumlu destek almaları onların kurumları ile özdeşleşme seviyelerini arttırdığı ifade edilmiştir.

Yönetim desteği düşükse, çalışanların yöneticilerinden sorumlulukları veya performansları hakkında sağlıklı geri bildirim alma olasılıkları daha düşüktür, bu nedenle çalışan, yöneticinin onları ihmal ettiği veya görmezden geldiği izlenimine sahip olabilmektedir (Zhou vd., 2016). Dolayısıyla, destek yoluyla yönetici ve çalışan arasındaki potansiyel ilişkinin, işten ayrılma arzusunu doğrudan etkilediği savunulmaktadır (Kalidass ve Bahron, 2015).

Yönetim desteği, çalışanların görevlerini başarıyla yerine getirebilmeleri ve örgüt içinde etkin bir şekilde çalışabilmeleri için vazgeçilmez bir kaynak olduğu savunulmaktadır. Çalışanlar, bir yöneticiden aldıkları destekle birlikte örgüte olan bağlılıklarını artırırken aynı zamanda olumlu görüşlerini ifade etmektedirler. Lambert ve diğerleri (2015) tarafından yapılan bir araştırmaya göre, yöneticiden gelmeyen destek eksikliği, çalışanların verimsiz çalışmalarına ve örgüt içinde gerginliklere yol açabilmektedir. Bu durumda, çalışanlar örgütü araştırma ve eleştirme eğilimine girebilirler. Bu taleplerin karşılanmaması, çalışanın örgütle olan bağıını zayıflatarak iletişimin bozulmasına neden olabileceği tespit edilmiştir (Lambert vd., 2015).

Çalışanlara farklı boyutlarda sunulabilen yöneticinin desteği, işletmeye zarar veren olumsuz iş sonuçlarında diğer destek türlerine (aile, meslektaşlar, kuruluşun kendisi) göre daha dengeli bir rol oynayabilmektedir. Bu görüşü savunan Muse ve Pichler (2011), yönetici desteğinin, politikaların uygulanmasında ve kurum içindeki kaynakların tahsisinde temsili bir güç olarak yöneticinin tanımlanmasından başlayarak, destek türleri arasında önde gelen destek olduğunu vurgulamaktadır. Algılanan yönetici desteği ile ilgili olarak yapılan araştırmalardan yola çıkarak, çalışanlar tarafından yönetici desteğinin algılandığı örgütler içerisinde, işten ayrılma niyeti (Holman, 2003), işe alım ve yeniden doğacak eğitimlerin maliyeti (Dhar, 2012), tükenmişlik sendromu (Choi vd., 2012), stres (House, 1981; Grandey (2000) gibi olumsuz etkilerin azaldığı, bunun aksine örgütsel bağlılık (Rhoades ve Eisenberger, 2002; Ece ve Gültekin, 2018; Emhan, Kula ve Tongur, 2013; Hutchison, 1997; Gagnon ve Michael, 2004; Casper vd., 2011), iş tatmini (Qureshi ve Hamid, 2017), iş performansı (Azman vd., 2009), motivasyon (Ertan, 2008) ve örgütsel vatandaşlık davranışı (Arshadi, 2011) gibi olumlu davranışlar üzerinde arttırıcı etki yarattığı belirtilmektedir.

Algılanan yönetici desteğinin çalışanların davranışları üzerindeki etkisini açıklamaya yönelik bazı teoriler geliştirilmiştir. Bu kapsamda *Sosyal Değişim (Mübadele)*, *Lider-Üye Etkileşimi* ve *Psikolojik Sözleşme* teorilerini açıklamakta fayda vardır.

1.3.1. Sosyal Değişim (Mübadele) Teorisi

Algılanan yönetici desteğinin çalışanlar üzerindeki etkisinin dayandığı teorilerinden sosyal değişim teorisi, işletme ile işgören alışverişinden yola çıkarak, yönetici ile çalışan arasındaki alışverişi ilişkiyi açıklamaktadır. Sosyal değişim teorisi karşılıklı çıkara dayalıdır ve organizasyondaki sosyal ilişkileri açıklamaktadır. Yöneticiler çalışanlarına ihtiyaçlarına göre destek vererek, işletmeye katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Buna göre, işletme ile işgören arasında, devamlı bir alışveriş vardır. Örgüt ile işgören arasındaki bu alışverişe dayanan ilişki, işveren ile işgören arasındaki sosyal ve ekonomik bağın oluşması ve bu ilişkideki devamlılığı sağlamakla birlikte, karşılıklı rolleri belirleyerek buna bağlı davranışları da belirlemektedir (Göktepe, 2017: 33).

Foa ve Foa (1975) aşk, statü, bilgi, para, mallar ve hizmet olarak 6 tür değişim kaynağı sunarak söz konusu ilişkideki değişimi sınıflandırmıştır. Bu sınıflandırmada bir fayda ne kadar az-özel ve ne kadar somut olursa, kısa vadeli, karşılıksız bir şekilde değiş tokuş edilmesi daha olasıdır. Buna karşılık, mal için parasal ödeme beklemek alışılmadık bir durum değildir, ancak aşk veya statü için gerçek olma olasılığı daha düşüktür. Yani para, mal ve hizmet gibi genel ve somut kaynakların ekonomik değişimlerde rol oynaması beklenirken; kişilere özgü soyut bir kavram olarak nitelendirilen sevgi, statü ve bilgi kaynaklarının sosyal değişimlerde rol oynaması beklenmektedir (Cropanzano ve Mitchell, 2005: 880).

Bununla birlikte karşılıklı ilişkilerin devam edebilmesi ve her iki tarafın da karşılıklı olarak değerli bir şey aldığını hissetmesi gerektiğine odaklanan bu teori, ilişkilerin zamanla güven, sadakat ve karşılıklı taahhütlere dönüşeceğini açıklamaktadır. Bu bağlamda sosyal değişim süreci, her iki taraf arasında da kaliteli bir ilişkiye yol açan ve belirli türden yükümlülüklerle sonuçlanan ve bir dizi birbirine bağlı etkileşimi içerebilmektedir (Çömlekçi, 2019: 70).

Aynı zamanda, sosyal değişim teorisi, yöneticinin kendisini maddi ve manevi olarak desteklediğini düşünen, içten ve samimi bağlar kurduğunu hisseden çalışanların aynı düzeyde örgütlerine bağlı kalacaklarını ifade eden bir teoridir. Örgütün kendisine yarar sağladığını düşünen çalışanlar tutum ve davranışlarına olumlu karşılık verme eğiliminde

olmaktadır. Sonuç olarak çalışanların, yöneticilerinden, çalışma ortamından ve işlerinden duydukları memnuniyet artarak buna oranla iş verimlilikleri de artabilmektedir (Tozkoparan ve Tenteriz, 2019: 44).

1.3.2. Lider – Üye Etkileşimi Teorisi

Lider-üye etkileşimi teorisi, liderin her çalışanına karşı eşit ve istikrarlı davrandığını ileri süren liderlik yaklaşımlarının aksine, liderin her astına karşı farklı şekilde davranış göstermesi fikri ile ortaya çıkmış bir kavramdır (Martin vd., 2005:142). Bu teori ile lider her astı ile farklı düzeylerde iletişim ve etkileşimde bulunur ve astlar ile iletişimler farklılık gösterebilmektedir. Lider olan taraf bazı astları ile daha yakın ve pozitif ilişkiler kurarken (sevgi, saygı ve güven gibi güven) bazı astlarıyla da biçimsel olarak lider-ast ilişkisi rolünün dışına çıkmayan bir iletişimde olarak, hatta negatif sayılacak ilişkiler de kurabilmektedir (Karcıoğlu ve Kahya, 2011: 339).

Lider-üye etkileşimi ile ilgili literatürde birçok tanımlama ve çalışma yapılmıştır. Lider-üye etkileşimi teorisine göre, lider olan taraf üyeye hafifçe genişletilmiş rol sorumlulukları sunmakta, sonrasında üyenin verilen sorumluluğun üstesinden gelip gelmediğini değerlendirebilmektedir. Rol sorumlulukları arttıkça bunun üstesinden gelen üyeye daha çok sorumluluk verilebilmektedir. Bu süreçte üyeler lider açısından grup içi veya grup dışı olmak üzere birbirinden ayrılabilir. Lider ile yoğun bir iletişim ve etkileşim içinde olanlar grup içi olarak nitelendirilmektedir. Grup içi astlar daha fazla iletişimde oldukları için daha fazla güce ve bilgiye sahip olabilmektedir. Grup dışı astlara kıyasla grup içi astlar daha etkili ve güvenilir oldukları için liderden daha yakın ilgi görebilmektedirler. Bununla birlikte grup içi astların, yöneticinin olmadığı durumlarda yetkili olacak seviyede güven duyulan kişilerden oluştuğu da ifade edilmektedir (Çetin vd., 2012:16, Göktepe, 2017: 33).

Graen ve Uhl-Bien (1995), lider-üye etkileşimi ile ilgili teorilerinde dört evreden söz etmektedirler. Bunların ilki “grup içi” ve “grup dışı” olarak nitelendirilen tanımlamalardır (Baran, 1997: 500). İkincisi ise, lider üye arasındaki ilişki ve bu ilişkinin niteliği ve sonucudur. Üçüncü evreye gelindiğinde, bu evrede yüksek nitelikli lider-üye etkileşiminin gelişim aşaması araştırılmaktadır. Son evre ise, lider üye iletişiminin analizinin yapılması sürecini kapsamaktadır. Dördüncü evrede geçmiş 3 aşamanın verileri analiz edilmekte ve tüm bulgular bütünlük olarak örgütsel sistem içinde ikili ilişkilerin nasıl organize edilebileceği araştırılmaktadır. (Graen ve Uhl-Bien, 1995: 226; House ve Aditya, 1997: 431).

Lider-üye etkileşim sürecinin gelişimi temsil eden üçüncü ve dördüncü evredir ve bu evredeki birçok çalışma teoriktir. Fakat yüksek nitelikli etkileşimlere katkıda bulunduğu düşünülen faktörler değerlendirildiğinde, lider-üye etkileşiminin iş ile ilgili sonuçlarının analiz edildiği çalışmaların çoğunun ikinci gelişim evresinde yapıldığı vurgulanmaktadır (Özutku vd., 2008: 195).

1.3.3. Psikolojik Sözleşme Teorisi

İşveren ve çalışan arasında yazılı olmayan karşılıklı bağlılıklarını ve birbirlerine duydukları saygıyı açıklamaya çalışan psikolojik sözleşme teorisini Argyris (1960), tarafların birbirlerinin kurallarına saygı göstermeye yönelik yazılı olmayan örtük bir anlaşma olarak tanımlanmıştır. Teori, yöneticiler ve çalışanları arasındaki ilişkileri ve bunların örgütsel sonuçlarını açıklamak için kullanılmaktadır. Psikolojik sözleşme teorisine göre işverenlerin çalışanlarına çalışma alanlarında özerklik ve iş güvencesi vererek emeklerinin maddi karşılığını verdiğinde, çalışanları performansları, verimliliği ve iş doyumunu artacaktır. Teoriye göre psikolojik sözleşme, tarafların vaatlerini güven ve dürüstlük çerçevesinde sunduğu, karşılıklı sorumlulukları ve beklentileri kapsayan informal bir anlaşmadır. Psikolojik sözleşmeler dinamik, zamanla değişime uğrayabilecek bir yapıdadır, şartlarla ilgili daima uzlaşma sağlamak mümkün olmayabilmekte ve istenirse tarafların düşünceleri çerçevesinde şekillenebilmektedir (Topaloğlu ve Arastaman 2016: 27).

Rousseau (1995), psikolojik sözleşmenin algı oluşturma süreci olduğunu belirtmiştir. Yönetici desteğinin ve örgüt yapısının algılanmasında da etkili olan bir süreçtir. Bu süreç yanlış yönlendirildiğinde psikolojik sözleşme ihlali ile sonuçlanmaktadır. Böyle bir durumun çalışanların iş doyumlarını, ekstra rol davranışlarını ve örgüte güvenlerini azalttığına dair sonuçlar bulunmaktadır (Aras vd., 2016: 48-50).

İşverenlerin çalışanlarına üstün performansa yönelik ödüllendirme ve eğitim fırsatları sözü vermeleri durumunda çalışanlar performanslarını artırmak amacıyla gayret gösterirler, ancak örgütler söz verdiği ödüllendirme ve eğitim fırsatlarını sağlamadıklarında psikolojik sözleşme ihlaliyle karşılaşılacaktır (Restubog vd., 2010: 423). Formal iş anlaşmalarının iş görenlerin işe bağlılıklarını sağlamakta yetersiz kaldığı durumlarda taraflar arasındaki güven bağının kurularak belirsizliklerin azaltılabilmesi için çalışan-yönetici arasındaki ilişkide psikolojik sözleşme son derece önemlidir (Topaloğlu ve Arastaman 2016: 34).

1.4. Yönetici Desteğinin Boyutları

Çalışanların örgüte ve işlerine karşı olumlu bir tutum sergilemeleri ve işlerini başarıyla yerine getirebilmeleri için yöneticilerin çalışanlara gerekli bilgi, maddi ve duygusal kaynakları sağlamaları gerektiği ifade edilmiştir. Ancak, aynı yönetim uygulamaları her çalışan için aynı sonuçları doğurmayabilir, bu nedenle her çalışanın gereksinim ve isteklerine yönelik farklı araçlar geliştirilmesi önemlidir. Bu durum, yönetici desteğinin farklı boyutlarını ortaya koymaktadır (Çoban, 2019: 14).

Kraimer ve Wayne (2004), yönetici desteğini uyum desteği, finansal destek ve kariyer desteği olmak üzere üç boyutta ele almaktadır. Gagnon ve Michael (2004) ise yönetici desteğini yöneticinin çalışana yardımda bulunmadaki istek seviyesi, güven ve saygı olarak ele almışlardır. Gottlieb (2007) yönetici desteğini duygusal destek, değerlendirme desteği, araçsal destek ve bilgi desteği olmak üzere dört boyutta ele almaktadır. Bu dört boyut empatiyi ve çalışana ilgiyi içeren duygusal destek; çalışana işiyle ilgili geri bildirim verilmesini içeren değerlendirme desteği; maddi değer ve hizmetlerin teminini içeren araçsal destek ve bilgi verme ve danışmanlığı içeren bilgi desteğidir. Bhanthumnavin (2000) de yönetici desteğini duygusal, bilgi ve maddi destek olarak üç boyutta ele almıştır (Özkuk, 2017: 16).

Çeşitli sınıflandırmalara rağmen, yapılan incelmelerde yönetici desteğinin benzer noktaları vurguladığı görülmektedir. Bu çalışmada yönetici desteğinin dört boyutu ayrı ayrı ele alınmıştır: bilgi desteği, maddi yönetici desteği, duygusal yönetici desteği ve kariyer desteği. Bu bölümde, yönetici desteğinin bu dört boyutu ayrıntılı bir şekilde incelenmiştir.

1.4.1. Bilgi desteği

Bilgi desteği, çalışana gerektiği anda bilgi ve danışmanlık hizmetlerinin sunulmasını içermektedir. Çalışanın işiyle ilgili bilgi, yönerge ve danışmanlığa erişebilmesi, bilgi desteği olarak tanımlanabilmektedir. Bilgi desteği, ödül, ceza, değerlendirme ve geri bildirimleri içerebilmektedir. Banthumnavin (2000), performansın artırılabilceğini belirterek verimliliği düşük olan çalışanlara daha fazla geri bildirimde bulunmanın önemini vurgulamıştır. Yöneticiler, çalışanların motivasyonunu artırmak için performans geri bildirimleri vererek çalışanları ödüllendirmeli ve örgüte katkılarını değerlendirmelidir (İlçin, 2019: 37).

Bilgi desteği, çalışana gt içinde karşılaştığı problemleri çözme konusunda yardımcı olabilmektedir. Tecrübeli alışanlar veya yöneticiler, yeni bir çalışana rehberlik yaparak, işle ilgili ayrıntıları anlatarak ve beklentileri paylaşarak bilgi desteği sunabilmektedir (Başlar, 2020: 4). Yöneticinin alışanı desteklemesinin nedeni, çalışanın verimliliğini artırmak ve rgtsel hedeflere ulaşmayı sağlamaktır. Özellikle işle ilgili konulara odaklanan ve işle ilgili yönergeleri içeren bilgi desteği, çalışanın önemsendiğini hissetmesi açısından da önemlidir. Bilgi desteği boyutu, çalışanın örgüt hedeflerini anlaması için önemli bir işleve sahiptir (Göktepe, 2016: 24).

alışanlarla bilgi paylaşımı ve fikir alışverişi, yöneticinin gücünü artıran bir faktördür. Bu paylaşım ve fikir alışverişi sayesinde çalışan, yöneticinin görüşlerini benimseyerek uyum içinde çalışma eğiliminde olabilmektedir (Korkut, 2019: 40).

1.4.2. Duygusal destek

Bir yöneticinin çalışanlarına sevgi ve saygı gösterdiği, sorunlarıyla ilgilendiği, sorunlarını çözmelerine yardımcı olduğu ve onlara değer verildiğini hissettirdiği bir destek türü olarak açıklanabilecek duygusal destek, bir yöneticinin çalışanların sorunları çözmesine yardımcı olması açısından oldukça önemlidir (Başlar, 2020: 5). Takdir etme, güvenme, samimi ilişkiler kurma, mesleki ve ailevi sorunları takip etme, birlikte çözüm üzerinde çalışma, olumlu davranışları onaylama gibi yönetsel davranışlar da duygusal destek olarak değerlendirilmektedir. Duygusal destek alan bir çalışanda duygusal çelişkiler azabilmekte veya tamamen ortadan kalkabilmektedir (Korkut, 2019: 41). Modern rgtlerde yöneticilerin çalışanların mesleki ya da mesleki olmayan sorunlarına verdikleri destek ve kurdukları samimi ilişkiler, çalışanın yöneticiye ve örgüte bağlılığı, verimliliğin ve işin artması gibi olumlu sonuçlar sağlayabilmektedir (Göktepe, 2016: 25). Motivasyon ve verimlilik için oldukça önemli olan duygusal destek çalışanların stres, çatışma gibi zorlukların üstesinden gelmelerine yardımcı olabilmektedir. Duygusal destek sözlü veya sözsüz olabilmektedir (sarılma, tokalaşma, vb.) (oban, 2019: 16).

1.4.3. Maddi destek

Maddi destek yönetici tarafından araçlar, malzemeler, işçilik süresi, hizmetler, finansal ve insan kaynakları gibi resmi kaynakların işçilere tahsis edilmesi yoluyla sağlanan destektir. Bhanthumnavin (2000) finansal yönetim desteğini, çalışanların örgütsel amaçlara ulaşmak için ihtiyaç duyduğu kaynakları sağlamak olarak tanımlamıştır (Göktepe, 2016: 25).

Finansal yönetim desteği, çalışanın finansal ihtiyaçlarını dikkate alarak yöneticinin hak ettiği finansal ödülün çalışana verilmesi ile ilgilidir. Finansal yönetim desteği, çalışanların motivasyonunu artırabilmekte ve işe bağlılıklarını güçlendirebilmektedir. Bir yönetici tarafından finansal olarak desteklenen bir çalışan daha fazla motive olabilmekte ve enerjisini işine harcayabilmektedir. Çalışanların yaptıkları iş karşılığında yöneticilerinden ücretlerini desteklemelerini beklemeleri ve yöneticilerin bu beklentiyi karşılaması, örgüt içinde istenmeyen davranışların azalmasına ve çalışan verimliliğinin artmasına yardımcı olabilmektedir (Çoban, 2019: 16).

Yöneticinin elindeki sınırlı kaynakların çalışanlara zamanında ve uygun bir şekilde sağlanması ve kaynakların verimli kullanımının kontrol edilmesi önemlidir. Bu nedenle yöneticiler çalışanların neye ihtiyacı olduğunu belirlemeli ve onlara doğru zamanda doğru kaynakları ulaştırmalıdır (Korkut, 2019: 41).

1.4.4. Kariyer desteği

Kariyer, bireyin iş hayatında beceri ve deneyimlerini artırarak ilerlemesi ve yükselmesini ifade eden bir kavramdır. Bireyin çalışma hayatı boyunca üstlendiği sorumlulukları ve emeğin toplamını temsil eden kariyer, çalışanın kendini geliştirmesine ve örgüt içinde daha yüksek bir statü elde etmesine yardımcı olan bir süreçtir. Birey fiziksel ve duygusal ihtiyaçlarını karşıladıktan sonra kendini gerçekleştirmek adına kariyerinde yükselmek isteyebilmektedir (Başlar, 2020: 5).

