



ANKARA

HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**SİGORTA HİZMETLERİNDE ALGILANAN
ÖRGÜTSEL DESTEĞİN TEKNOLOJİ KABUL VE
KULLANIMI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE BİREYSEL
YENİLİKÇİLİĞİN DÜZENLEYİCİ ROLÜ**

İbrahim GÖRMÜŞ

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Haşim ÖZÜDOĞRU

DOKTORA TEZİ

SİGORTACILIK ANABİLİM DALI

SİGORTACILIK BİLİM DALI

TEMMUZ 2024



**SİGORTA HİZMETLERİNDE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN
TEKNOLOJİ KABUL VE KULLANIMI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE
BİREYSEL YENİLİKÇİLİĞİN DÜZENLEYİCİ ROLÜ**

İbrahim GÖRMÜŞ

DOKTORA TEZİ

SİGORTACILIK ANABİLİM DALI

SİGORTACILIK BİLİM DALI

ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

TEMMUZ 2024

ETİK BEYAN

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

İbrahim GÖRMÜŞ

03/07/2024

TEZ ONAY SAYFASI

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sigortacılık Anabilim Dalı, Sigortacılık Bilim Dalı Programı öğrencisi İbrahim GÖRMÜŞ tarafından hazırlanan “Sigorta Hizmetlerinde Algılanan Örgütsel Desteğin Teknoloji Kabul ve Kullanımı Üzerindeki Etkisinde Bireysel Yenilikçiliğin Düzenleyici Rolü” başlıklı tez çalışması 03/07/2024 tarih ve 11:00 saatinde yapılan tez savunma sınavında aşağıdaki jüri tarafından **OY BİRLİĞİ** ile **DOKTORA TEZİ** olarak **KABUL** edilmiştir.

	Kabul	Ret
Başkan Prof. Dr. Alper ÖZER Ankara Üniversitesi	☒	☐
Üye Prof. Dr. Haşim ÖZÜDOĞRU Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi	☒	☐
Üye Prof. Dr. Mehmet BAŞ Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi	☒	☐
Üye Dr. Öğr. Üyesi Ufuk KAYA Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi	☒	☐
Üye Dr. Öğr. Üyesi Mehmet ÖZER Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi	☒	☐

SİGORTA HİZMETLERİNDE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN TEKNOLOJİ KABUL VE KULLANIMI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE BİREYSEL YENİLİKÇİLİĞİN DÜZENLEYİCİ ROLÜ

Doktora Tezi

İbrahim GÖRMÜŞ

ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

Temmuz 2024

ÖZET

Son zamanlarda yaşanan teknolojik gelişmeler sosyal yaşamın yanı sıra iş hayatını da derinden etkilemektedir. Finansal hizmet sektörü içerisinde yer alan sigortacılıkta bu teknolojik değişim ve yeniliklerden büyük ölçüde payını almaktadır. Tüm örgütler gibi sigortacılık sektöründe yer alan işletmelerinde teknolojiden temel beklentisi, başarmayı amaçladığı işlerin kolaylıkla üstesinden gelebilmek ve bu ilişkiyi teknolojik gelişmeler doğrultusunda ilelebet devam ettirebilmektir. Ancak örgütlerin bu hedefi, teknolojinin kabul ve kullanımını sağlayacak olan çalışanların algıladıkları örgütsel destek, iş tatmini ve sahip oldukları bireysel yenilikçilik özellikleri tarafından doğrudan veya dolaylı biçimde etkilenmektedir. Araştırmanın temel amacı algılanan örgütsel desteğin teknoloji kabul ve kullanımı üzerindeki etkisini incelemek ve bu ilişkide çalışanlara etki eden faktörlerin aracı ve düzenleyici rolünü gözlemlemektir. Çalışanlara etki eden faktörler açısından ise iş tatmininin bu ilişkideki aracı rolü ile yine iş tatmininin aracılık etkisinde bilgi teknolojileri alanında bireysel yenilikçiliğin düzenleyici rolünün olup olmadığını incelemektir. Bu kapsamda araştırma İstanbul, Ankara ve İzmir olmak üzere üç büyük şehirde bulunan 404 Türk sigorta sektörü çalışanı üzerinde, kolayda örneklem yöntemi kullanılarak çevrimiçi anket üzerinden toplanan veriler doğrultusunda yapılmıştır. Araştırma çerçevesinde ilk önce katılımcılardan elde edilen veriler neticesinde çalışanların sosyo demografik özelliklerine göre fark analizi yapılmıştır. Buna göre çalışanların öğrenim durumları ve şirket statüleri ile Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli (TKKBM)'nin dört temel alt değişkeni olan performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar ile algılanan örgütsel destek, iş tatmini ve bilgi teknolojileri alanında bireysel yenilikçilik düzeylerinde anlamlı bir farklılık bulunurken, cinsiyet, yaş ve medeni durumları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Diğer taraftan katılımcıların pozisyonları ile çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar, örgütsel destek ve iş tatmini düzeylerinde anlamlı bir farklılık bulunmazken, performans beklentisi ve bilgi teknolojileri alanında bireysel yenilikçilik düzeylerinde anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Araştırma verilerinin analizi doğrultusunda elde edilen bulgulara göre, algılanan örgütsel destek ile TKKBM'nin dört temel alt değişkeni olan performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Buna ek olarak iş tatmininin algılanan örgütsel destek ile TKKBM alt değişkenleri arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolünün olduğu görülmüştür. Yine yapılan analizler doğrultusunda iş tatmininin algılanan örgütsel destek ile TKKBM'nin alt değişkenleri arasındaki aracılık ilişkisinde bilgi teknolojileri alanında bireysel yenilikçiliğin düzenleyici bir rol oynadığı sonucuna varılmıştır. Buna göre algılanan örgütsel desteğin iş tatminini de arttırması dolayısıyla teknoloji kabul ve kullanımı üzerinde pozitif

yönlü önemli bir etkisinin olduğu ve bu etkide iş tatmininin aracı bir rol oynadığı, ancak örgütsel destek mekanizmasının uygulanırken çalışanların bireysel yenilikçilik düzeylerine göre bu etkinin değişmesi sebebiyle kişisel yenilikçilik özelliklerinin göz ardı edilmemesi gerekliliği vurgulanmıştır. Son olarak, sigortacılık sektörü ile diğer benzer hizmet sektörü çalışanlarına yönelik bireysel yenilikçilik düzeylerine göre teknolojinin kabulü ve kullanımı açısından örgütsel yönden çözüm önerileri ile yeni araştırma yolları sunulmuştur.



Bilim Kodu	: 115313
Anahtar Kelimeler	: Algılanan Örgütsel Destek, Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli, TKKBM, İş Tatmini, Bireysel Yenilikçilik, Sigortacılık, Yapay Zeka, Sigorta Hizmetlerinde Teknoloji
Sayfa Adedi	: 303
Tez Danışmanı	: Prof. Dr. Haşim ÖZÜDOĞRU

THE MODERATING ROLE OF PERSONAL INNOVATIVENESS IN THE EFFECT OF
PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT ON TECHNOLOGY ACCEPTANCE AND
USE IN INSURANCE SERVICES

(Ph. D. Thesis)

İbrahim GÖRMÜŞ

ANKARA HACI BAYRAM VELİ UNIVERSITY
THE INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES

July 2024

ABSTRACT

Recent technological developments deeply affect business life as well as social life. Insurance, which is a part of the financial service sector, has its share of these technological changes and innovations to a great extent. Like all organizations, the main expectation of businesses in the insurance sector from technology is to easily overcome the tasks they aim to achieve and to continue this relationship forever in line with technological developments. However, this goal of the organizations is directly or indirectly affected by the perceived organizational support, job satisfaction and individual innovativeness characteristics of the employees who will ensure the acceptance and use of technology. The main purpose of the study is to examine the effect of perceived organizational support on The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology and to observe the mediating and moderating role of factors affecting employees in this relationship. In terms of the factors affecting the employees, it is to examine the mediating role of job satisfaction in this relationship and whether Personal Innovativeness in The Domain of Information Technology (PIIT) has a moderating role in the mediating effect of job satisfaction. In this context, the research was conducted on 404 Turkish insurance sector employees in three major cities, namely Istanbul, Ankara and Izmir, in line with the data collected through an online survey using convenience sampling method. Within the framework of the research, firstly, as a result of the data obtained from the participants, a difference analysis was conducted according to the socio-demographic characteristics of the employees. Accordingly, while there was a significant difference between the education level and company status of the employees and the four main sub-variables of The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), namely performance expectancy, effort expectancy, social influence and facilitating conditions, perceived organizational support, job satisfaction and Personal Innovativeness in The Domain of Information Technology (PIIT), there was no statistically significant difference between gender, age and marital status. On the other hand, no significant difference was found between the participants' positions and effort expectancy, social influence, facilitating conditions, organizational support and job satisfaction levels, while a significant difference was found in performance expectancy and PIIT. According to the findings obtained in line with the analysis of the research data, a significant positive relationship was found between perceived organizational support and the four main sub-variables of the UTAUT: performance expectancy, effort expectancy, social influence and facilitating conditions. In addition, it has been observed that job satisfaction has a partial mediating role in the relationship between perceived organizational support and the sub-variables of UTAUT. Again, in line with the analyses, it was concluded that PIIT plays a moderating role in the mediating relationship between job satisfaction and perceived

organizational support and sub-variables of UTAUT. Accordingly, it is emphasized that perceived organizational support has a significant positive effect on technology acceptance and use since it also increases job satisfaction and job satisfaction plays a mediating role in this effect, but personal innovativeness characteristics should not be ignored when applying the organizational support mechanism since this effect varies according to the individual innovativeness levels of employees. Finally, organizational solution suggestions and new research avenues are presented in terms of acceptance and use of technology according to individual innovativeness levels for employees in the insurance sector and other similar service sectors.



Science Code	: 115313
Key Words	: Perceived Organizational Support, The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, UTAUT, Job Satisfaction, Personal Innovativeness, PIIT, Insurance, Artificial Intelligence, Technology in Insurance Services
Page Number	: 303
Supervisor	: Prof. Dr. Haşim ÖZÜDOĞRU

TEŞEKKÜR

Araştırma süresince bilimsel yönü, akademik bilgisi ve kimliği ile bana her zaman destek olan tez danışmanım ve değerli hocam Sayın Prof. Dr. Haşim ÖZÜDOĞRU'ya, araştırma modelinin şekillenmesi ve analizi konusunda yardımlarını hiçbir zaman esirgemeyen Sayın Prof. Dr. Alper ÖZER'e ve Sayın Dr. Öğr. Üyesi Ufuk KAYA'ya benim için çok değerli olan katkılarından dolayı sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca araştırma esnasında manevi olarak hep yanımda olan annem, babam, ablam ve değerli aile üyelerim ile araştırma kapsamında ele almış olduğum anketin dağıtılması ve verilerin toplanması konusunda bana yardımcı olan Sigortacılık alan hocalarıma, yakın dostlarıma, iş arkadaşlarıma ve ankete katılarak çalışmanın yapılmasına destek veren tüm Sigorta Sektörü çalışanlarına teşekkürü bir borç bilirim.

Sevgi ve Saygılarımla.

İbrahim GÖRMÜŞ

Ankara, 2024.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	İV
ABSTRACT	VI
TEŞEKKÜR.....	VIII
İÇİNDEKİLER	IX
TABLolar LİSTESİ	XII
ŞEKİLLER LİSTESİ	XIV
KISALTMALAR	XVI
1. GİRİŞ	1
2. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK.....	5
2.1. Örgütsel Destek Kavramı.....	5
2.2. Algılanan Örgütsel Desteğin Kuramsal Temeli	8
2.3. Örgütsel Destek Algısının Boyutları.....	13
2.3.1. Uyum Sağlama Desteği.....	14
2.3.2. Kariyer Desteği	15
2.3.3. Finansal Destek	17
2.4. Algılanan Örgütsel Desteğin Sonuçları.....	18
2.4.1. Örgütsel Bağlılık.....	19
2.4.2. İş Tatmini ve Psikolojik İyi Oluş	21
2.4.3. İş Performansı	22
2.4.4. İş Stresi.....	25
2.4.5. İşe Bağlılık ve İşte Kalma Niyeti	26
2.4.6. Geri Çekilme Davranışı	27
3. TEKNOLOJİ KABUL VE KULLANIM BİRLEŞTİRİLMİŞ MODELİ.....	29
3.1. Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli Teorileri	29

3.1.1. Nedenli Eylem Kuramı	32
3.1.2. Planlı Davranış Kuramı.....	37
3.1.3. Yeniliğin Dağılımı (Yayılmı) Kuramı	42
3.1.4. Motivasyon Modeli	51
3.1.5. Sosyal-Bilişsel Kuram.....	62
3.1.6. Kişisel Bilgisayar (PC) Kullanım Modeli	70
3.1.7. Teknoloji Kabul Modeli (TAM)	76
3.2. Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli (TKKBM veya UTAUT) ve Türleri	86
3.3. Teknoloji ve Yapay Zeka	99
3.4. Sigorta Hizmetlerinde Teknolojik Gelişmeler	106
4. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ ALANINDA BİREYSEL YENİLİKÇİLİK	115
4.1. Yenilik ve Yenilikçilik Kavramı	115
4.2. Yenilikçilik ile İlişkili Kavramlar	118
4.3. Yenilikçiliğin Süreci	125
4.4. Bireysel Yenilikçilik ve Boyutları	131
4.5. Bilgi Teknolojileri Alanında Bireysel Yenilikçilik Kavramı	143
4.6. Bireysel Yenilikçiliği Destekleyen ve Engellenen Unsurlar	145
5. İŞ TATMİNİ	154
5.1. İş Tatmini Kavramı	154
5.2. İş Tatminin Teorik Çerçevesi	157
5.3. İş Tatminini Etkileyen Yaklaşım ve Faktörler	172
5.3.1. Eğilimsel Yaklaşım ve Faktörler	173
5.3.2. Durumsal Yaklaşım ve Faktörler	178
5.4. İş Tatmininin Sonuçları	181

6. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ	190
6.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	190
6.2. Araştırma Kapsam ve Sınırlılıkları	192
6.3. Araştırma Örneklemi ve Veri Toplama Süreci	193
6.4. Araştırma Modeli ve Varsayımları.....	196
6.5. Araştırmanın Yöntemi.....	213
6.5.1. Verilerin Analizinde Kullanılan Yöntemler.....	213
6.5.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması ile Açıklayıcı Faktör Analizi.....	215
6.5.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi	226
6.6. Araştırmanın Analiz ve Bulguları	232
6.6.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri ile Çalışmanın Genel Bulguları.....	232
6.6.2. Katılımcıların Sosyo Demografik Özelliklerine Göre Fark Analizi Sonuçları	233
6.7. İş Tatmininin Algılanan Örgütsel Destek ile Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli Arasındaki Aracı Rolünde Bilgi Teknolojileri Alanında Bireysel Yenilikçiliğin Düzenleyici Rolüne Yönelik Bulgular.....	242
7. SONUÇ VE ÖNERİLER	265
KAYNAKLAR	275
ÖZGEÇMİŞ	302

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo	Sayfa
Tablo 3.1. Sigorta Sektöründe Bilgi Teknolojileri Uygulamalarının Ana Yönleri .	111
Tablo 6.1. Normallik Testi Sonuçları	214
Tablo 6.2. KMO Değerleri	215
Tablo 6.3. Performans Beklentisine Ait Geçerlilik ve Güvenilirlik Bulguları ile Faktör Analizi Sonuçları	216
Tablo 6.4. Çaba Beklentisine Ait Geçerlilik ve Güvenilirlik Bulguları ile Faktör Analizi Sonuçları.....	218
Tablo 6.5. Sosyal Etkiye Ait Geçerlilik ve Güvenilirlik Bulguları ile Faktör Analizi Sonuçları	219
Tablo 6.6. Kolaylaştırıcı Koşullara Ait Geçerlilik ve Güvenilirlik Bulguları ile Faktör Analizi Sonuçları	221
Tablo 6.7. Algılanan Örgütsel Desteğe Ait Geçerlilik ve Güvenilirlik Bulguları ile Faktör Analizi Sonuçları	222
Tablo 6.8. Bilgi Teknolojisi Alanında Bireysel Yenilikçilik Ölçeğine Ait Geçerlilik ve Güvenilirlik Bulguları ile Faktör Analizi Sonuçları.....	224
Tablo 6.9. İş Tatmini Ölçeğine Ait Geçerlilik ve Güvenilirlik Bulguları ile Faktör Analizi Sonuçları.....	225
Tablo 6.10. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları	232
Tablo 6.11. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular	233
Tablo 6.12. Cinsiyete Göre Fark Analiz Sonuçları	234
Tablo 6.13. Yaşa Göre Fark Analiz Sonuçları	235
Tablo 6.14. Medeni Duruma Göre Fark Analiz Sonuçları	236
Tablo 6.15. Öğrenim Durumuna Göre Fark Analiz Sonuçları	237
Tablo 6.16. Şirket Statüsüne Göre Fark Analiz Sonuçları	239
Tablo 6.17. Çalışma Süresine Göre Fark Analiz Sonuçları.....	241
Tablo 6.18. Pozisyonlara Göre Fark Analiz Sonuçları.....	242
Tablo 6.19. Regresyon Analiz Sonuçları (1. Araştırma Modeli)	245
Tablo 6.20. Regresyon Analiz Sonuçları (2. Araştırma Modeli)	250

Tablo	Sayfa
Tablo 6.21. Regresyon Analiz Sonuçları (3. Araştırma Modeli)	255
Tablo 6.22. Regresyon Analiz Sonuçları (4. Araştırma Modeli)	260



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 2.1. Örgütsel Destek Teorisi Mekanizmaları.....	9
Şekil 3.1. Nedenli (Gerekçeli) Eylem Teorisi.....	35
Şekil 3.2. Planlı Davranış Teorisi	40
Şekil 3.3. Yenilikçilik Düzeylerine Göre Yeniliğin Benimsenme Zaman Eğrisi	48
Şekil 3.4. Öz Belirleme Sürekliliği ve Motivasyon Türlerine Göre Düzenleme Süreci	57
Şekil 3.5. Karşılıklı Nedensellik Bakımından Sosyal Bilişsel Teori	64
Şekil 3.6. Sosyal Bilişsel Teorinin Gösterimi.....	67
Şekil 3.7. Davranışı Etkileyen Faktörler (Triandis, Davranış Modeli (Kuramı) Alt Kümesi, 1980).....	73
Şekil 3.8. Kişisel Bilgisayarların Kullanımını Etkileyen Faktörler	75
Şekil 3.9. Teknoloji Kabul Modeli (TAM).....	80
Şekil 3.10. Teknoloji Kabul Modeli-2 (TAM-2)	84
Şekil 3.11. Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli (UTAUT)	88
Şekil 3.12. Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli-2 (UTAUT-2).....	92
Şekil 4.1. Örgütlerde Beş Aşamalı Yenilik Süreci Modeli.....	128
Şekil 4.2. Yenilik (İnovasyon) Süreci.....	129
Şekil 4.3. Yenilik Projelerinde Risk Yönetim Eylemleri.....	142
Şekil 5.1. Abraham Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi	159
Şekil 6.1. Araştırmanın Modeli.....	197
Şekil 6.2. Performans Beklentisi Yamaç Eğim (Scree-Plot) Grafiği.....	217
Şekil 6.3. Çaba Beklentisi Yamaç Eğim (Scree-Plot) Grafiği.....	218
Şekil 6.4. Sosyal Etki Yamaç Eğim (Scree-Plot) Grafiği	220
Şekil 6.5. Kolaylaştırıcı Koşullar Yamaç Eğim (Scree-Plot) Grafiği.....	221
Şekil 6.6. Algılanan Örgütsel Destek Yamaç Eğim (Scree-Plot) Grafiği.....	223

Şekil	Sayfa
Şekil 6.7. Bilgi Teknolojisi Alanında Bireysel Yenilikçilik Ölçeği Yamaç Eğim (Scree-Plot) Grafiği.....	224
Şekil 6.8. İş Tatmini Ölçeği Yamaç Eğim (Scree-Plot) Grafiği	226
Şekil 6.9. Doğrulamalı Faktör Analizi Modeli	231
Şekil 6.10. Bireysel Yenilikçiliğin Düzenleyici Etkisinin Grafikselleştirilmesi (1. Araştırma Modeli).....	247
Şekil 6.11. Durumsal Aracılık Etkisinin Grafikselleştirilmesi (1. Araştırma Modeli)	248
Şekil 6.12. Bireysel Yenilikçiliğin Düzenleyici Etkisinin Grafikselleştirilmesi (2. Araştırma Modeli).....	252
Şekil 6.13. Durumsal Aracılık Etkisinin Grafikselleştirilmesi (2. Araştırma Modeli)	253
Şekil 6.14. Bireysel Yenilikçiliğin Düzenleyici Etkisinin Grafikselleştirilmesi (3. Araştırma Modeli).....	257
Şekil 6.15. Durumsal Aracılık Etkisinin Grafikselleştirilmesi (3. Araştırma Modeli)	258
Şekil 6.16. Bireysel Yenilikçiliğin Düzenleyici Etkisinin Grafikselleştirilmesi (4. Araştırma Modeli).....	262
Şekil 6.17. Durumsal Aracılık Etkisinin Grafikselleştirilmesi (4. Araştırma Modeli)	263

KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Simgeler	Açıklamalar
H	Hipotez
N	Örneklem Hacmi
F	Frekans (Sıklık Değeri)
b	Standardize Edilmemiş Beta Katsayısı
β	Beta
χ^2	Ki-Kare
df (sd)	Degree of Freedom (Serbestlik Derecesi)
Sig. (p)	Significance Level (Anlamlılık Düzeyi)
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin (Örneklem Yeterlilik Ölçütü)
AFA	Açımlayıcı (Açıklayıcı) Faktör Analizi
DFA	Doğrulayıcı Faktör Analizi
Post-Hoc	Çoklu Karşılaştırma
LLCI	Alt Güven Aralığı
ULCI	Üst Güven Aralığı
RMR	Ortalama Hataların Karekökü
SRMR	Standardize Edilmiş Kalıntıların Ortalama Karekökü
NFI	Normlaştırılmış Uyum İndeksi
TLI (NNFI)	Tucker & Lewis İndeksi
GFI	Uyum İyiliği İndeksi
AGFI	Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi
CFI	Karşılaştırmalı Uyum İndeksi
IFI	Fazlalık Uyum İndeksi
RMSEA	Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü

Kısaltmalar**Açıklamalar**

AI	Artificial Intelligence (Yapay Zeka)
AÖD	Algılanan Örgütsel Destek (POS)
BPNT	Temel Psikolojik İhtiyaçlar Teorisi
BT	Bilgi Teknolojisi (IT)
CET	Bilişsel Değerlendirme Teorisi
COT	Genel Nedensellik Yönelimleri Teorisi
C-TAM-TPB	TAM ve TPB Birleştirilmiş Modeli
ÇB	Çaba Beklentisi
DoI	İnovasyonun (Yeniliğin) Yayılımı
FinTech	Financial Technology (Finansal Teknoloji)
GCT	Hedef (Amaç) İçerik Teorisi
HAP	Alışkanlık/Otomatiklik Perspektifi
IAP	Anlık Aktivasyon Perspektifi
IDT	Yenilik Yayılım Teorisi
InsurTech	Insurance Technology
IS	Information Systems (Bilgi Sistemleri)
IT	Information Technology (BT)
İK	İnsan Kaynakları
İKBS	İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri
KK	Kolaylaştırıcı Koşullar
MM	Motivasyon Modeli
MPCU	Bilgisayar Kullanım Modeli
OIT	Örgütsel Bütünleşme Teorisi
ÖVD	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı
UTAUT (TKKBM)	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology
ÜKİD	Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı
PB	Performans Beklentisi

PBC	Algılanan Davranışsal Kontrol
PC	Personal Computer (Kişisel Bilgisayar)
PIIT	Bilgi Teknolojisi Alanında Kişisel Yenilikçilik
POS	Perceived Organizational Support (AÖD)
RMT	İlişki Motivasyonu Teorisi
SCT	Sosyal Bilişsel Teori
SE	Sosyal Etki
TAM	Technology Acceptance Model (TKM)
TKM	Teknoloji Kabul Modeli (TAM)
TKKBM (UTAUT)	Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli
TPB	Planlı Davranış Teorisi
TRA	Nedenli (Gerekçeli) Eylem Teorisi
TTF	Görev Teknoloji Uyumu
vd. (vb.)	ve diğerleri (ve benzeri)
WHO	Dünya Sağlık Örgütü

1. GİRİŞ

İnsan hayatının neredeyse her alanında yer alan teknoloji genel anlamda iş yapmak, faydalı olmak, sorun çözmek veya hayatı kolaylaştırmak amacıyla bilgi, beceri ve yöntemlerin birleştirilerek kullanılması veya uygulanması şeklinde tanımlanabilir. Tanımdan da anlaşılacağı üzere teknolojinin, bu denli kompleks bir varlık olan insan için fayda temelli bir yapıya sahip olması ise onun sürekli gelişmesine ve ihtiyaca uygun şekilde yenilenmesine sebebiyet vermektedir. Bu durum bir bakıma insan hayatı açısından yararlı olarak görülse de diğer taraftan teknoloji üretim-tüketim hızının artması ile birlikte kullanılan uygulama veya ürünlerin ömürlerinin azalmasına neden olmaktadır. İşletmeler ise varlıklarını devam ettirebilmek, rekabet avantajı ve karlılık sağlamak amacıyla hedefleri doğrultusunda teknolojiyi kullanmak ve yakından takip etmek zorundadırlar (Şekkeli, 2020: 562-570). Ancak bu zorunluluk örgütsel açıdan birçok zorluğu da beraberinde getirmektedir. Her ne kadar finansal açıdan araştırma-geliştirme çabaları, yeni teknolojik yatırımlar (makine ve teçhizatlar vb.) ve uygulama yönünden başta maliyet olarak görülse de kendisini optimum sürede sübvansetmesinin yanı sıra etkisini zaman, emek ve kazanç olarak da göstermektedir. Fakat işletmenin varlığı ve karlılığı açısından büyük öneme sahip olan bu söz konusu sürecin özellikle teknolojik uygulamalar ile iç içe olan hizmet sektörü ve diğer sektörler bakımından örgütün temel girdileri olan çalışanlara yönelik ayrıca örgütsel davranış boyutu da bulunmaktadır.

Genel manada riskin transfer edilmesi anlamına gelen sigorta, her branş için farklılık arz eden sigortalananabilir nitelikteki riskleri güvence altına almak amacıyla var olan bir teşekkül olup bu nedenle komplike bir yapıya sahiptir. Sigortanın bu disiplinler arası dayanışmayı ihtiva eden yapısı ise hem süreçlerin işleyişi hem de çalışanların uzmanlık alanları bakımından bilgi teknolojilerinden yararlanmayı zorunlu hale getirmiştir. Teknolojik gelişmelerin etkisinde sigortacılık sektörü başlangıçta yazılımsal ve donanımsal olarak birçok değişime uğrasa da genel anlamda finansal hizmet sektöründe yapay zekâ etkilerinin görülmesiyle birlikte InsurTech adı verilen yeni bir eğilim içerisine girmiştir. Sigortacılık hizmetlerinde teknolojik bir evrim olarak adlandırılan InsurTech, yapay zekâ, sohbet robotları, gelişmiş analitik, robotik otomasyon gibi birçok teknolojik altyapıyı bünyesinde bulundurarak blok zincir, büyük veri, nesnelerin interneti, telematik, dron ve uydu gibi teknik yapıları

içeren ve dolayısıyla sigortacılık sektöründe değer yaratan teknolojik yeniliklerin bir sonucu haline gelmiştir (Cortis vd., 2019, Njegomir vd., 2021). Sigorta hizmetlerinde yaşanan bu teknolojik devrim, sektörel bazdaki işlemler ile teknik süreçlerin yürütülmesi yönünden olumlu ve müşteri deneyimi bakımından faydalı olsa da örgütün temel yapı taşlarını oluşturan çalışanlar tarafından teknolojik yenilikler ve değişimlerin sonucu yeni teknolojilerin kabulü, kullanımı ve adaptasyonu konusu örgütsel açıdan göz ardı edilemez niteliktedir. Teknolojinin etkisi altında bulunan her alanda olduğu gibi yine sigortacılık sektöründe de çalışanların teknoloji kabul ve kullanımını etkileyen destek mekanizmaları, iş memnuniyeti ve bireysel özellikler gibi birçok örgütsel davranış faktörleri ise temel etkenler içerisinde yer almaktadır.

Yeni teknolojilerin veya teknolojik değişimlerin örgüt açısından ortaya çıkan ekonomik yanı sıra ideal süre içerisinde ve önemli derecede örgütsel çaba veya destek gerektirmeden kendini finanse edebilmesi sonrası karlılığa geçiş imkanına sahipken, bu durum yeni teknoloji veya değişimle karşı karşıya kalan çalışanların tutumları ve adaptasyonu sürecinde büyük ölçüde örgütsel çabayı gerektirmektedir. Yeni teknolojilerin çalışanlarca kabul ve kullanımı yönünden ise örgüt çabasının fazlasıyla hissedildiği ve uyum sağlama, teknik veya finansal desteğin var olduğu inancını da beraberinde getirmekte olan örgütsel desteğin algılanması büyük önem arz etmektedir. Karşılıklılık normu temelinde var olan örgütsel destek algısı, çalışanları birden fazla yönden etkileyerek teknolojinin kabul ve kullanımını kolaylaştıracağı gibi buna ek olarak öğrenme ve adaptasyonu teşvik etmesi nedeniyle ayrıca iş tatmininin ortaya çıkarılmasına da yardımcı olmaktadır. Bireyin işe yönelik olumlu duygularının yansımaları şeklinde ifade edilen iş tatmini veya memnuniyeti ise algılanan örgütsel destekten etkilenecek şekilde ortaya çıkabileceği gibi diğer birden fazla örgütsel davranış sonucundan da etkilenebilmektedir. Bu açıdan yordayıcısı örgütsel destek olan bir iş tatmininin ise teknolojinin kabul ve kullanımını dolaylı biçimde bir aracı niteliğinde etkileyecek olması da gayet normal karşılanacak bir durumdur.

Diğer taraftan geline bu noktada örgütsel yöndeki çaba ile hem örgütsel destek algısı yüksek hem de bu algı dolayısıyla iş tatmini artan bu çalışan bireylerin ayrıyeten teknoloji kabul ve kullanımı konusundaki kişisel özellikleri de göz ardı edilmemelidir. Aksi düşünülemez ki her bir birey birbirinden farklı kişisel özelliklere sahiptir. Ancak teknoloji denilince akla ilk gelen unsur olan yenilik ve bireysel yenilikçilik bu ilişkide

önemli bir rol oynama potansiyeline fazlasıyla sahiptir. Bu nedenle çalışanların örgütsel destek algısı ile iş tatmini sağlanarak teknolojinin kabul ve kullanımındaki pozitif etkilere sahip olan bu ilişkide ilaveten bireylerin kişisel yenilikçilik özelliklerinin de göz önüne alınması gerektiği düşünülmektedir. Bu genel öngörülerden hareketle, gerekçeleri teori ve bilimsel çalışmalara dayanan bu araştırmanın temel amacı, algılanan örgütsel desteğin teknoloji kabul ve kullanımına olan etkisini belirlemektir. Buna ek olarak iş tatmininin bu iki değişken arasındaki aracı rolü ile bu aracı rolde bilgi teknolojileri alanında bireysel yenilikçiliğin düzenleyici rolünü tespit etmektir. Araştırma, teknoloji ve yeni teknolojik uygulamalarla sık etkileşim içerisinde olan ve finansal sistemde gelişen bir paya sahip Türk Sigorta Sektörü çalışanlarından kolayda örnekleme yöntemi ile toplanan veriler doğrultusunda yapılmıştır.

Araştırma toplamda yedi bölümden oluşmaktadır. Buna göre birinci bölüm olarak belirtilen giriş bölümünde araştırmanın temel düşüncesi ile amacı vurgulanmış ve akabinde ikinci bölümde araştırmanın bağımsız değişkenini oluşturan ve örgütün çalışan refahına ve katkılarına ne derece önem verdiğinin bir göstergesi olan algılanan örgütsel destek kavramı ile kuramsal temelleri, boyutları ve örgütsel desteğin sonuçlarına yer verilmiştir. Üçüncü bölümde araştırmanın bağımlı değişkenini oluşturan ve teknoloji kabul ve kullanımını tahmin etmeye yönelik birden çok teorelin bir araya getirilmesi ile oluşturulmuş olan Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli (TKKBM) teorileri, türleri, günümüzün popüler konusu haline gelmiş olan yapay zekanın teknoloji ile ilişkisi ve araştırma alanını oluşturan sigortacılıktaki teknolojik gelişmelere dair bilgiler yer almaktadır. Dördüncü bölümde araştırmaya, kişisel özellikler bağlamında düzenleyici rol olarak katılacak olan ve bireyin öznel olarak yeni bir bilgi teknolojisini denemeye istekli olması şeklinde ifade edilen bilgi teknolojileri alanında bireysel yenilikçilik kavramı ile yenilikçiliğin süreci, boyutları ve bireysel yenilikçiliği destekleyen ve engelleyen unsurlara yer verilmiştir.

Araştırmanın beşinci bölümünde, çalışmanın temel değişkenleri arasında aracı rol oynadığı düşünülen ve çalışanların işleri ile ilgili olarak olumlu hislerinin ölçülebilir derecedeki dışavurumu şeklinde ifade edilebilen iş tatmini ve teorik çerçevesi ile iş tatminini etkileyen faktörler ve iş tatmininin sonuçlarına değinilmiştir. Ardından araştırmanın metodolojisini oluşturan altıncı bölümde araştırmanın amacı,

kapsam ve sınırlılıkları ile araştırmanın örnekleme, veri toplama sürecine ek olarak araştırmanın modeli ve gerekçelerini teoriler ve yapılan çalışmalar ile varsaydığımız hipotezlere yer verilmiştir. Yine bu bölümde araştırma yöntemi dolayısıyla, katılımcılardan toplanan veriler aracılığıyla yapılan geçerlik, güvenirlik analizleri ve sosyo-demografik bulgular ile araştırmanın temel amaç ve hipotezlerine yönelik analiz ve bulgular yer almaktadır. Yedinci ve son bölüm olan sonuç ve öneriler kısmında ise Türk Sigorta Sektörü çalışanlarından toplanan verilerden elde edilen bulgular neticesinde ileri sürmüş olduğumuz hipotezlerin sonuçlarına bağlı olarak araştırmanın önemi ve örgütsel açıdan önerilere yer verilmiştir. Son olarak araştırma, çalışanların bir konu hakkında veya bütünsel olarak sergiledikleri tutum, hal ve tavırlarını bilimsel yöntemlerle izah etmeye çalışan bir dal olan örgütsel davranış ve teknoloji kabul ve kullanımı alanında yapılacak olan diğer araştırmalara yol gösterme özelliğine sahip olup ayrıca işletme çalışanlarının yeni teknolojilere adaptasyonu ve kullanımı açısından örgüt yönetimi ve karar vericilerine sunacağı öneriler de dikkate değer niteliktedir.

2. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK

2.1. Örgütsel Destek Kavramı

Günümüzde örgütler rekabet avantajını elde etmede en önemli kaynağın insan ve dolayısıyla çalışanları olduğunu keşfetmişlerdir. Organizasyonların rekabetçi bir ortamda çalışanları etkilemesi ve elde tutması için söz konusu temel ihtiyaçlarını karşılaması gerekmektedir. Buna ek olarak örgütler, çalışanlara destekleyici bir çalışma ortamı sağlamanın faydasının da farkındadırlar. Çalışanları destekleyen yönetim politikalarının, bir organizasyonu çalışanlar için daha çekici hale getirmesi, çalışanların işten ayrılmasını azaltması, nitelikli ve değerli çalışanların işe alınmasında kurumsal rekabet avantajını arttırması beklenmektedir. Algılanan örgütsel destek, çalışanların örgütlerin ortaklıklarına verdikleri değere ve örgütün onların refahına gösterdiği ilgiye ilişkin algılarının miktarına işaret etmektedir. Sosyal değişim teorisine dayanarak, çalışanlar kuruluşun onları çeşitli insan kaynakları faaliyetlerinde desteklediğini fark ettiklerinde, kuruluşun sağladığı fayda ve fırsatlara sürekli etkili performansla yanıt verme eğilimindedirler.

1986 yılında Eisenberger ve arkadaşları tarafından geliştirilmiş olan algılanan örgütsel destek kavramı, çalışanın kendi refahı ile ilgili olarak örgütün bağlılığına ilişkin algısını tanımlamaktadır. Örgütten algılanan destek, örgütün çalışanların refahlarını ne derece önemseydiğine ve katkılarına ne derece değer verdiğine dair inançlarını ifade eder. Kısaca algılanan örgütsel destek, örgüt ile çalışanları arasındaki alışverişten kaynaklanan bir sosyal mübadele (değişim) ilişkisi olarak tanımlanmaktadır (Salehzadeh vd., 2014: 206-207). Örgütsel destek teorisi, sosyoduygusal ihtiyaçları karşılamak ve örgütün artan iş çabasını ödüllendirmeye hazır olup olmadığını belirlemek için, çalışanların örgütün katkılarına ne ölçüde değer verdiğine ve refahlarını ne ölçüde önemseydiğine ilişkin küresel inançlar geliştirdiğini varsaymaktadır. Buna göre, çalışanlar kurumun katkılarını ne ölçüde takdir ettiğine ve farklı koşullarda kendilerine olumlu ya da olumsuz davranacağına ilişkin çeşitli ifadeler tutarlı bir katılım örüntüsü göstermiştir. Çalışanlar, kurumun kendilerine karşı hem katkılarının takdir edilmesini hem de refahlarıyla ilgilenilmesini kapsayan genel bir olumlu veya olumsuz yönetime sahip olduğuna inanmaktadır (Eisenberger vd., 2002: 565).

Mütekabiliyetten (karşılıklılık) imtina eden çalışanların düşük iş performansı, kurumun katkılarına değer verdiğine ve refahlarını önemseydiğine ikna edilerek iyileştirilebilir. Eisenberger ve arkadaşları (1986) onaylanma, bağlılık ve saygınlık ihtiyaçlarını karşılamak ve örgütün artan çabayı ödüllendirmeye hazır olup olmadığını belirlemek için çalışanların, örgütün katkılarını ne ölçüde önemseydiğine ve refahlarını ne ölçüde desteklediğine ilişkin genel bir inanç oluşturdıklarını öne sürmüştür. Bu tür algılanan örgütsel destek, çalışanların örgütlerine insani özellikler atfetme eğilimleri tarafından teşvik edilebilir. Örgütsel destek temelinde, çalışanlar örgütün kendilerine olan bağlılığını ve daha fazla çabayı ödüllendirmeye hazır olduğunu çıkarırlar ve bu durum artan iş çabasından kaynaklanan maddi kaynak (örneğin; ücret ve yan haklar) ve sembolik kaynak (örneğin; övgü ve onay) beklentisini artırmaya hizmet etmektedir (Lynch vd., 1999: 469). Örgütsel destek teorisine göre, çalışanlar örgütlerinin katkılarını ne ölçüde değer verdiğine ve refahlarını ne ölçüde önemseydiğine ilişkin genel inançlar geliştirirler. Sosyal mübadele (değişim) perspektifine ve karşılıklılık normuna dayalı olarak algılanan örgütsel destek, çalışanlar arasında olumlu bir yönelimin ve örgüte fayda sağlayan gönüllü eylemlerin artması yoluyla, örgütlerinden gördükleri olumlu muameleyi geri ödeme yükümlülüğü hissi yaratır (Caesens vd., 2015: 2).

Örgütsel destek teorisine göre algılanan örgütsel destek gelişimi, çalışanların örgüte insani özellikler atfetme eğilimi tarafından teşvik edilmektedir. Levinson (1965) örgütün temsilcileri tarafından gerçekleştirilen eylemlerin yalnızca temsilcilerin kişisel güdülerine atfedilmek yerine genellikle örgütün niyetinin göstergeleri olarak görüldüğünü belirtmiştir. Levinson'a göre örgütün bu şekilde kişileştirilmesi, örgütün temsilcilerinin eylemlerine yönelik yasal, ahlaki ve mali sorumluluğu; süreklilik sağlayan ve rol davranışlarını belirleyen örgütsel politikalar, normlar ve kültür; ve örgütün temsilcilerinin bireysel çalışanlar üzerinde uyguladığı güç tarafından desteklenmektedir. Çalışanlar, örgütün kişileştirilmesi temelinde, kendilerine yapılan olumlu ya da olumsuz muameleyi örgütün kendilerini kayırdığının ya da kayırmadığının bir göstergesi olarak görmektedir. Sosyal mübadele (değişim) teorisyenleri, başkalarından alınan kaynakların, transferi sağlayan kaynağın kontrolü dışındaki koşullar yerine isteğe bağlı bir seçime dayanması halinde daha değerli olduğunu savunur. Bu tür gönüllü yardımlar, kaynağın alıcıya gerçekten değer verdiğinin ve saygı duyduğunun bir göstergesi olarak memnuniyetle karşılanır.

Dolayısıyla, ücret, terfi, iş zenginleştirme ve örgütsel politikalar üzerindeki etki gibi örgütsel ödüller ve elverişli iş koşulları, eğer çalışan bunların sendika müzakereleri veya devletin sağlık, güvenlik düzenlemeleri gibi dış kısıtlamaların aksine örgütün gönüllü eylemlerinden kaynaklandığına inanıyorsa, örgütsel desteğe daha fazla katkıda bulunduğu varsayılır. Orta düzey yöneticiler (amir vs.) örgütsel aracılar olarak hareket ettiklerinden, çalışanın bir amirden olumlu muamele görmesi de örgütsel desteğe katkıda bulunur. Bu ilişkinin gücü ise amirin eylemlerini kendine özgü olarak görmenin aksine, çalışanların amiri örgütle ne derece özdeşleştirdiğine bağlıdır (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 698).

Örgütsel destek teorisi, algılanan örgütsel destek sonuçlarının altında yatan psikolojik süreçleri de ele almaktadır. İlk olarak, karşılıklılık normu temelinde örgütsel destek, örgütün refahını önemsemek ve örgütün hedeflerine ulaşmasına yardımcı olmak için hissedilen bir yükümlülük üretmelidir. İkinci olarak, örgütsel desteğin çağrıştırdığı ilgi, onay ve saygı sosyo-duygusal ihtiyaçları karşılamalı ve çalışanların örgütsel üyelik ve rol statüsünü sosyal kimliklerine dahil etmelerine yol açmalıdır. Üçüncü olarak ise örgütsel destek çalışanların örgütün artan performansı tanıdığına ve ödüllendirdiğine (performans-ödül beklentileri) dair inançlarını güçlendirmelidir. Bu süreçlerin temel anlamda, hem çalışanlar (örneğin, artan iş tatmini ve yükselen olumlu ruh hali) hem de örgüt (örneğin, artan duygusal bağlılık ve performans, azalan iş gücü devri) açısından olumlu sonuçları bulunur (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 699). Buna ilaveten örgütsel destek teorisine göre, değerli kaynaklar (örneğin ücret artışları, gelişimsel eğitim fırsatları) alan çalışanlar, örgütsel destek algılarını geliştirir ve karşılıklılık normuna dayanarak, kuruluşun hedeflerine ulaşmasına yardımcı olarak (geri ödeme yapmak için) çaba gösterme zorunluluğu hissederler. Örneğin, yüksek örgütsel destek algısına sahip çalışanların artan rol içi (bağlamsal) ve rol dışı (görev) performansla karşılık verdikleri gözlemlenmiştir. Algılanan örgütsel destek, kurumun kişinin refahıyla ilgilendiği ve katkılarına değer verdiği inancını içerdiğinden, yüksek örgütsel destek algısına sahip çalışanların risk almanın belirsizliklerinin, özellikle de başarısızlık olasılığını da göze alma konusunda örgüte daha fazla güvenmeleri sebebiyle optimal risk alma olasılığının daha yüksek olduğu varsayılmaktadır (Neves ve Eisenberger, 2014: 189).

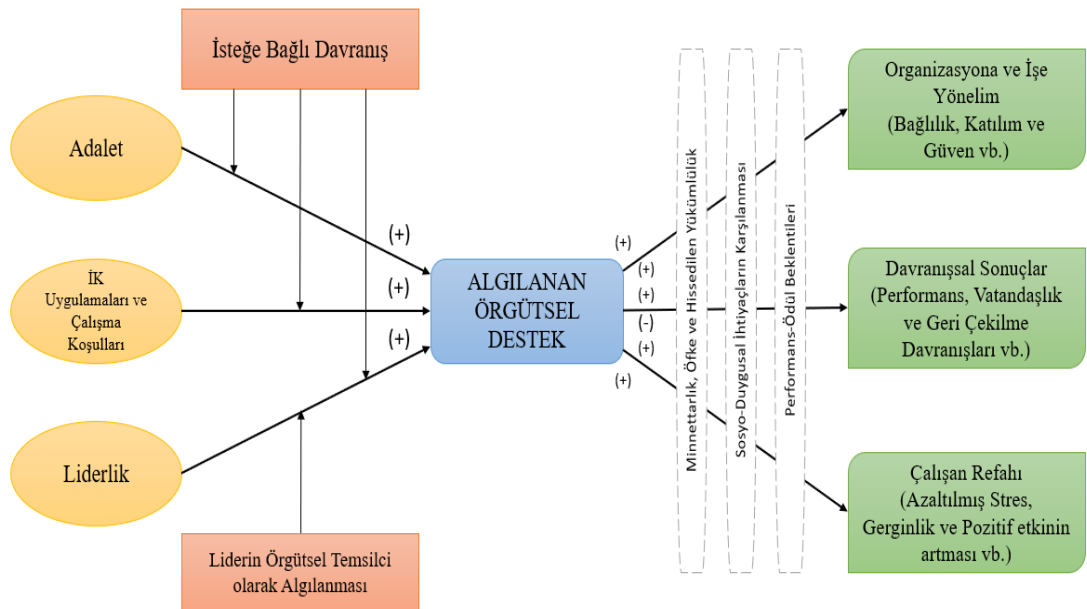
2.2. Algılanan Örgütsel Desteğin Kuramsal Temeli

İş durumunda yaşanan belirsizlik, sık sık gerçekleşen şirket birleşmeleri ve satın almalarla dolu günümüzün dinamik çalışma ortamı, çalışanlar ve işverenler arasında güven eksikliğine ve karşılıklı refah açısından endişelere sebebiyet vermektedir. Çalışanların ve kuruluşların yararı açısından, organizasyonların çalışanları değerli bir birey ve insan sermayesi kaynağı olarak kabul etmesi oldukça önem arz etmektedir. Bu doğrultuda algılanan örgütsel desteğin, bir çalışanın kurumun iş katkılarına değer verdiğine ve çalışanın refahını önemseydiğine dair algısını arttırması nedeniyle çalışanlar ve işverenler için önemli faydaları olduğu gösterilmiştir. Örgütsel destek teorisi ise algılanan örgütsel desteğin nasıl geliştiğini, çalışanlar ve örgütler açısından nasıl olumlu sonuçlar doğurduğunu ortaya koymaktadır. Teori, çalışanların örgütleri bakımından kendilerine sergilenen davranışın bir yansıması olarak olumlu ya da olumsuz görme eğilimine sahip olarak dışı vurumlarını esas almaktadır (Eisenberger vd., 2016: 3-4).

İş organizasyonu kendi kişiliği ya da güdülerini olmayan cansız bir varlık gibi görülse de Levinson (1965) insanların iş organizasyonu gibi güçlü varlıkları kişileştirdiğini savunmuştur. Levinson'a göre, örgüt (a) temsilcilerinin eylemlerinden sorumludur, (b) örgütsel kültür ve normlar tarafından sağlanan sürekliliğe sahiptir ve (c) temsilcileri aracılığıyla bireysel çalışanlar üzerinde önemli bir güce sahiptir. Örgütsel destek teorisi, çalışanların örgütü amaç ve niyet sahibi canlı bir varlık olarak gördüğünü öne sürmektedir. Böylece çalışanlar, geçmişte kurumdaki algıladıkları olumlu ya da olumsuz muamelenin anlamlı bir açıklaması olarak ve gelecekteki davranışları tahmin etmeye yönelik örgütsel destek algısı oluştururlar. Kişileştirmenin bir sonucu olarak örgütsel destek, çalışanların sosyo-duygusal ihtiyaçlarını (örneğin, onay, bağlılık, saygı ve duygusal destek) karşılar ve kurum adına daha fazla çaba göstermenin potansiyel faydalarını resmetmektedir. (Eisenberger vd., 2019: 2.2). Diğer bir deyişle örgütsel destek teorisi, algılanan örgütsel destek gelişimini, doğasını ve sonuçlarını dikkate alır. Teoriye göre, çalışanlar sosyo-duygusal ihtiyaçlara ve kurumun kendi adına gösterilen çabaları ödüllendirmeye hazır olmasına yanıt olarak örgütsel destek algısı geliştirmektedir. Teori, sosyal değişim teorisinin işveren-çalışan ilişkisine evrilmiş bir uygulamasıdır. Bu nedenle karşılıklılık normuna dayalı olarak, çalışanların ücret ve yan haklar gibi somut teşvikler ve saygı, onay ve ilgi gibi sosyo-

duygusal faydalar için örgütlerine çaba ve bağlılıklarını takas ettiklerini savunmaktadır (Baran vd., 2012: 124).

Örgütsel destek teorisi temel anlamda çalışanların örgütsel hedeflere yönelik tutum ve davranışları arasındaki ilişkileri incelemektedir. Bu türdeki ilişkileri anlamaya yönelik oluşturulmuş olan genel çerçeve, çalışanların, örgütün uygun liderlik, eğitim ve ödüllerle karşılık vermeye istekli ve muktedir olarak algılandığı ölçüde (diğer bir ifadeyle, karşılıklılık normuna dahil olmaya istekli) bir örgüt adına hareket edeceğini ileri sürmektedir. Çalışan düzeyindeki bu davranışlar, iş performansını ve çevre yanlısı davranışlar gibi çalışanların katılmayı seçebileceği gönüllü ve isteğe bağlı faaliyetleri içermektedir. Bu algılanan örgütsel destek yönünden, çalışanların kuruluş tarafından daha önce gördükleri davranışları hatırlamaları ve değerlendirmelerinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Bu davranış geçmişi tipik olarak kuruluşun insan kaynakları politikalarını ve kuruluş temsilcilerinin (örneğin müdür) geçmişte çalışmakta olan bireyle nasıl ilişki kurduğunun bir fonksiyonudur. Eğer kuruluş elverişli çalışma koşulları sağlamışsa ve temsilciler nezaket ve saygı göstermişse, çalışanlarında örgütsel destek algıları yüksek olacaktır (Cantor vd., 2012: 35).



Şekil 2.1. Örgütsel Destek Teorisi Mekanizmaları

Kaynak: Baran vd., 2012: 124 & Eisenberger, Shanock ve Wen, 2019: 2.2. (Yeniden Uyarlanmıştır.)

Şekil 2.1’de görüldüğü üzere algılanan örgütsel desteğin başlıca öncülleri örgütsel adalet, lider desteği, insan kaynakları uygulamaları ve çalışma koşullarıdır. Örgütsel destek teorisi, bu öncüllerin organizasyona yönelik olumlu tutum ve davranışlara nasıl katkıda bulunduğunu açıklamak için hem sosyal değişim teorisine hem de kendini geliştirme süreçlerine başvurur. Sosyal değişimle ilgili olarak örgütsel destek, minnettar olma, hissedilen yükümlülük ve beklenen ödül güdülerıyla örgüt adına daha fazla çaba gösterilmesine yol açacak şekilde karşılıklılık normunu ortaya çıkarmaktadır. Yapılan araştırmalar ise minnettarlık gibi diğer olumlu duyguların sosyal değişim süreçlerine dayalı olarak çalışan performansının artmasına katkıda bulunduğunu göstermiştir. Kendini geliştirme süreçleri, çalışanların sosyo-duygusal ihtiyaçlarını karşılamasını, yüksek seviyede örgütsel destek algısı ise onay, saygı, duygusal destek, bağlılık vb. ihtiyaçları karşılayarak çalışanların kurumla özdeşleşmesini sağlamaktadır. Örgüt ile özdeşleşen çalışanlar da kuruma benzer değerler geliştirebilir ve bu da duygusal örgütsel bağlılıkla sonuçlanabilir.

Örgütsel destek teorisine göre, örgütsel destek algısının önemli bir belirleyicisi, çalışanların algılanan olumlu muameleyi kuruluşun gönüllü tercihine mi yoksa zorunlu kılan dış faktörlere mi atfettiğiyle ilgilidir. Örneğin, yeni bir kar paylaşımı politikasının çalışanlar tarafından kuruluşun gönüllü bir eylemi olarak görülmesi sonucu örgütsel destek algısında bir artış yaratması muhtemeldir. Bunun aksine, hükümet düzenlemelerindeki bir değişiklikte zorunlu kılınan (dışsal bir faktörün olumlu muameleyi zorunlu kılması) ücretlerdeki bir artışın ise örgütsel destek algısı üzerinde çok düşük bir etkisi olacaktır. Örgütsel desteğin sonuçlarına bakıldığında ise çalışanların belirtilen iş sorumluluklarında belirtilen davranışlara (rol içi performans) hatta standart performansın ötesine geçen ve kurumun refahına katkıda bulunan faaliyetlere (rol dışı davranışlara) yol açtığı görülmektedir. Algılanan örgütsel desteğin aynı zamanda kuruma zarar veren davranışları (üretkenlik karşıtı iş davranışları) azalttığı, iş tatmini, iş-aile dengesi ve çalışan refahının artması ile ilişkili olduğu öne sürülmüştür (Eisenberger vd., 2019: 2.3).

Örgütsel destek teorisi içerisinde sıkça bahsedilen kuramlardan biri olan sosyal mübadele (değişim) teorisi, yönetim, sosyal psikoloji ve antropoloji gibi bir dizi sosyal bilimsel disiplini kapsayan geniş bir kavramsal paradigmadır. İsmine rağmen, tek bir teori olmayıp kavramsal modellerden oluşan bir aile olarak düşünülmesi daha

doğrudur. Bu bağlamda, sosyal mübadele teorileri bir dizi ortak özelliği paylaşmaktadır. Tüm sosyal mübadele teorileri, sosyal yaşamı iki ya da daha fazla taraf arasında gerçekleşen bir dizi ardışık işlem olarak ele almaktadır. Kaynak, bir tarafın diğer taraftaki bireyin iyi veya kötü eylemlerine karşılık verme eğiliminde olduğu bir karşılıklılık süreci aracılığıyla değiş tokuş edilmektedir. Bu değişimin kalitesi ise aktör ile hedef arasındaki ilişkiden etkilenmektedir. Ekonomik mübadeleler karşılıklı olma eğiliminde, daha az güven ve daha aktif izleme içerirken, sosyal mübadeleler açık uçlu olma eğiliminde, daha fazla güven ve esneklik içermektedir.

Gouldner (1960) ve Blau (1964)'nın çalışmalarına dayanan sosyal değişim teorisi, çalışanların tutum ve davranışlarını açıklamak için yaygın olarak kullanılmaktadır. Genel anlamda bireyin, bir başkasının kendisine yönelik olumlu ve faydalı eylemlerinin yarattığı yükümlülük nedeniyle olumlu şekillerde karşılık verme zorunluluğu hissettiği, birbirine bağlı bir dizi etkileşimi içermektedir. Çalışanların işverenleri, iş arkadaşları, tedarikçileri, müşterileri ve en yakın yöneticileri ile çoklu sosyal değişim ilişkileri geliştirebilecekleri düşünülmektedir. İnsanların başkalarının kendilerine verdiklerinin karşılığını almaya çalışmasını ve kendilerine yardım eden bireyleri incitmemesini savunan karşılıklılık normu, sosyal çerçevelerin güçlendirilmesinde ise önemli bir rol oynamaktadır (Sungu vd., 2019: 1411).

Sosyal değişim süreci, genellikle bir yönetici veya iş arkadaşı olan örgütsel bir aktör veya failin, hedef bireye olumlu veya olumsuz bir şekilde davranmasıyla başlamaktadır. Bu ilk davranışlar başlatıcı eylemler olarak adlandırılmakta olup, olumlu başlatıcı eylemler örgütsel destek veya adalet sağlamak gibi faaliyetleri içerebilirken, olumsuz başlatıcı eylemler istismarcı denetim, nezaketsizlik veya zorbalık içerebilir. Başlatıcı eyleme karşılık olarak, genellikle bir ast veya iş arkadaşı olan hedef, bu muameleye kendi iyi veya kötü davranışıyla karşılık vermeyi seçebilir. Bu davranışlar ise karşılıklı tepkiler olarak adlandırılır. Sosyal değişim veya mübadele teorisi, olumlu başlatıcı eylemlere tepki olarak, hedeflerin daha fazla olumlu karşılık verme ve/veya daha az olumsuz karşılık verme eyleminde bulunarak aynı şekilde karşılık verme eğiliminde olacağını öngörmektedir (Cropanzano vd., 2017: 479-480).

Sosyal değişim teorisi ve örgütsel destek teorisi, algılanan örgütsel desteğin olumlu çalışan sonuçları (tutumsal, davranışsal ve performans) için oluşumu sağlayan ve hızlandıran katalizör olduğuna inanmaktadır. Bu mübadele ilişkileri, alıcıyı diğer

tarafça sunulan fayda, destek ve ilgiye karşılık vermeye bağlayan karşılıklılık normu tarafından desteklenmektedir. Kurum ve çalışan arasındaki mübadele ilişkisi göz önüne alındığında, bir tarafın (kurum veya çalışan) destek sağlaması diğer tarafın karşılık vermesine neden olur ve bu da diğer taraf için fayda sağlamaktadır. Bu açıdan örgüt ve çalışan arasındaki ilişki, örgütün çalışan katkısına ne ölçüde değer verdiğine ve onların refahını ne ölçüde önemseydiğine ilişkin küresel inançları varsayan örgütsel destek teorisi tarafından desteklenmektedir. Ayrıca, örgütün çalışanlara stresli bir durumda olduklarında veya işlerini etkili bir şekilde yapmaları gerektiğinde her zaman yardımcı olacağının güvencesi olarak da düşünülebilmektedir (Ahmed vd., 2015: 628). Bir başka deyişle sosyal değişim teorisi, sosyal mübadelenin, zaman içinde karşılıklı olarak ödüllendirici işlemler ve ilişkiler sağlayan, başkalarının ödüllendirici tepkilerine bağlı eylemleri içerdiğini açıklamaktadır. Örgütler bağlamında ise bu teoriden yola çıkılarak çalışanların örgütsel ilgi, destek ve bağlılık hissettiklerinde daha iyi performans göstereceklerini belirten bir örgütsel destek teorisi öne sürülmüştür. Sosyal mübadelenin karşılıklılık kuralına göre, örgütsel destek çalışanları örgüte geri dönüş sağlamaları (karşılığını ödemeleri) için çok çalışmaya teşvik etmekte, bu nedenle algılanan örgütsel desteğin çalışan performansını da önemli ölçüde artırdığı bilinmektedir (Chen vd., 2020: 168).

Örgütsel destek ve sosyal değişim teorilerinin en temel kavramı olan karşılıklılık normuna ise en klasik referans, bunun tarih boyunca çoğu insan toplumunda bulunabilecek genel bir temel eğilim olduğunu öne süren Gouldner (1960)'ın çalışması verilebilir. Norm, kişinin geçmişte kendisine yardım edenlere yardım etmesi ve çıkarlarına zarar verenlere misilleme yapması (intikam alması) gerektiğini öngörmektedir. Karşılıklılık ise sosyal psikolojide tutum değişikliği, yakın ilişkilerde samimiyet, kişilerarası algı, fedakarlık, saldırganlık, işbirliği, gruplar arası etkileşimler, tüketici alışverişi, restoranda bahşiş verme ve hediye verme gibi çok çeşitli olguları açıklamak için kullanılmıştır (Perugini vd., 2003: 252). Bu açıdan bakıldığında günlük etkileşimlerimizi yöneten sosyal kuralların en yaygın olanlarından biri nezaket eylemlerine karşılık verme eğilimi, yani karşılıklılık normudur. Karşılıklılık normu gereği, geçmişte bize yardım etmiş olanlara iyiliklerini iade eder, doğum günümüzde ve düğünümüzde bize hediye gönderenlere doğum günü ve düğün hediyeleri göndermek zorunda olduğumuzu hissettiğimiz için karşılıklılık normunun birçok işlevi olduğu görülmektedir. Gouldner (1960)'a göre, bu norm

sosyal sistemlerde istikrar sağlar, özgeci davranışları pekiştirir ve eşit olmayan statüdeki insanlar arasındaki ilişkilerde bile sömürüyü yok etmektedir. Bu bakımdan özgeci davranışların değiş tokuş edildiği istikrarlı bir toplumun hayatta kalma olasılığı, üyelerinin yalnızca kendi çıkarları doğrultusunda hareket ettiği bir topluma göre daha yüksektir (Burger vd., 1997: 91-92). Buradan hareketle karşılıklılık normuna dayalı olarak, yüksek örgütsel destek algısına sahip çalışanlar, olumlu iş tutumları veya örgütsel davranışlar şeklinde örgüte olumlu yanıt vermekle yükümlüdür. Mevcut araştırmalar ise algılanan örgütsel desteğin örgütsel bağlılık, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışları ve iş performansı gibi çeşitli önemli sonuçlarla ilişkili olduğunu ortaya koymuştur (Loi vd., 2006: 103).

2.3. Örgütsel Destek Algısının Boyutları

Örgütsel destek kavramı, çalışanların değerlendirilmesinin, işverenin onların refahına ve katkılarına verdiği önem ve değer derecesi ile açıklanabileceği bir teori olan örgütsel destek teorisinden doğmuştur. Bu değerlendirme, çalışanlara sadece iş yerindeki sosyo-duygusal ihtiyaçlarını karşılama kararlılığı açısından fayda sağlamakla kalmayıp, aynı zamanda ek çabaların ödüllendirilmesi için organizasyonel bir izin değerlendirmesi olarak da yarar sağlayacaktır (Taiwan vd., 2017:123). Algılanan örgütsel destek kavramının her bir çalışanın ödülleri ve kaynakları üzerinde kontrol sahibi olan organizasyon üyeleri ile ilgili olarak tüm çalışanların değerlendirmesi şeklinde düşünülse de Guzzo ve diğerleri (1993 ve 1994), çalışanların örgütleriyle yaptıkları psikolojik sözleşmeyi temsil ettiğini ileri sürmüştür. Psikolojik sözleşme, örgütün çalışana fayda ve hizmet sağlaması karşılığında çalışanın olumlu tutumlar ve iş sonuçları sergilemesi sonucunda gerçekleşmektedir. Yabancılar üzerine yapılan araştırmalar, yabancılar ve örgütleri arasındaki psikolojik sözleşmenin doğasının yerli çalışanlar ve örgütleri arasındaki sözleşmeden çok daha yoğun olduğunu göstermektedir. Özellikle, Guzzo ve diğerleri (1993), işveren uygulamaları ve yabancı yöneticiler üzerine yaptıkları araştırmayı, “yabancıların görevleri, yöneticilerle işverenleri arasındaki ilişkiyi derinden değiştirmekte ve işverenler yurt dışından gelenlere, yurt içinde bulunan çalışanlara sağlanandan daha fazla sayıda ve daha çeşitli fayda, hizmet ve destek sağlıyor.” şeklinde özetlemiştir.

Yabancı görevlendirme ile istihdam ilişkisi arasında bir yoğunluk olduğu düşünüldüğünden, araştırmacılar yabancı başarı kriterleriyle ilişkili olarak birçok

spesifik örgütsel destek uygulamasını inceleme girişiminde bulunmuşlardır. İncelenen spesifik örgütsel destek uygulamaları arasında ayrılış öncesi ve uyumla ilgili destek değişkenleri, finansal destek ve kariyer desteği değişkenleri yer almaktadır. Kraimer ve Wayne (2004)'nin, ABD merkezli Fortune 500 şirketinden biri sigorta sağlayıcısı, biri kimyasal işleyici ve diğeri inşaat ve askeri makine üreticisi olan üç şirketin 339 yabancı çalışanı üzerinde yapmış olduğu araştırmada örgütsel destek algısının çok boyutlu olabileceğini ve uyum sağlama desteği, kariyer desteği ve finansal desteğin küresel anlamda bilinen örgütsel desteğin sonuçlarıyla ilişkili ve birbirinden farklı boyutlar olduğunu önermiş ve incelemiştir.

2.3.1. Uyum Sağlama Desteği

İşle ilgili uyum, yabancıların yeni bir ortamda yeni iş görevleri, iş rolleri, farklı performans standartları ve iş değerleriyle ilgili rahatlık ve adaptasyonlarını ifade eder. Başka bir deyişle, işle ilgili uyum, yabancıların yeni çalışma ortamlarına genel entegrasyonunu temsil etmektedir. Yurtdışı görevinin başarısının büyük ölçüde yabancıların iş uyumuna bağlı olduğu kabul edilmiştir. Ana şirket ile ev sahibi iştirak arasında prosedürler, politikalar ve görev gereklilikleri açısından algılanan benzerlikler varsa, bir çalışma ortamına uyum sağlamak daha kolay hale gelir. Ayrıca, iş uyumun öncelikle farklı iş rolü unsurları açısından bir yabancıнын yeni bir iş ortamında algıladığı güvensizliği ne ölçüde azalttığına veya artırdığına bağlı olduğu düşünülmektedir. Dolayısıyla, araştırmacılar yabancıların yeterince desteklendiklerinde, ev sahibi kültüre ve çalışma ortamına uyumlarının arttığını ve böylece görevin tamamlanmasını ve iş memnuniyetini (tatminini) etkilediğini ifade etmektedirler (Sokro vd., 2021: 8).

Kraimer ve Wayne (2004), uyum sağlama desteğini kuruluşun bir iş aktarımının ardından çalışanın (ailesi dahil olmak üzere) uyum sağlamasına ne ölçüde önem verdiği şeklinde tanımlamıştır. Yabancı görevlendirme bağlamında, uyum sağlama kuruluşun yabancı ülkeye ve işyerine fiili geçişi ve uyumu kolaylaştıran politikaları ve uygulamaları aracılığıyla gelişir. Bu uygulamalar ise kültürler arası eğitim, yer değiştirme yardımı ve dil eğitimi gibi ileriye dönük ve ülke içi uyum programlarını içermektedir. Diğer bir deyişle, uyum sağlama desteği yabancıların örgütsel olarak aile ve eşle ilgili destek alma derecesini temsil eder. Uyum sağlama desteği dil eğitimi, kültürler arası eğitim, yer değiştirme yardımı ve çocuklar için okul

bulma desteğini içerir. Araştırmacılar ayrıca yabancıların, yabancılık durumu sırasında aile destek programları sayesinde yabancı ortamlara başarılı bir şekilde uyum sağlamalarının, okul, barınma ve yasal konularla ilgilenmek için harcayacakları zamanı kolaylaştırdığını ve iş uyumlarını artırdığını düşünmektedir (Kawai ve Strange, 2014: 2442).

Algılanan örgütsel destek uygulamaları, kuruluş tarafından sağlanan iş kaynaklarıdır. Bu uygulamalar arasında ise mali yardımlar veya kariyer fırsatları gibi yabancıların yurtdışına veya yabancı ortamlara uyum sağlamalarına yardımcı olacak uygulamalar bulunması organizasyon yararına olacaktır. Yabancıların, işverenleri adına yurtdışında çalışmaları ve yaşamakta olmaları nedeniyle kurumsal destek uygulamalarını algılamaları oldukça önemlidir (Broos, 2017: 9). Uyum sağlama desteği hem çalışanların hem de aile üyelerinin işlerine ve yerleşim yerlerine uyum sağlamalarına ve kendilerini bu ortama dahil etmelerine yardımcı olmayı amaçlamaktadır. Çalışanların ve ailelerinin hem iş hem de çalışma dışı alanlarda yabancı ülkeye uyum sağlamasına yardımcı olmak için yardım sağlayan kuruluşlar, çalışanların yurtdışında çalışma ve yaşama konusundaki algılanan zorluklarını azaltacaktır. Bu da çalışanları yurtdışında daha özerk çalışmaya motive edecektir. Buna bağlı olarak, çalışanların uyum sağlama gibi psikolojik rahatsızlıklarını hafifleten araçsal desteğin, çalışanların iş ve iş dışı zorlukların çözüleceği algısını ve özerk motivasyonunu artırdığı bununla birlikte amaçlarını ve kariyerlerini kendi takdirlerine göre korkusuzca sürdürebilecekleri ileri sürülmüştür (Chen ve Shaffer, 2016: 4).

2.3.2. Kariyer Desteği

Kariyer kavramı, bir kişinin yaşamı boyunca içinden geçtiği, kısmen kendi kontrolünde kısmen de başkalarının kontrolünde olan, kişisel ve kurumsal hedeflere yönelik bir dizi ilgili iş deneyimi ve faaliyeti olarak tanımlanmıştır. Organizasyon için kariyer gelişimi verimliliğin, karlılığın, kurumsal büyümenin ve hatta ayakta kalmayı sağlayan devamlılığın bir göstergesidir. Bireysel çalışan için kariyer planlaması içgörü ve yönlendirme sağlamakla birlikte, belirsiz rol gerekliliklerini ve kurumsal talepleri ele almak, kariyer fırsatlarını belirlemek ve kariyer uyumuyla bağlantılı stresi azaltmak için bir araç oluşturur. Son zamanlarda ortaya çıkan anlayışa göre, kariyer gelişimi sorumluluğunun hem bireylere hem de onları istihdam eden organizasyona ait

olduğu yönündedir. Bu ortak sorumluluk kavramı, çalışanların kariyerlerinin geliştirilmesinde her iki tarafın da çeşitli yükümlülükleri paylaşması gerektiğini ve bunun çalışanların kariyer etkinliğinin taraflardan birinin kendi başına bırakılmasından daha fazla olacağı varsayımını ifade etmektedir (Selmer, 2000: 7). Kuruluşlar, ekonominin ve toplumun gelişmesiyle birlikte gelişmekte ve bu da gerekli becerilerde değişikliklere yol açmaktadır. Bu nedenle, örgütsel açıdan bir kariyer gelişim yapısının oluşturulması çalışanlara güvenlik ve istikrar sağlamaktadır. Kariyer gelişimi, personelin mesleki ihtiyaçlarını ve işletmelerin personel gereksinimlerini karşılayan tutarlı planları ifade eder ve bu süreç bireylerin yaşamlarını doğrudan etkilemektedir. Bu sebepten dolayı organizasyon ve personel arasında psikolojik bağlar kurabilecek bu tür politikaların oluşturulması elzemdir. Kariyer gelişimi beklentisi fark edildiğinde ve talepler karşılandığında ise çalışanlar kurumlarına daha bağlı hale gelerek uzun süre çalışma yönünde karar alırlar ve daha yüksek refah yaşarlar. Kariyer geliştirme fırsatları sürekli öğrenme ve adaptasyonu teşvik ederek bireysel performansı arttırmakla kalmayıp, aynı zamanda kurumun çalışanlarla olumlu bir gelişim ilişkisi kurmasına da yardımcı olur (Lu vd., 2023: 4).

Kraimer ve Wayne (2004), kariyer desteğini örgütün çalışanlarının kariyer ihtiyaçlarını ne ölçüde önemseydiğinin bir göstergesi olarak tanımlamıştır. Yabancı çalışanlar için kariyer desteği ise, çalışanın yabancı ülkedeyken kariyer gelişim fırsatlarından yararlanmaya devam etmesine olanak tanıyan kuruluş politikaları ve uygulamalarını içerir. Bu uygulamalar, çalışan görevindeyken bir danışanın sağlanması, uzun vadeli kariyer planlaması ve kariyer odaklı performans değerlendirmelerinin yapılmasını bünyesinde barındırır. Kariyer gelişimi üzerine yapılan araştırmalar ise örgütsel kariyer gelişimi uygulamalarının çalışanların örgüte bağlılığı ile olumlu yönde ilişkili olduğunu göstermiştir. Algılanan kariyer desteği söz konusu olduğunda, kuruluşlarının kariyer ihtiyaçlarını ve gelişimlerini önemseydiğine inanan çalışanlar, aksini düşünenlere göre daha fazla iş başında bulunurlar. Bunun nedeni, bu tür bir desteğin çalışanlara kuruluş tarafından değer verildiğini göstermesidir, aksi takdirde kuruluş çalışanların kariyerlerine yatırım yapmamayı tercih edebilir. Çalışanların örgütün kendilerine değer verdiğine inanması sonucu, (a) zamanlarını ve enerjilerini işlerini yapmaya adanmaları, (b) işlerine şevkle yaklaşmaları ve (c) kendilerini güvende hissederek görevlerine tamamen konsantre olmaları daha

olasıdır. Özetle, algılanan kariyer desteği canlılık, adanmışlık ve özümseme, yani işe bağlılık için önemli bir etkidir (Poon, 2013: 1150).

Algılanan kariyer desteği genellikle çalışanların kurumda çeşitli kariyer destek uygulamalarının mevcut olup olmadığını belirtmelerini isteyerek ölçülür. Bu uygulamalara, kariyer gelişim planlama programları, kariyer seçeneklerinin incelenmesi ve yönetilmesine yardımcı olan kariyer koçlarının bulunması örnek olarak verilebilir. Ancak hangi uygulamanın veya kaç uygulamanın konuyla ilgili olduğu da çalışmadan çalışmaya farklılık göstermektedir. Sonuç olarak, yapının genel tanımı veya işlevselleştirilmesi konusunda tam olarak bir fikir birliği yoktur. Bu durumla ilgili olarak kariyer desteği sonuçları üzerinde en büyük etkiye sahip olanın, bu tür uygulamaların var olup olmadığına ilişkin objektif bir değerlendirmeden ziyade, genellikle yabancıların kurumlarının desteğine ilişkin algıları olduğu ortaya konulmuştur. Kurum içi ve yabancıların kariyer desteği algılarının hayati önem taşıdığını kabul ederek, algılanan kariyer desteği kavramı çalışanların kariyer ihtiyaçlarını önemseyişine ne ölçüde inandığı olarak da tanımlanabilir (Heijden vd., 2009: 832-833).

2.3.3. Finansal Destek

Çalışma hayatında ödül, bir çalışan performansının ne kadar verimli olduğunu belirlemek ve aynı zamanda performansı motive etmek açısından önemlidir. Bu nedenle, yöneticiler çalışanlara sunulan finansal ödülün ilham verdiğini ve onları motive ettiğini anlaması gerekmektedir. Finansal ödül, yöneticilerin çalışanları başarılı bir şekilde hareket etme motivasyonlarını ve yüksek organizasyon hedeflerine ulaşmaları bakımından davranışlarını etkilemek için işlevsel bir araç olarak kabul edilir. Öte yandan, finansal ödüllerdeki başarısızlık, motive edilmedikleri takdirde yetenekli çalışanların etkinliğinin sınırlı kalmasına neden olacaktır (Seng ve Arumugam, 2017: 52). Çalışanlara sunulacak finansal destek veya ödüller ise ücret, ikramiye, yan haklar, ulaşım kolaylığı, sağlık tesisi, sağlık/hayat sigortası ve yemek ücreti olanaklarıyla birlikte tatil vb. şeklinde ifade edilebilir (Yousaf vd., 2014: 1778).

Kraimer ve Wayne (2004), finansal desteği örgütün çalışanın finansal ihtiyaçlarını ne ölçüde önemseyişine ve katkılarını ücret ve istihdam faydaları açısından ne ölçüde ödüllendirdiği olarak tanımlamaktadır. Yabancı görevlendirmeler bağlamında finansal destek, kuruluşun yabancı görevlendirmelere yönelik finansal

teşvikler, ödüller ve faydalara ilişkin politikaları aracılığıyla gelişir. Örneğin, görevlendirme ücretlerinin miktarı, geçim ödenekleri, dinlenme, izin süresi ve yabancı görevlendirmeye ilişkin diğer avantajlar, kişinin finansal destek algılarına yansımaktadır. Yabancı görevlendirmeler açısından finansal destek, atama ikramiyeleri, yaşam maliyeti ayarlaması ve diğer avantajlar gibi kazançlı bir olgu olarak görülse de, çalışanlar genellikle tazminat veya finansal ödüllerini işlemsel psikolojik bir sözleşme veya işe yönelik yatırım ve bağlılıklarının takası olarak düşünmektedir. Bu tür karşılıklı algılar, çalışanların özerk motivasyonunu engellese de finansal ödüller karşılığında bir şeyler yapmak zorunda olduklarını hissettikleri için kontrollü motivasyonlarını artıracaktır (Chen ve Shaffer, 2016: 3).

Örgütsel ödüllendirme sistemleri, çalışanların motivasyon düzeyi üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Maaş, komisyon, ikramiye, sahiplik programı ve farklı kar veya kazanç paylaşım düzenlemeleri gibi çeşitli ödeme biçimlerinin tümü finansal ödüllerdir. Bu tür ödüller davranış üzerinde en büyük etkiye sahiptir ve performansla yakından bağlantılıdır. Çalışanlar açısından finansal refah, basit anlamda mutluluk veya finansal durumdan genel memnuniyet olarak ifade edilebilir. Finansal açıdan ödüllendirilen ve finansal refah içerisinde olan çalışanların motive olmaları dolayısıyla, aralarında coşku gelişir, iş tatmini yaratılır ve işle ilgili hayal kırıklığı ve korkuların ortadan kalkması ile birlikte ilişkisel anlamda yüksek derecede üretkenlik (verimlilik) ortaya çıkmaktadır. Burada verimlilik, kuruluşun karlılığını sürdüren bir görevi veya işi yerine getirme yeteneği olup örgütün insan sermayesi dolayısıyla ne ölçüde etkin bir şekilde çıktı yarattığını göstermektedir. Jackson ve Fransman (2018), yüksek öğretim kurumundaki kadın destek çalışanlarından oluşan 252 kişi üzerinde yapmış olduğu araştırmada, finansal refah ve iş-yaşam dengesinin hem iş tatmini hem de bireysel üretkenlik davranışı açısından önemli olduğu sonucuna ulaşmıştır.

2.4. Algılanan Örgütsel Desteğin Sonuçları

Örgütsel destek teorisi, algılanan örgütsel desteğin temelde çalışanların saygı, onay ve duygusal destek gibi sosyo-duygusal ihtiyaçlarını karşılayarak duygusal örgütsel bağlılığı teşvik ettiğini belirtmekte olup, ayrıca algılanan örgütsel desteğin sonuçlarının altında yatan psikolojik süreçleri ele almaktadır. Bunun akabinde algılanan örgütsel destek ilk olarak, karşılıklılık normu temelinde, kuruluşun refahını önemsemek ve kuruluşun hedeflerine ulaşmasına yardımcı olmak için hissedilen bir

yükümlülük üretmektedir. İkinci olarak, çağrıştırdığı ilgi, onay ve saygı sosyoduygusal ihtiyaçları karşılamalı ve çalışanların örgütsel üyelik ve rol statüsünü sosyal kimliklerine dahil etmelerine yardımcı olmaktadır. Son olarak ise, çalışanların örgütün artan performansı tanıdığına ve ödüllendirdiğine (performans-ödül beklentileri) dair inançlarını güçlendirmeyi hedeflemektedir. Bu süreçlerin ise hem çalışanlar (iş tatmini ve yükselen olumlu ruh hali) hem de kurum (duygusal bağlılık ve performans, azalan geri çekilme davranışı) için olumlu sonuçları bulunmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 701, Khurram, 2009: 11-12).

2.4.1. Örgütsel Bağlılık

Bağlılık, tutumları, inançları ve davranışları kapsayarak tutarlılıkları açıklamaya çalışan, davranışsal seçimleri içerisinde barındırmasının yanı sıra uygulanabilir alternatif eylemlerin reddedilmesini ima eden bir yapıdır. Bu nedenle, tutarlılıklar ise genellikle ortak bir hedef veya hedeflerin peşinde koşmaya adanmış davranışsal seçimler olarak görülmektedir (Currie ve Dollery, 2006: 742). Bağlılık anlam bakımından çok yönlü bir kavram olup, Meyer ve Allen (1997) tarafından bir kuruluşa duygusal bağlılık şeklinde, kuruluşun hedeflerine ulaşması için en iyi çabayı göstermeye isteklilikle sonuçlanan bir hedef ve değerler biçiminde tanımlanmıştır. Bununla birlikte Meyer ve Allen (1991), duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığını kapsayan üç boyutlu bir model geliştirmiştir. Duygusal bağlılık, örgütün hedeflerine ve değerlerine güçlü bir inanç ve kabul ile başlayıp, örgütün hedeflerine ulaşmak için en uygun çabayı gösterme isteğiyle sonuçlanan, örgüte duyulan duygusal sevgi olarak tanımlanmıştır. Normatif bağlılık, bir çalışanın bir örgüt için çalışmaya devam etme zorunluluğu hissetmesidir. Normatif bağlılığa sahip çalışanlar, bir örgüt için çalışmaya devam etmenin ahlaki sorumlulukları olduğunu düşünmektedirler. Devamlılık bağlılığı ise değerli ödülleri kaybetme korkusuyla örgüt üyeliğini sürdürme arzusunu ifade etmektedir. Dolayısıyla, bir örgüte dair bağlılığı çoğunlukla devamlılık bağlılığına dayanan çalışanlar, örgütten elde ettikleri faydaların devam etmesine ihtiyaç duydukları için örgütte kalmayı tercih etmektedirler. (Hussain ve Asif, 2012: 3).

Greenberg ve Baron (1993) örgüte bağlılığın, bireyin örgüt içindeki konumunu yansıtan, örgütle özdeşleşen ve örgüte dahil olan bir tutum olduğunu bunun sonucunda ise bireyin örgütten ayrılmak istemediğini belirtmiştir. Örgütte özdeşleşme süreci,

örgüt üyeleri arasında amaçların paylaşılması, örgütün sahiplenilmesi ve örgüte sadakat gösterilmesi durumudur. Örgüt katılımı, bireyin örgütün hedeflerine ulaşmasında aktif olarak yer alması ve hedefleri sürekli olarak desteklemesi ihtiyacı olarak algılanmaktadır. Diğer bir deyişle bağlılık, çalışanın kuruluşa karşı hissettiği özdeşleşme, katılım ve sadakat duygusudur. Bunun sonucunda bir kuruluşa bağlılığı olan kişiler, işlerinden ayrılmak ve başka kuruluşlardan gelen teklifleri kabul etmek istememektedirler. Buradan yola çıkarak ise örgüte bağlılığın, örgütsel sadakat ve özdeşleşmeyi içerdiği düşüncesi mantık çerçevesine uygun olacaktır. Genel anlamda örgüte bağlılık, yalnızca çalışanların örgüte karşı pasif sadakati ile ilgili olmayıp, aynı zamanda çalışanların örgütün amacına ve sürekliliğine ulaşmak için ellerinden gelen tüm çabayı göstermeye istekli oldukları aktif ilişkiyi de içermektedir. Dolayısıyla örgüte bağlılığın, bireyin örgüte üye olma arzusu, güveni, örgütün değer ve hedeflerini kabul etmesi ve örgüt için en iyisini yapma isteği olgusunu içerisinde barındırdığı sonucuna varılabilir (Ekowati ve Andini, 2008: 99).

Örgütsel bağlılık genel olarak bir bireyin bir örgütle özdeşleşmesinin ve örgüte katılımının göreceli gücü olarak tanımlanabilir. Örgütsel bağlılık, bir bütün olarak örgüte yönelik genel bir duygusal tepkiyi yansıtan istikrarlı bir tutum olarak görülür ve genellikle çalışan memnuniyetinden daha istikrarlı ve küresel olarak değerlendirilir, sonuç olarak daha geniş kapsamlı etkileri nedeniyle uzun vadeli örgütsel hedeflere ulaşılmasıyla yakından ilişkilidir. Örgütsel bağlılığın önemini vurgulayan bir diğer husus ise hem örgütsel bir öncül hem de sonuç olarak görülen bir faktör olmasıdır. Bir öncül olarak, örgüte bağlı çalışanların örgütten ayrılma olasılıklarının daha düşük olduğu ve normal iş gerekliliklerinin ötesine geçme ihtiyacı hissettikleri belirtilmektedir. Örgüte bağlı çalışanlar ayrıca örgüte daha önemli ve kişisel katkılarda bulunmakta, daha iyi performans göstermekte, örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemekte ve verimsiz veya yıkıcı davranışlarda bulunma olasılıkları daha düşük olmaktadır. Sonuç olarak, örgütsel bağlılığın olumlu iş deneyimleri, iş tatmini, yönetime güven ve cazip ücret ve ödüllerden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Bu nedenle örgütsel bağlılık, daha istikrarlı, bağlı ve daha yüksek performanslı bir çalışanın göstergesi olduğundan örgütler için önemli bir çalışan kalitesi olarak kabul edilmektedir (Perryer vd., 2010: 912).

Örgütsel destek teorisi, çalışanların algıladıkları örgütsel desteği örgütün kendilerine olan bağlılığının kanıtı olarak yorumlaması sebebiyle örgütsel destek ve örgütsel bağlılık ilişkisinin sosyal değişim ve iyileştirme sürecine dayandığını öne sürmektedir. Algılanan örgütsel destek çalışanların minnettarlığını, kurumun hedefleriyle ilgilenmesini ve artan performanslarının kurum tarafından takdir edileceğine dair beklentilerini kolaylaştırarak örgütsel bağlılık ile olumlu bir etkileşimin karşılık bulmasına yol açacaktır. Ayrıca organizasyonun değerli ödülleri ve destek sağlaması sayesinde, çalışanlar kurum içinde saygı, ilgi ve onaya yönelik sosyo-duygusal ihtiyaçlarını karşılayabileceklerdir. Sonuç olarak, çalışanlar örgütsel bağlılıklarını sosyal kimliklerine dahil ederek örgütsel bağlılık algısı geliştirmiş olacaklardır (Lee ve Jeung, 2018: 76). Karşılıklılık normu temelinde ise algılanan örgütsel destek, kuruluşun refahını önemsemek için hissedilen derecede bir yükümlülük yaratmaktadır ve önemsenme hissine karşılık gerçekleşen bu önemseme yükümlülüğü, çalışanların kişileştirilmiş örgüte olan duygusal bağlılığını artırmaktadır. Örgütsel destek aynı zamanda aidiyet ve duygusal destek gibi sosyo-duygusal ihtiyaçları karşılayarak duygusal bağlılığı artırmaktadır. Bu tür ihtiyaçların karşılanması ise çalışanların üyelik ve rol statülerinin sosyal kimliklerine dahil edilmesini içeren güçlü bir örgüte aidiyet duygusu üretir. Bu nedenle çalışanların amaç ve anlam duygusuna da katkıda bulunmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 701).

2.4.2. İş Tatmini ve Psikolojik İyi Oluş

İş tatmini, bir çalışanın iş yerinde genel olarak iyi olma hissini ifade eder. İşin ve işle ilgili deneyimlerin bir dereceye kadar olumlu veya olumsuz olarak değerlendirilmesine dayanan içsel bir durumdur. Diğer bir ifadeyle iş tatmini, bireylerin işlerine karşı besledikleri olumlu duygu ve görüşleri içerir. Bir kişi bir işten yüksek düzeyde tatmin olduğunu iddia ediyorsa bu, o işi gerçekten sevdiği, işi hakkında iyi duygular beslediği ve işine yüksek düzeyde değer verdiği anlamına gelmektedir. Çalışanların iş tatmini içsel ve dışsal tatmin olarak ikiye ayrılır. Dışsal tatminde çalışanlar ücret, terfi, işverenin teşviki ve iş arkadaşlarıyla etkileşim gibi faktörlerden tatmin olarak göstermekteyken içsel tatminde ise çalışanlar tatminlerini sorumluluk duygusu, sosyal statü ve pozisyon, durum, bağımsızlık, görev ve işlere dayalı özsaygıdan almaktadırlar. Bir kişinin işini değerlendirmesi ve işinden tatmin

olması ya da olmaması durumu ise işini oluşturan çeşitli unsurların genel bir sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır (Hakkak vd., 2014: 196).

Örgütsel psikoloji alanında popüler kavramlardan biri olan iş tatmini, Locke (1969) tarafından bireyin işinin kendi değerlerine ulaşması ya da başarılmasını kolaylaştırması olarak değerlendirilmesi sonucu olan hoş bir duygusal durum olarak tanımlamıştır. İş tatminsizliği ise, bireyin işinin değerlerine ulaşmasını engelleyici veya kısıtlayıcı olarak ya da değersizliklere yol açıcı olarak değerlendirilmesi sonucu hoş olmayan duygusal durum olarak tanımlanmıştır. İyi oluş hali ise genellikle çok yönlü bir yapı olarak kavramsallaştırılmaktadır. Diener ve arkadaşları (1999), öznel iyi oluşu insanların duygusal tepkilerini, alan tatminlerini ve küresel yaşam tatmini yargılarını içeren geniş bir olgu kategorisi olarak görmektedir. Bu kavramsallaştırmada, iyi olma hali duygusal bileşenler (hoş duygulanım ve hoş olmayan duygulanımın yokluğu) ve bilişsel bileşenler, (yaşam memnuniyeti ve iş memnuniyeti) karakterize edilir. Bu çerçeveyi takiben ise psikolojik iyi oluş olumlu duygulanımın varlığı, olumsuz duygulanımın yokluğu, iş tatmini ve yaşam tatmini ile karakterize edilecek şekilde kavramsallaştırılabilir (Panaccio ve Vandenberghe, 2009: 226).

Algılanan örgütsel desteğin, iş tatmini ve olumlu ruh hali dahil olmak üzere çalışanların işlerine yönelik genel duygusal tepkilerini etkilediği varsayılmıştır. İş tatmini, çalışanların işlerine karşı duygusal yüklü genel tutumunu ifade eder. Algılanan örgütsel destek ise sosyo-duygusal ihtiyaçları karşılayarak, performans-ödül beklentilerini artırarak ve gerektiğinde yardımın mevcut olduğunu bildirerek genel iş tatminine katkıda bulunmaktadır. Olumlu ruh hali, belirli bir nesne olmadan genel bir duygusal durumu içermesi nedeniyle kavramsal olarak iş tatmininden farklıdır. Ruh hali, çevreden etkilenen duygusallığın durum bileşeni olarak kavramsallaştırılabilir. Algılanan örgütsel destek çalışanların yeterlilik ve değer duygularına katkıda bulunarak olumlu ruh halini artırabilir bu da beraberinde öznel ve psikolojik iyi oluşu getirmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 701, Panaccio ve Vandenberghe, 2009: 233).

2.4.3. İş Performansı

Çalışan performansı olarak da bilinen iş performansı, günümüzde daha da artan rekabet gücü için önemli bir değere sahiptir. Organizasyonlarda meydana gelen içsel

veya dışsal değişiklikler ve tutum yalnızca kurumsal işleyişi etkilemekle kalmayıp, aynı zamanda kurum içerisinde çalışan her bir bireyi de etkisi altına almaktadır. alışan performansının sürdürülmesi ve devamlılığı ise çalışanlara örgütsel destek ve adalet sağlama yolu veya yollarından birkaçı sağlanarak oluşturulabilir. Performans zerindeki önemli riskler arasında çalışanlara destek verilmemesi durumu ise önemli bir yer tutmakla birlikte sürekli iş yükünün tek bir çalışan grubuna verilmesi adaletsizlik hissi yaratacak ve muhtemelen performanslarına zarar verecektir (Shabbir vd., 2021: 35-36). Buna karşıt olarak çalışanların kurumlarından aldıkları desteğe ilişkin olumlu bir izlenim geliştirmeleri hem çalışanlar hem de kurum için olumlu sonuçlara yol açacaktır. Çalışanlar güçlü bir örgütsel destek algıladıklarında, sosyo-duygusal ihtiyaçları karşılanır ve iş tatmini de dahil olmak üzere daha olumlu iş tutumları bildirmeleri muhtemeldir. Karşılıklılık normuna dayanarak, çalışanlar da algıladıkları desteğin karşılığını kurumu önemseyerek ve işlerini iyi yaparak (yüksek performans sergileyerek) demeye çalışacaklardır. Ancak, alışanlar kurumları tarafından desteklendiklerini hissetmezlerse, çabalarını geri çekebilir bu da daha düşük performans düzeyleriyle sonuçlanacağı gibi ilaveten olumsuz iş tutumları bildirebilirler (Cullen vd., 2013: 270).

1990 yılında farklı bir teorik perspektiften hareket eden Campbell, performans alanını blmlmek için ayrı bir sistem geliştirmiştir. Yapılan çalışmalara dayanarak, bu alanı işe özgü görev yeterliliği, işe özgü olmayan görev yeterliliği, yazılı ve sözlü iletişim, çaba gösterme, kişisel disiplini sürdürme, ekip ve akran performansını kolaylaştırma, denetim ve liderlik ile yönetim ve idare olarak ayıran bir performans modeli önermiştir. Her ne kadar yeterli olsalar da bu faktörlerin bazı işler için geçerli olmadığı gibi bazılarının ise genel anlamda işlerin performans yapılarını tanımlamak için gerekli olmadığı düşünülmüştür. Campbell'in modeli, temel anlamda görev yeterliliği içerdiği için örgütsel etkililiğe katkıda bulunan performans davranışları ile farklı şekillerde örgütsel etkililiğe katkıda bulunabilecek performans davranışları arasında önemli bir ayırım ortaya koymaktadır. Campbell modelindeki görev yeterliliği faktörleri daha çok öngörülen rol davranışı ile ilişkilendirilirken, diğer faktörler daha çok örgütsel vatandaşlık davranışı ve prososyal davranış unsurları ile ilişkilendirilmektedir (Motowidlo ve Scotter, 1994: 475). İş performansını tanımlamak amacıyla Borman ve Motowidlo (1993) ise görev performansı ile bağlamsal performans kavramlarını ne sürmüştür.

Borman ve Motowidlo (1993)'nın ortaya koymuş olduğu görev performansı kavramı, iki davranış sınıfını içerir. Bunlardan birincisi, girdileri doğrudan kuruluşun ürettiği mal ve hizmetlere dönüştüren faaliyetlerden oluşur. Bir perakende mağazasında mal satmak, bir üretim tesisinde üretim makinesini çalıştırmak, bir okulda ders vermek, bir hastanede ameliyat yapmak ve bir bankada çek bozdurmak gibi faaliyetler bu sınıfa örnek verilebilir. İkinci sınıf ise, girdi tedarikini yenileyerek teknik çekirdeğe hizmet eden ve bakımını sağlayan faaliyetlerden oluşur. Bunlar, nihai ürünlerinin dağıtımını yapmak, etkili ve verimli bir şekilde çalışılmasını sağlayan planlama, koordinasyon, denetleme ve personel işlevlerinin sağlanması şeklinde örneklendirilebilir. Dolayısıyla görev performansı davranışları hem teknik süreçlerini yürüterek hem de teknik gereksinimlerini sürdürerek ve hizmet vererek kuruluşun teknik çekirdeği ile doğrudan bir ilişki içindedir. Diğer taraftan bağlamsal performans davranışları ise teknik çekirdeğin kendisini desteklemekten ziyade teknik çekirdeğin işlev görmesi gereken örgütsel, sosyal ve psikolojik ortamı destekler. Buna ek olarak, örgütsel vatandaşlık davranışı, prososyal örgütsel davranış, asker ve yönetim etkinliği modellerindeki teorik ve ampirik çalışmalardan yola çıkarak; (a) resmi olarak işin bir parçası olmayan görev faaliyetlerini yürütmeye gönüllü olmak, (b) kendi görev faaliyetlerini başarıyla tamamlamak için gerektiğinde yüksek coşkuyla çalışmaya devam etmek, (c) başkalarına yardım etmek ve onlarla işbirliği yapmak, (d) kişisel olarak uygunsuz olsa bile örgütsel kural ve prosedürlere uymak ve (e) örgütsel hedefleri onaylamak, desteklemek ve savunmak olmak üzere beş bağlamsal performans kategorisi belirlemişlerdir (Motowidlo ve Scotter, 1994: 476).

Algılanan örgütsel destek, standart iş faaliyetlerinin performansını ve verilen sorumlulukların ötesine geçen kurumun yararına olan eylemleri artırmaktadır. Bunlar, çalışma arkadaşlarına yardım etmek, kurumu riskten koruyan eylemlerde bulunmak, yapıcı önerilerde bulunmak ve kuruma faydalı bilgi ve beceriler kazanmak yer almak şeklinde örneklendirilebilir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 702). Sosyal mübadele argümanları ve birçok ampirik kanıt göz önüne alındığında, algılanan örgütsel desteğin hem görev hem de bağlamsal performansla olan bağlantısı yadsınamaz bir ilişki içerisinde. Sosyal mübadele, istihdam ilişkisine dair olumlu algıların zorunlu karşılık verme süreci yoluyla faydalı iş davranışlarına yol açacağını öne sürmektedir. Spesifik olarak, çalışanların her iki performans türünde de iyileşmeyi, şirket tarafından

verilen sosyal ödüllere karşılık vermenin uygun bir yolu olarak algılayacakları varsayılmaktadır (Muse ve Stamper, 2007: 521).

2.4.4. İş Stresi

Stres, modern yaşamın değişmez bir faktörü olmakla birlikte sık sık konuşulan bir konudur. Ancak bu kadar sık kullanılmasına rağmen stres kavramı ansızın yaşanabilen ve tamamen anlaşılamamış bir terimdir. Bazıları için heyecan ve meydan okuma (iyi stres) anlamına gelirken, bazıları için ise istenmeyen bir kronik yorgunluk, endişe, hayal kırıklığı ve başa çıkamama durumunu (kötü stres) yansıtmaktadır. Biyomedikal bilimlerde ise yaygın olarak kabul edilen stres kavramı üç aşamadan oluşmaktadır. Buna göre, bir tehdit veya stres etkeni belirlendiğinde veya fark edildiğinde vücut bir alarm durumuna girmektedir. Stres devam ederse organizma, stresten korunma ve savunma mekanizmalarını kullanarak başa çıkmaya çalıştığı direnç aşamasına girer. Daha sonraki tükenme aşamasında, organizmanın kaynakları eninde sonunda tükenir ve normal işlevini sürdüremez hale gelir. Terleme ve kalp atış hızının artması gibi başlangıçtaki otonom sinir sistemi semptomları yeniden ortaya çıkabilir. Bununla birlikte bezlerin ve bağışıklık sisteminin kapasitesinin tükenmesi nedeniyle uzun süreli hasarlar meydana gelebilir ve hastalıklarla kendini gösterebilir (Kraner vd., 2010: 656).

İş stresi, çeşitli katkıda bulunan faktörlerle birlikte karmaşık, çok boyutlu bir olgudur. Psikososyal çalışma ortamı ise bu duruma tek olmasa da önemli katkıda bulunan bir ortamdır. İş stresi, çalışanların işlerindeki sosyal, çevresel ve organizasyonel faktörlere ilişkin algılarıyla tanımlanır ve genel olarak çeşitli olumsuz sonuçların ortaya çıkma riskini artırmaktadır. Bu sonuçlar arasında tükenmişlik, işten ayrılma, hastalık devamsızlığı ve işle ilgili kas-iskelet sistemi rahatsızlıkları yer almaktadır. Bu nedenle iş stresi, depresyon ve kalp hastalıkları da dahil olmak üzere tıbbi ve psikiyatrik durumlarla ilişkilendirilmiştir (Campo vd., 2009: 947).

Algılanan örgütsel destek genel anlamda çalışanların kurumun kendilerine ne kadar değer verdiğine ve refahlarını ne kadar önemseydiğine dair küresel inançlar geliştirdiği varsayımına dayanır. Bu açıdan örgütsel destek algısının, ortamdaki yüksek taleplerle yüzleşmek için ihtiyaç duyulduğunda maddi yardım ve duygusal desteğin mevcudiyetine işaret ederek stres faktörlerine verilen olumsuz psikolojik tepkileri ve gerginlikleri azaltması öngörülmektedir. Bu nedenle algılanan örgütsel

desteğin, stres faktörlerine hem yüksek hem de düşük maruziyet durumunda çalışanların genel stres düzeyini azaltabileceği varsayılmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 702).

2.4.5. İşe Bağlılık ve İşte Kalma Niyeti

Literatürde işe bağlılık, bireyin içinde bulunduğu ya da özümlediği belirli bir işle psikolojik özdeşleşme düzeyi olarak tanımlanmaktadır. İşe bağlılık yapısına ilişkin birey açısından dört unsurun; (1) işe karşı merkezi bir yaşam ilgisi olması, (2) işine aktif olarak katılması, (3) performansı öz saygı için merkezi olarak algılaması ve (4) performansı kendi benlik kavramıyla tutarlı olarak algılanması sonucu işe bağlılığın oluşacağı varsayılır (Saleh ve Hosek, 1976: 215). Bir bireyin kendi işiyle psikolojik olarak özdeşleşme derecesi olan işe bağlılığın çeşitli durumsal öncüllerden, örneğin iş özellikleri (beceri çeşitliliği, özerklik görev önemi ve kimlik), denetimsel değerlendirme ve psikolojik iklimden (destekleyici yönetim, katkı, tanınma, rol netliği, meydan okuma) olumlu yönde etkilendiği de tespit edilmiştir (Whitaker, 2011: 388).

Bir eylem konusundaki niyet, fiili davranış için psikolojik bir öncüdür ve bireylerin işte kalma veya ayrılma niyeti, bir davranışı gerçekleştirme veya gerçekleştirilmeme niyeti, o eylemin en kritik belirleyicisidir. İşte kalma niyeti, işten ayrılma niyetinin tersidir ve negatif ilişkilidir. Çalışan veya iş gücü devri, kurumun hedeflerine ulaşmasını, kurumun kâr etmesini ve bir bütün olarak kuruma zarar vermesini engeller. İşte kalma niyeti, çalışanların mevcut işverenleriyle uzun vadeli olarak mevcut istihdam ilişkisinde kalma niyeti olarak tanımlanmaktadır (Shahid, 2018: 59). Diğer bir ifadeyle, işte kalma niyeti çalışanların mevcut kuruluşlarında kalmaya istekli oldukları yönündeki düşünceleri olarak tanımlanmaktadır. Yüksek düzeyde işte kalma niyetine sahip olan çalışanlar, mevcut kuruluşları içinde kariyerlerini geliştirmede ve daha sonra kuruluşlarına genel çabalarıyla katkıda bulunmada daha başarılı olacakları varsayılmaktadır (Liu ve Liu, 2015: 206).

İşe bağlılık, kişinin gerçekleştirdiği belirli bir işle özdeşleşmesini ve ona ilgi duymasını ifade eder. Algılanan yeterliliğin ise görev ilgisiyle ilişkili olduğu bulunmuştur. Algılanan örgütsel destek, çalışanların algılanan yeterliliğini artırarak çalışanların işlerine olan ilgisini artırmaktadır. Yüksek örgütsel destek algısına sahip çalışanlar, yaptıkları işin daha fazla takdir edildiğini ve çalışma ortamlarının daha hoş olduğunu hissetme eğilimindedir ve bu nedenle işlerine daha fazla ilgi duyarlar.

Dolayısıyla, üst düzey örgütsel destek algılayan çalışanların işlerine karşı daha olumlu duygular beslemesi ve işlerine daha fazla bağlılık duyması (işe bağlılıklarının artması) muhtemeldir. Öte yandan, daha fazla işe bağlı olan çalışanlar işlerine daha fazla önem verirler ve işten ayrılmayı pek düşünmezler bu nedenle örgütte uzun vadeli olarak kalmaları beklenir. Dahası, örgütsel destek algısı yüksek olan çalışanlar genellikle kendilerini işe daha fazla adanma konusunda uyarılmış hissederek, örgütlerinin refahını önemserler ve dolayısıyla kuruluştaki kalmaya daha eğilimli olurlar. İşte kalma niyeti, bir çalışanın işyerinde kalma yönündeki bilinçli ve kasıtlı istekliliğini ifade eder. Çalışanlar, kuruluşlarının gerçekten destekleyici, ilgili, yardımsever, şefkatli ve kendi refahlarıyla ilgilendiğini hissettiklerinde, muhtemelen buna işte kalma niyeti de dahil olmak üzere olumlu tutum ve davranışlar sergileyerek karşılık verecekleri varsayılmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 701-702, Karim vd., 2019: 22-23).

2.4.6. Geri Çekilme Davranışı

İşten çekilme, memnuniyetsiz bireylerin iş durumundan kaçınmak için gerçekleştirdikleri bir dizi davranış (memnuniyetsiz iş durumlarına katılmaktan kaçınmak için tasarlanmış davranışlar) olarak tanımlanmıştır (Hanisch ve Hulin, 1990: 63). Geri çekilme davranışları genel olarak, günün bir kısmı, tamamı veya kalıcı olarak belirli bir işyerinden fiziksel olarak uzaklaşma olarak tanımlanır ve işe geç kalma, devamsızlık ve işten ayrılma olmak üzere üç ana kategoriye ayrılabilir. Buna göre, işten ayrılma bir bireyin bir kuruluştaki resmi üyeliğinin sona ermesi anlamına gelirken devamsızlık, planlanmış iş için rapor vermeme ya da bireyin belirli bir yer ve zamanda orada olması için sosyal bir beklenti varken fiziksel olarak orada bulunmaması olarak tanımlanmıştır. Geç kalma ise bir çalışanın işe planlanan başlama saatinden sonra gelme eğilimi olarak tanımlanmaktadır. Özellikle, geri çekilme davranışının ara sıra işe geç kalma gibi küçük, daha az dikkat çekici eylemlerden devamsızlık ve nihayet işten ayrılma gibi daha dikkat çekici eylemlere doğru ilerleyeceği yönündeki ilerleme perspektifi genel kabul görmüştür (Nagadevara vd, 2008: 4).

Yüksek seviyede algılanan örgütsel destek seviyelerinin çalışanların olumsuz tutum ve davranışlarını azalttığı gölgesinde geri çekilme davranışı, çalışanların örgüte aktif katılımının azalmasını ifade etmektedir. Algılanan örgütsel desteğin ayrılmaya yönelik davranışsal niyetlerle (işten ayrılma niyeti) ilişkisi; gecikme, devamsızlık ve

gönüllü işten ayrılma gibi geri çekilme davranışları gibi değerlendirildiğinde, örgütsel üyeliğin korunması, yüksek katılım ve dakiklik dolayısıyla oluşturulan örgütsel destek algısı sonucu duygusal örgütsel bağlılık artırmakta ve böylece geri çekilme davranışının da azaldığı varsayılmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 702, Shusha, 2013: 23).



3. TEKNOLOJİ KABUL VE KULLANIM BİRLEŞTİRİLMİŞ MODELİ

3.1. Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli Teorileri

Bilimsel araştırmaların temelini oluşturan kuram veya teoriler, ortaya çıkarılacak olan düşünce ve olgunun toplum tarafından kabul gören genel, rasyonel, gözlem ve deneyler aracılığıyla doğrulanmış bir alt yapı ile desteklenmesine yardımcı olmaktadır. Bu nedenle bilim dünyasında kuram veya teori olarak aynı anlamları verdiği düşüncesiyle kullanılan bu iki terim her ne kadar farklı kavramlar gibi görünseler de hem yabancı hem de yerel literatürde birbiri ile özdeşleşen ve dil bakımından da aynı terimler olduğu düşüncesi hemfikir olunan kavramlardır. Diğer taraftan araştırmacıların sınırsız bilgi dünyasındaki çalışma alanını aydınlatan bir ışık olduğu varsayıldığında bir kuramın oluşturulması veya kabul görmesi açıklanacak bilginin seçilmesi, ilişkilendirilmesi, bütünleştirilip ideal hale getirilmesi ve soyutlanması gibi birçok eylemi içermesi ve somut (görünen) ile soyut (görünmeyen) arasında bir bağ kurmayı gerektirmesi sebebiyle oldukça zordur (Sargut, 2020: 1-8). Araştırmanın kuramsal çerçevesi içerisinde yer alan ve insan topluluğunun tüzel kişiliğe bürünmüş yansıması olan örgütler, bireyler gibi canlı bir mekanizma işleyişi içerisinde olup doğarlar, büyüyerek olgunlaşır ve son evrede yok olma aşamasına gelirler. Bu gelişim içerisinde ister örgütün kendisi isterse de örgütün üyeleri (yöneticiler, çalışanlar vb.) tarafından birçok tutum ve davranışlar gerçekleştirilir. Bilimsel açıdan bakıldığında ise örgütler uzun süredir hayatımızda olmalarına rağmen örgütsel teori ve kuramlara ait araştırma alanı 20. yüzyılda başlayarak son zamanlarda ise yoğun ilgi odağı haline gelmiştir. Örgütler üzerinde yapılan araştırmalar ise başta sosyoloji olmak üzere çok disiplinli araştırma yöntemleri ve yönetim bilimi alanına dahil olmakla birlikte hatta 1940'ların sonlarına kadar sosyolojinin bir alt dalı olarak örgüt, konu şeklinde işlenmiştir.

Örgüt kavramı ilk zamanlarda birçok günümüz teriminin gerisinde zamandan uzak, bugünkü dinamik yapıdan sığ bir halde iken daha sonraları örgüt kuramını önemli derecede etkileyen eğitim, uzmanlık ve teknoloji gibi toplumsal değişimler ile birlikte revizyona uğramıştır. Örneğin Simon, örgüt kuramını bilimsel yönetim, endüstriyel psikoloji ve mühendislik, insan kaynakları yönetimi ve stratejisini içeren büyük bir grup olarak ele almış ve bu şekilde yönetsel davranışa dair ekonomik modeller geliştirilmiş ve zenginleştirilmiştir. Scott'a göre örgüt çalışmaları, bireylerin

bir araya gelmesi ile önceden belirlenen amaçların gerçekleştirilmesine yönelik atılacak adımlar topluluğudur. Bu tanımdan örgütlerin karşılaşılabilecekleri ortak sorunların varlığı düşünülebildiği gibi ilaveten Scott'a göre örgütler kesinlikle hedefleri tanımlayarak çalışanlarını motive etmeli ve harekete geçirmeli, çalışan faaliyetlerini kontrol etmeli, gerekli kaynakları temin etmeli ve dağıtımını gerçekleştirmeli, buna ek olarak çalışanlar seçilerek eğitilmeli ve performansları ölçülmelidir. Örgütsel araştırmalar, kuruluşun değerini arttırmak amacıyla hedef belirlemeyi, süreç tasarlamayı, bu amaçlar doğrultusunda faaliyet göstermeyi ve faaliyetleri sonucunda ise performansın ölçülmesi yönündeki süregelen strateji yöntemlerini içermektedir. Bunun yanı sıra işletme ve ürünlerinin markalaşması ile bu faaliyetler topluluğunu örgüt stratejisiyle denkleştiren pazarlama kavramı ve bilgi ihtiyaçlarını gidererek bilgi akışını sistematik ve düzenli hale getiren bilgi teknolojileri de örgütsel araştırmalardan yardım almaktadır. Bu araştırmaların temel amacı örgütün daha iyi anlaşılabilmesi olması sebebiyle organizasyonun fiziksel ve sosyal yapı ile teknoloji, kültür ve çevre bileşiminden oluştuğu düşünüldüğünde her biri arasındaki etkileşimin bütünsel olarak ele alınması gerekmektedir (Sığır, 2020: 35-48).

Genel anlamda kuruluşlar, iş ve işlev bölümünün birimler arası adil dağıtılması sonucu ortak bir hedef doğrultusunda faaliyet gösteren organize yapılardır. Bu nedenle örgütler hem bedensel (maddi, sosyal ve kültürel vb.) hem de zihinsel (örgütsel iklim, kültür ve destek vb.) açıdan bir bütün olarak değerlendirilmelidir. Bir organizasyonun nasıl finansal olarak değerlendirilmeye ve güçlendirilmeye ihtiyacı varsa örgütsel davranış açısından da aynı şekilde yönetilmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Örgütsel davranış, örgütlerin ruhsal açıdan düzenlenmesini esas alan ve çalışan davranışlarının örgüt içerisindeki yönelimi, devamlılığı ve etkileşimini inceleyen bir disiplindir. Bu disiplin bireylerin tavır, tutum ve davranışlarını örgütsel bazdaki diğer değişkenlerle kompleks bir biçimde ele alması sebebiyle birçok çalışma alanı ile iç içe bulunmaktadır. Diğer taraftan örgütsel ortamda sergilenen çalışan davranışlarını inceleyen bu yapı sadece bu davranışlar arasındaki ilişkileri ortaya koymakla kalmayıp altında yatan sorunları, nedenleri ve çözüm önerilerini sunmakla birlikte karar vericilere de farklı bir görüş açısı sağlamaktadır (Tutar, 2016: 3-6). Günümüzde ise örgütsel yapının da ötesinde örgütsel formlar daha fazla ön planda yer almaktadır. Örgütsel formların gelişmesinde önemli bir yer tutan makrokurumsal bakış açısı hükümet, finansal sistem ve eğitim-öğretim gibi temel kurumların yapıtaşını görevini

resmetmektedir. Makrokurumsal bakış açısı genel olarak ülke kurumlarının kendilerine özgü bir kuramsal model veya iş sistemi oluşturacağını savunmakta olup örgütsel formlar ise sadece bir örgütsel yapıyı değil aynı zamanda bir örgütün amacını, teknoloji düzeyini ve pazarlama stratejilerini de kapsayan bir devinimdir. Makrokurumsal bakış açısı yaklaşımsal olarak çevre-form ilişkilerini incelemekle birlikte aynı zamanda örgütsel formun çeşitli alanlar arasındaki ilişkilerini de ele almakta ve bu ilişkilerin anlaşılmasında ise örgütleri kavramanın mümkün olmadığını savunmaktadır. Örnek vermek gerekirse, sosyal etki teorisyenleri örgütsel çevrenin sadece iş çevresi olarak değerlendirilmesine ve örgüt-çevre ilişkisinin tek boyutta ele alınmasına karşı çıkmaktadırlar. Bu yaklaşıma göre örgüt bir kurumdur ve tüm kurumlarda sosyal çevrenin bir parçasıdır (Gökşen, 2020: 331-334).

Nihayetinde çağdaş yöntemler ve yaşanan gelişmeler örgütsel değişim kavramını gündeme getirmiş ve bu etkin bir sürece adım atılmasını sağlamıştır. Örgütsel değişim ile birlikte yöneticiler ve organizasyonlar gelecekte oluşacak çevresel koşullar için analizler gerçekleştirmekle birlikte örgüt içerisinde genellikle bölüm veya kısımlarda gözlenen ve içsel yapıya uyarlanan muhafaza etme ve/veya dışsal yapıya uyarlanan yaratıcılık süreçlerini ele almaktadırlar. Süreçler arası geçişin ise değişimin doğal bir işleyişi olması sebebiyle modern örgütlerde sık sık bu tür geçişler yaşanacak olsa da muhafaza etme bölümünde yer alan bir yönetici yaratıcılık sürecine geçmesi durumunda istediği yenilikçi ortamı yaratamayabilir. Bu çerçevede örgütsel değişimin yordayıcısı olarak ortaya çıkan Örgütsel Çevrim Modeli örgütlerin genel olarak yenilikçi (değişime yönelik) ve muhafaza edici (korumaya yönelik) olmak üzere iki temel amacının olduğunu varsaymaktadır. Buradan hareketle örgüt, yenilikçilik varsayımını kendine amaç edinmişse, yaratıcılık, hızlı büyüme ve ürün farklılaştırma gibi stratejiler uygularken, diğer taraftan muhafaza edici varsayımı kendine amaç edinmesi durumunda fiyatlara uyma, maliyetleri azaltma, pazara nüfuz etme ve değişime direnç gibi stratejileri uygulayacaktır (Keçecioğlu, 2011: 45-50). Ancak değişimin örgütsel boyutunun yanı sıra çalışanlar ve davranışlar açısından da incelenmesi gerekmektedir. Yeni nesil bireylerin çalışma hayatına girmesi ile birlikte örgütsel davranış yönünden de birçok değişim meydana gelmiştir. Bunun en anlaşılabilir örneği ise Kuşak (Jenerasyon) Teorisidir. Jenerasyon Teorisi temelinde doğum yılını esas alarak aynı kuşakta yer alan bireylerin birtakım duygu, düşünce, (tavır, tutum) ve davranışlarının benzer olduğunu varsayar. Buna göre ise bireyin

doğduğu zaman dilimi ve bu zaman diliminde yaşanan her türlü olay onun algılarını, davranışını ve dünya görüşünü etkilemektedir. Bulunduğumuz dönemi ve dönemin çalışanlarını baz aldığımızda ise Z kuşağı öne çıkmaktadır. Jenerasyon Teorisi'ne göre 1995-2012 yılları arasında doğan bireylerin yer aldığı bu kuşak teknoloji ile iç içe yaşayan, yaratıcı, tatmin düzeyi düşük, otoriteye karşı ve iletişime açık olma gibi genel özelliklere sahiptir. Teori açısından kuşakların beklenti ve algılarının benzer olmaması da aynı zamanda sergileyecek oldukları örgütsel davranışların birbirinden farklı olmasına neden olmaktadır. Bundan dolayı kuşaklar arası farklılaşma sonucu oluşan örgütsel davranışlarda görülen değişimleri belirlemek amacıyla çeşitli araştırmalar da yapılmaya halen devam etmektedir (Akgündüz, 2021; 215-219). Araştırmanın bu bölümünde genel olarak teori ve kuram kavramları ile ilgili bilgilendirmeler yapılmış, araştırmanın örgütsel bazda sigorta şirketi çalışanlarını ele alması sebebiyle örgütsel davranış konularına kısaca değinilmiştir. Bölüm alt başlıklarında ise araştırmanın bağımlı değişkeni olan Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modelini meydana getiren kuram ve teorilerden bahsedilecektir.

3.1.1. Nedenli Eylem Kuramı

Sosyal psikoloji alanında Gordon Allport'un, "Tutum ayırt edici ve vazgeçilmez bir kavramdır" şeklindeki ifadesi, insan sosyal davranışının teori ve araştırmalardaki rolünün gözden geçirildiği zamanlarda olduğu kadar bugün de önemini devam ettirmektedir. Psikolojik araştırmalardaki ilk yaklaşımlar; tutumların tanımı, yapısı ve işlevi ile ilgili büyük bir belirsizlik ve anlaşmazlık ile karakterize edilmiş, ancak yıllar içinde bu kritik kavramın daha iyi anlaşılmasına yönelik önemli ilerleme kaydedilmiştir. Martin Fishbein'in çalışması ise bu gelişmelere rehberlik etmede hiç şüphesiz ki hayati önem göstermiştir. Fishbein (1963), Thurstone (1928)'un hakim olan çok boyutlu görüşün aksine, tutumun psikolojik bir nesneyi bir dereceye kadar olumlu veya olumsuz olarak değerlendirmek için tek boyutlu bir eğilim olarak tanımlanması gerektiği görüşünü benimsemiştir. "Çok boyutlu tutum görüşünün önerdiği gibi inançları ve davranışları tutumun farklı yönleri veya bileşenleri olarak görmek yerine Fishbein, inançların tutumlar için nedensel temel sağladığı bir teori önermiş ve Raven ile birlikte (Fishbein ve Raven, 1962), anlamsal ayrım tekniğini inanç ve tutumların ayrı değerlendirilmesine izin verecek şekilde uyarlamıştır" (Ajzen, 2012, 11-12).

On dokuzuncu yüzyılın ikinci yarısından itibaren psikologlar tutumlar ve davranışlar arasındaki ilişkiyi araştırma alanlarına dahil etmişler, ancak 1960'lı yıllarda bu ikili arasında çok az tutarlı ilişkiler ortaya çıkarmışlardır. Fishbein (1967)'in davranışı etkileyen tutum türlerini ve bunlar üzerindeki sosyal etkilerin rolünü daha iyi anlaşılmasını sağlayan araştırması bu alanda büyük bir ilerlemeyi temsil etmekte olup, bu araştırma Dulany (1962)'nin davranışa katkıda bulunmada bilinçli niyetin önemini ve beklenen sonuçların niyetin gücü üzerindeki etkisini tanımlayan Önermesel (Önermeli) Kontrol Teorisi'ne dayanmaktaydı. Fishbein, “özel normların veya sosyal baskıların etkisini dahil ederek davranışa ilişkin bu bilişsel bakış açısına sosyal bir boyut ekleyerek, bireyin kanser gibi bir nesneye karşı tutumu ile bu nesneyle ilgili bir eylemi gerçekleştirmeye yönelik tutumunu (Örneğin; Mamografi çektirmeye yönelik tutumu) ayırt etmiştir. Bu şekilde, gerçek davranışın eylemi gerçekleştirmeye yönelik tutum için daha etkili bir yordayıcı olduğu sonucu ortaya çıkmıştır” (Al-Suqri, Al-Kharusi, 2015: 188).

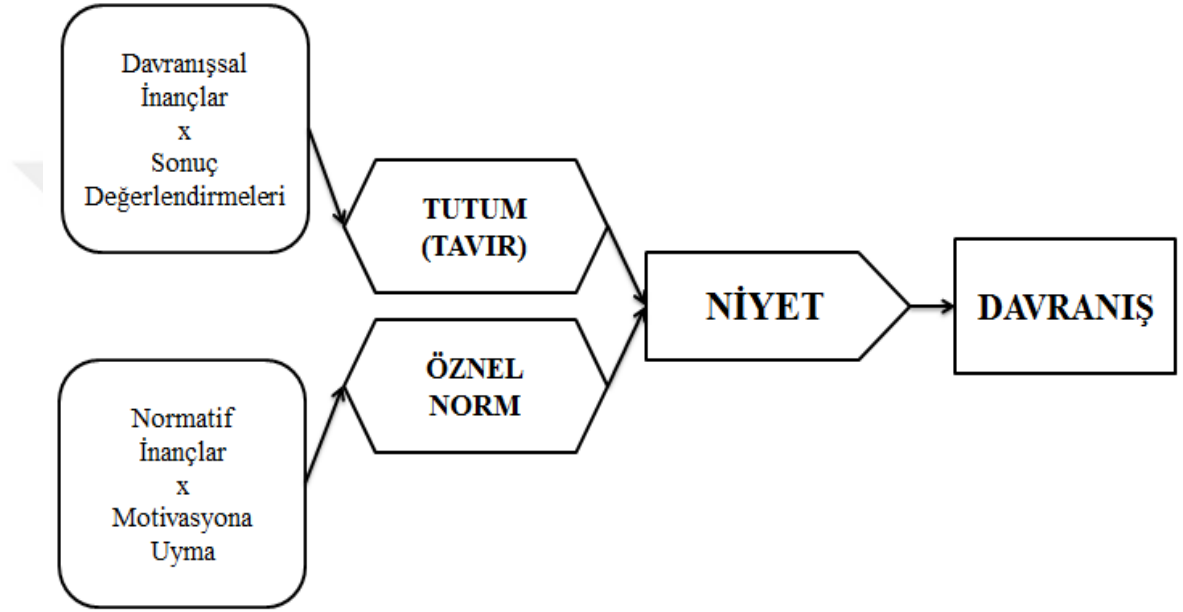
Dulany (1968)'nin Önermesel Kontrol Teorisi, Nedenli Eylem Teorisi'nin gelişimini teşvik etmiş, Dulany'nin teorisindeki niyetlerin ilk belirleyicisi olan ilgi davranışı “tutum” olarak yeniden kavramsallaştırılmıştır. İkinci bileşen olan davranışsal hipotez ise “normatif inanç” olarak adlandırılmıştır. Dulany'nin deneyci olarak yer verdiği normatif referansı ise kişinin belirli bir davranışı gerçekleştirmesini istemesinin özel olasılığı olarak tanımlamıştır. Dulany'nin modelinde bu normatif inanç, referansın birey açısından algılanan beklentisine uyma motivasyonu ile ağırlıklandırılmaktadır. Ancak, Nedenli Eylem Teorisi'nde ise insanların birden fazla referans birey veya gruba ilişkin normatif inançlara sahip olabileceği varsayılmaktadır. Bir kişinin eşi veya partneri, yakın aile ve arkadaşlar ile söz konusu davranışa bağlı olarak, iş arkadaşları, sağlık uzmanları ve kanun uygulayıcı makamlar yaygın olarak tanımlanan referanslardır (Ajzen, 2012, 16).

Davranış bilimciler, bireysel davranışı anlamının tahmin etmekten ne kadar daha zor olduğunu bilmektedirler. Bu nedenle, davranış anlayışını artırmak amacıyla çok sayıda teorik model geliştirilmiştir. Nedenli (Gerekçeli) Eylem Teorisi (TRA) dahil olmak üzere rasyonel karar verme modelleri, davranışsal seçimleri anlamak için kullanılan bir tür teorik çerçevedir. Nedenli Eylem Teorisi isteğe bağlı bir davranışın performansının, bir kişinin davranışı gerçekleştirme niyetinden doğrudan etkilendiğini

ve kişinin bu davranışa ilişkin tutumlarından, normatif inançlarından ise dolaylı olarak etkilendiğini varsayar (Goldenhar ve Connell, 1993: 93). Nedenli Eylem Teorisi kısaca, kişinin yapmayı ya da yapmamayı amaçladığı davranışın en yakın nedeni olan davranışsal niyet ile açıklanabilir. Davranışsal niyet ise tutum (kişinin davranışı değerlendirmesi) ve öznel norm (kişinin başkalarının ne yapması gerektiğini düşündüğüne ilişkin değerlendirmesi) tarafından belirlenir ve bunlardan herhangi biri, bir davranışın en önemli belirleyicisi olabilir. Genellikle bu durum davranışsal niyetin tutuma ve öznel norma indirildiği çoklu regresyon analizlerinden elde edilen beta ağırlıkları ile ampirik olarak ortaya çıkar. Sonuç olarak öznel normun beta ağırlığından daha büyük bir tutum gözlemlendiğinde, davranışın normatif kontrolden ziyade tutumsal olduğu kabul edilir, ancak tersi durumda ise davranışın tutumsal kontrolden daha çok normatif olduğu kabul edilir. Her iki durumda da davranışı etkilemek isteniyorsa, sırasıyla tutumu veya öznel normu neyin belirlediğini bilmek gerekmektedir. Tutum, davranışsal inançlar (çeşitli sonuçların olasılığı hakkındaki inançlar) ve bu sonuçların gerçekleşmesi durumunda ne kadar iyi veya kötü olacağına dair değerlendirmeler tarafından belirlenirken, öznel norm ise başkalarının bireyin ne yapması gerektiğini düşündüğü ve ne kadar önemli olduğuna dair inançlarla belirlenir (Trafimow, 2009: 506).

Gerekçeli Eylem Teorisinin temel önermesi, insanların mevcut bilgileri dolayısıyla mantıklı bir değerlendirme temelinde davranışsal kararlar almasına dayanmaktadır. Bu nedenle teori, davranışsal kararların, kişinin kendisine sunulan bilgileri sistematik olarak değerlendirmesinin ve üzerinde düşünmesinin sonucu olarak görüldüğü ölçüde, müzakereci (dayanışmaya dayalı) bir işleme modeli olarak kabul edilebilir. Model, bir eylem planına karar verirken, insanların kendiliğinden hareket etmediğini, davranışı gerçekleştirmenin sonuçlarını ve diğer insanların onlardan ne yapmasını beklediğine dair inançlarını yansıtmalarını önermektedir. Bu açıdan bakıldığında, insanların mantıklı davranışsal kararlar veren “akılcı aktörler” olduğu varsayılmaktadır. Modelin müzakereci temeline uygun olarak Gerekçeli Eylem Teorisi, davranışın nedensel öncüllerinin mantıksal bir biliş dizisi olduğunu varsaymaktadır. Modele göre, davranışın doğrudan belirleyicisi, kişinin onu gerçekleştirme niyetidir. İnsanların niyetlerinin belirleyicileri sırasıyla, davranışa yönelik tutumlarının olumluluğu ve davranışı gerçekleştirmek için algılanan normatif baskının kapsamı (öznel norm) olarak önerilmektedir. Model, insanların bir davranışa

yönelik tutumlarının, davranışı gerçekleştirmenin sonuçlarıyla ilgili inançlarının (davranışsal inançlar) bir fonksiyonu olduğunu ve sonuçların her birine verilen değerle ağırlıklandırıldığını (sonuç değerlendirmeleri) öne sürerken, diğer taraftan öznel norm; insanların, çevresine uymaya yönelik motivasyonlarına göre ağırlıklandırılmış davranışı (normatif inançlar) gerçekleştirmeleri için başkalarından gelen baskıya ilişkin algılarının bir işlevi olarak görülmektedir (Terry, Gallois ve McCamish: 1993, 8-9).



Şekil 3.1. Nedenli (Gerekçeli) Eylem Teorisi

Kaynak: Terry, Gallois ve McCamish: 1993, 8-9.

Şekil 3.1’den de anlaşılacağı üzere teorik modelde hem kişisel tutumlar hem de sosyal veya normatif faktörler, gerçek davranışın en güçlü yordayıcısı olan davranışsal niyetler üzerinde doğrudan bir etkiye sahiptir. Dış çevredeki diğer tüm faktörler ise tutumlar ve öznel normlar üzerindeki etkileri aracılığıyla davranışı yalnızca dolaylı olarak etkilemektedir. Gerekçeli Eylem Teorisi, bireylerin rasyonel oldukları ve kendilerine sunulan bilgileri sistematik olarak kullanarak inançlar geliştirdiği genel varsayımıyla desteklenir. İlaveten, bireysel davranışı anlamak için bireyin hareket edip etmeyeceğine karar vermeden önce davranışlarının belirli bir sonucunun olasılığını ve bunun iyi bir şey olup olmadığını değerlendirebileceğini varsayan “beklenti değeri” yaklaşımını kullanmaktadır. Buna göre kişi, davranışından arzu edilir veya değerli olarak algılanan bir sonuç bekliyorsa, bu davranışı gerçekleştirmeye karşı daha olumlu

bir tutum sergilemesi ve bunu yapma niyetinde olması, beklentisi olmayan birine göre daha olası olacağı öngörülür (Al-Suqri, Al-Kharusi, 2015: 189).

Bir davranışın gerçekleştirilip gerçekleştirilmeyeceğine karar vermeyi içeren değerlendirme süreci, “belirgin (davranışsal) inançlar” ve “normatif inançlar” olmak üzere iki tür inancın birleşiminden etkilenmektedir. Ajzen ve Fishbein’e göre, bireyin belirli bir davranış hakkında sahip olabileceği geniş inanç yelpazesi içerisindeki belirgin inançlar, kişinin davranışı yapıp yapmamaya karar verdiği belirli bir zamanda zihninde en üstte olan inanç olarak tanımlanmaktadır. Davranışı gerçekleştirmeye yönelik tutumları, davranışı gerçekleştirmenin beklenen sonuçları hakkındaki belirgin inançlarının yanı sıra sonuçların istenip istenmediğine ilişkin değerlendirmelerinin de göz önünde bulunduğu bir işlev olarak tutuma etki etmektedir. Öznel normlar üzerinde temel etkiye sahip olan normatif inançlar ise bireyin, söz konusu davranışı yapıp yapmama konusunda referans gruplarının veya bireylerin olası görüşleri hakkındaki algılarıyla ilgilidir. Bu aktörler, bireyin akran grubunu, ebeveynlerini, yöneticisini veya siyasi inançlarını paylaşan kişileri içermektedir (Al-Suqri, Al-Kharusi, 2015: 190).

Fishbein ve Ajzen, müşterilerin davranışsal niyetlerini açıklamak için Nedenli (Gerekçeli) Eylem Teorisi’ni geliştirmiş ve niyetlerin insan davranışının en önemli yordayıcısı olduğunu, insanın mevcut herhangi bir bilgiyi sistematik olarak kullanmada duygusal olduğunu varsaymıştır. Teori genel olarak, eleştirel değerlendirme gerektiren davranışlar için rutin olmayan düşünme kararlarını analiz etmeye hizmet etmektedir. Başka bir deyişle, tüketicilerin bağlamsal karar vermelerini anlamak için psikolojik/bilişsel süreçleri açıklamada etkili olmuştur. Nedenli Eylem Teorisi’nin temel ilkesi, bireylerin belirli bir davranışta bulunma niyetidir. Bu bağlamda, niyet söz konusu davranışa katılmaya istekli veya hazır olmayı ifade eder. Bu teoriye göre, yeşil ürün satın alma niyeti, tüketicilerin yeşil ürünleri satın almaya veya yeşil seçenekleri/alternatifleri benimsemeye ne ölçüde istekli/hazır olduğunu gösterir. Diğer bir ifadeyle niyet, davranışın öncüsü ve en iyi tahmincisi olarak kabul edilir. Sosyal psikolojide Nedenli Eylem Teorisi geniş çapta incelenmiş ve çeşitli bilim adamları sağlık davranışları, oylama, çevrimiçi ortamlar, organik gıda, alkol kullanımı vb. pazarlama ve tüketici davranışları dahil olmak üzere farklı ortamlarda modeli test etmiş ve doğrulamışlardır. Daha spesifik olarak ise enerji tasarrufu, geri dönüşüm

davranışları ve yeşil satın alma davranışlarının incelenmesi gibi yeşil pazarlama alanlarındaki niyetleri tahmin etmek için kullanılmıştır. Ancak, Nedenli Eylem Teorisi tamamen isteğe bağlı kontrolü ele almakta olup gerekli fırsatlara ve kaynaklara sahip olmayı ele almamaktadır. Bu durum ise insan davranışlarını belirlemek için belirli istem dışı faktörlerin ihmal edilmesini beraberinde getirmiş ve söz konusu teorinin uygulanabilirliğini sorgulatmıştır. Örneğin, bazı tüketiciler yeşil ürünleri olumlu görebilir, ancak düşük gelir veya ürün bulunamaması nedeniyle satın alamayabilir (Paul, Modi ve Patel, 2016: 124-125).

3.1.2. Planlı Davranış Kuramı

Son 20 yıl ve daha da ötesinde sosyal psikoloji teorilerinde kullanılan uygulamaların, farklı alanlardaki sosyal davranışları tahmin etmek ve anlamak için kullanımının arttığı ve popülerlik kazandığı gözlemlenmektedir. Bu uygulamalar arasında Fishbein ve Ajzen'in Nedenli (Gerekçeli) Eylem Teorisi birçok araştırmacının dikkatini çekmiş ve teorinin çeşitli yönleri kapsamlı bir şekilde irdelenmiştir. Nedenli Eylem Teorisi'nin farklı sınırlamalarına dikkat çeken birkaç araştırmacı arasında Ajzen, teorinin özellikle irade kontrolü altında olan davranışları tanımlarken güçlü olduğunu gözlemlemiş, ancak insanların eksik irade kontrolüne sahip oldukları davranışlarda zayıf olduğu kanısına varmıştır. Bu gibi durumlarda ise modele dahil edilmeyen değişkenlerin, ana teorik yapılarının da ötesinde niyet ve davranışın tahminine katkıda bulunduğu görülmüştür. Bu bağlamda ise Ajzen, gerçekleştirilen çoğu davranışın tam kontrolden, kontrol eksikliğine uzanan süreklilik boyunca bir noktada yer aldığını tespit etmiştir. Ajzen'e göre, belirli bir davranışın benimsenmesi için pratik kısıtlamalar olmadığında kişi tam kontrole sahipken diğer taraftan, davranışın benimsenmesi o an için eksik fırsatları, kaynakları veya becerileri beraberinde getiriyorsa, kişi tam bir kontrol eksikliğine sahiptir. Gerçek veya algılanan bu tür sınırlamaları hesaba katmak için Ajzen, Fishbein ve Ajzen ortak modeline "Algılanan Davranışsal Kontrol (PBC)" kavramını üçüncü bir unsur olarak eklemiş ve böylece Planlı Davranış Teorisi, algılanan davranışsal kontrol kavramını içerecek şekilde Gerekçeli Eylem Teorisi'nin de ötesine geçmiştir. Algılanan davranışsal kontrol, tutumsal ve normatif bileşenler gibi niyeti etkileyebileceği gibi davranışın kişinin tam kontrolünde olmadığı durumlarda, niyetin potansiyel etkisine paralel olarak, davranış doğrudan da etkileyebilmektedir. Kısaca algılanan davranış kontrolü

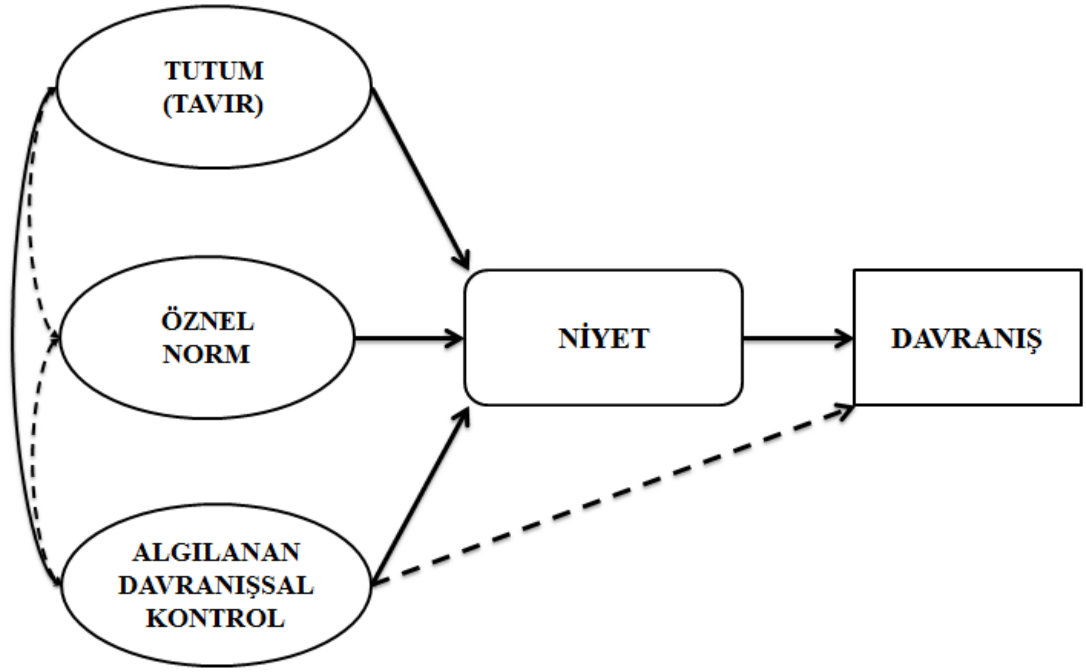
(PBC), davranışı gerçekleştirmenin ne kadar kolay veya zor olduğu gibi kişisel inançları yansıtır. Zaman, paranın mevcudiyeti veya sosyal destek gibi dışsal faktörler ile aynı zamanda yetenek, beceri ve bilgi gibi içsel faktörler buna örnek verilebilir (Godin ve Kok, 1996: 87-88).

Nedenli Eylem Teorisi'nde olduğu gibi Planlı Davranış Teorisi'nde de merkezi faktör, bireyin belirli bir davranışı gerçekleştirme niyetidir. Niyetlerin, bir davranışı etkileyen motivasyonel faktörler olduğu varsayıldığından; insanların davranışı gerçekleştirmek için ne kadar çaba sarf etmeye istekli olduklarının, ne kadar çaba sarf etmeyi planladıklarının göstergeleri olarak düşünülmektedir. Planlı Davranış Teorisi, niyetin kavramsal olarak üç bağımsız belirleyicisini varsayar. Birincisi, davranışa yönelik tutumdur ve kişinin söz konusu davranışı olumlu veya olumsuz olarak değerlendirme derecesini ifade eder. İkinci yordayıcı, öznel norm olarak adlandırılan sosyal bir faktördür; davranışı gerçekleştirmek veya yapmamak için algılanan sosyal baskıyı ifade eder. Makul eylem teorisinin bir parçası olmayan niyetin üçüncü ve yeni öncülü, algılanan davranışsal kontrol derecesidir. Bu faktör, davranışı gerçekleştirmenin algılanan kolaylığını veya zorluğunu ifade eder ve geçmiş deneyimlerin yanı sıra beklenen engelleri yansıttığı varsayılır. Genel bir kural olarak, bir davranışa ilişkin tutum, öznel norm ne kadar olumluysa ve algılanan davranışsal kontrol ne kadar büyükse, bireyin söz konusu davranışı gerçekleştirme niyeti o kadar güçlü olduğu düşünülmektedir. Niyet ise, fiili davranışın doğrudan bir öncülü olarak görülür. Yani, insanların bir davranışta bulunmaya veya davranışsal hedeflerine ulaşmaya yönelik niyetleri ne kadar güçlüyse, o kadar başarılı olacakları tahmin edilmektedir. Bununla birlikte, başarı derecesi yalnızca kişinin arzusuna veya niyetine değil, aynı zamanda gerekli fırsatların ve kaynakların mevcudiyeti gibi kısmen motivasyonel olmayan (örneğin; zaman, para, beceriler ve başkalarının iş birliği vb. gibi) faktörlere de bağlı olacaktır. Bir bütün olarak bu faktörler insanların davranışı üzerindeki fiili kontrolünü temsil etmekte olup, bireyler gerekli imkânlarla ve kaynaklara sahip olduğu sürece ve davranışı gerçekleştirme niyetinde olduğu ölçüde bunu başarabilecektir (Ajzen ve Driver, 1992: 208-209).

Planlı Davranış Teorisi, algılanan davranışsal kontrolün eklenmesiyle Gerekçeli Eylem Teorisi'nden neredeyse farklıdır. Planlı Davranış Teorisi'ne göre algılanan davranışsal kontrol, davranışsal niyetle birlikte davranışsal başarıyı doğrudan tahmin

etmek için kullanılabilir. Bu hipotez için en az iki gerekçe sunulmaktadır. Birincisi; niyeti sabit tutarak, bir davranışı başarılı bir sonuca ulaştırmak için harcanan çabanın, algılanan davranışsal kontrol ile artması muhtemeldir. Örneğin, farklı bireyler kayak yapmayı öğrenmek için eşit derecede güçlü niyetlere sahip olsalar ve bunu yapmaya çalışsalar bile, bu aktivitede ustalaşabileceklerinden emin olanlar, yeteneklerinden şüphe duyanlara göre daha fazla sebat ederler. Algılanan davranışsal kontrol yüksek olan bireyin, algılanan kontrol düşük olan bireye göre kayak öğrenmeye yönelik daha güçlü bir niyetinin olması gerektiği görülebilir. Bununla birlikte, niyetler aynı zamanda tutumlardan ve öznel normlardan da etkilenir ve bu durumda diğer faktörler nedeniyle, farklı davranışsal kontrol algılarına sahip iki kişinin eşit derecede güçlü niyetleri olabilir (Ajzen ve Driver, 1992: 209).

Algılanan davranışsal kontrol ile davranışsal başarı arasında doğrudan bir bağlantı beklemenin ikinci nedeni ise algılanan davranışsal kontrolün sıklıkla gerçek bir kontrolün ölçüsünün yerine kullanılabilmesidir. Algılanan davranışsal kontrolün bir ölçüsünün fiili kontrolün bir ölçüsünün yerine geçip geçemeyeceği, elbette algıların doğruluğuna bağlıdır. Ancak, algılanan davranışsal kontrol bir kişinin davranış hakkında nispeten az bilgisi olduğunda, gereksinimler veya mevcut kaynaklar değiştiğinde veya duruma yeni ve tanıdık olmayan unsurlar girdiğinde özellikle gerçekçi olmayabilir. Bu koşullar altında ise algılanan davranışsal kontrolün bir ölçüsü, davranışsal öngörünün doğruluğuna çok az katkıda bulunabilir. Bununla birlikte, algılanan kontrol gerçekçi olduğu ölçüde, başarılı bir davranışsal girişimin olasılığını tahmin etmek için kullanılabilir. (Ajzen ve Driver, 1992: 209).



Şekil 3.2. Planlı Davranış Teorisi

Kaynak: Ajzen, 1991: 182.

Planlı Davranış Teorisi (TPB) ilgili davranışın hedefi, eylemi, gerçekleşeceği bağlam ve zaman olarak çizilecek bir çerçeve tanımlamayla başlar. Bu unsurların her biri, değişen özgüllük veya genellik seviyelerinde tanımlanabilmekle birlikte davranış bir kez tanımlandıktan sonra, teorideki diğer tüm yapılar, dört ögenin tamamındaki davranışa karşılık gelmelidir. Bu durum ise uyumluluk ilkesi olarak adlandırılır. Örneğin, teknoloji kabulünü incelemek isteyen bir araştırmacı, önümüzdeki üç ay içinde (zaman çerçevesi) evde (bağlam) bir web kamerası monitörü (hedef) kurmak (eylem) gibi düşük bir genellik düzeyinde ilgilenilen davranışı kendince tanımlayabilir. Alternatif olarak, araştırmacı daha genel bir düzeyde teknoloji kabulü ile ilgilenebilir ve davranışı önümüzdeki üç ay (zaman) içinde internete bağlı bir cihaz (hedef) satın almak (eylem) olarak da tanımlayabilecektir. Şekil 3.2’de görüldüğü üzere, Planlı Davranış Teorisi’ne göre davranışsal niyetler; davranışa yönelik tutum, davranışa ilişkin öznel norm ve algılanan davranışsal kontrol olmak üzere üç faktör tarafından belirlenir (Ajzen, 2020: 1).

Planlı Davranış Teorisi (TPB) bir davranışa yönelik tutumun oluşumunu tanımlamak için bir beklenti-değer formülasyonuna dayanır. Spesifik olarak davranışa yönelik tutumun, davranışsal inançlar olarak adlandırılan davranışların olası

sonuçlarına ilişkin kolay şekilde erişilebilecek inançların bir işlevi olduğu varsayılır. Davranışsal bir inanç, kişinin ilgilendiği bir davranışı gerçekleştirmenin belirli bir sonuca yol açacağına veya belirli bir deneyim sağlayacağına dair öznel olasılığı olup bu durum, bir kalp monitörü takmanın (davranış) kalp aritmisini (sonucu) tespit edebileceği veya uygunsuz olduğu inancı (deneyim) ile bakılması şeklinde örneklendirilebilir. Toplamda davranışsal inançlar, davranışa karşı olumlu veya olumsuz bir tutum üretmek için teorize edilirler. Diğer bir deyişle, her beklenen sonucun veya deneyimin olumlu veya olumsuz değeri, davranışın söz konusu sonucu veya deneyimi üretmesinin öznel olasılığıyla doğru orantılı olarak genel tutuma katkıda bulunur. Öznel normun belirleyicisi ve hatta kendisi olan normatif inanç ise ihtiyati ve tanımlayıcı olarak iki şekilde incelenebilir. Bir ihtiyati normatif inanç, belirli bir referans bireyin veya grubun (örneğin, arkadaşlar, aile, eş, iş arkadaşları) söz konusu davranışı gerçekleştirmeyi onaylaması veya onaylamaması beklentisi veya öznel olasılığıdır. Tanımlayıcı normatif inançlar ise, önemli başkalarının davranışı gerçekleştirip gerçekleştirmediğine ilişkin inançlardır. Her iki inanç türü de davranışa veya öznel normlara katılmak için algılanan genel sosyal baskıya katkıda bulunmaktadır. Tutumların erişilebilir davranışsal inançlara, öznel normların erişilebilir normatif inançlara dayandığı varsayıldığı gibi, algılanan davranışsal kontrolün de erişilebilir kontrol inançlarına dayandığı varsayılır. Bu inançlar, davranışın performansını kolaylaştıran veya engelleyen faktörlerin varlığı ile ilgilidir. Kontrol faktörleri; zaman, para ve diğer kaynakların mevcudiyeti veya eksikliği ve diğer insanlar tarafından iş birliği gibi gerekli beceri ve yetenekleri içermektedir. Kontrol inancı, ilgilenilen durumda belirli bir kolaylaştırıcı veya engelleyici faktörün mevcut olacağına dair bireyin öznel olasılığı olarak tanımlanır. Her kontrol inancı, davranışın performansını kolaylaştırmak veya engellemek için faktörün gücü ile etkileşim içinde algılanan davranışsal kontrole katkıda bulunur (Ajzen, 2020: 2-3).

Planlı Davranış Teorisi'nde algılanan davranışsal kontrolün, tutum ve öznel normun niyet üzerindeki etkisini hafiflettiği ve gerçek davranışsal kontrolün ise niyetin davranış üzerindeki etkisini hafiflettiği varsayılmaktadır. Yani, olumlu bir tutum ve destekleyici bir öznel norm, insanların söz konusu davranışı gerçekleştirebileceklerine inandıkları ölçüde olumlu bir davranışsal niyetlerin oluşumuna yol açtığı söylenir. Benzer şekilde kişilerden, davranışın performansı üzerinde kontrole sahip oldukları ölçüde niyetlerine göre hareket edebilmeleri

beklenir. Gerçek davranışsal kontrol hakkında bilgi sınırlı olduğunda algılanan davranışsal kontrol, algılanan kontrolün gerçek kontrolü makul ölçüde iyi yansıttığı varsayımı altında davranışın tahmin edilmesine yardımcı olmak için bir vekil olarak kullanılabilir. Bir davranışın performansı, bireyin karşılaşacağı faktörlerin kolaylaştırılmasına veya engellerin yanı sıra, önemli kişilerin beklenen sonuçların aksine göstereceği tutumlar, deneyimler ve tepkileri hakkındaki bilgi topluluğu sonucunda ortaya çıkmaktadır. Bu geribildirim bazı davranışsal, normatif ve kontrol inançlarını değiştirmesi ve dolayısıyla söz konusu davranışla ilgili gelecekteki niyetleri etkilemesi muhtemeldir. Örneğin, bir kadın başlangıçta işten önce egzersiz yapmanın canlandırıcı olacağına, patronu ve iş arkadaşları tarafından takdir edileceğine ilaveten spor salonuna işe zamanında yetişebilecek kadar erken gidebileceğine inanabilir. Bu davranış için ilk denemelerinde, yoğun trafik nedeniyle spor salonuna gitmesinin beklenenden daha uzun sürdüğünü, spor salonunda çalışmanın onu canlandırmak yerine yorgun ve moralsiz bıraktığını ayrıyeten ne iş arkadaşlarının ne de amirinin bu davranışı desteklemediğini fark eder. Davranışsal, normatif ve kontrol inançlarındaki bu değişiklikler, daha az olumlu tutumlara, öznel normlara ve ayrıca daha düşük davranışsal kontrol duygusuna neden olabilir ve bunların tümü ise bireyin işe gitmeden önce spor salonuna gitme niyetinden vazgeçmesine neden olabilir (Ajzen, 2020: 3).

3.1.3. Yeniliğin Dağılımı (Yayılımı) Kuramı

Yeniliklerin yayılması, teknolojinin benimsenmesini anlamada kilit bir teori olup bu da kullanıcı ihtiyaçlarını anlamaya ve kullanıcı dostu sistemlerin tasarımına yardımcı olmaktadır. Difüzyon 1800'lere dayanan eski bir kavram olsa da bununla ilgili bilimsel araştırmalar 1960'larda yapılmaya başlanmıştır (Miller, 2015: 261). Yenilik yayılımı araştırması, 20. yüzyılın başlarında yenilikçi teoriyi yaratan ve bireyler arasındaki "taklit" davranışını inceleyen Schumpeter'e kadar uzanabilir. Rogers inovasyon yayılımını, yeniliğin sosyal sistem içinde belirli bir zaman ve belirli kanallar aracılığıyla yayıldığı bir süreç olarak tanımlamış ve yayılma sürecini yenilik, iletişim kanalları, zaman ve sosyal sistemden oluştuğunu öne sürmüştür. 1960'larda Yenilik Yayılım Teorisi pazarlamayı incelemek için kullanılmış ve bilim adamları tüketici davranışı, satış yönetimi, yeni ürün pazar analizi ve karar verme gibi çeşitli konular üzerinde çalışmalar yapmışlardır. 1969'da Bass Difüzyon Modeli'nin önerisi,

Yenilik Yayılım Modeli araştırmalarında derin bir etkiye sahip olmuş ve Bass Difüzyon Modeli perakende hizmetleri, dayanıklı tüketim malları, endüstriyel teknoloji, tarım, ilaç ve eğitimde yaygın olarak uygulanmıştır. Bu açıdan genel olarak difüzyon modeli, çalışma nesneleri ve yöntemlerinin farklılığına göre iki kategoriye ayrılabilir; Birincisi, potansiyel benimseyenlerin genel istatistiksel davranışına dayanan makro düzeydeki matematiksel model, diğeri ise potansiyel benimseyenlerin bireysel karar verme davranışına dayanan mikro düzeydeki simülasyon modelidir (Li ve Sui, 2011: 155).

Yeni teknolojilerin gelişme hızı, yenilikçi ürünlerin geliştirilmesine ve daha önce hiç düşünülmemiş birçok yeni icat ve keşiflerin ortaya çıkmasına yol açmıştır. İnsanlık tarihinde ateşin keşfinden tekerleğin icadına kadar yüzlerce yıl geçmesi gerekmiş, bu açıdan yenilikler veya yenilikçi ürünler arasındaki zaman farkı oldukça uzun süregelmiş ancak zamanla bu fark giderek azalmıştır. Günümüz dünyasında yeni bir buluş veya eski bir keşfin veya ürünün yenilikçi veya yeni kullanımı gibi her sabah yeni bir yeniliğe uyanmaktayız. Hızlı yeni fikirler, ürünler veya hizmetler üretmesi bir müşteri için iyi ancak bir üretici veya pazarlamacı için eşit derecede zor ve zordur. Bir yenilik veya yenilikçi bir ürün ya da hizmet, son kullanıcıya uygun şekilde dağıtılınca kadar yararsız ve verimsizdir (Wani ve Ali, 2015: 102). Teknolojik yayılma ister yeni ürünler ister yeni süreçler veya yeni yönetim yöntemleri olsun, yeniliklerin ekonomiler içinde ve arasında yayıldığı bir süreçtir. Yayılma, bir firma tarafından yeni bir teknolojinin benimsenmesini (firmalar arası yayılma) ve ardından yeniliğin firma içinde yayılmasını (firma içi yayılma) ifade etmekle birlikte firmanın eski teknolojilerinin ve tesislerinin yenileri tarafından değiştirildiği süreçleri içermektedir (Trott, 2017: 98).

Dünya Sağlık Örgütü (WHO), çiçek hastalığını ortadan kaldırmak için dünya çapında bir kampanya başlattığında; Apple, iPod'u piyasaya sürdüğünde; Bob Dylan, The Times They Are A-Changin'i yazdığında ve Cleveland'daki Dancing Wheels Dans Topluluğu'nun sanatçıları gibi profesyonel dansçılar sahnede hem ayakta hem de oturarak (tekerlekli sandalyede) performans sergilediklerinde difüzyonu (yayılmayı) birebir anlatmışlardır. Kısacası yayılma, yeniliğin zaman içerisinde sosyal sistemin katılımcıları arasında belirli kanallar aracılığıyla iletildiği bir süreçtir. Yenilik ise birey veya benimseme birimince yeni olarak algılanacak olan her türlü fikir,

uygulama veya nesnedir. Yayılma süreci tipik olarak hem kitle iletişim araçlarını hem de kişiler arası iletişim kanallarını içerir ve günümüz dünyasında, kitle iletişim araçlarının ve kişilerarası kanalların özelliklerini birleştiren internet ve cep telefonları gibi bilgi teknolojileri, yayılma araçlarını temsil etmektedir (Rogers vd., 2009: 418). Yayılmanın tanımı ve temel bileşenleri, Katz ve Rogers'ın ilk çalışmalarından doğmuştur. Katz, Levin ve Hamilton (1963), yeniliklerin yayılmasıyla ilgili araştırma geleneklerinin erken sentezlenmesi adlı çalışmasında kapsamlı bir yayılma tanımı sunmuştur. Sosyolojik anlamda bu tanıma bakıldığında yayılma süreci; (1) kabul, (2) zaman, (3) belirli bir öge için bir fikir veya uygulama, (4) bireyler, gruplar veya diğer benimseyen birimler, (5) belirli iletişim kanalları, (6) bir sosyal yapı ve (7) belirli bir değerler sistemi veya kültür öğelerini barındırmalıdır. Katz ve diğerleri, bu tanımı difüzyon araştırmalarında “her biri anahtar değişken olarak formüle edilebilen geçici bir bileşen öğeler kümesi” olarak tanımlamıştır. Bu öğeler kümesini, yayılma üzerine yapılan çalışmaları kategorize etmek ve çeşitli disiplinlerin vurgularını ana hatlarıyla belirtmek için bir tür “muhasabe şeması” olarak kullanmışlardır.

Katz ve diğerleri (1963)'nden birkaç yıl sonra, Strang ve Soule (1998) daha kısa olan “Yayılma, bir sosyal sistem içinde bir şeyin yayılmasını ifade eder.” tanımını önermiştir. Tanım kısa olmasına rağmen, altında temel teorik yapı bulunmamakla birlikte; kabul, zaman, iletişim kanalları, benimseme birimleri, sosyal yapı ve değer sistemi kavramlarının tümü bu tanımda yer almaktadır. Strang ve Soule, yayılma terimini, “bulaşma, taklit, sosyal öğrenme, organize yayılma ve diğer aile üyelerini” kapsayan bir süreci temsil etmek için genel ve soyut bir terim olarak kullanmıştır. Rogers, 1962'de yayılmanın bir tanımını yapmamış, bunun yerine yeniliklerin yayılması analizindeki dört önemli unsur olan “yeniliği, iletişimi, sosyal sistemi ve zamanı” tanımlamıştır. 1971'de, yayılımın dört unsuru olan (yenilik, iletişim kanalları, sosyal sistem, zaman) ile Katz, Levin ve Hamilton (1963)'ın tanımladığı yedi (kabul, zaman, öge, benimseme birimleri, iletişim kanalları, sosyal yapı, kültür) difüzyon elemanı bileşenleri arasındaki iki spesifik farkı ortaya koymuştur. Rogers ilk olarak, Katz ve arkadaşlarının “kabul” olarak adlandırdığı bileşeni iletişimin bir etkisi olarak gördüğü için “iletişim” unsurunun altına dahil etmiş, ikinci olarak Katz ve diğerlerinin, “benimseyen birimler”, “toplumsal yapı” ve “kültür” olarak belirlediği bileşenleri Rogers, bunların “toplumun çeşitli yönlerini oluşturduklarına” inanması sebebiyle bu üç unsuru “toplumsal bir sistem” olarak “sosyal sistem” şeklinde nitelendirmiştir. Bu

şekilde, Katz ve diğerleri tarafından sunulan kapsamlı ve karmaşık difüzyon tanımı Rogers tarafından basit ama kapsayıcı bir tanıma indirgenmiştir. Rogers, başlangıçta yayılmayı “yeniliklerin bir sosyal sistemin üyelerine yayıldığı süreç” olarak tanımlamıştır. 1983’te ise bu tanımı, yayılmanın dört önemli unsuruna ilişkin 1962’deki açıklamasıyla birleştirerek tanımı, “bir yeniliğin bir sosyal sistemin üyeleri arasında zaman içinde belirli kanallar aracılığıyla iletildiği süreç” şeklinde revize etmiştir. Bu noktada tanım, standart olarak geniş çapta kabul görmeye başlamış ve çalışmalarının gelişimi boyunca yenilik, iletişim kanalları, zaman ve sosyal sistem olmak üzere aynı temel unsurlar kalıcı hale gelmiştir (Miller, 2015: 264-265).

1962’de ortaya atılan Yeniliğin Yayılımı Teorisi, Rogers (1995) tarafından yeniden şekillendirilmiştir. Yenilik Yayılımı Teorisi, yenilikçi fikirlerin ve teknolojilerin bir sosyal sistemde nasıl, neden ve hangi oranda yayıldığını anlamaya odaklanır. Değişim teorileri açısından Yeniliğin Yayılımı Teorisi, değişiklikleri incelemek için zıt bir yaklaşım benimsemektedir. Bireyleri değişime ikna etmeye odaklanmak yerine, değişimi öncelikli olarak ürünlerin ve davranışların evrimi veya “yeniden icat edilmesi” olarak görür, böylece bireylerin ve grupların ihtiyaçlarına daha uygun hale getirir. Yeniliklerin yayılmasında değişen insanlar değil, yeniliklerin kendisidir. Öte yandan yayılma, yeniliğin zaman içerisinde sosyal sistem katılımcıları arasında belirli kanallar aracılığıyla iletildiği süreç anlamına gelmektedir. Fichman (2000), difüzyonu bir teknolojinin bir organizasyon popülasyonuna yayıldığı süreç olarak tanımlamaktadır. Yeniliklerin yayılması kavramı genellikle, fikirlerin bir toplumdan diğerine veya toplum içindeki bir odak veya kurumdan o toplumun diğer bölümlerine yayılmasını ifade etmektedir. Yeniliğin Yayılımı Teorisi; yenilik, iletişim kanalları, zaman ve sosyal sistem olmak üzere dört ana unsurdan oluşmaktadır (Wani ve Ali, 2015: 103-104).

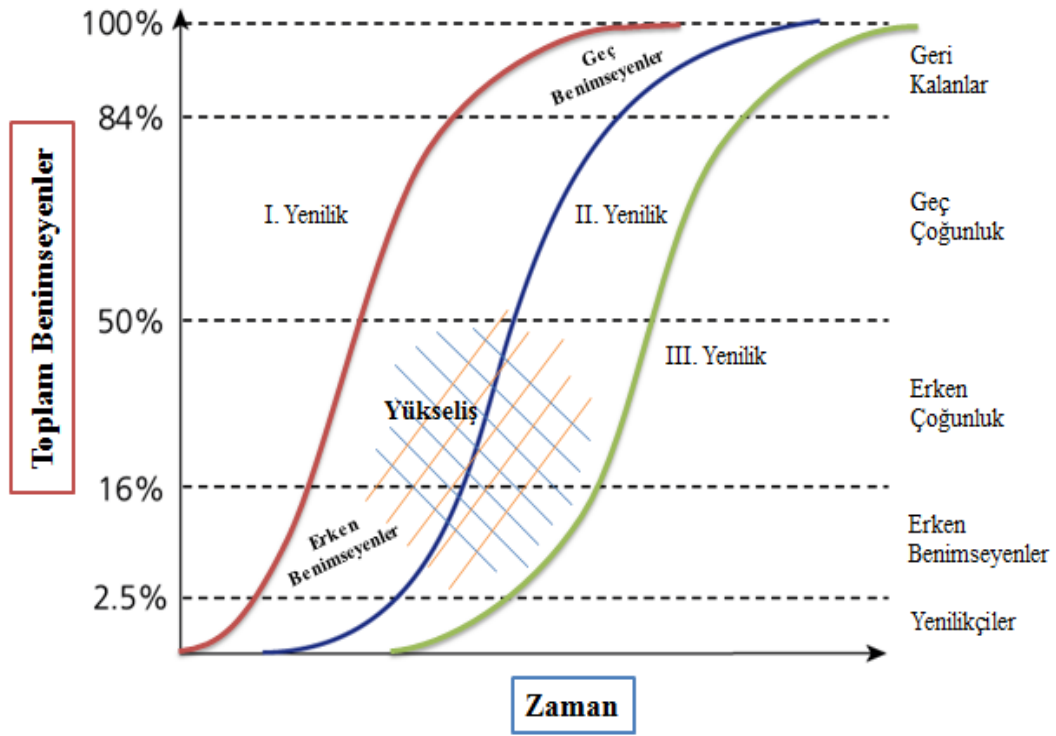
Yeniliğin Yayılımı Teorisi’nin ilk unsuru olan yenilik, kişi veya diğer benimseme birimlerince yeni olarak algılanacak olan her türlü fikir, uygulama veya nesne biçiminde ifade edilebilir. Söz konusu durum insan davranışı ise bir fikrin ilk kullanımı veya keşfinden bu yana geçen süre bakımından incelendiğinde “nesnel olarak” yeni olup olmadığı fazla önemli değildir. Birey için fikrin algılanan yeniliği, ona tepkisini belirler ve söz konusu fikir bireye yeni görünüyorsa, bu bir yeniliktir. Bir yenilik, sadece yeni bilgiyi içermek zorunda değildir. Kişi bir yeniliği bir süredir

biliyor, ancak henüz ona karşı olumlu veya olumsuz bir tutum geliştirmemiş, onu benimsememiş veya reddetmemiş olabilir. Yani bir inovasyonun “yenilik” yönü ikna, bilgi veya benimseme kararı olarak ifade edilebilir. İletişim, karşılıklı olarak bir anlayışa ulaşmak için katılımcıların birbirleriyle bilgi oluşturma ve paylaşma süreci olup yayılma ise, alınıp verilen (takas edilen) bilgilerin yeni fikirleri içerdiği belirli bir iletişim türüdür. Yayılma sürecinin özünde, bir bireyin yeni bir fikri bir veya birkaç kişiye ilettiği bilgi alışverişi bulunmaktadır. En temel haliyle süreç; (1) bir yenilik, (2) yenilik hakkında bilgi veya deneyime sahip olan bir birey veya diğer benimseme topluluğu, (3) henüz yenilik hakkında bilgi sahibi olmayan veya yenilik yapmayan başka bir kişi veya başka bir topluluk ve (4) iki topluluğu birbirine bağlayan bir iletişim kanalı olmak üzere dört unsuru içermektedir. Diğer bir deyişle bir iletişim kanalı, mesajların bir kişiden diğerine ulaştığı araçtır. Örneğin; kitle iletişim kanalları, bir yeniliğin varlığı hakkında potansiyel benimseyenlerden oluşan bir kitleyi bilgilendirmek, yani farkındalık bilgisi yaratmak için genellikle en hızlı ve etkili araçtır. Kitle iletişim kanalları, radyo, televizyon, gazeteler vb. gibi bir kitle iletişim aracını içeren ve bir veya birkaç kişinin kaynağının çok sayıda izleyiciye ulaşmasını sağlayan mesajları iletmenin bütünsel yöntemidir. Öte yandan, kişilerarası kanallar özellikle yakın akran olan iki veya daha fazla kişiyi birbirine bağlıyorsa, bir kişiyi yeni bir fikri benimsemeye ikna etmede daha etkilidir. Bu açıdan düşünüldüğünde ise kişilerarası kanallar iki veya daha fazla kişi arasında yüz yüze alışverişi içermektedir (Rogers, 1983: 11-18).