Kariyer planlaması, çalışanın beceri, bilgi ve yeteneklerini geliştirmeyi sağlamaktadır. Çalışan, geçmiş ve mevcut pozisyonuna bakarak gelecek hakkında bir plan yapabilmektedir. Bu planlamada çalışanın kendisine düşen sorumluluk önemlidir, ancak yöneticinin de kariyer planlamasındaki rolü çalışana cesaret vermek, bilgi sağlamak ve destek olmaktır. Örgütün rolü ise çalışanın kendini geliştirmesi için bir çerçeve oluşturmak, eğitim imkanları sunmak ve terfi fırsatları sağlamaktır (Bakioğlu ve İnandı, 2001: 514).

2. TEKNOLOJİ KABUL MODELİ

2.1. Teknoloji Kabul Modeli

Davis (1986) tarafından geliştirilen teknoloji kabul modeli (TKM), bilgi sistemlerinin kullanıcı kabulünü modellemek amacıyla özel olarak tasarlanmış gerekçeli eylem teorisinin bir uyarlamasıdır (Davis, 1986). TKM'ye göre; bir kullanıcının belirli bir sistemi kullanmaya yönelik tutumu, onu gerçekten kullanıp kullanmayacağı hakkında anlaşılabilir olmalıdır (Davis, 1986: 320). TKM'nin genel amacı, geniş bir bilgi işlem teknolojileri ve son kullanıcılar bağlamında kullanıcı davranışını çözümlerken bununla birlikte bilgisayar benimsemesinin hem karmaşık hem de kuramsal temelli belirleyicilerini açıklamaktır. TKM, dış faktörlerin inançlar, tutumlar ve niyetler üzerindeki etkisini izlemek için bir kaynak sağlamaktadır. TKM'nin benimsenmesi için iki temel belirleyici faktör bulunmaktadır. Bu faktörler algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan fayda faktörleridir. Bununla beraber algılanan kullanışlılık, bireyin bir sistemi kullanmanın performansını ne ölçüde iyileştireceği anlamına gelmektedir. Algılanan kullanım kolaylığı, bireyin sistemi kullanmak için çaba sarf edeceğini düşünmesidir. Davranışsal niyet faktörü ise, algılanan fayda ve kullanıma yönelik tutum aracılığıyla belirlenmektedir (Davis vd., 1989: 780-800).

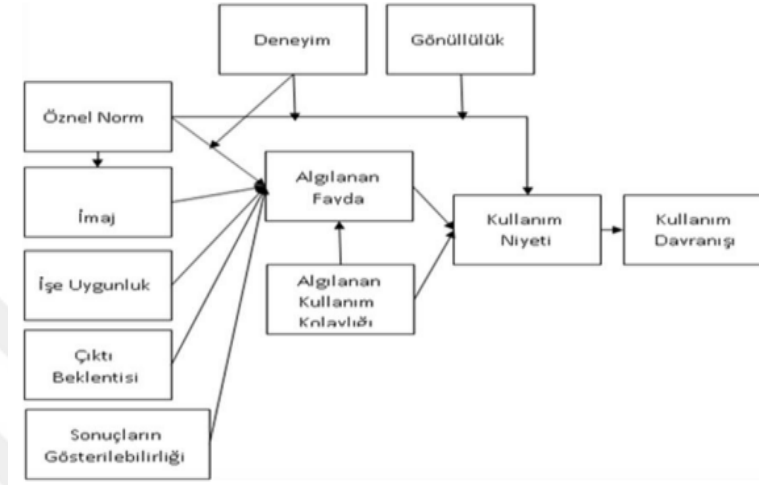
Davis vd. (1989), GET(Gerekçeli Eylem Teorisi) ve TKM'yi karşılaştırdıkları çalışmalarında, her iki modelde de kullanım davranışı üstünde etkisi bulunan en ehemmiyetli değişkenin davranışsal niyet olduğunu tespit etmişlerdir (Venkatesh ve Davis, 2000: 186-204). TKM, sadece tahminde bulunmak için değil, açıklama için de yararlı bir model olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu sebeple araştırmacı ve uygulamacılar, bir sistemin kabul edilemez olup olmadığını belirlemek, bununla birlikte düzeltici önlemleri almak için TKM'yi kullanabilmektedirler. (Davis vd. 1989, 780-800).

Davis (1989) gerçekleştirdiği çalışmada, algılanan kullanışlılık ve algılanan kullanım kolaylığı faktörlerinin kullanım niyeti üzerinde güçlü bir etkiye sahip olduğunu bununla beraber zamanla tutumun etkisinde azalma yaşandığını ortaya koymuştur. Davis ve Venkatesh (1996) tarafından yapılan çalışmada ise model güncellenerek tutum faktörü model dışında bırakılmıştır. TKM üzerine gerçekleştirilen pek çok çalışmada, algılanan kullanışlılık değişkeni, kullanım amacı üzerinde tespit edici niteliktedir. Hangi dış faktörlerin algılanan kullanışlılığı etkilediğini ve bir sistemi kullanma deneyimi arttıkça etkilerinin zaman içinde nasıl değiştiğini anlamak önemlidir.

ve etkileyen faktörleri anlamak için önemli bir araçtır. TKM, organizasyonlar ve pazarlamacılar tarafından teknoloji ürünlerinin başarılı bir şekilde benimsenmesi ve kullanılması için stratejiler geliştirmek amacıyla da kullanılabilmektedir.

Venkatesh ve Davis (2000), Şekil 2.'de algılanan kullanışlılığın temel değişkenlerini nitelendirerek TKM'yi genişletmiştir.



Şekil 2. Teknoloji Kabul Modeli 2

Kaynak: Venkatesh ve Davis (2000)

Teknoloji Kabul Modeli 2’de belirleyiciler içerisinde öznel norm ve imaj sosyal etki grubunda ele alınırken, diğer belirleyicilerin ise sistemin özellikleri ile ilgili olduğu görülmektedir (bkz. Şekil 2). Ayrıca bu değişkenler sosyal etki süreçlerini de temsil etmektedir (Bala ve Venkatesh, 2008: 39). TKM 2 farklı belirleyicilerin algılanan fayda ile davranışsal niyet üzerindeki etkilerini incelemek için bilişsel araçsal süreçler ve sosyal etki olmak üzere iki teorik süreç sunmaktadır. Venkatesh ve Davis (2000), bireylerin araçsal bilişsel süreçlere yönelik olarak fayda algılarını neden ve nasıl oluşturduklarına dair detaylı bir savunma sunmuştur. Bilişsel araçsal süreçlerin rolünün altındaki temel argüman, sistemin çalışması için bireylerin ne yapması gerektiğini bilişsel anlamda karşılaştırıp, algılanan faydayı şekillendirmesiydi. TKM 2, bireyin temel iş amaçları ile bir sistem kullanarak bir iş görevini gerçekleştirmenin neticeleri arasındaki uyuma ilişkin entelektüel değerlendirmesinin, sistemin kullanışlılığına yönelik algılar için kritik olduğunu savunmaktadır (Venkatesh ve Davis: 38).

Tablo 1 ise algılanan faydayı belirleyen faktörleri göstermektedir.

Tablo 1. Algılanan fayda belirleyici değişkenleri

Belirleyici Faktörler	Tanımlar
Öznel Norm	Bireyin kendisi için önemli olan insanların, sistemi kullanması ya da kullanmaması gerektiği yönündeki düşünceleridir.
İmaj	Bireyin bir yenilik kullanımının, sosyal statüsünü arttıracak anlama derecesidir.
İşe Uygunluk	Bireyin, sistemin mesleğine uygulanabilir olduğuna inanma derecesidir.
Çıktı Kalitesi	Bireyin sistemin işlerini iyi yerine getirdiğine inanma derecesidir.
Sonuç Gösterebilirliği	Bireyin sistemi kullanmanın neticelerinin somut, gözlemlenebilir ve iletişimsel olduğuna inanma derecesidir.

Kaynak: Bala ve Venkatesh (2008: 277)

Algılanan fayda belirleyici değişkenler, bir kişinin bir durumdan veya deneyimden sağladığı faydayı etkileyen faktörlerdir. Bu değişkenler, bireyin algıladığı fayda miktarını ve değerlendirmesini etkileyebilmektedir. Bu değişkenler, çalışanların işten elde ettikleri faydayı belirleyen unsurlardan sadece bazılarıdır. Her bir çalışanın algılanan fayda belirleyicileri kişisel tercihlerine, değerlerine ve deneyimlerine bağlı olarak değişebilmektedir. Ayrıca, algılanan fayda belirleyicileri işverenin sağladığı çalışma koşullarından, işin içeriğine, ödüllendirme sistemine, iletişim ve destek mekanizmalarına kadar geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır. Bu değişkenlerin çalışanlar üzerindeki etkisi, iş tatmini, motivasyon, bağlılık ve performans gibi faktörleri de etkileyebilmektedir. Çalışanların algıladığı fayda belirleyicilerini anlamak, işverenlerin çalışan memnuniyetini artırmak, iş performansını yükseltmek ve çalışan bağlılığını güçlendirmek için önemlidir. Bu nedenle, işverenlerin bu faktörleri dikkate alarak çalışma ortamlarını iyileştirmeye yönelik politikalar ve uygulamalar geliştirmeleri önemlidir.

Algılanan kullanım kolaylığının belirleyicileri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo 2. Algılanan kullanım kolaylığı belirleyici faktörleri

Belirleyici Faktörler	Tanımlar
Bilgisayar Öz yeterlilik	Bireyin bilgisayarı kullanarak belirli bir görevi ya da işi yapma kabiliyetine sahip olduğuna inanma ölçüsüdür.
Dış Kontrol Algıları	Bireyin sistemin kullanılmasını doğrulamak için teknik ve kuruluş kaynaklarına inanma ölçüsüdür.
Bilgisayar Kaygısı	Bilgisayar kullanmadan önce bireyin duyduğu kaygı ve endişe ölçüsüdür.
Bilgisayar Eğlenebilirliği	Yeni bir sistemin kullanılması ile ilgili içsel motivasyonu simgeler
Algılanan Keyif	Bireyin sistemi kullanırken başlangıçtaki fikirleriyle ilgili ölçüsüdür.
Nesnel Kullanılabilirlik	Tecrübe kazanıldıktan sonra bireyin sistem ile ilgili görüşlerini ifade eder.

Kaynak: Bala ve Venkatesh (2008: 43)

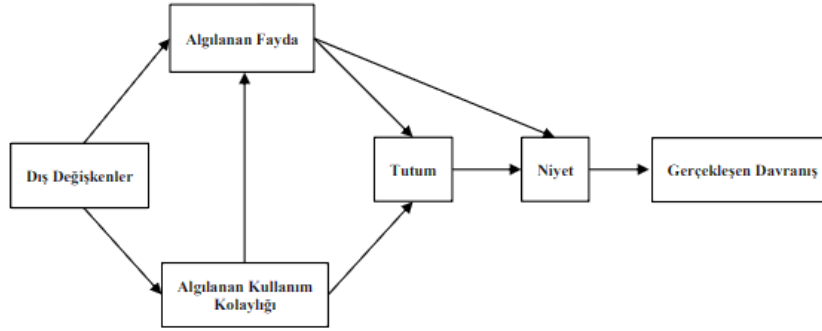
Tablo 2’de gösterilen faktörler, kullanıcıların ürün veya hizmeti kolaylıkla kullanabilme yeteneklerini ve deneyimlerini etkileyerek algılanan kullanım kolaylığını belirlemektedir. İyi tasarlanmış bir arayüz, kullanılabilirlik, anlaşılır talimatlar, öğrenme kolaylığı, önceden deneyimler ve uygun teknolojik altyapı, kullanıcıların ürün veya hizmeti daha kolay benimsemelerini ve kullanmalarını sağlamaktadır. Algılanan kullanım kolaylığı, kullanıcıların memnuniyetini artırır, ürün veya hizmetin benimsenme oranını yükseltir ve kullanıcıların ürün veya hizmetle olumlu bir deneyim yaşamalarını sağlamaktadır. Bu belirleyici faktörlerin dikkate alınması, ürün veya hizmet tasarımında ve geliştirilmesinde önemlidir. Kullanıcı odaklı bir yaklaşım benimsenerek, kullanıcıların ihtiyaçları ve beklentileri göz önünde bulundurularak, kullanım kolaylığının sağlanması hedeflenmelidir. Böylece, kullanıcıların ürün veya hizmeti daha etkin bir şekilde kullanmaları ve elde ettikleri faydaları maksimize etmeleri sağlanabilmektedir.

TKM 2’de, algılanan kullanım kolaylığının ve sonuçların doğrulanabilirliğinin algılanan fayda üzerinde müspet bir etkisi olacağı tahmin edilmektedir. İşin uygunluğunun ve çıktının kalitesinin, algılanan fayda üzerinde ölçülü bir izlenime sahip olacağı, böylece çıktının kalitesi ne kadar yüksek olursa, işin alaka düzeyinin algılanan fayda üzerindeki etkisinin o kadar büyük olacağı savunulmaktadır (Bala ve Venkatesh: 43). Venkatesh ve Bala (2008), TKM 2’ye algılanan kullanılabilirliği etkileyen belirleyicileri ekleyerek TKM 3’ü geliştirmiştir. TKM 3, bireylerin bilişim teknolojilerini benimsemesini ve kullanmasını etkileyebilecek faktörleri gösteren kapsamlı bir model olarak betimlenmektedir (Bala ve Venkatesh, 2008: 46).

TKM 3'ün diğer iki teknoloji modelinden farkı, yöneticilere kuruluşlardaki bilgi teknolojisi (BT) uygulamalarına ilişkin yönetsel kararlar vermelerinde yardımcı olmak için tasarlanmış olmasıdır (Bala ve Venkatesh, 2008: 50). Diğer bir deyişle, TKM 3, BT'nin örgütsel benimsemeyi ve daha etkin kullanımını artırmak için yöneticilerin yapabileceği müdahaleleri açıklamaya çalışmaktadır.

2.1.1. Teknoloji Kabul Modelinin Bileşenleri

Teknoloji kabul modeli, niyetin teknoloji kullanımında kilit bir unsur olduğunu belirtir. Teknoloji benimseme modeli, insanların davranış hakkındaki niyetlerinin hem insanların tutumları hem de algılanan faydaları tarafından belirlendiğini ve algılanan faydanın tutumları doğrudan etkilediğini savunur. Ayrıca davranışla ilgili niyetin gerçek kullanım davranışına neden olduğu savunulmaktadır (Lin, 2007).



Şekil 3. Teknoloji Kabul Modeli
Kaynak: Davis (1989)

Teknoloji Kabul Modeli (Technology Acceptance Model - TAM), 1989 yılında Fred Davis tarafından geliştirilmiş bir teorik modeldir. Bu model, bireylerin yeni bir teknolojiyi benimsemeleri ve kabul etmeleri sürecini açıklamayı amaçlamaktadır. TKM, bireylerin bir teknolojiyi kullanmaya yönelik tutumlarını ve niyetlerini etkileyen faktörleri belirlemek için kullanılmaktadır.

TKM, iki temel değişken üzerine odaklanmaktadır:

- **Algılanan Kullanışlılık (Perceived Usefulness):** Bireyin bir teknolojinin kullanımıyla ilgili olarak ne kadar faydalı olduğuna dair algısıdır. Birey, bir teknolojiyi ne kadar kullanışlı bulursa, o teknolojiyi benimsemeye ve kullanmaya daha istekli olabilmektedir.
- **Algılanan Kolaylık (Perceived Ease of Use):** Bireyin bir teknolojiyi kullanmanın ne kadar kolay olduğuna dair algısıdır. Kullanımın kolay olduğu

algılandığında, bireyin teknolojiyi benimseme ve kullanma niyeti artabilmektedir.

TKM, algılanan kullanılabilirlik ve algılanan kolaylık faktörlerinin, teknoloji kabulü üzerindeki etkisini analiz etmektedir. Model, bu faktörlerin bireylerin teknolojiyi kabul etme niyetlerini ve gerçek kullanımlarını etkilediğini öne sürmektedir. Algılanan kullanılabilirlik ve algılanan kolaylık arttıkça, bireylerin teknolojiyi benimseme ve kullanma eğiliminin de artacağı ifade edilmektedir. TKM, teknoloji kabulünü etkileyen diğer faktörleri de dikkate alır, ancak bu iki temel değişken üzerinde odaklanmaktadır. Model, kullanıcıların tutumlarını, niyetlerini ve gerçek kullanımlarını açıklamak için yaygın olarak kullanılmaktadır. TKM, bilgisayar tabanlı teknolojilerin kabulünde ve benimsenmesinde kullanılan birçok araştırma ve uygulama için temel bir çerçeve sağlamaktadır.

TKM'nin bileşenleri beklenen fayda, algılanan kullanım kolaylığı, tutum, niyet ve davranış başlıkları altında incelenebilir.

2.1.1.1. Beklenen Fayda

Algılanan fayda; bir kişinin bir sistemi kullanmanın iş performansını artıracağına inanma derecesi olarak tanımlanır (Davis, 1989).

Kullanıcılar, kendilerine kullanıcı dostu bir deneyim sunmayan bir sistem kullanabilirler; Sistem ne kadar iyi olursa olsun, onu kullanmayacaklar ve işlerini daha kolay yapmalarını sağlayan sisteme olumlu bir yaklaşım sergiliyorlar. Sistem kullanılarak verimliliği artırılan bir çalışan, kurum içinde terfi, maaş artışı, terfi vb. menfaatler elde etme imkânına sahiptir (Schein, 1980; Pfeffer, 1982; Vroom, 1964). Kullanılan teknolojinin algılanan faydası, teknolojinin kullanıcı gözündeki değerini de etkilemektedir. Kısacası, örgütsel bir bağlamda çalışan bir kişi, üretkenliği artırmak için teknolojiyi gerekli görmeye başlar (Davis, 1989).

Başka bir deyişle, teknoloji benimseme modelinin önemli bileşenlerinden biri olan algılanan fayda, insanların yaptıkları işteki performanslarının belirli bir teknolojik sistemin kullanılmasıyla artacağına ne kadar meyilli olduklarıdır (Ángel ve Martín, 2012). İnsanlar işlerini daha iyi yapmalarına yardımcı olacağını düşündüklerinde bir sistem, teknoloji veya uygulama kullanacaklardır (Muslichah, 2018).

2.1.1.2. Algılanan Kullanım Kolaylığı

Teknoloji benimseme modelinin bir başka bileşeni olan algılanan kullanım kolaylığı; Belirli bir sistemi kullanmanın zorluğuna olan inanç olarak tanımlanır (Davis, 1989). Kabakuş'a (2015) göre, algılanan kullanım kolaylığı, bir kişinin yeni bir teknolojiyi veya sistemi kullanmak için fiziksel ve zihinsel bir çaba gerektirmediğine inanma derecesidir. İnsanlar yeni bir ürünü, hizmeti veya teknolojiyi zahmetsizce nasıl kullanacaklarını öğrenmek isterler (Bölen, 2021). Bunları kullanmak ne kadar kolay olursa, kullanma niyeti de o kadar olumludur (Turan, 2011).

Davis (1989), Taylor ve Todd (1995) ve Morris ve Dillon (1997) gibi araştırmacılar tarafından yapılan deneysel değerlendirmeler sonucunda, kullanıcının teknolojiyi kullanmanın ilk aşamalarında kullanım kolaylığı algısının, kullanıcının bir bütün olarak teknolojiyle ne kadar rahat hissettiğine (öz-yeterlik) bağlı olduğu bulunmuştur (Doğru, 2019). Kullanım kolaylığı da algılanır; tutumlar ve algılanan faydalar üzerinde doğrudan ve güçlü bir etkiye sahiptir (Özer vd., 2010).

2.1.1.3. Tutum

Niyetin davranış ve fiili davranışla ilgili en önemli belirleyicisi "tutum"dur. Nitekim, niyet, bireyin kurulumunun bir sonucu olarak oluşur. (Davis, 1989), tutumlar, bir kişinin davranışın sonuçları ve bu sonuçların değerlendirilmesi hakkındaki belirgin inançlarının ürünü olarak tanımlanır.

Teknoloji benimseme modeli, insanların bilgi teknolojisi algısının algılanan yararı ve algılanan kullanım kolaylığının, insanların bilgi teknolojisi kullanımına yönelik yönelimini şekillendirmede etkili ve önemli olduğunu göstermektedir. Algılanan fayda algısından ve algılanan kullanım kolaylığından dolayı olarak insanların kullanma niyetini etkiler ve etkiler kişinin kullanma yönelimi faktörü ile gerçekleştirilir. Dış faktörler, insanların algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığı algılarını gerçekleştirmede önemli bir rol oynamaktadır (Çivici ve Kale 2007).

2.1.1.4. Niyet

Teknoloji Kabul Modeli çerçevesinde kullanma niyeti; Kullanıcının teknolojiyi kullanırken davranışı uygulamak için ne kadar çaba sarf etmesi gerektiğinin bir ölçüsüdür. Kişinin sistemi kullanma niyeti ne kadar yüksek olursa, davranışın performansı da o kadar yüksek olur.

Akıllı eylem teorisine ve teknoloji benimseme modeline göre, davranışsal niyet gerçek davranışın en büyük belirleyicisi olarak kabul edilir ve diğer tüm faktörler davranışsal niyet yoluyla gerçek davranışın tahminini dolaylı olarak etkiler (Davis, 1989). Teknoloji kabul modeli, bir kişinin bilgi teknolojisi kullanımını kabul etmesinin veya reddetmesinin, yani fiili kullanımının temel belirleyicisinin kişinin niyeti olduğunu varsayar (Çivici, 2003).

Algılanan fayda ve kullanım niyeti arasındaki ilişkinin temel öncülü; Bir organizasyondaki insanların davranış hakkında olumsuz veya olumlu duygulara sahip olmalarına rağmen, performanslarının artacağı ve davranışı gerçekleştirme niyetlerine yol açacağı inancı (Davis, 1989).

2.1.1.5. Davranış

Kullanıcı davranışı, insanların bilgi teknolojisi uygulamalarını veya ürünlerini ne ölçüde ve sıklıkla kullandıklarıdır (Çivici, 2003). Niyet, davranışın belirleyici faktörüdür. (Özer ve Yılmaz, 2010), davranışla ilgili niyet ne kadar güçlü olursa, davranışın uygulanma olasılığı da o kadar yüksektir. Bir bilgi sistemi, teknoloji veya uygulama ile ilgili olumlu niyetin oluşması sonucunda sistem kullanılır ve davranış oluşur. Sürekli kullanım davranışı, çalışanın teknolojinin kullanımından memnun olduğunu gösterir ve bu da daha fazla kullanıcının davranışı oluşturmaya olanak tanır. (Downing, 1999).

Yeni teknolojinin çalışanlar tarafından kullanım düzeyi; Teknolojinin ne ölçüde algılandığı, sistemin nasıl kullanılacağı ve teknolojinin benimsenmesi ortaya çıkar. Teknolojiyi benimseme modelinin en önemli sonucu, teknolojinin kullanımına karşı çıkmak veya kullanmaya meyilli olmak için bireylerin vermesi gereken karar olarak kabul edilmektedir (Aldemir, 2020).

2.2. Teknoloji Kabul Modelinin Gelişim Süreci

Teknoloji Benimseme Modeli (TKM) ilk olarak 1986 yılında Davis tarafından tanıtıldı. İlgili doktora tezinde, bilgisayar bilgi sistemlerinin niteliklerinin kullanıcı kabulü üzerindeki etkisini ortaya koyan teorik bir model geliştirilmiştir (Davis, 1986). Bu teorik model, bilgi sistemlerinde kullanıcı kabulünü modellemek için nedensel davranış teorisinden (SDT) uyarlanmıştır ve temel amacı, genel olarak bilgisayar kabulünün belirleyicilerinin, son kullanıcı bilgisayar teknolojilerini ve kullanıcı popülasyonlarını büyük ölçüde açıklayabilecek teorik ve gerekçeli bir açıklamasını sağlamaktır (Davis vd. 1989) . Nedensel davranış teorisi 1975 yılında Fishbein ve Eisen tarafından önerilmiştir. Bu teori, insanların

bilinçli davranışlarını belirleyici niyetleri açısından incelemekte ve açıklamaya çalışmaktadır (Ajzen ve Fishbein 1980; Fishbein ve Eisen, 1975).

Nedensel davranış teorisine göre, bir kişinin belirli bir davranışla ilgili performansı, o davranışı gerçekleştirmeye yönelik davranışsal niyet tarafından belirlenmekte ve bu davranışsal niyet, kişinin tutumu ve öznel normları tarafından belirlenmektedir (Davis vd., 1989). Nedensel davranış teorisine dayanan teknoloji benimseme modeli ortaya atıldığından beri birçok araştırmaya konu olmuş ve süreç içerisinde gelişmeye devam etmiştir. 1992 yılında "Algılanan Fayda, Kullanım Kolaylığı ve Bilgi Teknolojisinin Kullanımı" başlıklı bir çalışmada, teknolojinin benimsenme modelini 5 farklı uygulama aracılığıyla incelenmiş: kelime işlemciler, grafikler, elektronik tablolar, e-posta ve sesli posta, ve teknoloji benimseme modeli araştırılmıştır. Çalışmada, kullanıcıların bilgi alma sistemlerinin davranışını açıklamada tutarlı ve geçerli oldukları gösterilmiştir (Adams vd., 1992).

Ayrıca 1992'de Davis kendi çalışmasını geliştirmiş ve kelime işlem ve ticari grafik yazılımı üzerine yeni bir çalışma yaratmıştır. Bu çalışma, modelin bilgi sistemleri alan kullanıcıların davranışlarını başarıyla açıkladığını ve ayrıca eğlencenin bu davranış üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir (Davis vd., 1992).

1994 yılında Hubon ve Cheney, kullanıcı kabul modeli ile teknoloji benimseme modeli arasındaki ilişkiyi incelemek için bir çalışma yürüttü ve bu çalışmada kullanıcı özelliklerinin, kullanıcı memnuniyetinin ve sistem özelliklerinin kullanıcı davranışını doğrudan etkilediğini öne sürmüşlerdir (Hubona ve Cheney 1994). Çalışma sonuçları arasında kullanıcı kabul modeli ve teknoloji kabul modeli kullanılarak elde edilen verilerin genel olarak tamamlayıcı nitelikte olduğu kabul edilmiş ve mevcut teknoloji modelinin geliştirilmesi için önerilerde bulunulmuştur.

1995 yılında Taylor ve Todd, teknoloji benimseme modelini Planlı Davranış Teorisi (PDT) ile karşılaştıran bir çalışma sunmuştur. Planlı Davranış Teorisi, bireylerin davranışlarının niyetlerine dayandırıldığı bir teoridir. PDT, kişinin davranışını niyetiyle ilişkilendirirken, niyeti de tutum, sosyal normlar ve algılanan davranış kontrolü gibi faktörlerin bir kombinasyonu olarak açıklamaktadır. 1995 yılında Taylor ve Todd tarafından yapılan çalışmanın sonuçları, TKM'nin toplam davranışsal niyeti tahmin etmede PDT'yi aştığını göstermiştir. Taylor ve Todd'un çalışması, teknoloji benimseme bağlamında TKM ve PDT'nin karşılaştırıldığı bir araştırmaydı. Çalışma, teknoloji benimseme niyetini tahmin etmek için her iki modeli de kullanarak, TKM'nin PDT'ye kıyasla daha iyi performans

sergilediğini bulmuştur. Yani, bireylerin teknolojiyi benimseme niyetlerini ve gerçek kullanımlarını açıklamak için TKM'nin PDT'den daha etkili olduğu sonucuna varılmıştır (Taylor ve Todd 1995).

Aynı yıl Taylor ve Todd tarafından yürütülen bir başka çalışma, teknoloji benimseme modelinin faktörlerinin deneyimli ve deneyimsiz kullanıcılar için aynı olup olmadığını incelemiştir. Bu çalışma sonucunda, teknoloji benimseme modelinde kullanım niyetini etkileyen faktörlerin her iki grup için de anlamlı sonuçlar ürettiği ve bilgi teknolojisinde kullanım davranışını tahmin etmede başarılı olduğu bulunmuştur (Taylor ve Todd, 1995). Bu çalışmalar sonucunda, teknoloji benimseme modeli ile planlı davranış teorisinin birleşimi olan bir model ortaya çıkmıştır.

Tüm bu çalışmalar, teknoloji benimseme modelinin kullanma niyetini yaklaşık % 40 oranında açıkladığını göstermiştir (Davis, 1989; Taylor ve Todd, 1995; Venkatesh ve Davis 2000), ancak bu başarıya ek olarak, çeşitli faktörlerin de ilgili modelin belirleyicilerini etkilediği bulunmuştur. 2000 yılında, Venkatesh ve Davis bir teknoloji benimseme modeli geliştirmeye devam etmiştir. Bu çalışmada ana model, öznel norm, gönüllülük ve imaj faktörlerini de içeren sosyal etki açısından ele alınmış ve bu faktörlerin kullanıcı kabulünü etkilediği tespit edilmiş ve kullanım niyetinin %37 ila %52 oranında varyansını açıklayan bir teknoloji benimseme modeli ortaya konmuştur (Venkatesh ve Davis, 2000).

2008 yılında Venkatesh ve Bala, Teknoloji Kabul Modeli 2 bağlamında teknolojinin benimsenmesini etkileyen yeni faktörler belirlemiştir. Bu faktörlerin modele eklenmesiyle, bireyin bilgi teknolojisini benimsemesini ve kullanmasını etkileyen faktörleri tanımlayan nomolojik bir model olarak tanımlanan %40 ila % 53'lük bir varyans kullanma niyetini açıklayan bir teknoloji benimseme modeli 3 ortaya çıkmıştır (Venkatesh ve Bala, 2008).

Söz konusu çalışmaların yanı sıra teknoloji kabul modeli bugüne kadar demografisi ve değişkenleri ile birçok farklı teknolojik alanda kullanılmış ve kullanılmaya devam etmektedir. Örneğin, internetin kullanımını bir teknoloji kabulü modeline dayanarak açıklayan ilk çalışmalardan biri ve Agrawal ve Prasad (1997) tarafından yapılan çalışma, teknolojilerin benimsenmesinde davranışı açıklamak ve bu algıların ilk kullanım ve gelecekteki kullanım niyetleri üzerindeki etkilerini incelemek için bir kişinin bireysel algılarına odaklanmıştır. Aynı algıların ilk kullanım ve gelecekteki kullanım niyetlerini etkilediği sonucuna varılan bir çalışma yapılmıştır (akt. Selim, 2003). Atkinson ve Kidd (1997), bireysel özelliklerin, bilgisayar becerilerinin, kullanım kolaylığının ve

kullanılabilirliğin internet kullanımına bağlı olduğu sonucuna vardıkları bir çalışma yürütmüştür. İnternet bağlamında uygulanması üzerine yaptıkları çalışmada, teknolojinin benimsenme modelini internetin benimsenmesi ve kullanılması bağlamında test etmişlerdir (akt. Selim, 2003).

Selim (2003) tarafından çevrimiçi eğitim sitelerinin üniversite öğrencileri tarafından etkili bir öğrenme aracı olarak kabul edilme düzeyini belirlemek amacıyla yapılan bir araştırma, bu sitelerin etkili ve verimli bir öğrenme aracı olarak benimsenmesinde kullanılabilirlik ve kullanım kolaylığının önemli belirleyici faktörler olduğu sonucuna varmıştır. Bu yıllardan günümüze Teknoloji Benimseme Modeli'nin web sitelerinde ve web uygulamalarında kullanımının kabul edilebilirliğini açıklamak için çalışmalar yapılmış ve yapılmaya devam etmektedir. Ülkemizde yapılan son çalışmalardan biri olan Sap Fiori platformunun kullanım eğilimlerinin kullanıcılar tarafından incelendiği bir çalışmada, teknoloji benimseme modelindeki algının kullanım eğilimlerini etkilediği, kullanılabilirliğin de kullanım eğilimlerini etkili bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir (Gül, 2017).

Tüm bu çalışmalar ışığında teknoloji kabul modelinin bir sistemin benimsenmesini veya teknolojik bir ürünün kullanıcılar tarafından kullanılmasını açıklamak için kullanıldığı söylenebilmektedir (Başgöze, 2010).

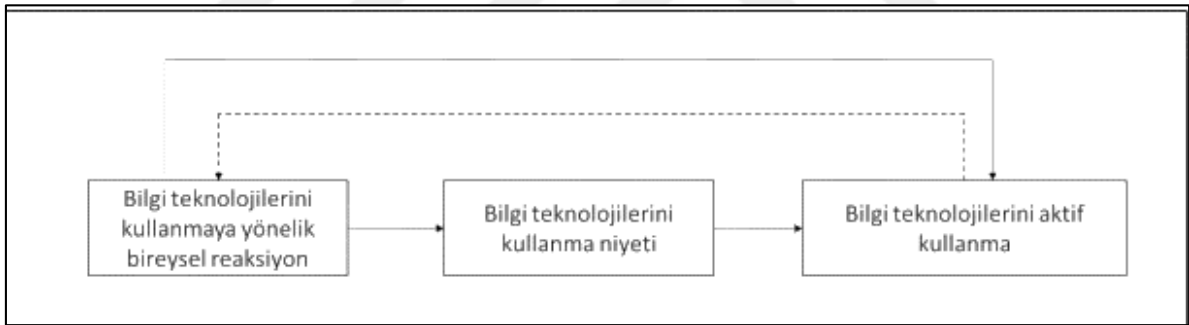
2.3. Teknoloji Kabul Modeli ve Davranış Teorileri

Zamanla, teknolojinin gelişmesi ve değişmesiyle birlikte insanların ihtiyaçları ve beklentileri de değişmiştir. İşletmeler, bu değişen gereksinimleri karşılamak ve rekabet avantajı elde etmek için yeni ürün ve hizmetler sunmaktadır. Ancak, işletmelerin sunduğu teknoloji ürünlerinin ve hizmetlerinin insanlar tarafından kabul edilmemesi, işletmelerin verimliliğini olumsuz etkileyebilir. Bu nedenle, işletmeler, teknoloji ürün ve hizmetlerinin kabul edilmesini artırmak için insanların teknolojiyi benimsememe nedenlerini ve söz konusu nedenler için çözümler araştırmaktadır (Seyhan, 2019: 62). Bazı araştırmacılar, insanların teknolojiyi benimsemelerinin veya benimsememelerinin nedenlerini anlamak için davranış alanlarını incelemiş ve bu alanlara dayalı davranış teorileri geliştirerek literatüre sunmuşlardır. Bu kapsamda geliştirilen modeller Teknoloji Kabul Modeli, Teknoloji Kabul Modeli 2 ve Teknoloji Kabul Modeli 3 olarak incelenebilmektedir.

2.3.1. Teknoloji Kabul Modeli

Bilgisayarın icadından sonra ortaya çıkan teknoloji çağında bilim adamları bu yeni durum karşısında insanların teknolojiye yönelik tutumlarını ölçümlemek amacıyla çalışmalar yapmaya başlamışlardır. Bu çalışmalar daha çok psikoloji, sosyoloji ve bilgi sistemleri gibi alanlarda yapılmaya başlanmıştır. Bu araştırmalardan en çok üstünde çalışılan modellerden biri Teknoloji Kabul Modelidir (TKM) (Davis ve Venkatesh, 1996: 21-23).

Teknoloji kabul modeli ortaya yeni çıkan bilişim teknolojilerinin kullanıcılar tarafından nasıl karşılandığını tahmin ve değerlendirmede kullanılmak için 1989 yılında Davis tarafından geliştirilmiştir. Davis bu teoriyi PDT'nin psikolojik ölçüm yöntemleri ve teorik yapısından yararlanarak oluşturmuştur. Bu süreç Şekil 4'te belirtildiği gibi genel kullanıcı kabul modellerinin temel konseptiyle benzer şekilde gerçekleşmiştir. Buna göre ilk olarak bireysel faktörlerin kullanma niyetini etkilediği bunda aktif kullanımda olumlu veya olumsuz sonuçlara neden olduğu bir süreçtir. Bu süreçte bireysel faktörlerin niyetin dışında doğrudan kullanıma etki ettiği durumlarda olmaktadır (Venkatesh vd., 2003: 426-427).



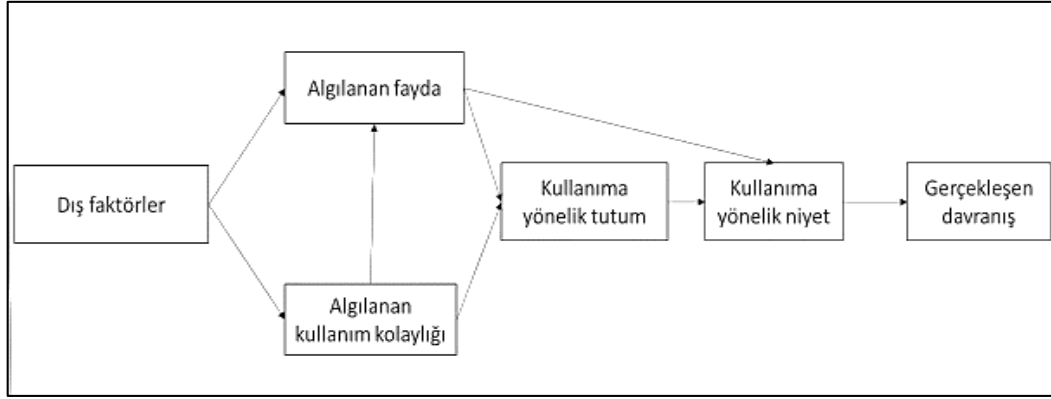
Şekil 4. Kullanıcı Kabul Modellerinin Temel Konsepti
Kaynak: Venkatesh vd., (2003: 427)

Kullanıcı Kabul Modelleri, insanların yeni bir teknoloji ürününü veya hizmetini benimsemeleri ve kullanmaları sürecini açıklamak için kullanılan teorik çerçevelerdir. Bu modeller, kullanıcıların teknolojiye ilişkin tutumlarını, niyetlerini, davranışlarını ve kabul süreçlerini anlamak için kullanılır (Venkatesh vd., 2003: 427).

TKM bilgi teknolojilerini kullanma niyetini dış faktörler, varsayılan fayda, varsayılan kullanım kolaylığı, kullanıma yönelik tutum, kullanıma yönelik niyet ve gerçekleşen davranış olmak üzere 6 farklı temel kavram üzerinden açıklamaya çalışmıştır. Bunlardan kullanım kolaylığı ve varsayılan fayda kullanıma yönelik tutumu ve niyeti

etkileyen 2 etken olarak belirlenmiştir (Taherdoost, 2018: 962). Bu farklılar TKM'yi PDT'den ayıran ve modelin özgünlüğünü kazandıran kavramlardır.

Teknoloji kabul modeli Şekil 5 'te gösterilmiştir:



Şekil 5. Teknoloji Kabul Modeli

Kaynak: Davis, Venkatesh (1996: 453)

Davis tarafından yapılan araştırmaya göre kullanıcıların ilgili teknolojik ürünü kullanmaya yönelik davranışında algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan fayda kavramları etkilidir (bkz Şekil 5).

Algılanan fayda kullanılan sistemlerde çalışanlar tarafından iş performansında bir ilerleme ve gelişim olduğunu düşünmesidir (Davis, 1989: 320). Buna göre ilgili uygulamayı kullanan çalışanların bu uygulamanın sonuçlarının kendilerine fayda sağlayıp sağlamadıklarına yönelik temel inançlarına dayanmaktadır. *Varsayılan fayda* dış etkenler ve kullanım kolaylığından etkilenmekte olup, davranışa yönelik tutum ve niyeti ayrı ayrı veya birlikte kısmen etkileyebilmektedir.

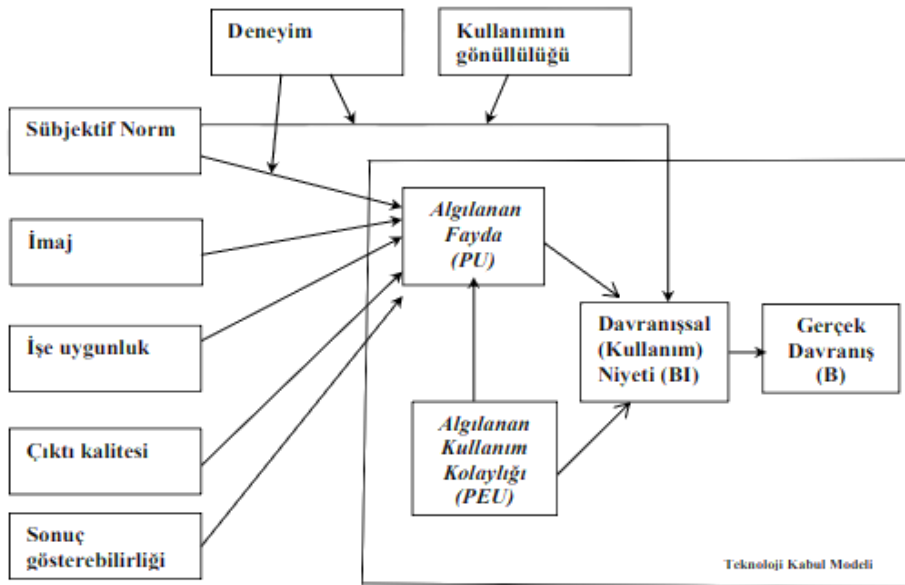
Algılanan kullanım kolaylığı bir araç veya sistemden çok, çaba harcamaksızın yararlanmayı ifade etmektedir. Yeni ortaya çıkan uygulamanın varolan işin zorluğunu ne şekilde ve ne kadar ortadan kaldırdığına bağlı olarak değişim göstermektedir. Buna göre Davis kullanıcıların çalışmış oldukları işlerdeki zorlukların azaldığını veya ortadan kalktığını hissettiklerinde bu yeni sistemi kullanmakta daha istekli olduklarını göstermiştir (Davis, 1989:320). Algılanan kullanım kolaylığı dış değişkenlerden etkilenmekte olup, algılanan fayda ve kullanıma yönelik tutumu etkilemektedir. Yapılan regresyon analizlerinde kullanım kolaylığı algılanan faydadan önce gelebilmekte ve kullanımı doğrudan etkilemektedir. Fakat burada önemli olan husus tek başına kullanımı etkilememekte olup faydadan daha önce gelmesini ifade etmektedir. Buna göre sıralanacak olursa kullanım kolaylığı ilk olarak gelmekte olup onu fayda izlemektedir. Fakat faydanın

kullanım kolaylığına gerçekleşen davranış üzerinde daha etkili olduğu tespit edilmiştir (Davis ve Venkatesh, 1996: 452- 454). Buna göre sıralama algılanan kullanım kolaylığı, fayda ve gerçekleşen davranış olarak yapılabilmektedir.