Yayılma sürecinde önemli bir diğer unsur zamandır. Aslında davranış bilimi araştırmalarının çoğu, zaman boyutunun basitçe göz ardı edilmesi anlamında zamansızdır. Zaman, iletişim sürecinin bariz bir yönü olsa da çoğu yayılma dışındaki iletişim araştırması bu kavramla fazlaca ilgilenmemiştir. Zaman, olaylardan bağımsız olarak var olmaz, ancak her faaliyetin bir yönüdür. Yayılma araştırmasında bir değişken olarak zamanın dahil edilmesi onun güçlü yönlerinden biridir, fakat zaman boyutunun ölçümü yönünden eleştirilebilir. Zaman boyutu, (1) bir bireyin yeniliğe ilişkin ilk bilgisinden, onu benimsemesi veya reddetmesi yoluyla geçtiği yenilik karar sürecinde, (2) bireyin veya diğer benimseme biriminin yenilikçiliğinde yani, bir yeniliğin benimsendiği (erken veya geç) göreceli sistemin diğer üyeleriyle karşılaştırıldığında ve (3) bir yeniliğin bir sistemdeki benimsenme oranında, genellikle belirli bir zaman diliminde sistemde yeniliği benimseyen sistem üyelerinin sayısı

olarak ölçülmesi sebebiyle yayılımla ilgilidir. Teorinin son unsuru olan sosyal sistem ise, müşterek bir hedefe ulaşmak adına ortak problem çözme ile uğraşan birbiriyle ilişkili birimler kümesi olarak tanımlanır. Bir sosyal sistemin katılımcıları veya birimleri olan bireyler, gayri resmi (sivil) gruplar, organizasyonlar veya alt sistemler olabilir. Bir yayılım çalışmasında analiz edilen sistem; bir Asya köyündeki tüm köylüleri, Wisconsin'deki liseleri, bir hastanedeki tıp doktorlarını veya Amerika Birleşik Devletleri'ndeki tüm tüketicileri içerebilir. Bir sosyal sistem içerisinde yer alan her birim diğer birimlerden ayırt edilebilir ve tüm üyeler, müşterek bir hedefe ulaşmak için ortak bir sorunu çözme arayışında iş birliği yapar. Ortak bir amacın bu paylaşımı ise sistemi genel anlamda birbirine bağlar. Yayılmanın bir sosyal sistem içinde gerçekleştiğini hatırlamak, sistemin sosyal yapısının yeniliğin yayılmasını çeşitli şekillerde etkilemesi yönünden önemlidir. Yani sosyal sistem, içerisinde yeniliğin difüze olduğu sınırları çevrelemektedir (Rogers, 1983: 20-24).

Yeniliğin Yayılımı Teorisi, bir yeniliğin sosyal sistemde zaman içinde nasıl yayıldığını açıklamaya çalışmakla birlikte, yeniliğin benimsenmesi için daha geniş yayılma sürecinin olması gerekliliğini vurgulamaktadır. Genel olarak, yenilik teorilerinin yayılması ise psikolojik veya kişisel özelliklerin, teknoloji algılarının, iletişim davranışlarının ve sosyo-demografik özelliklerin yayılma veya benimseme süreci üzerindeki etkileri gibi daha birçok faktörü bünyesinde barındırır. Everett Rogers, Yayılım (difüzyon) Teorisi kavramını iş dünyasına tanıtarak, çalışmalarını başlangıçta gelişmekte olan ülkelerdeki topluluklar arasında yeni fikirlerin yayılmasını üzerine yapmıştır. Daha sonra çalışmalarını geliştirerek, piyasadaki ürünlerin yenilikleri üzerinde uygulamış ve göreceli benimseme zamanına göre tüketicileri farklı kategorilere ayırmıştır. Rogers (1983), benimseme süresine göre benimseyenlerin sınıflandırmasının, benimseyen kategorilerinin sayısının, her kategorideki benimseyenlerin yüzdesinin ve bu kategorilerin tanımlanması için bir yöntemin belirlenmesini gerektirdiğini belirtmiştir. Buna göre Şekil 3.3'de de görüldüğü üzere, Rogers (1962)'in benimseyen sınıflandırması kümülatif olarak çizildiğinde "S" şeklini alan, bir yeniliğin zaman içinde benimsenmesini frekans bazında gösteren normal bir dağılım eğrisine dayanmaktadır. Aslında yayılma eğrisi, zaman içindeki toplam satışların seviyesini gösteren ürün yaşam döngüsü kavramıyla oldukça benzer olup bu iki kavram arasındaki yakın ilişki satışların kümülatif benimsemeyle doğru orantılı olduğunu da göstermektedir.



Şekil 3.3. Yenilikçilik Düzeylerine Göre Yeniliğin Benimsenme Zaman Eğrisi

Kaynak: Rogers, 1983: 11 ve Trott, 2017: 99.

Şekil 3.3’de, bir sosyal sistemde üç farklı ürüne ait yenilik veya üç farklı yeni ürün olarak resmedilmekte olan Yenilik (I), Yenilik (II) ve Yenilik (III) görülmektedir. Buna göre Şekil 3.3’den de anlaşılacağı üzere, söz konusu yeniliğin veya yeni ürünün benimsenme oranı Yenilik (I) de daha hızlı iken, Yenilik (II) de nispeten daha yavaş ve Yenilik (III) de en yavaş şekilde gösterilmiştir. Bu modelde Rogers (1962), tüm pazar için yeniliğin ortalama benimsenme süresine göre standart sapma konumları açısından farklı benimseyen segmentleri sınıflandırmıştır. Bu şekilde, benimseyenleri beş kategoride gruplandırmış ve bu kategorilerin her birine dahil edilecek bireylerin yüzdesini elde etmek için ortalama ve normal dağılım yöntemlerini kullanmıştır. Rogers, kategorinin başında yer alan yenilikçiler sınıfını; bir yeniliği diğer benimseyen gruplardan daha erken benimseyen bireylerden oluşturduğunu belirtmiştir. Yenilikçiler sınıfını ise erken benimseyenler, erken çoğunluk, geç çoğunluk ve geride kalanlar segmentleri takip etmektedir. Bu bağlamda Rogers, bu beş farklı benimseyen kesimin demografik özellikleri, kişilikle ilgili özellikleri, iletişim davranışları ve sosyal ilişkileri temelinde farklılaştığını varsaymıştır (Trott, 2017: 99-100).

Yeni fikirleri denemek için çok hevesli olan yenilikçi grup için girişimciliğin ve cesaretliliğin neredeyse bir saplantı olduğu bilinmektedir. Bir konu için oluşacak ilgileri onları yerel akran ağları çevresinden çıkarıp farklı kültürleri bir arada bulunduran (kozmpolit) sosyal ilişkilere yönlendirmekte olduğu gibi yenilikçiler arasındaki coğrafi uzaklık önemli olsa da iletişim kalıpları ve dostluklar yaygın olduğu gözlemlenmiştir. Yenilikçi olmanın birkaç ön koşulu olup bunlar, kârsız bir inovasyondan kaynaklanan olası zararı karşılamak için önemli mali kaynakların kontrolünü ve karmaşık teknik bilgileri anlama ve uygulama becerisini içermektedir. Aynı zamanda yenilikçi bireyler, söz konusu yeniliği benimsediği anda oluşabilecek yüksek derecede belirsizlikle başa çıkabilmelidir. Yenilikçinin en göze çarpan değeri, girişimciliğidir. Bu nedenle genellikle tehlikeli olanı, hızlı olanı, cüretkarı ve riskli olanı arzularlar. Yenilikçi bireyler kaçınılmaz olarak görülmesi sebebiyle, benimsediği yeni fikirlerden biri başarısız olduğunda ara sıra bir aksiliği kabul etmeye istekli olmalıdırlar. Bir yenilikçi, sosyal sistemin diğer üyeleri tarafından saygı görmeyebilirken; yeniliği sosyal sistemin sınırları dışından ithal ederek yeni fikrin başlatılması açısından bu yenilikçi grup, yayılma sürecinde önemli bir rol oynar. Bu nedenle yenilikçi, yeni fikirlerin bir sosyal sisteme akışında kapı bekçisi görevini üstlenmektedir. Erken benimseyenler ise yenilikçilere göre yerel sosyal sistemin daha entegre bir parçası olup, bu açıdan bakıldığında yenilikçiler kozmpolitken, erken benimseyenlerin yerel olduğu söylenebilir. Bu benimseyen kategorisi, çoğu sosyal sistemde en yüksek fikir liderliği derecesine sahiptir. Potansiyel benimseyenler, yenilik hakkındaki tavsiye ve bilgi için öncelikle erken benimseyenlere bakar ve fikir edinirler. Erken benimseyen, birçok kişi tarafından yeni bir fikri veya ürünü kullanmadan önce “kontrol edilecek kişi” olarak kabul edilir. Bu benimseyen kategori genellikle değişimin temsilcileri olarak yayılma sürecini hızlandırmak için yerel bir görevli olmaları sebebiyle aranmaktadır. Erken benimseyenler yenilikçilik açısından ortalama bir bireyin çok ilerisinde olmadıklarından, bir sosyal sistemin diğer birçok üyesi için bir rol modeli olarak görülürler. Erken benimseyen grup; akranları tarafından saygı görür, meslektaşlarının bu saygısını kazanmaya devam etmek ve sistemin iletişim yapısında merkezi bir konum sürdürmek için mantıklı yenilik kararları vermesi gerektiğini bilmektedir. Bu nedenle erken benimseyen kişinin rolü, yeni bir fikir hakkındaki belirsizliği azaltmak ve daha sonra kişilerarası ağlar aracılığıyla yeniliğin, akılcı ve öznel bir değerlendirmesini yakın akranlara iletmektir.

Erken çoğunluk kategorisinde bulunanlar yeni fikirleri bir sosyal sistemin ortalama üyesinden hemen önce benimseyen gruptur. Erken çoğunlukta kişiler, akranlarıyla sık sık etkileşime girseler de ancak nadiren liderlik pozisyonlarına sahip olurlar. Erken çoğunluğun çok erken ve nispeten geç benimseme arasındaki benzersiz konumu, onların bu süreçte önemli bir bağlantı kurmalarına neden olur. Erken çoğunluk, yeni bir fikri tamamen benimsemeden önce bir süre müzakere edebilir. Bu nedenle yeniliğe dair karar süreleri, yenilikçi ve erken benimseyenlere göre nispeten daha uzundur. Bu açıdan, “Yeniye deneyen ilk kişi olma, eskiyi bir kenara bırakan son kişi olma.” erken çoğunluğun mottosu şeklinde düşünülebilir. Geç çoğunluk, yeni fikirleri bir sosyal sistemin ortalama üyesinden hemen sonra benimsemektedir. Bu tür bir benimseme hem ekonomik bir gereklilik hem de artan ağ baskılarına cevap olabilir. Bu grupta yer alanlar yeniliklere şüpheci, temkinli bir havayla yaklaşır ve sosyal sistemlerindeki diğerlerinin çoğunluğu bu durumu benimseyene kadar benimsemezler. Geç çoğunluk ikna olmadan önce sistem normlarının (yenilikçiler, erken benimseyenler ve çoğunluğun) kesinlikle yeniliği desteklemesi gerekmektedir. Geç çoğunlukta grup yeni fikirlerin faydasına ikna edilebilir, ancak benimsemeyi motive etmek için akranlarının baskısı gereklidir. Geç çoğunluk tarafından benimsemenin güvenli olduğunun düşünülebilmesi için yeni bir fikir hakkındaki neredeyse tüm belirsizliğin ve nispeten kıt kaynakların hissedilmeden önce ortadan kaldırılması ise zaruridir. Geride kalanlar grubu ise, bir sosyal sistemde yeniliği en son benimseyen kişiler olup neredeyse hiç fikir liderliğine sahip değildirler. Tüm benimseyen kategorilerinin bakış açılarında en yerel olanlardır ve çoğu sosyal ağlardan izoledirler. Kararlar genellikle önceki nesillerde yapılanlara göre verilir ve bu bireyler öncelikle nispeten geleneksel değerlere sahip olan diğerleriyle etkileşime girerler. Geride kalan grup sonunda bir yeniliği benimsediğinde, yenilikçiler kategorisi tarafından halihazırda kullanılmakta olanın yerini daha yeni bir fikir almış olabilir. Geride kalanlar, yeniliklerden ve değişim ajanlarından açıkça şüphe duyma eğilimindedir. Bir sosyal sistemdeki çoğu birey değişimin yolunu ararken, geride kalanın dikkati dikiz aynasına sabitlenir. Geri kalanların yeniliklere karşı bu direnişi, kaynakları sınırlı olduğundan ve yeni bir fikrin benimsemeyi göze almadan önce başarısız olmayacağından nispeten emin olmaları gerektiğinden tamamen rasyonel olduğu düşünülebilir. Diğer bir deyişle geride kalan bireylerin istikrarsız ekonomik konumu,

bu bireyleri yenilikleri benimsemeye son derece temkinli olmaya davet etmektedir (Rogers, 1983: 248-250).

3.1.4. Motivasyon Modeli

Motivasyon terimi Latince “hareket etmek” fiilinden türetilmiştir. Motivasyonla ilgili yaygın olarak kullanılan bu hareket etme fikri; bizi harekete geçiren, çalışmamızı sağlayan ve görevleri tamamlamamıza yardımcı olan bir güç olarak görülmektedir. Ancak yine de motivasyonun tanımı ve kesin doğası üzerinde pek çok anlaşmazlık ve farklı görüşler bulunmaktadır. Davranış (Koşullandırma) Teorileri, motivasyonu takviyeler (ödülleri) tarafından getirilen uyarılara artan veya devam eden yanıt olarak görmektedir. Çağdaş bilişsel görüşler ise bireylerin düşüncelerinin, inançlarının ve duygularının motivasyonu etkilediğini varsayar. Motivasyonun kesin doğası hakkında anlaşmazlıklar olsa da bilişsel odak ve inançlarla tutarlı olan, çoğu araştırmacı ve uygulayıcı tarafından motivasyonun merkezi olarak kabul edilen unsurları yakalayan genel bir motivasyon tanımı yapılmak istenirse; “motivasyon, amaca yönelik faaliyetlerin teşvik edildiği ve sürdürüldüğü süreç” olarak tanımlanabilir. Tanımdan da anlaşılacağı üzere motivasyon, üründen ziyade bir süreç olarak düşünülmelidir ve bir süreç olarak motivasyon, doğrudan gözlemlenmemekte, bunun yerine varlığını eylemlerden (Örneğin; görev seçimi, çaba, sebat etme) ve sözlü ifadelerden (Örneğin; Bunun üzerinde gerçekten çalışmak istiyorum.) çıkarım yaparak anlaşılabilir. Bunun üzerinde gerçekten çalışmak istiyorum.) çıkarım yaparak anlaşılabilir.

Motivasyon genel olarak faaliyetler için itici güç ve yön sağlayan hedefleri içermektedir ve bu nedenle kendi içerisinde fiziksel ve/veya zihinsel faaliyetler gerektirir. Fiziksel aktiviteler çaba, sebat ve diğer açık eylemleri içerirken, zihinsel faaliyetler ise planlama, prova yapma, organize etme, izleme, karar verme, problem çözme ve ilerlemeyi değerlendirme gibi zihinsel eylemleri barındırmaktadır. Kısacası motivasyon, amaca yönelik davranışlarla sonuçlanan enerji dolu içsel bir durumdur. Motivasyon kendini evde, işte, okulda, oyun alanında ve spor sahasında gibi çeşitli alanlarda ve bağlamlarda gösterebilir. Bazen motive olmuş insanlar yaptıkları şey konusunda ciddi iken (Örneğin, bir testte iyi puan almaya çalışmak), diğer zamanlarda ise sadece eğlenmektedirler (Örneğin, sıcak bir günde bir fiskiyeğin altında koşmaya çalışmak). Motivasyon bağlamları farklılık gösterse de amaca yönelik faaliyetler konusunda temel fikir hep aynı olmaktadır (Schunk vd., 2014: 4-5).

Motive olmak, bir şeyler yapmak için harekete geçmek demektir. Harekete geçmek için hiçbir itici güç veya ilham hissetmeyen kişi motivasyonsuz olarak nitelendirilirken, bir amaca yönelik enerji sarf eden veya harekete geçirilen biri motive olmuş olarak kabul edilir. Buna göre, başkalarıyla çalışan her birim, başkalarının veya kendisinin bir görev için ne kadar motivasyona sahip olduğu sorusuyla karşı karşıya olması sebebiyle motivasyonla ilgilenmektedir ve her türden uygulayıcı ise çevrelerindeki kişilerde daha fazla veya daha az motivasyonu teşvik etme gibi sürekli bir görevle karşı karşıyadır (Ryan ve Deci, 2000: 54). Motivasyon süreçleri, insan faaliyetini başlatmaktan ve yönlendirmekten sorumludur; davranışa enerji verir, görev bağlılığını oluşturur ve artırır; eylemleri belirli amaçlara veya hedeflere doğru yönlendirirler. Ayrıca ilişkisel deneyimlerle de ayrılmaz bir şekilde bağlantılıdır. İnsanlar amaçlarını, değerlerini, umutlarını ve geçmiş düzenleyici deneyimlerini çeşitli ilişki ve etkileşim türlerine dayandırır. İnsanları birbirleriyle temasa geçiren ve etkileşimde bulunmalarını sağlayan bu motivasyonel güçlerin doğası, bu ilişkilerde kritik bir rol oynamaktadır (Weinstein ve DeHaan, 2014: 3).

Motivasyon, insan davranışını açıklamak için kullanılan teorik bir kavram olup insanların ihtiyaçlarını karşılama ve tepki verme güdüsünü sağlamaktadır. Motivasyon aynı zamanda kişinin davranışa giden yolu veya bireyin davranışı tekrarlama arzusunu tetikleyen yapı olarak da tanımlanabilir ve bunun tersi de geçerlidir. Kısaca motivasyon, hedefe yönelik davranışları başlatma, yönlendirme ve sürdürme süreci olarak tanımlanabilir. Temel olarak, bireyleri bir amaca ulaşmak veya bir ihtiyaç veya beklentiyi karşılamak için harekete geçmeye yönlendirir. Günümüze kadar ise eğitim araştırmacıları tarafından genellikle Houssave'in motivasyonla ilgili tanımı benimsenmiştir. Houssave tarafından yapılan motivasyon tanımına göre motivasyon, başlama vuruşu ve gücün arkasındaki davranıştır. Aristoteles ve Platon ise motivasyonun fiziksel, duygusal ve mantıkla ilişkili olduğunu ileri sürmüştür. Bunun dışında, birkaç araştırmacı tarafından önerilen birkaç başka tanım da bulunmaktadır. Woolfolk'a göre motivasyon, davranışı uyandıran, yönlendiren ve sürdüren içsel bir durumdur. Ayrıca davranışa yol açan, onun yönünü, gücünü ve ısrarını belirleyen bir faktördür. Ona göre motivasyon, davranışın altında yatan sebep olarak kabul edilir. Brophy ise motivasyonu, amaca yönelik davranışın başlangıcını, yönünü, gücünü ve ısrarını açıklamak için kullanılan teorik bir kavram olarak tanımlamıştır. Diğer bir deyişle, motivasyon harekete geçiren bir nitelik, bir enerji, yön, davranışlarımızın

sebebi ve bir şeyi “ne” ve “neden” yaptığımız olarak düşünülmektedir (Gopalan vd., 2017: 1).

Genel anlamda çalışanların motivasyonunu açıklamak amacıyla oluşturulmuş olan Beklenti Teorisi, çalışanların motivasyonunda içsel faktörlerin etkili olduğu kadar dışsal faktörlerinde etkili olduğunu savunmaktadır. Bu nedenle teori, çalışanların motivasyon düzeyinin ceza ve ödül gibi uygulamalar ile etkilenebileceğini öne sürmektedir. Beklenti Teorisi’ne göre, çalışanların motivasyon seviyeleri beklenti, araçsallık ve ödülün değeri (valence) olmak üzere üç unsurdan etkilenmektedir. Bu nedenle, teori açısından çalışanların beklentilerinin organize edilerek; performansların araçsallık etkileri ve ödülün değeri artırılarak çalışan motivasyonunu etkilemenin mümkün olduğu varsayılmaktadır (Akgündüz, 2021: 21). Daha sonra, Vroom (1964)’un Beklenti Teorisi’ne dayanan motivasyona, Porter ve Lawler (1968) tarafından içsel ve dışsal bir motivasyon modeli önerilmiştir. Buna göre, içsel motivasyon insanların bir aktiviteyi ilginç buldukları ve aktiviteyi gerçekleştirmekten tatmin almaları sebebiyle yapmalarını içerir. Dışsal motivasyon ise aksine, etkinlik ile somut veya sözlü ödüller gibi bazı ayrılabilir sonuçlar arasında bir araçsallık gerektirir ve bu nedenle memnuniyet etkinliğin kendisinden değil, etkinliğin yol açtığı dışsal sonuçlardan gelmektedir. Porter ve Lawler (1968), çalışma ortamının etkili bir performans sergilenmesi açısından hem içsel hem de dışsal ödüllerin yer aldığı dolayısıyla toplam iş tatminini oluşturabilecek şekilde yapılandırılmasını savunmuştur. Bu durum ise işi daha ilgi çekici ve özünde daha ödüllendirici hale getirmek için genişleterek ve daha yüksek ücret, terfiler gibi dışsal ödülleri açıkça etkin performansa bağlı hale getirerek gerçekleştirilebilmektedir. Yani bu modelde içsel ve dışsal ödüllerin toplam iş tatmini sağlayan katkı maddesi olduğu varsayılmaktadır. Vroom’un Teorisi ile Porter ve Lawler’ın Modeli çoğu yaklaşımın yönlerini doğrulayan ve rafine eden önemli araştırmalara ışık tutmuş ancak içsel ve dışsal motivasyonun toplamsallığına ilişkin konuda sorunlu ve tartışmalı olarak görülmüştür. Spesifik olarak toplama hipotezini test eden ilk çalışmalar, somut dışsal ödüllerin içsel motivasyonu baltaladığını, oysa sözlü ödüllerin ise onu güçlendirdiğini, dolayısıyla içsel ve dışsal motivasyonun katkı yerine hem olumlu hem de olumsuz etkileşimli olabileceğini ortaya koymuştur. Bunun üzerine, dışsal motive edicilerin içsel motivasyon üzerindeki etkilerini açıklamak için Bilişsel Değerlendirme Teorisi önerilmiştir.

Bilişsel Değerlendirme Teorisi somut ödüllerin, sınırların, gözetim ve değerlendirmeler gibi dış faktörlerin özerklik duygularını azaltma eğiliminde olduğunu, algılanan nedensellik odağında içten dışa doğru bir değişikliğe yol açtığını ve içsel motivasyonu baltaladığını öne sürmüştür. Buna karşılık, görev bağlılığının yönleri hakkında seçim yapma gibi bazı dış faktörler, özerklik duygularını artırma, algılanan nedensellik odağında dıştan içe doğru kaymaya sebebiyet verdiği ve içsel motivasyonu artırma eğiliminde olduğu görülmüştür. Teori ayrıca, yeterlilik duygularının yanı sıra özerklik duygularının içsel motivasyon için önemli olduğunu öne sürmüştür. Yapılan araştırmalar, optimal şekildeki zorlayıcı faaliyetlerin içsel olarak oldukça motive edici olduğunu ve olumlu geri bildirimler ile insanların başarılı performansları sergilemeleri sonucu bir yeterlilik duygusunu tetikleyerek içsel motivasyonu kolaylaştırdığını göstermiştir. İlaveten, algılanan yeterliliği azaltan olumsuz geri bildirimin hem içsel hem de dışsal motivasyonu baltaladığı ve insanları motivasyonsuz bıraktığı da tespit edilmiştir. Bu teori temelinde, insanların kendilerini özerk ve yetkin hissetmeleri gerektiği varsayımı bulunması sebebiyle, özerklik ve yeterlilik duygularını destekleyen sosyal-bağlamsal faktörler içsel motivasyonu arttırırken, bu duyguları azaltan faktörler içsel motivasyonu olumsuz etkileyerek insanları ya kontrol dışı ya da motivasyonsuz bırakmaktadır. 1985'e gelindiğinde ise Ryan, Connell ve Deci tarafından içsel ve dışsal odaklanma doğrudan ele alınmış ve içselleştirme kavramları kullanılarak dışsal motivasyonun farklılaştırılmış bir analizi sunulmuştur. İçselleştirme kavramı, davranışsal bir düzenlemeyi ve bunun altında yatan değeri kabul etmeyi ifade etmektedir. Ryan ve arkadaşları (1985), dışsal olarak motive olmuş davranışın nedensellik yönelimlerindeki bireysel farklılıklar üzerine yapılan araştırmalarla birlikte nasıl özerk hale gelebileceğini açıklayan, Öz Belirleme Teorisi'nin temellerini atmıştır (Gagne ve Deci, 2005: 331-333).

Öz Belirleme Teorisi ebeveynlik, eğitim, sağlık, spor ve fiziksel aktivite, psikoterapi ve sanal dünyaların yanı sıra iş motivasyonu ve yönetimi gibi alanlarda başarıyla uygulanan bir makro insan motivasyonu teorisidir. Teori, başlangıçta içsel ve dışsal ödüllerin insan motivasyonu üzerindeki etkileri üzerine bir araştırma temelinden büyümüştür. Öz Belirleme Teorisi hem çalışanların performanslarının hem de refahlarının iş faaliyetleri için sahip oldukları motivasyon türünden etkilendiğini öne sürmektedir. Bu nedenle teori, motivasyon türlerini farklılaştırır ve farklı

motivasyon türlerinin işlevsel olarak farklı katalizörlere, eşlik edenlere ve sonuçlara sahip olduğunu savunur (Deci vd., 2017: 20).

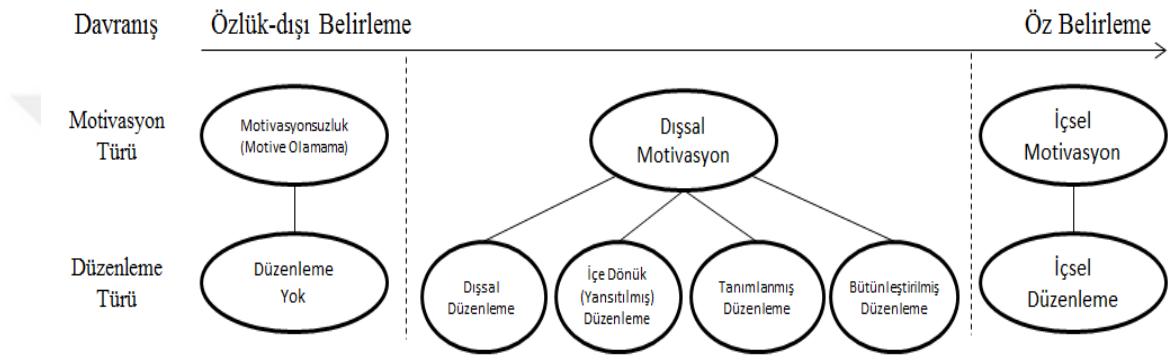
İnsan motivasyonu ve kişilik gelişiminin bir arada bulunduğu Öz Belirleme Teorisi, insan motivasyonu ve işleyişi hakkında kapsamlı bir anlayış sunmak için bir araya gelen birkaç mini teoriden meydana gelmesi nedeniyle bir meta-teori olarak kabul edilmektedir. Teori genel olarak, bireylerin doğal ve aktif olarak kendilerini büyümeye ve örgütlemeye yönlendirdikleri temel insancıl varsayımına dayanmaktadır. Başka bir deyişle, insanlar yeni deneyimleri entegre ederek (bütünleştirerek); ihtiyaçlarını, arzularını ve ilgi alanlarını geliştirerek ve başkalarıyla ve dış dünyayla bağlantı kurarak, kendilerini genişletmeye ve anlamaya çalışması düşüncesine dayanır. Bununla birlikte, doğal büyüme eğiliminin varsayılmaması (reddedilmesi) gerektiğini savunarak; özerklik, yetkinlik (yeterlik) ve ilişki için temel psikolojik ihtiyaçlarının yetersiz bir sosyal çevre tarafından zayıflatılması durumunda insanların kontrol edilebileceğini, parçalanabileceğini ve yabancılaşabileceğini ileri sürmektedir. Yani teori, bireyin sosyal dünyayla dinamik bir etkileşime (ihtiyaç duyulması için çabalamak ve aynı zamanda ihtiyaçları destekleyen veya engelleyen çevrenin koşullarına yanıt vermek) sürekli dahil olduğu fikrine dayanmaktadır. Bu kişinin etkileşiminin bir sonucu olarak insanlar ya dolu, meraklı (ilgili) olarak bütünleşir ya da demotive (motive olmayan), etkisiz olarak ayrışık bir davranış sergilerler (Legault, 2020: 4694).

Öz Belirleme Teorisi temel bileşenleri olan altı mini teorisi; iş, ilişkiler, eğitim, din, sağlık, spor ve önyargı gibi yaşam alanlarında insan davranışının bir açıklamasını sağlamak için bir araya gelmektedir. Her bir mini teorinin merkezinde temel psikolojik ihtiyaçlar fikri vardır ve tüm bireyler, gelişmek ve büyümek için özerkliğe (özgür ve kendini yönetme ihtiyacı), yetkinliğe (etkili hissetme ihtiyacı) ve ilişki (başkalarıyla yakından bağlantı kurma ihtiyacı) için çabalar ve ihtiyaç duymaktadırlar. Öz Belirleme Teorisi'ni oluşturan altı mini teori; Bilişsel Değerlendirme Teorisi (CET), Örgütsel Bütünleşme veya Organizmik Bütünleşme (Organizma Entegrasyonu) Teorisi (OIT), Genel Nedensellik Yönelimleri Teorisi (COT), Temel Psikolojik İhtiyaçlar Teorisi (BPNT), Hedef (Amaç) İçerik Teorisi (GCT) ve İlişki Motivasyonu Teorisi (RMT) şeklinde sıralanabilir.

Deci ve Ryan (1980) ilk olarak, dış olayların içsel motivasyonu nasıl geliştirebileceği veya azaltılabileceğine ilişkin deneysel ve saha çalışmalarında ortaya çıkan ampirik araştırmaları düzenlemek amacıyla Bilişsel Değerlendirme Teorisi (CET)'ni ele almıştır. Bu teori, özerkliği destekleyen sosyal bağlamların içsel motivasyonu arttırdığını, sosyal bağlamları kontrol etmenin ise onu zayıflattığını savunmaktadır. Buna ek olarak, olumlu yeterlilik geri bildirimlerinin motivasyonu arttırdığını, yetersizlik geri bildirimlerinin ise motivasyonu azalttığını öne sürmektedir. Daha sonra Deci ve Ryan, motivasyonla ilgili davranışlardaki bireysel farklılıkları daha fazla açıklamak için Genel Nedensellik Yönelimleri Teorisi (COT)'ni ele almışlardır. Bu teori, insanların farklı davranışları başlatma ve düzenleme kaynaklarına yönelme eğilimlerine dayanarak; özerk, kontrollü veya kişisel olmayan (kişisiz) olmak üzere üç tür yönelimi belirten, üç farklı kişilik oryantasyonu önermektedir. Özerk yönelime sahip olan bir bireyin, iç ve dış ipuçlarına doğru özerkliklerini destekleyen ve eylemleri için önemli bilgiler sağlayacak şekilde yönlendiği varsayılmaktadır. Kontrollü oryantasyonu olan bir bireyin, düzenleme eylemlerindeki dış ipuçları ile olasılıklara odaklandığı ve bu nedenle daha dışsal ve kontrollü güdülere eğilimli olduğu ifade edilmekteyken, son olarak kişisel olmayan (kişisiz) yönelime sahip olan bir bireyin ise yetersizlik göstergeleri olarak ipuçlarına özellikle duyarlı olduğu ve motive olmadığı varsayılır.

En yaygın günlük faaliyetlerin özünde motive edilmediğini kabul eden Deci ve Ryan, Öz Belirleme Teorisi şemsiyesi altında dışsal olarak motive edilmiş davranışlarda yer alan özerklik derecesini detaylandıran, Örgütsel Bütünleşme veya Organizmik Bütünleşme (Organizma Entegrasyonu) Teorisi (OIT) adında üçüncü bir mini teori geliştirmiştir. Söz konusu teori, dışsal olarak motive edilen davranışın kontrollü veya özerk olabileceğini açıklamakta olup, motivasyonun bir süreklilikte var olduğunu, bireyin motivasyon ve katılımının kalitesinin, sergiledikleri dışsal motivasyonun türüne bağlı olduğunu kabul etmektedir. Teori, dışsaldan içsel olana kadar bir süreklilikte bulunan motivasyonsuzluk (motive olamama), dışsal düzenleme, içe dönük (yansıtılmış) düzenleme, tanımlanmış düzenleme, bütünleştirilmiş düzenleme ve içsel motivasyon olmak üzere altı tür motivasyonu detaylandırmaktadır. Araştırmacılar tarafından ilaveten bu teori özerk olarak düzenlenen ve arzu edilen davranışların nasıl sürdürülme eğiliminde olduğunu açıklamak için kullanılmaktadır. Buna göre, dışsaldan içsele motivasyonun sürekliliğini gösteren ve birbiriyle ilişkili

motivasyon türlerine ait düzenleme kaynakları (süreci) Şekil 3.4’de gösterilmiştir. Söz konusu Şekil 3.4’de görüldüğü üzere, en solda Öz Belirleme Teorisi’nin tam zıttı olarak kabul edilen Özlük-dışı belirleme içerisinde yer alan harekete geçme niyetinin olmaması durumunu niteleyen motivasyonsuzluk (motive olmama veya olamama) bulunmaktadır. Motivasyon olmadığında ise bir kişinin davranışı kasıtlılıktan ve kişisel nedensellik duygusundan yoksundur. Yani motivasyonsuzluk, bir aktiviteye değer vermemekten onu yapmak için yeterli hissetmemekten veya istenen sonucu vereceğine inanmamaktan kaynaklanmaktadır.



Şekil 3.4. Öz Belirleme Sürekliliği ve Motivasyon Türlerine Göre Düzenleme Süreci

Kaynak: Adams vd., 2017: 50.

Şekil 3.4’de motivasyonsuzluğun hemen sağında dışsal düzenleme olarak adlandırdığımız ve dışsal motivasyonun en az özerk (otonom) biçimlerini temsil eden bir kategori bulunmaktadır. Bu tür davranışlar ise genel olarak dış talebi karşılamak veya harici olarak dayatılan bir ödül koşulunu elde etmek için gerçekleştirilir. Bireyler tipik olarak dışsal kaynaklı düzenlenmiş davranışları kontrollü veya yabancılaşmış olarak deneyimlerler ve bu sebeple eylemlerinin dışsal olarak algılanan bir nedensellik odağı vardır. Dışsal düzenleme edimsel teorisyenler tarafından kabul edilen tek motivasyon türü olup, ilk laboratuvar çalışmaları ve tartışmalarda içsel motivasyonla zıtlık oluşturan bir tür dışsal motivasyon olduğu görülmüştür. İkinci bir tür dışsal motivasyon, içe dönük (yansıtılmış) düzenlemedir. İçe yansıtma, oldukça kontrol edici olan bir tür içsel düzenlemeyi tanımlamakta olup, insanlar bu tür eylemleri suçluluk ya da kaygıdan kaçınmak veya ego arttırmak ya da gurur elde etmek için baskı duygusuyla gerçekleştirmektedirler. Başka bir deyişle, içe yansıtma koşullu benlik saygısı tarafından düzenlemeyi temsil eder. Klasik bir içe yansıtılmış düzenleme

biçimi, bir kişinin benlik saygısını ve değer duygusunu geliştirmek veya sürdürmek için bir eylemde bulunduğu ego katılımıdır. Düzenleme kişinin içinde olmasına rağmen, içe yansıtılan davranışlar benliğin tam olarak bir parçası olarak deneyimlenmez ve bu nedenle yine de dışsal olarak algılanan bir nedensellik odağına sahiptir (Ryan ve Deci, 2000: 61).

Dışsal motivasyonun daha özerk ve kendi kendini belirleyen bir biçimi ise tanımlama yoluyla düzenlemedir. Burada kişi, bir davranışın kişisel önemi ile özdeşleşmiş ve böylece onun düzenlenmesini kendisine aitmiş gibi kabul etmiştir. Örneğin, bir yaşam hedefi olarak değer verdiği alan yazınla alakalı olduğunu düşündüğü için imla kurallarını ezberleyen bir çocuk, bu öğrenme etkinliğinin değeriyle özdeşleşmiştir. Son olarak dışsal motivasyonun en özerk biçimi olan düzenleme, bütünleştirilmiş düzenlemedir. Entegrasyon (bütünleştirme), belirlenen düzenlemeler tamamen özümsemiğinde gerçekleşir. Bu kendi kendine inceleme ve yeni düzenlemeler, kişinin diğer değerleri ve ihtiyaçlarıyla uyumlu hale getirmesi sonucunda gerçekleşir. Kişi bir eylemin nedenlerini ne kadar içselleştirir ve onları benliğinde özümserse, dışsal olarak motive edilen eylemleri o kadar kararlı hale gelir. Bütünleştirilmiş motivasyon biçimleri bu yönüyle hem özerk hem de çatışmasız olarak içsel motivasyonla birçok niteliği paylaşır. Bununla birlikte, bütünleşik düzenleme tarafından motive edilen davranış gönüllü olmasına ve kişi tarafından değer verilmesine rağmen, davranıştan ayrı bazı sonuçlara göre varsayılan araçsal değeri için yapılmasından dolayı yine de dışsaldır (Ryan ve Deci, 2000: 62).

Deci ve Ryan (2000) ele aldıkları mini teoriler ile artan ampirik kanıtlarla birlikte, psikolojik iyi oluş için özerklik, yeterlilik (yeterlik) ve ilişki olmak üzere üç temel psikolojik ihtiyacın önemini vurgulamıştır. Bu nedenle, psikolojik ihtiyaçların karşılandığı ortamların ve bağlamların, birden fazla alanda daha fazla refah, psikolojik sağlık ve olumlu etkileşim duygusuyla ilişkili olduğuna dair geniş bulgulara dayanarak Temel Psikolojik İhtiyaçlar Teorisi (BPNT)'ni de oluşturdukları meta-teori içerisine dahil etmişlerdir. Kasser ve Ryan (1996), insanların yalnızca neden harekete geçmek için motive olduklarına değil, aynı zamanda amaçlarının ve özlemlerinin içerik odağı açısından neyin peşinde olduklarına da ışık tutarak Öz Belirleme Teorisi'ni daha da geliştirmişlerdir. Bunun sonucunda ortaya çıkan Hedef (Amaç) İçerik Teorisi (GCT), finansal zenginlik, imaj ve şöhret gibi dışsal hedeflerin, kişisel gelişim, topluluk ve

duygusal yakınlık gibi içsel hedeflere kıyasla üç temel psikolojik ihtiyacı karşılama olasılığının daha düşük olduğunu varsaymaktadır. Bu teori için araştırma kanıtları temel psikolojik ihtiyaçların artan tatminiyle en iyi şekilde açıklanabildiği, dışsal hedeflerin peşinde koşmanın daha az refah ve daha düşük performansa yol açarken, içsel hedeflerin peşinden koşmanın daha fazla refaha yol açtığını göstermiştir. Son olarak ise Deci ve Ryan (2014), sürekli ve tatmin edici ilişkilere yol açması muhtemel olan destekleyici unsurlara ait ihtiyacı tanımlamak için İlişki Motivasyonu Teorisi (RMT)'ni dile getirmiştir. Samimiyetin sıcaklık, katılım ve güvenle ilgili olduğu fikrinin ötesinde bu teori, gerçek ilişki tatmininin başka bir bireyin benliğine duyulan saygı ve özene bağlı olduğunu savunmaktadır. Diğer taraftan teori, özerklik desteğinin bir işlevi olarak bağlanma güvenliğindeki farklılıkların ve koşullu saygı gibi ilişkisel tarzların neden hem motivasyonu hem de duygusal sağlığı engellediğini açıklamaya yardımcı olmaktadır (Adams vd., 2017: 49-51).

Motivasyondan ve genel anlamda motivasyonu ele alan kabul görmüş teorilerden bahsettiğimiz üzere; motivasyon, davranışı başlatmak ve yönlendirmek için bir organizma üzerinde veya içinde hareket eden güçleri tanımlarken kullandığımız temel bir kavramdır. Davranışın yoğunluğundaki farklılıkları açıklamak içinde motivasyon kavramını kullanılırken; daha artan sayıda davranışlar, yüksek motivasyon düzeylerinin sonucu olarak kabul edilmektedir. Ek olarak, davranışın kalıcılığını belirtmek için genellikle motivasyon kavramı kullanılabilir. Bu durumda ise motivasyonu yüksek bir davranış, davranışı tekrarlama sayısı düşük olsa bile genellikle kalıcı olacaktır (Petri ve Govern, 2013: 4). Şekil 3.4'den de anlaşılacağı üzere genel olarak motivasyon, içsel motivasyon, dışsal motivasyon ve motivasyonsuzluk (motive olmama) olarak üç türe ayrılmaktadır.

İçsel motivasyon, bir aktiviteyi ondan ayrılabilir bazı sonuçlardan ziyade bireyin içsel tatmini amacıyla yapması olarak tanımlanır. Birey içsel olarak motive edildiğinde, dış dürtüler, baskılar veya ödüller yerine eğlence veya meydan okuma (başarı) için harekete geçer. İçsel motivasyon kavramı ilk olarak, pek çok organizmanın takviye veya ödül olmadığında bile keşfedici, eğlenceli ve merak güdümlü davranışlarda bulunduğu keşfedildiği deneysel hayvan davranışları çalışmalarında kabul edilmiştir. Bu spontan (kendiliğinden) davranışlar, organizmaya farklı açılardan da faydalar sağlasa da, herhangi bir araçsal nedenden dolayı değil daha

çok kişinin kapasitesini artırma ve geliştirme gibi olumlu deneyimler için yapılmaktadır. Doğumdan itibaren insanlar en sağlıklı hallerinde aktif, meraklı ve eğlenceli yaratıklardır; öğrenmeye ve keşfetmeye her yerde hazır bulunurlar ve bunu yapmak için dışsal teşviklere ihtiyaç duymazlar. Bu doğal motivasyonel eğilim; kişinin bilgi ve becerilerini geliştirmesi, doğuştan gelen ilgi alanlarına göre hareket etmesiyle gerçekleşir ve bu bilişsel, sosyal ve fiziksel gelişimde kritik bir unsurdur. Yeniliğe ilgi duyma, aktif olarak özümseme ve becerilerimizi yaratıcı bir şekilde uygulama eğilimleri çocuklukla sınırlı olmayıp yaşam dönemleri boyunca insanın performansını, sebatı ve refahı etkileyen önemli bir özelliğidir. Ancak bazen bir anlamda içsel motivasyon bireylerde var olsa da başka bir anlamda bireyler ve faaliyetler arasındaki ilişkide var olmaktadır (Ryan ve Deci, 2000: 56). Bu noktada ise içsel motivasyonu ilgiden ayırt etmek faydalı olacaktır. Belirli bir konuya veya alana yönelik nispeten istikrarlı bir eğilim olan kişisel ilgi ile bir konuya geçici olarak özel bir dikkati temsil eden durumsal ilgi arasında da bir fark vardır. İlgi bir motivasyon türü değil, motivasyon üzerinde bir etkidir. Bir konu hakkında bilgi edinmek veya bir alanda becerilerini geliştirmek isteyen bireyler, aktivite seçimi, çaba, sebat ve başarı gibi güdülenmiş davranışlar göstermelidir. Kişisel ilgi ve içsel motivasyon birbirine bazı benzerlikler taşıyor gibi görünse de kişisel ve durumsal ilgi içsel motivasyonla doğası gereği bağlantılı değildir. Örnek olarak; öğrenciler, içsel veya dışsal nedenlerle bir konuyla kişisel veya durumsal olarak ilgi gösterebilirler. Ancak eğitimcilerin amacı, öğrencilerin öğrenmeye olan ilgisini ve içsel motivasyonunu geliştirmek olsa da öğrencilerin ilgilerinin altında yatan birçok neden vardır ve bunların hepsi içsel güdülerini yansıtmayabilir (Schunk vd., 2014: 277). İçsel motivasyon olgusu, organizmaların kendilerini ilgilendiren faaliyetlerde bulunma ve bunu yaparken de kapasitelerini öğrenme, geliştirme ve genişletme konusundaki birincil eğilimini yansıtır. İçsel motivasyon, bireylerce davranışın kendisine var olan (davranışa ait) tatmin için aktif roller sergilemesi sonucu ortaya çıkar. Bu doyumlar tipik olarak, etkili olma ve davranışın kaynağı olma gibi olumlu duygularla ilgili olup genellikle yeni ve zorlayıcı faaliyetlerde bulunmaktan kaynaklanır. İçsel olarak motive edilmiş davranışa yönelik doğal eğilim, insan doğasının önemli bir özelliğidir ve gelişimde, yüksek kaliteli performansta ve refah açısından önemli bir rol oynamaktadır (Ryan ve Deci, 2000: 16)

Dışsal motivasyon ise bireyin kendisi için değil, bir amaca ulaşmak için araç olarak yapılan çok çeşitli davranışlarla ilgilidir. Bu nedenle dışsal motivasyon, faaliyetin kendisinden ayrılabilir bir sonuca ulaşmak için yapılan davranış sonucu ortaya çıkan bir yapıdır. Bu açıdan ise dışsal motivasyon, bir aktiviteyi araçsal değerinden ziyade sadece aktivitenin kendisinden zevk almak amacıyla yapmayı ifade eden içsel motivasyonla çelişmektedir. Buna ilaveten dışsal olarak motive edilmiş davranışı hiçbir şekilde özerk olarak görmeyen bakış açılarının aksine Öz Belirleme Teorisi, dışsal motivasyonun özerk olma derecesine göre büyük ölçüde değişebileceğini öne sürmektedir. Örneğin, ödevini yalnızca ailesinin yaptırımlarından korkması dolayısıyla yapan bir öğrenci, o işi yaptırımlardan kaçınmanın ayrılabilir sonucuna ulaşmak için yapması sebebiyle dışsal olarak motive olmuş sayılır. Benzer şekilde, kişisel olarak seçtiği işin kariyer bakımından değerli olduğuna inanması sebebiyle yapan bir öğrenci de o işi ilginç bulduğu için değil araçsal değeri için yapıyor olması nedeniyle dışsal olarak motive olur. Bu noktada her iki örnek de araçları içermektedir, ancak ikinci durum kişisel onay ve bir seçim duygusu gerektirirken, birinci durum yalnızca bir dış kontrole boyun eğmeyi ele almaktadır. Her ikisi de kasıtlı davranışı temsil etse de bu iki tür dışsal motivasyon örneği göreceli özerkliklerinde farklılık göstermektedir (Ryan ve Deci, 2000: 60). Kısaca dışsal motivasyon, ödül, zorlama ve ceza gibi dışsal etkinlikleri ifade eder. Bir kişi, herhangi bir ödül alıyorsa, bir baskı veya zorlama altındaysa dışsal olarak motive olur. Buna göre, motivasyon ilk aşamada dışsal olarak geliştirilebilir ve derinleştikçe öğrenme sürecinde onu içsel motivasyona dönüştürebilir. Bu tür bir motivasyon, yüksek düzeyde irade gücü ve katılım sağlar, ancak içsel motivasyonun sağlayabileceğinden daha uzun süre dayanamaz. Diğer taraftan bireyler, sürekli olarak dışsal ödüller veya iltifatlar yoluyla motive edilirlerse; kendi iyilikleri, ustalık becerileri veya bilgileri için değil, yalnızca ödülleri kazanmak için performans göstermeleri alışkanlık haline gelebilir. Buna ilaveten, bireyler içsel veya dışsal olarak motive olma görevini yerine getiremediğinde, motivasyonsuzluk (motive olamama) ortaya çıkar. Motivasyonsuzluk ise içsel motivasyonun ve dışsal motivasyonun artık var olmadığı kısır bir durumdur (Gopalan vd., 2017: 2-3).

3.1.5. Sosyal-Bilişsel Kuram

Kompleks şekildeki insan beyni, her biri on binlerce farklı nöronla iletişim kurabilen yaklaşık yüz milyar nöron barındırmaktadır. İnsanlar da dahil olmak üzere tüm memelilerde yakın zamanda evrimleşmiş olan ayırt edici beyin özelliği; beyin korteksi olarak adlandırılan beynin düşünmeye dahil olan kısmıdır. İnsanlar oldukça zekidir ve sosyal yaşamlarının her alanında bilişi kullanırlar. Psikologlar bilişi, bilgiyi işlemenin ve bu bilgiyi yargılamada kullanmanın zihinsel faaliyeti olarak adlandırırlar. Sosyal biliş kısaca sosyal faaliyetlerle ilgili olan, kendimizin ve başkalarının davranışlarını anlamamıza ve tahmin etmemize yardımcı olan biliştir. Zamanla insanlar; benlikleri, çevresindeki insanlar, sosyal ilişkiler ve sosyal gruplar hakkında bilgiler içeren bir dizi sosyal bilgi geliştirirler. Sosyal psikolojide ise şemalar ve tutumlar olmak üzere iki tür bilgi özellikle önemlidir. Şema, bir kişi veya grup hakkında bilgiler içeren bir temsili bilgi (Örneğin, Joe'nun arkadaş canlısı biri olduğu veya İtalyanların romantik olduğu bilgimiz) iken tutum, öncelikle bir kişiyi veya grubu sevmemizi veya sevmememizi içeren temsili bilgi (Örneğin, Julie'den gerçekten hoşlanıyorum veya yeni daireden hoşlanmıyorum) şeklinde tanımlanabilir. Şema ve tutumları oluşturmamız, karşılaştığımız birinin veya bir grubun; iyi mi yoksa kötü mü, yararlı mı yoksa incitici mi, aranacak mı yoksa kaçınılacak mı olduğuna hızlıca ve düşünmeden karar vermemizi sağlayacaktır. Bu nedenle şemalar ve tutumlar, sosyal bilgi işleme ve sosyal davranışımız üzerinde önemli bir etkiye sahiptir.

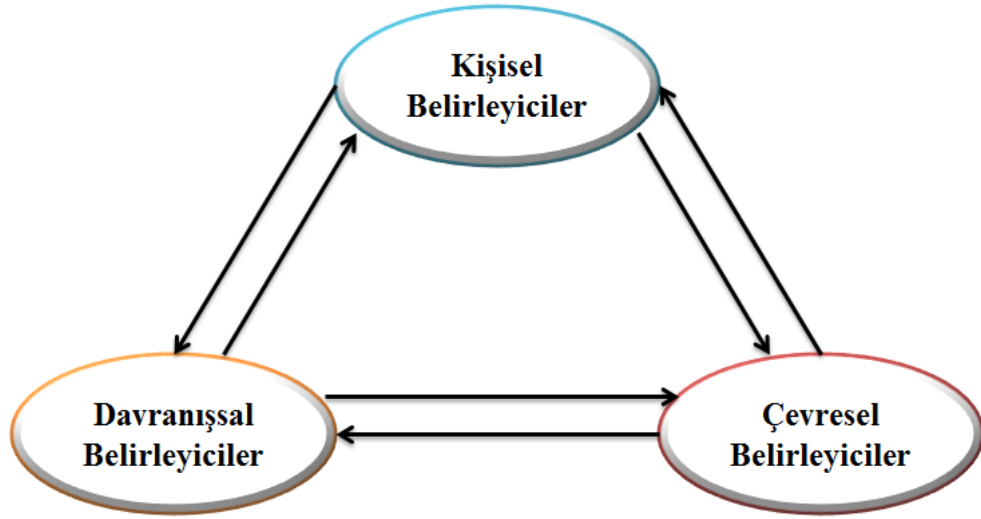
Sosyal biliş, olayların aktif olarak yorumlanmasını içermekle birlikte sonuç olarak, farklı kişiler aynı olaylar hakkında farklı sonuçlar çıkarabilir. Örneğin, X kişisi Y kişisine gülümsediğinde, Y onun kendisine romantik bir ilgi duyduğunu düşünürken, X onun sadece arkadaşça davrandığını düşünebilir. A kişisi Polonyalılar hakkında bir fıkra anlattığında bunun komik olduğunu düşünebilir ama B kişisi önyargılı davranıldığını düşünebilir. Bir duruşmanın sonucu hakkında müzakere eden 12 jüri üyesinin hepsi aynı delili dinlemiştir, ancak her jüri üyesinin kendi şemaları ve tutumları, delili farklı şekilde yorumlamasına neden olabilir. Bu nedenle farklı insanların aynı olayları farklı yorumlaması hayatı ilginç kılarsa da bazen fikir ayrılıklarına ve çatışmalara yol açabilmektedir. Bu nedenle sosyal psikologlar, insanların kendi dünyalarını nasıl yorumlayıp anladıklarını ve özellikle de diğer

insanların davranışlarının nedenleri hakkında nasıl yargıda bulunduklarını incelemektedirler.

Sosyal biliş araştırmacıları, sosyal davranışın doğrudan bir durumun dışsal uyaranları tarafından belirlenmesinden ziyade, o duruma içsel zihinsel temsilin de aracılık ettiğine inanmaları sebebiyle bireylerin sosyal gerçekliği zihinsel olarak nasıl inşa ettiklerini araştırırlar. Sosyal davranış anlamak ise esasen bu içsel aracılık süreçlerinin anlaşılmasını gerektirir. Aracılık süreçlerinin araştırılması böyle bir bakış açısıyla oldukça basit görünse de psikologlar dış uyaranlar ile açık davranışsal tepkiler arasındaki gizli bağlantıyla ilgilenmemişlerdir. Özellikle davranışçılar sosyal davranışın, bilişsel süreçlere aracılık etmekten ziyade, pekiştirme olumsuzlukları veya bitişiklik açısından daha iyi açıklanabileceğini öne sürmüşlerdir. Elbette, bu araştırmacılar zihinsel süreçlerin varlığını inkar etmeyip bununla birlikte, dış uyaranlardan ve açık davranıştan farklı olarak, bilişsel süreçlerin nesnel olarak gözlemlenemeyeceğini savunmuşlardır. Sonuç olarak, içsel süreçleri psikolojik bilim alanının ötesindeki kara kutu kavramı olarak ele almayı önermişlerdir. Watson ve Skinner zamanından bu yana, araştırmanın odağı önemli ölçüde içsel zihinsel süreçlerin araştırılması sistematik olarak yapılmış ve bilişsel psikoloji alanında önemli araştırmalar toplanmıştır. Bilişsel psikoloji içinde araştırmacılar, dikkatin rolü, temel ve üst düzey algı, insan belleğinin organizasyonu ve işlevi, çalışma belleğinin önemli rolü, mantıksal akıl yürütme, yaratıcılık, problem çözme gibi çok çeşitli bilişsel süreçleri ele almıştır. Bununla birlikte zihnin nasıl işlediği anlayışının, sosyal biliş alanı üzerinde muazzam bir etkisi olmuştur (Bless ve Greifeneder, 2018: 6-7).

İnsan davranışı genellikle, davranışın çevresel etkiler veya içsel eğilimler tarafından şekillendirildiği ve kontrol edildiği tek yönlü nedensellik açısından açıklanmıştır. Sosyal Bilişsel Teori, psikososyal işleyişi üçlü karşılıklı nedensellik bakımından açıklamaktadır. Şekil 3.5’de görüldüğü üzere, benliğin ve toplumun işlevsel görüşünde, bilişsel, duygusal, biyolojik olaylar, davranış kalıpları ve çevresel olaylar biçimindeki kişisel faktörlerin tümü, birbirini çift yönlü olarak etkileyen etkileşimli belirleyiciler olarak çalışır. Sosyal Bilişsel Kuram genel anlamda aracı bir bakış açısıyla kurulmuştur. Buna göre insanlar, yalnızca çevresel olaylar veya iç güçler tarafından şekillendirilen ve yönlendirilen reaktif organizmalar değil, kendi kendini organize eden, yansıtan, proaktif ve kendi kendini düzenleyen varlıklardır. İnsanın

kendini geliştirmesi, adaptasyonu ve değişimi sosyal sistemlere gömülüdür. Bu nedenle kişisel faillik, geniş bir sosyo-yapısal etki ağı içerisinde yer almaktadır. Bu temsili işlemlerde insanlar, sosyal sistemlerin ürünleri olduğu kadar aynı zamanda üreticileridir. Kişisel faillik ve sosyal yapı, bedensiz bir ikilikten ziyade entegre bir nedensel yapı içinde ortak belirleyiciler olarak işlemektedir (Bandura, 2001: 265-266).



şekil 3.5. Karşılıklı Nedensellik Bakımından Sosyal Bilişsel Teori

Kaynak: Bandura, A. Social Cognitive Theory of Mass Communication, 2001: 266 & Wood ve Bandura, 1989:362.

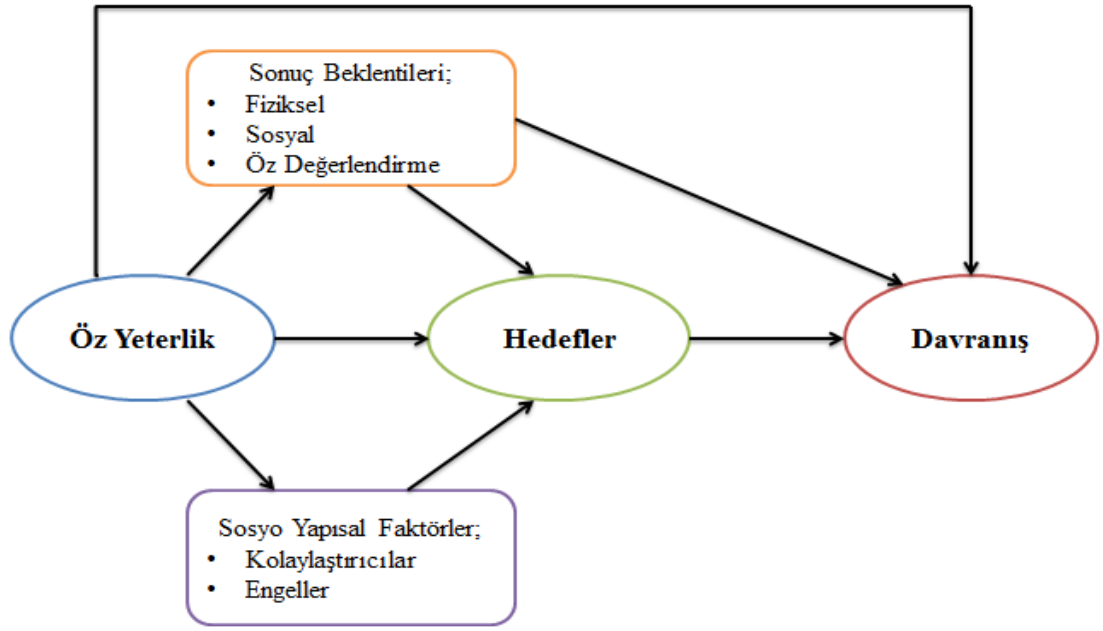
Sosyal Bilişsel Teori'ye göre insanlar, çevresel olaylar tarafından yönetilen bir dizi i  mekanizmaya bağlı olmayıp, yaşamları boyunca aracı olarak hareket eden varlıklardır. Onlar, yalnızca deneyimlerin olumsuz yönlerini tecrübe eden temsilciler değil aksine deneyimlere duyarlı pozisyon alan canlılardır. Duyusal, motor ve beyinsel sistemler, insanların yaşamlarına anlam ve yön veren görevleri ve hedefleri gerçekleştirmek için kullandıkları araçlardır. Aracı eylem beyin gelişimini ve yaşam boyunca işleyişini şekillendirir.  nemli olan, yalnızca uyaranlara maruz kalmak değil, aynı zamanda çevreyi keşfetme, manipüle etme ve etkilemede aktif eylem sergilemektir. Bu nedenle insanlar kendi motivasyonlarını ve takip ettikleri faaliyetleri düzenleyerek sembolik, sosyal, psikomotor ve diğer becerilerin nörobiyolojik alt yapısını oluşturan deneyimleri üretirler. Sosyal Bilişsel Teori kısaca ortaya çıkan bir etkileşimli faillik modelidir. Buna göre, bireyler ne otonom ( zerk) failler ne de sadece çevresel etkileri canlandıran mekanik taşıyıcılardır (Bandura, 1999: 157).

Sosyal Bilişsel Teori, evrimsel faktörlerin insan adaptasyonu ve değişimindeki etkili rolünü kabul ederken, sosyal davranışın evrimleşmiş biyolojinin ürünü olduğunu ve buna göre adaptasyon (uyum sağlama) için yeni çevresel seçim baskıları yaratan sosyal ve teknolojik yeniliklerin insan ve biyolojik evrim üzerinde etkisi bulunan tek taraflı evrimciliği reddetmektedir. Evrimsel süreçlerin çift yönlü görünümünde evrimsel baskılar, bir organizmanın yeni çevresel koşulları manipüle etmesine, değiştirmesine ve inşa etmesine olanak tanıyan aletlerin geliştirilmesine ve kullanılmasına olanak sağlayan vücut yapılarında ve dik duruşta değişiklikleri teşvik etmiştir. Artan karmaşıklıkta çevresel yenilikler, işlevsel bilinç, düşünce, dil ve sembolik iletişim için özelleşmiş biyolojik sistemlerin evrimi için yeni seçim baskıları yaratmıştır. Sosyal Bilişsel Teori, kendisini bir dizi ayırt edici insan özelliğine hitap etmektedir. Olağanüstü simgeleştirme yeteneği, çevreyi kavramak ve hayatın neredeyse her yönüne dokunan çevresel koşulları yaratmak ve düzenlemek için güçlü bir araç sağlar. Diğer bir ayırt edici özellik; insanların, tepki sonuçlarıyla sıkıcı ve tehlikeli öğrenme sürecinden geçmek zorunda kalmadan, modelleme etkileriyle aktarılan bilgiler yoluyla bilgi ve becerilerini hızla genişletmelerini sağlayan gelişmiş gözlemsel öğrenme yeteneğidir. İç standartlarda ve öz-tepkisel etkiye dayanan öz-düzenleme yeteneği, öz-yönetim uygulaması için başka bir ayırt edici nitelik sağlar. Kişinin düşünce ve eylemlerinin yeterliliğini değerlendirme ve kişinin eylemleriyle etki üretme konusundaki öz yeterliliğini yargılama konusundaki öz-yansıtma yeteneği de sosyal bilişsel teoride önemli bir ilgi görmektedir. Gelişen bilgi işleme sistemleri, belirgin şekilde; üretici simgeleştirme, öngörü, değerlendirici öz-düzenleme, yansıtıcı öz-bilinç ve simgesel iletişim gibi insana özgü özellikler için kapasite sağlar. Evrimleşmiş morfoloji ve özel amaçlı sistemler, edinim süreçlerini kolaylaştırır. Sosyal Bilişsel Teori, eş potansiyelli bir öğrenme mekanizması varsaymaz. Biyolojik önyargılara ek olarak, bazı şeyler olayların özellikleri, dikkat, temsil, üretim ve motivasyonel yollarla edinim süreçlerini kolaylaştırabilmesi veya engelleyebilmesi sebebiyle daha kolay öğrenilebilir (Bussey ve Bandura, 1999: 686-687).

Sosyal Bilişsel Teori’de, motivasyon ve performans kazanımlarının öz düzenlemesi, birlikte çalışan birkaç öz düzenleme mekanizması tarafından yönetilir. Bu düzenleyici süreçte merkezi bir rol oynayan mekanizmalardan biri, insanların kişisel yeterliliklerine olan inançları aracılığıyla işler. Algılanan öz yeterlik, insanların yaşamlarındaki olaylar üzerinde kontrol uygulamak için gereken motivasyonu, bilişsel

kaynakları ve eylem planlarını harekete geçirme yeteneklerine olan inançlarıyla ilgilidir. Becerilere sahip olmak ile bunları zor koşullar altında iyi ve tutarlı bir şekilde kullanabilmek arasında fark vardır. Başarılı olmak için, kişinin yalnızca gerekli becerilere sahip olması değil, aynı zamanda istenen hedeflere ulaşmak için olaylar üzerinde kontrol uygulama yeteneklerine dair esnek bir özgüvene sahip olması gerekir. Bu nedenle aynı becerilere sahip kişiler, yeterlik konusundaki öz inançlarının motivasyonlarını ve problem çözme çabalarını artırıp artırmadığına veya bozup bozmadığına bağlı olarak, düşük, yeterli veya olağanüstü performans gösterebilirler (Wood ve Bandura, 1989: 364).

Sosyal Bilişsel Teori'ye göre, insan motivasyonu ve eylemi kapsamlı bir şekilde öngörü ile düzenlenir. Bu öngörülü kontrol mekanizması, belirli bir eylemi üstlenmenin sonuçlarına atıfta bulunabilecek beklentileri içerir. Diğer bir deyişle teori, davranışı etkileyen bir dizi önemli faktörü özetlemektedir. İlk faktör, insanların istenen bir sonuca ulaşmak için gerekli belirli bir eylemi gerçekleştirme yeteneklerine olan inançlarıyla ilgili olan algılanan öz yeterliktir. Sonuç beklentileri, insanların eylemlerinin olası sonuçları hakkındaki inançlarıyla ilgilenen teorinin diğer temel yapısını oluşturur. Bu iki biliş ek olarak teori aynı zamanda hedefleri, algılanan engelleri ve kolaylaştırıcıları da içerir. Davranış değiştirme süreci boyunca etkileşimlerini gösteren bu yapı Şekil 3.6'da gösterilmiştir.



Şekil 3.6. Sosyal Bilişsel Teorinin Gösterimi

Kaynak: Luszczynska ve Schwarzer, 2015: 226.

Şekil 3.6. incelendiğinde, başlangıçta görülmekte olan algılanan öz yeterlik bireylerin zorlu talepler ve kendi işlevleri üzerinde kontrol uygulama yeteneklerine olan inançlarıyla ilgilidir. Birleştirici davranış değişikliği teorisinde Bandura öz yeterlik beklentilerinin, araçsal eylemlerin başlatılıp başlatılmayacağını, ne kadar çaba harcanacağını, engeller ve başarısızlıklar karşısında ne kadar sürdürüleceğini belirleyen öz-düzenleyici bilişler olduğunu varsaymıştır. Öz yeterlik, motivasyon sürecinde önemli bir bileşen olması sebebiyle eyleme hazırlık üzerinde etkiye sahiptir. Bu nedenle öz yeterlik düzeyleri doğrudan davranışla ilişkili olması nedeniyle motivasyonu artırabilir veya engelleyebilir. Algılanan öz yeterlik, kişinin ayartılmaya (olumsuz tetiklenmeler karşısında) direnmek, stresle başa çıkmak ve durumsal talepleri karşılamak için icap eden kaynakları harekete geçirmek amacıyla gerekli becerileri kullanabileceğine dair güveni temsil etmektedir. Buna ilaveten öz-yeterlik inançları, riskli davranışı değiştirmeye yönelik çaba miktarını ve motivasyonu baltalayabilecek engeller ve aksilikler karşısında çabalamaya devam etme kararlılığını da etkiler. Öz yeterlik farklı kaynaklara dayanmakta olup, ilk olarak başarı içsel olarak atfedilebildiği ve tekrarlanabildiği sürece, öz-yeterlik inançları kişisel başarı veya ustalık yoluyla geliştirilebilir. İkinci bir kaynak dolaylı deneyim yoluyla gerçekleşmekte olup, örneğin kişiye yani bireye benzer biri zor bir durumun üstesinden

başarıyla gelmesi sonucunda sosyal karşılaştırma süreçleri öz-yeterlik inançlarını artırabilir. Üçüncü olarak başkaları tarafından sözlü ikna (örneğin, bir sağlık eğitimcisinin yetkinliği nedeniyle bir hastaya kanser taraması testini kesinlikle doğru bir şekilde yapacağına dair güvence vermesi) öz yeterlik inançlarını artırabilir. Son etki kaynağı ise duygusal uyarılma olup, kişi tehdit edici bir durumda herhangi bir endişe yaşamayıp sonuç olarak durumun üstesinden gelebileceğini düşünebilir. Söz konusu bu dört kaynak güç ve önem bakımından farklılık göstermekte olup kişisel ustalık, öz yeterliğin en güçlü kaynağıdır. Öz yeterlik, deneyime dayalı olduğu ve mantıksız risk almaya yol açmadığı için gerçekçi olmayan iyimserlikle aynı şey değildir. Bunun yerine, kişinin yeteneklerinin erişebileceği mesafede olan maceracı davranışlara yol açar. Öz yeterlik ile benlik saygısı, benlik kavramı ve kontrol duygusu gibi benzer yapılar arasındaki temel ayrımın; (a) öz yeterlik, içsel bir atıf anlamına gelir (bir kişi, eylemin nedenidir); (b) ileriye yöneliktir, gelecekteki davranışlara atıfta bulunur; ve (c) işlemsel bir yapıdır, yani biliş kritik davranışa yakındır şeklinde, üç yönü bulunmaktadır.

Algılanan öz yeterlik, kişisel eylem kontrolü veya aracılığa atıfta bulunurken sonuç beklentileri, kişinin eyleminin olası sonuçlarının algılanmasıyla ilgilidir. Sonuç beklentileri; (a) sonuçların alanı, (b) olumlu veya olumsuz sonuçlar ve (c) kısa vadeli veya uzun vadeli sonuçlar olmak üzere üç boyutta organize edilebilir. Sonuç beklentileri içerisinde yer alan sonuç alanları üçe ayrılmaktadır. Bunlardan ilki olan rahatsızlık veya hastalık semptomları beklentileri gibi düşünülebilecek olan fiziksel sonuç beklentileri, davranış değişikliği gerçekleştikten sonra ne yaşanacağına ilişkin beklentiye atıfta bulunur. Bunlar, davranış değişikliğinin hem kısa hem de uzun vadeli etkilerini içerir. Örneğin, sigarayı bıraktıktan hemen sonra, eski bir sigara içen kişi öksürüğün azaldığını (olumlu sonuç) ve daha yüksek düzeyde kas gerginliğinin (olumsuz sonuç) gözlemleyebilir. Uzun vadede ise sigarayı bırakmış bir kişi, solunum yolu enfeksiyonlarına karşı daha düşük bir duyarlılık (olumlu sonuç), ancak kilo almaya karşı daha fazla bir duyarlılık (negatif sonuç) bekleyebilir. Diğer bir alan olan sosyal sonuç beklentileri, davranış değişikliğinden sonra beklenen sosyal tepkileri ifade eder. Sigara içenler, sigara içmeye devam eden arkadaşlarından onaylanmamalarını bekleyebilirler veya pozitif olarak, sigarayı bıraktıklarında ailelerinin kendilerini tebrik etmelerini bekleyebilirler. Uzun vadede ise sigarayı bırakanlar, çekici bir eş veya daha iyi bir iş bulma ve sürdürme şanslarını

artıracaklarını bekleyebilirler. Son olarak ise öz değerlendirme sonuç beklentileri, iç standartlar nedeniyle utanma, kendisiyle gurur duyma veya tatmin olma gibi duygusal deneyimlerin beklentisine atıfta bulunmaktadır. Hem sonuç beklentileri hem de öz yeterlik inançları, yeni sağlık davranışlarının benimsenmesinde, zararlı alışkanlıkların ortadan kaldırılmasında ve elde edilenlerin sürdürülmesinde etkili rol oynamaktadır. Bu nedenle bu yapılar, davranışların doğrudan yordayıcıları olarak görülmekte olup ayrıca, hedef belirlemeyi ve sosyo-yapısal faktörlerin algılanmasını etkileyen dolaylı yollarla çalışırlar.

İstenilen bir davranışın benimsenmesinde bireyler önce bir hedef (amaç) oluştururlar ve daha sonra eylemi gerçekleştirmeye çalışırlar. Hedefler, kişisel teşvikler şeklinde hizmet ederek sağlık davranışlarına rehberlik etmektedir. Teoriye göre, uzak hedefler ve yakın hedefler arasında bir ayrım yapılabilir. Bir diğer taraftan hedef harcanan çaba miktarını da düzenleyerek eyleme rehberlik etmektedir. Sosyal Bilişsel Teori’de tanımlandığı şekliyle niyet, uzak hedeflerden çok yakın hedeflere benzer ve “Niyet ediyorum, hedefliyorum” gibi terimler amaçları yansıtır. Tercih edilen terimler ile teoriler arasında farklılık bulunsa da tüm ana teoriler, sonraki eylemi kolaylaştırmak için hedeflerin veya niyetlerin mümkün olduğunca spesifik olması gerektiği önermesi üzerinde hemfikirdir. Tamamlayıcı ve düzenleyici işleve sahip uzak amaçlardan yakın hedeflere doğru bir süreklilik olduğu gibi, niyet edilen hedeflerden de uygulama sürecine kadar bir süreklilik bulunmaktadır. Uzak hedefler; eylemlere amaç ve genel yön verirken, yakın hedefler yakın gelecekte belirli etkinlikleri ele alır. Her durumda, hedefler (niyetler) davranışın kilit belirleyicileri olarak görülür. İnsanlar, hedeflerin peşinde koşmanın dezavantajlardan daha fazla avantaja sahip olacağını düşünmeleri sebebiyle kendileri için hedefler koymaktadırlar. Bu nedenle sonuç beklentileri, niyetlerin ilk oluşumunda önemli belirleyiciler olarak görülür, ancak davranış değişikliğinin sonraki aşamalarında önemi giderek azalabilir. Öte yandan öz yeterlik, özellikle görev niyetini eyleme dönüştürmek ve hedefe ulaşma sürecini kendi kendine düzenlemek dolayısıyla sağlık davranışını benimseme niyetinin oluşması ardından önemli olmaya devam etmektedir. Teoriye göre, bir hedef oluşturmak gerekli ancak yeterli olmayan bir önkoşuldur ve bireyin hedefi gerçekten takip etmesini sağlamamaktadır.

Öz yeterlik inançları, hedefler üzerindeki dolaylı etkileri yoluyla davranışları etkiler. Öz yeterlik diğer faktörlerin yanı sıra, insanların hangi zorluklarla karşılaşmaya karar verdiklerini ve hedeflerini ne kadar yükseğe koyduklarını etkiler. Belirli bir alanda yüksek öz yeterliğe sahip kişiler, daha zorlu ve iddialı hedefler seçerler. Kişinin kendi eylemleri üzerinde kontrol uygulama yeteneğine ilişkin iyimser öz inançları, insanların kişisel hedefleri ile performansları arasındaki tutarsızlıklara nasıl tepki vereceğini etkiler. Düşük iyimser öz inançlara sahip insanlarla karşılaştırıldığında, öz yeterliği yüksek bireyler farkındalıklarının daha yüksek olması sebebiyle daha fazla çaba harcarlar. Diğer bir deyişle yüksek öz yeterlik, yalnızca hedef belirlemeyi geliştirmekle kalmaz, aynı zamanda hedefe ulaşmada daha fazla sebat sağlamaktadır. Öz yeterlik aynı zamanda bilişsel kaynakların etkin kullanımını, engeller ortaya çıktığında ise teşhis koymayı ve çözüm aramayı da teşvik etmektedir. Hedef belirleme ayrıca algılanan sosyo yapısal faktörlere de bağlıdır. Bu faktörler, yaşam koşullarında, sağlık sistemlerinde, politik, ekonomik veya çevresel sistemlerde bulunan engelleri veya fırsatları ifade etmektedir. Kişinin yeterliliği hakkındaki iyimser öz inançları, insanların fırsatları ve engelleri nasıl algıladıklarını da kontrol eder. Bu nedenle öz yeterlik, bireylerin yaşam koşullarındaki fırsatlara veya engellere dikkat edip etmediğini etkiler. Örneğin, egzersiz yapmaya niyetli olan öz yeterliği yüksek bireyler, yürüyüş yolları ve bisiklet yolları gibi çevrelerindeki ipuçlarına odaklanabilir. Fiziksel yeterliklerinden daha az emin olanlar (öz yeterliği düşük bireyler) ise bunun yerine mahallelerinde bir spor salonunun bulunmamasına odaklanabilir. Güçlü öz yeterliğe sahip kişiler, engellerin üstesinden gelebileceklerini bilirler ve fırsatlara odaklanırlar. Hatta çevre koşulları fırsatlar yerine kısıtlamalar sağlasa bile, kontrolü sağlayabileceklerine inanırlar (Luszczynska ve Schwarzer, 2015: 226-228).

3.1.6. Kişisel Bilgisayar (PC) Kullanım Modeli

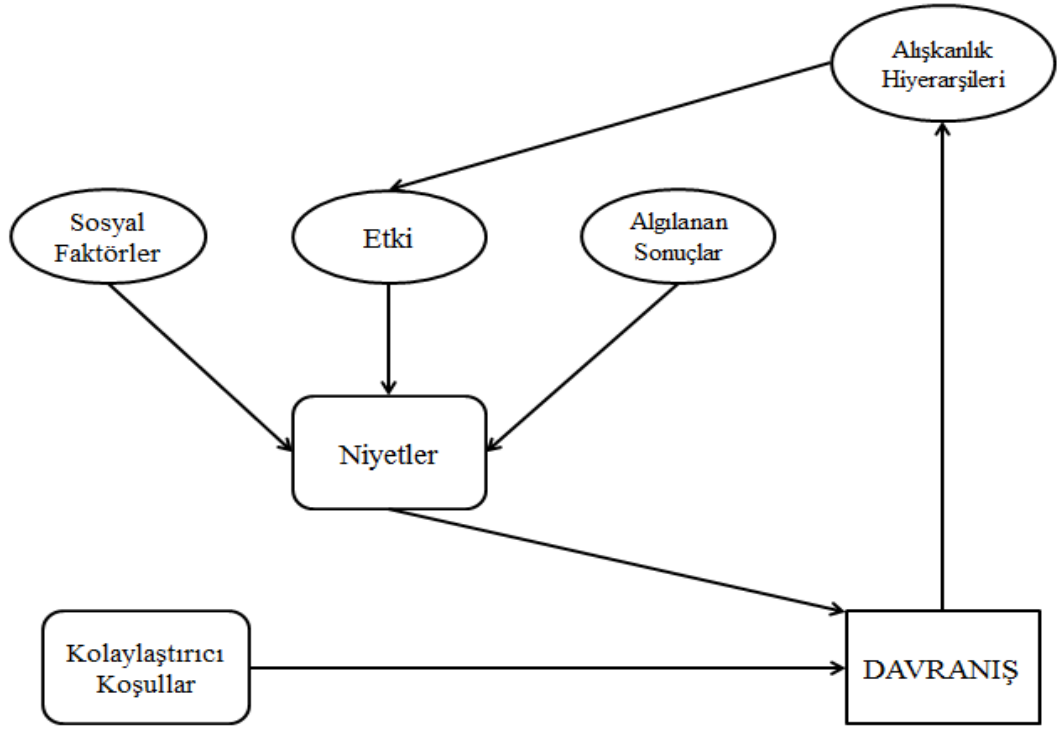
Günümüzde organizasyonlar kişisel bilgisayar ve teknolojik hizmet alımına yönelik yatırım yapmaya süregelen şekilde devam etmektedir. Bu yatırımın nedeni değişken olsa da baskın olan inanç, çalışanlarının teknolojiyi daha üretken olmak için (verimlilik, etkililik ve/veya kalite açısından) kullanacağı yönündedir. Bununla birlikte, teknolojinin mevcudiyeti artan kullanımı veya iş performansını garanti etmemektedir. Lee'nin de belirttiği gibi, kullanım isteğe bağlı olduğunda, kullanım

kalıpları önemli ölçüde değişir. Bu nedenle kişisel bilgisayarların (ve diğer bilgi teknolojilerinin) kullanımının etkili bir şekilde yönetilmesini sağlamak için, kullanımı etkileyen faktörleri anlamak önemlidir (Thompson vd., 1994: 168). Bilgi sistemleri (IS) araştırmacıları, bir temel olarak referans disiplinleri ve teorik argümanları kullanarak bilgi sistemleri araştırmasını kümülatif bir gelenek üzerine inşa etme ihtiyacını vurgulamışlardır. Tutumlar ve bilgisayar kullanımı arasındaki ilişkiyi araştıran araştırmalar, birçok bilgi sistemleri araştırmacısının bugüne kadar mevcut modelleri, teorileri ve özellikle de sosyal psikoloji literatüründen olanları kullanmakta ihmal etmiş olduğu bir alandır.