2.3.2. Teknoloji Kabul Modeli 2

Bilişim teknolojilerinin kullanıcılar tarafından nasıl karşılandığını araştırmak amacıyla geliştirilen teknoloji kabul modeli temelinde Venkatesh ve Davis (1996) tarafından geliştirilen model Teknoloji Kabul Modeli 2 olarak adlandırılmıştır. Venkatesh ve Davis'in Teknoloji Kabul Modeli 2'yi geliştirmelerinin amacı, algılanan fayda ve davranışsal niyetlerin boyutlarına daha yakından bakmaktır. Daha önce, bu araştırmacılar algılanan kullanım kolaylığı yapısının belirleyicilerini araştırmış ve deneyimin doğrudan etkisini belirlemişlerdir (Venkatesh ve Davis, 1996: 451-453, Venkatesh, 2000: 342-344). Bununla birlikte, teknoloji benimseme modelinin kalan iki yapısının incelenmesi hala onlar için bir araştırma boşluğunu temsil etmekteydi (Venkatesh ve Davis, 2000: 187, Venkatesh ve Davis, 1996: 451). Bu amaçla, Venkatesh ve Davis mevcut TKM'yi yeni boyutlarla genişletmiştir. Bunlar deneyim, gönüllülük, subjektif norm, imaj, işe uygunluk, sonucun kalitesi ve sonucun görünürlüğüdür. Bu farklı yapılar, bir grup sosyal olarak ifade edici yapıya (subjektif norm, kullanım gönüllülüğü, görüntü) ve bilişsel-dışavurumcu yapılara (işe uygunluk, çıktının kalitesi, sonucun gösterilmesi, kullanılabilirlik) ayrılmıştır.

TKM 2'nin uygulama modeli Şekil 6'da gösterilmiştir:



Şekil 6. Teknoloji Benimseme Modeli 2
Kaynak: Venkatesh ve Davis (2000:188)

Davis vd. (1989:999), orijinal TKM'deki anlam eksikliği nedeniyle subjektif normu yapılandırmamış olsalar da bu yapının daha fazla araştırmaya ihtiyaç duyduğunu açıkça vurgulamaktadırlar. *Subjektif normun* etki türünü anlamak için, bu boyut içselleştirme ve açıklama yapılarına ayrılabilir. İçselleştirme, kişisel deneyim eksikliği nedeniyle başkalarının görüşlerini kabul etmek anlamına gelmektedir (Örneğin bir uzman görüşü). Buna karşılık, kimlik tespiti, insanları bir sosyal sistem veya çalışma grubundaki konumlarını ve sonuçlarını iyileştirmek için yenilikleri kullanmaya yönlendirmektedir. Venkatesh ve Davis (2000: 188), subjektif normun algılanan fayda ve davranışsal niyetler üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu bulmuşlardır (Moore ve Benbasat, 1991: 195).

İmaj, sistemin algılanan kullanışlılığı üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir. Bir kişinin sistemin yardımıyla yaşadığı imaj fenomeni ne kadar büyük olursa, kişi için algılanan fayda o kadar büyük olabilmektedir. (Venkatesh ve Davis, 2000: 188)

Çalışmanın ilgi düzeyi, insanların bireysel inovasyon veya teknoloji algısını önemli bir faktör olarak tanımlamakta ve iş görevlerine katkıda bulunmaya yardımcı olmaktadır. Ayrıca, sistemin veya yeniliğin algılanan kullanışlılığı üzerinde olumlu bir etkisi olduğu gözlemlenmektedir (Venkatesh ve Davis, 2000: 191).

Çıktı kalitesi, potansiyel bir kullanıcının sistemin iyi performans gösterdiğinden ne kadar emin olduğunu açıklar (Davis vd., 1992: 1115). İnovasyonun çıktı kalitesi ne kadar yüksek olursa, potansiyel kullanıcıya algılanan fayda da o kadar yüksek olur.

Ortaya çıkan temsil (sonuç gösterebilirliği), yenilik kullanımının sonuçlarının anlaşılabilirliğini ve somutluğunu ifade etmekte ve örneğin (fiziksel) görünüm veya sözlü iletişim yoluyla elde edilebilmektedir (Moore ve Benbasat 1991: 203). Bir yeniliğin olumlu bir sonucu potansiyel bir kullanıcı tarafından ne kadar erken fark edilir ve tanımlanırsa, bu yeniliği benimseme olasılıklarının da o kadar artabileceği ifade edilmektedir. Venkatesh ve Davis ayrıca sonucun görünürlüğünün algılanan fayda üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu göstermiştir.

Algılanan kullanım kolaylığı orijinal TKM'den alınmıştır ve bir kişinin sistemi kullandığı fiziksel veya zihinsel çaba miktarını tanımlamaktadır (Davis, 1989: 320).

Deneyim, geçmişte bir teknolojinin veya sistemin kullanılıp kullanılmadığını ifade etmektedir. *Kullanımın gönüllülüğü*, bir kişinin verme kararının bağlayıcı olmadığını görme derecesini ifade etmektedir. Deneyim ve kullanım gönüllülüğü moderatör olarak hareket

etmektedir. Bu ifadeler model yapıları arasındaki ilişkiyi etkilemektedir (örneğin, ilişkilerin kapsamını veya yönünü etkileyebilmektedir) (Venkatesh ve Davis, 2000: 191).

Venkatesh ve Davis (2000), sistem veya inovasyonla ilgili deneyim arttıkça, öznel normun algılanan fayda ve davranışsal niyetler üzerindeki doğrudan etkisinin azaldığını belirtmektedir. Ayrıca, deneyimdeki bir artışla ve öznel bir normun algılanan fayda veya davranışsal niyet üzerindeki genel etkisindeki azalmaya rağmen, tanımlama etkisinin oranının arttığını, içselleştirme etkisinin oranının azaldığını göstermiştir (Venkatesh ve Davis, 2000: 199). Ayrıca, gönüllü kullanım derecesi arttıkça öznel kuralların kullanım amacı üzerindeki etkisinin azaldığı tespit edilmiştir. Bu nedenle, bir kişi çevre dışındaki insanları sistematik yenilikleri veya teknolojileri kullanmaları konusunda ne kadar çok desteklerse, kullanım hakkında karar vermede öznel normun etkisi o kadar büyük olabilmektedir (Venkatesh ve Davis, 2000: 199).

Venkatesh ve Davis modellerini dört farklı organizasyonda, dört farklı bilgi sistemi kullanarak incelemiştir. Ek olarak, bu çalışmalar, bu ölçümlerin etkilerinin zaman içinde ve artan deneyimle nasıl değiştiğini anlamaya yardımcı olmayı amaçlamaktadır. Bunu yapmak için, model yapıları üç zaman noktasında ölçülmüştür: biri sistemin uygulanmasından önce, diğeri sistemin uygulanmasından bir ay sonra ve son olarak sistemin uygulanmasından üç ay sonra (Venkatesh ve Davis, 2000: 186). Çalışmada algılanan faydanın etkisinin zamanla ve artan tecrübe ile arttığı gözlenmiştir (Venkatesh ve Davis, 2000: 195). Böylece, teorik model doğrulanmıştır.

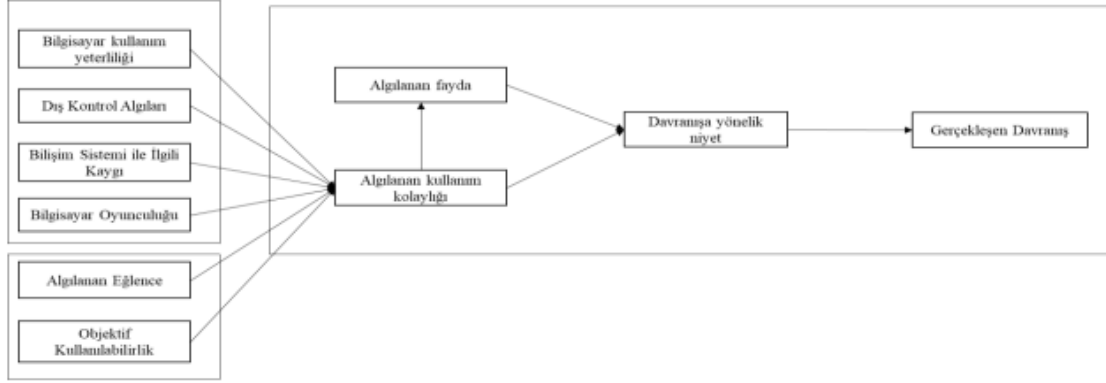
2.3.3. Teknoloji Kabul Modeli 3

TKM 3 modelinden önceki modeller niyet ve algılanan faydanın belirleyicilerini ele almış olup sosyal etki ve bilişsel süreçler üzerine geliştirilmişlerdir. Bu daha sonraki zamanlarda algılanan kullanım kolaylığının belirleyicilerinin araştırılmasına yol açmıştır. Bu araştırmalar sonucunda bireysel yeterlilik ve prosedürel bilginin algılanan kullanım kolaylığında rol oynadığını ortaya çıkartmıştır. TKM 3 modeli TKM 2 modeli ve algılanan kullanım kolaylığının entegrasyonu ile birlikte bireylerin bilişim teknolojilerine adaptasyonu ve söz konusu teknolojileri kullanmasını açıklamaya çalışmıştır (Venkatesh ve Bala, 2008: 273-275).

Algılanan kullanım kolaylığının belirleyicileri olarak sabitleyiciler ve somut kullanılabilirlik olarak iki temel kavram belirlenmiştir (Venkatesh ve Davis, 1996: 21). Venkatesh ilgili kavramları şu şekilde açıklamıştır: *sabitleyiciler* bireylerin bilgisayar ve

bilgisayar kullanımına yönelik genel inançları, somut kullanılabilirlik (ayarlamalar) doğrudan deneyime dayanarak ortaya çıkan inancı ifade etmektedir.

TKM 3 aşağıdaki şekilde gösterilmiştir:



Şekil 7. Teknoloji Kabul Modeli 3
Kaynak: Venkatesh ve Bala, 2008: 280

İlk olarak sabitleyiciler bilgisayar kullanım yeterliliği (verilen bir işi yerine getirebilmek), bilgisayar ile ilgili kaygıları (bilgisayarda iş yapma olasılığına yönelik kaygı), bilgisayar oyunculuğu (bilgisayar kullanırken doğal bilinç düzeyi) ve dış kontrol algılarını (bilgisayar kullanımına yönelik teknik ve organizasyonel destek inancı) ifade etmektedir (bkz Şekil 7). Diğer unsur olan somut kullanılabilirlik yaşanan tecrübelerin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır ve bu iki temel kavram üzerine açıklanmaktadır. İlk olarak algılanan eğlence herhangi bir bilişim sistemini kullanmayı sevmek ve ikinci olarak objektif kullanılabilirlik yeni ve eski sistemlerin aktif kullanımda işlerini tamamlamak için gerekli çaba düzeyinin mukayesesini ifade etmektedir (Venkatesh ve Bala, 2008: 278-279).

2.4. Teknoloji Kabul Modeli Boyutları

Bu çalışmada TKM 2 kullanılmıştır. Söz konusu modelin Türkçeye uyarlanmış çalışmasının bulunması model seçiminde etkili olmuştur. Modelde teknoloji kabulü 8 boyut altında ele alınmıştır. Bu boyutlar performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar, hedonik motivasyon, fiyat değeri, alışkanlık ve davranışsal niyetten oluşmaktadır.

2.4.1. Performans beklentisi

Teknoloji kabul modelinin boyutlarından biri olarak ifade edilen performans beklentisi, bireyin teknoloji araç ve gereç kullanımının iş performansında kazanımlar elde

etmesine yardımcı olacağına inanma derecesi olarak tanımlanmaktadır (Venkatesh vd., 2003). Performans beklentisi, teknoloji kabul modelinin önemli bir boyutudur ve bireylerin teknoloji araç ve gereçlerini kullanmanın iş performansında kazanımlar sağlayacağına inanma derecesini ifade etmektedir. Bu kavram, bireylerin bir teknolojiyi benimsemelerinde ve kullanmalarında önemli bir motivasyon kaynağı olabilmektedir. Teknolojinin iş performansını artıracığına dair bir beklenti, bireylerin yeni teknolojileri benimsemelerini teşvik edebilmektedir. Örneğin, bir çalışanın daha verimli bir şekilde işlerini halledebilecekleri bir yazılım aracını kullanması durumunda, performans beklentisi, bu aracın onların iş performansını artıracığına inanmalarını sağlayabilmektedir. Böylece, çalışanlar bu teknolojiyi benimsemek ve kullanmak için daha istekli olabilmektedirler.

Performans beklentisi, bireylerin teknolojiyi etkili bir şekilde kullanmalarına olan güvenlerini arttırabilmektedir. Bir kişi, bir teknolojik bir aracı kullanarak daha hızlı, daha doğru veya daha verimli bir şekilde işlerini yapabileceğine inanıyorsa, bu inanç, teknolojiyi benimsemesine ve kullanmasına yardımcı olabilmektedir. Performans beklentisi, bireylerin teknolojiyi etkin bir şekilde kullanarak işlerini daha başarılı bir şekilde tamamlayacaklarına dair bir özgüven geliştirmelerini sağlayabilmektedir. Ayrıca, performans beklentisi, bireylerin teknoloji kullanımıyla ilgili öğrenme çabalarını etkileyebilmektedir. Bir birey, bir teknoloji aracını kullanarak daha yüksek bir iş performansı elde edebileceğine inanıyorsa, bu beklenti, teknolojiyi öğrenmek için daha fazla çaba sarf etmesine ve yeteneklerini geliştirmesine teşvik edebilmektedir.

2.4.2. Çaba beklentisi

Çaba beklentisi, teknoloji kullanımıyla ilişkili kolaylık derecesi olarak tanımlanmaktadır (Venkatesh vd., 2003). Çaba beklentisi, teknoloji kullanımıyla ilişkili olarak kolaylık derecesini ifade etmektedir. Bu kavramın, bireylerin belirli bir teknoloji aracını kullanmanın ne kadar çaba gerektireceğine dair inançlarını ifade edebildiği de söylenebilmektedir. Teknoloji kullanımının kolaylık derecesi, bireylerin teknolojiyi benimsemeleri ve kullanmaları üzerinde önemli bir etkiye sahip olabilmektedir. Teknolojik bir aracın kullanımının kolay olması, bireylerin bu teknolojiyi daha hızlı ve daha etkin bir şekilde öğrenmesini sağlayabilmektedir. Örneğin, bir kullanıcının bir yazılım programını kullanmanın kolay olduğuna inanması durumunda, bu inanç, programın kullanımını benimsemesini ve öğrenmesini kolaylaştırabilmektedir.

Çaba beklentisi aynı zamanda teknoloji kullanımına yönelik motivasyonu da etkileyebilmektedir. Bir bireyin bir teknolojiyi kullanmak için çok çaba sarf etmesi gerektiğine inanması durumunda, motivasyonu düşebilmekte ve teknolojiyi benimsemek konusunda isteksiz hale gelebilmektedir. Ancak, teknolojinin kullanımının kolay olduğuna ve çabanın az olacağına inanma durumunda, bireyin motivasyonu ~~artar~~ ve buna bağlı olarak teknolojiyi kullanmaya yönelik isteği artabilmektedir.

2.4.3. Sosyal etki

Sosyal etki, bireyin çevresindeki rol modelleri ve referans gruplarını dikkate almasını sağlamaktadır. TKM'nin bir boyutu olarak ise sosyal etki, bireyin önemli olarak gördüğü kişilerin, teknolojik araç ve gereçleri kullanması gerektiğine inandığını algılama derecesi olarak tanımlanmaktadır (Venkatesh vd., 2003). Sosyal etki, bireyin, kendisi için önemli olan kişilerin, belirli bir teknolojik araç veya gereci kullanması gerektiğine inandığını algılama derecesini ifade etmektedir. Bu kavram, sosyal çevrenin bireyin teknoloji kullanımına yönelik tutumları ve beklentileri üzerindeki etkisini vurgulamaktadır. Sosyal etki, bireylerin teknoloji kullanımına dair inançlarını ve niyetlerini etkileyen bir faktördür. Bir birey, yakın çevresindeki kişilerin belirli bir teknolojiyi kullanmasının önemli olduğunu algılasa, bu algı teknolojiyi benimsemesine ve kullanmasına yönelik motivasyonu artırabilmektedir. Örneğin, bir çalışanın üst yönetimin belirli bir yazılım programını kullanmasını önemli gördüğünü düşünmesi, çalışanın da bu programı kullanmaya yönelik bir niyet geliştirmesine yardımcı olabilmektedir.

Sosyal etkinin, bireyin çevresindeki kişilerin teknoloji kullanımına yönelik tutumlarına dayandığı söylenebilmektedir. Eğer bir birey, meslektaşlarının, arkadaşlarının veya ailesinin belirli bir teknolojiyi aktif bir şekilde kullandığını gözlemliyorsa, bu durum o bireyin teknolojiyi benimsemesini ve kullanmasını etkileyebilmektedir. Kolaylaştırıcı koşullar

Kolaylaştırıcı koşullar, bir bireyin teknoloji kullanımını desteklemek için bir organizasyonel ve teknik altyapının var olduğuna inanma derecesi olarak tanımlanmaktadır (Venkatesh vd., 2003). Bu kavram, bireylerin bir teknolojiyi benimsemelerini ve kullanmalarını kolaylaştıran faktörleri vurgulamaktadır. Kolaylaştırıcı koşullar, teknoloji kullanımının engellerini ortadan kaldırmaya yönelik olanakları içerebilmektedir. Bir birey, teknoloji kullanımı için gerekli olan bilgi, beceri ve kaynaklara sahip olduğunu düşünüyorsa, bu inanç teknolojiyi benimsemesini ve kullanmasını kolaylaştırabilmektedir. Örneğin, bir

çalışanın belirli bir yazılım programını kullanmak için gerekli eğitim ve destek kaynaklarının sağlandığını bilmek, bu çalışanın programı benimsemesine ve kullanmasına yardımcı olabilmektedir. Kolaylaştırıcı koşullar, teknoloji kullanımının önündeki engellerini ortadan kaldırarak, bireyin teknolojik araçları benimsemesini ve kullanmasını kolaylaştırabilmektedir.

Teknoloji kabulünü teşvik etmek ve kullanımını artırmak için kolaylaştırıcı koşulların sağlanması önemlidir. Bu, organizasyonların uygun eğitim, kaynaklar ve teknik desteği sağlaması, teknoloji kullanımını destekleyen politikalar ve süreçler oluşturması gerektiği anlamına gelmektedir.

2.4.4. Hedonik motivasyon

Hedonik ve faydacı tüketim arasında farklılığı yaratan durum; tüketicinin alım niyeti ve tercih edilen üründür. Hedonizm kavramının tanımında yukarıda değinildiği gibi yaşamın ana amacı haz maksimizasyonudur; yani yaşamın anlamı hazdır. Hedonik tüketim ise haz amaçlı yapılan tüketimden tat almaktır, mutlu olmaktır (Babacan, 2001: 54). Hedonik motivasyon, tüketici davranışı ve tercihlerinde haz ve mutluluk odaklı bir yaklaşımı ifade etmektedir. Hedonik tüketim, tüketicinin bir ürünü veya hizmeti alırken haz ve keyif alma amacını gütmektedir. Bu tüketim şekli, tüketiciye duygusal tatmin ve zevk sağlama hedefini taşımaktadır. Hedonizm, yaşamın temel amacının haz maksimizasyonu olduğunu belirtmektedir. Yani, bir bireyin yaşam amacı haz ve keyif elde etmek üzerine odaklanmıştır. Hedonik tüketim, bu haz amacını gerçekleştirmek için gerçekleştirilen tüketim biçimidir. Bir ürün veya hizmetin tüketimi sırasında kişinin mutlu olması, keyif alması ve duygusal tatmin yaşaması hedeflenmektedir.