Bilgi sistemleri araştırmacıları yakın zamanda Fishbein ve Azjen (1975)'in gerekçeli eylem teorisini bilgi teknolojisi kullanımı bağlamında benimsemiştir. Ancak sosyolojik ve psikolojik araştırmalarda yaygın olarak test edilen bu teorinin bazı açılardan eksik olduğu tespit edilmiştir. Triandis (1979), aynı kavramların ve yapıların çoğunu içeren ama aynı zamanda onları değiştiren ve yeniden tanımlayan bir teori önermiştir. Örneğin, Fishbein ve Azjen'in teorisi, bir kişinin bir eylem veya davranış hakkında sahip olduğu tüm inançları dikkate alırken; Triandis, duyguları eyleme bağlayan inançlar (eylem anında meydana gelen) ile eylemi gelecekteki sonuçlara bağlayan inançlar arasında bir ayrım yapmaktadır. Davranışsal niyetlerin, insanların davranışları (etki), ne yapmaları gerektiğini düşündükleri (sosyal faktörler) ve davranışın beklenen sonuçlarına karşı sahip oldukları duyguları tarafından belirlendiğini savunur. Davranış ise, insanların genellikle yaptıklarından (alışkanlıklarından), davranışsal niyetlerinden ve kolaylaştırıcı koşullardan etkilenir (Thompson vd., 1991: 125). Bilgi sistemi kullanımı ile performans arasında genellikle pozitif bir ilişki olduğu varsayılır ve bazı çalışmalar belirli koşullar altında böyle bir ilişkiyi gösterebilmiştir. Bu nedenle performansın, en azından dolaylı olarak tutumlar yoluyla etkilenebileceği sonucu ortaya çıkmaktadır (Thompson vd., 1994: 168). Kısaca Triandis (1971), davranışın insanların ne yapmak istedikleri (tutumlar), ne yapmaları gerektiğini düşündükleri (sosyal normlar), genellikle yaptıkları (alışkanlıklar) ve beklenen sonuçlar tarafından belirlendiğini savunmuş ve tutumların bilişsel, duygusal ve davranışsal bileşenleri içerdiğini öne sürmüştür. Tutumların bilişsel bileşeni inançlar anlamına gelmekte olup, örneğin kişisel bilgisayarlar bağlamında, bir kişi kişisel bilgisayarların çalışmayı daha verimli hale getirdiğine inanabileceği düşünülmektedir. Tutumun duygusal bileşeni beğenme/beğenmeme

çağırışımı olarak ele alınmaktadır. Örneğin, “bilgisayarlardan nefret ediyorum” ifadesi ise tutumların duyuşsal bileşeninin bir göstergesi olarak kabul edilir. Davranışsal niyetler, basitçe bireylerin yapmaya niyetlendikleri şeylerdir. Örneğin, “Yarın bir yazılım paketi öğrenmeye başlayacağım” iddiası davranışsal bir niyeti temsil eder. Bu nedenle tutumlar, insanların bir tutum nesnesine karşı neye inandıklarını (bilişsel), hissettiklerini (duygusal) ve nasıl davranmak istediklerini (davranışsal niyet) içermektedir.

Daha sonraları Triandis (1979), daha kapsamlı olarak kişilerarası davranış modelini (kuramı) sunmuştur. Şekil 3.7’den de anlaşılacağı üzere bu modelin ana düşüncesi, sosyal faktörlerin, etkinin ve algılanan sonuçların davranışsal niyetleri etkilediği ve dolayısıyla bunun da davranışı etkilediğidir. Ayrıca Triandis, alışkanlıkların davranışın hem doğrudan hem de dolaylı belirleyicisi olduğunu belirtir. Buna ilaveten, davranışsal niyet yüksek olsa bile durumun “coğrafyası” (yani kolaylaştırıcı koşullar) söz konusu davranışı imkansız kılıyorsa, davranışın gerçekleşmeyebileceğini kabul etmektedir. Bu nedenle, bir kişi bilgisayar (PC) kullanmayı planlıyor fakat PC’ye kolay erişimi yoksa kullanımın gerçekleşme olasılığı daha düşüktür. Ek olarak model, davranışı etkileyebilecek kültür, sosyal durum ve genetik biyolojik faktörler gibi diğer değişkenleri de içermektedir (Thompson vd., 1991: 126)



Şekil 3.7. Davranışı Etkileyen Faktörler (Triandis, Davranış Modeli (Kuramı) Alt Kümesi, 1979)

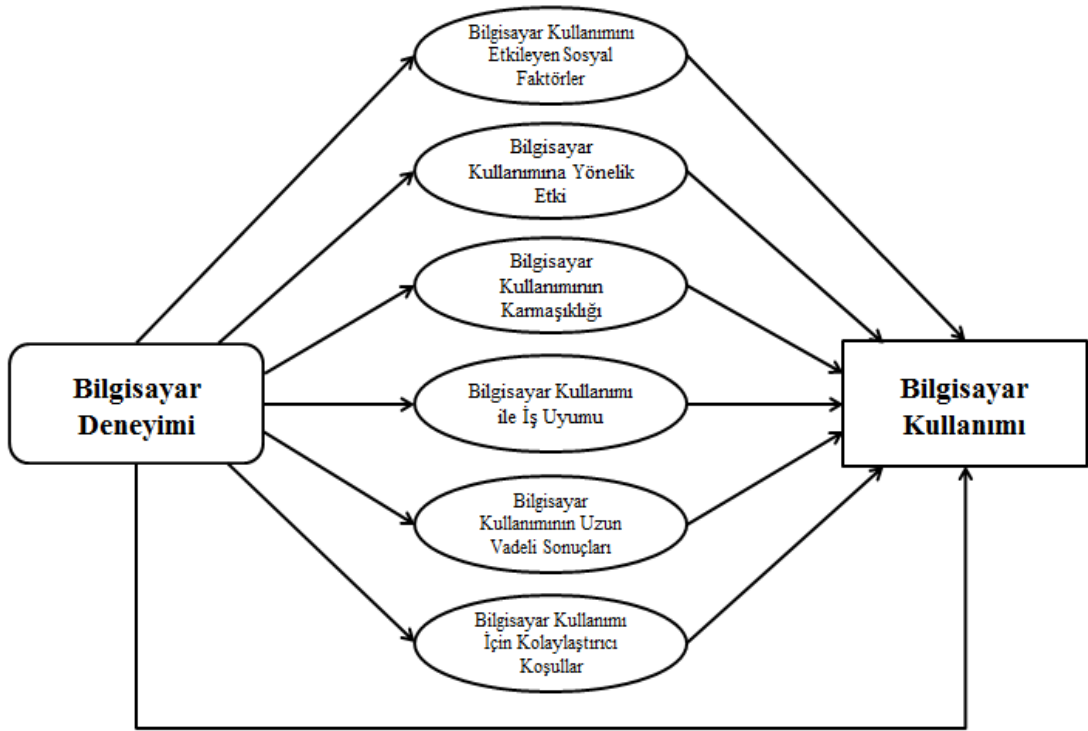
Kaynak: Thompson vd., 1991.

Triandis (1971), başlangıçta davranışın başkalarından alınan mesajlara bağlı olarak bireylerin ne yapması gerektiğini düşünmesi durumunu yansıtan sosyal normlardan etkilendiğini savunmuştur. Ancak sonraki çalışmasında Triandis (1979), bu durumu daha da genişletip “bireyin referans gruplarının öznel kültürünü içselleştirmesi ve belirli sosyal durumlarda başkalarıyla yaptığı belirli kişilerarası anlaşmalar” şeklinde tanımlayarak sosyal faktörler olarak adlandırmıştır. Burada bahsedilen öznel kültür ise normlar (belirli durumlarda bir kültürün üyeleri tarafından doğru ve uygun olarak algılanan şeyi yapmak için kendi kendine verilen talimatlar); roller (aynı zamanda doğru kabul edilen ancak bir grup, toplum veya sosyal sistemde belirli bir konuma sahip kişilerle ilgili olan davranışlarla ilgili); ve değerler (güçlü duygusal bileşenlere sahip soyut kategoriler) olmak üzere üç bileşenden oluşmaktadır.

Triandis (1971) tutumu, “bir eylem sınıfını belirli bir sosyal durum sınıfına hazırlayan duygu yüklü bir fikir” olarak tanımlamıştır. Tutumun, kesinliğin gerekli olmadığı tartışmalar için daha yararlı olan kesin olmayan bir terim olduğunu kabul etmektedir. Bununla birlikte, tutumlar ve davranışlar arasında bir bağlantı içeren araştırmalar için Triandis (1979), tutumların duygusal ve bilişsel bileşenlerinin

ayrılması yoluyla kesinliği savunmaktadır. Bunu yapmak için ise Triandis (1979) “bireyin belirli bir eylemiyle ilişkilendirilen neşe, sevinç, zevk veya depresyon, tiksinti, hoşnutsuzluk veya nefret duygularına” atıfta bulunan etki (duygulanım) terimini kullanmaktadır. Triandis (1971)’e göre, davranışı etkileyen bir diğer önemli faktör, davranışın beklenen sonuçlarıdır ve daha sonra bu algılanan sonuçlar olarak yeniden adlandırılmıştır. Her eylemin, sonucun ortaya çıkma olasılığıyla birlikte değeri olan potansiyel dizilere sahip olarak algılandığını savunur. Algılanan sonuçlar yapısı, Vroom (1964) tarafından önerilen ve Porter ve Lawler (1968) tarafından daha da geliştirilen beklenti (motivasyon) teorisi ile tutarlıdır. Beklenti teorisinin temel önermesi, bireylerin davranışlarının sonuçlarını potansiyel ödüller açısından değerlendirmeleri ve davranış seçimlerini ödüllerin arzu edilebilirliğine dayandırmasıdır (Thompson vd., 1991: 126-128).

Triandis (1979), bir davranışın gerçekleşmesi çevredeki nesnel koşullar tarafından engelleniyorsa o davranışın oluşamayacağını düşünmektedir. Bu nedenle kolaylaştırıcı koşulları, ortamdaki aktör, yargı sahibi veya gözlemcilerin bir eylemi yapmayı kolaylaştırdığı konusunda hemfikir olabildiği “amaçlar bütünü” olarak tanımlamaktadır. Örneğin, bilgisayar (PC) kullanımı bağlamında ise kullanıcılarının desteklenmesi sistem kullanımını etkileyebilecek bir tür kolaylaştırıcı koşul olabilir. Bu noktada ise kullanıcılar eğitilerek ve zorluklarla karşılaştıklarında onlara yardım edilmesi ile bazı potansiyel kullanım engelleri azaltılır veya ortadan kaldırılabilir. Triandis (1971)’e göre alışkanlıklar ise kendi kendine talimat verilmeden ortaya çıkan durum davranışı dizileridir ve birey genellikle bu dizilerin bilincinde değildir. Örneğin, Sugar (1967) üniversite öğrencilerinin sigara içmeye ilişkin tutumlarını, normlarını ve alışkanlıklarını ölçmüş ve farklı bir nedenden dolayı da aynı öğrencilere sigara ikram edilmiştir. Davranışın en güçlü tek belirleyicisi alışkanlık, ardından norm ve en düşük düzeydeki yordayıcı ise tutumlar olarak tespit edilmiştir. Fakat sık sık tekrarlanan geçmiş davranışlar (yani alışkanlıklar) genellikle mevcut davranışla yüksek oranda ilişkili olması sebebiyle bu beklenen bir durum olarak düşünülmektedir.



Şekil 3.8. Kişisel Bilgisayarların Kullanımını Etkileyen Faktörler

Kaynak: Thompson vd., 1994.

Şekil 3.8’den de anlaşılacağı üzere öncelikle kişisel bilgisayarlarla olan deneyimin sosyal faktörler (normlar) ve kullanım arasındaki ilişki üzerindeki etkisine değinen Triandis (1971), davranış yeni olduğunda sosyal normların daha büyük bir rol oynayacağını savunmuştur. Davranış birey için daha rutin hale geldikçe, alışkanlıklar daha güçlü bir etki yaratmaya başlarken, sosyal normların etkisi zayıflamaktadır. Bu ise deneyimin sosyal normlar yoluyla dolaylı olarak kullanımı etkilemek yerine ılımlı bir etki yaratacağını düşündürür. Diğer taraftan deneyimin etki ve kullanım arasındaki ilişki üzerindeki etkisinin deneyimsiz kullanıcılar arasında daha belirgin olduğu düşünülmektedir. Triandis (1971), kullanıcının deneyimi arttıkça duygusal bileşenin etkisinin azalacağını savunmaktadır. Rogers ve Shoemaker (1971), bir yeniliğin kullanımının (veya kullanılmamasının) bireyin yeniliğe karşı tutumuyla tutarsız olduğu durumları ifade etmek için yenilikçi uyumsuzluk terimini türetmiştir. Örneğin, yeni bir kullanıcı çeşitli nedenlerle bilgisayar kullanımına karşı olumsuz tutumlara sahip olabilir ancak akran baskısı nedeniyle yeniliği benimseyebilir. Bu bir yenilik uyumsuzluğu durumu yaratacaktır ve bireyler uyumsuzluğu azaltmak için davranışlarını veya tutumlarını değiştirme eğiliminde olacaktır. Bu nedenle deneyimli

kullanıcılar, olumsuz (veya olumlu) tutumların kullanım kalıplarını etkileme derecesini muhtemelen azaltmış olacak ve bu da etki ve kullanım arasında daha zayıf bir bağlantıya neden olacaktır. Söz konusu durum ise dolaylı etkiden çok ılımlı bir etkiyi göstermektedir.

Algılanan sonuçların (inançlar) bileşenlerine dönersek, deneyimin algılanan sonuçlar aracılığıyla dolaylı olarak kullanımı etkileyeceğini varsaymak Triandis (1979)'in teorisi ile tutarlı olacaktır. Karmaşıklık ile ilgili olarak, karmaşıklık ve kullanım arasındaki negatif ilişkinin deneyimsiz kullanıcılar için daha belirgin olması gerektiği savunulmaktadır. Bireyler PC'ler konusunda daha deneyimli hale geldikçe, PC kullanımının karmaşıklığının üstesinden gelebileceklerini algıladıkları ölçüde özgüvenleri artacaktır. Az deneyime sahip bireylerin iş uyumu hakkındaki inançları reklamlardan, akranları tarafından ifade edilen görüşlerden ve organizasyondaki mevcut uygulamalardan etkilenecektir. Daha fazla deneyime sahip olanların inançları ise kişisel deneyimlerinden daha fazla etkilenecektir. Deneyimsiz bir kullanıcı, reklamlardan ve diğer ikincil kaynaklardan etkilenecek, bir PC'nin işlerine uygulanmasıyla ilgili gerçekçi olmayan inançlara sahip olabilir. Kişi deneyim kazandıkça işe uyum inançları daha gerçekçi bir seviyede olmakta olup bu da bir inanç ölçüm ölçeğinden elde edilen değerlerin orijinal inançların ne kadar gerçekçi olduğuna bağlı olarak artabileceği veya azalabileceği anlamına gelmektedir. Kullanımın uzun vadeli sonuçları, daha doğrudan deneyime sahip olanlar için daha güçlü bir etki sağlamalıdır. Kolaylaştırıcı koşullar için (PC kullanımı desteği), deneyimli kullanıcılar için etkinin daha zayıf olması beklenmektedir. Burada benimsenen kolaylaştırıcı koşulların işler hale getirilmesinin sunulan teknik desteğin düzeyi ile ilgili olduğu ve deneyimli kullanıcıların daha az yardıma ihtiyaç duyması ve teknik destek personelinin daha bağımsız hale gelmesidir. Bu ise kolaylaştırıcı koşullar ve kullanım arasındaki ilişkide deneyimin düzenleyici bir etkisini destekler niteliktedir (Thompson vd., 1994, 173-174).

3.1.7. Teknoloji Kabul Modeli (TAM)

Organizasyonlar maliyetleri düşürmek, söz konusu mevcut maliyetlerini artırmadan daha fazla üretim yapabilmek, hizmet veya ürünlerin kalitesini iyileştirmek gibi birçok nedenden dolayı bilgi sistemlerine yatırım yapmaktadırlar. Kuruluş üyelerinin veya kullanıcılarının yeni bir bilgi sistemine yönelik tutumları ve kabulü ise

bilgi sisteminin başarılı bir şekilde benimsenmesinde kritik bir etkiye sahip olduğu gözlenmiştir. Buradan hareketle, kullanıcılar bilgi sistemini kabul etmeye istekli değillerse, kuruluşa tam fayda sağlamayacakları ve yeni bir bilgi sistemini ne kadar çok kabullenirlerse, uygulamalarında değişiklik yapmaya, zamanlarını ve çabalarını yeni bilgi sistemini fiilen kullanmaya başlamak için paralel olarak o doğrultuda istekli oldukları bilinmektedir. Kullanıcının ihtiyaçlarını karşılayan bir sistem, sistemden duyulan memnuniyeti pekiştirdiği gibi sistem başarısının algısal veya öznel bir ölçüsü olarak kabul edilmektedir. Benzer şekilde, bir sistemin kullanımı bazı durumlarda o sistemin başarısı ve teknoloji kabulünün bir göstergesi de olabilir. Sistemin iyi ya da kötü olarak görülmesi, kullanıcının sistem hakkında ne hissettiğine bağlıdır. Özellikle kullanıcılar sisteme ve bilgilerine güvenmezlerse sisteme karşı davranışları olumsuz olabilmektedir. Başarı mutlaka sistemin teknik kalitesine bağlı değildir. Sistemi kullanmak, sistemin etkinliği ile bağlantılı olup kullanıcıların yararsız olarak gördüğü sistemler etkili olamaz. Bu nedenle, insanların bilgi sistemini kullanmaya veya kullanmamaya karar vermelerinin nedenlerini bulmak ekseriyetle önemlidir. Bu bilgi hem sistem tasarımcılarına hem de geliştiricilere çalışmalarında yardımcı olacaktır (Pikkarainen vd., 2004: 225-226).

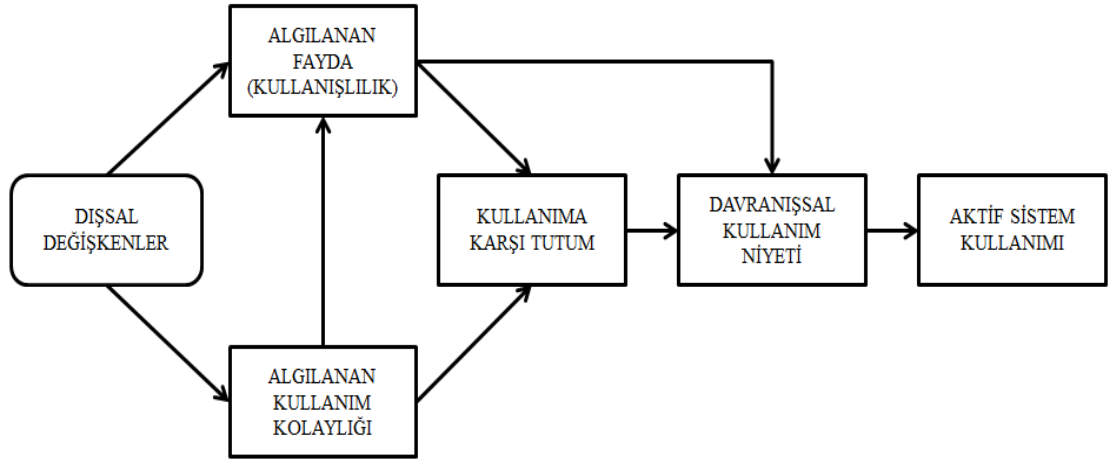
Bilgi teknolojisi, beyaz yakalı çalışanların performansını önemli ölçüde iyileştirme potansiyeli sunmaktadır. Ancak performans kazanımları genellikle kullanıcıların mevcut sistemleri kabul etme ve kullanma konusundaki isteksizlikleri tarafından sınırlandırılabilir. Bu sorunun kalıcılığı ve önemi nedeniyle, kullanıcı kabulünün açıklanması konusu araştırmalarda uzun süredir devam eden bir tema haline gelmiştir. Çok sayıda bireysel, organizasyonel ve teknolojik değişken araştırılmış olmasına rağmen, kullanıcı kabulünün temel belirleyicileri için yüksek öneme sahip öncüllerin eksikliği nedeniyle birçok araştırma kısıtlı kalmıştır. Teorik değerlerinin yanı sıra, sistem kullanımını tahmin etmek ve açıklamak için daha yüksek parametrelerin ele alınması hem yeni tasarım fikirlerine yönelik kullanıcı talebini değerlendirmek isteyen satıcılar hem de bu satıcı tekliflerini değerlendirmek isteyen kullanıcı kuruluşlarındaki bilgi sistemleri yöneticileri için pratik değerlere sahip olacaktır. Günümüzde ise doğrulanmamış ölçütler; tasarım, seçim, uygulama ve değerlendirme faaliyetlerinin tüm yelpazesi boyunca uygulamada rutin olarak kullanılmaktadır. Örneğin; IBM, Xerox vb. gibi satıcı kuruluşlardaki tasarımcılar, yeni bilgi teknolojileri ve ürünlerinin geliştirilmesine rehberlik etmek için kullanıcı

algılarını ölçer; endüstri yayınları genellikle kullanıcı anketlerini bildirir, yazılım seçimi için çeşitli metodolojiler sübjektif kullanıcı girdileri gerektirir ve çağdaş tasarım ilkeleri ise tüm tasarım süreci boyunca kullanıcı tepkilerinin ölçülmesini vurgular. Ancak öznel ölçütlerin pratikte yaygın olarak kullanılmasına rağmen, kullanılan ölçütlerin kalitesine veya bunların kullanım davranışıyla ne kadar ilişkili olduğuna çok az dikkat edilmektedir. Araştırma çalışmalarında sıklıkla gözlemlenen düşük kullanım korelasyonları göz önüne alındığında ise önemli iş kararlarını doğrulanmamış ölçümlere dayandıranlar, bir sistemin kullanıcılar tarafından kabul edilebilirliği hakkında yanlış bilgilere sahip olabilmektedirler (Davis, 1989: 320-321).

Son yıllarda bir dizi çalışma, bir bilgi sisteminin kullanıcı kabulünü tahmin etmek için Teknoloji Kabul Modeli (TAM)'ni kullanmıştır. Teknoloji Kabul Modeli, ilk olarak Davis (1989) tarafından önerilmiş ve bir bilgi sisteminde algılanan kullanım kolaylığının ve algılanan kullanışlılığın (fayda), kullanıcının sistemi kullanmaya yönelik davranışsal niyetini belirlediğini ortaya koymuştur (Dasgupta vd., 2002: 89). Özellikle tutumlar, belirli bir davranışa yönelik genel bireysel iyilik veya hoşnutsuzluk duygularını tanımlamaktadır. Beklenti-Değer Teorisi'ne göre, belirli bir davranışa yönelik bireysel tutumlar, belirgin inançların ve davranış sonuçlarının değerlendirilmesinin bir işlevi olarak tanımlanır. Böylece tutum yapısı, inançlar ve davranış arasındaki nedensel ilişkileri birbirine bağlamaktadır. Davis (1989), inanç-tutum-niyet-davranış ilişkisine dayanarak, bir bilgi sisteminin (IS) kullanıcı kabulünü açıklamak ve tahmin etmek için Teknoloji Kabul Modeli (TAM)'i önermiştir. Yapı incelendiğinde ise TAM'ın ölçüm geliştirmeye en büyük katkısı, algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığı adı verilen iki temel inancı ortaya çıkarması olmuştur. Davis (1989) algılanan kullanışlılığı (fayda), bir kişinin belirli bir sistemi kullanması durumunu iş performansını artıracığına inanma derecesi olarak tanımlarken, algılanan kullanım kolaylığını ise bir kişinin belirli bir sistemi kullanması durumunun zahmetsiz olacağı ve işe yarayacağına/yaradığına inanma derecesi olarak tanımlamıştır. Teorik varsayımlarına göre sistem kullanımı, bir bilgi teknolojisi kullanmaya yönelik davranışsal niyetler, bilgi sistemleri kullanımı ve algılanan faydaya (kullanışlılık) yönelik bireysel tutumlar tarafından ortaklaşa belirlenir. Yapılan bazı ampirik çalışmalar, ön planda algılanan kullanışlılığın arka planda ise algılanan kullanım kolaylığının bulunduğu bir bilgi sistemi veya teknolojisi kullanmaya yönelik davranışsal niyetlerle ve onun gerçek anlamda kullanımının pozitif olarak ilişkili

olduğunu göstermiştir. Bununla birlikte, bazı araştırmalar ise hem algılanan kullanılabilirliğin hem de algılanan kullanım kolaylığının, bilgi sistemi kullanmaya yönelik davranışsal niyetlerle ve sistem kullanımıyla pozitif ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Sonuç olarak, algılanan kullanım kolaylığı ikincil bir belirleyici iken, algılanan fayda bir bilgi sistemi kullanmaya yönelik bireysel niyetlerin ana belirleyicisidir. Genel olarak ise TAM, bilgi sistemi kullanıcı davranışını tahmin etmede Nedenli Eylem Teorisi veya Planlı Davranış Teorisi'nden üstündür (Shih, 2004: 720).

Teknoloji Kabul Modeli (TAM), ilk olarak Davis (1989) tarafından psikoloji araştırmalarında Gerekçeli (Nedenli) Eylem Teorisi'ne dayalı olarak oluşturulmuştur. Nedenli Eylem Teorisi, bireysel davranışın davranışsal niyet tarafından yönlendirildiğini varsayar. Burada bahsedilen davranışsal niyet kavramı bireyin davranışa yönelik tutumunun ve davranışın performansını çevreleyen öznel normların bir fonksiyonudur. Başka bir deyişle, kişinin davranışının ve davranma niyetinin, kişinin davranışa yönelik tutumunun ve davranış hakkındaki algılarının bir fonksiyonu olduğunu belirtir. Bu nedenle davranış hem tutumların hem de inançların bir işlevi olarak kabul edilir. TAM, algılanan kullanım kolaylığı ve teknolojinin algılanan faydasının, kullanıcının teknolojiyi kullanmaya yönelik tutumunun, sonraki davranışsal niyetlerinin ve gerçek kullanımın yordayıcıları olduğunu öne sürmektedir. Algılanan kullanım kolaylığının da teknolojinin algılanan kullanılabilirliğini (fayda) etkilediği düşünülmektedir. Bu model, elektronik tablo uygulamaları, e-posta, web tarayıcıları, web siteleri ve elektronik iş birliği gibi bilgi teknolojisinin kullanıcı kabulünü test eden çok sayıdaki çalışmada kullanılmıştır (Masrom, 2007: 2-3).



Şekil 3.9. Teknoloji Kabul Modeli (TAM)

Kaynak: Davis vd., 1989.

Şekil 3.9’da görüldüğü üzere, Teknoloji Kabul Modeli’nin temelini oluşturan iki faktör bulunmaktadır. Bunlardan ilki olan algılanan fayda (kullanışlılık), kullanıcının teknolojiyi kullanmanın iş performansını artıracığına inanma derecesini ifade ederken; diğeri olan algılanan kullanım kolaylığı, teknolojiyi kullanmanın ne kadar zahmetsiz olacağını algıladığını ifade eder. Her ikisi de kullanıcının teknolojiyi kullanmaya yönelik tutumunu etkileyen farklı faktörler olarak kabul edilir, ancak algılanan kullanım kolaylığının da algılanan kullanışlılığı ve teknolojiyi kullanmaya yönelik tutumu etkilediği varsayılır. Sonuç olarak teknolojiyi kullanmaya yönelik bu tür bir tutum, davranışsal niyeti belirler (Masrom, 2007: 3). Detaylandırmak istersek; insanlar bir uygulamayı, işlerini daha iyi yapmalarına yardımcı olacağına inandıkları ölçüde kullanma veya kullanma eğilimindedir. Bu durum ilk değişken olan algılanan faydanın ortaya çıkmasını sağlamıştır. İkincisi, potansiyel kullanıcılar belirli bir uygulamanın yararlı olduğuna inansalar bile, aynı zamanda sistemlerin kullanımının çok zor olduğuna ve uygulamayı kullanma çabasıyla kullanımın performans faydalarının ağır bastığına inanabilirler. Yani, kullanışlılığa (fayda) ek olarak, kullanımın algılanan kullanım kolaylığından etkileneceği düşünülmektedir.

Algılanan fayda, bir kişinin belirli bir sistemi kullanması durumunun iş performansını artıracığına inanması derecesi olarak tanımlanır. Burada fayda kelimesi ile insanların genellikle yükselmeler, terfiler, ikramiyeler ve diğer ödüllerle iyi performans için desteklendiği düşünüldüğünde söz konusu durum çalışanlarca

avantajlı bir şekilde kullanılabilir. Algılanan kullanışlılığı (fayda) yüksek olan bir sistem, kullanıcının olumlu bir kullanım-performans ilişkisinin varlığına inandığı sistemdir. Algılanan kullanım kolaylığı ise bunun aksine, bir kişinin belirli bir sistemi kullanması durumunun çaba gerektirmeden olacağına inanma derecesi anlamına gelir. Burada kolaylık kelimesi ile çabanın, bir kişinin sorumlu olduğu çeşitli faaliyetlere tahsis edebileceği sınırlı bir kaynak olduğu düşünüldüğünde bireyin zorluktan veya büyük çabadan kurtulması anlamına gelmektedir. Tüm koşullar eşit olduğunda ise kullanımı diğerinden daha kolay olarak algılanan bir uygulamanın kullanıcılar tarafından kabul edilme olasılığının daha yüksek olduğu kabul edilmektedir (Davis, 1989: 320).

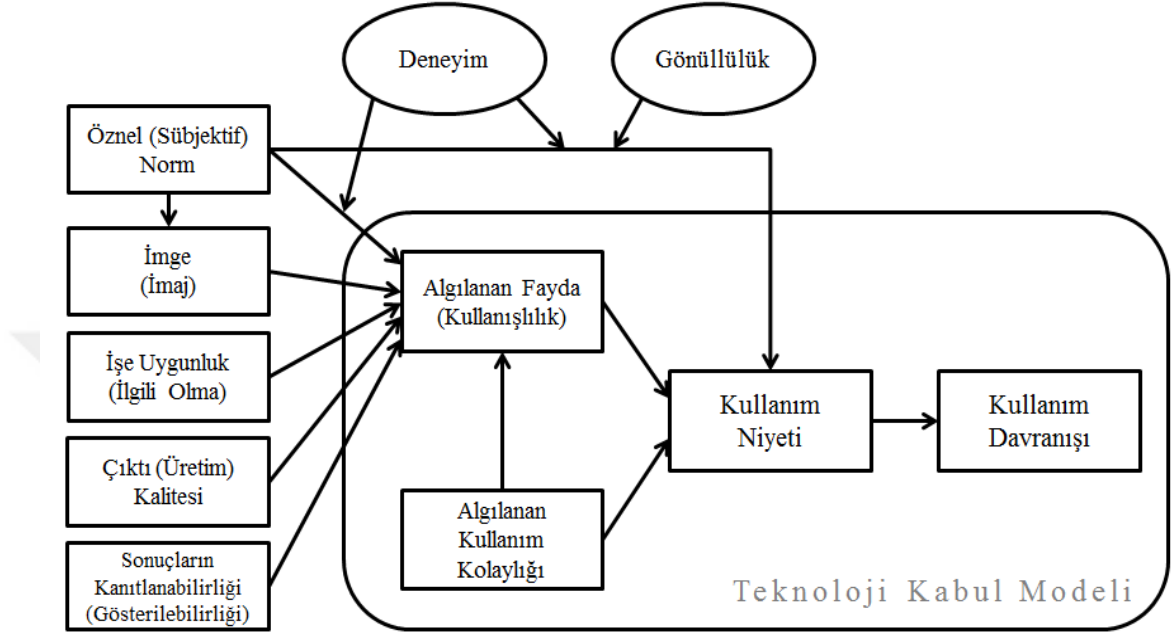
Bilgi teknolojisinin organizasyonlarca benimsenmesi ve kullanılması, bilgi sistemleri araştırma ve uygulamalarının merkezi bir endişesi haline gelmiştir. Donanım ve yazılım yeteneklerindeki etkileyici ilerlemelere rağmen, yeterince kullanılmayan sistemlerin düşük kapasiteli şekilde atıl bir biçimde bekletilmesi ise maliyet riskini beraberinde getirmektedir. Kurulan sistemlerin düşük düzeyde kullanılması, bilgi teknolojisine yapılan kurumsal yatırımlardan elde edilen cansız getirileri çevreleyen verimlilik paradoksunun altında yatan ana faktör olarak tanımlanmaktadır. Bilgi sistemlerinin insan organizasyonu tarafından benimseneceği koşulları anlamak ve oluşturmak, bilimsel olarak yüksek öncelikli bir araştırma konusu olmaya ise halen devam etmektedir. Teknoloji Kabul Modeli, dış değişkenlerin (sistem özellikleri, geliştirme süreci, eğitim vb.) kullanım niyeti üzerindeki etkilerine, algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığının aracılık ettiğini öne sürmektedir. TAM'a göre algılanan fayda tüm koşullar eşit olduğunda, sistemin kullanımı ne kadar kolaysa o kadar yararlı olacağı düşüncesi sebebiyle algılanan kullanım kolaylığından da etkilenir. Literatüre bakıldığında ise son dönemlerde Teknoloji Kabul Modeli, kullanıcı kabulünü tahmin etmek için sağlam, güçlü ve cimri bir model olarak iyi bir yer edinmiştir. Algılanan fayda, kullanım niyetleri açısından çok temel bir itici gücü olması sebebiyle bu yapının belirleyicilerini ve etkilerinin sistemi kullanma deneyiminin artmasıyla zaman içinde nasıl değiştiğini anlamak önemlidir. TAM'da bulunan ve niyetin diğer doğrudan belirleyicisi olan algılanan kullanım kolaylığı ise çalışmalar genelinde niyet üzerinde daha az tutarlı bir etki göstermiştir. Algılanan kullanım kolaylığının belirleyicilerini modellemek için bazı araştırmalar yapılmış olsa da algılanan kullanışlılığın belirleyicileri TAM'da nispeten göz ardı edilmiştir.

Algılanan kullanışlılığın belirleyicilerinin daha iyi anlaşılması ise kullanıcı kabulünü ve yeni sistemlerin kullanımını artıracak ve kurumsal müdahaleler tasarlanmasını sağlayacaktır. Bu nedenle, TAM'ın algılanan kullanışlılığı ve kullanım niyeti yapılarının ek kilit belirleyicilerini içerecek şekilde genişletilmesi ve bu belirleyicilerin etkilerinin, hedef sistemle zaman içinde artan kullanıcı deneyimiyle nasıl değiştiğinin anlaşılması açısından Genişletilmiş Teknoloji Kabul Modeli düşüncesinde TAM-2 çalışması yapılmıştır (Venkatesh ve Davis, 2000: 186-187).

Algılanan kullanışlılığın (fayda) kullanım niyetinin önemli bir belirleyicisi olduğuna dair tutarlı bulgular nedeniyle Venkatesh ve Davis (2000), TAM-2 adlı genişletilmiş bir model önermiştir. Bu model, algılanan kullanışlılığı etkileyen dış değişkenleri belirlemeye çalışmış ve bu değişkenler arasında sübjektif (özel) norm, kullanıcının teknolojiyi kullanma veya kullanmama kararında başkalarının etkisi; görüntü (imge veya imaj), kullanıcının diğerleri arasında avantajlı bir konumu koruma arzusu; işle ilgililik (ilişkili olma), teknolojinin uygulanabilirlik derecesi; çıktı kalitesi, teknolojinin gerekli görevleri yeterince yerine getirme derecesi; ve sonucun gösterilebilirliği (kanıtlanabilirliği), somut sonuçların üretilmesi yer almaktadır. Deneyim ve gönüllülük ise özel normun ılımlı faktörleri olarak modele dahil edilmiştir. TAM-2 değişkenlerinin ölçülmesi açısından Venkatesh ve Davis (2000), iki gönüllü ve iki istem dışı (rastgele) ortamı içeren boyamsal bir çalışma yürütmüştür. Gönüllüler; tescilli bir sistem kullanan 38 kat amiri ve Windows tabanlı bir ortama geçiş yapan 39 kişisel finansal hizmetler çalışanlarından oluşmaktayken, zorunlu (rastgele) seçilenler ise Windows tabanlı bir hesap yönetim sistemi üzerinde çalışan 43 muhasebe firması çalışanı ve bir hisse senedi portföyü analiz sistemi kullanan 36 yatırım bankası çalışanlarından oluşmaktaydı. Çalışmaların genelinde birleştirilmiş sonuçlar; özel norm, imaj, işle ilgililik ve sonuçların kanıtlanabilirliğinin algılanan kullanışlılığın önemli belirleyicileri olduğunu ortaya koydu. Ayrıca sübjektif norm, algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığının, kullanım niyetinin doğrudan belirleyicileri olduğu da tespit edilmiştir. Orijinal TAM'da olduğu gibi, algılanan kullanım kolaylığı yine algılanan kullanışlılığın önemli bir belirleyicisi olarak gözlemlenmiş ve anlamlı olduğu gösterilen tek iki yönlü ilişki ise çıktı kalitesi ile işle ilgililik arasında tespit edilmiştir. Sübjektif norm ile deneyim ve gönüllülük arasındaki iki yönlü ilişki ise anlamsız olarak gözlenmiştir (Sharp, 2007: 5).

Venkatesh ve Davis (2000), bir bilgi teknolojisinin benimsenmesini tahmin etmek için sosyal etkileri (öznel norm, gönüllülük ve imaj) ve bilişsel araçsal süreçleri (işle ilgililik, çıktı kalitesi, sonuçların kanıtlanabilirliği ve algılanan kullanım kolaylığı) ekleyerek TAM-2'yi geliştirmiştir. Venkatesh ve Davis (2000), sosyal etkileri yakalamak için öznel norm yapısını kullanır ve sübjektif norm tanımları, Nedenli Eylem Teorisi'nde bulunanlar ile tutarlıdır. TAM-2 zorunlu bağlamlarda, öznel normun uyum mekanizması yoluyla niyet üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğunu öne sürer. Bir birey, sosyal açıdan önemli bir aktörün gerekli davranışı yapmama durumunu cezalandırması veya davranışı yapması akabinde ödüllendirme yeteneğine sahip olduğunu algılayorsa, uyum etkisinin sosyal etkisi ortaya çıkacaktır. Bu açıdan bakıldığında gönüllü bağlamlar sosyal etkiler, içselleştirme ve özdeşleşme mekanizması yoluyla dolaylı olarak niyeti etkileyebilir. İçselleştirme, bireyin önemli bir referansın inancını kendi inanç yapısına dahil ettiği süreci ifade ederken özdeşleşme, bireyin bir davranışı gerçekleştirerek bir sosyal gruba üye olabileceği veya grup içinde daha yüksek bir statü elde edebileceği anlamına gelir. TAM-2, algılanan kullanışlılığın; işe uygunluk, çıktı kalitesi, sonuçların kanıtlanabilirliği ve algılanan kullanım kolaylığı olmak üzere dört bilişsel araçsal belirleyicisi olduğunu teorileştirmektedir. Yine, TAM'a benzer şekilde algılanan kullanım kolaylığının algılanan kullanışlılığın doğrudan bir belirleyicisi olarak görmektedir. Genel anlamda TAM-2, insanların önemli iş hedefleri ile bir sistemi kullanma eylemini gerçekleştirmenin sonuçları arasındaki eşleşmeyi değerlendirmek için zihinsel bir temsili ve kullanım performansı olasılığı (yani algılanan fayda) hakkında yargılar oluşturmak için temel bir kullanımın teorize edilmesidir. Zihinsel eşleştirme sürecine ilişkin teorilere dayanarak, potansiyel bir kullanıcının işle ilgili yargısı bir uyumluluk testinden geçer. İşle ilgililik, bireyin hedef sistemin işine ne derece uygulanabilir olduğuna ilişkin algısı olarak tanımlanmaktadır. TAM-2, işle ilgili olmanın algılanan fayda üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu varsayar. Çıktı kalitesi, algılanan kullanışlılığın diğer bir başka belirleyicisidir. Çıktı kalitesi, bireyin sistemin görevleri ne kadar iyi yerine getirdiğine ilişkin algısını ifade eder. Venkatesh ve Davis (2000) çıktı kalitesi yargılarının, birden fazla ilgili sistemi içeren bir seçim seti verildiğinde, kişinin en yüksek çıktı kalitesini sağlayan bir sistemi seçme eğiliminde olacağını öne sürmektedir. TAM-2, çıktı kalitesinin algılanan fayda üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu varsayar. Sonuçların gösterilebilirliği veya kanıtlanabilirliği ise algılanan

kullanışlılığın üçüncü belirleyicisidir. Yeniliği kullanmanın sonuçlarının somutluğu olarak tanımlanmaktadır. Teknoloji Kabul Modeli-2 yine sonuçların kanıtlanabilirliğinin de algılanan kullanışlılık üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu savunmaktadır (Li, 2010: 4-5).



Şekil 3.10. Teknoloji Kabul Modeli-2 (TAM-2)

Kaynak: Venkatesh ve Davis, 2000.

Şekil 3.10’da Teknoloji Kabul Modeli (TAM)’ni başlangıç noktası olarak kullanması dolayısıyla sosyal etki süreçleri (öznel norm, gönüllülük ve imaj) ile bilişsel-araçsal süreçlerini (işe uygunluk, çıktı kalitesi, sonuçların kanıtlanabilirliği ve algılanan kullanım kolaylığı) kapsamı sonucu ek teorik yapıları birleştiren ve TAM-2 olarak adlandırılan model gösterilmiştir. TAM-2, yeni bir sistemi benimseme veya reddetme fırsatıyla karşı karşıya kalan bir bireyi etkileyen birbiriyle ilişkili üç sosyal gücün (öznel norm, gönüllülük ve imaj) etkilerini yansıtmaktadır. Bunlardan ilki olan öznel norm, TAM’ın gelişiminin temel teorik dayanağı olan Nedenli Eylem Teorisi ile tutarlı olarak, kişinin kendisi için önemli olan ve çevresindeki çoğu kişinin söz konusu davranışı yapması veya yapmaması gerektiğini düşündüğü algısı olarak tanımlanabilir. Öznel norm, Nedenli Eylem Teorisi ve ardından gelen Planlı Davranış Teorisi’nde davranışsal niyetin doğrudan bir belirleyicisi olarak yer almaktadır. Öznel normun niyet üzerindeki doğrudan etkisinin gerekçesi, insanların kendileri davranışa veya sonuçlarına olumlu yaklaşımlar bile, bir veya birden fazla önemli referansın

yapmaları gerektiğini düşündüklerine inanmaları ve referanslara uymak için yeterince motive olmaları halinde bir davranışı gerçekleştirmeyi seçebilecekleridir. TAM-2 modeli bilgisayar kullanımı bağlamında, algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığının ötesinde, öznel normun niyet üzerindeki doğrudan uyuma dayalı etkisinin zorunlu, gönüllü olmayan sistem kullanım ortamlarında ortaya çıkacağını varsayar. Zorunlu ve gönüllü kullanım ortamlarını birbirinden ayırmak için ise model gönüllülüğü, potansiyel benimseyenlerin benimseme kararının zorunlu olmadığını algılama derecesi olarak tanımlanan ılımlı bir değişken olarak ortaya koymaktadır. Diğer taraftan, bireyler genellikle bir referans grubu içinde olumlu bir imaj oluşturmak veya bu imajı korumak için sosyal normatif etkilere yanıt vermektedirler. Yeniliklerin yayılması üzerine yapılan araştırmalardan yola çıkarak imaj, bir yeniliğin kullanımının kişinin sosyal sistemindeki statüsünü artırdığının algılanma derecesi olarak tanımlanmaktadır. TAM-2, bir kişinin iş yerindeki sosyal grubunun önemli üyelerinin bir davranışı (örneğin, bir sistemi kullanmak) gerçekleştirmesi gerektiğine inanması halinde, bu davranışı gerçekleştirmenin grup içindeki konumunu yükseltme eğiliminde olacağını diğer bir deyişle öznel normun imajı olumlu yönde etkileyeceğini teorize etmektedir. Dolayısıyla birey bir sistemi kullanmanın, doğrudan sistem kullanımına atfedilebilecek performans faydalarının ötesinde, imaj geliştirme nedeniyle dolaylı olarak iş performansında iyileşmelere yol açacağını algılayabilir. Bu özdeşleşme etkisi TAM-2’de öznel normun imaj üzerindeki etkisi ile imajın algılanan fayda üzerindeki etkisiyle birlikte ele alınmaktadır (Venkatesh ve Davis, 2000: 188-189).

Algılanan fayda ve kullanım niyetini etkileyen sosyal etki süreçlerinin ötesinde, algılanan faydanın işe uygunluk, çıktı kalitesi, sonuçların kanıtlanabilirliği ve algılanan kullanım kolaylığı olmak üzere dört bilişsel-araçsal belirleyicisi bulunmaktadır. İnsanlar, bir sistemin yapabilecekleriyle işlerinde yapılması gerekenleri bilişsel olarak karşılaştırarak algılanan fayda yargılarını oluştururlar. Eylem teorisi, iş motivasyonu teorisi ve davranışsal karar verme teorisini içeren bu teorik gelişmeler, belirli davranışlarda bulunmanın itici gücünün, araçsal davranışları daha üst düzey hedeflere veya amaçlara bağlayan zihinsel bir temsilden kaynaklandığı görüşünü paylaşmaktadır. Bu akıl yürütme çizgisini takip eden TAM-2, insanların önemli iş hedefleri ile bir sistemi kullanma eylemini gerçekleştirmenin sonuçları arasındaki uyumu değerlendirmek için zihinsel bir temsil kullandıklarını ve bunun da kullanım/performans durumu (algılanan fayda) hakkında yargılar oluşturmaya temel

teşkil ettiğini varsaymaktadır. Bunlardan ilki olan işle ilgililik veya işe uygunluk potansiyel bir kullanıcının, hedef sistemin kendi işine uygulanabilirlik derecesine ilişkin bireyin algısı olarak tanımlanabilir. Başka bir deyişle işle ilgililik, sistemin destekleyebileceği görevler dizisinin kişinin işi içindeki öneminin bir fonksiyonudur. Çıktı kalitesi, bir sistemin hangi görevleri yerine getirebileceğini ve bu görevlerin kendi iş hedefleriyle ne derece örtüştüğünü (işe uygunluk) göz önünde bulundurmanın ötesinde, insanların sistemin bu görevleri ne kadar iyi yerine getirdiğini de dikkate alacağını öne sürmektedir. Birden fazla ilgili sistemi içeren bir seçim seti verildiğinde, bireylerin en yüksek çıktı kalitesini sağlayan sistemi seçme eğiliminde olacağı bir karlılık testi şeklini almaya daha yatkın oldukları varsayılmaktadır. İnsanlar iş performanslarındaki kazanımlarını özellikle sistemi kullanmalarına atfetmekte güçlük çekiyorlarsa, üst düzeyde etkili sistemler bile kullanıcı kabulü sağlamakta başarısız olabilir. Bu nedenle TAM-2, yeniliği kullanmanın sonuçlarının somutluğu olarak tanımlanan sonuçların kanıtlanabilirliğinin algılanan faydayı doğrudan etkileyeceğini öne sürmektedir. Sonuçların kanıtlanabilirliği ile algılanan fayda arasındaki ilişki, iş motivasyonunun altında yatan temel psikolojik durum olarak iş faaliyetlerinin gerçek sonuçlarına ilişkin bilgiyi vurgulayan iş özellikleri modeliyle de tutarlıdır. Son olarak ise tüm koşullar eşit olduğunda, bir sistemi kullanmak ne kadar az çaba gerektiriyorsa, onu kullanmak iş performansını o kadar artırır düşüncesi ile TAM-2, algılanan faydanın doğrudan bir belirleyicisi olarak algılanan kullanım kolaylığını TAM'dan alıntılanmakta ve korumaktadır (Venkatesh ve Davis, 2000: 190-192).

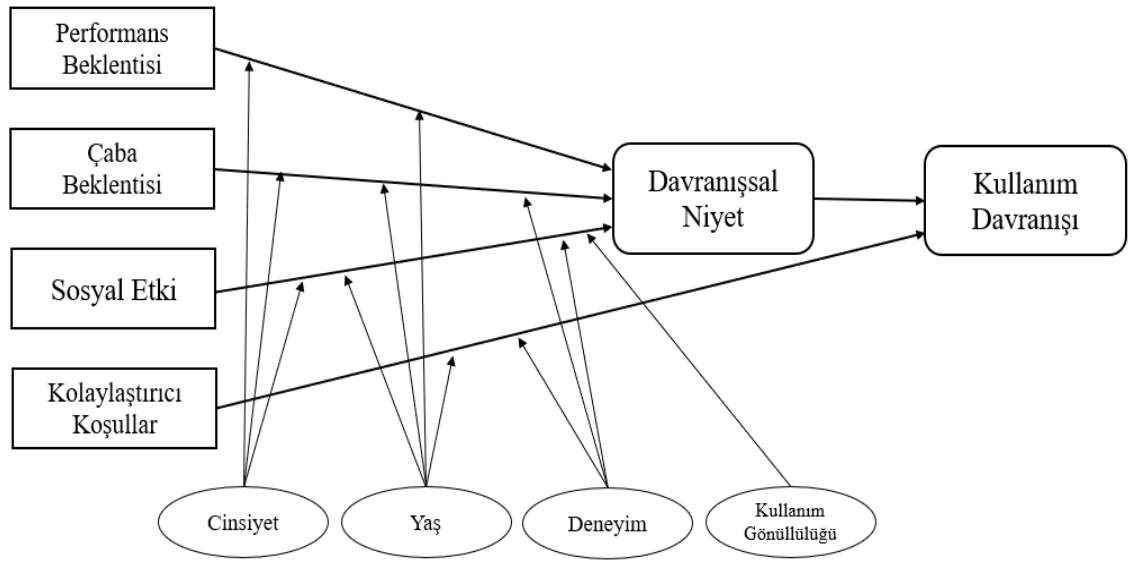
3.2. Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli (TKKBM veya UTAUT) ve Türleri

21. yüzyılda internet ve akıllı telefonların ortaya çıkışı, 20. yüzyılın sonlarında çoğunlukla sadece kurumsal kullanıcılar için mevcut olan bilgi teknolojilerini insan hayatının vazgeçilmez bir parçası haline getirmiştir. Teknolojinin benimsenmesi ve yayılması araştırması, çağdaş bilgi sistemleri literatüründe olgun bir araştırma akımı olup araştırmacılar, bireysel kabulü ve yeni ortaya çıkan bilgi teknolojisinin (BT) kullanımını etkileyen çeşitli faktörleri anlamak için sürekli bir arayış içinde olmuşlardır. Bu yaygın araştırma akımı, mevcut literatürün çok sayıda teori, bağlam, analiz birimi ve araştırma yöntemi ortaya koymasıyla birlikte, çeşitli ülkelerde çok sayıda teknolojiyi inceleyen çeşitli araştırma metodolojilerine tanık olmuştur.

Teknoloji, kullanıcı tipi, konum, benimseme zamanı ve gerçekleştirilen göreve dayalı olarak değişen araştırma bağlamları ise birbiriyle rekabet eden birçok teori ve modelin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Örneğin, Teknoloji Kabul Modeli (TAM), İnovasyonun (Yeniliğin) Yayılımı (DoI), Planlı Davranış Teorisi (TPB) ve Görev Teknoloji Uyumu (TTF) Teorisi, çoğunlukla benimsenmesi ve yayılması ile ilgili çeşitli konuları incelemek için kullanılmıştır (Tamilmani vd., 2021: 1).

Teknolojinin benimsenmesi ve kullanımını tahmin etmek için çeşitli teorik modeller geliştirilmiştir. Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Teorisi (Modeli) ya da UTAUT (TKKBM), Venkatesh ve arkadaşları (2003) tarafından kurumsal ortamlardaki teknoloji kabul ve kullanımını tahmin etmek için geliştirilmiş bir çerçevedir. UTAUT, insan davranışlarından bilgisayar bilimlerine kadar uzanan sekiz yaygın modelin baskın yapılarının bütünleştirilmesi temelinde ilerlemektedir. Bu sekiz model veya teori ise Gerekçeli (Nedenli) Eylem Teorisi (TRA), Teknoloji Kabul Modeli (TAM), Motivasyon Modeli (MM), Planlı Davranış Teorisi (TPB), TAM ve TPB Birleştirilmiş Modeli (C-TAM-TPB), Bilgisayar Kullanım Modeli (MPCU), Yenilik Yayılım Teorisi (IDT/DoI) ve Sosyal Bilişsel Teori (SCT) şeklinde sıralanabilir (Chang, 2012: 107; Maruping vd., 2016: 4; Attuquayefio ve Addo, 2014: 249; Dwivedi vd., 2011: 155).

Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli ortaya atılması sonrasında teknoloji benimseme ve yayılma araştırmalarında, kullanıcı niyeti ve davranışı üzerine ampirik çalışmalar yürüten araştırmacılar tarafından teorik bir dayanak olarak yaygın bir şekilde kullanılmıştır. Venkatesh ve arkadaşlarının (2003) makalesine birçok atıf yapılmış olup ayrıca UTAUT farklı kontrol faktörleri (yaş, cinsiyet, deneyim, kullanım gönüllülüğü, gelir ve eğitim vb.) ve çeşitli kullanıcı gruplarına (öğrenciler, çalışanlar veya genel kullanıcılar vb.) odaklanan bir dizi teknolojiye (internet, web siteleri, hastane bilgi sistemleri, vergi ödeme sistemleri ve mobil teknoloji vb.) atıfta bulunularak tartışılmıştır (Williams vd., 2015: 444). Şekil 3.11’de görüldüğü üzere, UTAUT dört temel yapının (performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar) davranışsal niyetin ve nihayetinde davranışın doğrudan belirleyicileri olduğunu ve bu yapıların da cinsiyet, yaş, deneyim ve kullanım gönüllülüğü tarafından yönetildiğini öne sürmektedir.



Şekil 3.11. Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli (UTAUT)

Kaynak: Venkatesh vd., 2003.

Şekil 3.11'den anlaşılabacağı üzere UTAUT teorik modeli, teknolojinin fiili kullanımının davranışsal niyet tarafından belirlendiğini öne sürmektedir. Bu teoriye göre teknolojiyi benimseme algısı performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar olmak üzere dört temel yapının doğrudan etkisine bağlıdır. Belirleyicilerin etkisi ise yaş, cinsiyet, deneyim ve kullanım gönüllülüğü tarafından yönetilmektedir. Buna göre UTAUT modelinin ilk temel belirleyicisi olan performans beklentisi, bireyin sistemi (teknolojik yapıyı) kullanması dolayısıyla iş performansında kazanımlar elde etmesine fayda sağlayacağına inanma derecesi olarak tanımlanmaktadır. Bu değişkenin teorik alt yapısı algılanan fayda (Teknoloji Kabul Modeli (TAM) ve TAM ve TPB Birleştirilmiş Modeli (C-TAM-TPB)), dışsal motivasyon (Motivasyon Modeli (MM)), iş uyumu/işe uygunluk (Bilgisayar Kullanım Modeli (MPCU)), göreceli avantaj (Yenilik Yayılım Teorisi (IDT/DoI)) ve sonuç beklentileri (Sosyal Bilişsel Teori (SCT)) olmak üzere beş farklı yapıya dayanmaktadır. Venkatesh ve arkadaşlarının (2003) çalışmasına göre performans beklentisinin, davranışsal niyetin en güçlü yordayıcısı olduğu ve bu durumun hem gönüllü hem de zorunlu ortamlarda tüm ölçüm noktalarında anlamlı olmaya devam ettiği vurgulanmıştır. Diğer taraftan teorik açıdan performans beklentisi ile niyet arasındaki ilişkinin cinsiyet ve yaşa göre şekilleneceği ifade edilmektedir. Cinsiyet farklılıkları üzerine yapılan araştırmalar, erkeklerin oldukça görev odaklı olma

eğiliminde olduklarını ve görevin başarılmasına odaklanmaları nedeniyle performans beklentilerinin muhtemelen erkekler için daha dikkat çekici olduğu öne sürülmektedir. Cinsiyete benzer şekilde yaşın da düzenleyici bir rol oynayacağı, genç çalışanların dışsal ödüllere daha fazla önem verebileceği ifade edilmektedir.

Çaba beklentisi, bireyin sistemi kullanımıyla ilgili kolaylık derecesi olarak tanımlanmaktadır. Bu belirleyicinin teorik alt yapısı, algılanan kullanım kolaylığı (Teknoloji Kabul Modeli (TAM)), karmaşıklık (Bilgisayar Kullanım Modeli (MPCU)) ve kullanım kolaylığı (Yenilik Yayılım Teorisi (IDT/DoI)) olmak üzere üç yapı tarafından meydana gelmektedir. Venkatesh ve arkadaşları (2003), çaba beklentisi yapısının hem gönüllü hem de zorunlu kullanım bağlamlarında anlamlı olduğunu ancak her birinin yalnızca ilk zaman diliminde anlamlı ve uzun veya sürekli kullanım dönemlerinde anlamsız hale geldiğini ifade etmektedir. Diğer bir deyişle çaba odaklı yapıların, süreç sorunlarının aşılması gereken engelleri temsil ettiği yeni bir davranışın ilk aşamalarında daha belirgin olması ve daha sonra araçsallık kaygıları tarafından gölgede bırakılması nedeniyle bu etkinin oluştuğunu varsaymaktadırlar. Venkatesh ve Morris (2000), çaba beklentisinin kadınlar için erkeklerden daha belirgin olduğunu ve öngörülen cinsiyet farklılıklarının, cinsiyet rolleriyle ilgili bilişlerden kaynaklandığını öne sürmektedir. Diğer taraftan artan yaşın, karmaşık uyaranları işlemede ve dikkati işteki bilgilere ayırmadaki zorluk derecesi ile ilişkili olduğu ve bunların yazılım sistemlerini kullanırken gerekli olduğu varsayılmaktadır. Venkatesh ve arkadaşları (2003), çaba beklentisi ile ilgili yapıların kadınlar ve yaşlı çalışanlar için bireylerin niyetinin daha güçlü belirleyicileri olacağını ve bu nedenle, çaba beklentisinin en çok kadınlar için, özellikle de daha yaşlı ve sistemle ilgili nispeten daha az deneyime sahip olanlar için belirgin olacağını ifade etmektedir.

Sosyal etki, bireyin önem vermiş olduğu kişilerce yeni sistemin kullanılması gerektiği düşüncesini algılama derecesi olarak tanımlanmaktadır. Davranışsal niyetin doğrudan bir belirleyicisi olarak sosyal etki, Nedenli (Gerekçeli) Eylem Teorisi (TRA), Teknoloji Kabul Modeli-2 (TAM2), Planlı Davranış Teorisi (TPB/DTPB) ve TAM ve TPB Birleştirilmiş Modeli (C-TAM-TPB)'nde öznel norm, Bilgisayar Kullanım Modeli (MPCU)'nde sosyal faktörler ve Yenilik Yayılım Teorisi (IDT/DoI)'nde ise imaj olarak temsil edilmektedir. Thompson ve arkadaşları (1991) kendi yapılarını tanımlarken sosyal normlar terimini kullanmış ve bunun Nedenli

Eylem Teorisi (TRA)'ndeki öznel norm ile benzerliğini kabul etmiştir. Farklı isimlere sahip olsalar da bu yapıların her biri bireyin davranışının, teknolojiyi kullanmasının bir sonucu olarak başkalarının kendisini nasıl göreceğine olan inancından etkilendiğine dair açık veya örtük bir düşünce içermektedir. Venkatesh ve Davis (2000) sosyal etkilerin niyet üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olmasının zorunlu bağlamlar şeklinde ortaya çıkan uyumun neden olduğunu öne sürmüştür. Bunun aksine gönüllü bağlamlardaki sosyal etki, teknoloji hakkındaki algıları etkileyerek içselleştirme ve özdeşleşme mekanizmaları ile çalışmaktadır.

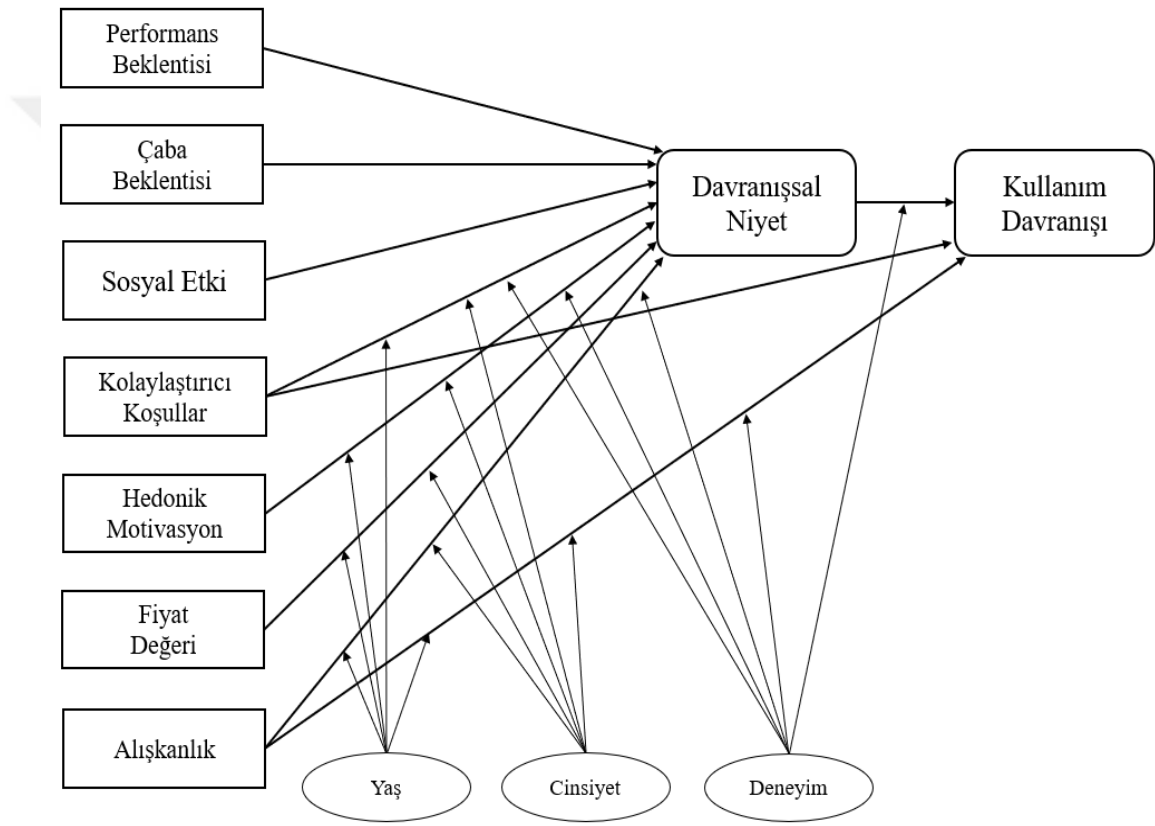
Genel anlamda teknoloji kabul kararlarında sosyal etkinin rolü karmaşık ve çok çeşitli koşullu etkilere tabidir. Sosyal etkinin bireysel davranışlar üzerinde uyum, içselleştirme ve özdeşleşme olmak üzere üç mekanizma aracılığıyla etkisi vardır. Son ikisi bireyin inanç yapısını değiştirmek veya bireyin potansiyel sosyal statü kazanımlarına yanıt vermesine neden olmakla ilgiliyken, uyum mekanizması bireyin sosyal baskıya yanıt olarak basitçe niyetini değiştirmesine yani bireyin sosyal etkiye uyma eğiliminde olmasına neden olur. Ayrıca uyuma ilişkin bu görüş teknoloji kabul literatüründe başkalarının görüşlerine güvenmenin sadece zorunlu olduğu durumlarda, özellikle de bireyin nispeten bilgisiz olduğu, deneyimin ilk aşamalarında önemli olduğunu gösteren sonuçlarla da tutarlıdır. Bu normatif baskı ise deneyim arttıkça sistemi kullanmaya yönelik bireysel niyet için sosyalden ziyade daha araçsal bir temel sağladıkça zamanla azalmaktadır. Bunun yanı sıra UTAUT teorik modeli, genel anlamda kadınların başkalarının görüşlerine daha duyarlı olma eğiliminde olduklarını ve bu nedenle yeni teknoloji kullanma niyeti oluştururken sosyal etkiyi daha belirgin bulduklarını ve genel olarak bu etkinin ise deneyimle azaldığını öne sürmektedir. Buna ilaveten yaşlı çalışanların sosyal etkilere daha fazla önem verme olasılığının daha yüksek olduğu ve bu etkinin yine deneyimle birlikte azaldığı ifade edilmektedir (Venkatesh vd., 2003: 453).

Kolaylaştırıcı koşullar ise bireyin sistemi kullanımını destekleyecek kurumsal ve teknik altyapının var olduğuna inanma derecesi olarak tanımlanmaktadır. Bu tanım algılanan davranışsal kontrol (Planlı Davranış Teorisi (TPB/DTPB) ve TAM ve TPB Birleştirilmiş Modeli (C-TAM-TPB)), kolaylaştırıcı koşullar (Bilgisayar Kullanım Modeli (MPCU)) ve uyumluluk (Yenilik Yayılım Teorisi (IDT/DoI)) olmak üzere üç farklı yapı tarafından somutlaştırılan kavramları kapsamaktadır. Bu yapıların her biri,

kullanımın önündeki engelleri kaldırmak için tasarlanan teknolojik ve kurumsal ortamın yönlerini içerecek şekilde operasyonel hale getirilmiştir. Teoriye göre, kolaylaştırıcı koşulların hem gönüllü hem de zorunlu ortamlarda doğrudan anlamlı olduğu ancak yapının ilk kullanımından sonra niyet üzerindeki etkisinin ortadan kalktığı öne sürülmektedir. Kolaylaştırıcı koşullar yapısında temel bir kavram olan destek altyapısıyla ilgili konuların, söz konusu aracın uygulanabilme kolaylığına işaret eden çaba beklentisinin yapısında da büyük ölçüde bulunduğu saptanmış ve Venkatesh (2000), kolaylaştırıcı koşulların niyet üzerindeki etkisine çaba beklentisinin tam aracılık ettiğini ifade etmiştir. Diğer taraftan teknoloji kullanıcılarının kurum içinde yardım ve destek için birden fazla yol bulmaları ve böylece kullanım önündeki engellerinin ortadan kalkması dolayısıyla bu etkinin deneyimle birlikte artması beklenmektedir. Örgütsel davranış bilimciler yaşı fazla olan çalışanların iş yerinde yardım ve destek almaya daha fazla önem verdiklerini belirtmişler ve bu durum, yaşla birlikte artan bilişsel ve fiziksel taklitler de göz önüne alındığında karmaşık bilgi teknolojileri kullanımı bağlamında etkisini göstermektedir. Dolayısıyla, deneyim ve yaş tarafından yönetildiğinde kolaylaştırıcı koşullar kullanım davranışı üzerinde önemli bir etkiye sahip olmaktadır (Venkatesh vd., 2003: 454).

Örgütsel teknoloji kabulünden farklı olarak, teknolojilerin toplumdaki yayılımını anlamak içinde farklı modeller sunulmuştur. UTAUT, çeşitli teknoloji ve kullanım grubu ortamlarına genellenebilirliği sayesinde, tüketici ortamlarına daha uygun bir model oluşturmak için iyi bir başlangıç noktası sunmuştur. Bunun akabinde UTAUT-2, belirli bağlamların mevcut teorilerde çeşitli şekillerde değişikliklere yol açabileceğini öne süren tavsiyeleri üzerine inşa edilmiştir. Bu sayede UTAUT teorik modeli hedonik motivasyon, fiyat ve alışkanlık olmak üzere üç ek yapı eklenerek UTAUT-2 Modeli şeklinde genişletilmiştir. Ayrıca, UTAUT moderatörlerinden biri olan kullanım gönüllülüğü, bir sistemi kullanma gönüllülüğünün derecesinin değişebildiği işyeri ortamlarının aksine, tüketici ortamlarında kullanımın tamamen gönüllülük esasına dayanması sebebiyle UTAUT-2’de çıkarılmıştır (Venkatesh, 2015: 5). Örgütsel bağlama odaklanan önceki teknoloji kabul modellerinden farklı olarak UTAUT-2 genel olarak tüketici kullanım bağlamını vurgulamaktadır. UTAUT-2 de değişkenler ile davranışsal niyet arasındaki ilişkiyi düzenlemek için yaş, cinsiyet ve deneyim önerilmiştir. Diğer bir deyişle UTAUT-2, bireyler tarafından teknoloji kullanımının yaş, cinsiyet ve deneyim tarafından yönetilen hedonik güdü,

fiyat(maliyet)/algılanan değer ve alışkanlık olmak üzere üç ek yapının etkisiyle desteklendiğini varsaymaktadır (Chang, 2012: 110-111). Şekil 3.12’de görüldüğü üzere, UTAUT’un dört temel yapısına (performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar) ek olarak UTAUT-2, hedonik motivasyon, fiyat ve alışkanlık olmak üzere üç farklı ek yapıyı da bünyesinde bulundurarak davranışsal niyetin ve davranışın doğrudan belirleyicileri olduğunu ve bu yapıların da cinsiyet, yaş ve deneyim tarafından yönetildiğini öne sürmektedir (Venkatesh vd., 2012: 160).



Şekil 3.12. Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli-2 (UTAUT-2)

Kaynak: Venkatesh vd., 2012.

Şekil 3.12’de görüldüğü üzere Venkatesh ve arkadaşları (2012), UTAUT’un dört temel yapısına ek olarak UTAUT-2’de hedonik motivasyon, fiyat ve alışkanlık olmak üzere üç farklı yapı önermişlerdir. Bunlardan ilki olan hedonik motivasyon genel anlamda bir teknolojiyi kullanmaktan elde edilen eğlence veya zevk olarak tanımlanmakta ve teknoloji kabulü ve kullanımını belirlemede önemli bir rol oynamaktadır. Bilgi sistemleri araştırmalarında, hedonik motivasyonun (algılanan

zevk) teknoloji kabulünü ve kullanımını doğrudan etkilediği ve tüketici bağlamında ise teknoloji kabulü ve kullanımının önemli bir belirleyicisi olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle hedonik motivasyon, tüketicilerin bir teknolojiyi kullanmaya yönelik davranışsal niyetinin bir belirleyicisi olarak UTAUT-2’de yer almıştır.

Diğer taraftan hedonik motivasyonun davranışsal niyet üzerindeki etkisinin, tüketicilerin yenilikçilik, yenilik arayışı ve hedef teknolojinin yeniliğine ilişkin algılarındaki farklılıklar nedeniyle yaş, cinsiyet ve deneyime göre ılımlı olduğu düşünülmektedir. Yenilikçilik, bir bireyin yeni fikirlere açık olma ve yenilik kararlarını bağımsız olarak verme derecesi anlamına gelirken yenilik arayışı ise bireyin yeni bilgi veya uyarıcıları arama eğilimi olarak tanımlanabilir. Bu tür bir kavramın ise herhangi bir ürünü kullanmak için hedonik motivasyona katkıda bulunabileceği öne sürülmektedir. Tüketiciler bir teknolojiyi kullanmaya başladıklarında, yeniliğine (yeni arayüzü ve işlevi) daha fazla dikkat edecek ve hatta onu belki de sadece yeni olması sebebiyle kullanacaklardır. Deneyim arttıkça, hedonik motivasyonun teknoloji kullanımı üzerindeki etkisine katkıda bulunan yeniliğin çekiciliği azalacak ve tüketiciler artık teknolojiyi verimlilik veya etkinlik kazanımları gibi daha pragmatik amaçlar için kullanmaya başlayacaklardır. Dolayısıyla, hedonik motivasyon artan deneyimle birlikte teknoloji kullanımını belirlemede daha az önemli bir rol oynayacaktır. Ayrıca, yaş ve cinsiyetinde tüketicinin teknoloji yenilikçiliği ile ilişkili olduğu ve bununla birlikte yeni bir teknolojiyi kullanmanın ilk aşamalarında, genç erkeklerin yenilik ve yenilikçilik arayışına daha fazla eğilim gösterme eğiliminde olduğu tespit edilmiştir. Bu büyük eğilimin ise genç erkeklerin erken teknoloji kullanım kararlarındaki hedonik motivasyonun göreceli önemini artıracığı düşünülmektedir. Sonuç olarak, deneyimin düzenleyici etkisi yaş ve cinsiyete göre de farklılık göstereceği bilinmektedir.

Genel anlamda tüketici kullanımı esas alınarak geliştirilmiş olan UTAUT-2 ile kurumsal kullanım ortamına uygun olarak geliştirilmiş olan UTAUT arasındaki önemli diğer bir fark, tüketicilerin genellikle bu tür bir kullanımda maliyeti (kullanım ücreti) üstlenirken çalışanların üstlenmemesi durumudur. Bu açıdan düşünüldüğünde maliyet ve fiyatlandırma yapısı tüketicilerin teknoloji kullanımı üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu düşünülmektedir. Örneğin, Çin’de kısa mesaj hizmetlerinin (SMS) popülerliğinin, SMS ücretinin diğer mobil internet uygulamalarına göre düşük

fiyatlandırılmasından kaynaklandığına dair kanıtlar bulunmaktadır. Pazarlama araştırmalarında, parasal maliyet/fiyat genellikle ürün veya hizmetlerin algılanan değerini belirlemek için ürün veya hizmetlerin kalitesi ile birlikte kavramsallaştırılır. Bu nedenle fiyat değeri, tüketiciler bakımından uygulamaların algılanan faydaları ile bunları kullanmanın maliyeti arasındaki bilişsel değiş tokuş olarak tanımlanmaktadır. Buradan hareketle, tüketiciler tarafından bir teknolojiyi kullanmanın faydaları parasal maliyetinden daha büyük olarak algılandığında fiyat değerinin pozitif ve fiyat değerinin niyet üzerinde olumlu bir etkisinin olacağı varsayılmaktadır. Bu nedenle fiyat değeri, teknolojiyi kullanmaya yönelik davranışsal niyetin bir öngörücüsü olarak kabul edilmektedir.

Buna ilaveten fiyat değerinin davranışsal niyet üzerindeki etkisinin yaş ve cinsiyet tarafından yönetildiği düşünülmektedir. Fiyat değerinin erkekler ve kadınlar ile genç ve yaşlı bireyler arasındaki farklılaşan önemi teorize edilirken sosyal rollerle ilgili teorilerden yararlanılmaktadır. Buna göre, erkeklerin ve kadınların tipik olarak farklı sosyal roller üstlendikleri ve farklı rol davranışları sergiledikleri teorik bakımdan öne sürülmektedir. Özellikle erkekler bağımsız, rekabetçi olma, seçici bilgi ve sezgisel yöntemlere dayalı kararlar alma eğilimindeyken, kadınlar daha fazla birbirine bağlı, işbirlikçi ve daha fazla ayrıntıyı dikkate alma eğilimindedirler. Sonuç olarak, tüketici bağlamında kadınların ürün ve hizmetlerin fiyatlarına daha fazla dikkat etmeleri ve erkeklerden daha fazla maliyet bilincine sahip olmaları muhtemeldir. Ayrıca, kadınlar genellikle satın alma sürecine daha fazla dahil olurlar ve dolayısıyla para konusunda erkeklerden daha sorumlu ve dikkatli davranırlar. Erkeklerin teknolojilere yönelik eğilimleri göz önüne alındığında, erkeklerin teknolojilere atfetmiş olduğu fiyat değeri muhtemelen kadınların aynı teknolojilere atfedeceği değerden daha yüksek olacağı düşünülmektedir. Dahası, sosyal rol kalıplarının neden olduğu bu cinsiyet farkının yaşı fazla olan kadınların ailelerine bakmak gibi faaliyetlerde bulunma olasılıkları daha yüksek olması sebebiyle yaşlanmayla birlikte daha da artacaktır. Dolayısıyla, yaşlı kadınlar aile harcamalarının bekçisi olarak üstlendikleri sosyal rol nedeniyle fiyatlara daha duyarlı olacaktır. Bu da ürün ve hizmetlerin parasal değerinin yüksek yaştaki kadınlar için daha büyük önem taşıdığı anlamına gelmektedir.

UTAUT-2, teknoloji kullanımına ilişkin son olarak deneyim ve alışkanlık olmak üzere birbiriyle ilişkili ancak farklı iki yapı ortaya koymuştur. Buna göre

deneyim, bir hedef teknolojiyi kullanma fırsatını yansıtır ve tipik olarak bir teknolojinin bir birey tarafından ilk kullanımından itibaren geçen zaman olarak operasyonelleştirilmektedir. Venkatesh ve arkadaşları (2003) deneyimi zamanın geçişine bağlı olarak eğitim sonrasındaki (1) sistemin ilk kullanıma hazır olduğu zaman, (2) 1 ay sonra ve (3) 3 ay sonra olmak üzere üç seviye şeklinde ifade etmektedir. Alışkanlık insanların öğrenmeleri sonucundaki sergileyecekleri davranışları otomatik olarak gerçekleştirmeleri eğiliminde olmaları derecesi biçiminde tanımlanır. Buradan hareketle alışkanlık, (1) önceki yapılan davranış veya (2) bireyin davranışın otomatik olduğuna ne ölçüde inandığı şeklinde iki farklı yapıda operasyonel hale getirilmiştir. Sonuç olarak, deneyim ve alışkanlık arasında en az iki temel ayrım vardır. Bu ayrımlardan biri, deneyimin alışkanlık oluşumu için gerekli ancak yeterli olmayan bir koşul olduğu iken, ikinci bir ayrım ise sıralı mantıksal zamanın (deneyimin) geçmesinin, bir hedef teknoloji ile geliştirilen etkileşim ve aşinalık derecesine bağlı olarak farklı alışkanlık seviyelerinin oluşmasına neden olabileceğidir. Örneğin, belirli bir zaman (3 ay) diliminde, farklı bireyler hedef teknoloji üzerinde kullanımlarına bağlı olarak farklı alışkanlık seviyeleri oluşturabilirler. Buna bağlı olarak, Ajzen ve Fishbein (2005) ise önceki deneyimlerden elde edilen geri bildirimlerin çeşitli inançları ve dolayısıyla gelecekteki davranışsal performansı etkileyeceğini belirtmiştir. Bu bağlamda alışkanlık, önceki deneyimlerin sonuçlarını yansıtan algısal bir yapıdır.

Alışkanlığın etkisinin kullanım davranışı üzerinden mi yoksa davranışsal niyet üzerinden mi işlediği konusu için Kim ve arkadaşları (2005)'nın isimlendirme kuralı açısından, alışkanlık/otomatiklik perspektifi (HAP) ve TPB ile tutarlı olan anlık aktivasyon perspektifi (IAP) şeklinde ele alınmıştır. TPB ile tutarlı olan IAP, bir davranışın tekrarlanan performansının, çevredeki tutum nesneleri veya ipuçları tarafından tetiklenebilen iyi kurulmuş tutumlar ve niyetlerle sonuçlanabileceğini varsaymaktadır. Tutumlar ve niyetler bir kez aktive edildikten sonra, inanç oluşturma veya geri çağırma gibi bilinçli zihinsel faaliyetlere gerek kalmadan otomatik olarak davranışa rehberlik edecektir. Örneğin, işe gidip gelirken mobil cihazlardan e-postalarını tekrar tekrar kontrol eden bir tüketici, uzun bir süre boyunca mobil internet teknolojisine karşı olumlu bir bakış açısı (mobil üzerinden e-postalarını kontrol etmenin faydalı olduğu gibi) ve buna bağlı bir davranışsal niyet (işe gidip gelirken mobilden e-postalarımı kontrol edeceğim niyeti) geliştirmiş olabilir. Bu niyet böylece

tüketicinin bilinçli zihninde depolanarak bir arabaya veya taksiye binerken, çevre veya bağlam kendiliğinden olumlu görüşü ve niyeti tetikleyecek ve bu da davranışla (mobil cihazı çıkarmak ve e-postayı kontrol etmek) sonuçlanacaktır. Bu akıl yürütme çizgisi ise daha güçlü alışkanlık ve daha sonra davranışı etkileyecek olan depolanmış bir niyete yol açacaktır. Bunun aksine HAP ise bir davranışın tekrarlanan performansının alışkanlık yarattığını ve davranışın doğrudan uyarıcı ipuçlarıyla etkinleştirilebileceğini varsayar. Gelecekte benzer bir durumda bulunmak, bilinçli bilişsel aracılık (tutum veya niyet) olmaksızın otomatik tepkiyi tetiklemek için yeterlidir. IAP'dan farklı olarak HAP, alışkanlığın esas olarak koşullanmadakine benzer şekilde uyarıcı ile eylem bağlantısının pekiştirilmesi yoluyla oluşturulduğunu öne sürer. Örneğin, eğer alışkanlık HAP'ın öne sürdüğü gibi yerleşmişse, bir tüketici metroya ya da taksiye bindiği anda hiç düşünmeden cep telefonunu çıkarıp e-postalarını kontrol edecektir. Burada bağlam ipucu (ulaşım aracı) doğrudan eylemle (mobil cihazdan e-posta kontrolü) ilişkilendirilmiştir ve herhangi bir tutum ya da niyet söz konusu değildir. Dolayısıyla IAP ve HAP arasındaki temel fark, uyarıcı ve eylem arasında niyetin oluşturulmasına yönelik bilinçli bilişsel işlemin söz konusu olup olmadığıdır.

Davranış ise otomatik ilişkilendirmenin bir sonucu olarak gerçekleştirilir. Bu nedenle hem HAP hem de IAP istikrarlı bir ortam gerektirir ve bağlam nispeten değişmeden kaldığı sürece, rutinleşmiş davranış minimum bilinçli kontrol ile büyük ölçüde otomatik bir şekilde gerçekleştirilir. Ancak hızlı değişim özellikle tüketici teknolojisi pazarında, ortamın belirleyici karakteridir. Hem bilgi cihazları hem de tüketicilerin bunları kullandığı bağlam hızla ve sürekli olarak değişmektedir. Tüketicilerin mobil cihazlarla etkileşimi de ilk günlerdeki telefon paradigmasından günümüzde dokunmatik ekranlara doğru önemli ölçüde değişmiştir. Dolayısıyla, istikrarlı bir ortam yerine, tüketici teknolojisi kullanımını çevreleyen ortam sürekli değişmektedir. Bu bağlamda, alışkanlığı tetikleyen süreç (ipucu üretme ve ilişkilendirme), alışkanlığın davranışsal niyet veya kullanım üzerindeki müteakip etkilerini belirlemede önemli hale gelmektedir. Tüketiciler değişen çevreyi nispeten istikrarlı olarak algılasa, uyarıcı ipuçları ile niyetler veya eylemler arasında ilişki kurulabilir ve tetiklenebilir. Aksi takdirde, tüketici davranışları daha az alışkanlık kontrolüne tabi olabilir veya hiç tabi olmayabilir. Burada, bilgi işleme ve hafıza ilişkilendirmedeki bireysel farklılıklar, alışkanlığın etkisinin hafifletilmesinde önemli bir rol oynayabilir. Bir tüketici bağlamdaki değişikliklere daha az duyarlıysa veya

çevresel bilgileri kontrollü ve ayrıntılı bir şekilde işleme eğilimi ile bilişsel kapasitesi daha azsa, davranışını yönlendirmek için yerleşik alışkanlığa daha fazla bağlı olacaktır. Örneğin, çevresel ipuçlarının sürekli değiştiği bir metro vagonundayken, çevredeki değişikliklere daha duyarlı olan tüketicilerin internete erişmek için mobil cihaz kullanımına ilişkin eski davranış (çevrelerindeki insanlar tarafından dikkatlerinin dağılması nedeniyle metro vagonundayken e-posta okumak için mobil cihazlarını kullanmamaları) kalıplarını sürdürme olasılığı daha düşük olacaktır. Bunun aksine, çevrenin daha az farkında olan tüketiciler, çeşitli çevresel ipuçlarını görmezden gelme ve rutinleşmiş davranışlarına (metro vagonuna girdikten sonra mobil cihazlarını kullanarak her zaman e-postalarını kontrol etmek) bağlı kalma eğiliminde olacaktır.

Genel olarak ise ilk önce, deneyim esas anlamda bağlamsal ipuçları ile niyet veya davranış arasındaki ilişkinin gücünü etkilemektedir. Deneyim ve alışkanlık arasındaki ilişki, tekrarlanan davranışların bir sonucu olarak oluşur ve güçlenir. Alışkanlık öğrenilen bir sonuç olup ancak nispeten uzun süreli yoğun bir uygulamadan sonra uzun süreli hafızada depolanabilir ve diğer davranış kalıplarını geçersiz kılabilir. Kısa bir süre içinde tekrarlama yoluyla bir alışkanlığın oluşması mümkün olsa da geçen süre ne kadar uzun olursa, tüketicilerin ipuçları ve davranış arasında bir ilişki kurmak için o kadar fazla fırsatı (ipucunun ortaya çıkma sayısı) olur. Belirli bir teknolojiyi kullanma konusunda daha fazla deneyime sahip olan tüketiciler, davranışsal değişikliklere engel oluşturan bilişsel bir kilitlenme geliştirecektir. İpuçlarına verilen tepki ise bir teknolojiyle ilgili deneyim arttıkça (zaman geçtikçe) daha güçlü hale gelecektir ve dolayısıyla, alışkanlık deneyimli tüketiciler için niyet ve kullanım üzerinde daha güçlü bir etkiye sahip olacaktır. Daha sonra yaş ve cinsiyet, insanların bilgi işleme (işaret algısı ve işleme süreci) konusundaki farklılıklarını yansıtır ve bu da davranışları yönlendirmek için alışkanlıklara olan güvenlerini etkileyebilir. Yaşlı insanların büyük ölçüde otomatik bilgi işleme sürecine güvenme eğiliminde oldukları ve alışkanlıklarının yeni öğrenmeyi engellediği veya bastırdığı tespit edilmiştir. Yaşlı tüketiciler belirli bir teknolojiyi tekrar tekrar kullanarak bir alışkanlık oluşturduktan sonra, değişen bir ortama uyum sağlamak için alışkanlıklarını geçersiz kılmaları zordur. Yine metro vagonuna girerken e-postalarını kontrol etmek için mobil cihazını kullanma alışkanlığı örneğinde olduğu gibi, yaşlı insanların metro vagonundaki değişikliklerden dolayı dikkatlerinin dağılma olasılığı genç insanlara göre daha düşük olması sebebiyle mobil cihazlarını kullanarak e-postalarını kontrol

etme alışkanlıklarına devam edecekleri düşünülmektedir. Diğer taraftan ise cinsiyet farklılıkları alışkanlığın etkisini daha da hafifletecektir. Buna göre, kadınların erkeklere kıyasla mesajlarında ayrıntılara daha fazla dikkat etme ve detaylandırma eğiliminde olduğu bilinmektedir. Tüketici karar verme bağlamında ise kadınların yargıda bulunurken veya karar verirken ayrıntılara karşı erkeklerden daha fazla hassasiyet gösterdikleri tespit edilmiştir. Bunun başlıca nedeni, erkeklerin uyarıcıları ve bilgileri şema temelli bir şekilde işleme ve ilgili bazı ayrıntıları göz ardı etme eğiliminde olmaları, kadınların ise bilgileri parça parça ve daha ayrıntılı bir şekilde işleme eğiliminde olmalarıdır. Dolayısıyla, kadınların çevredeki yeni ipuçlarına veya ipucu değişikliklerine karşı daha duyarlı olacakları ve bu tür değişikliklere dikkat edecekleri, bunun da alışkanlığın niyet veya davranış üzerindeki etkisini zayıflatacağı sonucuna varılmaktadır.

Son olarak deneyim, alışkanlığın davranış üzerindeki etkisini hafifletmek için yaş ve cinsiyet ile birlikte çalışacaktır. Deneyimin alışkanlık üzerindeki güçlendirici etkisi, yaş ve cinsiyete göre tanımlanan farklı gruplar arasında farklılık göstermektedir. Yaş arttıkça, teknolojilerin deneyimden öğrenilmesinde cinsiyet farklılıkları daha belirgin hale gelmektedir. Yaşlanma, bilgi işleme kapasitesinin azalmasına yol açmaktadır. Kadınlar bilgiyi erkeklerden daha detaylı ve ince bir şekilde işleme eğiliminde olduğundan, yaşlı erkekler davranışsal niyetlerini belirlemek için kullanım deneyimlerinden edindikleri sezgisel yöntemlere ve şemalara daha fazla güvenme eğiliminde olacakları gibi çevresel ipuçlarına da çok az dikkat edeceklerdir. Bu nedenle, daha fazla kullanım deneyimine sahip yaşlı erkekler, fazlasıyla alışkanlıklarına güveneceklerdir. Yine aynı örnek üzerinden anlatılmak istenirse, önceki deneyimlerinden kaynaklanan mobil e-postalarını kontrol etme alışkanlığını oluşturması sonrası uzun süre boyunca mobil e-posta kullanan yaşlı erkekler, metro vagonuna giren/çıkan yolcular gibi metro vagonu ortamındaki yeni ipuçlarına veya ipucu değişikliklerine daha az dikkat edecek ve yalnızca mobil cihazlarından e-postalarını kontrol etme alışkanlıklarına odaklanacaklardır. Buna karşılık, mobil e-posta kullanma deneyimi daha az olan özellikle de genç kadınların, çevrelerindeki değişiklikleri hemen fark etmeleri ve ipuçlarına dikkat etmeleri daha olası olacaktır. Bu durum ise metro vagonu ortamı ile mobil cihaz kullanarak e-posta kontrol etme arasındaki otomatik ilişkiyi zayıflatacak, dolayısıyla daha az deneyime sahip genç kadınlar arasında alışkanlığın niyet ve bunun sonucunda ortaya çıkan davranış

üzerindeki etkisini de azaltacaktır. Özetle, alışkanlığın etkisinin özellikle bir teknolojiyle ilgili önemli deneyime sahip olduklarında, yaşı büyük erkekler arasında en güçlü olduğu düşünülebilir. Artan deneyimle birlikte, tüketiciler alışkanlıklarını pekiştirmek için ipuçlarıyla karşılaşmak ve ilişkili davranışı gerçekleştirmek konusunda zaman harcamaları nedeniyle daha fazla fırsata sahip olurlar. Bununla birlikte rutin davranışın otomatik hale gelmesi ile birlikte ilişkili ipuçları tarafından daha fazla yönlendirilmektedir. Sonuç olarak, davranışsal niyetin teknoloji kullanımı üzerindeki etkisi deneyim arttıkça azalacaktır. HAP mantığına göre ise artan kullanım deneyimi, ipuçları ve davranış arasındaki bağlantıyı güçlendirmek için daha fazla fırsat anlamına gelmekte ve bu da alışkanlığı kolaylaştırmanın yanı sıra davranışsal niyet ile kullanım arasındaki bağlantıyı zayıflatacaktır (Venkatesh vd., 2012: 160-166).

3.3. Teknoloji ve Yapay Zeka

Bilgi ve iletişim teknolojileri, operasyonel etkinliği kolaylaştırabilen ve rekabet avantajını artırabilen dijitalleşmiş kuruluşların temel bir unsurudur. Günümüz 4. sanayi devrimi içerisinde ise gelişmiş dijital teknolojiler ve cihazlar sektörler genelinde inovasyon ve değer yaratmak için yaygın olarak uygulanmaktadır (Lee ve Yoon, 2021: 2). Bilgi işlem, telekomünikasyon ve görüntüleme teknolojilerinin birleşimi olan bilgi teknolojileri (BT), kullanıcılarının işleri ve çalışma ortamları üzerinde radikal etkiler yaratmıştır. BT çeşitli şekillerde veri işlemekte, bilgi toplamakta, toplanan materyalleri depolayarak biriktirmekte ve iletişimi hızlandırmaktadır. Günümüz iş dünyasının günlük operasyonlarının çoğunda ayrılmaz bir rol oynayan BT önceki yıllarda, örgütlerin genel stratejisi içinde yalnızca destekleyici bir oyuncu olarak görülmekteydi. (Örneğin, otomasyon mevcut organizasyonel işlevlerle sınırlıydı.) Ancak inovasyonların ortaya çıkması ve başarılı bir şekilde uygulanmasıyla birlikte görüşler değişerek artık BT, yeni ihtiyaçlar yaratan, yeni ürün geliştirmeye neden olan ve yeni prosedürleri yöneten iş süreçlerinde önemli roller üstlenmektedir. BT'nin bir kuruluştaki tam olarak uygulanması ile birlikte ise bu iç değişiklikler ürünlerde, pazarlarda ve bir bütün olarak toplumda daha geniş değişimlere de yol açacağı da bilinmektedir (Chan, 2000: 224).

Teknolojinin, bilim ve mekanik ilkeleri doğrultusunda sorunların çözümüne uygulanması yönünde insani ve kültürel bir faaliyet biçimi olduğu düşüncesini 1981'de ortaya koyan Bush ayrıca teknolojinin belirli bir ekolojik, ekonomik ve sosyal

bağlamda görevleri yerine getirmekle beraber belirli, kişisel ve/veya rekabetçi avantajlar yaratmak için geliştirilen kaynakları, araçları, süreçleri, personeli ve sistemleri içerdiğini de ifade etmektedir. Buradan hareketle teknoloji kavramının popüler ve akademik söylemde bulunan üç farklı yönlü tanımı bulunmaktadır. Buna göre teknoloji ilk olarak araçsallık yönünden incelenmiştir. Araçsal yönden teknolojiyi çok geniş bir şekilde bilginin pratik amaçlar için düzenlenmesi olarak tanımlayan Mesthene, sürekli artan teknolojik gelişimin yeni teknolojiler hakkında artan kamu bilincine yol açtığına dair bir düşünce ortaya koymuştur. Mesthene göre, teknoloji sosyal değişimin bir sonucu değil, bir nedeni olarak ortaya çıkma eğilimindeyken, teknoloji ve sosyal değişim arasındaki ilişki ise basit, tek yönlü bir süreç olarak açıklanmıştır. Ona göre; (1) teknolojik ilerleme, arzulanan bazı hedeflere ulaşmak için yeni bir fırsat yaratmakta, (2) eğer yeni fırsattan yararlanılacaksa (önemsiz durumlar haricinde), bu sosyal organizasyonda değişiklikler gerektirmekte, (3) bunun söz konusu mevcut sosyal yapıların işlevlerine müdahale edileceği anlamına gelmekte, (4) ve sonuç olarak eski yapılar tarafından hizmet edilen diğer hedeflere artık yetersiz bir şekilde ulaşılabileceği anlamına gelmektedir. Ancak Mesthene, teknolojilerin yalnızca birer araç olduğunu varsaydığı için, toplumsal nedenlerine değil, tamamen toplumsal sonuçlarına odaklanabilmiştir. Dolayısıyla teknoloji sadece salt araçsallık yönünde kullanıldığında, teknolojik her yerde bulunma, tarafsızlık ve sürekli gelişim imajı ve kültür arasındaki ilişkiye dair tek taraflı bir bakış açısı geliştirilebildiği eleştirisi yöneltilmektedir.

Bir başka görüşe göre ise teknoloji sanayileşme olarak değerlendirilmiştir. Spesifik tarihler değişmekle birlikte, çoğu kişi teknoloji çağının başlangıcını kabaca 18. ya da 19. yüzyılın başlarına atfetmektedir. Bir başka deyişle, pek çok kişi teknolojinin Batı'nın sanayileşmesiyle birlikte var olduğunu varsaymaktadır. Teknolojinin sanayileşme olarak tanımlanması, az da olsa Marksist tarih görüşüne borçludur. Bu tanıma göre teknoloji belirli bir tarihsel zaman ve mekanın ürünüdür. Buna göre şu anda pek çok kültür teknolojiye sahip olsa da bir zamanlar sahip değillerdi. Diğer taraftan, “endüstriyel devrim öncesi” olarak adlandırılan bazı kültürler hala teknolojiye sahip değildirler ve teknolojiye sahip olacakları ya da olmaları gerektiği düşünülmektedir. Bu anlayışa göre teknoloji, bir dizi uygulama ya da nesne olduğu kadar da aynı zamanda bir olaydır ve öncesi ile sonrası arasında bir ayrım yapmaktadır. Dolayısıyla bu tanım, teknolojinin kapsamını hem araçsal

perspektiften hem de Bush'un tanımı yönünden önemli ölçüde daraltmaktadır. Son olarak teknoloji, yenilik yönünden açıklanmıştır. Bu anlayışta popüler olarak teknoloji, insan hayal gücünün en yeni ya da en son araçsal ürünlerine ve özellikle de henüz yaygın olarak bulunmayan ya da anlaşılmayan cihazlara atıfta bulunmaktadır. Yenilik olarak teknoloji, tamamen sürekli ya da süreksiz olmayan bir gelişim anlatısını ima eder. Hatta bunun sürekli bir süreksizlik anlatısı olduğu da söylenebilir. Yeni teknolojiler sürekli olarak eskilerinin yerini almakta, sosyal yapıların, değerlerin ve önceliklerin sürekli olarak yeniden düzenlenmesini zorunlu kılmaktadır. Bu tanıma göre, bir zamanlar teknoloji olan şey yerinden edilmiş ve şimdi teknolojik olan şey de daha sonraki gelişmeler tarafından yerinden edilecektir. Dolayısıyla buna daha uygun bir tanım, tarih dışı olmalarıdır. Eski bir teknolojinin, teknolojik karakteri veya yol açmış olabileceği tüm sorunlar, yeni bir teknoloji ele alındığında unutulmaktadır (McOmber, 1999: 137-144).

Teknoloji ışığında ortaya çıkan bilgisayarlar tamamen bilgi işlem makineleridir. Bu açıdan düşünüldüğünde bilgisayar yazılım ve programları, bilgi işlem fonksiyonlarının tanımlandığı bir fonksiyon kümesi olarak düşünülebilir. Kısaca bu küme, içerisinde "0" (sıfır) ile "1" (bir) sayılarını bulundurmakta ve belirli bir girdi için fonksiyonun "Evet (1)" veya "Hayır (0)" kararını vermesi mantalitesiyle çalışmaktadır. 1930'ları takip eden yıllarda İngiliz bilgisayar uzmanı Turing, günümüzde Turing Makinesi olarak adlandırılan makineyi hayata geçirerek algoritmik şekilde hesaplanabilen fonksiyonlar kümesini tanıtmış ardından 1936 yılında Amerikalı Matematik uzmanı Church bundan bağımsız olarak etkin biçimde hesaplanabilir fonksiyonlar kümesi üreten farklı bir model tanımlamıştır. Genel anlamda etkin olarak hesaplanabilen fonksiyonlar ise evrensel Turing makinesi tarafından gerçekleştirilen karar fonksiyonları kümesi şeklinde ifade edilmektedir. Diğer bir deyişle evrensel bir Turing makinesi, her adımda makinenin farklı durumlara dönüşebildiği, algoritmaları yeni süreçleri adım adım yerine getirebilen bir icattır. Burada değinmiş olunan algoritma sözcüğü, adım adım hesaplama rehberi veya tarifidir. Söz konusu kavram bilgisayar bilimi için son derece önemli olup, algoritma aslında bir makinenin yapacağı iş açısından modeli temsil eder. Modern bir bilgisayarın bundan farkı ise etrafında elektronların dolanmasıdır. Bir başka açıdan, bilgisayarlar ve işletim sistemleri dolayısıyla kullanılan yazılımlar insanlar aracılığıyla oluşturulması sebebiyle devamlılıkları açısından insanlara bağımlı oldukları

söylenbilir. Diğer taraftan insanlar ekonomi, ticaret ve lojistik vb. gibi birçok alanda yönetim ve karar verme konusunda bilgisayar ve benzer sistemlere güvenerek birçok işi başarabildikleri bilinen bir gerçektir. Hatta ve hatta yalnızca insanların tek taraflı olarak makineleri daha etkili yapmadığı, makinelerin yazılım yapma ve tasarlama konusunda insanları verimli hale getirerek, hayatta kalmalarını kolaylaştırdığını da ifade edebiliriz. Örneğin, sağlık sektörü açısından kalp pili, insülin pompaları ve solunum cihazları gibi birçok teknolojik cihaz bizim yaşamımızı doğrudan etkilerken, finans sektörü açısından yapay zeka destekli güvenlik sistemleri, kredi kartı dolandırıcılığı gibi birden fazla işlemde insanları koruma altına almaktadır. Fakat şu an için yazılım dünyası sayılabilir algoritmik bir çerçeveye ile sınırlıdır. İnsanlar ise sınırlılığın da ötesinde kompleks düşünce merkezleri çevresinde yazılımın bu sınırlı dünyasından sınırsız çeşitli biçimlerde ancak limitler dahilinde faydalanabilmektedirler (Lee, 2019: 211-273).

Geleceğin teknolojik ilerleyişinde büyük öneme sahip olan yapay zekayı anlayabilmek için öncelikle zeka kavramını ele almak gerekmektedir. Doğal olarak zeka, insan temelli bir organ olan beynin soyut bir yansımasıdır. Bu soyut izdüşüm temel olarak dış çevreyi algılamak, kavramak ve bunun sonucunda elde edilen bilgiler dolayısıyla düşünme ve sonuca varma yeteneğini bünyesinde barındırır. Bu açıdan düşünüldüğünde insan beyni depolama özelliğine sahip bir bellek olarak nitelendirilebilir. İnsan zekasını diğerlerinden ayıran en önemli fark ise daha önce hiç karşılaşmamış problem olsa bile çözebilmek için yeni algoritmalar üretebilmesi ve bunu belleği aracılığıyla depolayarak benzer problemlerin çözümü için uyarlama yapabilmesidir. Yapay zeka ise insan zekası ile paralel olarak, problemlerin çözülebilmesi amacıyla elde edilen verileri algılayan, kavrama yoluyla öğrenen ve sonucunda en uygun kararı alması hedeflenen bir organizmadır. Temelde yapay olarak geliştirilen her bir algoritmanın yeni problemlerin çözümünde insan zekasına benzer şekilde yeni algoritmalar türeterek kendi kararlarını alması amaçlanmaktadır (Özsağlam, 2021: 349-350). Günümüzde yapay zekanın insan hayatında birçok alanda yer bulduğu bilinmektedir. Bununla birlikte insan zekasının duygu, içgüdü, baskı ve yönlendirilme vb. gibi nedenlerden dolayı yanlış kararlar alabildiği veya üstesinden gelemediği alanlarda yapay zekanın kullanımı hayati önem taşımaktadır. Bu durumun en belirgin örneği ise insan kaynakları yönetimi olarak ifade edilebilir.

Bilgi teknolojilerinin gelişmesi, söz konusu teknolojilerin insan kaynakları (İK) yönetiminde kullanılması gerekliliğini beraberinde getirmiştir. Bunun sonucunda teknoloji temelli olan İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri (İKBS) kurulmuş ve insan kaynakları yönetiminde yer alan işe alma, eğitim, ücret-bordro, iş tasarımı özlük durum bilgileri ve performans değerlendirmeleri gibi birden fazla fonksiyon burada yer almaya başlamıştır. Kısaca İKBS, insan kaynaklarına yönelik verilerin toplandığı, depolandığı ve analiz edildiği bir veri tabanıdır. Bu veri tabanı, İK süreçlerinin geliştirilmesi ile birlikte bilgiye hızlı erişim, verimlilik, hizmet, sunum kalitesi, organizasyon etkinliği ve süreçlerin standartlaştırılması gibi birden fazla duruma olanak sağlamaktadır. İK yönünden bilgi teknoloji ile İKBS'nin geliştirilmesi insan kaynakları yönetiminde yapay zeka uygulamaları için bir temel oluşturmuştur (Özgeldi, 2019: 202-204). Kurumsal yönetim açısından günümüzde birçok kuruluş ile yöneticileri, sektörel açıdan ve insan kaynakları yönetiminde ileri teknoloji ve yapay zekanın yararını ve etkinliğini kabul etmiştir. İnsan kaynakları yönetiminde yapay zeka, başta personel seçimi açısından oluşturulan veri tabanı sayesinde doğru adayın tercih edilmesi ve ileriki süreçte ihtiyaç halinde adayların yeniden değerlendirilmeye alınması, analiz edilerek keşfedilmesine olanak sağlamaktadır. Diğer taraftan çalışanların verimli yönetimi de işletmenin hedefleri doğrultusunda ilerlemesi açısından önemlidir. Bu aşamada ise insan kaynakları yönetimi tarafından uygulanan politikalar, iş üretkenliği ve müşteri memnuniyeti açısından önemli rol oynamaktadır. İş verimliliği konusunda yapılan iş bölümü ayrımı ve takım çalışmasına yönelik programlar ile optimum olarak planlanan bir iş, gereksiz iş kaybını önlemekte, her bir görev için uygun kaynakları sağlayarak yetkin çalışanlar için fazla görünen iş yükünü de azaltmaktadır. Bu şekilde yapay zeka ile iş verimliliğini optimize eden kuruluşlarda işçilik maliyetlerinde azalma yaşanırken, gelirlerinde bir artış yaşanmaktadır (Özsağlam, 2021: 352-356).

İnsan kaynakları planlama sürecinde hali hazırda bulunan son durumla ilgili bilgilerin bir araya getirilmesi, analiz edilmesi, geleceğe yönelik ihtiyacın tahmin edilmesi, buna uygun eylem planının oluşturulması, planın kontrol edilmesi ve değerlendirilmesi gibi birçok aşamada yapay zekadan faydalanılmaktadır. Ayrıca yapay zeka algoritmaları ile performans değerlendirme yöntemleri bir araya getirilerek akıllı performans değerlendirme sistemleri oluşturulabilmektedir. Yöneticiler bu akıllı performans değerlendirme sistemi ile performans hedeflerini ve çalışanların başarısını

kontrol edebilir, üretim ve kapasiteye yönelik tahminlerde bulunabilir, verimlilik açısından da optimizasyon veya iyileştirme önerileri sunabilir ve ilaveten geleceğe yönelik öngörülerde bulunabilmektedir. Diğer taraftan çalışanlara yönelik anlık ve sürekli olarak bir geribildirim sağlaması nedeniyle çalışanların davranışları konusunda fikir edinmesine olanak sağlamaktadır. Bu açıdan çalışanların moral ve motivasyonları tespit edilerek iyileştirmeler yapılabilmekte ve iş tatmininin artışı sağlanabilmektedir. Bu durum çalışanların resmi iş gerekliliklerini yerine getirmesini sağlamakla beraber, üretim kapasitesini ve etkinliğini arttırarak karlılığı da arttıracaktır. Son olarak insan kaynakları alanı açısından yapay zeka ile ücret yönetimi de başarılı bir şekilde kontrol edilebilmektedir. Yapay zeka ile rakip firmaların ve piyasanın ücret düzeyi araştırılabilir, analiz edilebilir ve finansal durum göz önüne alınarak ücret düzeyleri ve artışlar belirlenebilmektedir. Yine performans sonuçları, kariyer planlamaları, kıdem veya düzeye göre ödüllendirme ve destek ücretleri ile tazminat tutarları da tespit edilebilir. Bu durum ise hem eşit işe eşit ücret ödenmesini sağlamakla birlikte ücret konusunda adaletli bir dağıtımı beraberinde getirecektir (Özgeldi, 2019: 204-217).

İnsan hayatında yapay zekanın ile sık kullanıldığı bir diğer alan ise pazarlamadır. Pazarlama, işletmelerin tüketicilere veya söz konusu ürün veya hizmeti talep etmesi muhtemel bireylere ulaşmak, ilgili konuda bilgi eksikliğini gidermek, ikna etmek ve satın almasını (kullanmasını) sağlamak ile birlikte satış sonrası destek ve etkileşim gerçekleştirerek bir nevi tüketim alışkanlığı veya bir bağ kurmayı amaçlayan kavramların bütünü olarak tanımlanmaktadır. Çok yönlü olan bu kavramın yapay zeka ile desteklenmesi elzem bir durum olmakla birlikte hangi yapay zeka teknolojilerinin ve uygulamalarının kullanılacağı konusunda doğru kararlar almak da bir o kadar önemlidir. Ancak her koşulda rekabet avantajı sağlamak ve çağın gereklerine ayak uydurmak amacıyla pazarlama yönetimi açısından yapay zekayı pazarlama stratejilerine entegre etme düşüncesi göz ardı edilemez bir gereklilik olarak görülmektedir (Pradeep vd., 2020: 30). Pazarlama açısından değerlendirildiğinde yapay zeka uygulamalarından kural bazlı sistemler ve makine öğrenmesi olarak iki temel yöntemlerden biri kullanılabilir. Kural bazlı sistemler, bilgileri saklayarak hedefleri doğrultusunda kullanmayı amaç edinmektedir. Temel olarak “eğer/ise” mantığıyla hareket eden bu sistemlere sigortacılık sektöründen bir örnek verilirse, aracın hasar kaydı 20.000 TL’nin üzerinde ise kasko poliçesi teklifi verme, altında ise teklif ver şeklinde düşünülebilir. Bu açıdan kural bazlı sistemler her bir farklı bilgi için

yeni bir kurala ihtiyaç duyması ve özel durumlara karşı yetersiz olması gibi dezavantajlara da sahiptir. Örneğin; yapay zekanın bizi dinlemesi doğrultusunda “çocuğuma kıyafet almam gerekli” cümlesini duyan kural bazlı bir sistemin bunun karşılığında “0-6 yaş erkek veya kız çocuk kıyafetlerini göstermesi” durumu incelendiğinde; çocuğun 6-12 yaş olması olasılığı, cinsiyetinin bilinmemesi veya bireyin çocuğum olarak nitelendirdiği varlığın evcil bir hayvan olması olasılığı düşünüldüğünde sistem tarafından yapılan tavsiye veya reklam ürünlerinin yararsız ve gereksiz olduğu görülebilir. Diğer bir deyişle bir kurala bağlı kalarak duruma uygun doğru reklamı yayınlamak bazen olanaksızdır. Bu noktada ise makine öğrenmesi yöntemi devreye girmekte ve sonuç odaklı bir çözüm sunmaktadır.

Genel anlamda makine öğrenmesi sistemi, önceki deneyimlerden ders çıkararak otomatik olarak kendisini sadece bir görev için değil hali hazırda ortaya çıkabilecek tüm durumlar için programlayabilen bir yapay zeka uygulamasıdır. Makine öğrenmesini oluşturan algoritmalar verileri analiz etmekle kalmayıp depolamakta ve bunları performansını ilerletmek için yani kendisini geliştirmek içinde kullanmaktadır. Bu açıdan bakıldığında, kural bazlı sistemler gerek duyulan anahtar kelimeye göre davranırken, makine öğrenmesi istatistiksel modeller doğrultusundaki olasılıklar çerçevesinde düşünce ortaya koymaktadır. Makine öğrenmesi uzun vadede başarıyı yakalamaktayken, kural bazlı sistemler daha hızlı ve fazla karmaşık olmayan kestirme çözümler açısından daha uygun görülmektedir. Kullanım alanı yönünden ise kural bazlı sistemler tüm durumların önceden bilindiği ve herhangi farklılığın veya istisnanın yaşanmayacağı ortamlarda daha yararlı iken, makine öğrenmesi algoritmalarının ilgili görevi öğrenmesi ve bunun sonucunda her farklı duruma karşı kendini geliştirmesi dolayısıyla hem kuralların optimize edilmesi yönünden faydalı hem de karar vericilerce gerekli kılınan şartların oluşması açısından yararlıdır (Pradeep vd., 2020: 36-59). Pazarlama yönünden düşünüldüğünde söz konusu alanın insan temelli olması ve insanların yapısı bakımından farklı kombinasyonlarda birçok kültürel, bilişsel ve yapısal olarak tüketici tercihlerinin değişmesi bakımından makine öğrenmesi yapay zeka sistemi daha yararlı olmakla beraber, temel stratejilerde ise kural bazlı sistemlere dayanan yapay zeka uygulamaları da göz ardı edilmemelidir.

Kavramsal olarak yapay zeka, çevresel etkileşimlere farkındalık gösteren, kavrayıp anlayabilen ve daha sonrasında ihtiyaca uygun cevap verebilen kompleks bir

bilgisayar sistemidir. Burada dikkat edilmesi gereken nokta ise verilen görevleri insan becerisinden daha üst düzeyde hatasız ve en etkili şekilde yerine getirebilmesi ile birlikte doğal zekanın çözemeyeceği karmaşık problemlerin bile hızlı bir şekilde üstesinden gelebilmesidir. Bu nedenle yapay zeka, normal insan davranışından ziyade akıllı bir insan davranışını ve sezgisel gücünü ifade eden bir makine olarak düşünülmektedir. İçerisinde bulunduğumuz Endüstri 4.0 çağında ise örgütlerin internet bazlı bilgi teknolojilerini kullanmaları etkinlik yönetimi gibi birçok nedenden dolayı artık neredeyse zorunlu hale gelmiştir. Bunun akabinde yapay zekanın işlevsel elektronik teknolojilere entegre edilmesi makine öğrenimi alt yapısına sahip algoritmalar ile algılama yapabilen, öğrenebilen ve sonucunda karar alabilen yeni akıllı teknolojiler alanını da ortaya çıkarmıştır. Günümüzde ise inovasyon sürecini yapay zeka ile desteklemek başta maliyetleri azaltmakla birlikte aynı zamanda süreçlerde karşılaşılabilecek riskleri de kayda değer oranda düşürecektir. Organizasyonların kendilerini yeniden keşfetmesinde kilit rol oynayan ve bugün insanlar tarafından yönetilen yenilikçilik veya inovasyonun ileriki süreçte yapay zeka tarafından uygulanabilmesi düşüncesi makine öğrenmesini arttırmakla birlikte gelecekte ilgi çekici fikir ve değişikliklerin olabileceğini göstermektedir. Özetle teknoloji ve yapay zeka örgütlerin, etkinliği ve performansı ile ilgili yeni bir perspektiften bakmalarına neden olmuştur. Örgütsel düşünce içerisinde insanlar ve yapay zekaya sahip makineler örgütsel faaliyetlerin yürütülmesine aracılık eden ve ikamesi bulunmayan varlıklardır. Bu düşünce içerisinde insanların eğitim ve ihtisas bilgileri üzerine kurulu bir görevde bulunmaları, yapay zeka destekli teknolojilerin ise geliştirilen algoritmaları doğrultusunda hizmet üretmeleri gerekmektedir. Söz konusu durumun sağlanması ile birlikte insanlar tarafından bilgi kapsamındaki alanlarda bilişsel zeka üretimi gerçekleşirken, akıllı teknolojiler tarafından ise kullanıldığı alanlarda gelişmiş yapay zeka üretimi gerçekleşecektir (Küsbeci, 2021: 1-85).

3.4. Sigorta Hizmetlerinde Teknolojik Gelişmeler

Son zamanlarda bilgi teknolojilerinin gelişimi sadece ekonomik faaliyetlere değil aynı zamanda tüketici davranış kalıplarında değişikliklere, insan kaynakları yönetiminde yeniliklere ve bununla birlikte ürün ve dağıtım kanallarında farklılıklara neden olmaktadır. Teknolojinin gelişmesi, evrenin her noktasından küresel ağa erişim sağlayan bilgisayar, mobil ve elektronik cihazların hızını ve önemini arttırmış,

bunların ekonomik fiyat düzeyinde erişimini ise mümkün kılmıştır. Teknolojik yeniliklerin tüm iş segmentlerindeki rolü durmaksızın artarken bu karmaşık yapı içerisinde sigorta sektöründe yer alan sigorta şirketleri de yeni teknolojilere ayak uydurmaya ve kendilerine sunulan fırsatlardan yararlanmaya çalışmaktadır. Diğer taraftan sigortacılıkta yeni teknolojilerin kullanım alanları ise yeni ürün ve hizmetlerin geliştirmesi, ürün dağıtımını olanakları, aktüeryal görevlerin yerine getirilmesi ve stratejik karar alma süreçlerinde bilgi desteği gibi çokça çeşitlilik arz etmektedir (Pusara, 2019: 73). Sigortacılık hizmetlerinde teknolojik gelişme ve uygulamaları ele almadan önce ise sigorta kavramını kısaca özetlemek yerinde olacaktır.

Sigorta temelde sigortalanabilir bir riskin, belirli bir sözleşme çerçevesinde poliçe sahibi tarafından sigortacıya transfer edilmesi işlemidir. Buna göre sigortacı olarak nitelendirilen günümüz sigorta şirketleri, benzer riskleri homojen gruplar halinde bir havuzda toplamakta, teminat altına alınan riskin gerçekleşmesi sonucunda ise sigorta karşılığı toplanan primlerden veya kendi rezervlerinden sözleşme dahilinde bir hasar ödemesi yapmaktadır. Bu tür bir risk havuzunun oluşturulması, sonuçların daha az değişkenliği ve aşırı ödeme olasılığının daha az olmasını sağlamaktadır. Örneğin, uçuşun rötat yapma olasılığını %10 ve bunun gerçekleşmesi halinde ortaya çıkan maliyeti 100,00-TL olarak varsayalım. Birbirinden bağımsız uçuşlarda bulunan 10 kişinin risklerini bir havuzda toplamaları sonucu, hepsinin uçuşunun rötat yapma ve dolayısıyla her birine 100,00-TL ödeme olasılığı ise %0,00000001 olacaktır. Ayrıca başta sigortacı hasar, beklenmedik durum, yönetim maliyetleri ve kârı karşılamak için prim olarak (adil ve ödenebilir) 10,00-TL veya üzerinde bir ücret talep edecektir. Sigortacı ilgili riziko için teminat sağlamak üzere kendisine başvurulduğunda, riskin üstlenilip üstlenilmeyeceğini ve hangi fiyattan üstlenileceğini değerlendiren bir underwriting (üstlenim ve sigorta kabulü) sürecinden geçmesi sonrasında risk transferi gerçekleşir akabinde ise bir hasarın bildirilmesi halinde hasar yönetim süreci başlatılır (Cortis vd., 2019: 72-73).

Sigortacılığın birbirinden farklı alanlarda uzmanlık gerektiren işlemleri ve karmaşık süreçleri içerisinde sigorta şirketlerinde bilgi teknolojilerinin uygulanması başlangıçta yazılımların oluşturulması ile prim hesaplamalarının, hasar işlemlerinin ve poliçe oluşturma sürecinin kolaylaşması ile buna bağlı olarak veri tabanları oluşturulması şeklinde yer bulmuştur. Daha sonra internetin ortaya çıkması ve

yaygınlaşması ile birlikte, sigortacılar tekliflerini sunabilecekleri ve müşterilere gerekli tüm bilgileri sağlayabilecekleri kendi internet sitelerini oluşturma fırsatına sahip oldukları için fırsatlar genişlemiş ve müşterilerin hasar bildiriminde bulunmaları ve hasarın tazmini için gerekli belgeleri internet üzerinden temin etmelerini de sağlanmıştır. Buna ek olarak, sigortacılar sosyal ağları bir pazarlama aracı olarak kullanmakta, verilen yasal izinler dahilinde müşteri verilerini elde ederek onlara uygun ürünleri de sunabilmektedir. Sigorta sektöründe dijital teknoloji aracılığıyla yapılan değişikliklerin büyük ölçüde daha verimli veri toplama ve analiz olanakları ile yazılım desteğine de yansması da olmuştur (Pusara, 2019: 75).

Sigorta hizmetlerinin teknolojik yeniliklerle bir araya gelmesi sonucu türetilmiş olan Insurtech kavramı, 21. yüzyılda ortaya çıkan ve FinTech olarak bilinen finansal hizmetlerde bilgi ve iletişim teknolojilerinin uygulanmasına yönelik geniş bir eğilimin parçasıdır. Insurtech, dijitalleşme ile sigorta şirketlerinin iş ve işlemlerinde bilgi teknolojilerinin kullanılması gibi geniş bir kavramdan, sigorta şirketleri için teknoloji sektörü dolayısıyla yeni rekabet ortamının tanımlanmasına kadar çeşitli kavramları kapsamaktadır. Insurtech, yapay zeka (AI), sohbet robotları ve gelişmiş tahmine dayalı analitik gibi teknolojileri içermekte olup büyük veri (big data) ve tahmine dayalı analitik, blok zinciri (Blockchain), nesnelerin interneti (IoT), telematik, dronlar ve uydular Insurtech terimi altındaki temel yeniliklerdir. Bu yenilikler, tüm değer zinciri boyunca süreçlerin ve faaliyetlerin basitleştirilmesiyle sonuçlanmakta ve müşterilerin memnuniyetini ve deneyimini artırmanın yanı sıra değer katmaktadır (Njegomir vd., 2021: 1799).

Yenilikçi teknolojilerin birçoğu, değer zinciri boyunca süreç optimizasyonu için hem arka hem de ön uçta kullanılabilir. İlk olarak, blok zinciri, yapay zeka, gelişmiş analitik, robotik süreç otomasyonu ve temel sigorta işi (poliçe yönetimi, talepler ve faturalama işlevleri) ve destekleri (risk yönetimi ve finans) için diğer kayıt sistemlerinin kullanımında öne çıkmaktadır. Karar motorları ve yapay zeka, karar vermeyi destekleyerek sigortacıların mikro segmentlere ve kişiselleştirilmiş risk profillerine dayalı özel müşteri merkezli hizmetler önermesine olanak tanımaktadır. Buna karşılık, temel iş süreçlerinin (fiyatlandırma ve yüklenim (underwriting) gibi) sabit kodlanmış olduğu eski sistemler, yalnızca geniş müşteri segmentlerine ve istatistiksel modellere dayalı statik karar verme süreçlerine izin verirken, dijital

platformlar modüler ürün mimarilerini ve sıfır temas süreçleri ile entegre olmaktadır. Diğer taraftan, sigortacıların müşteriyle ilgilenmesine ve müşterinin ihtiyaçlarına göre uyarlanmış tavsiyeler sunmasına ve çok cihazlı dijital müşteri deneyimine olanak tanıyan cihazların, bağlama ve konuma duyarlı hizmetlerin kullanımı ile sigorta ürününün dağıtım sürecinde de teknolojik yenilikler uygulanmaktadır (Cappiello, 2018: 11).

Teknoloji aracılığıyla sigortacılar, büyük ham verilerden anlam çıkarmak ve faydalı içgörüler elde etmek için yapay zeka tekniklerinin kullanımını benimsemeye başlamışlardır. Derin öğrenme, sinir ağları ve doğal dil işleme gibi teknikler iş operasyonlarının ve bunun doğal bir sonucu olarak müşteri memnuniyetinin iyileştirilmesine yardımcı olmaktadır. Örneğin, kara kutu olarak da bilinen telematik teknoloji cihazları konum, saat, kilometre, sürüş sıklığı, tehlikeli bölgelerdeki davranışlar, hız, hızlanma oranları ve frenleme alışkanlıkları gibi çeşitli sürüş ölçümlerini toplamaktadır. Bu ölçütler ise daha doğru ve bireyselleştirilmiş bir fiyatlandırma modelinde dikkate alınarak, havuzda tutulan poliçe sahiplerinin yaş gibi özelliklerinden kurtulmalarına, iyi bir risk, kaza yapma ve dolayısıyla talepte bulunma olasılığı düşük olan güvenli sürücüler olarak değerlendirilmelerine olanak tanımaktadır. Ancak bu noktada oluşan fiyatlandırma doğruluğu, daha önce primlerini sübvans eden iyi risklerin artık daha kişiselleştirilmiş bir temelde fiyatlandırılmasından dolayı iyi riskteki müşteriler bu durumdan memnun olurken, bazı bireylerin piyasa fiyatının da üstünde fiyatlandırılmasına yol açabileceğinden diğer poliçe sahipleri bundan hoşnut olmayacaktır (Holland ve John, 2021).

Büyük veri işleme teknikleri ve yapay zeka algoritmalarından oluşan iş akışları, sigortacıların geleneksel süreçlerden çok daha fazla veriyi işlemesini ve anlamasını sağlamanın yanı sıra daha doğru sigortalama öngörü değerlendirmeleri yapmalarına olanak tanır. Daha öngörülü modellerle sigortacılar daha uygun primler uygulayabilir ve böylece sigortacıların hasar oranlarını düşürmelerini sağlayabilir. Kasko sigortası primleri geleneksel olarak on iki aylık bir süre için önceden belirlenmiş bir tutar üzerinden tahsil edilir. Kullanımdan bağımsız olarak aynı tutarı ödendiği bu yaklaşım, örnekte açıklandığı gibi bir telematik cihazı aracılığıyla fiyatlandırılırsa geçerli olmayacaktır. Kısaca bu cihaz, sigortalı araç ile sigortacının merkezi yönetim sistemi arasındaki verilerin anlık olarak gönderilmesini sağlamaktadır. Bu da yapay zeka

tekniklerinin yardımıyla sigorta şirketlerinin yıllık tek bir ödeme yerine uyarlanabilir sürekli bir fiyatlandırma sistemi geliştirdiği anlamına gelecektir. Telematik ve giyilebilir cihazlarda olduğu gibi, nesnelerin interneti (IoT) de sigorta sektörünün ilgisini çekecek çok sayıda yeni veri kaynağının sağlanmasını kolaylaştırmakta ve bu verileri kullanma fırsatları ile fiyatlandırma (evden uzaktayken sensörlü pencerelerini ve kapılarını kilitleyen müşterilere indirimler) gücünün ötesine geçmektedir. Örneğin akıllı ev cihazları, sigortacının riskleri yönetme konusunda proaktif olma potansiyeline sahip olmasını sağlar. Geleneksel sigorta modeli, bir hasar değerlendirmesinden önce sıfır müdahaleden ibaret olsa da IoT akıllı ev sensörlerinden gelen veriler yeni bir müşteri etkileşimi türü için potansiyel yaratmaktadır. Örneğin, su basıncını izleyen bir sensörden elde edilen veriler, önemli bir hasar meydana gelmeden önce poliçe sahibini bir sızıntı sorunu konusunda uyarmak için kullanılabilir. Kısacası nesnelerin interneti, sigorta şirketinin satış ve hasar noktasında müşteriyle etkileşimde aktif bir rol üstlendiği bir ilişkinin oluşmasına yardımcı olacaktır.

Sigorta sektörü, müşteri hizmetleri açısından da yenilikçi bir sektör olarak kabul edilir. Bu görüş doğrultusunda sigorta şirketleri bazı ilerlemeler kaydetmeye başlamış ve diğer sektörlerle benzer bir şekilde günlük operasyonlarında sohbet robotları (chatbot) kullanımını başlatmıştır. Sohbet robotları, mevcut ve potansiyel müşterilerle etkileşim kuran ve böylece sanal bir müşteri hizmetleri temsilcisi olarak hareket eden bir yapay zeka sistemidir. Bu sohbet robotları, gereksinimlerine göre hangi sigorta ürünlerinin en uygun olacağını belirleyerek müşterilerle etkileşime girmekte ve doğal dil kullanarak soruları da yanıtlamaktadır. Yapay zeka tarafından desteklenen sohbet robotlarına sahip olmak, poliçe sahipleri ve potansiyel müşterilerle dijital etkileşimin insan unsurundan daha basit ve daha hızlı olmasını sağlamaktadır. Ayrıca son yıllarda sigorta aracıları da mesajlaşma uygulamaları dolayısıyla gerçek zamanlı sigorta teklifi karşılaştırmaları sağlamak için sohbet robotlarına yatırım yapmışlardır. Yine buna ilaveten, mesajlaşma uygulamalarında kullanılmakta olan sohbet robotları sigorta aracıları için müşterilere hangi sigorta ürününün ihtiyaçlarına en uygun olacağı konusunda tavsiyelerde bulunabilmektedir (Cortis vd., 2019: 74-79).

Sigortanın ve sigortacılığın gelişmesi dünya nüfusunun yaşam standardını iyileştirecek büyük bir potansiyele sahip olsa da teknoloji açısından katetmekte olduğu yol sadece sigortanın temel tarafları olan sigorta şirketi, aracı ve müşteri arasındaki

etkileşim ile sınırlı değildir. Genel olarak sigorta şirketlerinde veya aracılarında yer alan bilgi sistemleri ya iç kullanıcıya ya da dış kullanıcıya yöneliktir. Bu sistemler sigorta şirketinin iş süreçlerini birbirine bağlamakta ve her birimin belirli bir sigorta türünden sorumlu çalışanları, sigorta şirketinin tek bir bilgi sisteminde çalışmaktadır. Bilgi teknolojilerinin geliştirilmesi ise yatırım faaliyetinin stratejik faktörlerinden biridir. Bu nedenle, herhangi bir şirketin gelişim stratejisini sürekli olarak iyileştirme ihtiyacı vardır. Bu durum özellikle sigorta şirketlerini de içeren finansal araçlar için geçerli olup sigorta sektöründe bilgi teknolojileri uygulamasının ana yönleri ve hedef aldığı kitle Tablo 3.1’de gösterilmiştir (Kaigorodova vd., 2018: 1-3).

Uygulama Yönleri	Hedef Kitle	Sağladıkları
Tahmine Dayalı Analitik	Sigortacı	- Müşteriye doğru ürünü doğru zamanda sunma imkânı sağlamak, - Çapraz satışı artırmak, - Sigorta dolandırıcılığını önlemek.
Veri Platformları	Poliçe sahibi Müşteriler Ortaklar	- Hızlı veri erişimi, - Entegre bir bilgi ortamı oluşturma, - Müşteri hizmetlerinin kalitesini ve hızını artırmak.
Bulut Bilişim	Genellikle Sigortacı	- Sigortalama optimizasyonu, - Raporların hazırlanmasının optimizasyonu, - Bazı pozisyonlarda maliyetlerin azaltılması.
Güvenlik Çözümleri	Sigortacı Müşteriler Ortaklar	- Sigortacının veri koruması - Ticari sırlar, - Müşteri verilerinin korunması.
Sosyal Ağ Hizmeti	Potansiyel Sigortacı Müşteriler	- Ek iletişim kanalı, - Satışlarda artış, - Hizmet kalitesinin iyileştirilmesi.
Mobil vb. Teknolojiler	Poliçe sahibi Müşteriler Sigortacı	- Sigorta sözleşmesi maliyetlerinin optimizasyonu, - Satış hacminde artış, - Tarife politikasını iyileştirmek ve kayıpları gidermek için sigortacı tarafından büyük miktarda bilgi alınması.
Elektronik Satış	Potansiyel Sigortacı Müşteriler	- Sigorta alanında geniş kapsam, - Satış hacminde artış; - Sigorta sözleşmesi maliyetlerinin azaltılması

Tablo 3.1. Sigorta Sektöründe Bilgi Teknolojileri Uygulamalarının Ana Yönleri

Kaynak: Kaigorodova vd., 2018: 2.

Tablo 3.1’de görüldüğü üzere, teknolojik yeniliklerin ve gelişmelerin sonucunda ortaya çıkan bilgi teknolojileri uygulamalarının hedef kitlesi genellikle sigortacılar ve dolayısıyla sektörel çalışanların olduğu anlaşılmaktadır. Bu durum her ne kadar normal olarak görünse de sigorta şirketi ve aracı kurum çalışanları bakımından örgütsel perspektiften incelenmeye değer bir önem arz etmektedir. Teknolojik dönüşüm sürecindeki yenilikler ve teknolojinin karmaşık doğası, teknolojik uygulamaları benimsemeye yönelik davranışsal niyeti etkilemektedir. Yapay zeka uygulamalarının mevcut sistemlere entegrasyonu göz önüne alındığında, karmaşıklık bireylerin katılımını etkilemekle birlikte yapay zeka uygulamaları ne kadar karmaşık olursa çalışanlarca o kadar fazla direnç gösterilecektir. Kısacası karmaşıklık, sigorta sektöründe yapay zeka uygulamalarını benimsemeye yönelik davranışsal niyeti olumsuz yönde etkilemektedir.

Sigorta şirketlerinin teknolojiyi benimseme niyeti, üst yönetim, teknolojik yeterlilik ve finansal hazırlık gibi özelliklerinden de etkilenmektedir. Hatta üst yönetim desteği, teknolojinin benimsenmesini etkileyen en önemli faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Üst yönetim desteğinin işlevsel verimliliği artırması ve kurum içinde olumlu bir atmosfer yaratılması teknolojik uygulamaların mevcut sistemlerle entegrasyonuna yardımcı olacağı düşüncesi burada ortak bir kanıdır. Diğer bir deyişle, üst yönetim desteği sigorta sektöründe yapay zeka uygulamalarını benimsemeye yönelik davranışsal niyeti olumlu yönde etkilemektedir. Son olarak ise çeşitli çevresel faktörler bir firmanın teknolojiyi benimseme niyetini etkilemektedir. Örneğin pazar dinamikleri, teknolojinin benimsenmesinde önemli rol oynayan bir faktördür. Son derece rekabetçi ve karmaşık bir pazar ise sürekli dönüşümü ifade eder. Diğer taraftan, teknolojik inovasyonun itici gücü rekabet baskısıdır. İnovasyonun uygulanması genellikle pazar rekabeti için stratejik bir gerekliliktir. Rakipler yeni teknolojileri benimsediğinde, firmalar baskı yaşar ve tipik olarak rekabet standartlarını karşılamak için teknolojiyi uygular. Mal ve hizmetlerini geliştirmek için yeni yapay zeka teknolojilerini başarıyla uygulayan şirketler ise rakiplerine karşı rekabet avantajı elde etmektedir. Sonuç olarak rekabet baskısı da sigorta sektöründe yapay zekayı benimseme niyetini olumlu yönde etkilemektedir (Gupta vd., 2022: 3-12).

Günümüzün sigorta şirketleri, değişen ekonomik koşullar, müşteri beklentileri ve pazardaki yeni oyuncuların artan rekabetçi davranışları nedeniyle muazzam bir değişim furyasıyla karşı karşıyadır. Genel anlamda işletmeler artan düzenlemelerin, yeni güvenlik tehditlerinin, oyunun kurallarını değiştiren teknolojinin ve her zamankinden daha genç bir işgücünün taleplerini karşılamak zorundadır. Sigorta sektörü ise bu zorlukların üstesinden gelebilmek için dijital dönüşüme yönelerek ve diğer sektörlerde giderek öne çıkmakta olan yenilikçi iş modellerini benimsemeye başlamıştır. Teknoloji, bir yandan üretim ve dağıtım maliyetlerinin azaltılmasına, operasyonel verimliliğin artırılmasına olanak tanırken, diğer yandan da rekabet açısından kayda değer avantajlar sağlayarak ürünlerin kendilerini ve dağıtım sistemlerini, ekonomik kültüründeki ilerleme ve tüketicinin değişen ihtiyaçları ile ilişkilendirilmesi koşuluyla yenileyerek değiştirmektedir. Teknolojik inovasyonun, yönetim ve veri işlemeye yönelik yeni olanaklar ile organizasyon yapısının ve karar sisteminin rasyonelleştirilmesi gibi işin her alanında belirleyici bir rol oynaması nedeniyle tüm işi büyük ölçüde kökten değiştirdiği sonucuna varılmaktadır. Bu nedenle, ileri teknolojilerin kullanımının sigorta yönetiminin (1) üretim ve/veya dağıtım süreci, (2) organizasyon yapısı ve (3) karar verme sistemi yönlerini içerdiği ve değiştirdiği varsayılmaktadır.

Stratejik düzeyde bilgi teknolojileri (BT) planlama ve kontrol faaliyetleri, insan kaynakları yönetimi ve çeşitli pazarlama faaliyetlerinin planlanmasına ilişkin karar alma süreçlerinin rasyonelleştirilmesini kolaylaştırmaktadır. Buna kanıt olarak, karar alma süreçlerinin standardizasyonu ve dolayısıyla söz konusu uygulamalar tarafından mümkün kılınan davranışların homojenliği, şirket faaliyetlerinin örgütsel yapısı üzerinde güçlü bir etkiye sahip olan operasyonel ve karar alma çözümlerinin benimsenmesine izin verecek olması gösterilebilir. Ayrıca, müşterinin varlığını gerektirmeyen üretim aşamalarının merkezi bir şekilde gerçekleştirildiği özel destek merkezleriyle etkileşime girebilen BT yapılarının benimsenmesinin, işletme prosedürlerinin rasyonelleştirilmesi yoluyla verimlilik kazanımları elde edilmesine izin verdiği de düşünülebilir. Bu nedenle, BT'nin şüphesiz etkili bir stratejik faktör olduğu ve aynı zamanda ölçek ekonomilerine ulaşmanın ise verimliliği artırmanın bir unsuru olduğu ile ayrıca BT'nin şirket fonksiyonlarının tüm seviyelerinde entegre tipte bir yer bulması gerektiğine işaret etmek önemlidir. Dolayısıyla değişimin bilinçli yönetimi, verimliliği artırmak, tüketici ilişkilerini geliştirmek ve pazar payını artırmak

için genel kurumsal strateji ile sigorta işinin farklı alanlarında BT stratejilerinin kullanımı arasında yakın bir ilişki olduğu söylemek de yanlış olmayacaktır (Cappiello, 2018: 8-10).



4. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ ALANINDA BİREYSEL YENİLİKÇİLİK

4.1.Yenilik ve Yenilikçilik Kavramı

Günümüz yüzyılında gelişmekte olan bilgi sistemleri ile beraber yaşanan teknolojik değişimler yenilik kavramına verilen önemin artmasını sağlamıştır. Bu sebeple insanların yaşamını kolaylaştırmak amacıyla var olan teknoloji kavramı ekonomik süreçlerle, teknolojik gelişmeler ise yenilik kavramı ile yakından ilişkilidir. Genel olarak ise yeniliğin yeni bir fikrin üretilmesi ve bunun yeni bir ürün, süreç ya da hizmete dönüştürülmesi ile birlikte ulusal ekonominin dinamik bir şekilde büyümesine, istihdamın artmasına ve yenilikçi işletmeler için karın oluşumuna yol açtığı düşünülmektedir. Bu doğrultuda bilim adamları ve geliştiriciler için en önemli kazanım üretimde, bilimsel keşiflerde, proje faaliyetlerinde, yüksek teknoloji ürünlerinin yaratılmasında, hizmetlerin sağlanmasında ve işlerin yürütülmesinde ne tür yenilik ürünlerinin kullanılması gerektiğini anlamaları olmuştur. Yenilik kavramının oldukça karmaşık, çok yönlü, birçok çalışma ve alanın konusunu oluşturması sebebiyle genel kabul görmüş tek bir tanımı mevcut olmayıp, birden fazla tanımlaması bulunmaktadır.

Türk Dil Kurumu'na göre yeni kelimesi, “en son edinilen, tanınmayan, bilinmeyen ve daha öncekilerden farklı olan” (TDK, 2023) şeklinde ifade edilirken, yenilik ise “yeni olma durumu, yeni olan bir şeyin özelliği veya yenileşim” (TDK, 2023) şeklinde ifade edilmektedir. Yenilik kelimesi basit anlamda “yeni bir fikir, cihaz veya yöntem” olarak tanımlanabilir. Bununla birlikte, yenilik genellikle yeni gereksinimleri, açıklanmamış ihtiyaçları veya mevcut pazar ihtiyaçlarını karşılayan daha iyi çözümlerin uygulanması olarak da görülür. Bu ise piyasalar, devletler ve toplum için hazır olan daha etkili ürünler, süreçler, hizmetler, teknolojiler veya iş modelleri aracılığıyla gerçekleştirilir. Yenilik olarak da bilinen “inovasyon” terimi, temelden daha etkili ve sonuç olarak piyasaya veya topluma giren yeni bir şey olarak tanımlanabilir (Upadhyay ve Rawal, 2018: 1682).

Yenilik, Latin kökenli bir kelime olup genel düzene yeni bir olgunun getirilmesi veya kaynakların verimliliğinin iyileştirilmesi anlamına gelmektedir. Freeman ve Soete (1982)'e göre inovasyon, herhangi bir ürünün pazarlanması ya da yeni veya geliştirilmiş bir süreç veya ekipmanın ilk ticari kullanımı ile ilgili teknik tasarım, üretim, idari ve ticari faaliyetleri içermektedir. Rothwell ve Gardiner (1985)'e göre

yenilik, yalnızca önemli bir avantajın en yüksek teknik düzeyde ticarileştirilmesi anlamına gelmez (radikal yenilik), aynı zamanda bilgi birikimindeki küçük ölçekli değişikliklerden yararlanmayı da (iyileştirme veya artan yenilik) içermektedir. Peter Drucker (1985)'a göre yenilik, iş adamlarının değişimi farklı bir faaliyet ya da hizmet için fırsat olarak kullanmalarını sağlayan özel bir araçtır. Bir disiplin olarak ortaya çıkması, öğrenilmesi, uygulanması mümkündür. Michael Porter (1990)'a göre ise, işletmeler inovasyon eylemleri yoluyla rekabet avantajı elde ederler. İnovasyona, yeni teknolojileri ve işleri yapmanın yeni yollarını da içeren daha geniş bir anlamda yaklaşırlar. Buradan hareketle inovasyon terimi, bir fikrin ticari bir ürüne veya hizmete, yeni bir iş organizasyonu biçimine, yeni veya geliştirilmiş bir işlevsel üretim yöntemine, yeni bir ürün sunum şekline (tasarım veya pazarlama) hatta ve hatta yeni bir hizmet sunum yöntemine dönüştürülmesi sürecini ifade edebilir.

Yenilik, bir birey ya da başka bir benimseme birimi tarafından yeni olarak algılanan bir fikir, uygulama ya da nesne olarak tanımlanabilir. İnsan davranışı söz konusu olduğunda ise bir fikrin ilk kullanımından ya da keşfinden bu yana geçen süreyle ölçüldüğünde nesnel olarak yeni olup olmadığı pek önemli değildir. Fikrin birey için algılanan yeniliği, onun bu fikre vereceği tepkiyi belirler. Eğer bir fikir bireye yeni görünüyorsa, bu bir yeniliktir. “Yenilik” olarak belirtilen oluşumdaki yeniliğin sadece yeni bilgi içermesi gerekmez. Birey bir yenilikten bir süredir haberdar olabilir ancak henüz ona karşı olumlu ya da olumsuz bir tutum geliştirmemiş veya onu benimsememiş ya da reddetmemiş olabilir. Bir yeniliğin “yenilik” olarak değerlendirilmesi bilgi, ikna veya benimseme kararı olarak ifade edilen bu süreçlerden sonra kabul görmesine bağlıdır (Rogers, 2003: 47). Peter Drucker (1985)'a göre özellikle başarılı olan çoğu inovasyon, sadece birkaç durumda bulunan inovasyon fırsatlarının bilinçli ve amaçlı bir şekilde araştırılmasıyla ortaya çıkmaktadır. Bir şirket veya sektör içinde beklenmedik olaylar, uyumsuzluklar, süreç ihtiyaçları, sektör ve pazar değişiklikleri olmak üzere dört fırsat alanı mevcuttur. Bir şirketin dışında sosyal ve entelektüel çevrede ise demografik değişiklikler, algıdaki değişiklikler ve yeni bilgi olmak üzere üç fırsat kaynağı daha bulunmaktadır. Bu kaynaklar risk, zorluk ve karmaşıklık bakımından farklı olsalar da birbirleriyle örtüşmekte ve inovasyon potansiyeli birden fazla kaynaktan oluşabilmektedir. Ancak birlikte, tüm inovasyon fırsatlarının büyük çoğunluğunu oluşturmaktadırlar.

Peter Drucker (1985)'a göre bir yenilik, başından beri liderliği hedeflemezse, yeterince yenilikçi olması pek olası değildir. Yenilik hem kavramsal hem de algısal bir süreç olduğu için, yenilikçi bireylerin dışarı çıkıp bakmaları, sormaları ve dinlemeleri gereklidir. Başarılı yenilikçiler beyinlerinin hem sağ hem de sol tarafını kullanır, rakamlara ve insanlara bakarlar. Bir fırsatı karşılamak için inovasyonun ne olması gerektiğini analitik olarak hesaplarlar. Daha sonra dışarı çıkıp potansiyel kullanıcılara bakarak onların beklentilerini, değerlerini ve ihtiyaçlarını incelerler. Bir inovasyonun etkili olabilmesi için basit ve odaklanmış olması gerekir. Yenilik sadece tek bir şey yapmalıdır aksi takdirde insanların kafasını karıştıracaktır. Gerçekten de bir inovasyonun alabileceği en büyük övgü, insanların “Bu çok açık, ben bunu neden düşünemedim? Çok basit!” demesi olacaktır. Yeni kullanıcılar ve yeni pazarlar yaratan inovasyon bile belirli, açık ve dikkatle tasarlanmış bir uygulamaya yönelik olmalıdır. Etkili yenilikler küçük şekilde başlar, görkemli değildirler ve sadece belirli bir şeyi yapmaya çalışırlar. Elektrikli tramvayı mümkün kılan yenilik, hareket halindeki bir aracın raylar üzerinde ilerlerken elektrik enerjisi çekmesini sağlamak olabilir ya da bir kibrit kutusuna aynı sayıda kibrit koyma fikri de olabilir. Bu basit fikir, kibrit kutularının otomatik olarak doldurulmasını mümkün kılmış ve İsveçlilere yarım yüzyıl boyunca kibritte dünya tekeli vermiştir. Her şeyden önce, yenilik dahilikten ziyade çalışma, bilgi, yaratıcılık ve odaklanma gerektirir. Yenilikçi bireylerin diğerlerinden daha yetenekli insanlar olduğu açıktır, ancak onların yetenekleri iyi tanımlanmış alanlarda ortaya çıkmaktadır. Aslında, yenilikçiler nadiren birden fazla alanda çalışırlar. Örneğin, finans alanındaki bir yenilikçinin sağlık hizmetleri alanında yeniliklere girişi pek olası değildir. Her işte olduğu gibi yenilikte de yetenek, yaratıcılık ve bilgi vardır. Ancak inovasyonun gerektirdiği temel esas sıkı, odaklanmış, amaçlı bir çalışmadır. Çalışkanlık, sebat ve bağlılık eksikse, yetenek, yaratıcılık ve bilgi hiçbir işe yaramayacaktır.

Yenilikçilik ise yeniliklerin benimsenmesinin bir belirleyicisi olarak yoğun bir şekilde araştırılmıştır. 1970'lerin başında yenilikçilik, yeni ürünlerin benimsenmesine ilişkin tüketici davranışını anlamak amacıyla pazarlama ve işletme alanında teorileştirilerek incelenmiştir. Daha sonra, yenilikçilik üzerine yapılan araştırmalar yükseköğretim, yönetim ve sağlık sektörü gibi diğer bağlamları da kapsayacak şekilde genişletilmiştir. Yenilikçilik kavramının geliştirilmesi süreci boyunca davranışsal, genel ve alana özgü yenilikçilik olmak üzere farklı yaklaşımlar önerilmiştir.

Davranışsal yaklaşım yenilikçiliği, bir bireyin veya benimseme biriminin yeni fikirleri benimsemede bir sistemin diğer üyelerine göre nispeten daha erken davranma derecesi olarak tanımlanmaktadır. Başka bir ifadeyle, davranışsal yaklaşım yeniliğin benimsenmesi eylemine odaklanması nedeniyle literatürde gerçekleşmiş yenilikçilik veya yenilikçi davranış olarak da adlandırılır. Genel yaklaşım yenilikçiliği, yenilik türünden bağımsız olarak bireyin yeniliğe olan eğilimini şekillendiren psikolojik bir yapı veya bireysel bir özellik olarak görmektedir. Genel yenilikçilik literatürde yaşam yenilikçiliği, kişilik özelliği yenilikçiliği, küresel özellik yenilikçiliği ve doğuştan gelen yenilikçilik gibi çeşitli isimlerle anılmaktadır. Üçüncü yaklaşım olan alana özgü yenilikçilik ise diğer bahsedilen iki yaklaşım arasında bir yerde yer almaktadır. Bu yaklaşımın temelinde yatan düşünce, bireylerin farklı inovasyon türlerine karşı çeşitli eğilimler ile ilgiler gösterdiği ve dolayısıyla alana özgü yenilikçilik yaklaşımının bireyin belirli bir alandaki inovasyonu benimseme eğilimini anlamaya çalıştığıdır. Örneğin, bir personel öğrenme ve öğretme alanındaki yenilikleri benimsemeye meyilli olabilir ancak teknolojik alandaki yenilikleri benimsemeyebilir (Aldahdouh vd., 2020: 4).

4.2.Yenilikçilik ile İlişkili Kavramlar

Yenilik, bir şeyi yapmanın yeni bir yolu anlamına gelmekle birlikte düşüncede, ürünlerde, süreçlerde veya kuruluşlarda artımlı, radikal ve devrimsel değişiklikleri ifade etmektedir. İcat ise yenilikten farklı olup, yenilikte bir fikir başarılı bir şekilde uygulanırken, icat bir fikrin ortaya çıkarılması olarak düşünülebilir. Ticari değer yaratan her yeni fikir, yeni bir girişimcinin bir girişim planlaması için başlı başına bir itici güçtür. Yenilikçilik ve girişimcilik iki yönlü bir ilişkidir. Yenilikçi inovasyon yapar ve bir fikir ortaya koyar, girişimci ise bu fikri ticari bir teklife dönüştürür. Girişimci bir kültür ise bilgidен zenginlik yaratılmasını ve daha fazla inovasyon yapılmasını sağlar. Girişimcilik de ekonomi için yeni fikirler üretilmesine yardımcı olur ve daha çok gelişmekte olan eğitim grupları arasında bağımsızlık, risk alma ve güven kültürü yaratır (Veeraraghavan, 2009: 18-19). Buradan da anlaşılacağı üzere girişimcilik, yenilikçilik ile ilişkili kavramlar arasında yer almaktadır.

Girişimcilik ve yeniliğin kavramsal ilişkisi, girişimciler ve yenilik arasındaki bağı teoride ilk kez tanımlayan ve girişimciyi bir yenilikçi olarak gören Schumpeter (1934)'e kadar uzanmaktadır. Schumpeter (1934) çalışmasında, girişimciler fırsat

ararken yeniliğin ekonomik büyümede çok önemli bir rol oynadığını ve yeniliklerin, değişimi farklı bir iş veya hizmet için bir fırsat gibi kullanarak başarılı olabilecekleri bir araç olarak vurgulamıştır. Bir süreç olarak girişimcilik, fikirleri yakalamayı, bunları ürünlere veya hizmetlere dönüştürmeyi ve ardından ürünü pazara sürmek için bir girişim oluşturmayı içermektedir. Bir girişimci, girişimin ticari başarıya ulaşması için inovasyon, girişimcilik kapasitesi, gerekli altyapı ve sermayeyi oluşturmayı ve pazar ihtiyaçlarını karşılamayı bilmesi gerekmektedir. Çoğu ulusal ekonominin bel kemiğini temsil edenlerin özellikle küçük işletmeler olduğu göz önünde bulundurulduğunda, yeni girişimcilerin büyük bir çoğunluğu da küçük işletmeler olarak başlar ve hatta yerleşik küçük işletmeler bile büyümek ve hayatta kalmak için sürekli olarak bir inovasyon stratejisi izlemek zorundadırlar.

Girişimcilik, bir girişimcinin bir işletme kurmak için üstlendiği bir eylem süreci olarak tanımlanabilir. Girişimcilik yaratıcı bir faaliyettir. Neredeyse hiç yoktan bir şey yaratma ve inşa etme yeteneğidir. Başkalarının kaos, çelişki ve karışıklık gördüğü yerde bir fırsat görebilme yeteneğidir. Girişimcilik, fırsat aramak, hesaplanmış riskler almak ve bir girişim kurarak fayda elde etmek için bir zihin tutumudur. Bir girişimin tasarlanması, oluşturulması ve yürütülmesiyle ilgili çok sayıda faaliyeti kapsar. Benzer şekilde, girişimci de böyle bir girişimi başlatan kişidir. Değişimi arar ve ona yanıt verir. Girişimci için çok çeşitli tanımlar olmakla birlikte ekonomistler girişimciyi toprak, emek ve sermaye ile birlikte dördüncü bir üretim faktörü olarak görürler. Sosyologlar belirli toplulukların ve kültürlerin girişimciliği teşvik ettiğini düşünmektedir. ABD genellikle girişimcileri destekleyen bir kültüre sahip olarak gösterilir. Bazıları ise girişimcilerin ürün ve pazarlar için yeni fikirler üreten yenilikçiler olduğunu düşünmektedir. Çok basit bir şekilde ifade etmek gerekirse, girişimci bir fırsatı algılayan, bu fırsatı değerlendirmek için gerekli kaynakları organize eden ve bu fırsatı değerlendiren kişidir (Trott, 2017: 72).

Drucker'a göre ise inovasyon, girişimciliğin özel işlevidir ve girişimcilik, girişimcinin ya yeni servet üreten kaynaklar yaratması ya da mevcut kaynakları zenginlik yaratma potansiyeli ile donatması anlamına gelir. Drucker, küçük işletme yönetiminden ziyade büyük ölçekli girişimciliğe odaklanarak, iyi girişimciliğin genellikle pazar odaklı ve pazar güdümlü olduğunu düşünmektedir. Low ve MacMillan (1988) girişimcilik konusunda geçmiş ve gelecek araştırmalar üzerine

yaptıkları çalışmada girişimciliği, bir iş girişiminin planlanması, organize edilmesi, işletilmesi ve risklerin üstlenilmesi süreci olarak tanımlamaktadır. Buradan hareketle, risk ile kişinin zamanı ve parasını riske atmaya istekli olması kesinlikle girişimciliğin temel özelliklerinden biri olduğu görülmektedir. Girişimcilik çalışmalarını inovasyon yönetiminden ayıran en önemli etken bireysel girişimci rolünün analizidir. Genel olarak, girişimciliğin geleneksel ilgi odağı küçük işletmeler kurmak ve bunları büyük ve başarılı işletmelere dönüştürmektir. Ancak bu durum son zamanlarda değişmekte olup, özellikle Avrupa ve teknik üniversitelerde, girişimcilik ve inovasyonun yarının teknolojik yeni işletmelerini yaratmaya nasıl yardımcı olabileceğini anlamaya yönelik önemli bir vurgu vardır. Buna ilaveten inovasyon açısından önemli olan girişimcinin bir şeyleri değiştirme arzusunun bulunması olacaktır (Trott, 2017: 13).

Yenilikçilik ile ilişkili olarak düşünebileceğimiz diğer bir kavram ise yaratıcılıktır. Pek çok kişi yaratıcılık ve yenilikçiliğin aynı anlama geldiğini düşünür, ancak bu iki terim arasında birden fazla fark bulunur. Yaratıcılığın doğası ve tanımı geniş, karmaşık ve çok yönlüdür. Yaratıcılık birçok şekilde ortaya çıkabilir ve çeşitli bağlamlarda bulunabilir. Çok çeşitli kişisel özelliklere ve geçmişe sahip bireyler tarafından somutlaştırılır. Yaratıcılık, bilgi, yaratıcı düşünce ve motivasyon olmak üzere üç bileşenin bir araya gelmesiyle oluşur. Yaratıcı bir fikir hayata geçirildiğinde ise yenilik olur. Yenilik, yaratıcı enerjiyi kullanmak ve bu harika yeni fikirleri tanımlanmış bir dizi süreçten geçirerek nihai olarak değerli bir sonuca ulaştırmak olarak düşünülebilir. Bir kişi yaratıcılık özelliğine sahip olabilir ancak bu fikir eyleme geçirilmediği sürece bir yeniliğe dönüşmez (Veeraraghavan, 2009: 18).

Yaratıcılık hem yeni hem de yararlı (kullanışlı) bir olgu olarak tanımlanır. Ancak yaratıcılığın bu tanımı, yeniliğin ve kullanışlılığın değerlendirilmesi açısından evrensel bir norm olarak görülmemektedir. Bu açıdan bir fikrin özgünlüğü ve yaratıcı oluşu; yeniliğin değerlendirilmesi, izleyicinin halihazırda bildiklerine ve benimsediği normlara bağlı olarak değişiklik gösterir. Aynı şekilde bir bağlamda uygun ve değerli kabul edilen yaratıcı fikirler, başka bir bağlamda yararsız kabul edilebilir. Yaratıcılıkta kültürler arası farklılıklar üzerine yapılan araştırmalar, Batı'ya kıyasla Doğu Asya kültürlerindeki insanların ortalama olarak daha az yaratıcı olduğunu ortaya çıkarmıştır. Ancak bu çalışmalar yaratıcılığı bir yenilik olarak ele almış ve kullanışlılık (fayda) boyutunu gözden kaçırmıştır. Yenilik ve kullanışlılık arasındaki farklılığın bir tartışma

konusu olduğu açıktır. Yenilik, farklı fikirlere ya da geleneksel norm ve varsayımlardan sapan fikirlere öncelik verirken, kullanışlılık, mevcut ihtiyaçları karşılamak için etkili ve pratik yollar sağlayan fikirlere değeri vermektedir. Bu nedenle bazı ürün geliştiriciler genellikle, mevcut ürünlerde artımlı değişikliklerin olduğu kullanışlı ancak fazla özgün olmayan ürünlerin daha yaratıcı olduğunu düşünürler. Yaratıcılık, yaratıcı fikirlerin hayata geçirildiği bir süreç olan yeniliğin yapı taşıdır. Yenilik ve ekonomik büyüme birbiriyle bağlantılıdır, ancak bu bağlantının ne kadar güçlü olduğu inovasyon türlerine bağlı olarak değişmektedir. Örneğin, ekonomik büyümenin patentler ve ticari markalar gibi bilgi çıktılarıyla olan bağlantısı, yaratıcı endüstrilerden (örneğin görsel sanat, kültürel performans, eğlence, filmler ve yayıncılık) elde edilen yapılar da dahil olmak üzere yaratıcı çıktılarla olan bağlantısından daha güçlüdür (Kwan vd., 2018: 166-167).

Yaratıcılık konusuna yönelik pek çok bakış açısı mevcut olup genel olarak motivasyon, farklı düşünme, yeni problemler keşfetme yeteneği, bir fikirden ürüne giden bir yolculuk gibi yeni ve faydalı, farklı bir bilişsel kapasite ve deney yoluyla yeni fikirlerin ortaya çıkması olarak düşünülmüştür (Walia, 2019: 1). Literatürde yaygın olarak kullanılan yaratıcılık tanımında, yaratıcılığın (fikirlerin veya ürünlerin) hem yenilik hem de kullanışlılık gerektirdiğini belirtmektedir. Bu tanım makul bir fikir birliğine ulaşmış olsa da bu iki kriterin fikirlerin veya ürünlerin yaratıcılığının genel değerlendirmesine nasıl katkıda bulunduğu sorusu merak konusudur. Yaratıcılığın değerlendirilmesi, bakanın gözüne ve hatta moda akımına bağlı olarak bile değişmesi sebebiyle, genellikle anlaşılması zor bir soru olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak, yine de yaratıcılık araştırmacıları, bir fikrin yaratıcılığının ilgili kriterlerini belirlemeye çalışmışlardır. Örneğin; Barron (1955), özgün olarak adlandırılması için bir yanıtın incelenen örnekleme nadir olması ve aynı zamanda problem durumlarının gerçekçi taleplerine uygun olması gerektiğini varsayan ilk kişilerden biriydi. Başka bir deyişle ona göre bir fikrin hem yeni (alışılmadık, çok nadir) hem de yararlı (uygun, etkili) olması gerekliydi. Günümüze kadar ise bu kavram geniş çapta kabul görmüş ve yaratıcılığın standart tanımı olarak kabul edilmiştir.

Yenilik ve kullanışlılık, tanımların ve işlevselleştirmelerin açıklığı bakımından farklılık gösterir. Yenilik (veya olağandışı) sadece birkaç kişinin ortaya atacağı fikirleri tanımlar. Bu nedenle popülasyonda benzersiz veya nadirdirler. Bu tanım,

belirli bir fikrin göreceli sıklığının hesaplanması gibi basit nesnel ölçümlerin kullanılmasını önermektedir. Uygulama, sadece bir kez verilen her bir cevaba puan atamaktan, sadece %5 oranında verilen cevaplara bir puan atamaya, bir cevabı örnekleme ilişkili olarak sıklığına göre istatistiksel olarak ağırlıklandırmaya kadar değişir. Farklı düşünme görevleri bağlamında, “özgünlük puanlaması” özgünlüğün değerlendirilmesi için yaygın bir yaklaşım olması ile birlikte aynı zamanda yoğun bir şekilde eleştirilen bir yaklaşımdır. Buna ek olarak standart tanıma göre, yenilik bir fikrin yaratıcılığının sadece ilgili bir yönüdür. Örneğin, bir araba lastiğinin yaratıcı kullanımlarının bulunması şeklindeki bir alternatif kullanımlar değerlendirmesinde verilen cevaplarda “asılı çiçek saksısı olarak kullanılabilir” veya “paraşüt olarak kullanılabilir” gibi olası yanıtları düşündüğümüzde, her iki yanıt da son derece sıra dışı olsa da, ikincisi daha az kullanışlı ve dolayısıyla daha az yaratıcı olarak değerlendirilecektir. Kullanışlılık (yararlılık veya uygunluk) ise bir yanıtın fizibilitesini, etkinliğini veya akla yatkınlığını tanımlar. Ne yazık ki, kullanışlılığın puanlanması daha zordur. İşlevselleştirilmesi genellikle verilen cevabın belirli gereksinimleri karşılayıp karşılamadığı veya görevin ortaya koyduğu sorunu gerçekten çözüp çözmediğine ilişkin ikili derecelendirmelere odaklanır. Geleneksel olarak, her iki kriteri de göz önünde bulundurmayı amaçlayan yaratıcılık değerlendirmeleri, genellikle karar vericilerden bir fikrin algılanan yaratıcılığını değerlendirmelerini isteyerek yaratıcılığın bütünsel genel değerlendirmelerini kullanır. Bu yöntemin kökleri uzlaşmaya dayalı değerlendirme tekniğine dayanmakta olup her türlü fikir veya ürünün yaratıcılık değerlendirmesinde uygulanabilmektedir (Diedrich vd., 2015: 35-36).

Günümüzde pek çok kişi için tasarım kavramının bir şey geliştirmek ya da yaratmakla ilgili olması sebebiyle bunun yenilikten ne kadar farklı olduğu konusunda anlam karmaşası oluşmuştur. Hargadon ve Douglas (2001), tasarımın yeni bir fikri somutlaştıran ve somut ayrıntıların ortaya çıktığı düzenlemelerle ilgili olduğunu öne sürmektedir. Bununla birlikte, tasarımın araştırma ve geliştirme ile nasıl bir ilişkisi olduğu da kilit bir sorudur. Ancak birçok durumda tasarım ve geliştirme kelimelerinin aynı anlama geldiği görülmektedir. Bu açıdan ürün geliştirme ve yenilik, şirketlerin rekabet avantajı elde etmelerine, yeni müşteriler çekmelerine, mevcut müşterileri elde tutmalarına ve dağıtım ağlarıyla bağlarını güçlendirmelerine olanak tanır. Şirketler, belirli tüketici ihtiyaçlarını karşılamaya odaklanarak onları yaratıcı fikirlerden ürünün

başarılı bir şekilde piyasaya sürülmesine götüren iyi geliştirilmiş bir süreç aracılığıyla yeni ürünleri başarılı bir şekilde piyasaya sürerler. Tarihsel olarak ise ürün geliştirme ve yenilikçilik, Ar-Ge veya birleşme ve satın almalar yoluyla daha sonra küresel olarak pazarlanan yeni ürünler sunabilen tamamen sanayileşmiş ülkelerdeki şirketlerin güçlü noktaları haline gelmiştir (Chandra ve Neelankavil, 2008: 1018). Her ne kadar birçok şirkette tasarımcılar sıklıkla icat yapıyor gibi görünseler de tasarım ve icat kavramları birbirinden farklıdır. Tasarım genellikle daha çok bilimsel ilkelerin ve icatların uygulanması süreciyle ilgilidir. Diğer bir deyişle tasarım, tasarımı oluşturan farklı unsurlar arasında bir uzlaşmadır. Örneğin, çelikten yapılmış bir ürünün kalınlığını artırmak, ürünün mukavemetini, güvenilirliğini ve dayanıklılığını artırabilir, ancak bunun sonucunda yalnızca ürün ağırlığında ve maliyetinde bir artış olur (Trott, 2017: 13-15).

Küresel düzeydeki tasarımın temel amacı müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamaktır. Dolayısıyla iyi bir tasarım müşteriyle başladığı gibi müşteriyle bitmektedir. Pazarlama, müşteri ihtiyaçlarını ve beklentilerini belirlemek için müşterilerden ve müşteri potansiyeli olarak gördüğü bireylerden bilgi toplar. Beklentiler ise müşteriden müşteriye hatta günden güne bile değişiklik gösterebilir. Örneğin, verimli bir üniversite dersi tasarımının nasıl oluşturacağı bir öğrenciden diğerine göre değişiklik gösterecektir. Yine aynı öğrencinin bir öğle yemeği molasından sonra topluca bir etkinlik yapılması gibi öğretim görevlisinden farklı bir ihtiyaç ve beklentiye sahip olması da beklenebilir (Trott, 2017: 157-158). Diğer taraftan, ürün geliştirme süreci ise karmaşık, zaman alıcı, pahalı ve risklidir. Yeni ve yenilikçi ürünlerle gelişmekte olan ülkeleri hedefleyen uluslararası şirketler için, bu pazarlarda başarılı olma çabalarını engelleyen birkaç dizi sorunla karşılaşmaktadır. Uluslararası şirketlerin gelişmekte olan pazarlara yönelik yeni ürün geliştirmelerinde sorun teşkil ettiği düşünülen fiyat-gelir seviyeleri, teknoloji-gelişim sorunları, sermaye kısıtlamaları ve yaratıcılık olmak üzere dört temel alan bulunmaktadır (Chandra ve Neelankavil, 2008: 1019).