TKM'nin bir boyutu olarak ise hedonik motivasyon, teknolojik bir aracı kullanmanın getirdiği eğlence ve zevk olarak tanımlanmaktadır (Venkatesh vd., 2012). Örneğin, ev bilgisayarlarının multimedya yetenekleri geliştikçe, iletişim daha zengin ve daha keyifli hale gelebilir, böylece bir bilgisayarın potansiyel hedonik değeri artabilmektedir (Brown ve Venkatesh, 2005).

2.4.5. Alışkanlık

Belirli hedeflere veya son duruma ulaşmada işlevsel olabilen, belirli durumlara otomatik tepkiler haline gelen öğrenilmiş eylem dizileri olarak tanımlanmıştır (Verplanken vd., 1997, akt. Limayem vd., 2007). Alışkanlıklar insanların hayatları boyunca var olacak,

düzenli ve sürekli bir biçimde kendini gösterecek, doğumla birlikte değil, öğrenilerek elde edilecek davranış türleridir. Bir davranışın alışkanlık olması için kendini düzenli ve sürekli olarak göstermesi gerekmektedir. Donald D. Schroeder alışkanlığı “davranışlarımızı, düşüncelerimizi veya duygularımızı yönlendiren ve zamanla da otomatik bir tepki haline dönüşen sonradan edinilme bir taslaktır” olarak tanımlamaktadır (Sökmensüer, 2011). Bilgi sistemlerini (BS) kullanma alışkanlığı ise insanların öğrenme nedeniyle davranışları otomatik olarak gerçekleştirme (BS kullanma) derecesi olarak tanımlanmıştır (Limayem vd., 2007).

2.4.6. Davranışsal Niyet

Smith ve diğerleri (1999) davranışsal niyeti ekonomik ve sosyal davranışlar olarak iki başlık altında incelemiştir. Ekonomik açıdan davranışsal niyet, tekrar satın alma, daha fazla ücreti ödemeye razı olma ve firma bağlılığı gibi işletmeleri finansal yönden etkileyen tüketici davranışlarıdır. Sosyal açıdan davranışsal niyet ise şikâyet ve sözel iletişim gibi mevcut ve potansiyel müşterilerin davranışlarını etkileyen olumlu ya da olumsuz tutumlardır (Varinli ve Çakır, 2004). Bir bilgi sistemini kullanmaya yönelik davranışsal niyetin gerçek kullanıma yol açması beklenmektedir. Tutum oluşumu, bağlam ve eylemden kaynaklanan beklenen sonuç, davranışsal niyeti şekillendirebilmektedir (Amoako-Gyampah, 2007).

2.4.7. Fiyat Değeri

Teknoloji kabul modelinde "fiyat değeri" boyutu, bir teknoloji ürününün veya hizmetinin maliyetinin, bireylerin teknolojiyi benimsemeleri ve kullanmaları üzerindeki etkisini ifade etmektedir. Fiyat değeri, bireylerin bir teknoloji ürününü satın almak için ödemek zorunda oldukları maliyeti değerlendirirken hissettikleri fayda ve karşılanacak ihtiyaçları göz önünde bulundurmaktadır. Fiyat değeri boyutu, bireylerin bir teknoloji ürününe yönelik maliyeti değerlendirme sürecini etkilemektedir. Bu maliyet, sadece ürünün satın alma bedeliyle sınırlı olmayabilir, aynı zamanda ürünün kullanımı, bakımı, yükseltmeleri veya ek özelliklerin maliyetini de içerebilmektedir. Fiyat değeri boyutu, bireylerin bu maliyetleri karşılamak için ne kadar çaba göstermeleri gerektiğini ve buna değip değmeyeceğini değerlendirmelerini sağlamaktadır. Fiyat değeri boyutu, bireylerin teknolojiyi benimseme ve kullanma niyetlerini etkileyebilmektedir. Bireyler, bir teknoloji ürününün maliyetinin, elde edilecek faydaya göre uygun olduğunu düşünüyorsa, teknolojiyi benimsemeye ve kullanmaya daha istekli olabilmektedir. Ancak, fiyat değeri yüksek veya

algılanan fayda düşükse, bireylerin teknolojiyi benimsemekte isteksizlik yaşaması ve alternatif çözümlere yönelme eğilimi olabilmektedir (Venkatesh vd., 2003).

2.5. Teknoloji Kabul Modeli ile İlgili Araştırmalar

Teknoloji, günümüzde hızla gelişen bir alan olup, bireylerin günlük yaşamını önemli ölçüde etkileyen bir faktördür. Teknoloji kullanımının yaygınlaşması ve benimsenmesi, birçok sektördeki organizasyonlar için rekabet avantajı ve verimlilik sağlamaktadır. Bu nedenle, teknoloji kabulü ve kullanımını anlamak, faktörleri belirlemek ve kullanıcı davranışını öngörmek önemli bir araştırma alanı haline gelmiştir.

Araştırmalar, Teknoloji Kabul Modeli'ni kullanarak çeşitli teknolojilerin kabulü ve kullanımını incelemekte ve kullanıcı davranışını öngörmeye yönelik bulgular sunmaktadır. Bu çalışmalar, işletmelerin, hükümetlerin ve teknoloji sağlayıcılarının, teknolojiyi daha etkin bir şekilde benimsetmek ve kullanımını teşvik etmek için stratejiler geliştirmelerine yardımcı olmaktadır. Aşağıda konuyla ilgili çalışmalar yer almaktadır.

Aksöz, (2016) toplam 426 katılımcı üzerinde yaptığı araştırmasında TKM kullanarak bireylerin IoT (Internet of Things- Nesnelerin İnterneti) destekli sağlık teknolojisi ürünlerini kabul etme niyetini etkileyen kritik faktörler arasındaki ilişkiyi inceledi. İşinde; Bütünsel modelde teknolojik yeniliğin algılanan kullanım kolaylığını açıklamada anlamlı bir etkisi olmasa da, teknolojik yeniliğin algılanan kullanım kolaylığı üzerinde erkekler için kadınlardan daha büyük bir etkisi vardır. Erkeklerin kadınlara göre algılanan kullanılabilirlik, uyum niyetine yönelik tutumu açıklamada daha fazla etkiye sahiptir.

Güner (2017) yaptığı araştırmasında 60-96 yaş arası 232 ve 19-40 yaş arası 235 kişi üzerinde çalışmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaşlılar tarafından kullanımı ve kabulüne odaklanan çalışmada, genç ve yaşlıların BİT kullanımını karşılaştırmış ve TKM'yi bir araç olarak kullanmıştır. Sonuç olarak; çalışmadan elde edilen bulgular, Teknoloji Kabul Modeli'nin hem yaşlı hem de genç nüfus için benzer şekilde doğrulandığını göstermiştir. Ancak yaşlı vatandaşların BİT kullanımında yardıma, teşvike ve daha kullanıcı dostu arayüzlere ihtiyaç duyduğu belirlenmiştir. Buna göre özellikle ileri yaştaki çalışanların teknoloji benimsemeleri konusunda yönetici desteğinin önemli olduğu anlaşılmaktadır.

Arpacı (2019)'un yaptığı çalışmada TKM ile imalat sektöründe faaliyet gösteren KOBİ'lerde yönetici pozisyonundaki kişilerin ERP (Enterprise Resource Planning- Kurumsal Kaynak Planlama) sistemlerini kabul etmesini etkileyen faktörleri araştırdı. Sonuç

olarak; imalat sektöründe faaliyet gösteren KOBİ'lerde karar vericilerin ERP sistemlerini kabulünü etkileyen faktörlerin anlaşılmasının, bu sistemlerin kabulünü artırmaya yardımcı olacak politika önerilerinin geliştirilmesini de sağlayacağı belirlenmiştir. Bu sonuç yönetici desteğinin teknoloji benimsemesi üzerinde bir etkiye sahip olduğunu da göstermektedir.

Abugharsa (2020) yaptığı araştırmasında; Libya'da eğitim alanında çalışan çeşitli düzeylerde 254 kişi üzerinde çalışmıştır. Araştırmasında TKM'yi Libya ilkokullarında bir eğitim ve öğretim aracı olarak web tabanlı bir öğrenme sisteminin kullanımını etkileyen faktörleri belirlemek için kullanmıştır. Araştırmada algılanan kullanışlılık, algılanan kullanım kolaylığı, bilgisayar oyunları, algılanan zevk ve kullanıma yönelik tutum dolaylı olarak web tabanlı öğrenme sisteminin gerçek (gerçek) kullanımını etkilediği sonucuna varılmıştır.

Selçuk (2021), araştırmada, araştırmasında dünyanın farklı ülkelerinden 342 endüstri uzmanı üzerinde çalışmıştır. Teknoloji Kabul Modeli'nden yola çıkarak geliştirdiği kavramsal bir modelle Endüstriyel Nesnelerin İnterneti (IoT) teknolojisinin endüstriler tarafından benimsenmesinde etkili olan faktörleri incelemiştir. Çalışmanın çıktısı olarak iki faktör, algılanan risk ve algılanan güven, yüksek etki değerleri ile öne çıkmaktadır.

TKM ile Biyoteknoloji alanında da bazı çalışmalar yapılmıştır. Söz konusu çalışmalardan biri Ak (2019) tarafından yapılan araştırmada ziraat fakültesinde okuyan 374 öğrenci üzerinde yapılmıştır. Çalışmada Ziraat Fakültesi öğrencilerinin Biyoteknoloji ve Genetiği Değiştirilmiş Organizmalar ürünlerine yönelik tutum ve davranışlarının Teknoloji Kabul Modeli'ne göre incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda öğrencilerin tutum ve niyet alt boyut puanlarının okudukları bölüme göre anlamlı farklılık gösterdiği; öğrencilerin algılanan fayda ve niyet alt boyutlarına ilişkin puanlarının dersi almayan öğrencilere göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca algılanan kullanım kolaylığının öğrencilerin biyoteknoloji ve GDO'lu ürünlere yönelik tutumları üzerinde, algılanan faydanın ise öğrencilerin tarımsal yayım davranış niyetleri üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir

Özcan (2020) yılında yaptığı araştırmasında; ülkemizde gemilerde çalışan 247 denizci üzerinde çalışmıştır. Bu kapsamda, Entegre Platform Kontrol ve İzleme Sistemi'nin (EPKİS) incelenmesinin yanı sıra, bu sistemin kullanımına etki eden faktörlerin belirlenmesi, demografik faktörlerin kullanıma etkisi ve benimsenmeme nedenlerinin belirlenmesi amacıyla TKM'den yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda; EPKİS kullanımına

yönelik tutum değişkeninin kullanım niyetini olumlu yönde etkilediği; fayda algısı değişkeninin teknoloji kullanımına yönelik tutum ve niyet üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır.

Bozhüyük (2020) tarafından yapılan gemi acente çalışanlarının Teknoloji Kabul Modeli çerçevesinde e-gümrük sistemine dönük adaptasyonlarını açıklamaya yönelik araştırmada Doğu Akdeniz Bölgesinde faaliyet gösteren gemi acentelerinde çalışan 84 kişi üzerinde çalışılmıştır. Çalışma sonuçlarına göre algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı, tutum ve davranışsal niyet değişkenleri gemi acente çalışanlarının e-gümrük hizmetine adaptasyonlarını etkileyen değişkenler olarak tespit edilmiş ve çalışmada söz konusu değişkenlerin adaptasyonlarını açıklamadaki önemi ortaya konmuştur.

Ortaokul öğrencilerinin öğrenme platformlarının kullanım niyetine etki eden faktörleri ve bu faktörlerin birbirleriyle olan ilişkilerini anlamak amacıyla TKM temel alınarak yapılan bir çalışmada 221 öğrenciden veri toplanmıştır. Çalışma sonuçları; ortaokul öğrencilerinin e-öğrenme platformlarını kullanım niyetinin, algılanan kullanım kolaylığı, algılanan fayda ve sosyal etki tarafından; algılanan kullanım kolaylığının, bilişsel kapılma tarafından; algılanan faydanın ise içerik zenginliği, bilişsel kapılma ve algılanan kullanım kolaylığı tarafından açıklandığını ortaya koymuştur (Alpay, 2020).

Çelik (2018) yapmış olduğu araştırmada Ankara'daki bazı üniversitelerde öğrenim gören 1.029 öğrenci üzerinde çalışmıştır. Çalışmada uzaktan eğitim sistemini kullanan öğrencilerin sadakatini etkileyen faktörleri ölçmek amacıyla, bilgi kalitesi, hizmet kalitesi, sistem kalitesi, algılanan fayda, bilişsel kapılım, algılanan kullanım kolaylığı, kişilerarası etki ve dış etkinin kullanıcı tatmini üzerindeki etkisi, kullanıcı tatmininin de kullanıcı sadakati üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırma sonucunda kullanıcı tatmininin, kullanıcı sadakati üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğunu tespit edilmiştir. Kişilerarası etki, algılanan fayda, bilişsel kapılım, hizmet kalitesi ve sistem kalitesinin kullanıcı tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte dış etki, algılanan kullanım kolaylığı ve bilgi kalitesinin kullanıcı tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir.

İlhan (2019) tarafından yapılan çalışmada Kinect hareket algılama teknolojisini kullanarak bireye ev ortamında tek başına spor yapma imkânı veren 3-Boyutlu Sanal Spor Platformu (SSP), TKM kapsamında, platformu kullanan öğrencilerin algıları ile öğretmen adayı antrenörlerin ve uzmanların görüşleri açısından araştırmıştır. Çalışmaya 30 üniversite

öğrencisi ile 2 uzman dahil edilmiştir. Çalışmanın sonucuna göre; Sanal Spor Platformunun, kullanıcıların fiziksel, duygusal ve üretkenlik gibi yönlerden faydalı olarak algıladıkları bazı etkileri tespit edilmiştir. Ayrıca bazı tasarımsal ve teknik dezavantajları olsa da SSP'nin çoğunlukla kullanımının kolay olarak algılandığı sonucuna ulaşılmıştır.

İngilizceyi yabancı dil olarak öğrenen öğrencilerin Web 2.0 araçlarının (Edmodo, Quizlet, Canva) kullanımına ilişkin algılarının araştırıldığı bir çalışmada Türkiye'de bir devlet üniversitesinde İngilizce hazırlık okuyan 90 öğrenci ele alınmıştır. Çalışma sonucunda alt seviyedeki öğrencilerin, üst seviyedeki öğrencilere göre Web 2.0 araçlarının kullanımına ilişkin daha olumlu bir algıya sahip oldukları-bulunmuştur (Çeçen, 2020).

Karagöz, 2022 yılında yaptığı araştırmasında; Covid-19 nedeniyle pandemi ilan edildiği için uzaktan eğitime geçen bir okulda öğretmenler üzerinde çalışmıştır. Çalışmada TKM ile öğretmenlerin uzaktan eğitimde kullandıkları EBA hakkındaki görüşleri incelenmiştir. Çalışma sonucu; Covid-19 pandemisi döneminde, yaş, cinsiyet ve mesleki deneyimin, öğretmenlerin EBA platformunu çevrimiçi eğitim için kabul etmelerinde önemli bir etkisi olmadığını göstermiştir. Öğretmenlik branşlarının teknoloji kabulü üzerinde anlamlı bir etkisi bulunamamıştır. Ancak şubelerin algılanan kullanım kolaylığı üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmuştur.

Yalçın (2017) tarafından eğitim ve araştırma faaliyetlerinde bulunan bir devlet hastanesinde görev yapan personeller tarafından sistemin kabul ve kullanımının genişletilmiş teknoloji kabul modeline göre değerlendirilmesi ve TKM bazında incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışmaya Ankara'daki eğitim ve araştırma hastanesinde görev yapan toplam 244 kişi dahil edilmiştir. Çalışma sonucunda katılımcıların kurumsal kaynak planlama sistemlerini kabul ve kullanılabilirlik değerlendirmeleri ile yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, çalışılan birim, pozisyon, çalışma süresi ve kurumsal kaynak planlamayı kullanma süresi değişkenleri arasında anlamlı bir fark bulunmazken sistem; cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür.

Khatı (2016) tarafından yapılan çalışmada Erbil Selâhaddin Üniversitesi'nde eğitim ve öğretimlerine devam eden rastgele 310 öğrenci seçilmiştir. Çalışmanın amacı TKM olgusu olarak Irak'ın Erbil kentindeki öğrencilerin teknoloji kullanımına yönelik tutumlarını etkileyen ana faktörlerin incelenmesidir. Araştırma sonuçları; “Öğrencilerin teknolojiye yönelik eğilimlerini etkileyen faktörleri kullanmak, öğrencilerin tutum ve tutumları için

önemli faktörler olan Algılanan Fayda (AK)” ve “Algılanan Kullanım Kolaylığı (AKK)” gibi önemli faktörleri kullanmak olarak özetlemiştir.

Kulaksız (2019) yılında yaptığı araştırmasında; Malatya ilinde bulunan bazı devlet liseleri ve özel liselerde öğrenim gören 378 öğrenci üzerinde çalışılmıştır. Araştırmasında sosyal medyanın ülkemizdeki ortaokul öğrencilerini nasıl etkilediğini belirlemek amaçlanmış ve TKM’yi model olarak almıştır. Araştırma sonuçlarına göre; farklı okul türlerinde öğrencilerin sosyal medya kullanımına yönelik tutumlarının etkisinin farklılık göstermediği, sosyal medya kullanım ihtiyaçlarının cinsiyete göre çok fazla değişmediği sonucuna ulaşılmıştır.

Başgöze 2010 yılında yaptığı çalışmada; dizüstü bilgisayar kullanan 404 tüketiciden alınan verileri incelemiştir. Çalışmanın amacı, tüketicilerin teknolojik eğilimlerinin teknolojik ürün satın alma eğilimleri üzerindeki etkisini Teknoloji Kabul Modeli kapsamında incelemektir. Araştırma sonucunda marka güvenilirliğinin teknolojik ürün satın alma eğilimini olumlu ve anlamlı bir şekilde etkilediği sonucuna varılmıştır.

Akademik ve idari personelin teknoloji kabul düzeylerinin yenilikçi iş davranışına etkisini ortaya koymak amacıyla Mersin Üniversitesi’nde görev yapan 372 idari ve akademik personel ile yapılan çalışma sonucunda; katılımcıların teknoloji kullanımını kabul etme düzeylerinin yenilikçi iş davranışına anlamlı ve pozitif yönde etki ettiğinin görüldüğü ortaya çıkmıştır (Doğru, 2019).

Sosyal medya pazarlamasının tüketici satın alma niyetine etkisinin Teknoloji Kabul Modeli aracılığıyla incelendiği başka bir çalışma sonucunda sosyal medya pazarlaması faaliyetlerinin bilgilendirici ve eğlenceli olmasının tüketici satın alma niyetine pozitif yönde etkisi olduğu belirlenmiştir. Algılanan kullanışlılık ve güvenin sosyal medya pazarlaması faaliyetlerinin satın alma niyetine olan etkisinde aracılık etkisi belirlenirken, algılanan kullanım kolaylığının aracılık etkisi tespit edilememiştir (Arık, 2019).

Akın (2019) büyük veri ve analitiği sistemlerinin kullanım kabulünü incelemek ve kullanımını etkileyen dış faktörlerin neler olduğunu ortaya koymak amacıyla yaptığı çalışmada işyerinde büyük veri ve analitiğini kullanan 300 katılımcıdan veri toplamıştır. Çalışmada değişkenler arasında algılanan faydanın güçlü bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaştığını belirtmektedir.

Erdoğan (2020) tarafından muhasebe meslek mensuplarının e-uygulamaları kullanma niyetini etkileyen faktörleri teknoloji kabul modeli ile incelemek ve e-

uygulamaları kullanma niyetlerinin çeşitli değişkenlere göre fark gösterip göstermediğini belirlemek için bir çalışma yapılmıştır. Bu kapsamda Malatya ilinde muhasebe mensubu olan 480 kişiyle çalışılmıştır. Araştırma sonucunda; muhasebe meslek mensuplarının uygulamaların kullanım kolaylığına ve sağladığı faydaya ilişkin olumlu tutumlara sahip olmasının, onların e-uygulamaları kullanma niyetlerini olumlu yönde ve önemli düzeyde etkilediğini gösterdiğini tespit edilmiştir. Bununla birlikte, e-uygulamaların yapılan işle doğrudan ilişkili olmasının ve e-uygulamaları kullanarak yapılan işlerin sonuçlarının istenilen nitelikte olmasının e-uygulamaları kullanma niyetini olumlu yönde etkilediği belirtilmiştir.