Sosyal bir buluşun veya tekniğin başlangıç aşamasında ve devamında başarıyla uygulanması anlamına gelen yenilik, temelinde değişiklik barındıran bir kavramdır. Tekniksel anlamda ilerleme anlamına gelen teknoloji kavramı, bir ürün veya hizmetin ne şekilde üretildiği, tüketildiği veya kullanıldığına dair belirli bir sistem veya disiplin

çerçevesinde sunulan sistematik bir olgu olması göz önünde bulundurulduğunda yenilikçilik kavramı ile yakından ilgili olduğu bilhassa anlaşılabilir. Ortak paydada düşünüldüğünde ise yenilikçilik ve teknolojik ilerleme, birbirinden farklı türlerde yer alan bilgiyi üreten, dağıtan ve uygulayan mekanizmalar arasındaki kompleks yapıdaki ilişkilerin sonucunda ortaya çıkmaktadır (Dayanır, 2021:18-143).

Teknoloji kavramı 1967 yılında Galbraith tarafından, bilimsel veya organize bilginin pratik görevlere sistematik olarak uygulanması şeklinde tanımlanırken, 1988’de Monck ve arkadaşları, teknolojinin hem pratik sorunların çözümüyle ilgili olarak bir bilgi bütünü olduğunu hem de bu çözümlere ulaşılabilmesi açısından kullanılan araç ve eserler olduğunu ifade etmişlerdir. 1982 yılında ise Freeman yenilik ile teknolojik yenilik arasında net bir ayrım yaparak teknolojinin teknikler hakkındaki bir bilgi bütünü olduğunu vurgulamış, yeniliği yeni ve geliştirilmiş ürün ve/veya süreçlerin tanıtılması ve yayılması olarak tanımlarken, teknolojik yeniliği ise bilgidaki ilerlemeleri tanımlamak amaçlı bir kavram olarak vurgulamıştır. Roberts’a göre teknolojik yenilik yönetimi insan ve sermaye kaynaklarının etkin bir şekilde organize edilmesi ve yönlendirilmesidir. Bu ise (1) yeni bilginin yaratılması, (2) yeni ve geliştirilmiş ürünlere, üretim süreçlerine ve hizmetlere yönelik teknik fikirlerin üretilmesi, (3) üretilen fikirlerin çalışan prototipler haline getirilmesi ve son olarak (4) bunların üretim, dağıtım ve kullanıma aktarılması süreçlerine dayanmaktadır. Buna ilaveten Roberts’a göre teknolojik açıdan yenilikçi sonuçlar pek çok şekilde ortaya çıkabilmekte ve bunlar artımlı veya radikal derecede mevcut varlıkların modifikasyonları veya tamamen yeni varlıklar biçiminde tüketici, endüstriyel veya devlet kullanımına yönelik ürün, süreç veya hizmetlerde yer alan, tek veya çok çeşitli teknolojilere dayalı şekilde meydana gelebilmektedir (Berry ve Taggart, 1994:341-342).

Teknolojinin çok çeşitli tanımları bulunmasına rağmen her tanım teknolojide bir sürecin bulunduğunu, değişimin teknolojinin bir sonucu olduğunu ve teknolojinin arzu edilen sonuçları (iyileştirmeler, hedefler ve çıktılar vb.) sağlamak için sistematik bir yaklaşımı içerdiğini ima eder. Diğer bir deyişle teknoloji, malların yaratılmasında ve hizmetlerin sağlanmasında kullanılan bilgi, ürünler, süreçler, araçlar ve sistemlerdir. Teknoloji ve yenilik birbiriyle tamamen ilişkili ancak farklı iki kavramdır. Bu kavramların amacı yalnızca yaratmak değil aynı zamanda değer katmaktır. Bu durum

örgütsel açıdan kar amacı taşıdığı gibi, kar amacı gütmeyen kuruluşlar için bir verimlilik ve etkinlik güdüsü anlamına gelmektedir. Yenilikçilik, teknoloji yönetiminin bir parçasıdır ancak yeniliğe sahip olma özelliğinden dolayı bir örgüt içerisinde yönetilme ve geliştirilme şekli bakımından benzersizdir. Bununla birlikte yenilik teknolojiyi gerektirirken, teknoloji mutlaka bir yeniliği gerektirmeyebilir. Örgütsel süreçler, ürünler veya yapı oldukça sabit ve ortam yeterince olgunlaşmışsa yenilikçilik durumu söz konusu olmayabilir. Bu tip durumlarda ise yöneticilerin her zaman yenilikçi olma fırsatına karşı tetikte olmaları gerekmektedir (White ve Brutan, 2011: 13-19).

4.3. Yenilikçiliğin Süreci

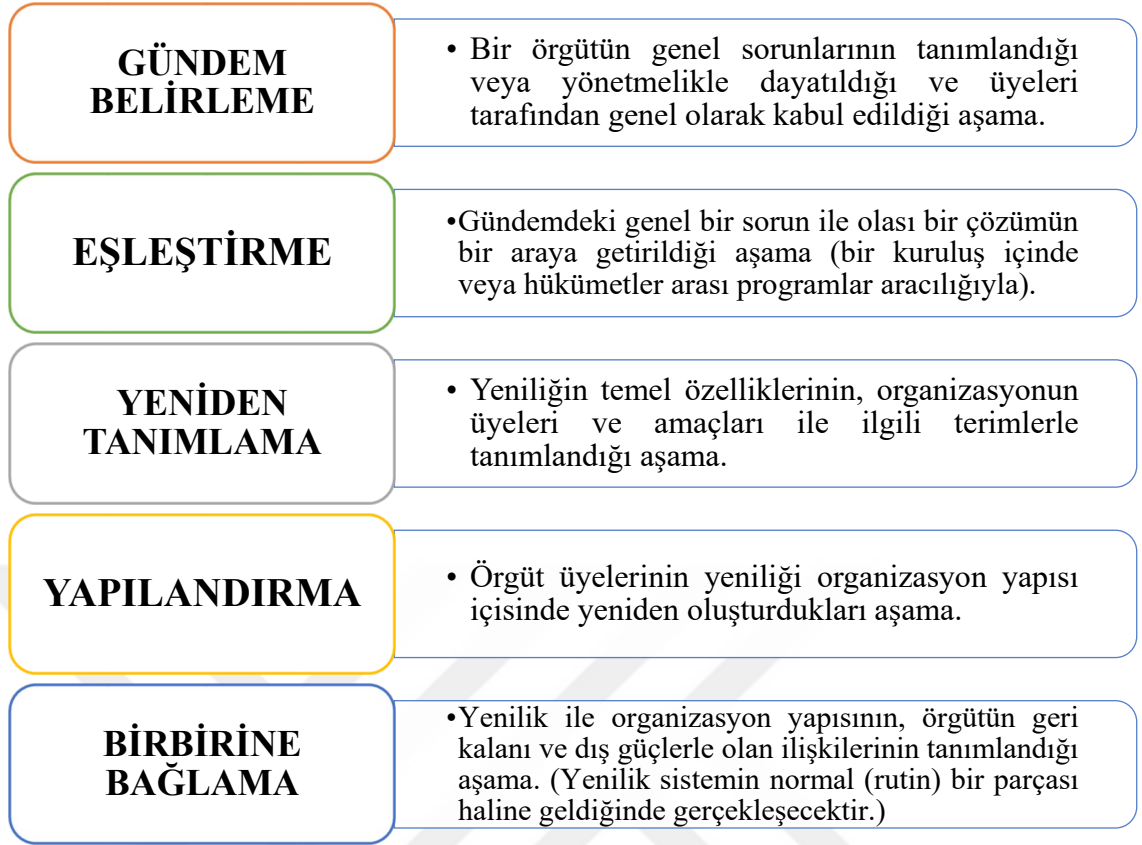
Yenilik terimi hem sosyal bilimler hem de bir bütün olarak toplumumuzda çok yaygın ve çeşitli şekillerde kullanılmaktadır. Yenilik kavramı, Ulusal Sağlık Hizmetindeki temel değişikliklerden, yeni bilgisayar yazılımının geliştirilmesine veya yeni bir konserve açacağı tasarımının üretilmesine kadar çok çeşitli olguları içerisinde barındırmaktadır. Aynı zamanda bir bireyin, grubun veya kuruluşun özelliklerinin yanı sıra belirli değişim süreci türlerine ve bu tür süreçlerin ürünlerine de atıfta bulunabilir. Bu çeşitlilik göz önüne alındığında ise yenilik konusunda yazarların terimle ne kastettiklerini de netleştirmeleri önemlidir. Bu sebeptendir ki özellikle West ve Farr (1990) inovasyonun sadece bir ürün olarak değil, bir süreç olarak görülmesi gerektiğini açıkça ortaya koyan bir tanım kullanır. West ve Farr (1990)'ın süreç temelli tanımına göre yenilik, sosyal bir birime, birimin bir kısmına veya daha geniş bir topluma fayda sağlamak amacıyla yeni bir unsurun dahil edildiği faaliyetler dizisidir. Söz konusun yenilik unsurunun birim üyeleri için tamamen yeni veya yabancı olması gerekmez ancak statükoya yönelik fark edilebilir bir değişiklik veya meydana okuma içermesi gerekmektedir. Tanım detaylandırılmak istenirse ilk olarak, birey kendi başına toplumsal bir birim olarak değerlendirilmemektedir. Bir şeyin yenilik olarak kabul edilebilmesi için, onu ortaya koyan birey dışındaki insanlar üzerinde bir etkiye sahip olması gerekmektedir. İkinci olarak, tamamen yıkıcı, tesadüfi veya olgunlaşmaya yönelik değişikliklerin yenilikçi olarak etiketlenmemesini sağlamak için fayda sağlama niyeti şart koşulmaktadır. Son olarak ise bir yenilik değişikliği fiilen etkilemede başarısız olsa bile en azından statükoya meydan okumalıdır. Dolayısıyla yenilik başarılı değişim ile eş anlamlı değildir.

Yenilikçilik süreci konusunda literatür incelendiğinde, Zaltman ve arkadaşlarının modeli yenilik sürecine; ilki inovasyonun benimsenme noktasından önceki ve sonraki eylemler ile kararlara karşılık gelen başlatma süreci ve diğeri uygulama olmak üzere iki ana aşama önermektedir. Bu aşamaların her biri ise alt aşamalara ayrılmıştır. Başlatma, bilgi farkındalığı, tutumların güçlendirilmesi ve karar alt aşamasından oluşurken uygulama ise başlangıç ve devam eden uygulama alt aşamalarından oluşmaktadır. Bu aşamalardan birincisi olan bilgi farkındalığı aşamasında potansiyel benimseyenler, bir yeniliğin var olduğunun ve onu organizasyonda kullanma fırsatı olduğunun farkına varmaktadırlar. Tutumların güçlendirilmesi aşamasında organizasyon üyelerinin potansiyel yeniliğe karşı tutumları oluşturulur ve sergilenir. Başlatma ana aşamasının son alt aşaması olan karar aşamasında ise örgütsel karar vericiler potansiyel yeniliği değerlendirir ve uygulamaya devam edip etmeyeceklerini belirlerler. Uygulama aşamasına geçildiğinde, ilk veya başlangıç uygulaması adı verilen alt aşamada kuruluş tarafından yeniliği genellikle bir tür deneme esasına göre kullanmak için ilk girişimlerde bulunulur. Ardından devamlı veya sürekli uygulama aşamasında ise yenilik tam olarak uygulanır ve kurumsal yaşamın rutin bir parçası olarak kabul edilerek, yenilik süreci sona erer. Buna benzer olarak ise Schroeder ve arkadaşlarının modeli ise altı gözlemden oluşmaktadır. Bu gözlemlerden bazılarının mantıksal olarak diğerlerinden önce gelmesi gerekse de sabit bir sırası bulunmamaktadır. Gözlemler ise, (1) yeniliğin iç ya da dış şoklar (ani fikirler) tarafından teşvik edilmesi, (2) başlangıçtaki bir fikrin çeşitli diğer fikirlere dönüşme eğiliminde olabilmesi, (3) öngörülemeyen aksilikler ve sürprizler kaçınılmazlığı, (4) bir yeniliğin gelişmesi sonrası eski ve yeninin birlikte var olması ile zamanla birbirine bağlanması, (5) organizasyonun yeniden yapılandırılması ve (6) üst yönetimin daha çok başlangıçta olsa sürece dahil edilmesi şeklinde sıralanabilir (King, 1992: 93).

Yenilikçilik sürecini anlamak ve açıklamak için çeşitli teoriler önerilmiştir. İktisat literatüründe baskın olan, yeniliği dahinin (deha kişinin) ilhamına bağlayan “aşkıncı diğer adıyla deneyüstü” yaklaşım olmuştur. Böyle bir yaklaşımın tipik örneği gözlemdir ve yaratıcı insanlar her zaman varken, herhangi bir anda nerede görünecekleri veya nasıl davranacakları konusunda hiçbir tahmin mümkün değildir. Yaratıcı girişimci bir normal bireyden fazla (aşırı birey) olduğundan, o ve çalışmaları tahmin edilemez, düşüncesi mevcuttur. Sosyolojik düşüncede ise yeniliğin nispeten uzun bir süre boyunca birçok bireysel ögenin birikimini temsil ettiğini vurgulayan

“mekanik teori” baskındır. Buna göre ise hiçbir yenilik tamamen yoktan var olmaz ve öncülleri olmalıdır düşüncesi hakimdir. İktisat tarihçisi Abbott Payson Usher, her iki görüşü de belli bir ölçüde birleştirirken, her iki görüşün de tek başına geçerliliğini reddetmektedir. Usher, yeniliğin aşkıncıların inandığı gibi tesadüfi bir olay olmadığını, ancak bu görüşün yenilik sürecinin doğasında var olan süreksizlikleri göz ardı edeceği düşüncesi ile mekanik bir olay da olmadığını belirtmektedir. Usher, büyük icatlar ve yenilik süreci ile ilgili olarak birçok bireysel yenilik ögesinin yanı sıra birçok tanıdık ögenin kümülatif sentezinin bir sonucu olduğu kümülatif-sentez yaklaşımını önermektedir. Ona göre, sentezdeki içgörü eylemi ise en önemli aşamadır. Buna göre, Usher’in önerdiği inovasyon süreci dört adımdan oluşmaktadır. Bunlar; (1) Problemin algılanması; inovasyonun gerçekleşebilmesi için öncelikle bir sorunun varlığının hissedilmesi gereklidir. (2) Aşamaların belirlenmesi; olayların belirli özel konfigürasyonları bir araya getirilir. (3) İçgörü eylemi; burada çözüm bulunur ve içerdiği belirsizlik ve çeşitli olası çözümler nedeniyle içgörü gereklidir. Son olarak ise, (4) Kritik revizyon: yenilik, ne kadar pratik olduğunu belirlemek amacıyla analiz edilir (Robertson, 1967: 14-15).

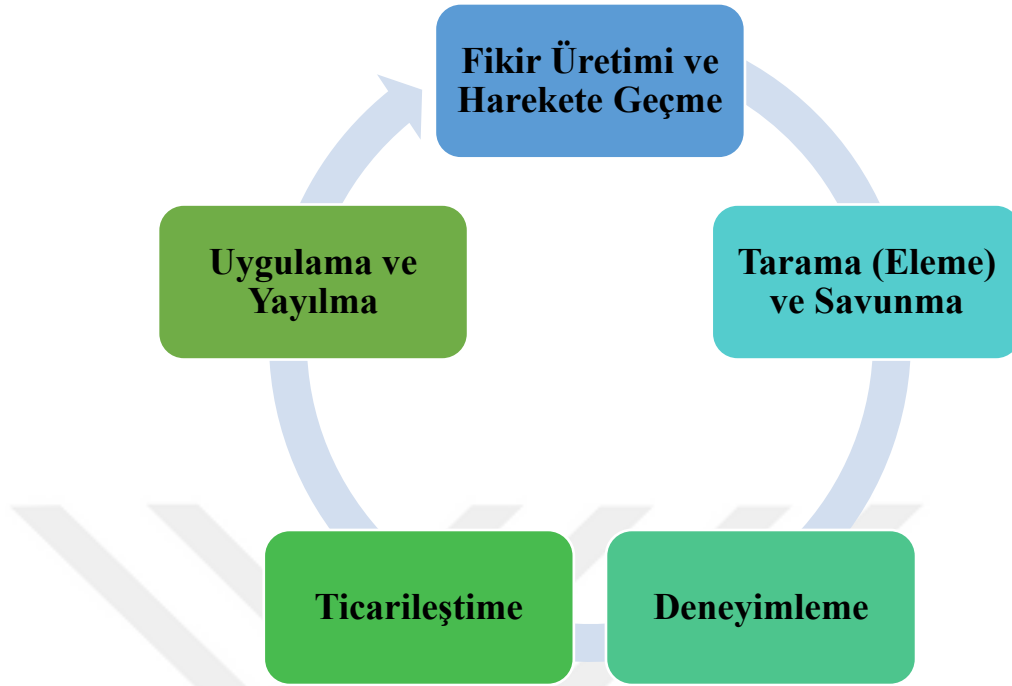
Teknoloji transferi kararlarının analizi için araç olarak yenilik sürecinin bir modeli geliştirilmiştir. Bir yeniliğin benimsenmesi (ve bazı aşamalarda reddedilmesi) süreci bu modelde, yeniliğin genel bir kavramdan kurumsal davranış kümesi olarak ifade edilmesine kadar ilerlediği bir dizi alt süreç olarak ele alınmıştır. Kuruluşlardaki yenilik sürecinin bu beş aşamalı modeli Ryan ve Gross (1943), Rogers (1962) ve Rogers ile Shoemaker (1971) tarafından önerilen bireysel yenilikçilik sürecindeki aşamalara ve Zaltman ve diğerleri (1973), Berman ve McLaughlin (1978), Zand ve Sorensen (1975) ve Yin (1976) tarafından kuruluşlardaki inovasyon süreci için öne sürülen aşamalara dayanmaktadır. Bu araştırmacılar inovasyonun uygulanma aşamasını (veya birkaç alt aşamasını) kabul ederken, önceki araştırmacılar süreci genellikle benimseme kararıyla sona eren bir süreç olarak düşünmüşlerdir. Mevcut beş aşamalı süreç modeli, yenilik sürecini benimseyenin algıladığı problemin teknolojik yenilikle eşleşmesi olarak kabul etmesi (tanımlaması) ve böylece yeniden keşfin meydana gelme olasılığını belirlemesi açısından önceki modellerden önemli ölçüde ayrılmakta olup, model Şekil 4.1’de gösterilmiştir (Rice ve Rogers, 1980: 500).



Şekil 4.1. Örgütlerde Beş Aşamalı Yenilik Süreci Modeli

Kaynak: Rice ve Rogers, 1980: 500.

Yenilikçilik, örgütsel etkinlik, rekabet avantajı ve genel olarak ekonomide önemli bir faktördür. Günümüzde kuruluşların çoğu, uzun vadeli hayatta kalmalarının çevrelerindeki değişikliklere uyum sağlama becerilerine bağlı olduğunu farkındadır. Bu değişimler hem kurumsal hem de bireysel düzeyde (bireylerin davranışlarında) yenilik ihtiyacına yol açar. Bu nedenle, yenilik ihtiyacı, firmaların yeniliği teşvik eden bir iç iklim oluşturmasını zorunlu kılar (Slåtten ve Mehmetoğlu, 2015: 196). Çoğu kuruluş inovasyonu teşvik ederek inovasyon ihtiyacını tartışsa da bir inovasyon süreci belirlemekten yoksundur. Ancak bir kuruluşta başarılı bir inovasyon programının ilk işareti tanımlanmış bir inovasyon sürecinin varlığıdır. Yeniliği tanımlama ve inovasyon konusunda ortak bir dil yaratma eylemi, kurum içindeki kişileri inovasyon süreçlerine değer vermeye ve bu süreçleri eleştirel bir gözle değerlendirmeye teşvik etmektedir. Bu durumların baz alınması sonucu oluşturulmuş ve yaygın olarak kullanılmakta olan yenilik sürecinin aşamaları Şekil 4.2’de gösterilmiştir (Desouza vd., 2009: 10).



Şekil 4.2. Yenilik (İnovasyon) Süreci

Kaynak: Desouza vd., 2009: 10.

Şekil 4.2’de görüldüğü üzere yenilik sürecinin aşamaları döngüsel bir şekilde birbiriyle bağlantılıdır. Bir kuruluş her aşamayı kendi başına yürütmeyi, dış kaynak kullanmayı veya harici kuruluşlarla (Örneğin müşteriler veya iş ortakları) birlikte yürütmeyi seçebilir. İster kurum içinde ister kurum dışında üretilmiş olsun, bir fikir örgüte veya pazara tamamen uyarlanmadan önce bir dizi aşamadan geçmektedir. İnovasyon sürecinin aşamaları, bir fikrin tam olarak uygulanması ve kabul edilmesi için geçmesi gereken başlıca adımları detaylandırmaktadır. Tüm fikirler inovasyon sürecinin her bir aşamasını tamamlamaz, ancak bir örgüte entegre edilen yeni uygulamalara veya pazar için ticarileştirilen ürün ve hizmetlere yol açan tüm fikirler bu aşamalardan geçer.

Yenilik sürecinin ilk aşaması olan fikir üretimi, kavramların yeniden tanımlanması, süreçlerdeki değişiklikler, yeni hizmet bileşenlerinin oluşturulması veya yeni hizmetlerin geliştirilmesi yoluyla yeni fikirlerin yaratıldığı bir aşamadır. Harekete geçme (mobilizasyon) ise mevcut ürünlerde, süreçlerde, hizmetlerde veya düşünce çerçevelerinde yapılan değişiklikler ve fikirlerin bir konumdan (fiziksel veya mantıksal) diğerine taşınmasına yol açtığı bir süreçtir. Fikirler kurum içinden

(alışanlar) veya kurum dışından (müşteriler, iş ortakları, akademi, devlet ve rakipler) gelebilir. Tüm fikirlerin sıfırdan üretilmesi (veya yaratılması) gerekmez, bazı fikirler müttefik veya yabancı alanlardan bir alana taşınabilir. Ardından gelen tarama ve savunma, belirli bir zamanda mevcut olan potansiyel faydaları ve sorunları belirleme sürecidir. Savunuculuk ve araştırma, belirli bir kuruluşun bağlamı içinde fikirler için potansiyel fırsatların değerlendirilmesini kapsar. Fikirleri savunma ve eleme süreci, yenilik sürecinde bir başka gerilimi ortaya koymaktadır. Tüm fikirler uygulama çabasına değmeyecek olması sebebiyle fikirler üretildikten sonra değerlendirilmeleri gerekir. Bununla birlikte, yeni fikirler riskli olabilir ve statükoya meydan okuyabilir bu nedenle yeni fikirlere karşı doğal atalet savunuculukla giderilmelidir aksi takdirde, fikirler bilinenlerin lehine reddedilme riskiyle karşı karşıya kalırlar. Dolayısıyla, savunma ve araştırma süreçleri eş zamanlı olarak gerçekleştirilmelidir.

Bir fikir söz konusu savunma ve eleme sürecinden geçtikten sonra, deneme ve prototip oluşturma süreci başlar. Fikri üreten(ler) veya bir savunucu, inovasyonun daha önceki aşamasının bir parçası olarak bir prototip oluşturmuş olsa bile, fikrin belirli bir soruna, bağlama veya üretim zincirine uygulanabilirliği test edilmelidir. Deneyimleme, bir fikrin nesnel değerlerini değil, belirli bir zamanda belirli bir kuruluş için uygunluğunu test eder. Üretilen, savunulan, taranan ve hatta arzu edilir bulunan fikirler zamanlarının veya şirketin mevcut kapasitesinin ötesinde olabilir. Bu nedenle tarama ya da deneme aşamasındaki fikirler daha sonra geliştirilmek üzere bir fikir bankasına ya da kütüphanesine ayrılabilir. Deneyimleme, bir fikri hayata geçirme olasılığına odaklanırken, ticarileştirme bir fikrin potansiyel etkisine odaklanır. Fikirler bir bağlamda geliştirildikten sonra, bir sonraki adım onları hedef kitle için cazip hale getirmektir. Bu ister i ister dış kitleler için olsun, fikirleri paketlemek için yöntemler seçmeyi içerir. Ticarileştirme, fikirlerin onları geliştiren grup dışındaki kişiler tarafından nasıl ve ne zaman kullanılabileceğinin netleştirilmesini ve somut veya görünür faydaları göstermek için deney sürecinden elde edilen verilerin veya prototiplerin kullanılmasını içerir. Ticarileştirme, olası fikirleri alır ve değerin tutarlı bir şekilde ifade edilebileceği veya paylaşılabileceği parametreler yaratarak i veya dış pazar değeri yaratır. Dış kitlelerin, tamamen yeni ürünler veya mevcut çıktıların geliştirilmiş sürümleri olarak ürün veya hizmetlerle tanıştırılması gerekebilir.

Yenilik sürecinin son aşaması olan yayılma ve uygulama ise aynı madalyonun iki yüzüdür; yayılma yeni bir yenilik için katılım ve kabul yaratma süreci iken uygulama ise inovasyonun gelişmesine, kullanılmasına veya üretilmesine olanak tanıyacak yapıların, bakımın ve kaynakların oluşturulması sürecidir. Çoğu kuruluş bu aşamanın kritik niteliğinin farkındadır. Yayılma süreci, kurum genelinde açık bir kültür veya güçlü bir savunuculuk gerektirir. İnovasyonun faydaları kolayca görülebilmeli ve karşı çıkanlar ikna edilmeli ya da topluluktan uzaklaştırılmalıdır. Kaynaklar ve serbest öğrenme, uygulamada gerekli olan iki kritik faktördür. Yeni süreç, ürün, hizmet ya da stratejinin uygulanabilmesi için zaman, para, ekipman ya da malzeme gibi kaynakların mevcut olması gerekir. Öğrenilenleri unutma ve yeniden programlama, yeni strateji veya süreci kopyalayan davranışsal veya mekanik süreçlerin ortadan kaldırılmasını gerektirir. Örneğin, bir örgütte yeni bir kurumsal program uygulamaya konulursa, eski yazılım bilgisayarlardan kaldırılmalı ve bilgiler yeni programa aktarılmalıdır. Buna ek olarak, çalışanlar bilgi bulma konusundaki eski alışkanlıklarını bırakmalı ve yeni programı kullanmayı tercih ederek, öğrenmelidir (Desouza vd., 2009: 12-27).

4.4. Bireysel Yenilikçilik ve Boyutları

Genel anlamda yenilikçilik; sistemlerde, süreçlerde, ürünlerde ve hizmetlerde yenilik, davranış değişikliği, çevresel uyum, öğrenme ve bilgi geliştirme ile bunların tümünün zaman içinde bir bağlamda gerçekleşmesi ile oluşmaktadır. Benzer şekilde Rogers (1995) yenilikçiliği, bir bireyin öğrenme ortamı ile bir sistem içinde yeni fikirleri diğerlerinden nispeten daha erken benimseme derecesi olarak tanımlamıştır. Rogers ve Shoemaker (1971) ise yenilikçiliği, bir bireyin sosyal sistemde diğerlerine göre yenilikleri nispeten erken benimseme derecesi olarak kavramsallaştırmaktadır. Bu yönelim ise tanımın odağını yenilikten bireye kaydırmakta ve risk alma gibi değişkenini beraberinde getirmektedir. Diğer bir deyişle, yenilikçiliğin bir kişilik özelliği ve yenilikçiliğin herhangi bir sistemdeki bireylerin normal dağılımlı tek boyutlu bir özelliği olduğunu ima etmektedir. Buradan hareketle yenilikçilik kısaca, değişime isteklilik olarak yorumlanabilecek temel bir kişilik yapısı olarak tanımlanabilir (Hurt vd., 1977: 58-59).

Genel yaklaşım yenilikçiliği, yeniliğin türü ne olursa olsun, bireyin yeniliğe yönelik eğilimini şekillendiren psikolojik bir yapı veya bireysel bir özellik olarak

kavramlaştırmıştır. Rogers (1995)'ın da sıklıkla deyinmiş olduğu bireysel yenilikçilik, bireylerin belirli özelliklere veya yatkınlıklara bağlı değişikliklere farklı tepki verme eğiliminde olduklarını öne sürer. Diğerlerinin aksine risk almaya istekli olarak, değişimlere uyum sağlama fikrine odaklanmaktadır. Bu özellikler ise bireylerin değişime açık olmaları ile az veya çok risk almaya istekli olmaları nedeniyle yenilikleri diğerlerinden daha önce kabul etmelerini sağlar. Bu aynı zamanda, bu tür bireylerin farklı derecelerde yeniliklere uyum sağladıkları anlamına da gelmektedir (Bubou ve Job, 2022: 5-6).

Bireysel yenilikçilik, yenilikçilik kavramından ayrılamaz. Yenilik, sürekli bir fikir akışı yaratmak için elverişli bir ortam yaratmakla ilgilidir. Eğer bireyler yeni bir olgu düşünme kapasitesine, desteğine ve gücüne sahipse, keşfetmeye devam edeceklerdir. Küçük kişisel girişimler ise kuruluşun diğer üyelerinin de dahil olduğu büyük girişimlere yol açabilir. Bireysel yenilikçilik, bir yeniliğin geliştirilmesi, benimsenmesi veya uygulanması olarak tanımlanabilir. Literatürde ise kişisel değerler ile bireysel yenilikçilik arasında doğrudan pozitif bir ilişki olduğu da bilinmektedir. Bireysel yenilikçilik, belirli bireylerde görülen risk alma eğilimi olarak tanımlanır ve bu bireyler risk almaya, yeni şeyler denemeye istekli oldukları gibi yüksek düzeyde belirsizlikle de başa çıkabilirler (Savaneviciene vd., 2019; 213). Diğer bir tanıma göre ise bireysel yenilikçilik, yenilik süreciyle ilgili davranışları içeren yenilikçi davranışlara katılımdır (Hendarman ve Cantner, 2018: 142-143).

Bireysel yenilikçilik, genelin güçlük çektiği risk alma yoluyla değişikliklere uyum sağlama ve adapte olma fikrini merkeze alır. Dolayısıyla yenilikçilik, yenilikleri kendi alanlarının ve içinde yaşadıkları toplumun diğer üyelerinden daha önce benimseme ve uyarlama eğilimi olarak tanımlanmaktadır. Hurt ve arkadaşları (1977) tarafından ortaya atılmış olan ve literatürde sıklıkla kullanılan bireysel yenilikçilik ölçeği, bir bireyin değişme isteğini ölçmek için tasarlanmıştır. Bu durum ise genel anlamda yayılma araştırmasının odak noktasını yenilikten bireye kaydırmıştır. Hurt ve arkadaşları (1977)'nın literatürde yaygın olarak kabul gören bireysel yenilikçilik ölçeği ise ilk olarak Kılıçer ve Odabaşı (2010) ve bunun paralelinde Sarıoğlu (2014) tarafından Türkçe'ye uyarlanması çalışması sonucunda literatüre uygun olarak; değişime direnç, fikir liderliği, deneyime açıklık ve risk alma olarak dört ana boyuta ayrılmıştır.

Yenilik süreçleri bireylerin davranışsal ve bilişsel yapılarında değişiklikler içerdiğinden, çoğu birey için böyle bir değişim sürecine dahil olmak zordur. Özellikle yenilik projeleri, bir kuruluşun stratejisini, yapısını, süreçlerini ve personel niteliklerini etkileyen kurumsal değişiklikler gerektirmektedir. Bu nedenle değişikliklerin, çalışanların rutinlerine ve alışılmış davranışlarına meydan okuyarak katılımcı bireyleri etkilemesi muhtemeldir. Temel anlamda değişimin içeriği, bağlamı ve altında yatan süreçlerin yanı sıra, araştırmacılar değişim ve yeniliğe karşı tepkilerini tahmin etmek için bireylerin kişiliklerine erişirler. Bir bireyin değişime karşı direnci, rutin arayışı, duygusal tepki, kısa vadeli odaklanma ve bilişsel katılık boyutlarını kapsamaktadır. Bu eğilimsel özellik, risk toleransı (belirsizlik toleransı ve deneyime açıklık) veya riskten kaçınma gibi risk algılarını açıklayabilen diğer eğilimsel yapılarla yüksek oranda ilişkilidir. Sonuç olarak, değişime direnç gösteren bireylerin değişime katılma olasılığı daha düşüktür ve değişim ile yeniliğe karşı olumsuz tutumlar geliştirme olasılıkları daha yüksektir. Değişime karşı yüksek direnç gösteren bireyler tipik olarak kullanım deneyimlerinin statükosunu korumaya çalışırlar. Statükonun değiştirilmesi belirsizlik ve muğlaklıkla ilişkilidir, çünkü bir değişikliğin eşit derecede tatmin edici faydalar sağlayıp sağlamayacağı belirsizdir. Özellikle, değişime karşı direnci ve statüko memnuniyeti yüksek olan tüketiciler, bir yenilik projesinin riskini de abartma eğilimindedir. Bu doğrultuda bir bireyin değişime karşı direnci, değişimin ve sonuçlarının değerlendirilmesi gibi değişime yönelik açık tepkilerin öncülüdür. Bu nedenle, bireyin değişime direnme eğilimi ile yeniliklere yönelik olumsuz bilişsel tepkisi ve risk algıları arasında pozitif bir ilişki olduğu da varsayılmaktadır (Röth ve Spieth, 2019: 85). Başlangıç noktası sadece bireyin kişiliğinden kaynaklandığı düşünülen değişime karşı dirençle ilgili literatür gözden geçirildiğinde; (1) kontrolü kaybetme isteksizliği, (2) bilişsel katılık, (3) psikolojik sağlamlık eksikliği, (4) değişimle ilgili uyum sürecine tahammülsüzlük, (5) düşük düzeyde uyarılma tercihi ve yenilik ile (6) eski alışkanlıklardan vazgeçme konusundaki isteksizlik olmak üzere temelde altı tür nedenden ortaya çıktığı da varsayılmaktadır (Oreg, 2003; 680).

Psikologlara göre insanların değişime karşı direnç göstermesi tamamen doğal bir süreç olarak açıklanmaktadır. Çünkü rahatsızlık ve şüphe yaratan belirsizlik ile endişelerle dolu bir sürece karşı çıkmak insanın doğasında bulunmaktadır (Mariana vd., 2013: 1606). İnsanlar çoğu zaman kendilerinden gerekli olacak yeni beceri ve davranışları geliştiremeyeceklerinden korktukları için değişime direnirler. Genel

anlamda insanların değişme yetenekleri sınırlıdır ancak bazı insanlar diğerlerinden daha fazla sınırlıdır. Örgütsel değişim, istemeden de olsa insanların çok fazla ve çok hızlı değişmesini gerektirebilir. Peter Drucker, örgütsel büyümenin önündeki en büyük engelin, yöneticilerin tutumlarını ve davranışlarını kuruluşlarının gerektirdiğı hızda değiştirememeleri olduğunu ileri sürmüştür. Yöneticiler, çalışma biçimlerindeki değişikliklerin gerekliliğini güncel anlamda anlasalar bile, bazen duygusal olarak geçişi gerçekleştiremezler. İnsanların değişime karşı sınırlı toleransları nedeniyle, bireyler bazen bunun iyi olduğunun farkına varsalar da değişime direnirler. Örneğın, örgütsel bir değişikliğin sonucu olarak çok daha önemli bir işe giren birey muhtemelen çok mutlu olacaktır. Ancak böyle bir insanın da huzursuz olması ve içinde bulunduğu durumun bazı yönlerinden vazgeçmeye direnmesi de bir o kadar mümkündür. Yeni ve çok farklı bir iş, yeni ve farklı davranışlar ile ilişkiler gerektireceğı gibi bazı tatmin edici mevcut aktivite ve ilişkilerin de kaybını beraberinde getirecektir. Değişiklikler önemliyse ve bireyin değişime toleransı düşükse, bilinçli olarak anlamasa bile aktif olarak değişime direnmeye başladığı görülecektir.

Yöneticiler insanların örgütsel değişime tepki gösterebilecekleri çeşitli yöntem ve aynı zamanda bir değişim sırasında belirli bireyleri ve grupları olumlu yönde etkileyebilecek yolları hafife almaktadırlar. Oysa ki birçok yöntem bu sorunu çözebilecek niteliktedir. Değişime karşı direncin üstesinden gelmenin en yaygın yollarından biri, insanları bu konuda önceden eğitmektir. Fikirlerin iletilmesi, insanların bir değişimin gerekliliğini ve mantığını görmelerine yardımcı olacaktır. Eğitim süreci bire bir tartışmaları, gruplara sunumları veya notları ve raporları içerebilir. Bir eğitim ve iletişim programı, direncin yetersiz veya yanlış bilgi ve analize dayandığı durumlarda, özellikle de yenilikçilerin değişimi uygulamada direnişçilerin yardımına ihtiyacı bulunması ile daha da ideal bir hal alacaktır. Yenilikçiler, potansiyel direnişçileri değişimin tasarımının ve uygulanmasının bazı yönlerine dahil ederse, genellikle direnişin önüne geçebilirler. Katılımcı bir değişim çabasıyla, değişimin dahil olduğu insanları dinler ve onların tavsiyelerini kullanır. Değişimi başlatanlar, bir değişimi tasarlamak ve uygulamak için ihtiyaç duydukları tüm bilgilere sahip olmadıklarına inandıklarında veya bunu yapmak için başkalarının yürekten bağlılığına ihtiyaç duyduklarında, başkalarını dahil etmek çok mantıklıdır. Yapılan araştırmalar ise genel olarak katılımın yalnızca uyumluluğa değil, bağlılığa yol açtığını da göstermiştir.

Yöneticilerin değişime karşı potansiyel dirençle başa çıkabilmelerinin bir diğer yolu da destekleyici olmaktır. Bu süreç, yeni beceriler konusunda eğitim vermeyi, zorlu bir dönemden sonra çalışanlara izin vermeyi veya sadece dinlemeyi ve duygusal destek sağlamayı içerebilir. Kolaylaştırma ve destek, direncin merkezinde korku ve kaygı bulunduğu en çok yardımcı olur. Direnişle başa çıkmanın bir başka yolu da aktif veya potansiyel direnişçilere teşvikler sunmaktır. Örneğin yönetim, bir çalışma kuralı değişikliği karşılığında bir sendikaya daha yüksek bir ücret oranı verebilir; erken emeklilik karşılığında bir bireyin emekli maaşını artırabilir. Müzakere ve teşvik, özellikle bir kişinin bir değişiklik sonucunda kaybedeceğinin açık olduğu ve buna rağmen direnme gücünün önemli olduğu durumlarda uygundur. Bazı durumlarda, yöneticiler başkalarını etkilemek için gizli girişimlere de başvururlar. Bu bağlamda manipülasyon, normalde bilginin çok seçici bir şekilde kullanılmasını ve olayların bilinçli bir şekilde yapılandırılmasını içerir. Manipülasyonun yaygın bir biçimi iş birliğidir. Bir bireyle iş birliği yapmak genellikle ona değişimin tasarımında ya da uygulanmasında arzu edilen bir rol vermeyi içerir. Bir grubun ortaklaşa seçilmesi, grubun liderlerinden birine ya da grubun saygı duyduğu bir kişiye değişimin tasarlanması ya da uygulanmasında kilit bir rol verilmesini içerir. Son olarak, yöneticiler dirençle genellikle zorlayıcı bir şekilde başa çıkarlar. Burada insanları açık ya da örtülü bir şekilde tehdit ederek (işlerini kaybetmekle, terfi olanaklarını kaybetmekle vb.) ya da gerçekten işten çıkararak veya transfer ederek bir değişikliği kabul etmeye zorlarlar. Manipülasyonda olduğu gibi, zorlama riskli bir süreçtir ve kaçınılmaz olarak insanlar zorla değişime karşı güçlü bir tepki gösterirler. Ancak hızın çok önemli olduğu ve nasıl yapılırsa yapılsın değişikliklerin popüler olmayacağı durumlarda zorlama yöneticinin tek seçeneği olabilir. Başarılı organizasyonel değişim çabaları ise her zaman bu yaklaşımların birçoğunun, genellikle çok farklı kombinasyonlarda ustaca uygulanmasıyla karakterize edilmektedir (Kotter ve Schlesinger, 2013: 5-8).

Rogers ve Cartano (1962)'ya göre fikir (düşünce) liderleri veya kanaat önderleri, başkalarının tavsiye ve bilgi aldığı kişiler olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir deyişle, fikir liderleri diğerlerinin kararları üzerinde eşit olmayan miktarda etkiye sahip olan tüketiciler olarak da düşünülebilir. Bu açıdan değerlendirildiğinde ise fikir liderleri tüketicilerin karar verme sürecinde ve bilgi edinmesinde önemli bir rol oynamakta ve dolayısıyla pazarlama stratejilerinin sonuçlarını da etkileyebilmektedir. Bu alanda

yapılan araştırmalar, fikir liderliğini tanımlamak ve belirlemek için çeşitli özellikler sunmuştur. Fikir liderleri, kendilerinden tavsiye isteyen tüketicilerle karşılaştırıldığında, genellikle ürün kategorisiyle ilgili daha fazla deneyim veya uzmanlığa sahip, ürünle ilgili daha fazla bilgiye maruz kalmış veya daha fazla bilgi edinmiş ve ilaveten daha keşifçi ve yenilikçi davranışlar sergilemekte olup ürün kategorisine daha yüksek düzeyde katılım gösterdiği gözlenmiştir (Lyons ve Henderson, 2005: 320). Genel olarak fikir liderleri bir sosyal ağda, ürünlerin ve teknolojilerin yayılmasında, diğer insanlar tarafından kabul edilmesi veya benimsenmesi üzerinde en büyük etkiye sahip olan kişiler olarak tanımlanır. Fikir liderleri, bir toplulukta daha merkezi ve etkili olan bireyler olarak tanımlamakta ve diğerlerinin fikirleri, tutumları, inançları, motivasyonları ve davranışları üzerindeki etkilerinde önemli rol oynamaktadırlar. Rogers (2003) ise fikir liderliğini, bir bireyin diğerlerinin tutumlarını ya da davranışlarını gayri resmi bir şekilde ve göreceli bir sıklıkta istediği şekilde etkileyebilme derecesi olarak ifade etmektedir. Fikir liderleri temsili olarak ağızdan ağıza etki yapanlar olarak tasvir edilmekte ve etkilerinin diğer tüketicilerin karar verme süreci üzerinde büyük bir etkisi olduğu bilinmektedir (Cho vd., 2012: 97).

Fikir liderliği kavramı, çoğunlukla birbiriyle örtüşen ancak aynı anlama gelmeyen iki olgu olan düşünce önderi ve ağızdan ağıza reklam kavramlarından türemiştir. Ağızdan ağıza reklamın tamamı fikir liderlerinden kaynaklanmamakta ve düşünce önderlerinin benimseme kararını tetikleyen kritik bilgileri sağladığı da bilinmemektedir. Ayrıca, kanaat veya düşünce önderlerinin sadece ağızdan ağıza reklam yoluyla etki yaratması da gerekmez, bununla birlikte her iki olgu da inovasyonun benimsenmesi kararı üzerinde kişiler arası etki biçimleri olarak varsayılmaktadır (Leonard-Barton, 1985: 914). Fikir liderliği, mevcut liderlik ile keşif liderliği arasında bir köprü görevi gören yeni bağımsız bir göstergedir. Düşünce liderliği inovasyona dayalıdır ancak özdeş değildir. Bazı fikir liderleri, etkileme becerilerinden yoksun oldukları için fikirlerinin değerini göstermek zorunda olan sessiz yenilikçilerdir. Diğer fikir liderleri ise kişisel olarak yaratıcı değillerdir, ancak yeni teknolojiyi veya bir şeyi yapmanın yeni yollarını erken benimserler ve bu nedenle yeni fikirleri hızla savunurlar. Düşünce veya fikir liderliği, yüksek riskli, devrim niteliğindeki ürünlerden küçük değişikliklere ve işletim prosedürlerine kadar değişebilir (McCrimmon, 2005: 1066).

Fikir lideri kavramı ilk kez sosyolog Lazarsfeld, Berelson ve Gaudet (1948)'in çalışmalarından doğmuştur. 1960'larda Rogers ve kavramı yeniliğin yayılması teorileri bağlamına yerleştiren diğerleri, Lazarsfeld ve arkadaşlarının fikir liderleri hakkında öne sürdükleri düşüncüyü genişletmiştir. Rogers ve Cartano (1962)'ya göre fikir liderleri, diğerlerinin kararları üzerinde eşit olmayan miktarda etkiye sahiptir. Bu liderler, tüketim kararları aşamasında diğerlerine bilgi ve liderlik sağlamada önemli bir rol üstlenirler. Fikir liderleri bir topluluğun, grubun ya da toplumun tavsiye, görüş ve fikir almak için başvurduğu etkili üyeleridir. Bu bireyler sadece bilgili değil aynı zamanda uzmanlıklarına büyük saygı duyulan kişilerdir ve bu nedenle kamuoyunu etkileme kabiliyetine sahiptirler. Goldberg ve arkadaşları (2006)'na göre kanaat (fikir) önderleri ya uzmandır, yani belirli bir ürün kategorisi hakkında geniş bilgi ve anlayışa sahip kişilerdir ya da çok sayıda bağlantıya sahip ve başkalarının ilgisini çekme eğiliminde olan sosyal bağlayıcı kişilerdir. İster sosyal ister siyasi ya da ekonomik olsun, fikir liderleri toplumun her alanında mevcuttur. Ancak teknolojik kanaat önderliği daha çok alana özgü bir yapıdır, yani bir liderin uzmanlığı ve etkisi genellikle belirli bir etki alanıyla ilgilidir. Dolayısıyla, teknolojik kanaat önderleri uzman bağlayıcılardır. Teknolojik fikir liderleri, belirli bir ürün alanında insanların fikirlerini ve satın alma davranışlarını etkilemeye çalışan bireylerdir. Bu fikir liderleri daha az dogmatik, daha yenilikçi olma eğilimindedir ve teknolojiye yatkındırlar. Yeni yüksek teknoloji ürünlerinin kullanımı konusunda oldukça yetkin olma eğilimindedirler ve başkalarının tutum ve eylemleri üzerinde etkiye sahiptirler (Thakur vd., 2015: 2).

Literatürde deneyime açıklıkla ilgili kavramsal incelemeler yetersiz olarak görülse de açıklığın kavramsal doğası ve ölçülme şekli, yaratıcılık, meraklılık, alışılmamış olma, özerklik ve değişimin kabulü gibi eğilimsel özelliklerle yakın bir ilişki içerisinde olduğunu göstermektedir (Burke ve Witt, 2002: 713). Deneyime açıklık, kökleri psikanalitik ve hümanistik kişilik yaklaşımlarına dayanan bir yapıdır. Egoya hizmet eden gerileme (geri çekilme) kavramından türetilen deneyime açıklık, ilk olarak Fitzgerald (1966) tarafından ampirik olarak uygulanmıştır. Fitzgerald (1966), Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri ile yaptığı ölçümde açıklıkta yüksek puan alan üniversite öğrencilerinin baskı da daha düşük puana sahip olduklarını tespit etmiştir. Fitzgerald'ın ölçümü Coan (1972) tarafından genişletilip ve değiştirilerek, üniversite öğrencileri arasında deneyime açıklığın içgörü ve psikolojik sıkıntı ile pozitif, kişisel kontrol duygusu ile negatif korelasyon gösterme eğiliminde olduğunu

ortaya koymuştur. Buradan hareketle, eğer deneyime açıklık kişiliğin temel ve istikrarlı bir ynyse, o zaman açıklığın normatif yaşam durumlarını veya i veya dış deneyimin gerekliliklerinden kaynaklanan gelişimsel görevleri etkilemesi beklenilir (Tesch ve Cameron, 1987: 617).

Deneyime açıklık, hayal gücü, merak, özgünlük ve açık fikirlilik gibi özellikleri içeren geniş bir alandır. McCrae (1987)'ye göre, açıklık düzeyi yüksek olan kişiler belirsizlik veya açık uçlu görevlerden etkilenir, yaratıcılık için gerekli olan daha iyi bilişsel becerilere sahiptirler ve heyecanla farklı deneyimler aramaya ilgi duyarlar. Bu alanda yapılan araştırmalar, deneyime açıklık ile yaratıcılık arasındaki pozitif ilişkiyi ampirik olarak desteklemiştir. Silvia ve arkadaşları (2014), gündelik yaratıcılığın gelişimini anlamak için deneyim örnekleme yöntemlerini kullanmıştır. Literatürle uyumlu olarak, deneyime açıklığın yaratıcılıkla ilgili faaliyetlere zaman ayırmanın güçlü bir yordayıcısı olduğu bulmuşlardır. Başka bir deyişle, meraklı ve yaratıcı (yani, deneyime açıklık düzeyi yüksek) kişilerin daha yaratıcı faaliyetlerde bulunma eğiliminde oldukları grlmştir. Benzer şekilde, yaratıcı bilim insanlarının kişilik özelliklerini inceleyen Grosul ve Feist (2014), deneyime açıklığın çeşitli endekslerle (rneğin; yayın sayısı, h-endeksi) değerlendirilen bilimsel yaratıcılığın yordayıcısı olduğunu tespit etmişlerdir. Bu durum ise deneyime açıklığın yaratıcılığı artıracadı sonucunu doğurmaktadır.

Deneyime açıklık kısaca “ğrenme ve akıl yürütme yeteneği” ile “bilgi ve anlama kapasitesi” olarak tanımlanabilir. Bu tanım, ilgili kavramın en iyi şekilde bir dizi bilişsel yetenek olarak görüldüğünü ileri sürer. Açık bireylerin geniş bir deneyim yelpazesine duydukları ilgi, bilgiyi kullanma becerilerinin bir sonucu olarak anlaşılabilir; kesinlikle entelektüel ilgiler yetenekleri takip etme eğilimindedir. Bu nedenle açıklığın kalıtsallığı, zekanın kalıtsallığıyla açıklanabilir. Yapısal olarak açık insanlar, göz ardı edemeyecekleri bir deneyim yağmurunun pasif alıcıları değildir, aktif olarak yeni ve çeşitli deneyimler ararlar. Açıklık, motivasyonu, çeşitlilik ihtiyaçlarını, bilişsel kapasiteyi, sezgiyi ve anlayışı içerir. Bu aktif deneyim arayışı, açıklığın tüm yönlerinde görülebilir. Kapalı bireylerin hayalleri olabilir ancak bunlar muhtemelen geleneksel ve tekrarlayıcıdır, streten kaçma ya da sadece dilekleri yerine getirme işlevlerine hizmet eder. Açık bireylerin hayalleri ise yenilik ve detaylandırma ile karakterize edilir ve içsel ilgileri tarafından motive edilir. Aynı durum eylemler için

de geçerlidir; herhangi bir yetişkin yeni bir yemeği tatmaya istekli olacaktır ancak gerçekten açık olanlar ise çeşitli mutfakların arayışına girerler (McCrae ve Costa, 1997: 831-839).

Genel olarak, açıklık düzeyi yüksek kişilerin çağdaş çalışma ortamlarında, işyeri rotasyonları ve değişikliklerine olumlu bakmak, fikirleri dinamik yollarla yaratıcı bir şekilde düşünmek ve yeni alternatiflere açık kalmak gibi belirli değerlerdeki eğilimleri sergileme olasılıkları yüksektir. Gelenek veya sosyal uygunluk normları tarafından bastırılmayan açıklığı yüksek olan bireyler, bağımsız olarak iç görüşler üretmeyi tercih ederler. Bu şekilde, doğası gereği özerktirler ve kendi çalışmalarının kontrolünü tercih ederler. Bu tür yatkınlıklar, muhtemelen bu kişilerin yarı otonom çalışma takımlarında veya kendi kendini yöneten takım ortamlarında çalışmak için ideal olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, açık fikirli dünya görüşleri ve belirsizliğe toleransları, hızla değişen veya belirsiz bir ortamda özellikle değerli bir hale dönüşmektedir. Bununla birlikte, son zamanlarda yapılan araştırmalarda ise deneyime açıklık ve iş performansı arasında pozitif ilişkiler de bulunmuştur (Burke ve Witt, 2002: 713).

Risk kavramı, kayıtlı tarihin en eski günlerinden beri ve büyük olasılıkla bundan da önce insanoğlunun ilgilendiği ve endişe ettiği bir konu olmuştur. Mezopotamya'daki Asipular, M.Ö. 3200 gibi erken bir tarihte riskleri tahmin etme ve risk yönetimi ile ilgilenmişlerdir. Yaklaşımları sorunun önemli boyutlarını belirlemek, alternatif eylemler tasarlamak ve olası sonuçlar (örneğin kar veya zarar, başarı veya başarısızlık) hakkında veri toplamak şeklinde sıralanabilir. Risk analizi ve risk yönetimine ilişkin ilk kayıtlar ise M.Ö. 1950'lerde çıkarılan Hammurabi Kanunları'nda bulunmaktadır. Hammurabi Kanunları, yasalara ilişkin çeşitli doktrinler ve insan etkileşimine yönelik gayri resmi düzenlemelerin yanı sıra, taşıtlar ve yükler için temel (dip) sözleşmeler formüle etmiştir. Literatürde risk kavramı büyük ölçüde olası kayıplara karşı kendini sigortalamayış, ilgili maliyet ve faydaların en doğru şekilde hesaplanmasını ifade etmektedir. Aynı temel yaklaşımı takiben, Von Neumann ve Morgenstern (1947) ile başlayan ve günümüze kadar devam eden fayda teorileri, beklenen fayda teorileri ve belirsizlik altında karar verme teorileri geliştirilmiştir. Bu konulardan tamamen farklı risk araştırmaları çizgisi ise kişilik teorileri geliştiren bilim insanları tarafından önerilmiştir. Freud ve Breuer (1893), Wundt (1874), Pavlov

(1927), Hull (1943), Spence (1956), Hebb (1955) ve Eysenck (1967)'in dürtü azaltma teorilerinin yanı sıra Zuckerman (1979) ve Apter (1982) gibi daha yeni teoriler de risk ve uyarılmanın fizyolojik bileşenlerine odaklanmaktadır. Buradan da anlaşılabileceği üzere, risk almaya bakmanın bir başka yolu da geri bildirim döngüleri, homeostatik süreçler ve telafi davranışlarıdır (Trimpop, 1994: 1-4).

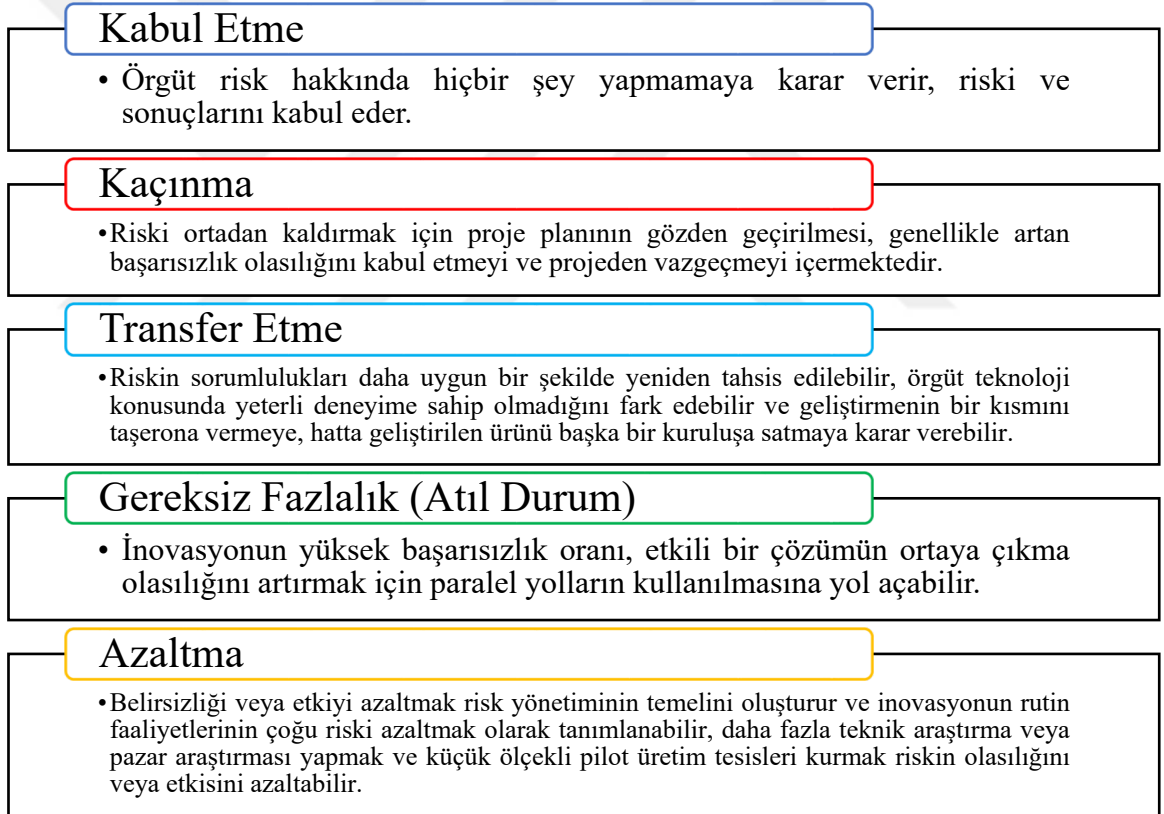
Risk almayı basit bir tanıma bağlamak son derece zordur. Çünkü konuya özgün durumlar ve bakış açıları, farklı risk alma tanımlarına yol açmaktadır. Buna ilaveten, araştırmacıların farklı kişisel değerleri de kullandıkları risk alma tanımını etkiliyor görülmektedir. Örneğin; Yates (1990), risk almayı temelde bir karar verme problemi olarak ele almaktadır. Ana bileşenleri veya risk yapısını ise sırasıyla kayıp, kaybın önemi ve kayıpla ilgili belirsizlik olarak belirtmiştir. Fuller (1988) ise risk almanın sadece bilinçli karar vermenin kontrolü altında olmadığını, daha çok bireyin koşullanma geçmişinden kaynaklandığını ve buna genellikle bilinçli katılım yanılsamasının eşlik ettiğini öne sürmüştür. Fuller (1984), özellikle risk almanın içsel olarak ödüllendirici olduğu durumlarda, kararların bazen bilinçli olmayan bir telafi sürecini izleyeceğini savunmuştur. Ona göre, risk almayı sadece bilinçli karar vermeye indirgememek ise önemlidir. Bu tanımlardan hareketle risk alma, kendisinin ya da başkalarının fiziksel, ekonomik, psiko-sosyal refahı için olası faydaları ile maliyetleri veya sonucu hakkında algılanan bir belirsizliğe sahip bilinçli ya da bilinçsiz olarak kontrol edilen herhangi bir davranış olduğu söylenilebilir. Tanım incelendiğinde ise genel olarak; bilinçli ve bilinçsiz davranışa, netice ve sonuç belirsizliğine, fayda ve kayıplara, içsel ve dışsal ödüllere, bireysel ve toplumsal risklere ve riskin öznel deneyimine atıfta bulunduğu görülmektedir (Trimpop, 1994: 6-9).

Risk-değer çerçevesinde risk alma, hırs (değer) ve korku (risk) arasında bir uzlaşmadır. Finanstaki risk-değer modelleri, “değeri” riskli bir seçeneğin beklenen değeriyle ve “riski” ise varyansıyla eşitler. Sonuç olarak, risk alma konusundaki belirgin farklılıklar, (algılanan) riske yönelik tutumdaki farklılıkların değil, seçilen tercihin riskliliğinin algılanmasındaki farklılıkların bir sonucu olabilir. Bu nedenle risk alma davranışı ortaya çıkmadan önce, bir riskin değerlendirilmesi, işlenmesi ve davranışsal bir eylem modeline dönüştürülmesi gerekir (Figner ve Weber, 2015: 810). Finansal olarak bir banka açısından yenilik hem risk almayı hem de kârlılığı etkileyen önemli bir faktör olarak kabul edilir, çünkü bankanın yenilik faaliyetleri, borçluların

taranması ve izlenmesinin etkinliğini artırarak risk almayı azaltırken ve kârlılığı artıracaktır. Bu açıdan finansal yenilikler, yüksek getiri ve risk almanın tam tersi şeklindeki düşük risk gibi çeşitli avantajlara sahip teknoloji tabanlı ürünler üretebilirler. Rekabet ise tüm inovasyonu, risk almayı ve kârlılığı etkileyen önemli bir faktör olarak kabul edilmektedir. Spesifik olarak, piyasa rekabetinin bir bankanın faaliyet davranışını değiştirdiği ve bunun da bankanın risk almasını ve kârlılığını etkilediği genel olarak kabul edilmektedir. Örneğin; piyasa rekabeti, bankanın yenilikçilik faaliyetlerini teşvik ederek bankayı borçluları tarama ve izlemede daha verimli hale getirir, bu da bankanın risk almasını ve kârlılığını etkilemektedir (Hu ve Xie, 2016: 1). Tam tersi olarak, teknoloji anlamındaki yenilik riskleri genellikle geliştirme projelerinin istenen teknolojik veya performans sonuçlarını elde etmedeki potansiyel başarısızlığı, üretim/teslim konusunda uygun maliyetli bir çözümün geliştirilememesi veya proje geliştirme süresiyle ilgili sorunlarla ilişkilidir. Bu risk her birinin, bir sonraki pazar başarısı veya bir yeniliğin uygulanabilirliği üzerinde etkilidir. Örneğin, geliştirme süresi açısından, sıkıştırılmış (kısa süreli) geliştirme süresinin aşırı hızlı karar vermeyi gerektirebileceği ve inovasyon sonrası getiriler üzerinde potansiyel olarak olumsuz etkilerle inovasyon kalitesini düşürebileceği göz önüne alınmalıdır. Pazarla ilgili yenilik riskleri ise doğrudan inovasyona yönelik taleple bağlantılı ticari bir boyuta sahiptir, ancak rekabet veya uygunluk koşullarıyla ilgili sorunları da içerebilir (Roper ve Tapinos, 2016: 2).

Riskin kavramsallaştırılmasında, genellikle bir olayın gerçekleşebileceğine ve bununla ilişkili kazanç ve kayıpların olacağına dair bir olasılık unsuru bulunmaktadır. Bu yaklaşımda çoğu zaman insan faaliyetleri, sonuçlar ve belirsizlik derecesi olmak üzere üç unsur bulunmaktadır. Risk ile ilgili diğer bir tema da “risk ve 'belirsizlik” ayrımıdır. Burada risk, bilinen seçenekler ve bunların olası sonuçları bağlamında karar verme, belirsizlik ise bilinmeyen seçenekler ve sonuçlar bağlamında karar verme anlamına gelir. Yenilikçilik, yeni bir ürün veya hizmet geliştirmede yeni edinilen bilgilerin kullanılmasıdır. Yenilikçilik, yeniliğin merkezinde yer alır, ancak bu kaçınılmaz olarak risk anlamına gelir. Risk yönetimi, yöneticilerin bir projeden vazgeçmek için kritik karar vermelerine, iyi ve kötü olasılıklar için etkili bir filtre sağlamaya ve inovasyon projelerinde devam eden araştırmayı yönlendirmeye yardımcı olur (Brown ve Osborne, 2013: 195). Bir projenin potansiyel riskleri belirlendikten sonra, tipik olarak olasılık ve etki olmak üzere iki parametreye dayalı daha ayrıntılı bir

analiz yapılabilir. İnovasyon projelerinin ilk aşamasındaki kararların temel gereksinimi, mutlak riskin kesin bir tahmininden ziyade risklerin göreceli ciddiyetinin anlaşılmasıdır. Bu nedenle daha basit olan nitel risk analizi, projenin ilk aşamasında yeterli görülebilmektedir. Nicel risk analizi ise tipik olarak ilgili geçmiş verilerin önemli bir istatistiksel analizini gerektirir. Ancak, bu tür veriler hazırda bulunmayabilir ve birçok inovasyon projesinin doğasında bulunan çevresel veya teknolojik değişim, eski verilerin bazılarını ilgisiz hale getirebilir. Risk analizini ise risk yönetimi eylemi takip eder. Her bir risk için uygun bir yanıt belirlenmeli ve bir risk kademesine kaydedilmelidir. Birçok proje için farklı risk yönetimi eylemi tanımlanmıştır ve bunlar genel olarak inovasyon projelerinin belirli özelliklerini yansıtan kategoriler halinde Şekil 4.3’de görüldüğü gibi özetlenebilir.



Şekil 4.3. Yenilik Projelerinde Risk Yönetim Eylemleri

Kaynak: Bowers ve Khorakian, 2014: 30-31.

Şekil 4.3’de bulunan ve riske uygun yönetim eylemleri üzerinde anlaşmaya varıldıktan sonra, bunların etkileri sürekli izleme ve kontrole tabi tutulmalıdır. Yaklaşımlarda farklılıklar olsa da hepsi hedeflenen risklerin durumunun ve nispeten

yok edilişinin düzenli olarak gözden geçirilmesi ve tipik olarak resmi bir risk kaydı kullanılarak yeni risklerin belirlenmesi ihtiyacını vurgulamaktadır. Bu süreç ise çerçevenin kararlarına yansıtılır ve her karar, önceki aşamalarda vurgulanan risklerin gözden geçirilmesi anlamına gelmektedir (Bowers ve Khorakian, 2014: 31).

4.5. Bilgi Teknolojileri Alanında Bireysel Yenilikçilik Kavramı

Bilgi teknolojilerinin kuruluşlara uygulanmasında önemli etkisi olan teknolojik gelişmeler bireylerin ona hızla adapte olmasını beraberinde getirse de bunu benimsemekte zorluk çeken birçok çalışanın olduğu da göz ardı edilemez. Organizasyonlarda teknolojinin uygulanması, bireylerin organizasyonu yürütmek için bilgi teknolojisini kullanacak çalışanlar olarak kabul edilmesinden doğrudan etkilenmektedir. Diğer bir ifadeyle, bir kuruluşta teknolojinin uygulanmasındaki başarı veya başarısızlık, yalnızca bilgi teknolojisinin uygulanması için yapılan maliyetlerle ilgili değil, aynı zamanda bireylerin farklı ve daha yenilikçi teknolojileri benimseme, bunlara uyum sağlama, beceri ve hızını geliştirmekle de ilgilidir. Organizasyonu yöneten bireyler, çalışanların teknolojiyi kullanma niyetine sahip olmalarını beklerler. Bu nedenle birçoğu bilgi teknolojilerinde henüz bilinirliği bulunmayan en son teknolojileri kullanabilmek ve hatta benimsetmek amacıyla çalışanlara yönelik eğitimler vermektedir. Teknoloji kabulünün başarısı ise şüphesiz bireysel özellikler ve bilgi teknolojisinin kendisi gibi çeşitli faktörlerden etkilenmektedir. Bilhassa günümüzde mikro, küçük, orta, büyük şirketler ile kar amacı gütmeyen vakıflar gibi kuruluşlar da sosyal ve örgütsel iş ve işlemlerin yanı sıra ekonomi alanında da finansal raporların hazırlanmasından mali denetimlerinin yürütülmesine kadar tüm iş bölümlerinde bilgi teknolojisine ihtiyaç duyulmaktadır (Simarmata ve Hia, 2020: 19).

Bilgi ve dijital okuryazarlığın eşlik ettiği yenilikçilik ve yaratıcılık, birçok kişi tarafından modern uygarlığın sorunlarına çözüm getiren en önemli faktörler olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle, sorunları çözmek, yeni ürünler yaratmak veya yeni süreçler icat etmek isteyen her toplum, şirket ve kurum, yaratıcı düşünen ve çalışan, yenilikçilik ve yaratıcılık kültürü geliştiren çok sayıda yaratıcı bireye ihtiyaç duymaktadır. Yaratıcılığın ve yenilikçiliğin önemi sanatta, mimaride, tasarımda, eğlencede ve modada bir norm olarak kabul edilmiş ve yerleşmiştir. Bu açıdan günümüzde üniversitelerin iki önemli rolü vardır. Bunlardan ilki, üniversiteler yaratıcı

süreçlere dayalı yeniliklerin üreticisi olmalıdır ki bu da son derece yenilikçi çalışanlar gerektirmektedir. İkinci rolleri ise kültürden mühendisliğe kadar tüm sektörlerde çalışanları desteklemek, eğitimli vatandaşlar sağlamak ve inovasyonu günlük iş rutinlerine dahil edebilmektir ki bu da yaratıcı öğrenciler ve çalışanlar anlamına gelmektedir. Dolayısıyla ideal bir dünyada üniversiteler, yeni fikirler, kavramlar, süreçler ve ürünler yaratan öğretmen ve öğrenci topluluklarının entelektüel yaşam alanları olmalıdır (Sorgo vd., 2021: 553-554). Yenilik yapma isteği ise kişiliğin ve çevreye ilişkin algıların bir fonksiyonudur. Genel düzeyde, yenilikçiliğin bireyin risk toleransının bir fonksiyonu olduğu düşünülmektedir. Risk almaya istekli olan bireylerin yenilik yapma olasılığı daha yüksektir. Kişiliğin etkisi bireylerin hedef davranışları gerçekleştirme kabiliyetine göre değişiklik gösterebilmektedir. Kaynak eksikliği gibi kısıtlamalar veya ceza gibi olumsuz sonuçlar algılamaları halinde bireylerin yenilikçi veya yaratıcı davranışlar sergileme oranı oldukça düşecektir. Bu nedenle hedef davranışın etki alanı ve göze çarpan etkileri doğru tanımlanırsa kişiliğin ve çevrenin, bireyin yenilikçi bir davranışta bulunma isteğini nasıl etkilediğini anlamamız daha da kolaylaşır (Thatcher, 2003: 74).

Yenilikçilik, bir bireyin sosyal sistemin bir üyesi olarak yeniliği diğer bir bireyden nispeten daha önce benimseme derecesi olarak tanımlanmaktadır. Bu tanım, yeniliğin benimsendiğini ölçmek için kullanılmaktadır. Farklı bir açıdan ise yenilikçilik kavramı, örgütsel değişimi analiz etmek için ilgili kişiliğin temel bir boyutu olarak tanımlanmaktadır. Kirton tarafından sunulan bu tanıma göre yenilikçilik vurgusu göz önüne alındığında, farklı şeylerin yetenek aşamasına uyarlanabilir bir etiket kanısı oluşturulduğunda daha iyisini yapmak için sürekli bir yetenek aralığında bulunabileceğidir. Anlaşılacağı üzere Kirton'un yenilikçilik hakkındaki düşüncesi, benimseme süreci gerçekleşmeden önce bireysel yenilikçilik seviyesini tahmin etmektir (Simarmata ve Hia, 2020: 20). Ayrıca Rogers (1995) yenilikçilerin, aktif bilgi arama ve yenilik hakkında sosyal çevrelerindeki diğer üyelerin öznel değerlendirmelerine daha az güvenme gibi belirli karakteristik davranış sergilediklerini belirtmiştir. Günümüzde ise çevrimiçi topluluklarda bilgi paylaşımı, elektronik ortamda tüketici memnuniyeti, blog ve kablosuz mobil hizmetler gibi çeşitli alanlarda teknolojiye bireysel yenilikçilik üzerine çalışmalar yapılmaya devam etmektedir (Abubakre vd.: 2022: 210).

Bilgi teknolojileri alanında bireysel yenilikçilik kavramı, bilgi teknolojilerinin kabulünü anlamak için hayati bir kavramdır. Teknoloji öncüsü ve düşünce lideri olma eğilimi olarak tanımlanabilir (Wijesundara ve Xixiang, 2018: 77). Schillewaert vd. (2005) ise, bir kişinin yeni bilgi teknolojilerini benimsemeye yönelik öğrenilmiş ve kalıcı bilişsel değerlendirmelerini, duygusal hislerini ve eylem eğilimlerini tanımlayan yatkınlık veya tutumu şeklinde tanımlamıştır. Kavramın yaratıcısı olarak bilinen, Agarwal ve Prasad (1998) ise bilgi teknolojileri alanındaki bireysel yenilikçiliği (PIIT), bir bireyin herhangi bir yeni bilgi teknolojisini denemeye istekli olması olarak tanımlamaktadır. Bu açıdan düşünüldüğünde ise değişime ve yeniliğe daha istekli olan bireylerin bilgi teknolojileri alanında yenilik yapma isteklerini ifade etme olasılıkları daha yüksek olacaktır. Değişmeye ve yeniliğe daha az istekli olan bireylerin, bir bilgi teknolojileri yeniliğini denemeden önce harici bir takviyeye ihtiyaç duyma olasılığı daha yüksek olacaktır. Buna ek olarak Larsen ve Sorebo (2005) tarafından bir şirkette çalışan 328 kişi üzerinde yapılan araştırmaya göre, bireylerin bilgi teknolojileri alanındaki bireysel yenilikçilik davranışları ile bilgi aramak, haber okumak, seyahat bilgileri ve genel olarak gezinmek için internet kullanımıyla olumlu yönde ilişkili olduğu da gözlemlenmiştir.

4.6. Bireysel Yenilikçiliği Destekleyen ve Engellenen Unsurlar

Yenilikçilik, aslında günümüzde çoğu kuruluş için riskli bir girişim olup halihazırda bilinen ve yapılan şeylere yönelik bir tehdidi temsil eder. Bunu takiben yenilik, temel amacı fayda sağlamak olmasına rağmen uygulandığında faydalı sonuçlar doğurabilir ya da doğurmayabilir. Yine de inovasyon, uzun vadede hayatta kalmak ve rekabetçi olmak isteyen kuruluşların atması gereken çok önemli bir adımdır. Özellikle de örgütteki bireysel yenilikçilik, yüksek performanslı bir kuruluşun temeli olarak kabul edilmektedir. Bunun nedeni, tüm yeniliklerin kaynağının yaratıcı fikirler olması ve fikirleri geliştiren, teşvik eden, tartışan, değiştiren ve nihayetinde uygulayanların bireyler olmasıdır. Bu nedenle, çalışanları yenilikçi davranışlara yöneltten bireysel faktörlerin incelenmesi kritik önem taşımaya başlamıştır (Gomes vd., 2015: 2). İş dünyasında yenilikçilik ise bir firmanın rekabet avantajı elde etmesine yardımcı olan yeni ürünler, hizmetler veya iş süreçleri olarak tanımlanır. Genel anlamda teorisyenler inovasyonu, yaratıcı fikirlerin bir organizasyon içerisinde başarılı bir şekilde uygulanması olarak tanımlamışlardır. Bu tanımdan yola çıkarak

grup inovasyonu, grubun başarıyla uyguladığı yeni ve faydalı ürünler ve prosedürler olarak tanımlanabilir. Benzer şekilde grup üyelerinin inovasyonu, bir grup içindeki bireyin yeni ve faydalı fikirlerini başarılı bir şekilde kullanması anlamına gelir. Çalışanların yenilikçi davranışları, bir firmanın geliştirme ve daha sonra uygulama için daha geniş bir ürün veya prosedür yelpazesinden seçim yapmasını sağlar. Bu çeşitlilik ise firmaya dış taleplere ve fırsatlara yanıt verebileceği bir esneklik sağlar. Dolayısıyla, çalışanların yenilikçi davranışları bir firmanın inovasyon yapması için gerekli girdileri sağlar. Öte yandan, grup üyelerinin inovasyonu tam bir uygulama olarak kabul edilirse, grubun bir yeniliği haline gelebilir (Pratoom ve Savatsomboon, 2012: 1066).

Günümüze kadar olan süreçteki yapılan araştırmalarda inovasyonun çeşitli tanımları ortaya çıkmış ve genelde yaratıcılık ve yenilikçilik terimleri birbirinin yerine kullanıldığı görülmüştür. Bireysel yenilikçilik, hem fikir üretimini (yaratıcılık) hem de çalışma ortamında değişimi uygulamaya yönelik davranışları içeren daha geniş bir süreç olarak bilinse de uygulamalı ortamlarda bireysel yenilikçilik ile yaratıcılığı birbirinden ayırma ihtiyacı devam etmektedir. Yaratıcılık, bir birey veya birlikte çalışan bir grup birey tarafından yeni ve faydalı fikirlerin üretilmesini ifade eder. Yenilikçilik ise kişinin rolü dahilinde, bireye, gruba, örgüte veya daha geniş bir topluma önemli ölçüde fayda sağlamak üzere tasarlanmış önemli ürün veya prosedürlerin etkili bir şekilde geliştirilmesini teşvik eden yeni ve faydalı fikirlerin kasıtlı olarak tanıtılması ve uygulanması olarak tanımlanır. Uygulamada, bireysel yenilikçilik bir sorunun farkına varılması sonucu çözüm ya da fikir üretilmesiyle başlar. Yaratıcılık, bireylerin algılanan bir yenilik ihtiyacına yanıt olarak benimseme birimine fayda sağlayacak fikirler geliştirmesi ve uygulaması gerektiğinde fikir üretme olarak ortaya çıkar. Daha sonra, yenilik kurumsal koşullara uyarlanır ve stabilize edilir. Bu gerçekleştiğinde, yaratıcılığa daha az ihtiyaç duyulur. Buradan hareketle, bireysel yenilikçilik içsel bir uygulama bileşenine sahip olan hem fikir hem de uygulamayı içererek bir veya daha fazla analiz düzeyinde amaçlanan faydayı sağlaması ve ilgili benimseme birimi için nispeten yeni olması gereken bir süreç olarak kavramsallaştırılmaktadır (Gomes vd., 2015: 3).

Çalışanların bireysel yenilikçi davranışları bağlamsal faktörler tarafından kolaylaştırılabilir veya engellenebilir. Kavramsal olarak ise bireyleri bağlamlar arası katmanlarına gömülmüş olarak düşünmek bu durumu açıklamaya yardımcı olur.

Bireye daha yakın olan yönetici ve kurum gibi bağlam katmanları, bireyin yenilikçi davranışı üzerinde bölgesel kültür gibi daha uzak bağlam katmanlarına kıyasla daha büyük bir etkiye sahip olacaktır. Aynı zamanda, bağlamın daha alt katmanları zorunlu olarak daha uzak katmanların bir parçasıdır ve onlardan etkilenir. Örneğin, liderlik tarzları ve örgüt kültürleri daha geniş ulusal kültürler tarafından şekillendirilir. Yenilikçi davranışın istendiğini ve desteklendiğini açıkça gösteren, yani bu tür davranışları onaylayan bağlamlar, bireysel çalışanları geri çekilmemeye ve fikir üretmeye, aramaya, iletmeye ve uygulamaya teşvik eder. Yapılan araştırmalar, inovasyon yapan çalışanlar için yönetici, çalıştıkları kurumun özellikleri ve daha geniş ulusal (bölgesel) kültür olmak üzere üç önemli bağlamsal etki belirlemiştir (Lukes ve Stephan, 2017: 139).

Literatür gözden geçirildiğinde liderlerin yeniliği desteklemede önemli role sahip oldukları görülmektedir. İnovasyon liderleri, yeni ve faydalı sonuçlar elde etmek için iş birliği içinde birlikte çalışmak üzere diğerlerini etkileyen ve motive eden kişilerdir. Kurumlara liderlik edenler karar alma süreçlerini etkiler, öncelikleri belirler ve kurumsal performans için hem güce hem de sorumluluğa sahiptirler. Ayrıca liderler doğrudan karar alma yoluyla ve ayrıca davranışlarının başkaları tarafından nasıl algılandığı ve gözlemlendiği yoluyla etki yaratırlar. (Isaksen ve Akkermans, 2011: 163). İyi bir inovasyon lideri, yaratıcılık, disiplin becerilerinde üstünlük sağlama kabiliyeti, fırsatları fark etme ve bunları geliştirme konusunda güçlü bir yeteneğe sahiptir. Başarılı inovasyon liderleri bir dizi ortak özellik, aynı beceri ve yetenekler ile genişlik ve derinliğin bir kombinasyonu ile karakterize edilir, bu da onları aynı zamanda lider ve uzman yapar (Bel, 2010: 47-48).

Yenilikçilik ile en çok ilişkilendirilen liderlik tarzı olan dönüşümcü liderlik, ilişkisel ve ilham verici tarzı nedeniyle yönetim literatüründe yaygın olarak kullanılan bir kavram olarak kabul edilmiştir. Dönüşümcü liderler en iyi şekilde kendini tanımlayan, içsel olarak yönlendirilen ve değişim odaklı, vizyon ve değerlere dayalı ve uzun vadeli gelecek perspektiflerini dikkate alan kişiler olarak tanımlanır. İdealleştirilmiş etki, ilham verici motivasyon, entelektüel uyarım ve bireysel değerlendirme, dönüşümcü liderler olarak bilinen ilham verici ve karizmatik liderlerin göstergeleri veya yansıtıcı erdemleridir (Li vd., 2018: 39). Dönüşümcü liderler astlarını daha uzun saatler çalışmaları ve kendilerinden beklenenden daha fazlasını

üretmeleri için motive ederler. Onlara her durumda rehberlik eder, ihtiyaç duyduklarında yardımcı olur, yetkinliklerini geliştirir, onlara bilgi aktarır ve eşit davranırlar. Dönüşümcü liderlik tarzına sahip liderler, çalışanların yaratıcılığının ve yenilikçiliğinin ana itici gücü olarak kabul edilir. Diğer bir deyişle, dönüşümcü liderler astlarının yaratıcı düşüncelerine, sorunları çeşitli açılardan analiz etmelerine ve sorunlar için yeni ve taze çözümler aramalarına izin verirler. Sonuç olarak bu durum çalışanları, görevleri konusunda risk almaya motive etme ve desteklemesinin yanı sıra aynı zamanda eleştirel düşünmeyi ve onları işyerinde çoğu zaman risk ve inisiyatif almaya teşvik edecektir. Anlaşılacağı üzere dönüşümcü liderler astlarının risk alma konusunda cesaretlendirilmesini sağlar ve astlarının eylemlerinin sonuçlarını sahiplenirler. Bu destek çalışanların tutumlarını değiştirir, onları yaratıcı ve yenilikçi iş süreçlerine dahil olmaya teşvik eder. Dönüşümcü liderler, görevlerin tamamlanması için yeni modeller ortaya koyar ve daha fazla zorlukla yüzleşmeye istekli olurlar, bu da çalışanlarının yaratıcı ve yenilikçi yeteneklerini genişletmesini sağlar (Khalili, 2016: 2278-2279).

Yenilikçiliği destekleyen kavramlardan bir diğeri olan öz-liderlik ise belirli davranışsal ve bilişsel stratejilerin kullanılması yoluyla kişinin kendisini etkileme veya yönetme süreci olarak tanımlanmaktadır. Davranışsal stratejiler, başarılı sonuçlara yol açan olumlu, arzu edilen davranışları teşvik ederken, başarısız bir sonuca yol açan olumsuz, istenmeyen davranışları bastırmayı içerir. Bilişsel stratejiler ise öz kararlılık duygularının yaratılması ve olumlu öz konuşma gibi yapıcı düşüncelerin geliştirilmesinden oluşur. Öz-liderlik teorisyenleri, yaratıcılık ve bireysel yenilikçiliğin öz-liderliğin beklenen sonuçları olduğunu öne sürmüşlerdir (Kalyar, 2011: 22). Dış motivasyon faktörleri bireyin davranışsal niyetlerini iç süreçler yoluyla etkilemektedir. Dolayısıyla, içsel süreçler nihai olarak davranışsal niyetleri etkilemenin anahtarıdır. Öz-liderlik, bireylerin bir hedefe ulaşmak için büyük bir istekle motivasyon sürecini kendilerinin yönettikleri, davranışlarını ve yeteneklerini bu hedefe doğru yönlendirdikleri bir durumdur. Yapılan çalışmalar motivasyon ve yenilikçilik arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermiştir. Bireylere yenilikçi performans için dışsal ödüller sunulursa, sunulan ödüle göre davranmaya motive olabilirler. Ancak dışsal ödüller zamanla içsel motivasyonu da zayıflatabilir (Kang vd. 2022: 3-4).

Bireysel düzeyde, motivasyonla ilgili çok sayıda faktör yaratıcı üretimin ve yeniliğin itici gücü olarak bilinmektedir. Örneğin, içsel motivasyon yaratıcılığın önemli bir itici gücü olsa da dikkati deney yapmaktan, kurallara uymaya veya belirli bir görevi yerine getirmenin teknik özelliklerine yönlendiriyor gibi görüldüğü için ödüller ve değerlendirmeler gibi dışsal müdahaleler inovasyon motivasyonunu olumsuz etkiliyor gibi düşünülmektedir. Ayrıca, değerlendirme endişesi, risklerin olumsuz değerlendirilebilmesi nedeniyle bireylerin risk alma konusunda isteksiz hale gelmesini sağladığı için dikkati inovasyondan uzaklaştırıyor gibi görünmektedir. Aksine, yaratıcı olmak için bireylerin risk alma, fikirlerle oynama ve çözümlerin ortaya çıkabileceği düşünce yelpazesini genişletme özgürlüğüne ihtiyaçları vardır (Ahmed, 1998: 35). Çalışanların bir yenilik sürecinin parçası olma motivasyonu birçok faktörden etkilenir. Bir çalışanın karar verme ve kendini yetkilendirilmiş hissetme kabiliyeti, inovasyon süreçlerine katılma motivasyonunda önemli bir faktördür. Nihai karar verme yetkisi üst yönetime ait olsa da sürecin kendisi üzerinde bir etkiye sahip olduğu izlenimi çalışanların yenilik yapma motivasyonunu destekler. Dahası, yönetimin desteğini olumlu algılayan çalışanların inovasyon süreçlerine katılma olasılığı oldukça yüksektir. Ayrıca iletişimin, çalışanların yenilik yapma motivasyonu açısından çok önemli bir unsur olduğu da bilinmektedir. İçsel motivasyon, bir kişinin bir eyleme yönelik olarak ve söz konusu eylemi gerçekleştirmedeki yetkinliğini geliştirmek için içinden gelen tatmin, merak ve keyfi kapsar. Ayrıca bireyler bir işte zevk, ilgi, merak tatmini, kendini ifade etme veya kişisel meydan okuma aradıklarında içsel olarak motive olmaktadır. Parasal tazminat, ödül almak ya da cezadan kaçınmak gibi teşviklerin harici bir kaynaktan geldiği dışsal motivasyon, çoğu zaman daha düşük bir motivasyon türü olarak kabul edilir, ancak bazı durumlarda içsel motivasyona eşit olduğu da iddia edilir. Bireyler, işin kendisiyle ilgili olmayan harici bir hedefe sahip olduklarında dışsal olarak motive olmuş sayılırlar. Bir yandan, içsel olarak motive olduklarını hisseden çalışanlar, bir görevi yerine getirmekten duydukları zevk ve memnuniyetin yanı sıra işlerini planlayabilmenin ve bağımsız olarak yürütebilmenin içsel ödülleri ile çalışmaya teşvik edilirler. Diğer yandan, dışsal motivasyona sahip çalışanlar, ya görevi tamamladıkları için harici bir kaynaktan tazminat almayı bekledikleri ya da görevi tamamlarken hata yapmaktan kaçınmayı amaçladıkları ve böylece dış kontrol dolayısıyla harekete geçmeye motive oldukları için bir görev üzerine odaklanırlar. Her iki motivasyon türünün de yenilikçilik üzerinde

etkili olduğu ve kendi başlarına iş performansını artırdığı ileri sürülmüştür (Palin ve Kaartemo, 2016: 21-23).

Yenilikçilik üzerinde etkili olan diğer bir değişken ise sosyal sermayedir. Sosyal sermaye düzeyinin yüksek olması gruplar ve kuruluşlar açısından yararlı olmasının yanı sıra ilaveten işletmelerin performanslarını ve istikrarlı davranışlarını geliştirmelerine yardımcı olur (Yazdanifar, 2018: 3098). Coleman (1988) sosyal sermayeyi, sosyal çevrenin güvenilirliğine, sosyal yapının bilgi akış yeteneklerine ve yaptırımların eşlik ettiği normlara bağlı olan yükümlülükler ve beklentilerden oluşan bir kavram olarak tanımlamaktadır. Coleman (1988), sosyal sermayenin işlevi tarafından tanımlandığını ve vurguladığı durumlarda olduğu gibi, bu ortak işlevin yerleştirilmiş güvenin yaratılması olduğunu savunur. Sosyal sermaye, genellikle, sosyal normlar, kurallar ve etkileşimler tarafından yönetilen eylemler yoluyla, bir bireyin veya grubun sosyal yapılar ve ağlar içindeki konumunu elde etmek veya sürdürmek için gereken varlıklarla ilişkilendirilir. Kavram, temel olarak, aktörlerin sosyal ağlara veya benzer sosyal yapılara üyelik yoluyla çıkar sağlama yeteneği ile ilgilidir. En yaygın olarak sosyal sermaye, bir sosyal destek biçimi olarak sosyalleşme ve sosyallik yoluyla oluşturulan ağlar ve ilişkilerin doğasında bulunan algılanan değerden oluşur. Sosyal sermayenin, ağ üyeleri tarafından üstlenilen özgünlük, geçerlilik ve potansiyel etki için bilgi taraması sayesinde faydalı, inovasyon odaklı sonuçlar üretmesi muhtemeldir ve bu tür bir taramayı başarmak için en verimli ve etkili ağ biçimi işbirlikçi ağlardır (Murphy vd., 2015: 4-5).

İşe bağlılık çoğunlukla, her türlü zorlu işin bir parçası olan canlılık, adanmışlık ve özümseme ile karakterize edilen olumlu, tatmin edici, işle ilgili bir durum olarak tanımlanır. Araştırmalara göre, işe bağlı çalışanlar zorlu hedeflere ulaşmak için iş engellerini aşılması gereken zorluklar olarak gören, yüksek enerjili, öz yeterliliğe sahip bireylerdir. Özünde, bağlı çalışanlar işlerini, (1) uyarıcı ve enerjik olduğu için zamanlarını ve çabalarını adamak istedikleri (canlılık); (2) peşinden gidilecek önemli ve anlamlı (adanmışlık); ve (3) büyüleyici ve tamamen yoğunlaşabilecekleri (özümseme) bir olgu olarak deneyimlemektedirler. Bu anlamda işe bağlılık, bir hedefe doğru yönelim, çaba ve sebat ile belirli bir motive edilmiş davranışın enerjisi veya aktivasyonu gibi işsel motivasyonun temel boyutlarını kapsadığı için kavramsal olarak işsel motivasyona benzer olarak düşünülebilmektedir (Gomes vd., 2015: 5). İşe

bağlılığı yüksek bireyler, meydan okuma duygusunun peşinden gitmeye ve kendilerini işe kaptırmaya ve ayrıca yeni ve yaratıcı fikirleri hevesle aramaya, teşvik etmeye ve gerçekleştirmeye meyillidirler. Sonuç olarak, işe bağlılık yenilikçi davranışın bir kaynağı olabilir ve yenilikçi davranışın yüksek düzeyde işe bağlılıkla güçlenmesi muhtemeldir (Kong ve Li, 2018: 434).

Yenilikçiliği destekleyen veya engelleyen faktörler arasında şüphesiz ki bireyin kişiliği de önemli bir yer tutmaktadır. Proaktif kişilik, olumlu duygulanımın kolaylaştırılması ve olumsuz duygulanımın hafifletilmesi ile ilişkilidir ve işe bağlılığın etkisini belirlemede göz ardı edilemeyecek bir faktördür. (Kong ve Li, 2018: 434). Proaktif kişilik bir bireyin, fırsatları tarama, inisiyatif gösterme, harekete geçme ve değişim yaratarak sonuca ulaşana kadar sebat etme eğilimini ifade etmekle birlikte durumsal koşullar tarafından büyük ölçüde engellenmeyen ve çevresel değişiklikleri etkileyen birini tanımlamaktadır (Li vd., 2022: 3). Proaktif kişiliğe sahip bireyler bağlamsal faktörler tarafından nispeten kısıtlanmazlar ve çevresel değişiklikleri olumlu yönde etkileyerek statükoyu iyileştirirler. Daha düşük proaktiflik düzeyine sahip bireyler, çevredeki değişiklikleri pasif bir şekilde kabul eder ve bu nedenle bu tür değişikliklere uyum sağlamalarını mümkün kılacak olumlu eylemlerde bulunmaları engellenir. Bu nedenle proaktif kişilik özelliklerine sahip bireyler, aktif bir şekilde hedef belirleme, yenilikçi fikirler üretme ve bunları uygulamaya koyma konusunda güçlü bir motivasyona sahiptir. İşyeri ortamında, bu bireylerin mevcut performanslarını ve durumlarını iyileştirmek için yeni yollar belirlemeye devam etmeleri ve böylece yaratıcı fikirlerin, yenilikçi davranışların ve somut ürünlerin etkili bir şekilde üretilmesine dönüşmesini kolaylaştırmaları da muhtemeldir (Su ve Zang, 2020: 2).

Yenilikçi gelişimin sağlanması, devletin, kurumsal yapıların ve sanayi kuruluşlarının öncelikli amaçlarından biridir. Bu nedenle, yenilikçi gelişimi engelleyen faktörlerin değerlendirilmesi, modern endüstriler ve işletmeler için kaçınılmaz olup, aynı zamanda yapının oluşturulmuş bütünlüğünün tahrip olmasına, üretim ve işletme maliyetlerinin artmasına neden olabilecek olumsuz eğilimleri beraberinde getireceğinden gerekli bir görev kabul edilmektedir. Organizasyonu, faaliyetleri ve bireysel teknolojik süreçleri etkileyen faktörler başta iç ve dış olmak üzere bunların seviye, tür, işletmelerin spesifik özelliklerine göre farklılık gösterme

durumu da göz önüne alındığında çok sayıda çeşitli bileşenlere ayrılmaktadır. Bununla birlikte, tüm işletmeleri aynı faktörlerin etkileyemeyeceği veya bunları kontrol etme yeteneğine sahip olamayabileceği, aynı zamanda bireysel organizasyonların çeşitli faktörlerin ortaya çıkarılmasının tetikleyicisi olabileceği de unutulmamalıdır. Buna göre yenilikçiliği engelleyen içsel faktörler, sistemin kendisinde oluşan ve oluşturulan unsurları içermekle birlikte bunlara düşük personel nitelikleri, kuruluşlar arasında iş birliği ve entegre bağların eksikliği, teknolojiler hakkında bilgi eksikliği ve bu yenilikçi teknolojilerin satış pazarları hakkında bilgi eksikliği vb. örnek verilebilir. Dışsal faktörler, dış çevrede oluşan ve kuruluşun bu faktörlere müdahale gücünün etkisiz olduğu faktörler olup aralarında ekonomik risk ve kriz olasılığının yüksek olması, yeniliklerin geliştirilmesi için gerekli ekipman ve malzemelerin fiyatlarındaki artış, devlet tarafından yetersiz destek hem mali hem de maddi kaynaklar, yeni mallara olan düşük talep vb. unsurları içermektedir. Diğer faktörler ise örgüt özelinde yasal düzenleme eksikliği, inovasyon ve dijital altyapının az gelişmişliği olarak sıralanabilir (Kurbonzoda vd., 2020: 1-3).

Küresel rekabet bireysel yenilikçiliğin kurumsal başarı açısından önemini oldukça artırmıştır. Araştırmalar, bireye, gruba veya daha geniş topluma önemli ölçüde fayda sağlamak için tasarlanmış, ilgili benimseme birimi için yeni olan fikirlerin, süreçlerin, ürünlerin veya prosedürlerin bir rol, grup veya kuruluş içinde kasıtlı olarak tanıtılması ve uygulanması olarak bilinen yenilikçi iş davranışlarının bir kuruluşun refahı ve dolayısıyla üyelerinin devamlılığı açısından önemli kaynaklar olduğunu göstermiştir. Bu doğrultuda iş güvencesi olmayan bireylerin işlerini güvence altına almada araç olarak gördükleri davranışlarda bulunmak için daha fazla motive olabilecekleri bir iş koruma motivasyonu çerçevesi oluşturmak istedikleri de öngörülmektedir. Her halükarda ise iş güvencesizliğinin tanımı stres faktörü olarak sınıflandırılmış ve zihinsel gerginliğin bir göstergesi olarak sinirlilik ile ilişkilendirilmiştir. Sinirlilik ise aşırı duyarlılık ve öfke gibi olumsuz duygularla karakterize edilen bir zihinsel bozulma durumudur. Tehdit Katılığı Teorisi'ne göre kişinin bir tehdide (örneğin iş güvensizliği) maruz kaldığında ve zorlanma (örneğin sinirlenme) yaşadığında, bireyin bilgi işleme kapasitesi ve görev konsantrasyonunun azalması şeklinde bozulma ortaya çıkması muhtemel dahilinde değerlendirilmektedir. Açıkçası, gerginlik deneyiminin gerginliğin kaynağına daha fazla odaklanmaya ve gerginlikle ilgili olmayan bilgi veya görevlere daha az konsantre olmaya yol açacağı

düşünülmektedir. Fikir üretimi, çalışanların karşılaştıkları bir sorunu ele almak için yeni veya uygulanacak bağlamda yeni olan fikirler yarattıkları aşama ile ilgiliyken, fikirlerin uygulanması ise bu fikirlerin işyerinde ilerletilmesi, savunulması ve fiilen uygulanması anlamına gelmektedir. Bireysel yenilikçilik süreci içerisinde yer alan fikir üretimi ilgili bilginin harekete geçirilmesi ve çağrışımların oluşturulması açısından bilişsel bir durumdur. Ancak, işle ilgili görevlerine yoğunlaşamayan çalışanlar uyumsuzlukları ve sorunları algılayamayacağından, bu sorunlara çözüm bulma ihtiyacı da hissetmeyebilir ve dolayısıyla yenilikçi davranışlar gerçekleştiremezler. Sonuç olarak ise çalışanların iş güvencesizliği, iş stresi, motivasyon düşüklüğü, konsantrasyon eksikliği (yoğunlaşamama) ve dolayısıyla iş tatminsizliği bireysel yenilikçiliği engelleyen unsurlar olarak kabul edilmektedir (Hootegem vd., 2019: 2-3).

5. İŞ TATMİNİ

5.1. İş Tatmini Kavramı

Çalışanların memnuniyeti özellikle son yıllarda önemli bir kurumsal hedef haline gelmiştir. Motive olmuş bir personel, kuruluşun başarısında belirleyici bir faktör olabildiği gibi aynı zamanda devamlılık ve karlılık açısından da önem arz etmektedir. Diğer bir deyişle, çalışanlar kendilerini tatmin olmuş hissetmezlerse kuruluşlar rekabetçi kalite seviyelerine ulaşamayacaklardır. Bu nedenle iş tatmini konusu üzerinde en sık çalışılan iş tutumlarından biri haline gelmiştir. İş tatmini, bir kişinin işini ve iş bağlamını değerlendirmesini temsil eder. Bireyin işinin değerlendirilmesinden kaynaklanan hoş giden duygusal durum, işine karşı duygusal bir tepki ve işine karşı bir tutumdur. İş tatmini düzeyini etkileyebilecek çeşitli faktörler vardır ve bu faktörlerden bazıları; ücret ve yan haklar, şirket içindeki terfi sisteminin algılanan adaleti, çalışma koşulları, bireyin yöneticiyle olan ilişkisinin kalitesi, sosyal ilişkiler ve işin kendisidir. Literatürde genellikle iş tatmininin durumsal (örgütsel) ve eğilim (bireysel) faktörleri arasında ayırım yapılmaktadır. Burada durumsal faktörler iş özelliklerini temsil ederken, eğilim faktörleri bireyin kişisel özelliklerini yansıtmaktadır (Franek ve Vecera, 2008: 63).

İş tatmini kavramı Fisher ve Hanna'nın 1931 yılındaki çalışmalarına kadar uzanmaktadır. Fisher ve Hanna çok sayıda vaka çalışmasına dayanarak iş tatminini, düzenleyici olmayan ruh hali eğiliminin bir ürünü şeklinde tanımlamışlardır. 1974 yılında Churchill ve arkadaşları iş tatmininin yapısal bir kavram biçiminde işin özelliklerini ve işle ilgili çevrenin özelliklerini içerdiğini belirterek operasyonel bir tanımını yapmışlardır. Bu tanımınsa genellikle yöneticiler, işler, çalışma arkadaşları, ücret ve terfi fırsatları olmak üzere beş boyutu kapsayan işle ilgili sevgi durumlarını içerdiği görülmektedir. 1976 yılında Locke ise Fisher'ın çalışmasını geliştirerek geniş kapsamlı etkileri olan bir iş tatmini tanımı önermiştir. Ona göre iş tatmini, bireyin iş deneyimini değerlendirme sürecinde geliştirmiş olduğu bir tür hoş veya olumlu sevgi durumudur. Bu noktada iş tatmini giderek işe yönelik duygusal bir yansıma olarak ele alınmaya başlamıştır. 1985 yılına gelindiğinde Organ ve Near, iş tatmininin duygulanım perspektifinden tanımlanabileceğini veya biliş perspektifinden incelenebileceğini fark etmiştir. Biliş perspektifine dayanarak iş tatmini ise bilinç, algı, muhakeme (akıl yürütme), yargılama ve diğer yönleri içeren psikolojik bir tanıma

sürecinin anlaşılması olarak yorumlanmıştır. 1989 yılında Brief, önceki araştırmaları özetleyerek bir paradoks önermiş ve ona göre, iş tatmini genellikle duygusal unsurlar içeren akademik bir terim olarak yorumlanmakta ancak duygusal içerikler etkili bir şekilde ölçülmemektedir. Buna karşılık olarak iş tatmininin ölçümü esas olarak biliş odaklanmakta olduğunu belirtmiştir.

1993 yılında Moorman'ın çalışmasında belirttiği üzere duyusal perspektiften bakıldığında, iş tatmini genel olarak olumlu bir duygusal değerlendirmedir; bilişsel perspektiften düşünüldüğünde ise iş tatmini çalışma koşullarının daha mantıklı ve rasyonel bir değerlendirmesidir. Yani biliş, duygusal yargıya bağlı değildir. İş tatmininin bilişsel algısı çalışma koşullarının, fırsatların ve çıktıların değerlendirilmesidir. İş tatmini ölçümleri duyguların tanımlanmasını içermez. Özetle sevgi temelli iş tatmini, işle ilgili genel bir olumlu duygusal değerlendirmedir. Diğer bir deyişle iş tatmini, işin çalışanlarda hoş duygular ve olumlu hisler uyandırıp uyandırmadığı ile ilgilidir. Sevgi odaklı iş tatmini çalışanların işle ilgili hislerini ve duygularını ölçmek anlamına gelmekte olup olumlu hisler veya duygular yüksek iş tatmini göstergesidir. Biliş dayalı iş tatmini ise çalışma koşullarına ilişkin daha mantıklı ve rasyonel bir değerlendirmedir. Bu tanıma göre, biliş odaklı iş tatmini bir karşılaştırma süreci içerir ve göreceli bir kavramdır. Değerlendirme referanslarla karşılaştırma üzerinden yapılır ve duygusal yargılara bağlı değildir. Genel olarak çalışma koşulları, gelişim fırsatları ve çalışma çıktısı ile ilgili değerlendirmedir. Yani biliş temelli iş tatmini, işin doğasının, çalışma koşullarının ve gelişim fırsatlarının bireylerin ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığını ölçmektir. 1996 yılına gelindiğinde Motowidlo, iş tatminini çalışma ortamının samimiyetine ilişkin bir yargı şeklinde tanımlamıştır. 1998 yılında Brief, paradoks teorisi temelinde iş tatminini işten hoşlanma ya da hoşlanmama ve derecesi hakkında, duygulanım ya da biliş tarafından yansıtılan içsel durum ifadesi olarak nitelendirmiştir. 21. yüzyıla gelindiğinde ise Weiss ve arkadaşları 2002 yılında Motowidlo'nun tanımına benzer bir iş tatmini tanımı ortaya koymuş ve iş tatminini içsel bir durum olarak görmüşlerdir. Bu durum, işi sevme ya da sevmeme ve derecesine göre yapılan duygusal bir değerlendirme olarak nitelendirilmiş ve dolayısıyla, iş tatmininin tutumla ilgili olduğu varsayılmıştır (Zhu, 2013: 293-294).

İş tatmini veya iş memnuniyeti kavramı birçok uzman, yönetici ve araştırmacı tarafından eğilimlerinin iş verimliliğini, çalışan devrini ve çalışanları elde tutmayı etkileyebileceğine inanması ve kanıtlarının bulunması sebebiyle literatürde geniş bir şekilde incelenmiştir. Memnuniyet temelde içsel, dışsal ve toplam olmak üzere üç ana sınıfa ayrılmıştır. Rose (2001)'a göre, bir çalışan faaliyetin kendisi dışında görünürde bir ödül almıyorsa içsel olarak tatmin olurken, dışsal tatmin ise bunun tam tersi olarak bir çalışan davranışını değiştirmek için parasal tazminat veya diğer maddi ödüller alması şeklinde tanımlanmaktadır. Bu kavramın öneminin bir sonucu olarak, iş tatmininin temel öncüllerinin de göz ardı edilmemesi gerekmektedir. İş tatmini, kişinin görevinde, iş değerlerine ulaşma ya da ulaşmayı kolaylaştırma olarak değerlendirmesinden kaynaklanan hoş bir duygusal durumdur. Yapılan araştırmalar, iş tatmininin işe devamsızlığı, işten ayrılmayı, iş performansını ve psikolojik değişimleri önemli ölçüde etkilediği bulunmuştur. Bununla birlikte, ücret, ilerleme fırsatı, liderlik tarzı, çalışma ortamı, örgütsel yapı ve iklim de dahil olmak üzere iş tatmininin çeşitli öncülleri yıllar boyunca araştırma konusu olmuştur (Eslami ve Gharakhani, 2012: 87).

Kısaca iş tatmini, çalışanların işleri ve çalışma ortamı, çalışma koşulları, adil paylaşım ve iş arkadaşlarıyla iletişim gibi iş bileşenleriyle ilgili duyguları veya genel tutumları olarak kabul edilebilir. Locke (1969) iş tatminini, bireyin işe ait değerlerini gerçekleştirdiği veya kolaylaştırdığı şeklindeki değerlendirmesinden kaynaklanan hoş giden duygusal durum şeklinde, iş tatminsizliğini ise kişinin işe ait değerlerine ulaşmasını engelleyen ya da hayal kırıklığına uğratan sonuçlar şeklinde değerlendirilmesinden kaynaklanan hoş olmayan duygusal durum olarak tanımlamıştır. Yani iş tatmini, insanların işlerini ne ölçüde sevdikleri (memnuniyet) veya sevmedikleri (memnuniyetsizlik) şeklinde ifade edilebilir. Bu tanım, iş tatmininin bireylerin işleri hakkında sahip oldukları bireysel veya genel olarak sergiledikleri duygusal tepkinin dışı vurumu olduğunu belirtmektedir. Öte yandan Locke (1969) iş tatminini, kişinin işinden bekledikleri ile gerçekte elde ettiklerini karşılaştırarak iş deneyimine yönelik yaptığı değerlendirmenin bir sonucu olan olumlu bir duygusal his olarak tanımlamıştır.

5.2. İş Tatminin Teorik Çerçevesi

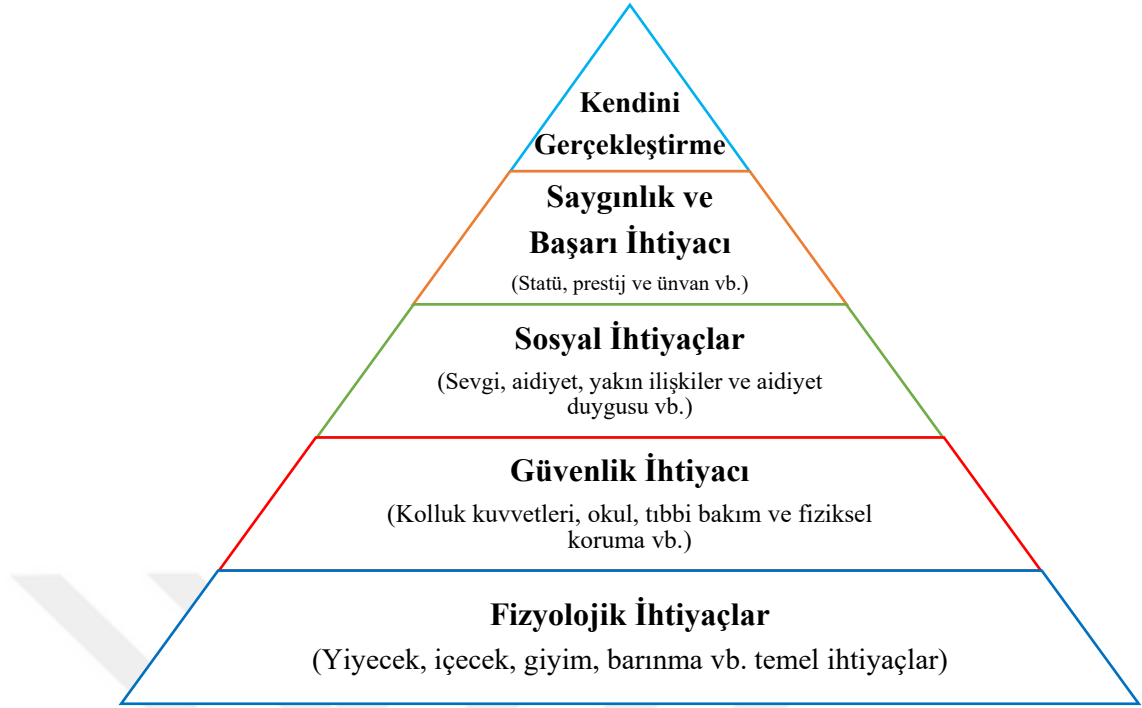
Locke, iş tatmininin bireyin işinin veya iş deneyiminin değerlendirilmesinden kaynaklanan hoş veya olumlu bir duygusal durum olduğunu belirterek, iş tatmini kavramının bilişsel, duyuşsal ve değerlendirici tepki veya tutumları içeren kapsamlı bir tanımını öne sürmüştür. Diğer bir deyişle iş tatmini, çalışanların işlerine özgü önemli olarak gördükleri eylemleri ne kadar iyi sağladıklarına dair algılarının bir sonucudur. Örgütsel davranış alanında ise iş tatmininin en önemli ve en sık çalışma konusu olan çalışan tutumu olduğu genel kabul görmektedir. Yapılan teorik analizler iş tatminini kavramsal olarak dar olmakla eleştirmiş olsalar da iş tatmininin genel olarak kabul edilen üç boyutu vardır. Bunlardan ilki, iş tatmini bir iş durumuna verilen duygusal bir tepkidir. Bu nedenle görülemez ve sadece çıkarım yapılabilir. İkinci olarak, iş tatmini genellikle sonuçların beklentileri ne kadar iyi karşıladığı veya aştığı ile belirlenir. Örneğin, örgütsel katılımcılar departmandaki diğer kişilerden çok daha fazla çalıştıklarını ancak daha az ödül aldıklarını düşünüyorlarsa, muhtemelen işlerine, patronlarına veya iş arkadaşlarına karşı olumsuz bir tutum içinde ve memnuniyetsiz olacaklardır. Öte yandan, kendilerine çok iyi davranıldığını ve adil bir şekilde ücretlendirildiklerini düşünüyorlarsa, muhtemelen işe karşı olumlu bir tutum sergileyeceklerdir ve tatmin olacaklardır. Üçüncü olarak, iş tatmini birbiriyle ilişkili çeşitli tutumları temsil eder. Bunlar ise, işin kendisi, ücret düzeyi, terfi fırsatları, gözetim/denetim ve çalışma arkadaşları olarak sıralanabilir (Luthans, 2011: 141).

İş memnuniyeti olarak da bilinen iş tatmini ücrete yönelik tutumlar, çalışma koşulları, iş arkadaşları ve yöneticiler, kariyer beklentileri ve işin içsel yönleri tarafından etkilenebilmektedir. Bu nedenle iş tatmini, iş ve iş beklentilerinin bir ölçümüdür ve sadece bütünsel bir tutum değildir. İş tatmini kavramının çok yönlü olması sebebiyle ne anlama geldiği ve teorilerin çalışan performansını artırmak için nasıl uygulanabileceğini açıklamak amacıyla bir dizi teori geliştirilmiş ve önerilmiştir. Literatür incelendiğinde teorilerin genellikle ya doğasına ya da kronolojik görünümüne göre gruplandırıldığı görülmektedir. Shajahan S. ve Shajahan L. (2000 ve 2004) ve Khan Saif vd. (2012)'nin ele aldığı üzere iş tatmininin çerçevesini oluşturan teoriler, içerik ve süreç teorileri olarak ikiye ayrılırken, Luthans (2005 ve 2011) bunlara ek olarak çağdaş teoriler kategorisini de eklemiştir. Stephen Robbins (1996 ve 2005) ise kronolojiyi kullanarak teorileri ilk (erken) teoriler ve çağdaş teoriler

olarak kategorize etmiştir. Her ne kadar farklı kategorilere ayrılırsalar da literatürde içerik ve süreç teorisi sınıflandırmasının standart halde kullanıldığı görülmektedir. Buna göre içerik veya statik olarak adlandırılan teoriler, davranışları harekete geçiren, yönlendiren, sürdüren veya yasaklayan içsel veya kişisel faktörlere odaklanmaktayken süreç teorileri ise davranışları motive eden, harekete geçiren, sürdüren veya durduran faktörleri belirlemeye çalışmaktadır.

Motivasyon teorilerinin de temelini oluşturan içerik ve süreç teorileri, bu özellikleri bakımından iş tatmini ile motivasyon arasında hem teorik hem de pratik farklılıklar olmasına rağmen, tartışmada birbirinden farklı şekilde ele almanın zor olmasına da sebebiyet vermektedir. Motivasyon genel olarak çabanın bazı bireysel ihtiyaçları karşılama yeteneği tarafından koşullandırılan, örgütsel hedeflere yönelik yüksek düzeyde çaba gösterme isteğidir. İçerik teorileri iş yerindeki insanların motivasyonuna, ihtiyaçlarının, dürtülerinin ve hedeflerinin belirlenmesi ile bunların birey tarafından tatmini sağlamak ve dolayısıyla etkili bir performans sergilemek için önceliklendirilmesine dayanmaktadır. Araştırmacılar ise bu ihtiyaçları çalışanların motive ve tatmin edilmesi gerektiğinde yerine getirilmesi gereken gereksinimler olarak belirlemişlerdir (Patricia ve Asoba, 2021: 3). Buna göre, iş tatmininin teorik çerçevesini oluşturan içerik teorileri Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi, Herzberg'in İki Faktör Teorisi, X ve Y Teorisi, Alderfer'in ERG Teorisi ve McClelland'ın İhtiyaçlar Teorisi şeklinde sıralanabilir.

Psikolog Abraham Maslow, insan potansiyelini göz önüne almak amacıyla ve genellikle motivasyon ve tatmin konusunda öne çıkan İhtiyaçlar Hiyerarşisini geliştirmiştir. Esas olarak hümanist psikoloji ve klinik deneyimlerden yararlanan Abraham Maslow, bireyin motivasyonel ihtiyaçlarının bir hiyerarşi içinde düzenlenebileceğini öne sürmüş ve belirli bir seviyedeki ihtiyaçların karşılandıktan sonra artık motive olmaya yardımcı olamayacağını bu nedenle, bireyi motive ve dolayısıyla tatmin etmek için sonraki daha yüksek düzeydeki ihtiyacın karşılanması gerektiğini savunmuştur (Sattar Khan vd., 2010: 49). Şekil 5.1'de görüldüğü üzere, Maslow (1943)'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi beş temel aşamadan oluşmaktadır.



Şekil 5.1. Abraham Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi

Kaynak: Shajahan S. ve Shajahan L., 2000: 91.

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisinde bulunan ilk aşama olan fizyolojik ihtiyaçlar, bireyin hayatta kalmak için öncelikle ihtiyaç duyduğu yiyecek, su, hava, vücut ısısının korunması ve doğal insan atıklarının ortadan kaldırılması gerekliliği gibi tüm ihtiyaçları içermektedir. Örgütsel açıdan bakıldığında ise baz maaş olan asgari ücret bu kategori içerisine girebilir. Teoriye göre, bu temel ihtiyaçlar karşılandıktan sonra bireyler artık tatmin olmazlar. Örneğin, açlıktan ölmek üzere olan bir kişi, herhangi bir besini elde etmek için çabalayacaktır. Bununla birlikte, besini elde ettikten sonra kişi başka bir besin elde etmek için çabalamayacak ve yalnızca bir sonraki düzeydeki ihtiyaçlar tarafından motive edilecek ve sonucunda tatmin olacaktır. İkinci düzeyde yer alan güvenlik ihtiyaçları, fiziksel güvenlik, aile güvenliği, parasal güvenlik vb. şeklinde ifade edilebilirken örgütsel açıdan iş güvenliği veya emeklilik planı şeklindeki ihtiyaçları içerir ve fizyolojik ihtiyaçlarda olduğu gibi, güvenlik ihtiyaçları da bir kez karşılandığında artık motive ve tatmin edici özelliklerini kaybederler. (Luthans, 2011: 163, Khan Saif vd., 2012: 1385, Thangaswamy ve Thiagaraj, 2017: 466).

Sosyal ihtiyaçlar düzeyi, fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçları karşılandıktan sonra, insan ihtiyaçlarının üçüncü seviyesi olarak karşımıza çıkmakta olup, bunlar kısaca

kişilerarası aidiyet duygularını içermektedir. Maslow'un hiyerarşisinde bu düzeyde yer alan eksiklikler bireyin arkadaşlık, yakınlık ve aile gibi genel olarak duygusal açıdan önemli ilişkiler kurma ve sürdürme becerisini olumsuz yönde etkileyebilir. Maslow'a göre insanlar, grupların büyüklüğüne bakılmaksızın, sosyal gruplar arasında aidiyet ve kabul görme duygusu hissetmeye ihtiyaç duyarlar. Örneğin bu sosyal gruplar arasında kulüpler, iş arkadaşları, meslek örgütleri ve spor takımları vb. yer alabilir (Osemeke ve Adegboyega, 2017: 164). Bu sevgi ihtiyaçlarının hakim olduğu örgütler destek, güven ve sevgi açısından hayati bir üs olmanın yanı sıra, çalışanın sadece doyurulmamış güvenlik ihtiyaçlarını değil, aynı zamanda doyurulmamış sevgi ve aidiyet ihtiyaçlarını da karşılayarak tatminini en üst düzeye çıkaracakları öngörülmektedir (Fallatah ve Syed, 2018: 29).

Saygınlık ve başarı düzeyi başkaları tarafından saygı görme ihtiyacı, takdir edilme ihtiyacı, güç sahibi olma ihtiyacı ve son olarak da prestijli bir konuma sahip olma ihtiyacını içerir. Önceki ihtiyaçların karşılanması ile birlikte, kişiler hem kendisi hem de başkaları tarafından itibar gördüğünü hissetmek isterler. Dolayısıyla, saygınlık ihtiyaçları doğası gereği iki yönlüdür. Özsaygı ihtiyaçları arasında kendine güven, özsaygı, yetkinlik vb. ihtiyaçlar yer alırken ikinci grup saygı ihtiyaçları ise kişinin statüsü, itibarı, başkaları tarafından tanınması ve takdir edilmesiyle ilgilidir. Bu, tatmin edilmesi gereken bir tür kişisel egodur. Organizasyonlar ise bu ihtiyacı çalışanların başarılı oldukları durumlarda yaptıkları işleri takdir ederek tatmin edebilirler (Trivedi ve Mehta, 2019: 40). Diğer bir deyişle çalışanlar, özgüvenini ve moralini artırma, değerli ve yararlı olduğunu hissetme, kendi kapasitesini gösterme ve potansiyelini gerçekleştirme açısından motivasyonunu artıracak olan saygı (veya özsaygı) ihtiyaçlarını karşılamaya istekli ve motive olacaklardır. Bu ihtiyaçlar tatmin edildiğinde diğer bir düzey olan kendini gerçekleştirme ihtiyacının ortaya çıkması artık olasıdır (Fallatah ve Syed, 2018: 31).

Maslow ihtiyaçlar hiyerarşisinin son düzeyi olan kendini gerçekleştirme, kısaca kişinin sahip olduğu kapasitedeki en son mertebeyi olma arzusu ve büyüme ihtiyacıdır. Diğer bir deyişle kendini gerçekleştirme ihtiyacı, bireyin tam potansiyeline ulaşma ihtiyacını veya kişinin olmaya çalıştığı her şey olma ihtiyacını ifade eder. Fizyolojik, güvenlik, sevgi ve saygı ihtiyaçlarının önceden tatmin edilmesi ve doyurulmasına bağlı olarak, işyerindeki motivasyon harekete geçirilecek ve kendini gerçekleştirme

ihtiyacı tarafından devralınması sonucu başlar. Bunun temel anlamı, motive olmuş çalışanın artık fizyolojik, saygınlık, sevgi ve güvenlik ihtiyaçlarıyla ilgilenmediğidir. Bunun yerine, bir çalışanı motive eden tek şey, kaderinin ne olduğunu anlayan, kendini gerçekleştirmiş belirli bir insan davranışı yaratmaktır. Bu, tam insani gelişime yönelik daha yüksek düzeyde bulunan kendini gerçekleştirmenin, bireyin anlamlı ve değerli olanı yapmasının daha düşük düzeydeki ihtiyaçları kadar önemli olduğunu göstermektedir. Bu yüksek ihtiyaç, çalışanın motive olması için istediği veya ihtiyaç duyduğu şeyi sağlıyor ve her ne kadar herkes kendini gerçekleştirme yeteneğine sahip olsa da birçok kişi bu aşamaya ulaşamaz. Bu nedenle bu ihtiyaç genellikle nadiren karşılanır (Fallatah ve Syed, 2018: 32, Trivedi ve Mehta, 2019: 40).

İş tatmininin kuramsal çerçevesini oluşturan içerik teorilerinden bir diğeri olan İki Faktör Teorisi, Herzberg tarafından 1959'da yayınlanmıştır. Genel anlamda bu teori, iş durumundaki bazı değişkenlerin (tatmin ediciler) genel iş tatminine yol açtığını, ancak iş tatminsizliğinin oluşmasında çok küçük bir rol oynadığını; diğer değişkenlerin (tatmin düşürücüler) ise iş tatminsizliğine yol açtığını ancak iş tatminsizliğinin oluşmasında son derece küçük bir rol oynadığını öne sürmektedir. Herzberg ise işin kendisini, sorumluluğu ve ilerlemeyi temel tatmin edici faktörler olarak gösterirken, şirket politikası ve idaresi, denetim, çalışma koşulları ve maaşı temel faktörler olarak ifade etmiştir (Ewen vd., 1966: 544).

Herzberg, çalışanların çalışma tutumlarına ve performans düzeylerine karar vermede motivatör ve hijyen faktörleri olarak adlandırılan iki faktör kümesinden bahsetmiştir. Motivatörler, çalışanların iş tatminini artıracak içsel faktörlerken hijyen faktörleri ise çalışanların tatminsizliğini önleyecek olan dışsal faktörlerdir. Herzberg, hijyen faktörlerinin tam olarak sağlanmasının çalışanların iş tatmini ile sonuçlanmasının gerekli olmadığını ve çalışanların performansını veya üretkenliğini artırmak için motivatörlerin ele alınması gerektiğini öne sürmektedir. Teoriye göre, içsel ve dışsal faktörlerin birbirinden bağımsızdır. Dış faktörlerin varlığı yalnızca çalışanların iş tatminsizliğini ortadan kaldıracak; ancak iş tatmini sağlamayacaktır. Öte yandan, içsel faktörde yeterli arz, çalışanların içsel büyümesini ve gelişimini teşvik edecek ve bu da daha yüksek üretkenlik ve performansla yol açacaktır; ancak bu faktörün yokluğu, işleriyle ilgili ne tatmin ne de tatminsizlik duygularını değiştirmeyecektir. Diğer bir deyişle dışsal faktörler yalnızca çalışanların çalışmaya

istekli olmasına izin verirken, içsel faktörler ise iş kalitesini belirleyecektir (Osemeke ve Adegbayega, 2017: 167).

Herzberg'in Motivasyon-Hijyen Teorisi olarak da adlandırılan İki Faktörlü Teorisi, bireyin işle olan ilişkisinin temel olduğuna ve kişinin işe karşı tutumunun başarı veya başarısızlığı çok iyi belirleyebileceğine inanmaktadır. Ancak, (1) teorinin kritik olay yöntemine bağlı görünmesi, (2) memnuniyet ve memnuniyetsizlik duygularına neden olan olguları olayın gerçekleşmesine neden olan etkenle karıştırmaması, (3) verilerin güvenilirliğinin çalışanların ego (benlik) savunması nedeniyle olumsuz etkilenebilmesi, (4) faktörlerin memnuniyet ve memnuniyetsizlik kaynakları olarak örtüşebileceği, (5) faktör değerlerinin çalışanın mesleki düzeyinin bir fonksiyonu olarak farklılık göstermesi ve (6) çalışanlar arasındaki bireysel farklılıkların göz ardı edilmesi gibi teoriye çeşitli eleştiriler de bulunmaktadır (Stello, 2011: 126).

McGregor, Teori X ve Y kavramlarını ilk kez 1957 yılında Girişimin İnsan Tarafı adlı kitabında önermiş ve onun fikirleri günümüzde yönetim alanında hala kullanılmaya devam etmektedir (Gannon ve Boguszak, 2013: 85-86). Genel olarak Teori X ve Teori Y, yöneticilerin çalışanları hakkında sahip oldukları algıları temsil etmektedir ve bu algılar, çalışanların iş yeri dışındaki genel davranışlarıyla ilgili değil, örgütte çalışırken yaptıkları işleriyle ilgilidir. Teori X, çalışanların doğaları gereği tembel olduklarını, mümkünse işten kaçacaklarını ve işten hoşlanmadıklarını varsayar. Bunun bir sonucu olarak ise yönetim, çalışanların yakından denetlenmesi ve her şeyi kapsayan kontrol sistemlerinin geliştirilmesi gerektiğine inanır. Bu teori, her seviyede dar bir kontrol alanına sahip hiyerarşik bir yapı gerektirirken teoriye göre, çalışanlar cazip bir teşvik programı olmadan çok az hırs gösterecek ve mümkün olduğunca sorumluluktan kaçınacaklardır. Temel anlamda ise bu teori çalışanlara duyulan güvensizliğe dayanırken, son derece kısıtlayıcı bir denetim ile disiplin ortamı etrafında şekillenir ve otokratik liderliğe yol açmaktadır. Bu tür liderler neyin yapılması gerektiği, ne zaman ve nasıl yapılması gerektiği konusunda net beklentiler ortaya koyar. Bu yöneticiler mikro-yönetim eğilimindedir ve son derece görev odaklıdır.

Y Teorisi ise X Teorisine karşıt olarak, insanların örgütsel amaç ve hedeflere ulaşmada öz yönetim ve öz kontrol kullanacağını varsayan katılımcı bir yönetim tarzıdır. Bu teori temelde, çalışanların kurumun hedeflerine bağlı olduğunu

varsaymaktadır. Bu teörinin gerçekleştirilmiş olduğu bir düzende çalışanları şekillendirmek ve bağlılıklarını en üst düzeye çıkarmak yönetimin ana görevidir. Y Teorisi liderleri katılımcı liderlerdir ve demokratik liderler olarak da bilinirler, bunun ise günümüz iş dünyasında en etkili liderlik tarzı olduğuna inanılmaktadır. Demokratik liderler grup üyelerine rehberlik eder, astlarına makul bir özerklik tanır ve gruba katılmalarına izin verirler, grup üyelerinden gelen girdileri ve fikirleri ise takdir ederler. Y Teorisi liderleri grup üyelerini katılıma teşvik eder, ancak karar alma sürecinde son sözü söyleme yetkisini ellerinde tutarlar. Grup  yeleri kendilerinin sürece dahil olduklarını hissederler bu şekilde ise daha motive ve yaratıcı olurlar. Bu açıdan daha onurlu ve aydınlanmış bir yönetim tarzıdır (Hattangadi, 2015: 20-21).

ERG Teorisi, Alderfer tarafından 1961 ve 1978 yılları arasında geliştirilmiş, bu süre zarfında teorisyen, teörinin ana ilkelerini geliştirmek için verileri ampirik olarak test etmiş ve bilimsel materyaller yayınlamıştır. Bu dönemde yapmış olduğu çalışmalar teörinin nasıl geliştirildiğini anlatırken aynı zamanda teörinin yazarı Alderfer ile Maslow'un geçmişlerini de karşılaştırmaktadır (Caulton, 2012: 3). Alderfer, çalışmalarında genel olarak ihtiyaçlar hiyerarşisini ampirik araştırmalarla uyumlu hale getirerek Maslow'un teorisindeki eksiklikleri gidermeye çalışmıştır. Alderfer'e göre insan varoluş, ilişki ve büyüme ihtiyaçları olmak üzere üç grup temel ihtiyaç tarafından motive edilir ve teörinin adı olan ERG de buradan gelir. Kısaca varoluş ihtiyaçları, fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçları gibi insanın varoluşu için gerekli olan temel ihtiyaçları içerirken, ilişki ihtiyaçları insanın önemli kişilerarası ilişkilerini sürdürme arzusunun ifade eder. Bunlar insanın sosyal, kabul görme, ait olma ve statü arzuları olarak sıralanabilir. Son ihtiyaç olan büyüme ihtiyaçları ise insanın kişisel gelişim, kendini ispatlama ve gerçekleştirme arzusunun temsil eden ihtiyaçlarıdır (Arnolds ve Boshoff, 2002: 698).

Alderfer'in ERG teorisine göre, bir kişi herhangi bir zamanda farklı seviyelerde ihtiyaçlar tarafından motive edilebilir. Onlar için önemli olan herhangi bir ihtiyaç zaman zaman değişiklik gösterebilir. Başka bir deyişle, bir kişinin öncelikleri, ihtiyaçları ve motivasyonları zaman içinde değişiklik gösterir. Bireyler temel ihtiyaçlardan ilişkiselliğe ve büyümeye doğru ilerleyebilirler. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisine göre, bir kişi ancak daha düşük ihtiyaçları karşılandığında daha yüksek bir ihtiyaç seviyesine geçebilir. Örneğin, bir kişi su gibi temel ihtiyaçlardan yoksunsa,

sosyal bağlantılara öncelik vermeyecektir. Ancak ERG teorisine göre, bir kişinin ihtiyaçları her zaman bir seviyeden diğerine doğru ilerlemez. Örnek vermek gerekirse, ilişkisellikten büyümeye doğru ilerleme, varoluş ihtiyaçlarının tatmin edilmesini gerektirmeyecektir. Yani kişinin su ihtiyacı, sosyal bağlantılara öncelik vermesini etkilemeyecektir (Arogundade ve Akpa, 2023: 233).

Alderfer, ERG teorisinde ihtiyaçları var olma, ilişki kurma ve büyüme olmak üzere üç temel sınıfa ayırmıştır. Bu teori, ihtiyaçları bir hiyerarşiden ziyade bir aralık olarak açıkladığı için daha esnek olarak değerlendirilmektedir. İlk ihtiyaç sınıfı olan varoluş ihtiyaçları güvenlik, fizyolojik ve maddi ihtiyaçların çeşitli biçimlerini içerir. Güvenlik ihtiyaçları temel olarak korku, endişe, tehdit, tehlike, gerilim ve benzerlerinden korunmayı ifade ederken fizyolojik ihtiyaçlar, bireyin boş zaman, egzersiz, uyku gibi canlılık düzeyinde tatmin arayışını ifade eder. Maddi ihtiyaçlar ise yiyecek ve giyecek de dahil olmak üzere bireyin yaşaması için gereken kaynakları ifade etmektedir. İkinci ihtiyaç sınıfı olan ilişki veya bağlılık ihtiyaçları güvenlik, aidiyet ve saygı duygularını içerir. Burada bahsedilen güvenlik duygusu insanlığın karşılıklı güvenini içerirken aidiyet duygusu, izole olma, yalnızlık ve mesafe gibi her türlü acıdan korunmayı ifade eder. İnsanlar genel anlamda kabul edilmek ve bir grubun üyesi olmak isterler. Aidiyet ihtiyaçları arasında başkalarına verilen sevgi veya başkalarından kabul edilen ilgi de yer almaktadır. Saygı duygusu ise temel olarak popülerlik, sosyal statü, üstünlük, önem ve iltifat gibi başkalarından saygı görme hissi anlamına gelir. Bu tür ihtiyaçlar insanların varlıklarına değer katmaktadır. Teorinin son ihtiyaç sınıfı olan büyüme ihtiyaçları ise benlik saygısı ve kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarını içerir. Benlik (özsaygı) ihtiyacı, takip etme, bilgi arama, başarma, kontrol etme, güven inşa etme, bağımsız olma ve yetkin hissetme gibi öz-üretken etkileri ifade ederken kendini gerçekleştirme ise bireyin hedeflerine ulaşması ve kişiliğini geliştirmesi de dahil olmak üzere kendi başarılarını ifade etmektedir. Ayrıca kişinin potansiyellerini gerçekleştirme ve başkalarının gelişimini destekleme becerileri de buna dahildir (Yang vd., 2011: 7886-7887).

İçerik teorilerinin sonuncusu olan McClelland'ın İhtiyaçlar Teorisi, 1972 yılında Amerikalı bir psikolog olan David C. McClelland tarafından geliştirilmiştir. Teori, her bireyin ihtiyaçlarının benzersizliğini tanımlamakta, insanların bireyselliğinin farklı bir gerçeklik algısına sahip olmalarına ve sonuç olarak farklı duygusal ihtiyaçların tatmin

edilmesine ihtiyaç duymalarına neden olduğunu göstermektedir. Teori, Farklılıklar Psikolojisi olarak da bilinen ve her bireyin davranışının, çevreden veya ilgili çeşitli faktörlerden ne kadar etkilendiğine bakılmaksızın, bireysellik açısından farklılık gösterdiği ilkesine dayalı olarak insan davranışının incelenmesiyle ilgilenen eksene aidiyet göstermektedir. Burada bahsedilen bireysel yön küçük farklılıklar olsa bile, bireylerin kendilerini başkalarına benzersiz bir şekilde sunmalarına neden olan davranışın stratejik noktasıdır ve psikolojinin bu dalı, insanlardaki psikolojik bireyselliklerin sonuçlarını anlamakla ilgilenmektedir (Arogundade ve Akpa, 2023: 234).

İhtiyaçlar teorisi veya öğrenilmiş ihtiyaçlar teorisi, kişilik ve örgütsel araştırmalarda en yaygın ve pragmatik olanlardan biridir. McClelland tarafından geliştirilen ihtiyaçlar teorisi, bireylerin başarı, bağlılık ve güç olmak üzere üç temel itici güç tarafından motive edildiğini öne sürmektedir. Bu ihtiyaç teorisi kısaca başarı, güç (otorite) ve bağlılık ihtiyaçlarının bir yönetim bağlamında insanların eylemlerini nasıl etkilediğini açıklamaya çalışan motivasyonel bir modeldir (Royle ve Hall, 2012: 25). Genel anlamda açıklamak istenirse ihtiyaçlar, davranışların altında yatan bilişsel süreçleri etkileyen içsel bir gerilimi ifade etmektedir. Yönetim bağlamında ise (1) başarı ihtiyacı, (2) bağlanma ihtiyacı ve (3) güç ihtiyacı olarak üç ihtiyaç özel bir öneme sahiptir.

McClelland (1985)'a göre, çalışanlar ihtiyaç düzeyleri bakımından farklılık göstermektedir. İlk ihtiyaç düzeyi olan başarı ihtiyacı, kişinin bireysel çabalarıyla başarılarında mükemmelliğe ulaşma tercihi ile tanımlanır. Bu ihtiyaç boyutunda yüksek olan kişiler, akranlarından daha ileri düzeyde performans göstermek için daha güçlü bir istek gösterirler. Başarısız olmaktan hoşlanmazlar ve sonucu olasılığa bırakmak yerine başarılarının kişisel olarak tanımlanabilir nedenlerini tercih ederler. Ayrıca, başarı ihtiyacı yüksek olan kişiler daha etkili liderler olarak görülmekte olup zorlu ve yüksek beceri gerektiren işlerde daha fazla tatmin olmaktadır. Bağlılık ihtiyacı, başkalarıyla (amirler, iş arkadaşları vb.) yakın kişisel ilişkiler kurma ve sürdürme kaygısını ifade eder. Ayrıca, işbirlikçi ve etkileşimli faaliyetlere katılma arzusu ile temsil edilir. Bağlılık ihtiyacı daha yüksek olanlar aynı zamanda daha iyi liderlik dereceleri almakta ve kurumla daha fazla özdeşleşme göstermektedir. Son olarak ihtiyaç düzeyi olan güç ihtiyacı ise resmi sosyal güç elde etme ve risk alma ile ilişkili

olan etki ve prestij kaygısını tanımlar. Yüksek güç ihtiyacı olan kişiler rekabetçi, statü odaklı durumlarda bulunmayı tercih etmekte ve aktif olarak statü sembolleri toplamaya çalışmaktadır. Bu bireyler daha yüksek iş gerilimi bildirmekle birlikte değerli olarak algılanan kaynakların kendilerine emanet edilmesi eğilimindedirler (Rybnicek vd., 2019: 446-447).

İş tatmini açısından önem taşıyan diğer bir teori türü olan süreç teorileri, çalışanların memnuniyet ve tatminsizlik algıları ile deneyimlerine katkıda bulunan şeyin çalışan motivasyonu olduğu gerçeğini algılayarak, farklı motivasyonların gelişiminde yer alan süreçlerin izini sürmeye çalışır. Çalışan motivasyonunu, davranışın ilk enerjilendirilmesinden davranışsal alternatiflerin seçimine ve fiili çabaya kadar açıklamayı kendine görev edinmiştir. Bu açıdan süreç teorileri bireysel ihtiyaçların ötesine geçerek kişinin kendisini ve başkalarını nasıl motive ettiğine dair daha geniş bir resme odaklanır. Süreç teorileri, Vroom'un (Değerlik) Beklenti Teorisi, Adam'ın Eşitlik Teorisi, Locke'un Hedef Belirleme Teorisi ve Porter-Lawler Beklenti Teorisi Modelini içermektedir.

Literatür incelendiğinde iş tatminin temelini oluşturan çoğu teori, motivasyonun harekete geçme arzusunu, hareket etme yeteneğini ve bir hedefe sahip olmayı gerektirdiği konusunda hemfikirdir. Vroom (1964) tarafından geliştirilen Beklenti Teorisi, bireylerin çeşitli davranışsal alternatifler (seçenekler) hakkında veya arasında karar vermeleri için kullandıkları süreci açıklayan bir teoridir. Vroom'un Beklenti Teorisi, güdülenmiş davranışı hedef odaklı olarak açıklamaya çalışarak, insanların en yüksek öznel faydayı sağlayacak eylemleri tercih ederek hazcı bir şekilde hareket etme eğiliminde olduklarını savunmaktadır. Temel olarak beklenti teorisi, belirli bir şekilde hareket etme eğiliminin gücünün, eylemin belirli bir sonuçla takip edileceğine dair bir beklentinin gücüne ve bu sonucun birey için çekiciliğine bağlı olduğunu savunur. Sonuç olarak, davranış beklenen ve bireyselleştirilmiş hedeflere yönelik olabilir. Genel anlamda Vroom'un teorisi, bir kişinin alternatif eylem biçimleri arasından yaptığı seçimlerin, davranışla eşzamanlı olarak meydana gelen psikolojik olaylarla yasal olarak ilişkili olduğunu belirtmektedir. Dolayısıyla, insanlar alternatifler arasından bilinçli bir şekilde seçim yapar ve yapılan seçimler sistematik olarak psikolojik süreçlerle, özellikle de algılama, inanç ve tutumların oluşumuyla yakından ilişkilidir (Suciu vd., 2013: 183-184).

Beklenti teorisi, öğrenme, karar verme, tutum oluşturma ve motivasyon konularında çalışan davranışlarının ölçülmesi, yorumlanması ve değerlendirilmesi için genel bir çerçeve sunmaktadır. Beklenti teorisinin beklenti, araçsallık ve değerlik olmak üzere üç temel unsuru vardır. Buna göre bir birey, (1) beklenti ile çabanın kabul edilebilir performansa yol açacağına, (2) araçsallık ile performansın ödüllendirileceğine ve (c) değerlik ile de ödüllerin değerinin oldukça olumlu olduğuna inandığı ölçüde motive olmaktadır. Beklenti, bir kişinin işle ilgili çabasının belirli bir performans düzeyiyle sonuçlanma olasılığına ilişkin tahminidir. Genel olarak, çalışanların beklenti tahminleri iki uç arasında yer alır ve 0 (sıfır) ile 1 (bir) arasında değişen olasılıklara dayanır. Eğer bir çalışan çabanın istenen performans seviyesine ulaşma ihtimalini hiç görmüyorsa, beklenti 0 (sıfır) iken öte yandan, eğer çalışan görevin tamamlanacağından tamamen eminse, beklenti 1 (bir) değerine sahip olacaktır (Simone, 2015: 20).

Beklenti teorisinin temel unsurlarını detaylandırmak istersek, bunlardan ilki ve en önemlisi olan değerlik, Vroom tarafından belirli sonuçlara yönelik duygusal yönelimler olarak tanımlanmıştır. Vroom'a göre, bir sonuç, kişi onu elde etmeyi elde etmemeye tercih ettiğinde pozitif değerli iken, kişi onu elde etmeye veya etmemeye kayıtsız kaldığında sıfır değerliliğe sahip ve onu elde etmemeyi elde etmeye tercih ettiğinde negatif değerlidir şeklinde ifade etmiştir. Ayrıca bir sonuçtan beklenen memnuniyet veya tatmin (değerlik) ile bir sonuçtan elde edilen gerçek memnuniyet (değer) arasında tutarsızlıklar da olabilmektedir. Bir diğer unsur olan beklenti Vroom'a göre, belirli bir sonucu takip eden anlık bir inanç olarak tanımlanırken beklenti aralığı sıfırdan bire kadar olabilmektedir. Burada sıfır beklenti, bir kişinin eylemini bir sonucun takip etmeyeceğine dair öznel olasılığı iken öte yandan, beklentinin bir olması ise bir kişinin eylemini bir sonucun izleyeceğine dair öznel kesinliği olarak ifade edilebilir. Beklenti genel anlamda, bir kişinin çabasının başarılı bir performansa yol açma olasılığına ilişkin tahminidir. Bu tahmin veya inanç, aynı şekilde kişinin becerilerini ortaya koyma ve sonuçları etkileme konusunda kendi kapasitesine duyduğu güvene de (benlik kavramı, öz yeterlilik, kontrol odağı) dayanmaktadır. Örneğin, bir kişi “Bu gece çok çalışırsam, yarınki matematik sınavından daha iyi bir not alacağım” şeklinde düşünüyorsa beraberinde beklentisi de yüksek olacaktır. Teorinin son temel unsuru olan araçsallık ise, kişinin performansının belirli bir sonuca yol açma olasılığına ilişkin algısıdır. Diğer bir deyişle bireyin, belirli

bir şekilde davranırsa, belirli şeyleri elde edeceğine dair inançları veya beklentileri ile ilgilidir. Örneğin, yarınki matematik sınavından daha iyi bir not alırsam, matematikten AA harf notu ile geçeceğim cümlesinde araçsallığın (-1) ile (+1) arasında değiştiği varsayıldığında, (-1) araçsallık değeri ilk sonucun (yarınki matematik sınavında daha iyi bir not) olsa bile ikinci sonucun (matematikte AA harf notu) olamayacağını gösterir. Diğer taraftan +1 araçsallık değeri, ilk sonucun (yarınki matematik sınavında daha iyi bir not) ikinci sonuç için (matematikte AA harf notu) gerekli ve yeterli bir koşulu olduğunu göstermektedir (Lee, 2007: 789-790).

Adams tarafından ileri sürülen ve hakkaniyet teorisi olarak da bilinen eşitlik teorisi, bilişsel bir sosyal karşılaştırma teorisi olup genellikle dağıtımsal adalet sorunuyla karşı karşıya kalan bireyin bilişsel faaliyetleriyle ilgilenmektedir. Adams, bu dağıtımı sağlayan bireyi tahsis edici veya dağıtıcı olarak adlandırarak, tahsis edicinin kendisi de dahil olmak üzere kişileri sonuçlar ve girdiler olmak üzere iki boyutta karşılaştırdığını varsaymıştır. Girdiler, sonuçlar üzerindeki iddiaları haklı çıkaran katkılar (emek vb.) veya nitelikler (yüksek veya iyi eğitim almış olmak vb.) şeklinde ifade edilebilir iken, sonuçlar ise somut (ücret vb.) ya da soyut (sevgi vb.) olması fark etmeksizin ödüller ya da arzu edilen şeyler olabilmektedir (Hook ve Cook, 1979: 429). Detaylandırmak istenirse, birey için iş durumundaki sonuçlar arasında ücret, yan haklar, statü ve işin içsel ilgisi gibi unsurlar yer almaktayken, girdiler ise kişinin ne kadar sıkı çalıştığı, eğitim düzeyi ve iş için genel nitelikleri gibi unsurları içermektedir. Unutulmamalıdır ki, belirli bir girdi-sonuç dengesinin hakkaniyetini belirleyen şey, bireyin ne verdiği ve ne aldığına dair algısıdır ve bu biliş, başkalarının sahip olduğu algıyla örtüşebileceği gibi örtüşmeyebilmektedir (Lawler, 1968: 597).

Adams, eşitsizliğin ortaya çıkması durumunda yani adaletsizlik söz konusu olduğunda tahsis edenin bunu fark edeceğini ve bir tür rahatsızlık hissedeceğini, bu rahatsızlığın ise daha sonra tahsis edeni ya doğrudan (ödülleri yeniden dağıtarak vs.) ya da bilişsel çarpıtma yoluyla adaleti yeniden tesis etmeye motive edeceği varsaymıştır. Adams'ın eşitlik teorisi, girdiler ile sonuçlar ve iş ile ödül arasında bir orantılılık ilişkisi olması gerektiğine dair değer ilkesini içermekte yani bu teoriye göre ödüller liyakate göre dağıtılmalıdır. Bununla birlikte, hangi faktörlerin girdi ve sonuç olarak dahil edileceğini ve her birinin nasıl ağırlıklandırılacağını tek başına

paylaştıracının belirlemesi sebebiyle her dağıtıcı (tahsis eden) hakkaniyetin içeriğini belirlemede önemli bir serbestliğe sahiptir. Adams'a göre, insanlar adil tahsisleri öngören ve diğer tahsisleri yasaklayan bir sosyal norma karşı duyarlıdırlar ve hakkaniyet teorisinde Adams bireylerin adil tahsislerin iyi olduğuna inanıyormuş gibi davranacaklarını öngörmüştür. Bu sebepten dolayı muhtemelen eşitlik normu pay veya tahsis edenin adaletsizliği fark ettiğindeki duyduğu rahatsızlığın nedeni olarak ortaya çıkmıştır (Hook ve Cook, 1979: 429-430).

Eşitlik teorisi, bireylerin başkalarıyla olan ilişkilerini nasıl yönettiklerine dair tahminlerde bulunurken mübadele, uyumsuzluk ve sosyal karşılaştırma teorilerinden faydalanmaktadır. Bu açıdan dört önerme hakkaniyet teorisinin temel hedeflerini ortaya koymaktadır. Bunlar; (1) Bireyler başkalarıyla olan ilişkilerini, ilişkiden elde ettikleri sonuçların ve ilişkiye sağladıkları girdilerin oranını, karşılaştırma yaptıkları bir diğerinin sonuç/girdi oranına kıyasla eşitleyerek değerlendirirler. (2) Eğer bireyin ve karşılaştırma yapılan diğerinin çıktı/girdi oranları eşit olarak algılanmıyorsa, o zaman eşitsizlik var demektir. (3) Bireyin algıladığı eşitsizlik ne kadar büyükse (aşırı ya da eksik ödüllendirme gibi), birey o kadar fazla sıkıntı ve huzursuzluk hissetmektedir. (4) Bireyin hissettiği sıkıntı ne kadar büyükse, eşitliği yeniden tesis etmek ve böylece sıkıntıyı azaltmak için o kadar çok çalışacaktır. Eşitliği yeniden sağlama teknikleri arasında ise girdileri veya sonuçları değiştirmek veya bilişsel olarak çarpıtmak, karşılaştırma yapılan diğer kişiye göre hareket etmek, onu değiştirmek ya da ilişkiyi sonlandırmak yer almaktadır (Huseman vd., 1987: 222).

Süreç teorilerinden bir diğeri olan hedef belirleme teorisi, endüstriyel ve örgütsel psikoloji içerisinde Edwin Locke ve Gary Latham tarafından yaklaşık 400 laboratuvar ve saha çalışmasına dayandırılarak 25 yıllık bir sürede tümevarımsal olarak geliştirilmiştir. Teoriye göre, davranışın değerler ve niyetler (hedefler) olmak üzere iki bilişsel belirleyicisi olduğu öne sürülmektedir. Bir hedef, basitçe bireyin bilinçli olarak yapmaya çalıştığı şey olarak tanımlanırken, Locke ve Latham kişinin değer yargılarını deneyimleme biçiminde ortaya çıkan duyguları olduğunu öne sürmektedir. Yani, kişinin değerleri kendileriyle tutarlı şeyler yapma arzusu yaratmaktadır. Locke ve Latham'a göre hedefler, başka mekanizmalar aracılığıyla davranışı (iş performansını) etkilerken ayrıca dikkati ve eylemi de yönlendirmektedir. Dahası, zorlayıcı hedefler ise enerjiyi harekete geçirmekte, daha yüksek çabaya yol açmakta ve kalıcı çabayı

artırmaktadır. Kısacası hedefler, insanları gerekli hedef seviyelerinde performans göstermelerini sağlayacak stratejiler geliştirmeleri için motive etmektedirler. Son olarak, hedefe ulaşılması memnuniyete (iş tatmini) ve daha fazla motivasyona yola açacağı gibi hedefe ulaşamaması ise hayal kırıklığına ve daha düşük motivasyona yol açacağı öne sürülmektedir (Lunenburg, 2011: 2). Diğer bir ifadeyle ise kişi kendini hedefe adanmış, hedefe ulaşmak için gerekli beceriye sahip olduğu ve çelişkili hedefleri olmadığı sürece, hedef zorluğu ile görev performansı arasında pozitif, doğrusal bir ilişki bulunmaktadır. Hedefler gelecekteki değerli sonuçlara atıfta bulunduğundan, hedef belirleme her şeyden önce tutarsızlık yaratan bir süreçtir ve kişinin mevcut durumundan hoşnutsuzluğunu, bir nesneye ya da sonuca ulaşma arzusunu ifade eder (Locke ve Latham, 2006: 265).

Hedef belirleme teorisi, bazı insanların işle ilgili görevlerde diğerlerinden daha iyi performans göstermesine neyin sebep olduğunu açıklayan bir motivasyon teorisidir. Hedefe yönelik eylemin en derin kökleri biyolojiye dayanmaktadır. Buna göre bitkilerden hayvanlara ve insanlar da dahil olmak üzere tüm canlı organizmalar hayatta kalabilmek için hedefe yönelik eylemlerde bulunmak zorundadır. Yaşam koşullara bağlıdır ve organizmaların ihtiyaçları vardır. Hayatta kalmak ise ihtiyaçları karşılayacak eylemlerde bulunmayı gerektirir (Locke ve Latham, 2012: 3). Hedef belirleme araştırmalarının temel varsayımı, hedeflerin insan eylemlerinin doğrudan düzenleyicileri olduğudur. Ancak, insanların hata yapabilme gerçeği göz önüne alındığında hedefler ve eylem arasında bire bir örtüşme olmadığı varsayılır, ayrıca bireyler hedeflerine ulaşma becerisinden yoksun olabilir ya da bilinçli hedeflerini alt üst eden bilinçaltı çatışmaları veya önermeleri de olabilir (Locke vd., 1981: 126).

Hedef belirleme teorisi, belirlenmiş olan yüksek bir hedefin yüksek performansa yol açtığı mekanizmaların dört yönlü olduğunu ifade etmektedir. Bu dört yönlü mekanizmanın ise en az üçünün motivasyona dayalı olduğu varsayılır. Birincisi seçim ya da yönlendirme olarak adlandırılır. Buna göre belirlenmiş yüksek bir hedefin, her ikisi de nispeten otomatik olan iki yönlü etkisi vardır. Bunlardan ilki belirlenmiş yüksek bir hedefin, bireyin dikkatini ve çabasını hedefle ilgili faaliyetlere yönlendirmesi ile birey tarafından ilgisiz olduğu düşünülen faaliyetlerden uzaklaştırmasıdır. Diğerisi ise belirlenmiş yüksek bir hedefin, kişinin hedefe ulaşmak için gerekli olan bilgi ve becerilerini harekete geçirecek olmasıdır. Hedef/performans

ilişkisinin ikinci bir mekanizması ya da aracısı çabadır. Birey bir hedef seçtiğinde ve bu hedef doğrultusunda hareket etmeye karar verdiğinde, çaba ve uyarılma bu hedefe ulaşma taleplerine göre değişecektir. Kısacası çaba, hedefin zorluk derecesiyle orantılı olarak harekete geçirilir ve harcanır. Buna ek olarak, yüksek bir hedefin kişisel tatmini yüksek bir performans düzeyine bağlı olarak gerçekleşecektir. Üçüncü bir mekanizma ise sebat yani bir hedefe ulaşmak için harcanan zamandır. Belirlenmiş yüksek bir hedef, insanların bir görevde belirsizlik içerisinde olan veya kolay bir hedefe göre daha uzun süre çalışmasına yol açmaktadır. Ayrıca, yüksek hedefleri olanların sebat ederek daha uzun süre çalıştıkları da bilinmektedir. Dördüncü mekanizma olan bilgi ya da görev stratejisi ise diğer üç mekanizmaya kıyasla daha bilişsel bir yapıya sahiptir. Daha önce belirtildiği gibi belirlenmiş yüksek bir hedef, bireyi bu hedefe ulaşmak için gereken mevcut bilgi ve beceriden faydalanmaya yönlendirir. Görevler bir birey için karmaşık olduğunda, çaba sarf etmek ve hedefe ulaşılana kadar devam etmek için doğrudan hedef mekanizması yüksek performans sağlanması için yeterli olmayabilir. Bir birey için karmaşık olan bir görevde belirlenmiş yüksek hedef, o kişinin tünel görüşüne (tek hedefe kilitlenmesine) sahip olmasına, görevi nasıl yerine getireceğini öğrenmeden önce hemen sonuç alabilmek için çaba harcamaya daha fazla odaklanmasına neden olabilir. Bu gibi durumlarda ise en iyisini yapma hedefi, belirlenmiş zor bir hedeften daha iyi sonuç verebilmektedir (Locke ve Latham, 2012: 6).

Son olarak Porter ve Lawler, büyük ölçüde Vroom'un beklenti teorisinden yararlanarak sınırlı motivasyon kavramının ötesine geçmiş ve performansı bir bütün olarak ele alarak bir beklenti teorisi öne sürmüşlerdir. Genel anlamda bu teori algı, çaba ödülü ve tatmin ile ilgilidir. Bir çalışanın bireysel çabası ise beklenen ödülün değerine, sergilenen performansa ve ödül elde etme ile ilgili çabanın algılanmasına bağlıdır. Dolayısıyla performans, çaba, kişinin yetenekleri ve doğru bir algı rolünün sonucu olarak düşünülmektedir. Performans veya başarı ise beraberinde diğer içsel ve dışsal ödülleri sağlayacaktır. Çalışanlar algılanan adil ödül ile gerçekte alınan ödülü karşılaştırarak memnun (tatmin) olurlar veya tatmin olmazlar. Bu açıdan algılanan ödül ile gerçek ödül arasındaki fark az ise memnuniyet yüksek, algılanan adil ödülün alınamaması ise tatminsizlik hissi yaratacaktır (Thangaswamy ve Thiyagaraj, 2017: 469).

Porter ve Lawler, çabanın (güç veya motivasyon) doğrudan performansa yol açmadığına dikkat çekmiştir. Yetenekler, özellikler ve rol algıları tarafından yönetilir. Porter-Lawler modelinde önemli olan, performanstan sonra ne olduğudur. Bunu takip eden ödüller ve bunların nasıl algılandığı ise tatmini belirleyecektir. Başka bir deyişle, Porter-Lawler teorisi performansın memnuniyete (tatmine) yol açtığını öne sürmektedir. Porter ve Lawler motivasyon, tatmin ve performansı ayrı değişkenler olarak görmekte ve aralarındaki ilişkileri açıklamaya çalışmıştır. Bu nedenle teori, iş memnuniyetinin performansa, performansın ise tatmine (memnuniyete) bağlı olduğunu bilakis kabul etmektedir (Luthans, 2011: 167).

Porter-Lawler'ın beklenti teorisi dokuz değişkenden oluşmaktadır. Bunlar; (1) ödülün değeri; bir sonucun ne kadar çekici veya arzu edilir olduğu (valansı), (2) çaba-ödül olasılığı; farklı ödüllerin farklı çabaya dayanıp dayanmadığına dair bir algı (çaba-performans (beklenti) ve performans-ödül (araçsallık) bileşenleri olmak üzere ikiye ayrılır), (3) çaba; bir görevi yerine getirmek için harcanan enerji (güç), (4) yetenekler ve özellikler; bir kişinin uzun vadeli özellikleri, (5) rol algıları; bireyin etkili iş performansı için gerekli olduğunu düşündüğü çaba türleri, (6) performans; bir kişinin işi oluşturan görevlerdeki başarısı, (7) ödüller; kişinin kendi düşüncesinden ya da başkalarının eylemlerinden elde edilen arzu edilen durumlar (içsel ve dışsal sonuçlar), (8) algılanan adil ödüller; bir kişinin adil olduğunu düşündüğü ödüllerin miktarı ve son olarak (9) tatmin (memnuniyet) ise alınan ödüllerin algılanan adil düzeyi karşılama veya aşma derecesi şeklinde ifade edilebilir (Vroom vd., 2005: 98-99).

5.3. İş Tatminini Etkileyen Yaklaşım ve Faktörler

Çalışanların tatmin olmaması durumu organizasyonlar için rekabetçi kalite seviyelerine ulaşamaması anlamına gelirken diğer taraftan tatmin düzeyi yüksek, motive olmuş ve kendini adanmış bir personel kuruluşun başarısında belirleyici bir faktör olabilir. Bu sebeple son yıllarda birçok organizasyon açısından çalışan memnuniyeti önemli bir kurumsal hedef haline geldiği de görülecektir. İş tatmini, kişinin işine ve çalışma ortamına ilişkin değerlendirmesini temsil etmektedir. Diğer bir deyişle, bireyin işini değerlendirmesinden kaynaklanan hoşla giden duygusal durum, bir tepki ve işine karşı sergilediği bir tutumdur. İş tatmini düzeyini etkileyebilecek çeşitli faktörler bulunmakla birlikte, bu faktörlerden bazıları ücret ve sosyal haklar, bir örgüt içerisindeki terfi sisteminin algılanan adaleti, çalışma koşulları,

birey-yönetici ilişkisinin kalitesi, sosyal ilişkiler ve işin kendisi şeklinde sıralanabilir. Literatür incelendiğinde iş tatmininin durumsal ve eğilimsel yaklaşım ve faktörleri arasında sıklıkla ayırım yapıldığı görülmektedir. Bu ayırma göre ise durumsal faktör işin özelliklerini temsil ederken, eğilimsel faktör ise bireyin kişisel özelliklerini ifade etmektedir. Diğer bir deyişle durumsal iş tatmini, iş memnuniyetinin işin özelliklerinden kaynaklandığını öne sürmekle birlikte tüm kişilerin benzer ihtiyaçlara sahip olduğunu ve bu nedenle aynı iş özelliklerinden tatmin olduğu varsayımına dayanmaktayken buna karşılık, eğilimsel iş tatmini, bir kişinin nispeten kendi istikrarlı bazı özelliklerinin, işin özelliklerinden ve durumundan bağımsız olarak iş tatminini etkilediğini ifade etmektedir (Franek ve Vecera, 2008: 63).

Kişilik, yani bireylerin tutarlı hissetme, düşünme ve davranma biçimlerini belirleyen kişisel özellikleri, özellikle son zamanlarda iş tatmini literatüründe büyük ilgi görmüştür. Eğilimsel bir bakış açısıyla bireyler, güçlü genetik ve nöropsikolojik temellere sahip oldukları için zaman içinde nispeten istikrarlı olan, işteki tutum ve davranışlarını etkileyen, eğilim olarak adlandırılan bir dizi gözlemlenemeyen zihinsel duruma sahiptirler. Özellikle, bireylerin kendi değerlilikleri, yeterlilikleri ve kabiliyetleri hakkında vardıkları bir dizi temel, esas ve bilinçdışı sonuç olarak anlaşılan temel özdeğerlendirmeler, iş tatminini önemli ölçüde açıkladığı kanıtlanmış en yeni kişilik sınıflandırmalarından sayılmaktadır. Diğer taraftan durumsal açıdan bakıldığında iş tasarımı veya işin organizasyonun, denenmesi ve performansının altında yatan süreçler ve sonuçlar kümesi bakımından çalışanların çeşitli derecelerde psikososyal risklere maruz bırakarak iş tatminini etkileyen bir dizi psikososyal faktörün ortaya çıkmasını öngörmekte ve/veya teşvik etmektedir (Pujol-Cols ve Dabos, 2020: 52-53).

5.3.1. Eğilimsel Yaklaşım ve Faktörler

Mutlu bir çalışanın etkili bir çalışan olduğu ve mutlu bir çalışanın ise işinden memnun olan çalışan olduğu varsayımı yaygın olarak bilinmektedir. İş tatmininin önemi, çoğu insanın uyku dışındaki saatlerinin yaklaşık yarısını işinde geçirmesinden kaynaklanmaktadır. İş tatmini, iş başarısında önemli rol oynayan faktörlerin başında gelir ve kişisel tatmin duygularının yanı sıra daha fazla etkinlik, verimlilik ve üretkenlikle sonuçlanır. İş tatmini, işe yönelik kişisel bir tutumdur ve personelin beklentilerinin işin veya kurumun onlara sağladığı ödüllerle ne kadar uyumlu

olduğunu gösterir. Kuşkusuz iş tatmini devamsızlığın, işten ayrılma ve istifaların azalması, personel ve toplum sağlığının iyileştirilmesi, örgütsel hedeflere ulaşılması gibi sonuçları nedeniyle yöneticilerin ilgisini de çekmektedir (Amiri vd., 2010: 42-43).

Eğilimsel yaklaşımlar, iş tatmininin zaman içinde ve iş değişiklikleri arasında orta derecede istikrarlı olduğunu ve kısmen genetik etkilerin izini sürebileceğini gösteren sonuçlarla desteklenmektedir. İş tatmini üzerindeki eğilimsel faktörlere ilişkin kanıtlar, iş tatmini ile bireysel farklılık değişkenleri arasında önemli ilişkiler olduğunu tespit eden çalışmalardan kaynaklanmaktadır. Literatürde bireysel faktörler olarak da bilinen eğilimsel faktörler, iş tatmininin fiziksel ve zihinsel farklılıklar gibi bireysel bağıntılarını konu edinmektedir. Örneğin, genel anlamda olumsuz tutuma sahip olan bireyler, hangi iş söz konusu olursa olsun, işle ilgili her şeyden daima şikayetçi olurken bazı kişilik özellikleri de iş tatminini artırmaktadır (Abdolshah vd., 2018: 211-212, Cohrs vd., 2006: 365).