Uğur (2021) tarafından yapılan araştırma sonuçlarına göre; çevrim içi pazar yerleri ile perakendeci çevrim içi alışveriş siteleri, tüketici algısı ve tercih nedenleri bakımından karşılaştırılmış ve anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir.

Yiğitoğlu 2021 yılında yapmış olduğu çalışmada, Türkiye’de yaşayan ve yurtdışından mal veya hizmet almayı tercih eden tüketicilerin satın alma davranışlarını etkileyen unsurların teknoloji kabul modeli çerçevesinde araştırmıştır. Araştırma sonucunda web sitelerinin gezinim tasarımlarının tüketicilerin algıladıkları fayda ve kullanım kolaylığı üzerinde etkisi olmadığı görülmüştür. Web sitelerinin kullanıcı beklentilerine uygun tasarlanmasının algılanan kullanım kolaylığı üzerinde pozitif yönde etkili olduğu, ancak algılanan fayda ile bir ilişkisi olmadığı tespit edilmiştir. Tüketicilerin sınır ötesi e-ticaret sitelerine yönelik güven algıları ve fiyat hakkındaki düşüncelerinin kullanım kolaylığı ve fayda üzerinde olumlu etkisi olduğu görülmüştür. Bireylerin web sitelerini kullanım açısından kolay bulduklarında algıladıkları faydanın da olumlu etkilendiği belirlenmiştir. Ayrıca algılanan kullanım kolaylığı ve fayda bileşenlerinin tutum üzerinde, tutum bileşeninin davranışsal niyet üzerinde ve davranışsal niyet bileşeninin de satın alma davranışı üzerinde pozitif yönde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yukarıda sözü geçen çalışmalarda görüldüğü üzere teknoloji kabulünün demografik faktörlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı ve teknoloji kabulünü etkileyen faktörler açısından incelenmiştir. Bu çalışmada ise çalışanların algıladıkları yönetici desteğinin teknoloji kabulü üzerindeki etkisi ele alınmıştır.

3. ALAN ARAŞTIRMASI

3.1. Literatür Taraması

Yeni teknolojiler, süreçler, prosedürler ve sistemler kuruluşların dünyasına sızdıkça, potansiyel teknoloji kullanıcılarının yenilikleri kabul etmesi üzerine yapılan araştırmalar akademik araştırmacıların yanı sıra profesyonellerin de ilgisini çekmiştir. Yeni teknolojilerin geliştiricileri, üst yönetim ve yeniliklerin uygulanmasıyla ilgili değişiklikleri yönetmekten sorumlu olanlar, kullanıcıların teknoloji kabulüne yönelik benimseme eksikliğinin para ve kaynak kaybına yol büyük olasılıkla yol açacağını giderek daha fazla fark etmektedirler (Hwang vd., 2016).

Algılanan yönetici desteğinin teknoloji kabul modelini etkilediğine yönelik literatürde çok fazla çalışmaya rastlanmamıştır. Konuyla ilişkiyi dolaylı çalışmaların çoğunlukta olduğu görülmüştür. Söz konusu çalışmalara aşağıda yer verilmiştir.

Schillewaert vd. (2005) tarafından satış görevlileriyle yapılan bir araştırmada satış personelinin işlerinde teknolojiden faydalanmanın onların teknolojinin performanslarını ve kişisel yenilikçiliklerini arttırdığına yönelik algılarına bağlı olduğu belirlenmiştir. Çalışmada ayrıca teknoloji benimseme sürecinde sadece alt düzey çalışanların değil yöneticilerin de dahil edilmesi gerektiği, çünkü çalışanların yöneticilerinin beklentilerine uyum sağlama eğiliminde olduğu vurgulanmıştır (Schillewaert vd.,2005).

Magni ve Pennarola (2008) lider-üye etkileşimi ile teknoloji kabulünü incelemiştir. Çalışmalarında yüksek düzeyde lider-üye etkileşimi sergileyen bireylerin, liderleri tarafından yalnız bırakılmadıklarına inandıkları için değişime karşı daha az dirençli gösterebildiklerini ifade etmişlerdir. Buna göre liderleriyle yüksek düzeyde etkileşim halinde olan bireylerin yeni bir teknolojiyi kabulünün de yüksek olabileceğini ileri sürmüşlerdir.

Sosyal etkinin, özellikle bir davranış isteğe bağlı olmadığı örgütlerde önemli bir rol oynadığı ileri sürülmüş ve dolayısıyla üst yönetim, doğrudan amirler ve meslektaşların örgütsel ortamlarda bir etkiye sahip olduğu ifade edilmiştir (Hwang vd., 2016).

Teknoloji Kabul Modeline ilişkin yapılan bir çalışmada sistem kullanımının teknolojik ortamın kullanışlı olduğuna dair algılardan etkilendiği, bu algılarında yöneticilerden gelen sosyal etkisinin derecesinden etkilenebildiği belirlenmiştir (Karahanna ve Straub, 1999).

A.B.D.'de kamu kuruluşlarında yapılan bir araştırma sonucunda bireylerin kuruluşlarının yeterince organize olduğunu, etkili bir şekilde iletişim kurduğunu, bilinçli kararlar aldığını ve departmanları arasında iyi bir koordinasyon kurduğunu algıladığında, bu bireylerin teknolojiyi benimsemeye daha istekli oldukları ortaya çıkmıştır. Ayrıca kurumsal politika yapıcıların operasyonlar üzerindeki doğrudan etkisinin arttığını algılayan bireylerin, teknolojiyi benimseme konusunda daha istekli oldukları tespit edilmiştir (Melitski vd., 2010).

Jeyaraj vd. (2006) bilgi teknolojilerini benimseme üzerine 1992-2003 yılları arasında yayınlanmış 99 adet çalışmayı analiz etmişlerdir. Söz konusu çalışmalarda bilgi teknolojilerin kuruluşlar tarafından benimsenmesi üzerinde en etkili olan değişkenlerden birinin üst yönetimin desteği olduğu belirlenmiştir. Üst yönetimin desteğinin hem bireysel hem de örgütsel açıdan teknolojinin benimsenmesi üzerinde etkiye sahip olduğu ifade edilmiştir.

Çalışanların sahip olduğu tutum ile gerçek kullanım davranışları arasındaki uyumsuzluğun, sistemin tam potansiyelinden yararlanılmaması ve iş doyumunun ve performansının düşmesi gibi istenmeyen sonuçlara yol açabilecek artan bir uyumsuzluk oluşturabileceği ileri sürülmüştür (Hwang vd., 2016).

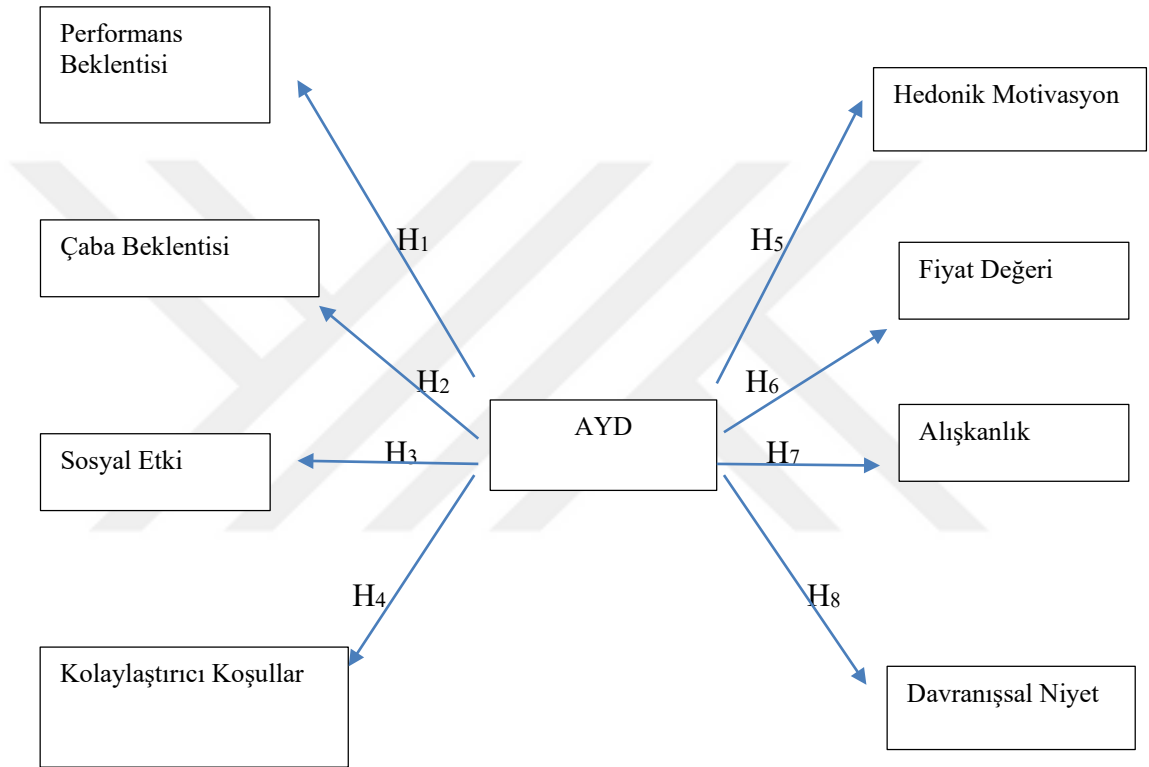
Amoako-Gyampah (2007) ERP sisteminin algılanan kullanışlılığını artırmaya odaklanan yönetimsel girişimlerin, teknolojiyi kullanmak için artan bir davranışsal niyete yol açma olasılığı yüksek olduğundan, önemli olacağını belirtmiştir.

Lee vd. (2009) çalışmalarında, bir örgüt içerisindeki algılanan grup özellikleri ile teknoloji kabul modeli arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Algılanan grup özelliklerinden yönetsel bağlantı öncelikle ele alınmıştır. Çalışma sonucunda algılanan olumlu grup özelliklerinin teknoloji kabul modeli boyutlarından kullanım kolaylığını pozitif olarak etkilediği tespit edilmiştir.

Park vd. (2014) teknoloji kabul modeli çerçevesini kullandıkları çalışmada, katılımcıların işle ilgili toplantılarda telekonferans sistemlerini kullanımlarını

etkileyen faktörleri incelemiştir. Çalışma sonucunda kurumsal desteğin çalışanların algılanan faydayı arttırdığı tespit edilmiştir. Çalışmada algılanan fayda, teknoloji kullanımından beklenen fayda olarak tanımlanmış olup, teknoloji kabul modelindeki performans beklentisini ifade etmektedir. Aynı çalışmada kurumsal desteğin çaba beklentisi üzerinde de pozitif bir etkisi olduğu belirlenmiştir.

Yukarıda verilen çalışmalara dayanarak oluşturulan araştırma modeli aşağıda gösterilmiştir:



Şekil 8. Araştırma Modeli

Şekil 8’de görüldüğü üzere algılanan yönetici desteğinin teknoloji kabul modelinin her bir boyutu üzerinde bir etkiye sahip olduğu beklenmektedir. Hipotezler şu şekilde sıralanmaktadır:

H₁: AYD TKM’nin performans beklentisi boyutu üzerinde pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₂: AYD TKM’nin çaba beklentisi boyutu üzerinde pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahiptir

H₃: AYD TKM’nin sosyal etki boyutu üzerinde pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahiptir

H4: AYD TKM'nin kolaylaştırıcı koşullar boyutu üzerinde pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahiptir

H5: AYD TKM'nin hedonik motivasyon boyutu üzerinde pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahiptir

H6: AYD TKM'nin fiyat değeri boyutu üzerinde pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahiptir

H7: AYD TKM'nin alışkanlık boyutu üzerinde pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahiptir

H8: AYD TKM'nin davranışsal niyet boyutu üzerinde pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahiptir.

3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Genel olarak, değişim bir belirsizlik duygusu ve kontrol kaybı yaratır ve çalışanların direnişi ve destek eksikliği, örgütsel değişimle ilgili başarısızlıkların en çok belirtilen nedenleri arasında sayılmaktadır. Bu direncin, örgüt üyelerinin yeniliği kullanma davranışlarını değiştirmenin ve örgütün faydalarını elde etmesinin önünde büyük bir engel teşkil ettiği ifade edilmiştir (Hwang vd., 2016).

Bu araştırmanın amacı, teknolojinin günümüz koşulları için önemine vurgu yaparak özellikle kamu kurumlarının yapısı, toplumdaki ağırlığı ve işleyişi göz önünde bulundurularak teknolojinin bu kurumlar için ne kadar önemli olduğunu anlamaktır. Çalışmanın katkısı, teknoloji kullanımının tam anlamıyla fayda sağlaması için öncelikle benimsenmesi gerektiğini ortaya koymak ve bu benimsenmenin sağlanması için yönetimin desteğinin kritik bir faktör olduğunu vurgulamaktır. Kamu kurumlarında teknoloji kullanımının yaygınlaşması ve etkinleşmesi, kurumların verimliliğini artırabilir, hizmet kalitesini yükseltebilir ve vatandaşlara daha iyi hizmet sunabilme potansiyelini taşır. Bu nedenle, çalışmanın amacı ve katkısı, kamu kurumlarının teknoloji benimsemesini teşvik etmek ve yönetimin bu süreçteki rolünü vurgulamak şeklinde özetlenebilir.

3.3. Araştırmanın Yöntemi ve Örneklem

Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formunun ilk bölümünde demografik faktörlere ilişkin sorulara yer verilmiştir. İkinci bölümde algılanan yönetici desteği ile teknoloji kabul modeline ilişkin ölçekler bulunmaktadır. Algılanan yönetici desteğini ölçebilmek için Giray ve Şahin (2012) tarafından geliştirilen 11 ifadeli ölçek kullanılmıştır. Katılımcıların teknolojiyi kabul seviyesini ölçebilmek için ise Venkatesh ve arkadaşlarının (2012) geliştirdiği ve Yılmaz ve Kavanoz (2017) tarafından Türkçeye uyarlanan teknoloji kabul ve kullanım birleştirilmiş modeli-2 ölçeği kullanılmıştır. Söz konusu ölçek 27 ifade ve 8 boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar, hedonik motivasyon, fiyat değeri, alışkanlık ve davranışsal niyet boyutlarından oluşmaktadır.

Ölçeklerde katılımcılara her bir ifade için ‘hiç katılmıyorum’, ‘katılmıyorum’, ‘biraz katılıyorum’, ‘katılıyorum’ ve ‘kesinlikle katılıyorum’ cevap alternatifleri sunulmuştur. İfadelere verilen cevaplar için ise 1’den 5’e kadar değer verilmiştir. Algılanan yönetici desteği ölçeği için ortalamanın yüksek olması katılımcının yüksek düzeyde yönetici desteği algıladığını ifade etmektedir. Teknoloji kabul ölçeği için ortalamanın yüksek olması katılımcının teknolojiyi kabullenme düzeyinin yüksek olduğunu ifade etmektedir.

Hazırlanan anket formu Şırnak’ta faaliyet gösteren kamu kurumu çalışanlarına online olarak dağıtılmış ve 152 kişi ankete katılmıştır. Elde edilen veriler SPSS aracılığıyla analiz edilmiştir.

3.4. Bulgular

Çalışmaya katılan katılımcıların yaş ortalamasının 32 olduğu ve ortalama çalışma süresinin 5 yıl olduğu tespit edilmiştir. Katılımcılara ait demografik bilgiler aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo 3. Katılımcılara ilişkin demografik bilgiler

Demografik Bilgi	Sayı	%
Cinsiyet		
<i>Kadın</i>	76	50
<i>Erkek</i>	76	50
Medeni Durum		
<i>Evli</i>	76	50
<i>Evli Olmayan</i>	76	50
Eğitim Durumu		
<i>İlköğretim</i>	-	-
<i>Lise</i>	13	8.6
<i>Lisans</i>	112	73.7
<i>Yüksek Lisans</i>	16	10.5
<i>Doktora</i>	11	7.2

Araştırmaya katılan katılımcıların %50'si erkek %50'si kadın çalışanlardan oluşmaktadır. Söz konusu katılımcıların %50'si evli, %50'si de evli olmadığını belirtmiştir. Eğitim düzeylerinde bakıldığında katılımcıların büyük oranda lisans mezunu olduğu (yaklaşık %74); en düşük oranda doktora (%7) mezunu oldukları anlaşılmaktadır. Katılımcılar arasında eğitim düzeyi ilköğretim olan çıkmamıştır (bkz Tablo 3).

Araştırmada kullanılan ölçeklerin kaç boyuttan oluştuğunu tespit edebilmek için faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizinde dikkat edilmesi gereken noktalar şunlardır:

-İfadelerin aldıkları faktör yük değerleri: Faktör analizinde ifadelerin aldıkları yük değerleri için aşağıdaki kriterin dikkate alınması gerektiği ifade edilmiştir (Gülbüz ve Şahin, 2018):

0.32-0.50 = Düşük

0.50-0.60 = İyi

0.60-0.70 = Yüksek

0.70 ve üzeri = Mükemmel

-Örneklem yeterliliği ölçümü: Bu ölçüm için faktör analizin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği değeri kontrol edilmelidir. Söz konusu değerin .60 ve üzeri olması faktör analizi için yeterli olduğu ifade edilmiştir (Tabachnick ve Fidell, 2013).

-Faktör analizi sonucunda oluşan boyutların varyansı açıklama oranının en az %50 olması gerektiği ileri sürülmüştür (Streiner, 1994).

Algılanan yönetici desteği ölçeğine yönelik yapılan faktör analizi sonucunda tek boyut oluşmuştur. Ölçekte yer alan ifadelerin yük değerlerinin .87 ile .92 arasında olduğu tespit edilmiş olup, KMO değerinin 0.96 ve varyansı açıklama oranının %80 olduğu belirlenmiştir.

Teknoloji kabul ve kullanım birleştirilmiş modeli-2 ölçeğine yönelik yapılan faktör analizi sonucunda beş boyut oluşmuş, ancak birden fazla boyut altında birbirine yakın değerler alan iki ifade (TKM5, TKM8) çıkartılarak analiz tekrarlanmıştır. Analiz sonucunda orijinal ölçekten farklı olarak performans beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar, hedonik motivasyon boyutları oluşmuştur. Ayrıca orijinal ölçekte yer alan alışkanlık ve davranışsal niyet boyutları altında yer alan ifadeler tek bir boyut altında toplandığından bu boyut da alışkanlık&davranışsal niyet boyutu olarak adlandırılarak analizlere dahil edilmiştir.

Ölçekteki ifadelerin yük değerlerinin .50 ile .87 arasında olduğu belirlenmiş ve söz konusu değerlerin kabul edilebilir düzeyde olduğu anlaşılmaktadır. Yapılan analizlerde KMO değerinin 0.92 olması örneklem sayısının faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Bu çalışmada TKM ölçeğinde oluşan boyutların varyansı açıklama oranının %74 olduğu tespit edilmiştir.

Faktör analizi sonucunda oluşan boyutlar değişken olarak oluşturulmuş ve söz konusu değişkenlere ait tanımlayıcı istatistikler aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo 4. Değişkenlere ait tanımlayıcı istatistikler tablosu

Değişken	M	SS	Cronbach's Alpha
1. AYD	3,14	1,12	.97
2. Performans Beklentisi	4,35	0,66	.93
3. Sosyal Etki	4,00	0,66	.86
4. Kolaylaştırıcı Koşullar	3,74	0,65	.86
5. Hedonik Motivasyon	4.13	0,70	.97
6. Alışkanlık/Davranışsal Niyet	3.95	0,62	.91

AYD= Algılanan Yönetici Desteği; M=Ortalama; SS= Standart Sapma

Değişkenlere ait güvenilirlik katsayılarının 0.86 ile 0.97 arasında olduğu görülmektedir. Söz konusu değerler değişkenlerin güvenilirlik düzeyinin kabul edilen sınırlar içerisinde olduğunu göstermektedir (Çelik, 2016).

Katılımcıların, algılanan yönetici desteğinde verdikleri cevapların ortalaması alındığında (3,14), yöneticilerinden orta düzeyde destek algıladıkları söylenebilmektedir. Teknoloji kabul ölçeğinin boyutları karşılaştırıldığında ise katılımcıların performans beklentisi ortalamasının (4.35) en yüksek; kolaylaştırıcı koşullar ortalamasının (3.74) ise en düşük olduğu görülmektedir.

Değişkenlerin birbiri ile ilişkilerinin olup olmadığını tespit edebilmek için korelasyon analizi yapılmış olup, analiz sonuçları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo 5. Değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları

Değişken	1	2	3	4	5
1. AYD					
2. Performans Beklentisi	.27**				
3. Sosyal Etki	.19*	.59**			
4. Kolaylaştırıcı Koşullar	.29**	.50**	.64**		
5. Hedonik Motivasyon	.17*	.54**	.63**	.62**	
6. Alışkanlık/Davranışsal Niyet	.19*	.52**	.69**	.69*	.69**

AYD: Algılanan Yönetici Desteği

*p<0.05; **p<0.01

Tablo 5’deki değerler incelendiğinde AYD ile TKM boyutları arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler bulunduğu anlaşılmaktadır. Bu sonuca göre çalışanların yöneticilerinden algıladıkları destek düzeyi ile teknolojiyi kabul düzeyleri birlikte artmaktadır. Bu durum algılanan yönetici desteğinin teknoloji kabulü üzerinde bir etkiye sahip olabileceğini göstermektedir. Algılanan yönetici desteğinin teknoloji kabul modeli boyutları üzerindeki etkisini tespit edebilmek için yapılan basit doğrusal regresyon analizi yapılmış olup, analiz sonuçları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo 6. Regresyon analizleri

Bağımlı Değişkenler	Bağımsız Değişken				
	AYD				
	B	SH	β	t	R ²
Performans Beklentisi	.155	.046	.265**	3.360	.070
Sosyal Etki	.113	.048	.190*	2.376	.036
Kolaylaştırıcı Koşullar	.168	.045	.290**	3.716	.084
Hedonik Motivasyon	.107	.050	.171*	2.127	.029
Alışkanlık/Davranışsal Niyet	.107	.045	.192*	2.399	.037
*p<0,05; **p<0,01					

Regresyon analizi sonucunda AYD'nin TKM'nin performans beklentisi boyutu üzerinde pozitif yönde ve istatistiksel açıdan anlamlı bir etki bulunmuştur ($F(1,150)= 11,287$). Bu sonuca göre, çalışanlar yöneticilerinden destek algıladıkça teknolojik imkân, araç ve gereçlerin performanslarını arttıracaklarını yönelik beklentileri de artmaktadır. Bu sonuçla araştırmanın H₁ hipotezi desteklenmektedir. Park vd (2014) tarafından yapılan çalışmada da benzer bir sonuç elde edilmiştir.

AYD'nin TKM'nin sosyal etki boyutu üzerinde pozitif yönde ve istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir ($F(1,150)= 5.644$). Buna göre yöneticilerinden destek algılayan çalışanlar üzerinde teknolojiyi benimsemeye yönelik bir sosyal etki oluşacağı söylenebilmektedir. Dolayısıyla araştırmanın H₃ hipotezi doğrulanmıştır. Bu sonuç Hwang ve arkadaşlarının (2016) iddiasını destekler nitelikte bir sonuçtur.

AYD'nin TKM'nin kolaylaştırıcı koşullar boyutu üzerinde pozitif yönde ve istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir ($F(1,150)= 13,812$). Bu bulgu, çalışma ortamında yöneticilerin destekleyici rolünün, teknoloji kabul sürecinde kolaylaştırıcı koşulların oluşumuna katkı sağladığını göstermektedir. Algılanan yönetici desteği, çalışanların yeni teknolojileri benimsemelerini ve

kullanmalarını kolaylaştırarak iş verimliliğini artırabilir. Bu nedenle, organizasyonların yönetici desteğini sağlamak ve çalışanların teknoloji kabulünü teşvik etmek için uygun stratejiler geliştirmeleri önemlidir.

AYD'nin TKM'nin hedonik motivasyon boyutu üzerinde pozitif yönde ve istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir ($F(1,150)= 4.524$). Bu bulgu, çalışma ortamında yöneticilerin destekleyici rolünün, çalışanların teknolojiyi kullanmaktan keyif alma motivasyonunu etkilediğini göstermektedir. Algılanan yönetici desteği, çalışanların teknolojiyi kullanma deneyimini olumlu yönde etkileyerek, onların hedonik motivasyonlarını artırabilir. Bu durum, çalışanların teknolojiye daha olumlu bir tutum geliştirmelerine ve teknolojiyi aktif bir şekilde kullanmalarına yardımcı olabilir. Dolayısıyla, organizasyonların yönetici desteğini sağlamak ve çalışanların hedonik motivasyonlarını desteklemek için uygun stratejileri benimsemeleri önemlidir.

AYD'nin TKM'nin alışkanlık/davranışsal niyet boyutu üzerinde pozitif yönde ve istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir ($F(1,150)= 5.756$). Bu bulgu, çalışma ortamında yöneticilerin destekleyici rolünün, çalışanların teknolojiyi kullanma alışkanlığı ve davranışsal niyetlerini etkilediğini göstermektedir. Algılanan yönetici desteği, çalışanların teknolojiyi kullanma konusunda alışkanlık edinmelerini ve bu konuda olumlu bir niyet geliştirmelerini teşvik edebilir. Dolayısıyla, organizasyonlar, çalışanların teknolojiyi benimsemesini ve kullanmasını desteklemek için yönetici desteğini sağlamaya yönelik stratejileri benimsemelidir. Böylece, çalışanların teknolojiye karşı olumlu bir tutum geliştirmeleri ve teknolojiyi günlük iş süreçlerinde aktif bir şekilde kullanmaları teşvik edilebilir.

Analizler sonucu hipotezlerin desteklenme durumu aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo 7. Hipotezlerin desteklenme durumları

Hipotez	Desteklenme Durumu
H ₁ : AYD TKM'nin performans beklentisi boyutu üzerinde pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahiptir	Kabul
H ₂ : AYD TKM'nin çaba beklentisi boyutu üzerinde pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahiptir	Test Edilemedi
H ₃ : AYD TKM'nin sosyal etki boyutu üzerinde pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahiptir	Kabul
H ₄ : AYD TKM'nin kolaylaştırıcı koşullar boyutu üzerinde pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahiptir	Kabul
H ₅ : AYD TKM'nin hedonik motivasyon boyutu üzerinde pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahiptir	Kabul
H ₆ : AYD TKM'nin fiyat değeri boyutu üzerinde pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahiptir	Test Edilemedi
H ₇ : AYD TKM'nin alışkanlık boyutu üzerinde pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahiptir	Kabul
H ₈ : AYD TKM'nin davranışsal niyet boyutu üzerinde pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahiptir	Kabul

Araştırma kapsamında oluşturulan hipotezlerden 5'i kabul edilmiştir. H₂ ve H₆ hipotezlerinde belirtilmiş olan boyutlar oluşmadığından söz konusu hipotezler test edilememiştir. H₇ hipotezinde belirtilmiş olan alışkanlık boyutu ile H₈ hipotezinde belirtilmiş olan davranışsal niyet boyutlarına ilişkin ifadeler tek bir boyut altında olduğundan yeni boyut alışkanlık/davranışsal niyet boyutu olarak adlandırılmış olup, bu şekilde regresyon analizinde kullanılmıştır. Dolayısıyla bu iki hipotezin de kabul edildiği varsayılmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma sonuçlarına göre, katılımcıların %50'si erkek, %50'si kadın çalışanlardan oluşmaktadır ve evli olma durumlarında da %50 evli, %50 evli olmayan katılımcılar bulunmaktadır. Eğitim düzeyi incelendiğinde ise katılımcıların büyük bir çoğunluğunun lisans mezunu olduğu görülmektedir. İlköğretim düzeyinde eğitim alan katılımcı çıkmamıştır.

Faktör analizi sonuçlarına göre, Algılanan Yönetici Desteği ölçeği tek bir boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte yer alan ifadelerin yük değerleri yüksek ve KMO değeri 0.96 olduğundan ölçeğin güvenilirliği ve geçerliliği kabul edilebilir düzeydedir.

Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli-2 ölçeği ise beş boyut altında yapılandırılmıştır. Performans beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar ve hedonik motivasyon boyutları belirlenmiştir. Ayrıca, alışkanlık ve davranışsal niyet boyutları tek bir boyut altında toplanmış ve alışkanlık&davranışsal niyet boyutu olarak adlandırılmıştır. Ölçekte yer alan ifadelerin yük değerleri kabul edilebilir düzeyde olup, KMO değeri 0.92 ve varyans açıklama oranı %74 olarak tespit edilmiştir.

Değişkenlere ait güvenilirlik katsayıları da kabul edilebilir düzeydedir. Bu bulgular, kullanılan ölçeklerin güvenilirlik düzeyinin yeterli olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların algılanan yönetici desteğine verdiği cevaplar ortalaması, orta düzeyde destek algıladıklarını göstermektedir. Teknoloji kabul ölçeğinin boyutları karşılaştırıldığında ise performans beklentisi en yüksek, kolaylaştırıcı koşullar ise en düşük ortalama değerlere sahiptir.

Bu çalışmanın sonuçlarına göre, çalışanların algıladıkları yönetici desteği ile teknoloji kabul düzeyleri arasında pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. Algılanan yönetici desteği arttıkça çalışanların teknolojiyi kabul etme ve kullanma eğilimlerinin arttığı görülmüştür. Bulgular, çalışanların yöneticilerinden destek aldıkça teknolojiyi benimsemeleri ve kullanmaları konusunda daha yüksek beklentilere sahip olduklarını göstermektedir. Ayrıca, algılanan yönetici desteğinin çalışanlar üzerinde sosyal etki oluşturduğu ve teknolojiyi benimsemeye yönlendirdiği görülmektedir. Yöneticilerin destekleyici rolü, çalışanların teknolojiyi kullanma deneyimini kolaylaştırmakta ve onların motivasyonunu artırmaktadır. Bunun yanı sıra, algılanan yönetici desteğinin teknoloji kabul modelinin kolaylaştırıcı koşullar, hedonik

motivasyon ve alışkanlık/davranışsal niyet boyutları üzerinde olumlu etkilere sahip olduğu belirlenmiştir. Yönetici desteğinin çalışma ortamında kolaylaştırıcı koşulların oluşmasına katkı sağladığı, çalışanların teknolojiyi kullanma motivasyonunu etkilediği ve teknolojiyi kullanma alışkanlığı ile davranışsal niyetlerini olumlu yönde etkilediği görülmektedir. Bu sonuçlar bu konuda daha önce yapılan benzer çalışmaların sonuçlarını destekler nitelikte sonuçlardır (Schillewaert vd.,2005; Magni ve Pennarola, 2008; Hwang vd., 2016; Karahanna ve Straub, 1999; Melitski vd., 2010; Jeyaraj vd., 2006; Amoako-Gyampah, 2007; Lee vd., 2009; Park vd., 2014). Bu bulgular, organizasyonların yönetici desteğini sağlamak ve çalışanların teknolojiyi kabul etme ve kullanma süreçlerini teşvik etmek için uygun stratejiler geliştirmelerinin önemini vurgulamaktadır. Yöneticilerin çalışanları desteklemesi ve çalışma ortamında kolaylaştırıcı koşulların sağlanması, çalışanların teknolojiyi benimsemelerini ve etkili bir şekilde kullanmalarını teşvik edebilir. Ayrıca, çalışanların motivasyonunu artırmak ve teknolojiye karşı olumlu bir tutum geliştirmelerini sağlamak için yönetici desteği önemli bir faktördür.

Sonuç olarak, araştırma sonuçları, algılanan yönetici desteğinin Teknoloji Kabul Modeli üzerinde önemli bir etkisi olduğunu ve katılımcıların teknolojiyi kabul etme ve kullanma eğilimlerinde yönetici desteğinin rol oynadığını göstermektedir. Bu bulgular, organizasyonların yöneticilerin destekleyici rolünü vurgulamaları ve çalışanların teknolojiyi benimsemelerini teşvik etmeleri gerektiğini göstermektedir. Bu araştırma, algılanan yönetici desteğinin çalışanların teknoloji kabulü üzerindeki etkisini ortaya koymaktadır. Çalışanların yöneticilerinden destek aldıklarında teknolojiyi kabul etme ve kullanma eğilimlerinin arttığı, çalışma ortamında yönetici desteğinin kolaylaştırıcı koşulların oluşumuna, sosyal etki oluşturmaya, hedonik motivasyona ve alışkanlık/davranışsal niyetlere olumlu etkilerinin olduğu görülmektedir.

Bu çalışmanın kısıtlarından biri sadece kamu kurumu çalışanlarıyla yapılmasıdır. Özel sektör kuruluşları kâr amaçlı olduğundan teknolojiyi daha fazla önemseyebilir ve yönetici desteğinin TKM üzerindeki etkisi daha yüksek çıkması beklenebilir. Bu nedenle özel sektör çalışanları üzerinde araştırma yapılabilir. Araştırmanın bir diğer kısıtı zaman ve maliyet açısından örneklemin kırsal bir bölge olan Şırnak'la sınırlı kalmasıdır. Büyük şehirlerde faaliyet gösteren kuruluşların

Çevresel koşulları farklı olduğundan ileride yapılacak çalışmaların büyük şehirlerde yapılması önerilebilir.



KAYNAKÇA

- Adams, Dennis A., R. Ryan Nelson, and Peter A. Todd. "Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: A replication." *MIS quarterly* (1992): 227-247.
- Aksöz, M. (2016). Yenilik Yayılım Teorisi ve Teknoloji Kabul Modeli İle Sağlık Teknoloji Ürünlerinde Nesnelerin internetinin Kabulü Niyetinin İncelenmesi.” Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Aldemir, Ö. (2020). Endüstri 4.0’ın Teknoloji Kabul Modeli Kapsamında Değerlendirilmesine Yönelik Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Amoako-Gyampah, K. (2007). Perceived usefulness, user involvement and behavioral intention: an empirical study of ERP implementation. *Computers in human behavior*, 23(3), 1232-1248.
- Ángel, H. ve Martín, H. S. (2012). “Developing And Testing A Global Model To Explain The Adoption Of Websites By Users İn Rural Tourism Accommodations”. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1178–1186. doi:10.1016/j.ijhm.2012.02.005
- Arpacı, M. (2019), “İmalat Sektöründe Faaliyet Gösteren Kobilerde Karar Vericiler Tarafından Kurumsal Kaynak Planlaması Sistemlerinin Kabulünü Etkileyen Faktörlerin Genişletilmiş Teknoloji Kabul Modeli İle İncelenmesi.” Doktora Tezi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Arshadi, N. (2011). The relationships of perceived organizational support (POS) with organizational commitment, in-role performance, and turnover intention: Mediating role of felt obligation. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 30, 1103-1108.
- Azman, I., Sieng, L. L. C., Ajis, M. N., Dollah, N. F. ve Boerhannoeddin, A. (2009). Relationship between supervisor’s role and job performance in the work place training program. *Stiinte Economice*, 56, 237-251.
- Başaran, E. (2000), *Yönetim*. Ankara: Feryal Matbaası
- Başaran, İ.E. (1991). *Örgütsel Davranış: İnsanın Üretim Gücü*. (2.bs.). Ankara: Kadioğlu Yayıncılık.
- Başgöze, P. (2010), “Teknoloji Kabul Modelinin Teknolojik Yatkınlık Ve Marka Kredibilitesi Değişkenleri Eklenerek Genişletilmesi: Satın Alma Eğilimine Uyarlanması.” Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara

- Başgöze, P. (2010), “Teknoloji Kabul Modelinin Teknolojik Yatkinlık Ve Marka Kredibilitesi Değişkenleri Eklenecek Genişletilmesi: Satın Alma Eğilimine Uyarlanması”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi SBE.
- Bhannthumnavin, D. (2003). Perceived social support from supervisor and group members psychological and situational characteristics as predictors of subordinate performance in Thai work units. *Human Resource Development Quarterly*, 14(1), 79-97.
- Bozhüyük, B. G. (2020), “Doğu Akdeniz Gemi Acenteleri Kapsamında E-Gümrük Hizmetinin Teknoloji Kabul Modeli İle Değerlendirilmesi.” Yüksek Lisans Tezi, İskenderun Teknik Üniversitesi, Mühendislik ve Fen Bilimleri Enstitüsü, Hatay.
- Bölen, M. C. (2021). *Yönetim Bilişim Sistemleri Teorileri*. İstanbul: Efe Akademi Yayınevi.
- Brown, S. A., ve Venkatesh, V. (2005). Model of adoption of technology in households: A baseline model test and extension incorporating household life cycle. *MIS quarterly*, 399-426.
- Casper, W. J., Harris, C., Taylor-Bianco, A. ve Wayne, J. H. (2011). Work-Family Conflict, Perceived Supervisor Support and Organizational, *Journal of Vocational Behavior*, 79(3), 640-652
- Chen, R-J, (2010), Investigating Models For Preservice Teachers’use Of Technology To Support Student-Centered Learning, *Cumputer&Education*:55, ss.32-42.
- Choi:, Cheong, K., Richard, A. ve Feinberg (2012). Moderating effects of supervisor support, monetary rewards, and career paths on the relationship between job burn out and turn over intentions in the context of call centers. *Managing Service Quality*, 22(5), 492-516.
- Cropanzano, R. ve Mitchell, M. S. (2005) “Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review, *Journal of Management*. 31(6), 874-900.
- Çelik, H. E., V. Yılmaz, M. V. Pazarlıoğlu, (2010), “Teknoloji Kabul Modeli ve Bir Uygulama”, *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, Cilt 40: 540, ss. 41-50.
- Çelik, H., İ. İpçioğlu, (2006), Üniversite Öğrencilerinin İnternet Kullanımını Benimseme Davranışları Üzerinde Ampirik Bir Çalışma, *Hacettepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*: 24, ss. 111-159.
- Çelik, K. (2018), “Genişletilmiş Teknoloji Kabul Modeli: Uzaktan Eğitim Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma” Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Bilişim Enstitüsü, Ankara
- Çelik, Y. (2016). *SPSS ile istatistik, biyoistatistik ve modern bilimsel araştırma*. İstanbul: Hünkar Ofset.

- Çetin, Korkmaz, M. ve Çakmakçı, C. (2012). Dönüşümsel ve Etkileşimsel Liderlik ile Lider-Üye Etkileşiminin Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 18(1), 7-36
- Çivici, T. (2003). Mimari Tasarım Bürolarında Bilişim Teknolojilerinin Kullanımını Etkileyen Faktörler: Bir Yapısal Denklem Modeli. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü
- Çömlekçi, M. G. (2019). Yetenek Yönetiminin İşe Adanmışlığa Etkisinde Algılanan Yönetici Desteğinin Aracı rolü, Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi SBE.
- Davis, F. D., (1989), Perceived Usefulness, Perceived Ease of use, and User Acceptance of Information Technology, *MIS Quarterly*: 13 (3), ss. 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P. and Warshaw, P. R. (1992), Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace1. *Journal of Applied Social Psychology*, 22: 1111-1132. doi:10.1111/j.1559- 1816.1992.tb00945.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., Warshaw, P. R. (1989). “User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models”, *Management Science*, Cilt: 35 (8), 982-1003.
- Davis, F.D. (1986). A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results. Massachusetts Institute of Technology
- Davis, F.D., R. Bagozzi, P. Warshaw, (1989), User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models, *Management Science*: 35(8), ss. 982-1003.
- Deconinck J. B. ve Johnson, J. T. (2009). The Effects of Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support and Organizational Justice on Turnover Among Sales People. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 29 (4), 333-350.
- Dhar, R. L. (2015). Service quality and the training of employees: The mediating role of organizational commitment. *Tourism Management*, 46, 419-430.
- Doğru, G. M. (2019). Teknoloji Kabul Modelinin Yenilikçi İş Davranışı Üzerindeki Etkisi. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Downing, C. E. (1999). System Usage Behavior as a Proxy For User Satisfaction: An Empirical Investigation, *Information & Management*, 35(4), 203–216.
- Ece, S. ve Gültekin, S. (2018). Yönetici Desteği ve Örgütsel Bağlılık: Kamu Sektöründe Bir Uygulama. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, (66), 82-93.
- Edgar H Schein. (1980). *Organizational Psychology* (3. bs.). Michigan: Pearson.

- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I., ve Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87, 565-573
- Eisenberger, R., Huntington, R., Huntchison, ve Sowa, D (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Emhan, A., Kula, S., ve Töngür, A. (2013). Yapısal Eşitlik Modeli Kullanılarak Yönetici Desteği, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Performans ve Tükenmişlik Kavramları Arasındaki İlişkilerin Analizi: Kamu Sektöründe Bir Uygulama. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1), 53-69.
- Erginer, E. (2003). Eğitilmek: Fark Edebilmek Becerisi, *Cumhuriyet Bilim ve Teknik Dergisi*, 832,13.
- Fishbein, M., ve Ajzen, I. (1975). Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Foa, U. G., ve Foa, E. B. 1975. Resource theory of social exchange. Morristown, NJ: General Learning Press.
- Gagnon, M. A., ve Michael, J. H. (2004). Outcomes of perceived supervisor support for wood production employees. *Forest Products Journal*, 54(12).
- Garip, F. (2013). The Moderating Effect of Supervisor Support on the Relationship Between Perceived Sufficiency of Performance Appraisal and Work Engagement. Master's Thesis, Marmara University, Social Science Institute, Business English Department, İstanbul.
- Genç, N. (2005). Yönetim ve Organizasyon, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Giray, M. D., ve Şahin, D. N. (2012). Algılanan Örgütsel, Yönetici ve Çalışma Arkadaşları Desteği Ölçekleri: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması. *Türk Psikoloji Yazıları*, 15(30), 1-9.
- Göktepe, E. A. (2016). Yeni Kariyer Tutumları, Algılanan Yönetici Desteği ve İşe Tutkunluk Arasındaki İlişki. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Göktepe, E. A. (2017). Algılanan Yönetici Desteği Ölçeği: Geliştirilmesi, Geçerliliği ve Güvenirliliği, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*. Cilt:46, 31-48.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 95.
- Guchait, P., PaŞamehmetoğlu, A. ve Dawson, M. (2014). Perceived Supervisor And Co-worker Support For Error Management: Impact on Perceived Psychological Safety and Service Recovery Performance. *International Journal of Hospitality Management*, 41, 28-37.

- Gül, M. M. (2017). Extending the Technology Acceptance Model With Interface Usability To Examine Erp Users' Behavioral Intentions: a Sap Fiori Case.
- Gürbüz, S., ve Şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: Felsefe-Yöntem-Analiz*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Holman, D. (2003). Phoning in sick? An over view of employee stress in call centres. *Leadership & Organization Development Journal*, 24(3), 123-130.
- House, J. S. (1981). Work stress and social support. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hu, P.J.H, T.H.K. Clark, W.W. Ma, (2003), Examining Technology Acceptance by School Teachers: a Longitudinal Study, *Information & Management*: 41, ss. 227- 241.
- Hutchison, S. (1997). Perceived organizational support: Fuurther evidence of construct validity. *Educational and Psychological Measurement*, 57(6), 1025-1034.
- Hwang, Y., Al-Arabi, M., ve Shin, D.-H. (2016). Understanding technology acceptance in a mandatory environment: A literature review. *Information Development*, 32(4), 1266-1283.
- İlhan, F. (2019). "Hareket Tabanlı 3 Boyutlu Sanal Spor Platformunun Teknoloji Kabul Modeli Kapsamında Değerlendirmesi." Yüksek Lisans Tezi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara
- İnce, M. ve Gül H. (2005). Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Jeyaraj, A., Rottman, J. W., ve Lacity, M. C. (2006). A review of the predictors, linkages, and biases in IT innovation adoption research. *Journal of Information Technology*, 1-23.
- Kabakuş, A. K. (2015). Kamu Hastaneleri Bilgi Sistemlerinin Bulut Bilişim Teknolojilerine Geçme Kararının Teknoloji Kabul Modeliyle Ölçümlemesi. (Yayımlanmış Doktora Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kalidass, A. ve Bahron, A. (2015). The Relationship between Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support, Organizational Commitment and Employee Turnover Intention. *International Journal of Business Administration*, 6(5), 82-89
- Karahanna, E., ve Straub, D. W. (1999). The psychological origins of perceived usefulness and ease-of-use. *Information & Management*, 35(4), 237-250.
- Karcioğlu, F. ve Kahya, C. (2011). Lider-Üye Etkileşimi ve Çatışma Yönetim Stili İlişkisi, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 15(2), 337- 352
- Karslı, M. D. (2004). Yönetimsel Etkililik, Ankara: Pegem A Yayıncılık

- Khatı, Y. S. (2016). “Öğrencilerin Teknolojiye Karşı Tutumlarını Etkileyen Faktörler: Erbil (Irak)’ De Bir Teknoloji Kabul Modeli (Tkm) Olgu Çalışması.” Yüksek Lisans Tezi, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Van.
- Kır, S. (2018). “Duyusal Etkinleştirme Teknoloji Kabul Modeli Bağlamında Online Alışveriş Yapma Eğilimini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi.” Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Kiraz, E., D. Özdemir (2006), The Relationship between Educational Ideologies and Technology Acceptance in Pre-Service Teachers, *Educational Technology & Society*, S 9 (2), ss. 152-165
- Kottke, K. E. ve Sharafinski, C. E. (1988). Measuring perceived supervisory and organizational support. *Educational and Psychological Measurement*, 48(4), 1075-1079.
- Lee, B.Y., J.O. Yoon, I. Lee, (2009), Learner’s Acceptance of E-Learning in South Korea: Theories and Results, *Computers & Education*: 53, ss 1320-1329.
- Lee, D., Rhee, Y., ve Dunham, R. B. (2009). The Role of Organizational and Individual Characteristics in Technology Acceptance. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 25(7), 623-646.
- Legris, P., J. Ingham, P. Collerette, (2003), Why Do People Use Information Technology? A Critical review Of The Technology Acceptance Model, *Information & Management*: 40, ss. 191-204.
- Limayem, M., Hirt, S. G., ve Cheung, C. M. (2007). How habit limits the predictive power of intention: The case of information systems continuance. *MIS quarterly*, 705-737.
- Lin, H. F. (2007). Predicting Consumer Intentions To Shop Online: An Empirical Test Of Competing Theories. *Electronic Commerce Research and Applications*, 6(4), 433–442
- Ma, W.M., R. Andersson, K.O. Streith, (2005), Examining User Acceptance of Computer Technology: an Empirical Study of Student Teachers, *Journal of Computer Assisted Learning*: 21, ss. 387-395.
- Magni, M., ve Pennarola, F. (2008). Intra-organizational relationships and technology acceptance. *International Journal of Information Management*, 517-523.
- Matthews, R., Carrie, A. ve Bulger, J. L. (2009). Barnes-Farrel: Work social supports, role stressors and work-family conflict: The moderating effects of age. *Journal of Vocational Behavior*, 76(1), 78-90.
- Melitski, J., Gavin, D., ve Gavin, J. (2010). Technology adoption and organizational culture in public organizations. *International Journal of Organization Theory & Behavior*, 13(4), 546-568.

- Moore, G. C., Benbasat, I. (1991). Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology *Innovation, Information Systems Research*, Cilt: 2 (3), 192-222.
- Morris, M. G. ve Dillon, A. (1997). How User Perceptions Influence Software Use. *IEEE Software*, 14(4), 58-64
- Muselori, A. ve Pichler: (2011). A comparison of types of support for lower-skilled workers: Evidence for the importance of family supportive supervisors. *Journal of Vocational Behavior*, 79(3), 653-666.
- Muslichah, M. (2018). The Effect of Self Efficacy and Information Quality on Behavioral Intention with Perceived Usefulness as Intervening Variable. *JABM Journal of Accounting - Business & Management*, 1(25), 21.
- Özcan, S. (2020). “Denizcilik Sektöründe Entegre Platform Kontrol Ve İzleme Sistemlerinin Teknoloji Kabul Modeli İle İncelenmesi.” Yüksek Lisans Tezi, İskenderun Teknik Üniversitesi, Mühendislik Ve Fen Bilimleri Enstitüsü, Hatay.
- Özer, G. ve Yılmaz, E. (2010). Planlı Davranış Teorisi (PDT) İle Muhasebecilerin Bilgi Teknolojisi Kullanımına Yönelik Bir Uygulama. *MÖDAV Dergisi*, 2, 33-54.
- Özer, G., M. Özcan: Aktaş, (2010), Muhasebecilerin Bilgi Teknolojisi Kullanımının Teknoloji Kabul Modeli (TKM) İle İncelenmesi, *Yaşar Üniversitesi Dergisi*, ss. 3278- 3293.
- Özutku, H., Ağca, V. ve Cevrioğlu, E. (2008). Lider-üye Etkileşim Teorisi Çerçevesinde, Yönetici-ast Etkileşimi ile Örgütsel Bağlılık Boyutları ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Ampirik Bir İnceleme, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 22(2), 193-210
- Park, N., Rhoads, M., Hou, J., ve Lee, K. M. (2014). Understanding the acceptance of teleconferencing systems among employees: An extension of the technology acceptance model. *Computers in Human Behavior*, 118-12.
- Parlak, Y. (2019). “Teknoloji Kabul Modeli Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması: Geçerlik Güvenirlik Çalışması.” Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir
- Pekdemir, I., Koçoğlu, M. ve Gürkan, G. Ç. (2013). Birey-Örgüt Uyumunun Açıkça Konuşma Davranışı Üzerindeki Etkisinde Algılanan Yönetici Desteğinin Aracılık Rolü: MBA Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma. *İ. Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 24(75), 83-104.
- Pfeffer, J. (1982). *Organizations and Organization Theory* (1. bs.). New York: Pitman Publishing
- Pohl S. ve Galletta, M. (2016). The role of supervisor emotional support on individual job satisfaction: A multilevel analysis. *Applied Nursing Research*, 33, 61-66

- Qureshi, M. A. ve Hamid, K. (2017). Impact of supervisor support on job satisfaction: A moderating role of fairness perception. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(3), 235- 242.
- Rhoades L., Eisenberger, R. ve Armali: (2001). Affective Commitment To The Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 825-836.
- Rhoades, L. ve Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psycholog*, 87(4) , 698-714.
- Román Calderón, J.P., Battistelli, A. ve Odoardi, C. (2013). Work Engagement as Mediator Between Perceived Participation, Supervisor Support and Altruistic Behaviors: Empirical Results From the Italian Social Enterprise Sector, *Universitas Psychologica*, 12(3), 899-909.
- Schillewaert, N., Ahearne, M. J., Frambach, R. T., ve Moenaert, R. K. (2005). The adoption of information technology in the sales force. *Industrial Marketing Management*, 34(4), 323-336.
- Selim, H. M. (2003). An empirical investigation of student acceptance of course websites. *Computers and Education*, 40(4), 343–360.
- Shanock, L. R. ve Eisenberger, R. (2006). When Supervisors Feel Supported: Relationships With Subordinates Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support and Performance, *Journal of Applied Psychology*, 91 (3), 689–695.
- Streiner, D. (1994). Figuring Out Factors: The Use and Misuse of Factor Analysis. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 39(3), 135-140.
- Tabachnick, B. G., ve Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics*. Boston: Allyn and Bacon.
- Taherdoost, H. (2018), A Review of Technology Acceptance and Adoption Models and Theories, *Procedia Manufacturing*, 22, 960-967.
- Taylor S. ve Todd, P. A. (1995). Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models. *Information Systems Research*, 6(2), 144–176.
- Taylor:, ve Todd, P. (1995). Assessing IT Usage: The Role of Prior Experience
- Teo, T. (2009), Modelling Technology Acceptance in Education: A Study of PreService Teachers, *Computers & Education*: 52, ss. 302-312.
- Tozkoparan, G. ve Tenteriz, Y. (2019). Algılanan Çalışma Arkadaşları ve Yönetici Desteğinin İş Performansına Etkisi, *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 8(1), 41-57.
- Turan, A.H, B. E. Çolakoğlu, (2008), Yüksek Öğrenimde Öğretim Elemanlarının Teknoloji Kabulü ve Kullanımı: Adnan Menderes Üniversitesinde Ampirik Bir Değerlendirme, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (1), ss. 106-121.

- Turan, A.H., Ö. Çetinkaya, (2010), Bürolarda Teknoloji Kabul ve Kullanımı: Geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli ile Bir Model Önerisi ve Sekreterler Üzerinde Ampirik Bir Değerlendirme, *Akademik Bakış Dergisi*, Şubat-Mart 2010, ss. 1-16.
- Turan, B. (2011). Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kullanımının Teknoloji Kabul Modeli İle İncelenmesi Ve Sınıf Öğretmenleri Üzerinde Bir Uygulama. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi.) Bilecik: Bilecik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ülker, G. (1997). Kamu Personel Yönetimi. Bolu: AİBÜ Matbaası
- Venkatesh, V, Bala, H. (2008), Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions, *Decision Sciences*, 39(2), 273-315.
- Venkatesh, V. (2000). “Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model”, *Information Systems Research*, Cilt: 11(4), 342–365.
- Venkatesh, V., Davis, F. D. (1996), A Model of the Antecedents of Perceived Ease of Use: Development and Test, *Decision Sciences*, 27(3), 451-479.
- Venkatesh, V., Davis, F.D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal field Studies, *Management Science*, Cilt: 46 (2), 186-204
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, F. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View, *MIS Quarterly* 27(3), 425-478
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., ve Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 157-178.
- Verplanken, B., Aarts, H., ve Van Knippenberg, A. (1997). Habit, information acquisition, and the process of making travel mode choices. *European journal of social psychology*, 27(5), 539-560.
- Vroom, V. H. (1964). Work and Motivation. New York: Wiley.
- Yalçın, G. (2017). “Hastanelerde Kurumsal Kaynak Planlaması Sistemlerinin Kabulü ve Kullanımının Genişletilmiş Teknoloji Kabul Modeline Göre Değerlendirilmesi: Ankara İli Bir Devlet Üniversitesi Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Örneği.” Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yang, T., Shen, Y. M., Zhu, M., Liu, Y., Deng, J., Chen, Q. ve See, L. C. (2015). Effects of Co-Worker and Supervisor Support on Job Stress and Presenteeism in An Aging Workforce: A Structural Equation Modelling Approach. *International Journal of Environmental Research And Public Health*, 13(1), 1-15

- Yaşar, M. F., Emhan, A. ve Ebere, P. (2014). Analysis of Organizational Justice, Supervisor Support and Organizational Commitment: A Case Study of Energy Sectorin Nigeria. *Journal of Business Studies Quarterly*, 5(3), 37-46.
- Yılmaz, B., ve Kavanoz, S. (2017). Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli-2 Ölçeğinin Türkçe Formunun Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Turkish Studies*, 127-146.
- Zhou, Q, Martinez, L. F., Ferreira, A. L. ve Rodrigues, P (2016). Supervisor Support, Role Ambiguity and Productivity Associated With Presenteeism: A Longitudinal Study. *Journal of Business Research*, 69(9), 3380-3387.
- Zincirkıran, M., Yalçınsoy A. ve Işık, M. (2016). Yönetici Desteği ile İş Memnuniyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *2nd International Congress on Economics and Business*, 976-983



EKLER

ANKET FORMU

Aşağıdaki anket, akademik bir çalışmaya yöneliktir. Araştırmaya katılmak gönüllülük esasına dayalıdır. Ankete isim yazılmayacak ve bilgiler yalnızca bilimsel amaçla kullanılacaktır. Araştırmaya katıldığınız için teşekkür ederiz.

Tuğçe Kübra DEMİRÖREN

Şirnak Üniversitesi

İşletme Anabilim Dalı

Cinsiyet: Kadın () Erkek () Yaş: Medeni Durum:
Eğitim Düzeyi: İlköğretim () Lise () Üniversite () Yüksek Lisans () Doktora ()
Kurumdaki görev süreniz:

Aşağıdaki ifadelere katılma düzeyinize göre size en uygun gelen sayıyı işaretleyiniz:
1= Hiç Katılmıyorum; 2= Katılmıyorum; 3= Biraz Katılıyorum; 4= Katılıyorum; 5= Kesinlikle Katılıyorum

1	Yöneticim, bir hata yaptığımda beni kurumdaki diğer kişilere karşı savunur	1	2	3	4	5
2	Yöneticim, işler çıkmaza girdiğinde güvenebileceğim biridir	1	2	3	4	5
3	Yöneticim, işimle ilgili sorunları dinlemeye her zaman hazırdır	1	2	3	4	5
4	Yöneticim işimde başarılı olduğumda takdir edilmemi sağlar	1	2	3	4	5
5	Yöneticim, görüşlerimi dikkate alır	1	2	3	4	5
6	Yöneticim işime yönelik amaç ve isteklerimi öğrenmek için bana zaman ayırır	1	2	3	4	5
7	Yöneticim, işimi iyi yaptığımda beni takdir eder	1	2	3	4	5
8	Yöneticim, performansımı nasıl arttırabileceğim konusunda bana yol gösterir	1	2	3	4	5
9	Yöneticim, işimi yapmamda yardımcı olur	1	2	3	4	5
10	Yöneticim, çalışanlarını kurum dışındaki diğer kişilere karşı savunur	1	2	3	4	5
11	Yöneticim, sağlık, mutluluk vb. gibi genel durumumla ilgilenir	1	2	3	4	5

Aşağıdaki ifadelere katılma düzeyinize göre size en uygun gelen sayıyı işaretleyiniz:

1= Hiç Katılmıyorum; 2= Katılmıyorum; 3= Biraz Katılıyorum; 4= Katılıyorum; 5= Kesinlikle Katılıyorum

1	Teknolojik bilgi, araç ve imkânların mesleğimde işimi kolaylaştıracağını düşünüyorum	1	2	3	4	5
2	Teknolojik bilgi, araç ve imkânların programları işimle alakalı önemli şeylere ulaşma şansımı arttıracaktır	1	2	3	4	5
3	Teknolojik bilgi, araç ve imkânlar işleri daha hızlı bitirmeme yardımcı olacaktır	1	2	3	4	5
4	Teknolojik bilgi, araç ve imkânlar benim üretkenliğimi arttıracaktır	1	2	3	4	5
5	Teknolojik bilgi, araç ve imkânları öğrenmek benim için kolay	1	2	3	4	5
6	Teknolojik bilgi, araç ve imkân ortamlarından işimde net ve anlaşılabilir sonuçlar alabileceğimi düşünüyorum	1	2	3	4	5

7	Teknolojik bilgi, araç ve imkân ortamlarından yararlanmanın kolay olduğunu düşünüyorum	1	2	3	4	5
8	Teknolojik bilgi, araç ve imkân ortamlarında başarılı olmak için gerekli becerilerimi geliştirmek benim için kolay	1	2	3	4	5
9	Önem verdiğim kişiler Teknolojik bilgi, araç ve imkân ortamlarının benim için önemli olduğunu söylüyorlar	1	2	3	4	5
10	Davranışlarımda model aldığım kişiler Teknolojik bilgi, araç ve imkân ortamlarının gerekli olduğunu söylüyorlar	1	2	3	4	5
11	Düşüncelerine değer verdiğim kişiler teknolojik bilgi, araç ve imkân ortamlarını kullanmamı tercih ediyor	1	2	3	4	5
12	Teknolojik bilgi, araç ve imkân ortamları için gerekli kaynaklara/olanaklara sahibim	1	2	3	4	5
13	Teknolojik bilgi, araç ve imkân ortamlarını kullanmada başarılı olmak için gerekli bilgi birikimine sahibim	1	2	3	4	5
14	Teknolojik bilgi, araç ve imkânları bildiğim diğer teknolojik ortamlar ile uyumlu	1	2	3	4	5
15	Teknolojik bilgi, araç ve imkânlarını kullanmak eğlencelidir	1	2	3	4	5
16	Teknolojik bilgi, araç ve imkânlarını kullanmak zevklidir	1	2	3	4	5
17	Teknolojik bilgi, araç ve imkânlarını kullanmak çok keyiflidir	1	2	3	4	5
18	Teknolojik bilgi, araç ve imkânlarını öğrenmek için harcadığım çaba makuldür	1	2	3	4	5
19	Teknolojik bilgi, araç ve imkânlarına verilen paraya değerdir	1	2	3	4	5
20	Şu anki ücreti ile Teknolojik bilgi, araç ve imkânlarını öğrenmek için düzenlenen eğitimler, verdiğim çabaya değecek hizmetler/imkânlar sunuyor	1	2	3	4	5
21	Teknolojik bilgi, araç ve imkânlarını kullanmak benim için alışkanlık haline geldi	1	2	3	4	5
22	Bundan sonra çalışma ortamları için her zaman teknolojik bilgi, araç ve imkân ortamlarını tercih ederim	1	2	3	4	5
23	Teknolojik bilgi, araç ve imkânlarını kullanmak zorundayım	1	2	3	4	5
24	Teknolojik bilgi, araç ve imkânları yadırgamadığım, doğal bir çalışma ortamı	1	2	3	4	5
25	İleride başka Teknolojik bilgi, araç ve imkân ortamlarını kullanmaya devam etmek niyetindeyim	1	2	3	4	5
26	Gelecekteki başka çalışma ortamı gereksinimleri için başka teknolojik bilgi, araç ve imkân ortamlarını araştıracağım	1	2	3	4	5
27	Teknolojik bilgi, araç ve imkânlarını değerlendirmeye devam etmeyi planlıyorum	1	2	3	4	5