Bireysel olarak düşünüldüğünde akla ilk gelen faktör şüphesiz ki cinsiyettir. Birçok araştırmacı iş tatmini ve cinsiyet arasındaki ilişkiyi incelemiş ancak çalışmaların sonuçları çelişkili olmuştur. Bazı çalışmalar (Bartol ve Worthmann (1975), Clark (1997)) kadınların erkeklerden daha memnun olduğunu bulurken, diğerleri (Hulin ve Smith (1964), Forgionne ve Peeters (1982)) ise erkeklerin kadınlardan daha memnun olduğunu bulmuştur. Konuyla ilgili araştırmaların çoğunda, genellikle kadınların erkeklere kıyasla işlerinden memnun oldukları ortaya çıkmıştır. Bunun nedeni, kadınların ev dışında görev aldıklarında üstlendikleri çoklu rol olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca kadınların daha az ücret almalarına rağmen arkadaş canlısı insanlarla çalışmayı ve iyi bir sosyal konuma sahip olmayı tercih ettikleri de tespit edilmiştir. Ancak yine de çalışmaların çoğunda, iş tatmini ile ilgili olarak cinsiyetler arasında önemli bir fark olmadığını belirtmek önemlidir (Mishra, 2013: 45). Diğer taraftan, çalışanların yaşı ile iş tatmini arasındaki ilişkiye dair kapsamlı kanıtlar olduğu görülmektedir. Birçok çalışma bu olguyu araştırma konusu edinmiş, yaş farklılıklarının cinsiyet veya eğitimle ilişkili olanlardan daha büyük olduğu gözlemlenmiş ve sonuç olarak iş tatmininin yaşla pozitif ve doğrusal olarak ilişkili olduğunu bildirmiştir. Bu yaş-memnuniyet ilişkisi ise genellikle yaşla birlikte değişen ihtiyaçlar, olgunlaşma süreci ve değişen bilişsel yapı ile açıklanmaktadır. Ancak bu noktada yaş ile iş tatmini arasındaki ilişkinin kültüre ve coğrafi koşullara

bağımlı olarak değiştiğini de unutmamak gereklidir. Örneğin, Luthans ve Thomas'ın 1988 yılında yapmış olduğu çalışmada yaş ve iş tatmini arasındaki ilişkinin doğasının eğrisel olduğu ortaya koyulurken kırk yaşın üzerindeki çalışanlar işlerinden daha az tatmin olduğu anlaşılmaktadır. Bunun nedeni, uyum ve istifa sürecinden kaynaklanıyor olabileceği gibi yaşlı çalışanlar, beklentilerinin giderek daha sınırlı hale geldiğini fark ederek daha fazla hayal kırıklığına uğradıkları ve dahası, değişen teknolojiler gibi faktörlerin artan baskısıyla karşılaşmış olmaları şeklinde düşünülmektedir. 1996'da Clark tarafından İngiltere'de yapılan çalışmalardan birinde ise yaş ve memnuniyet arasındaki ilişkinin "U" şeklinde olduğu ortaya koyulmuş buna göre, genç ve yaşlı çalışanlar, orta yaşlı çalışanlara göre daha tatminkâr sonucuna ulaşmıştır. Ancak bu ilişkinin ABD işgücü piyasası için geçerli olmadığı ve genç çalışanlar arasında düşük iş tatmini seviyeleri gözlemlendiği de bilinmektedir. Yine çalışanların yaşı ile iş tatmini arasındaki ilişki kadar olmasa da memnuniyeti etkileyen diğer bir bireysel faktör ise eğitimidir. Bu konuda yapılan çalışmalar eğitim seviyesi arttıkça iş tatmininin azaldığı bulunmuştur. Dışsal ödüller (para, prestij, otorite ve özerklik) sağlamayan eğitimin, karşılanmamış beklentiler ve istekler üreterek iş tatminsizliğine yol açacağı varsayılmaktadır (Franek ve Vecera, 2008: 64).

İş tatminini sadece kişiliğin etkisiyle belirlemek mümkün olmasa da kişilik değişkenleri bir miktar rol oynamaktadır. Son yıllarda araştırmacılar iş tatmininin eğilimsel kaynağına artan bir ilgi göstermişler ve beş faktörlü kişilik modelinin kişilik özellikleri ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi araştıran çok sayıda araştırma yapmışlardır. Genel anlamda beş faktörlü kişilik modeli ayrıca kişilik alanında iş ve örgüt psikolojisinde de yaygın olarak kullanılmaktadır. Beş Faktör Modeli kişilikteki bireysel farklılıkların yapısının temelde bir açıklaması olup Beş Büyük Faktör teorisi çerçevesinde geliştirilen kişilik faktör modellerinin çağdaş versiyonlarından biridir. Beş büyük kişilik özelliği, insan kişiliğinin yapısında yer alan ve insanın düşünme, hissetme ve davranış özelliklerini belirleyen en temel boyutlardır. Bu kişilik modeli, cinsiyet, yaş veya kültürden bağımsız olarak tüm insanların aynı temel özellikleri paylaştığını, ancak bunların ortaya çıkma derecelerinin farklı olduğunu öne sürmektedir. Büyük beş faktör ve onları oluşturan özellikler deneyime açıklık, vicdanlılık, dışadönüklük, uyumluluk ve nevrotiklik şeklinde olup bu beş boyutun her biri, iki uç kutup arasında bir sürekliliği tanımlayan farklı ancak yakından ilişkili özelliğin birleşimidir (Costa ve McCrae, 2011: 91-92).

Beş faktör kişilik modelinde ilk kişilik özelliği olarak yer alan dışadönük bireyler sosyal, konuşkan, iddialı ve aktif olma eğilimindedir ve bu yönleri sosyal standartlara göre yeterlilik göstererek başarı değerlerine ulaşmayı kolaylaştırmaktadır. Diğer bir deyişle dışadönükler enerjik, iddialı, aktif ve sosyaldirler. Aynı zamanda dışadönüklüğün temel insan fizyolojik ve nörolojik mekanizmalarındaki bireysel farklılıklardan kaynaklandığı görülmekte ve aynı hoş olaylara içedönüklerden daha olumlu duygusal tepkiler verdikleri bilinmektedir. Connolly ve Viswesvaran (2000) dışadönüklüğün olumlu duygusallığı temsil ettiğini ileri sürmüş ve dışadönük bireylerin iş tatmini yaşama olasılıklarının daha yüksek olduğunu tespit etmişlerdir. Yapılan deneysel çalışmalarda, mutlu bir ruh hali içinde olan bireyler daha olumlu izlenimler oluşturmuş ve daha olumlu yargılarda bulunmuşlardır. Ayrıca hoş olmayan olaylara kıyasla daha hoş olayları hatırlamışlardır. Kanıtlar aynı zamanda dışadönüklerin içedönüklere göre daha fazla arkadaşla sahip olduğunu, sosyal durumlarda daha fazla zaman harcadığını ve sosyal olanakları nedeniyle kişilerarası etkileşimleri muhtemelen daha ödüllendirici bulduklarını göstermektedir (Templer, 2012: 117-118). Judge, Heller ve Mount (2002) ise yapmış olduğu araştırmada dışadönüklük ve iş tatmininin Büyük Beş kişilik özelliği kümesi üzerindeki regresyonunda anlamlı bir beta katsayısı rapor etmiştir.

Beş faktör kişilik özelliklerinden bir diğeri olan uyumluluk, uyumsuz insanlar gibi düşmanlık, şüphencilik ve hayata işbirlikçi bir yaklaşımdan ziyade rekabetçi bir yaklaşımla karakterize olma eğiliminde olanların aksine fedakâr, işbirlikçi, merhametli, takdir edici, bağışlayıcı, cömert, nazik, sempatik ve başkalarının iyi niyetlerine güvenen bireyler olarak tanımlanırlar (Novikova, 2013. 1). Diğer bir deyişle uyumluluk, sıcaklık, güven, nezaket ve işbirlikçilik gibi özellikleri içermekte olup ayrıca başkalarıyla hoş ve tatmin edici ilişkiler içinde olmayı da gerektirmektedir. Judge, Heller ve Mount (2002) yapmış olduğu araştırmada iş tatmini ile uyumluluk arasında anlamlı bir korelasyon bulmuşlar ancak uyumluluğun, iş tatmini üzerindeki regresyonunda önemli bir yordayıcı olmadığına karar vermişlerdir. Ayrıca, Hong Kong’da yapılan bir araştırma, uyumluluk özelliğini taşıyarak ortaklaşa şekilde grup halinde yapılan işlerden keyif alan ve yardımlaşmayı seven kolektivist yönelime sahip çalışanların, özellikle uyumlu ekiplerde çalıştıklarında, bireyci yönelime sahip çalışanlara kıyasla daha yüksek iş tatmini yaşadıklarını göstermiştir. Roccas ve arkadaşları (2002) ise uyumlu bireylerin yardımseverlik, gelenek ve uygunluk

değerlerini desteklediğini ifade ederek, uyumlu davranışlar için iki farklı motivasyonel temel öne sürmüşlerdir. Buna göre bireyler ya başkalarını önemsemek veya özen göstermek için ya da sosyal yükümlülükleri yerine getirmek, normlara uymak ve ilişkilerin bozulmasını önlemek için motive olmaktadır. Beş faktör kişilik özelliklerinden üçüncüsü olan nevrotiklik genellikle olumlu psikolojik uyum ve duygusal istikrar eksikliğini ifade eder. Nevrotik bireyler çok fazla veya çok az dış uyarım yaşayabilirler. Nevrotiklik düzeyi yüksek olan kişilerin kendilerini olumsuz etki yaratacak durumlara sokma eğiliminde olmaları dolayısıyla anksiyete, depresyon, düşmanlık ve kırılganlık gibi olumsuz duygular yaşaması muhtemeldir. İş tatmini ile arasındaki ilişki bakımından incelendiğinde ise Judge ve arkadaşlarının (2002) çalışmasında, nevrotiklik güçlü ve negatif bir şekilde iş tatmini ile ilişkili olduğu tespit edilirken benzer şekilde Connolly ve Viswesvaran (2000)'ın çalışmasında da nevrotiklik ile iş tatmini arasında negatif yönde bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir.

Beş faktör kişilik özelliklerinden dördüncüsü olan ve sorumluluk olarak da bilinen vicdanlılık, insanların belirlenmiş hedefler doğrultusunda organizasyon düzeyini, sıkı çalışmasını ve motivasyonunu ifade etmekle birlikte kişinin ne ölçüde güvenilir, sorumlu, kurallara uyan ve başarı odaklı olduğunu da yansıtmaktadır. Araçsal teori, vicdanlılık ve iş tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğunu ve vicdanlılık düzeyi yüksek bireylerin daha olumlu durumlarda bulunma olasılığının daha fazla olduğunu öne sürmektedir (Zhai vd., 2013: 1101). Judge ve arkadaşlarına (2002) göre, vicdanlı bireyler işlerine daha fazla dahil olurlar ve işlerinden hem daha resmi hem de gayri resmi ödüller alma olasılıkları yüksektir dolayısıyla bu da iş tatminine yol açmaktadır. Son beş faktör kişilik özelliklerinden olan ve zeka olarak da adlandırılan deneyime açıklık, açık fikirlilik, farklı düşünme, derinlemesine düşünme, bilimsel ve sanatsal yaratıcılık olarak tanımlanır. Deneyime açıklık kişinin ne ölçüde meraklı, yaratıcı, geniş fikirli ve alışılmışın dışında olabileceğini yansıtır ve zeka (felsefi ve entelektüel) ve alışılmamışlık (yaratıcı, özerk ve kurallara uymayan) ile karakterize edilir. Yapılan araştırmalara göre, deneyime açıklık ile iş tatmini arasındaki ilişkiler anlamsız (Bui, 2017: 23) olmakla birlikte McCrae ve Costa (1991)'ya göre deneyime açıklık hem olumlu hem de olumsuz tüm duygularda artışa yol açmaktadır.

5.3.2. Durumsal Yaklaşım ve Faktörler

Bağlamsal olarak da adlandırılan durumsal faktörler dışsal olup bireyin çevresinde bulunan dış uyaranlara ilişkin algıları ifade etmektedir. Diğer bir deyişle durumsal faktörler, kurumsal bir ortamda politika uyumluluğu ile ilgili yönetimsel müdahaleleri içerebilir ve genellikle içerideki kişinin kontrolü dışındadır (Johnston vd., 2016: 2). Durumsal yaklaşımların önemli bir örneği olan İş Özellikleri Modeli, iş tatmininin görev kimliği, görevin önemi, beceri çeşitliliği, özerklik ve geri bildirim olmak üzere beş temel iş özelliğine bağlı olduğunu belirtmektedir. İş Talepleri-Kontrol-Destek Modeli ise düşük seviyedeki iş taleplerini (iş yükü, stres), yüksek seviyedeki iş kontrolünü (özerklik) ve sosyal desteği (iş arkadaşları veya yöneticiler) iş tatmininin durumsal belirleyicileri olarak tanımlamaktadır. Durumsal özelliklerin daha kapsamlı bir listesi ise 1999 yılında Warr tarafından kişisel kontrol fırsatı (özerklik, kendi kaderini tayin), beceri kullanımı fırsatı (beceri kullanımı), dışarıdan oluşturulan hedefler (iş talepleri, normatif gereklilikler), çeşitlilik (beceri çeşitliliği, görev çeşitliliği), çevresel netlik (görev geri bildirimi, iş güvensizliğinin olmaması), paranın mevcudiyeti (ücret miktarı), fiziksel güvenlik (tehlikenin olmaması, iyi çalışma koşulları), destekleyici denetim (etkili liderlik), kişiler arası temas fırsatı (etkileşimin miktarı ve kalitesi, sosyal destek) ve değer verilen sosyal konum şeklinde ifade edilmiştir (Cohrs vd., 2006: 364).

Durumsal yaklaşıma göre iş tatminini etkileyen ilk faktör olan psikolojik talepler, iş yükünün hacmini ve yoğunluğunu (niceliksel psikolojik talepler) ve işin sürekli duygusal çaba gerektiren yönlerini (duygusal psikolojik talepler) yansıtmaktadır. Niceliksel taleplerle ilgili olarak, aşırı iş yükünün sıkıntı deneyimine ve sonuç olarak iş tatminsizliğine yol açma eğiliminde olduğuna dair kanıtlar bulunmakta olup öte yandan, yüksek duygusal talepler içeren meslekler duygusal uyumsuzluğa (gösterilen ile gerçekten hissedilen duygular arasındaki çatışma) ve sonuç olarak daha düşük iş tatmini seviyelerine yol açma eğilimindedir (Pujol-Cols ve Dabos, 2020: 53). Diğer bir ifadeyle psikolojik talepler, sürdürülmesi için fiziksel ve psikolojik çaba gerektiren fiziksel, sosyal veya örgütsel iş unsurları anlamına gelmekte olup tamamen iş yoğunluğuyla bağlantılıdır. Yüksek ve aşırı psikolojik talepler ise çalışanın işini iyi yapamayacak şekilde zorlayabilmekle beraber bireylerin performans ve üretkenliklerinde memnuniyetsizliğe yol açabilmektedir (Wanjira ve Njiru, 2020:

151). İş kontrolü olarak adlandırılan ikinci faktör, çalışanın işi üzerinde ne kadar kontrol sahibi olduğu ve iş özelliklerinin önemli bir etkeni olarak bilinmektedir. İş ortamının, iş görevinin, iş yöntemlerinin, iş verimliliğinin ve iş kaynaklarının kontrolünü içermektedir. Diğer bir deyişle iş kontrolü, kişinin iş ortamını daha ödüllendirici ve daha az tehdit edici hale getirmek için ortam üzerinde bir miktar etki yaratma algısı olarak tanımlanmaktadır. İş özellikleri modeli, Eylem teorisi ve Talepler-Kontrol modeli bireylerin işleri üzerinde kontrol sağlamaları durumunun ruh sağlığı, iş tatmini ve performansı iyileştirmeye hizmet ettiğini varsaymaktadır (Bond ve Bunce, 2003: 1058). Başka bir perspektiften bakıldığında iş kontrolü, işin çalışana özerklik ve gelişim için ne ölçüde fırsat verdiğini yansıtmaktadır. Özerkliğin ise iş tatmini üzerindeki olumlu etkilerinin olduğu yönetim literatüründe yıllardır bilinmekte ve kabul edilmektedir. Bu nedenle özerklik, öz belirleme teorisinin ilkelerine dayanarak, bireylerin içsel motivasyonunu besleyen ve iş tatmini gibi daha olumlu durumları deneyimlemelerine yol açan evrensel bir psikolojik ihtiyaç oluşturur. Tam tersine ise yetersiz özerklik düzeylerinin bireylerin içsel motivasyonlarında ve iş tatminlerinde azalma ile ilişkili olması beklenmektedir (Pujol-Cols ve Dabos, 2020: 53).

Durumsal açıdan bakıldığında sosyal destek ve liderlik olarak adlandırılan diğer bir faktör, bireyin üstleri ve akranları tarafından araçsal ve duygusal olarak ne ölçüde desteklendiğini hissetme durumu olarak bilinmektedir. Bireylerarası ilişkilerin incelenmesinde temel bir yapı oluşturan sosyal destek kavramsallaştırmaları araştırmacılar arasındaki farklı bakış açıları nedeniyle büyük farklılıklar göstermektedir. Örneğin, 1976 yılında Cobb sosyal desteği, kişinin önemsendiğine, sevildiğine, sayıldığına ve karşılıklı yükümlülükler ağının bir üyesi olduğuna inanmasına yol açan bilgi olarak tanımlarken, 1981 yılında Hirsh göre sosyal destek diğer insanlar tarafından sağlanarak kişilerarası ilişkiler bağlamında ortaya çıkmaktadır (Yuh ve Choi, 2017: 450). Bu bağlamda, iş taleplerinin psikososyal etkilerini hafifletmesi beklendiğinden, özellikle yüksek stresli çalışma koşulları karşısında sosyal desteğin çalışanların iş tatmini ve refahında üstlendiği hayati role ilişkin önemli kanıtlar bulunmaktadır. Sosyal destek sadece etkili performans için gerekli değil, aynı zamanda çeşitli duygusal (duygusal rahatlama) ve sosyal ihtiyaçların (aidiyet duygusu) karşılanması için de son derece önemli olduğundan, bu iş kaynağını daha düşük düzeyde algılayan çalışanların iş tatminlerinde azalma gibi

daha olumsuz durumlar yaşamaları beklenmektedir (Pujol-Cols ve Dabos, 2020: 53). Bu faktörün diğer bir uzantısı olan liderlik, genel olarak çalışanların eylemlerini, grup veya kuruluş için hedef seçimini ve üstler ile çalışanlar arasındaki dinamik etkileşimi sağlayan bir süreç olarak tanımlanır. İş tatmini, çalışanın mesleğini veya iş deneyimini takdir etmesinden kaynaklanan hoş veya olumlu duygusal durumu ifade etmektedir. Çalışanlar arasındaki sıcaklık, çalışanlarla üstler arasındaki karşılıklı güven, saygı ve uyum gibi örgütsel davranışların ise çalışanların deneyimlediği iş tatminini önemli ölçüde etkileyen faktörler arasında olabileceği bilinmektedir (Belias ve Koustelios, 2014: 27-40).

İş tatminini etkileyen faktörlerden biri olan iş güvencesizliği genel anlamda bireylerin işlerini kaybedebileceklerine dair potansiyel endişelerini ifade etmekte olup stres, kaygı, korku ve diğer olumsuz duygulara yol açan bir deneyimdir. Bu nedenle iş güvencesi, sadece teorik olarak iş kaybı durumunda kolayca başka bir pozisyon bulabilecek olan daha fazla eğitim almış çalışanlar için değil, aynı zamanda bu kategoriye girmeyen çalışanlar için de iş memnuniyetini belirlemede çok önemli bir faktördür. Yöneticiler çalışanların, devamsızlığın yanı sıra işten ayrılma niyetinin sıklığını da büyük ölçüde belirlemesi sebebiyle iş memnuniyetindeki gelişmeleri takip etmektedir. Çünkü iş tatmini verimli görev tamamlama ve rekabetçiliği desteklemekle birlikte müşterilere yönelik olumlu çalışan yönelimini artırmaya da yardımcı olmaktadır. Genel olarak ise çalışanların yüksek iş güvensizliği algılarının, artan sıkıntı ve dolayısıyla daha düşük iş tatmini düzeyleriyle ilişkili olduğu görülmektedir (Nemteanu vd., 2021: 66-67). Durumsal varsayım içerisinde değerlendirilebilecek diğer bir iş tatmini faktörü ise terfi fırsatları, ödüllendirme, ücret ve yan haklar gibi birçok unsuru da içerisinde bulunduran saygınlıktır. Öz saygı veya benlik saygısı genellikle bir kişinin genel öz değer duygusunu tanımlamak için kullanılmakta ve benlikle ilgili çeşitli inançları içermektedir. Yüksek benlik saygısı, kişisel refah, mutluluk ve uyumun temel bir yönü olarak kabul edilir. Yüksek benlik saygısına sahip bireyler, düşük benlik saygısına sahip olanlara kıyasla yaşamlarından daha fazla tatmin olmakta, daha az kişilerarası sorun yaşamakta, daha yüksek ve daha tutarlı bir düzeyde başarı göstermekte ve psikolojik sorunlara (anksiyete ve depresyon vb.) ve fiziksel hastalıklara karşı daha az duyarlı olmaktadır (Reilly vd., 2014: 367). Saygınlık ise çalışanın yaptığı katkılara karşılık aldığı ödül ve takdirin ne ölçüde adil olduğunu düşündüğünü ifade etmektedir. Bu bağlamda çok sayıda çalışma, çabalar ve ödüller

arasında algılanan karşılıklılık eksikliğinin temel bir sıkıntı kaynağı olduğunu ortaya koymaktadır. Bununla birlikte katılımcıların ücret, takdir ve kariyer fırsatları gibi ödüllerin kurum içinde adil bir şekilde dağıtıldığını hissetme derecelerinin (dağıtımsal adalet) iş tatmin düzeyleri üzerinde önemli bir rol oynadığını ortaya koymuştur (Pujol-Cols ve Dabos, 2020: 54).

5.4. İş Tatmininin Sonuçları

Tatmin kavramı, psikolojinin dallarından biri olan hümanist düşünce ekolünden doğmuştur. Bu ekolün öncüsü ve destekçisi Maslow, insanların ihtiyaçlarını uygun bir hiyerarşik düzen içinde tatmin etmeye çalıştığını savunarak, ortaya koymuş olduğu ihtiyaçlar hiyerarşisinde alt seviyedeki ihtiyaçların karşılanmasında tatmin hissedildikten sonra bir üst seviyedeki ihtiyacın gerçekleştirilmesi için istek duyulduğunu ifade etmiştir. Çalışma hayatında tatmin ise bir çalışanın örgüte, iş arkadaşlarına ve işine yönelik olumlu tutumu olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir deyişle tatmin, tamamen öznel bir kavram olup örgütle ilgili beklentiler alanını ifade eder ve iş kalitesini destekler. İş tatmini terimi yaygın olarak kullanılsa da alanyazında iş tatmini terimini iş memnuniyeti şeklinde de karşımıza çıkmaktadır. Psikoloji literatüründe memnuniyet, belirli görevlerin, işlevlerin ve rollerin yerine getirilmesiyle bağlantılı olarak yaşanan zevk veya acının duygusal tepkisi olarak ifade edilmektedir. Dolayısıyla iş memnuniyeti de işteki duruma verilen duygusal tepki olarak düşünülebilmektedir. Sosyolojide ise, her bir çalışanın işini nasıl değerlendirdiği ve bu konuda ne düşündüğü ile ilgili kategorize edilmiş şekilde ele alınmaktadır. Bu kategoriler genel olarak, işin ekonomik yönleri, kişiler arası ilişkiler, faaliyetler ile görevler ve çalışma koşulları olmak üzere iş tatmininin tanımını dört alanda gruplandırılacak faktörleri içermektedir.

İşin ekonomik yönleri, çalışanın işi karşılığında elde edebileceği tüm ölçülebilir ve finansal yönleri kapsamakla birlikte, ceza, gelişme ve ilerleme olasılığını da içermekte olup bu hususlar motivasyon sisteminin bir parçası olarak kabul edilmektedir. İkinci olarak işyerindeki kişiler arası ilişkiler çalışanlar için son derece önemlidir. Kişilerarası ilişkiler temel olarak bir çalışanın amirleri ve diğer çalışanlarla olan ilişkilerinin kalitesi, işyerinin genel atmosferi, iletişim araçları, üstlerinden geri bildirim ve takdir alıp alamadığı ile ilgilidir. Üçüncü olarak faaliyetler ve görevler faktörü, monoton ve tekrarlayıcı olan işlerden çeşitli ve ilginç olana kadar değişen bir

ölçekte değerlendirilebilir. Bununla birlikte, faaliyetlerin ve görevlerin değerlendirilmesi, çalışanın görevi ile ilgili fazlalığını veya eksikliğini, zaman baskısını, bağımsızlık düzeyini ve işinin sonuçları için taşıdığı sorumluluğu, karar verme konusundaki bağımsızlığını ve işinin içeriğini değerlendirmek zorunda olması sebebiyle çeşitli faktörlerden etkilenen öznel bir süreçtir. Son olarak çalışma koşulları, çalışma ortamının, çalışanların işyerinde hissettikleri elverişlilik ve güvenliğe katkıda bulunması gereken yönleriyle ilgilidir. Bunlar, diğerlerinin yanı sıra işyeri ekipmanlarını, aletleri, bilgisayarları, arabaları, telefonları, sağlık ve güvenlik düzenlemeleriyle düzenlenen hususları da içermektedir. Sosyoloji bilimi açısından tüm bu faktörler bir çalışanın memnuniyeti veya memnuniyetsizliği yönünden değerlendirilir (Sypniewska, 2014: 57-58).

2008 yılında Schermerhorn'un popüler bir anket olan İş Tanımlama Endeksi ile ölçülen iş memnuniyeti hakkında (1) işin kendisi, sorumluluk, ilgi ve büyüme, (2) denetimin kalitesi, teknik yardım ve sosyal destek, (3) iş arkadaşlarıyla ilişki, sosyal uyum ve saygı, (4) terfi fırsatları ve ilerleme şansı ile (5) ücret, ücretin yeterliliği ve emsallerine kıyasla algılanan adalet olmak üzere beş yönü ortaya koymuştur. Çalışma sonucunda, ücret memnuniyeti iş tatmininin en önemli belirleyicisi olarak algılanmıştır. Buna göre, çalışanlar parasal olmayan hususları takdir ederken, parasal faydaların bir fırsattan ziyade bir gereklilik haline geldiği konusunda hemfikirdirler. Başka bir deyişle, çalışanlar ekonomik ihtiyaçlarının karşılanmasıyla daha fazla ilgilenmektedir. Buna karşılık işverenler de bütçelerinin büyük bir kısmını maaş ve ücretlere ayırarak harcamalar ile yatırımlarının geri dönüşü arasında bir denge oluşturmaktadır (Jalagat, 2016: 38). Araştırmacılar iş tatmininde neyin değişime yol açtığını ya da neden olduğunu belirlemeye çalıştıkları gibi aynı şekilde, iş tatmininin finansal ve objektif sonuçları göz önüne alındığında işle ilgili sonuçlar üzerindeki etkisini de belirlemeye çalışmaktadırlar. Örneğin, Judge vd. (2021)'nin yapmış olduğu araştırmada temel olarak, performans ve etkinlik, örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) ve üretkenlik karşıtı iş davranışı ile işten ayrılma olmak üzere üç sonuç kategorisi ele alınmıştır.

İş tatmini ve performans arasındaki ilişki genellikle endüstriyel psikolojinin Kutsal Kasesi olarak adlandırılmış ve bu ilişkiyi tam olarak anlamamıza yardımcı olmak için büyük çaba sarf edilmiştir. 1970 yılında Cummings bu ilişkiye dair,

tatminin performansa, performansın tatmine, ödüllerin ise hem performansa hem de tatmine neden olacağı biçiminde üç ana bakış açısı belirlemiştir (Pushpakumari, 2008: 91-92). Lawler ve Porter (1967), memnuniyetin çalışanın çabasını etkileyeceğini öne sürerek hem devamsızlığı hem de işten ayrılmayı etkileme gücüne sahip olduğunu ifade etmiştir. Buna ilaveten performans olasılığından duyulan memnuniyetin aynı zamanda ödüllere yol açan performans beklentilerini artırmaya yardımcı olduğunu da savunmuştur. Christen vd. (2006)'nin yapmış olduğu araştırmada, iş performansının iş tatmini üzerindeki olumlu etkisinin, yetenekli çalışanları motive etmek ve elde tutmak isteyen bir firma için de önemli etkilerinin olduğu ve iş performansını artırmaya yönelik eylemlerin aynı zamanda çalışanların iş tatminini artırabileceği sonucuna varılmıştır. Yuen ve arkadaşları (2018)'nin gemi işletmelerinde bulunan denizciler üzerinde yapmış olduğu araştırmada iş tatmininin iş performansı üzerinde olumlu bir etkisinin bulunduğu ve buna ek olarak iş tatmininin performans üzerindeki etkisinde ödül, iş stresi, ruhsal (duygu) durumu ve iş özelliklerinin aracı rol oynadığı tespit edilmiştir. İş tatmini ve performans ilişkisi üzerine yapılan araştırmalar arttıkça, Judge vd. (2001) büyüyen literatürün bir meta analizini yaparak iş tatmini ile iş performansı arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur.

Bireysel düzeyde iş tatmini ve performans arasındaki ilişki üzerine yapılan çalışmalar arttıkça, çalışan memnuniyeti ile verimlilik ve kâr gibi iş birimi çıktıları arasında önemli bir ilişkiler de bulunmaya başlamıştır. Ayrıca, ücret tatmininin örgütsel finans ve piyasa performansı ile daha yakından bir ilişkisi olduğu da gözlemlenmiştir. Sonuç olarak birim düzeyindeki memnuniyetin, verimlilik ve finansal/satış performansı, müşteri memnuniyeti, örgütsel vatandaşlık davranışları ve geri çekilme dahil olmak üzere stratejik odaklı kriterlerle önemli ilişkilere sahip olduğu tespit edilmiştir (Judge vd., 2021: 225-226). Organizasyonun temel mekanizması olarak hareket eden insan kaynakları başarılı bir yönetimin temel anahtarıdır. Dahası, etkili işlev ve başarılı organizasyonun teşvik edilmesi de dahil olmak üzere kuruluşun sürekli ve sistematik gelişimine yol açmaktadır. Bu nedenle, tüm kuruluşlar etkili iş birliği yapabilecek insana veya çalışanlara ihtiyaç duymaktadır. Örgütsel başarıyı artıran ve katkıda bulunan çalışan davranışları olarak Katz, herhangi bir örgüt sisteminin genel etkinliği için kritik olan üç temel çalışan davranış türü ortaya koymuştur. Bu üç davranış biçimi genel olarak, (1) sisteme giren ve sistemde kalan, (2) rol atamalarını güvenilir bir şekilde yerine getiren ve (3) örgütsel hedeflere

ulaşılmasını destekleyen yenilik ve faaliyetler yaratan kişileri içermektedir. Bu davranışlar ise, rol içi davranışlar ve rol dışı davranışlar olarak iki türe ayrılmaktadır. Katz, ekstra-rol olarak da adlandırılan rol dışı davranışların, örgütsel hayatta kalma ve etkinlik için hayati önem taşıdığını belirtmiştir (Intaraprasong vd., 2012: 102).

Örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD), ilk olarak 1930'da Bernard tarafından gözlemlenmiş ve daha sonra bu ekstra rol davranışı olarak adlandırılmıştır. 1966 yılında ise Katz ve Kahn, örgütün etkinliğini artıran rol ötesi davranışlar olarak tanımlamış, örgütün sosyal mekanizmasını sağlayan ve olağan görev performansı kavramına doğrudan bağılı olmayan her türlü hareketi içerdığını ifade etmiştir. Ayrıca bu ekstra rol davranışlarını sergileyen çalışanları temsil etmek için ilk kez vatandaşlık terimini kullanmışlardır. Örgüt içerisinde rol içi ve rol dışı davranışlar arasında net bir ayırım yapmak gerekirse, rol içi davranış çalışanın resmi rolü ve sorumluluğunu ifade ederken, rol dışı davranış yenilikçi ve spontane davranışlar olarak ifade edilebilir. Diğer bir deyişle rol dışı davranışlar, genel örgütsel etkinliği ve iyi niyeti artıran rolleri ve davranışları içermektedir. Yeni gelenlerin örgüte uyum sağlmasına yardımcı olmak, başkalarının haklarını gasp etmemek ve müşterilere dostça davranmak ekstra rol davranışına örnek olarak gösterilebilir. 1988 yılında ise Organ bu çalışan davranışını, örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) olarak adlandırarak, resmi ödöl sistemi tarafından doğrudan veya açıkça tanınmayan, isteğe bağılı olan ve toplu olarak kurumun etkili işleyişini teşvik eden davranışlar olarak tanımlamıştır. Daha sonra Organ, özgeciliik (belirli kişilere yardım etmek), nezaket (harekete geçmeden önce başkalarına danışmak), sportmenlik (önemsiz konular hakkında şikayet etmemek), vicdanlılık (normlara uymak) ve sivil erdem (kurum içindeki önemli konuları takip etmek) olmak üzere ÖVD'nin beş boyutunu öne sürmüştür (Farooqui, 2012: 295; Intaraprasong vd., 2012: 102).

Örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD), iş tanımlarında belirtilen veya resmi değerlendirmelerde ölçölen rutin görevlerin ötesine geçen işle ilgili ekstra davranışlar olarak tanımlanmaktadır. Yani ÖVD (veya yakından ilişkili karşılığı olan bağlamsal performans), örgüt üyeleri tarafından sergilenen ve resmi rol beklentilerinin ötesine geçen isteğe bağılı ve iş birliğine dayalı davranışları ifade etmektedir. Bu nedenle çalışanların en belirgin karşılık verme biçimi olan ÖVD, çalışanlar işlerinden memnun olduklarında ve karşılık verme ihtiyacı hissettiklerinde ortaya çıkması sebebiyle iş

tatmininin sonuçlarından biri olduğu öne sürülmüştür (Judge vd., 2021: 226). İş tatmini ise bir kişinin doğru bir şekilde işinden memnuniyet demesine neden olan psikolojik, fizyolojik ve çevresel koşulların herhangi bir kombinasyonu ve bireyin memnuniyet hissine neden olan bir dizi faktördür. Yapılan araştırmalar iş tatmininin ÖVD ile anlamlı bir ilişkisi olduğunu ve iş tatmini düzeyinin yükseldikçe örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyinin de yükseldiğini ortaya koymuştur. Örneğin, Foote ve Tang (2008)'ın aktif karbon filtrasyon ürünleri üreten uluslararası bir şirketin 242 çalışanı üzerinde yapmış olduğu araştırmada, iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Yine benzer şekilde Hidayah ve Harnoto (2018)'nin Endonezya'nın Central Java kentindeki 309 BMT çalışanı üzerinde yaptığı araştırmada ise ÖVD'nin, çalışanların iş tatminini artırmanın önemli bir yordayıcısı ve yüksek iş tatmini ve ÖVD'nin aynı zamanda bireyin performansı ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Sonuç olarak ÖVD'si yüksek olan bireyler, olağan iş görevlerinin ötesine geçerek beklentilerin ötesinde bir performans sergileyeceklerdir. Bu tür davranışlara ise çalışma arkadaşlarına iş yükleri konusunda yardımcı olmak, sadece sınırlı molalar vermek vb. şeklinde örnekler verilebilir. Ayrıca ÖVD'nin örgütün daha verimli ve daha etkin bir şekilde işlemesine yardımcı olduğu düşünüldüğünde, bir çalışanın ÖVD sergilemesinin iş tatmini açısından önemli bir belirleyici olduğunu varsaymak son derece mantıklıdır. Memnun çalışanların örgütsel yönden olumlu deneyimlere karşılık verme istemeleri durumu ele alındığında, bir örgüt hakkında olumlu konuşmaları, başkalarına yardım etmeleri ve işlerinde normal beklentilerin ötesine geçmeleri daha olası görünmektedir. Bu düşünceyle tutarlı olarak, iş memnuniyetinin ÖVD ile ilişkili olduğunu ve işinden memnun olan kişilerin ÖVD'ye katılma olasılığının daha yüksek olduğu düşünülmektedir (Langton vd., 2016: 96). Çalışanların örgütsel davranışları, verimliliğin artırılmasına yönelik bir araç olarak değerlendirilmektedir. Bu nedenle, rol-dışı (ekstra-rol) davranışlarla ilgili olarak örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) ile bunun tamamen zıttı olarak düşünülen üretkenlik karşıtı iş davranışı (ÜKİD) konuları fazlasıyla araştırma odağı haline gelmiştir. Açıkçası, ÖVD son derece memnuniyetle karşılanırken, ÜKİD ise işverenler ve yöneticiler tarafından sürekli olarak ortadan kaldırılmaya çalışılmaktadır. ÖVD ve ÜKİD'in örgütsel etkinlik üzerindeki etkisi ele alındığında ise iş tatmini bu ikisinin potansiyel öncülleri olarak değerlendirilebilir. Sezgisel olarak bile, bir çalışan ne kadar tatmin olursa o kadar iyi çalışacağı

öngörüldüğünden bu personelin daha fazla vatandaşlık davranışı sergilemesi ve daha az üretkenlik karşıtı olması gerektiği düşünülmektedir (Kanafa-Chmielewska, 2019: 317-318).

Üretkenlik karşıtı iş davranışı (ÜKİD), örgüt araştırmacıları arasında giderek popüler bir çalışma konusu haline gelen, çalışanların bir kuruma veya üyelerine zarar veren davranışlarını ifade eden ve hırsızlık, sabotaj, sözlü taciz, çabayı esirgeme, yalan söyleme, iş birliği yapmayı reddetme ve fiziksel saldırı gibi eylemleri içeren bir davranış biçimidir. Araştırmacılar, teorik odak noktalarına bağlı olarak farklı terminoloji kullanmış olsalar da örgütsel suçluluk, organizasyon güdümlü saldırganlık, örgütsel misilleme davranışları, işyeri saldırganlığı ve sapkınlığı, intikam ve örgütlerde antisosyal davranış gibi benzer bir dizi davranış üzerinde çalışmışlar yapmışlardır (Penney ve Spector, 2005: 777-778). Ayrıca bu davranış, neredeyse her zaman kuruluştaki temel normları ihlal etmesi, vizyonlarıyla alakasız davranışlar sergilemesi, prosedürleri ihlal etmesi, verimliliği ve karlılığı azaltması sebebiyle işlevsiz olarak tanımlanmaktadır. Buna ilaveten ÜKİD, tatminsizlik hissine, strese, ayrılma niyetine, düşük bir güvene sahip olma ve işyerinin güvenini düşürmeye neden olmanın dışında hem fiziksel hem de psikolojik olarak ızdırap yaşanmasına yol açması sebebiyle kurumdaki insan kaynaklarını da etkilemektedir. Yani kısaca üretkenlik karşıtı iş davranışı (ÜKİD), çalışanın örgütsel çıkarlarla çelişen olumsuz davranışlarına verilen ortak ad olarak tanımlanabilir (Sambung, 2019: 52).

Yüksek düzeyde iş tatmini, çalışanlarda keyif duygusuyla birlikte ayrıca yüksek motivasyon yoluyla artan derecede verimliliğe yol açtığı görüşü bilinmektedir. Buna göre, memnun çalışanlar işlerine daha fazla dikkat ederler ve performanslarını artırırılar, ilgisiz konular hakkında düşünerek zaman kaybetmezler (Fatima vd., 2012: 698). Örneğin, Judge vd. (2006)'nin iş tatmini ile işyeri sapkınlığı üzerine yapmış olduğu araştırmada, iş tatminindeki birey-içi varyasyonun durum düşmanlığı, kişilerarası adalet vb. durum değişkenleri tarafından tahmin edilebileceğini ve iş tatmininin işyeri sapkınlığındaki birey-içi varyasyonun önemli bir belirleyicisi olduğunu öne sürmüşlerdir. Sypniewska (2022)'nin Polonya'da bulunan küçük, orta ve büyük ölçekli 1051 şirket çalışanı üzerinde yapmış olduğu çalışmada, iş tatmini ile ÜKİD arasında negatif bir ilişki bulunduğu bunun da işinden memnun olmayan çalışanların örgüte zarar veren davranışlarda bulunma olasılığının daha yüksek olduğu

sonucuna varmışlardır. Öte yandan, işlerinden daha memnun olan çalışanların, işleri aracılığıyla şirketin hedefine ulaşmak için nispeten aktif ve odaklanmış bir durumla (daha yüksek bağlılık seviyeleri vb.) geri ödeme yapma (karşılık verme) olasılıkları daha yüksekken, memnuniyetsiz çalışanların ise düşmanca bir iş ortamı yaratmaları sebebiyle işverenlerine karşı misilleme yapmak amacıyla ÜKİD'e başvurmaları daha olasıdır. Yine Nemteanu ve Debija (2021)'nın Romanya'da ikamet eden, kamu ve özel şirketlerde çalışan 850 kişi üzerinde yapmış olduğu araştırmada ise iş tatmininin, görev performansı üzerinde olumlu etkilere sahipken ve üretkenlik karşısı iş davranışlarının azaltılmasında belirleyici bir rol oynadığı sonucuna varılmıştır.

İş tatmininin son sonucu olarak bilinen geri çekilme davranışları, çalışanların işyerinde uyguladıkları ve herhangi bir nedenle daha az katılımcı olmaya karar verdikleri durumlarda kullandıkları geç kalma, devamsızlık ve işten ayrılma niyeti gibi bir dizi tutum ve davranışı ifade etmektedir. Bunlardan ilki olan geç kalma, işe geç gelme veya gün bitmeden ayrılma olarak tanımlanmış ve motivasyonel bir öncül olduğu kabul edilmiştir. Teorik olarak ise kronik, kaçınılmaz ve önlenebilir şekilde üç boyutta sınıflandırılmıştır. Kronik geç kalma, çalışanların kötü bir iş durumuna verdiği bir tepkidir. Kronik geç kalmanın ilgili öncülleri, örgütsel bağlılık ve iş tatmini eksikliğidir. Kaçınılabılır yani önlenebilir gecikmeler, çalışanların zamanında gelmekten daha iyi veya daha önemli faaliyetleri olduğunda ortaya çıkar. Boş zaman, gelir değiş tokuşu ve iş-aile çatışmaları bu tür gecikmelerin öncülleri olabilir. Son olarak kaçınılmaz geç kalma ise ulaşım sorunları, kötü hava koşulları ve kazalar gibi çalışanın kontrolü dışındaki faktörlerden kaynaklanmaktadır. Diğer bir geri çekilme davranışı olan işe devamsızlık, kişinin olması beklenen zamanda ve yerde bir davranış ortamında fiziksel olarak bulunmamasıdır. 1998 yılında Sagie, normalde çalışanın doğrudan kontrolü altında olan, genellikle alternatif istihdam olanakları için piyasayı kontrol etmek gibi kişisel meseleler için kullanılan gönüllü devamsızlıklar ve çalışanın doğrudan kontrolü dışında olan gönülsüz devamsızlıklar şeklinde iki temel devamsızlık türü olduğunu vurgulamıştır. Son davranış olan işten ayrılma niyeti ise normalde, örgütsel etkililiğe en çok zarar veren davranışlardan biri olup kuruluşlara her yıl milyarlarca dolara mal olan gerçek gönüllü işten ayrılmanın bir göstergesi olarak görülmektedir. Gerekçeli eylem teorisine göre niyet, davranışsal eylemin psikolojik bir öncüsü olduğu düşünüldüğünde ayrılmayı hedefleyenlerin genellikle alternatif iş bulma olasılığı daha yüksek olan daha nitelikli çalışanlar olduğu ve bu

durumun örgütsel standartları tehlikeye attığı gibi iş arkadaşlarının motivasyonunu ve çabalarını etkileyeceği öne sürülmektedir (Shapira-Lishchinsky ve Even-Zohar, 2011: 429-430).

Çalışanların geri çekilme veya işten ayrılma niyetleri, mevcut işlerinden duydukları memnuniyetsizlik ile işe olan bağlılıklarının azaldığını yansıtır ve işten ayrılmaya (istifa, emeklilik vb.) yol açabilir. İnsana yakışır ve uygun iş açısından bakıldığında, işçilerin güvensiz, sağlıksız, adil olmayan ücret, dinlenme ve iyileşme için yetersiz zaman sunan ve değerleriyle çatışan şekillerde işleyen bir işyerinde işten ayrılma niyeti yaşamaları muhtemel olacaktır (McIlveen vd., 2020: 4). Diğer taraftan, bir çalışana istenmeyen bir iş teklifi sunulduğunda çalışanın itme (mevcut işin cazip olmaması) yerine çekme (diğer işin cazibesi) tepkisi vermesi nedeniyle işten ayrılma olasılığı ortaya çıkabilir. Benzer şekilde, istihdam fırsatları bol olduğunda, çalışanların yer değiştirmenin kolay olduğunu düşünmeleri sebebiyle doğabilecek bir iş tatminsizliğinin işten ayrılmaya dönüşme olasılığı yüksek olacaktır. Ayrıca, çalışanların yüksek insan sermayesine (yüksek eğitim veya yetenek vb.) sahip olmaları da çok sayıda mevcut alternatiflerinin bulunması veya öyle algılamaları sebebiyle iş tatminsizliği sonucunda işten ayrılmaya sebebiyet verebilmektedir (Langton vd., 2016: 97).

Geri çekilme, kişinin görevlerini yerine getirmekten kaçınmaya yönelik davranışları (devamsızlık, uzun süreli molalar verme vb.) oluştururken, işten çekilme davranışları kişinin kurumdan ayrılma niyetini yansıtır. İş tatmini, bireylerin hoşlanmadıkları ortamlardan uzak durmaları veya ayrılmalarının doğal davranışsal tepkiler olarak görülmesi nedeniyle işten ayrılma ve devamsızlık gibi geri çekilme davranışlarının en sezgisel tutumsal öncülü olarak öne sürülmüştür. Yapılan bir meta analiz, iş tatmini ile işten ayrılma arasında negatif bir korelasyon olduğunu gösterirken, diğer yapılan bir meta analiz çalışmasında ise iş tatmini ile devamsızlık arasında negatif ve orta düzeyde bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur (Judge vd., 2021: 227). Benzer şekilde, Randhawa (2007)'nın, 300 bilim adamı üzerinde yapmış olduğu çalışmada iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki negatif yönlü bir ilişki olduğu ve iş tatmininin arttıkça bireyin işten ayrılma niyetinin azaldığı sonucuna varmıştır. Bu durumun ise iş tatmini veya tatminsizliğinin çalışanların işten ayrılma niyetlerini etkilemede önemli bir rol oynadığını ifade etmiştir. Yine Mayfield ve

arkadaşları (2020) tarafından tam zamanlı işlerde çalışan veya birkaç yıllık iş tecrübesine sahip 140 niversite ğrencisi üzerinde yapılan araştırmada, iş tatmini ile devamsızlık arasında anlamlı negatif bir ilişki bulunduğunu ve iş tatmininin, işçi devamsızlığını önemli ölçüde azalttığını tespit etmişlerdir.



6. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

6.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Günümüz ekonomisinin temel yapı taşı olan organizasyonlar için bilgi sistemleri ve teknolojilerin önemi oldukça büyük derecelere ulaşmıştır. Örgütsel mekanizmanın işleyişi ve devamlılığı açısından teknolojik alt yapının varoluşu ise gereklilikten de öte artık zorunluluk arz etmeye başlamıştır. Genel anlamda ise bu organizasyon yapısı, otonom girdilerinden biri olan iş gücü verimliliği ve performansı ile birlikte söz konusu ürün ve hizmetlerin çıktısını üst düzeyde tutmak için daima çaba sarf etmektedir. Her ne kadar teknoloji, üretim sektörü başta olmak üzere makineleşme yoluyla çıktı bakımından bir iyileşme kaydetse de girdinin yani iş gücünün temelinde bir insan olduğunu unutmak büyük kayıpları da beraberinde getirmektedir. İş gücünü yaratan ve temel girdi olan çalışanın, teknolojiyi kabul etmesi ve kullanması ayrı bir önem arz ederken ister üretim ister hizmet olsun bunun teknoloji yoluyla çıktıya dönüştürülmesi de yine çalışanın teknolojiyi benimsemesi ve kullanmaya ihtiyaç duymasına bağlı olarak değişiklik gösterecektir. Diğer taraftan çalışanların etkin ve verimli iş gücüne sahip olması ayrıca bağlamsal olarak da adlandırılan ekstra-rol davranışlar sergilemeleri ile mümkün olacağından bu davranışları göstermelerine neden olacak örgütsel destek algısının şeffaf ve adaletli bir şekilde yansıtılması da gerekmektedir.

Algılanan yüksek örgütsel desteğin çalışanlarda etkili çalışma davranışlarını ortaya çıkarması ise ayrıca iş tatminini de beraberinde getirmektedir. İş konusunda tatmin edilen bir çalışan ise karşılıklılık normu bakımından elinden gelen çabayı üst düzey şekilde gösterecek ve direktiflere tamamen uygun hareket edecektir. Buna ek olarak, çalışanların yeniliğe karşı bakış açısı ve yenilikçilik algısı da teknoloji kabul ve kullanımında bir o kadar önemlidir. Çünkü yenilikçilik, örgütsel değişimin analiz edilmesiyle ilişkili olarak temel bir kişilik boyutu olup ayrıca değişime olan isteklilik şeklinde de ifade edilebilir. Bu nedenle, algılanan örgütsel desteğin teknoloji kabul ve kullanımına etkisinde iş tatminin oynamış olduğu aracı rol gözlenmekle birlikte bu ilişki de örgütsel destek ile iş tatmini arasında bireysel yenilikçiliğin düzenleyici bir rolünün olup olmadığı da araştırma konusuna dahil edilmiştir. Sonuç olarak bu araştırmanın temel amacı Türk Sigorta sektöründe çalışan bireylerin teknolojiyi kabul ve kullanımı ile ilgili bakış açılarını ölçmek, örgütsel desteğin teknoloji kabul ve

kullanıma olan etkisi ile bu etkide iş tatmininin aracılık rolünü test etmek ve bu aracılık etkisinde bireylerin bilgi teknolojisi alanındaki yenilikçiliğin düzenleyici rolünü gözlemlemektir. Buna ilaveten araştırma, söz konusu değişkenler ile sosyo-demografik değişkenlerin ilişkilerini de ele almaktadır.

Teknolojinin hayatımıza girmesiyle birlikte örgütsel anlamdaki işleyiş ve süreç daha pratik, hızlı ve güvenilir bir hal alırken, teknolojinin kabul ve kullanımı bazı bireyler açısından karmaşık olarak düşünülse de zamanla yapısal anlamda emek gücünün azaltılması, prosedürlerin tekdüze indirgenmesi ve kolaylık bakımından keyif veren bir hale dönüşmüştür. Teknolojinin bireyler tarafından kabul ve kullanımı ile ilgili tutum ve davranışlarını ölçmede geçmişten günümüze Teknoloji Kabul Modeli (TAM), Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli gibi birçok model geliştirilmiştir. Literatür incelendiğinde bu modeller içerisinde en son ve dikkat çekenini ise Teknoloji Kabul ve Kullanımı Birleştirilmiş Teorisi (Modeli) olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu araştırma teknoloji ve yapay zeka uygulamalarının sıklıkla kullanılmakta olduğu Türk sigortacılık sektöründe istihdam edilen çalışanların, demografik özellikleri ve teknoloji kabul ve kullanımı ile ilgili tutumlarını ölçmek ve uluslararası literatürde kabul görmüş olan Teknoloji Kabul ve Kullanımı Birleştirilmiş Modeli ölçeğinin Türkçe'ye geçerlik ve güvenirlik çalışmalarının yapılarak uyarlanması bakımından büyük önem arz etmektedir.

Diğer taraftan teknolojik gelişmelerin hızlanmasıyla iş gücünün otomasyon sistemlere kaydırılması, çalışanların ihtiyaç ve düşüncelerinin göz ardı edilme olasılığını da beraberinde getirmiştir. Ancak çalışanların teknolojiyi kabul ve kullanımı ile ilgili niyetleri, isteklilikleri ve verimli çalışma potansiyelleri örgütsel bağlılık ve örgütün kendilerine göstereceği destekle doğrudan ilişkilidir. Bu nedenle teknolojiyi kullanacak çalışanların örgütsel açıdan desteklenmesi önem arz etmekle birlikte yüksek seviyede algılanan örgütsel desteğin çalışanlarda etkili çalışma davranışlarını ortaya çıkaracağı da bilinmektedir. Kısaca algılanan örgütsel destek, örgüt çalışanlarının kendilerini güvende hissetmeleri ve arkasında örgütün varlığını hissetmeleri olarak da tanımlanabilmektedir. Her zaman örgütün desteğini yanı başında hisseden çalışanlar, işlerine daha sıkı bağlanırlar ve bu durum ayrıca iş tatminini de beraberinde getirmektedir. Literatürdeki bu ilişkiden hareketle çalışmada

algılanan örgütsel desteğin teknoloji kabul ve kullanımı üzerindeki etkisi incelenmiştir.

Son olarak literatür gözden geçirildiğinde teknolojinin tüketiciler, çalışanlar vb. bireyler açısından kabulü ve kullanımı ile ilgili birçok çalışma bulunmaktadır. Ancak bu araştırmalardan hiçbiri çalışanlar yönünden gözlemlenerek algılanan örgütsel desteğin teknoloji kabul ve kullanımına etkisinde iş doyum ve memnuniyetinin aracı rolünün bulunup bulunmadığını konu edinmemiştir. Bu açıdan bakıldığında araştırma literatüre yeni bir bulgu kazandıracak nitelikte olup teknoloji kabul ve kullanımı denilince akla ilk gelen kişilik özelliği olan yenilikçiliğinde ilişkiye dahil edilmesi sonucu, örgütsel destek ile iş tatmini arasında bireysel yenilikçiliğin düzenleyici bir rolünün olup olmadığı ve bu düzenleyici etkinin de teknoloji kabul ve kullanımını nasıl etkilediği bulgusunu da ortaya koymuştur.

6.2. Araştırma Kapsam ve Sınırlılıkları

Araştırmanın Türk sigorta sektörü çalışanları üzerinde yapılması dolayısıyla çalışmanın hedef olarak ulaşmak istediği ana kitle, Türkiye’de faaliyet gösteren sigorta şirketleri ve bunların nam ve hesabına işlem gerçekleştiren sigorta acentesi çalışanları olarak belirlenmiştir. Ancak araştırmanın evreni, gerek Türkiye’de faaliyet gösteren sigorta şirketlerinin Genel ve Bölge Müdürlüklerinin İstanbul, Ankara ve İzmir olmak üzere üç büyük ilde toplanmış olması gerekse de bunların nam ve hesabına işlem gerçekleştiren sigorta acentelerinin ulaşılabilirliğinin ve popülasyonunun aynı şekilde İstanbul, Ankara ve İzmir’de yoğunlaşması sebebiyle bu illerde sigortacılık faaliyeti gerçekleştiren sigorta şirketi ve acentesi çalışanları olarak sınırlandırılmıştır. Buradan hareketle araştırmanın kapsamını, Türkiye’nin üç büyük ili olan İstanbul, Ankara ve İzmir’de sigorta şirketi veya sigorta acentesinde istihdam edilen sigorta sektörü çalışanları oluşturmaktadır.

Buna göre, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)’nden alınan 2021 yılı son verilerden hareketle İstanbul’da 4.325 adet, Ankara’da 1.518 adet ve İzmir’de 1.128 adet olmak üzere toplamda 6.971 adet acente bulunmaktadır. Buna ilaveten araştırmanın evren büyüklüğü ile ilgili olarak, 2021 yılında Türkiye Sigorta Birliği (TSB) verilerine göre doğrudan satış personeli (5.635 kişi) de dahil olmak üzere toplamda 20.924 kişinin sigortacılık sektöründe istihdam edildiği açıklanmıştır. Genel olarak ana kütlenin özelliklerini belirlemek, tahmin etmek ve onu temsil etme

kabiliyetine sahip olan örneklemelerin seçilmesi sürecine ise örnekleme adı verilir. Buna göre araştırmanın, sigorta şirketi çalışanları da dahil edilmek üzere her bir acentenin tek bir birey olduğu kabul edilmesi sonucunda %95 güven aralığında ve %5’lik hata payı dikkate alınarak yapılması sebebiyle örneklem büyüklüğü 377 kişi olarak tespit edilmiştir. Hesaplanan bu örneklem sayısının gerek katılımcıların anketleri uygun doldurmama ihtimali, gerekse katılımcıların anketlere katılmama isteğine karşı %10 (ihtiyat payı) artırılarak örneklemin 415 kişi olması planlanmıştır. Araştırma çerçevesinde kolayda (uygun) örnekleme yöntemi kullanılmış olup bu yöntemde evrene göre sınırlılıklar belirtilerek, bu sınırlar içerisinde kalan örneklerden ihtiyaç duyulan büyüklüğe ulaşıncaya kadar veri toplanmaya çalışılmaktadır. Dahası, genellikle en sık kullanılan bu yöntem olasılıklı olmayan bir örneklem grubuna girmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018: 126-138, Sayım, 2019: 91-97).

6.3. Araştırma Örnekleme ve Veri Toplama Süreci

Bilimsel araştırmaların temeli araştırılan konunun ölçülebilir olmasıdır. Bu kapsamda araştırmalarda ölçme, araştırmanın amaçları doğrultusunda hazırlanan yöntemin varsaydığı veri toplama sistemi ile sağlanmaktadır (Portney ve Watkins, 1993; Aksakoğlu, 2006; Çakmur, 2012). Bu doğrultuda araştırmada verilerin toplanması için anket yöntemi tercih edilmiştir. Anket, kişilerden sözlü veya yazılı şekilde bilgi almak amacıyla yapılmaktadır. Nitel veya nicel şekilde toplanan bu veriler kişilerin kendisi ile alakalı olabildiği gibi çevresi veya çalıştıkları iş yeri veya kurum ile alakalı da olabilmektedir. Kişilerden toplanacak bu bilgiler yüz yüze görüşerek, posta yoluyla, telefonla, yazılı olarak yahut internet imkanları kullanılarak elde edilebilmektedir. Bu yöntemlerden biri veya birkaçının birlikte olduğu şekilde de veriler toplanabilmektedir (Arıkan, 2018). Küresel olarak yaşanan Covid-19 salgını nedeniyle araştırmada toplanmış olan verilerin hem verilerin toplandığı bireyler hem de araştırmanın verilerini toplayan araştırmacı açısından kişisel sağlıkları riske atılmadan yüz yüze, telefon ve internet ortamından bireylere e-posta ve/veya mesaj yolu ile ulaşılarak çevrimiçi olarak toplanmıştır.

Kolayda veya diğer adıyla uygun örneklem yöntemi ile İstanbul, Ankara ve İzmir’de bulunan sigorta şirketi veya sigorta acentesinde istihdam edilen yaklaşık 790 sigorta sektörü çalışanına ulaştırılan çevrimiçi ankete toplamda 423 yanıt gelmiştir. Toplanan 423 yanıt sonrasında veriler analiz edilmek üzere IBM SPSS Statistics 26

programına aktarıldığında 19 çalışanın anketi uygun doldurmadığı tespit edilmiş ve analizden çıkarılmıştır. Buradan hareketle 404 sigortacılık çalışanına ait veri, anakütleyi temsil yeteneğine sahip örneklem yeter sayısının üzerinde olması ve araştırmanın tamamlanması açısından uygun bulunması sebebiyle belirlenen analizler doğrultusunda incelenmiştir.

Araştırma çerçevesinde kullanılmış olan ve araştırmanın bağımsız değişkenini oluşturan algılanan örgütsel destek, ölçek olarak çalışanların algıladıkları örgütsel destek düzeylerinin tespit edilebilmesi amacıyla ilk kez Eisenberger ve arkadaşları (1986) tarafından geliştirilmiş, sonrasında Armstrong-Stassen ve Ursel (2009) tarafından 10 madde ile sınırlandırılarak revize edilmiştir. Ölçeğin Türkçe geçerlik güvenirlik çalışması Akkoç ve arkadaşları (2012) tarafından yapılmış, yapılan analizler sonucunda iki maddenin (6 ve 9) faktör yükünün düşük olduğu saptanmış ve ölçekten çıkarılmıştır. Benzer bir çalışma ise Türe ve Yıldırım (2018) tarafından yapılmış ve ölçekte 4 numaralı ifadenin t değeri anlamlı bulunmadığından ölçekten çıkarılmıştır. Bu çalışmada ise Türe ve Yıldırım (2018) tarafından geçerliliği ve güvenirliği yapılmış, 5'li likert sistemine uygun olarak (1-Kesinlikle Katılmıyorum ile 5-Kesinlikle Katılıyorum şeklinde) puanlanan ve 9 ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır.

Araştırmanın bağımlı değişkenini oluşturan Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli (TKKBM) ise ilk olarak Venkatesh ve diğerleri (2003) tarafından kurumsal çalışanların bilgi teknolojilerini kabul ve kullanımını etkileyen faktörleri açıklamak amacıyla geliştirilmiş ardından Venkatesh, Thong ve Xu (2012) odak noktasına tüketicileri olarak TKKBM'yi tekrar yapılandırmak suretiyle TKKBM-2 şeklinde yeniden düzenlemiştir. Literatür incelendiğinde TKKBM-2, Yılmaz ve Kavanoz (2017) tarafından dil geçerliliği yapılarak Türkçe'ye uyarlanmış ancak Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli (TKKBM)'nin ilk versiyonunun Türkçe dil geçerliliğine rastlanılmamıştır. Araştırma kapsamında, Türk sigorta sektörü çalışanlarının ele alınması dolayısıyla TKBMM'nin ilk versiyonunun kullanılmasının daha uygun olması sebebiyle daha önce Türkçe dil geçerliliği yapılmamış olan Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli ölçeğinin, ölçek uyarlama ve geçerleme çalışması yapılmıştır (Brislin vd., 1973; Aegisdóttir vd., 2008). Ölçek uyarlama çalışması ise Uluslararası Test Komisyonu'nun (International Test

Commission-ITC) ilkeleri dikkate alınarak Bayık ve Gürbüz (2016) tarafından geliştirilen beş aşamalı model takip edilerek uygulanmıştır. Buna göre çalışma; (1) Ölçeğin hedef dile çevrilmesi, (2) Hedef dile çevrilen ölçeğin hedef dilden orijinal dile geri çevrilmesi, (3) Uzman / hakem görüşüne başvurulması, (4) Ön test yapılması, (5) Ölçeğin güvenilirliğinin ve geçerliliğinin değerlendirilmesi aşamalarından oluşmaktadır (Gürbüz, 2017).

Genel olarak TKKBM ölçeği, 8 boyut ve 31 ifadeden oluşmakta ve 5'li likert tipi değerlendirme ile kullanılmaktadır (1: kesinlikle katılmıyorum – 5: kesinlikle katılıyorum). Ölçek ifadelerinin puanlanması ise en düşük puan 1, en yüksek puan ise 5 olarak hesaplanmaktadır. Ancak TKKBM'yi oluşturan 8 boyutun tamamı çalışanların teknoloji kabul ve kullanım davranışını nitelendiren boyutlar olmayıp bunlar içerisinde davranışsal niyet ve kullanmaya yönelik tutum şeklindeki iki boyut bağımlı değişkenler olarak modelin sadece bir çalışma alanı veya popülasyon üzerinde uygulanması ve sonuçlarının incelenmesi amacıyla kullanılırken, özyeterlik ve kaygı boyutu ise algılanan kullanım kolaylığının aracılık ettiği niyete dolaylı etkisini ölçmek amacıyla aracı değişkenler olarak kullanılmaktadır. Araştırmanın ise modele bağlı kalmayarak çalışanlara etki eden diğer değişkenleri de içermesi sebebiyle çalışma kapsamında TKKBM'yi oluşturan ve kurumsal çalışanların teknoloji kabul ve kullanımını etkileyen performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar olmak üzere 4 temel boyut bağımlı değişken olarak kullanılmıştır.

Araştırmanın aracı değişkenini oluşturan iş tatmini, ölçek şeklinde ilk olarak Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilmiş ve Judge ve arkadaşları (1998) tarafından 5 maddelik kısa form haline dönüştürülmüştür. Ölçeğin ilk Türkçe'ye çevrilmesi ve uyarlaması Bilgin (1995) ile Keser ve Öngen Bilir (2019) tarafından yapılmıştır. Daha sonra kısa form şekline dönüştürülen ölçeğin ters ifadeleri öncelikli olmak üzere tüm ifadelerin yeniden yorumlanması ile Başol ve Çömlekçi (2020) tarafından Türkçe geçerlik-güvenirlik çalışması yapılmıştır. Araştırmada ise ölçeğin kullanımın kolaylaştırılması adına Başol ve Çömlekçi (2020) tarafından yeniden Türkçe geçerlik-güvenirlik çalışması yapılan, tek boyut ve 5 ifadeden oluşan 5'li likert tipi değerlendirme biçimindeki (1: kesinlikle katılmıyorum – 5: kesinlikle katılıyorum) ölçek kullanılmıştır. Ölçek ifadelerinin puanlanması en düşük puan 1, en yüksek puan

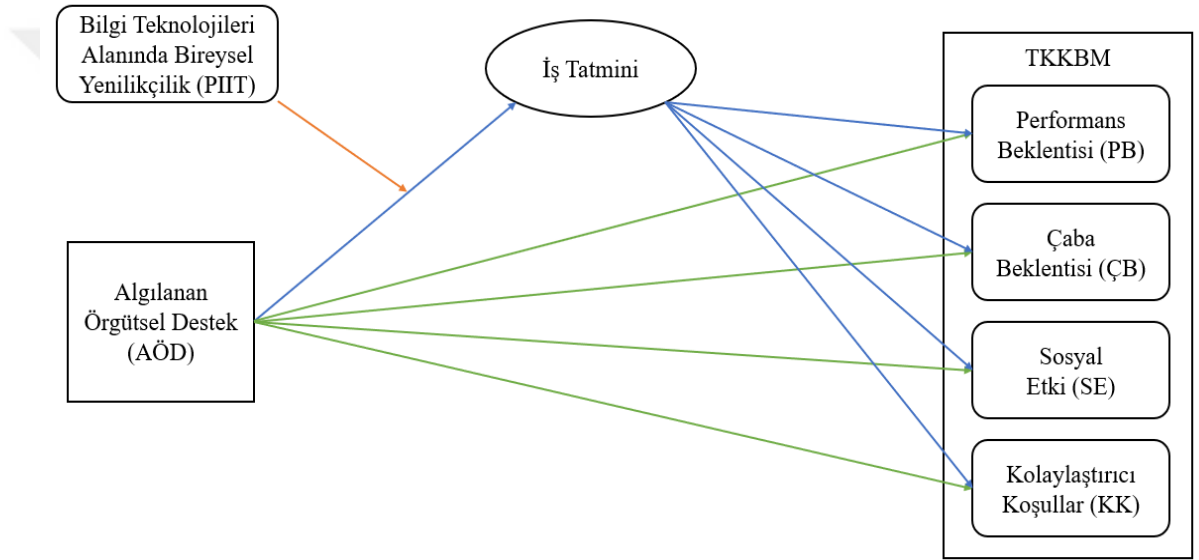
ise 5 olarak hesaplanmakta olup elde edilen puanların ortalamaları bakımından katılımcıların ortalamasının altında puan alması iş tatmininin azaldığını, ortalamasının üzerinde puan alması ise iş tatmininin arttığını göstermektedir. Başol ve Çömlekçi (2020) tarafından yapılan bu çalışmada ise ölçeğin ortalaması $3,38 \pm 1,00$ olarak bulunmuştur.

Son olarak, araştırma kapsamında kullanılmış olan bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçilik ölçeği Agarwal ve Prasad (1998) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek 5’li likert tipi değerlendirme ile tek faktörlü yapı ve 4 ifadeden oluşan (1: kesinlikle katılmıyorum – 5: kesinlikle katılıyorum) bu ölçek ifadelerine göre ölçekten alınacak puanlar en az 4 ve en çok 20 puan olarak hesaplanmıştır. Ölçek ifadelerinin puanlanması en düşük puan 1, en yüksek puan ise 5 olarak hesaplanmaktadır. Elde edilen puanların ortalamalarına göre katılımcıların ortalamasının altında puan alması bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçiliğin azaldığını, ortalamasının üzerinde puan alması ise bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçiliğin arttığını göstermektedir. Buna ilaveten anket formunda bireylerin çalıştıkları sigorta şirketleri ile ilgili işletmenin yaşı, çalışan sayısı, faaliyet branşı gibi sorular ile kişilerin demografik verilerini içeren yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim durumu gibi sorulara da yer verilmiştir.

6.4. Araştırma Modeli ve Varsayımları

Araştırma kapsamında örgütün en temel girdisi olan çalışanın başta moral (özyeterlik, kaygı, stres vb.) ve motivasyonu etkileyerek bunu arttıran ve dolayısıyla işe yönelik performansını ve verimliliğini yükselterek işletmenin amaçları doğrultusunda faaliyet göstermesine yardımcı olan algılanan örgütsel destek bağımsız değişken olarak ele alınmıştır. Bunun akabinde işletmelerin devamlılığı, karlılığı ve organizasyon yapısı için artık olmazsa olmaz olarak görülen teknolojinin, temel girdi olan çalışanlar tarafından kabulü ve kullanımı ise örgütün menfaatleri açısından oldukça önemli ve değerli bir olgu olması sebebiyle teknolojinin kabul ve kullanımı ise çalışmanın bağımlı değişkeni olarak ele alınmıştır. Bu çerçevede ilk olarak, algılanan örgütsel desteğin teknolojinin çalışanlar tarafından kabul ve kullanımına olan etkisi incelenmiştir. Buna ilaveten algılanan örgütsel desteğin de bir yordayıcısı olduğu iş tatmininin bu ilişkideki aracı rolü de gözlemlenmiştir. Ayrıca her ne kadar örgütsel çaba ile çalışanın birçok yönden desteklenmesi gerekse de bireysel anlamda

da yetenekleri ve yapısal özellikleri göz ardı edilmemelidir. Diğer bir deyişle çalışanın kapasitesi, özyeterliği ve bireysel yöndeki yenilikçiliği de iş tatminini ve dolayısıyla teknoloji kabul ve kullanımı etkileyecek faktörler içerisinde yer almaktadır. Bu nedenle araştırma kapsamında ayrıyeten algılanan örgütsel desteğin çalışanların teknolojiyi kabul ve kullanımına etkisinde iş tatmininin aracı rolü ile birlikte bu aracı rol içerisinde çalışanların bilgi teknolojilerindeki bireysel yenilikçilik özelliklerinin düzenleyici bir rol oynayıp oynamadığı da incelenmiştir. Buradan hareketle, araştırmanın modeli Şekil 6.1’de gösterilmiştir.



Şekil 6.1. Araştırmanın Modeli

Şekil 6.1’den anlaşılacağı üzere araştırmanın ilk amacı algılanan örgütsel destek (AÖD) ile Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli (TKKBM)’nin temel alt değişkenleri arasındaki ilişkiyi açıklamaktır. Buna göre, algılanan örgütsel destek (AÖD) ile Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli (TKKBM)’nin ilk temel alt değişkeni olan performans beklentisi (PB) arasındaki ilişki incelendiğinde, örgütten algılanan destek örgütün çalışanların refahlarını ne derece önemseydiğine ve katkılarına ne derece değer verdiğine dair inançlarını ifade ederken, performans beklentisi ise bireyin sistemi (teknolojik yapıyı) kullanması dolayısıyla iş performansında kazanımlar elde etmesine fayda sağlayacağına inanma derecesi olarak tanımlanmaktadır.

İki değişken arasındaki ilişki, genel anlamda çalışanların motivasyonunu açıklamak amacıyla oluşturulmuş olan ve iş tatminin temel süreç teorileri içerisinde de yer alan Vroom'un Beklenti Teorisi ile açıklanabilir. Kısaca Beklenti Teorisi, bireylerin belirli bir çaba gösterme motivasyonlarının, bu çabanın belirli sonuçlar doğuracağına dair beklentilerine bağlı olduğunu öne sürmektedir. Beklenti Teorisi perspektifinden bakıldığında örgütsel destek, çalışanların yeni sistemleri kullanma konusunda beklentilerini olumlu yönde etkilemekte ve çalışanlar, örgütten aldıkları desteğin kendilerine gerekli kaynakları ve bilgiyi sağlayacağını düşünerek, yeni sistemi kullanmanın iş performanslarını artıracığına inanmaktadırlar. Özetle bireyler, yeni sistemi kullanma çabalarının örgüt tarafından sağlanan destek sayesinde daha iyi sonuçlar doğuracağını beklemektedirler. Beklenti Teorisi'ne göre, çalışanların motivasyon seviyeleri beklenti, araçsallık ve ödülün değeri (valence) olmak üzere üç unsurdan etkilenmektedir. Bu nedenle, teori açısından çalışanların beklentilerinin organize edilerek; performansların araçsallık etkileri ve ödülün değeri artırılarak çalışan motivasyonunu etkilemenin mümkün olduğu varsayılmaktadır.

Bu ilişkide örgütsel destek, çalışanların yeni bir sistemi kullanma konusundaki yeterlilik inançlarını ve yeni sistemi kullanmanın iş performanslarını artıracığına dair beklentilerini oluşturmaktadır. Diğer bir deyişle, örgütsel destek bireysel çabaların performans sonuçlarına olumlu yansıtacağını düşündürmektedir. Bu sayede çalışanlar, örgütün desteği ile yeni sistemi kullanmanın kendileri için performans, etkinlik (verimlilik) vb. gibi değerli sonuçlar doğuracağına inanmaktadırlar. Bu duruma örnek verilmek istenirse, bir sigorta şirketinin hasar departmanına özgü, hasar tespiti ve değer belirleme konusunda yapay zeka tabanlı bir programı çalışanlarının kullanımına sunduğunu varsayalım. Sigorta şirketinin ilgili programı kullanacak çalışanlarına bu sistemi kullanmaları açısından gerekli teknik olanak, altyapı, eğitim ve destekleri sağlayarak, programın özellikleri sayesinde hasar tespiti (suistimal olayları, sahte hasar, vb.) ve tazminat ödeme (sözleşme hükümlerine uygunluk, rayiç bedelin ve hasarın tam bedelinin hesaplanabilmesi vb.) konusunda yapay zeka desteği ile hata payının neredeyse ortadan kalktığını ve işlemlerin daha hızlı ve etkin yapılabileceğini ifade ediyor. Çalışanlar, şirketin bu desteği sayesinde yeni sistemi kullanarak sistem verimliliğinin yüksek olması düşüncesinde iş performanslarını artıracıklarına inanıyorlar. Bu inanç ise çalışanların yeni sistemi benimsemelerini ve kullanmalarını kolaylaştırıyor.

Sonuç olarak örgütsel destek, çalışanların yeni bir sistemi kullanma konusunda yeterlilik ve sonuç beklentilerini olumlu yönde etkilemektedir. Bu ilişki, beklenti, araçsallık ve ödülün değeri gibi beklenti teorisinin bileşenleriyle desteklenmektedir. Buradan hareketle çalışanlar, örgütten aldıkları desteğin, yeni sistemi kullanarak iş performanslarını artırmalarına yardımcı olacağına inanmaktadır. Literatür incelendiğinde, algılanan örgütsel destek ile teknoloji kabul modelinin temel iki değişkeninden biri olan ve TKKBM'nin performans beklentisi değişkenine birebir karşılık gelen algılanan fayda arasındaki çalışmaları ele almak mümkündür. Buna göre algılanan fayda, bir kişinin belirli bir sistemi kullanması durumunun iş performansını artıracağına inanması derecesi olarak tanımlanır ve algılanan kullanışlılığı (fayda) yüksek olan bir sistem, kullanıcının olumlu bir kullanım-performans ilişkisinin varlığına inandığı sistemdir. TKKBM'nin performans beklentisi alt değişkeni ile TAM'ın algılanan fayda alt değişkeni arasındaki birebir uyumdan hareketle, Bhattacharjee ve Hikmet (2008)'in ABD'de sağlık hizmetlerinde çalışan 332'si üst düzey yönetici ve 124'ü idari kadro personeli olmak üzere 456 kişi üzerinde yapmış olduğu araştırmada, örgütsel destek yapısı içerisinde yer alan altyapı desteğinin algılanan fayda üzerinde anlamlı ve olumlu bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Makmor vd. (2023)'nin Malezya'da yer alan 392 sosyal medya kullanıcı üzerinde yapmış olduğu çalışmada, bilgisel desteğin algılanan kullanışlılığı (fayda) önemli ölçüde etkilediği görülmüştür. Yine, Chuo ve arkadaşları (2011)'nin Tayvan'da bulunan altı eğitim hastanesinde istihdam edilen 1071 çalışan üzerinde yapmış olduğu araştırmada, örgütsel desteğin algılanan fayda üzerinde pozitif yönde etkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Buradan hareketle, H1a hipotezi şu şekilde belirlenebilir.

H1a: Algılanan Örgütsel Destek (AÖD) ile Performans Beklentisi (PB) arasında pozitif bir ilişki vardır.

Algılanan örgütsel destek (AÖD) ile Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli (TKKBM)'nin ikinci temel alt değişkeni olan çaba beklentisi (ÇB) arasındaki ilişki sosyal bilişsel teori tarafından açıklanabilir. Sosyal bilişsel kurama göre insanlar, yalnızca çevresel olaylar veya iç güçler tarafından şekillendirilen ve yönlendirilen reaktif organizmalar değil, kendi kendini organize eden, yansıtan, proaktif ve kendi kendini düzenleyen varlıklardır. Sosyal Bilişsel Teori genel anlamda bireylerin davranışlarını inceleyerek çevresel etkiler aracılığıyla ne derece şekillendirdiklerini

gözlemlemektedir. Bu teoriye göre bireyler; çevresel, kişisel ve davranışsal belirleyiciler arasında sürekli bir etkileşim içerisinde. Kısaca bu teori, bireylerin öz yeterlilik inançları ile çevresel desteğin, davranışları nasıl etkilediğini belirtmek amacı üzerine kurulmuştur. Buradan hareketle algılanan örgütsel destek, örgütün çalışanların refahlarını ne derece önemseydiğine ve katkılarına ne derece değer verdiğine dair inançlarını ifade etmesi dolayısıyla sosyal bilişsel kuram açısından bu destek, çalışanların öz yeterlilik inançlarını artıracak ve çevresel faktörlerin olumlu yönde algılanmasını sağlayacaktır.

Diğer taraftan çaba beklentisi, bireyin sistemi kullanımıyla ilgili kolaylık derecesi olarak tanımlanmaktadır. Sosyal bilişsel teori açısından değerlendirildiğinde bireylerin öz yeterlilik inançları, yeni bir sistemi kullanma konusundaki çabalarını ve beklentilerini etkilemektedir. Bunun beraberinde algılanan çevresel destek ise bireylerin yeni bir sistemi kullanma sürecinde karşılaşacakları zorlukları aşmalarına yardımcı olacaktır. Kısaca algılanan örgütsel destek, çalışanların öz yeterlilik inançlarını artıracak ve çalışanlar, örgütten aldıkları destek sayesinde, yeni bir sistemi kullanma konusunda daha fazla güven duyacaklardır. Bu güven ise çaba beklentilerini olumlu yönde etkileyecektir. Ayrıca işletme, çalışanlara yeni bir sistemi kullanmaları için gerekli eğitimleri, teknik desteği ve kaynakları sağladığında, çalışanlar bu sistemi kullanmanın daha kolay olacağını düşüneceklerdir. Buna ilaveten psikolojik destek, çalışanların yeni bir sistemi kullanırken karşılaşacakları zorlukları daha kolay aşmalarına yardımcı olacağı gibi çalışanların stres ve kaygı seviyelerini azaltacaktır.

Bu durumu örneklendirmek istersek, bir sigorta şirketi yeni bir yazılım programını devreye almayı planlamaktadır. Söz konusu şirket, çalışanlarına bu yazılımı kullanmaları için gerekli eğitimleri ve teknik desteği sağlayacaktır. Çalışanlar ise şirketin bu desteği sayesinde yazılımı kullanmanın daha kolay olacağını düşünmektedir. Bu inanç, çalışanların yeni sistemi benimsemelerini ve kullanmalarını kolaylaştıracaktır. Sonuç olarak örgütten alınan destek, çalışanların yeni bir sistemi kullanma konusunda öz yeterliliklerini artırarak sistemin kullanımının daha kolay olacağına dair inançlarını olumlu yönde etkileyecektir. Temel anlamda bu ilişki, öz yeterlilik, kaynakların sağlanması ve psikolojik destek gibi sosyal bilişsel faktörlerle desteklenmektedir.

Literatür incelendiğinde, algılanan örgütsel destek ile teknoloji kabul modelinin temel iki değişkeninden biri olan ve TKKBM'nin çaba beklentisi değişkenine birebir karşılık gelen algılanan kullanım kolaylığı arasındaki çalışmaları ele almak mümkündür. Buna göre algılanan kullanım kolaylığı, bir kişinin belirli bir sistemi kullanması durumunun çaba gerektirmeden olacağına inanma derecesi anlamına gelir ve kolaylık kelimesi ile çabanın, bir kişinin sorumlu olduğu çeşitli faaliyetlere tahsis edebileceği sınırlı bir kaynak olduğu düşünüldüğünde bireyin zorluktan veya büyük çabadan kurtulması ifade edilmektedir. TKKBM'nin çaba beklentisi alt değişkeni ile TAM'ın algılanan kullanım kolaylığı alt değişkeni arasındaki birebir uyumdan hareketle, Lee vd. (2010)'nin Güney Kore'de kurumsal (işletme) kaynak planlaması (ERP veya KKP) deneyimi bulunan ve farklı sektörlerde yer alan küçük ve orta ölçekli şirketlerdeki 209 çalışan üzerinde yapmış olduğu araştırmada, örgütsel desteğin resmi ve tamamlayıcı nitelikteki resmi olmayan tüm alt faktörlerinin algılanan kullanım kolaylığı üzerinde güçlü bir etkiye sahip olduğunu tespit etmiştir. Benzer şekilde, Nasongkhla ve Shieh (2023)'in Tayland'ın Bangkok şehrinde yer alan üniversitedeki 247 çalışan üzerinde yapmış olduğu çalışmada, örgütsel desteğin algılanan kullanım kolaylığı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Buradan hareketle, H1b hipotezi şu şekilde belirlenebilir.

H1b: Algılanan Örgütsel Destek (AÖD) ile Çaba Beklentisi (ÇB) arasında pozitif bir ilişki vardır.

Diğer taraftan AÖD'nin çağrıştırdığı ilgi, onay ve saygı durumunun sosyo-duygusal ihtiyaçları karşılaması ve çalışanların kurumsal üyelik ve rol statüsü içerisinde sosyal kimliklere bürünmesine sebebiyet vermesi nedeniyle bireyin önem vermiş olduğu kişilerce (örneğin, AÖD sağlayan üst düzey yöneticiler) sistemin kullanılması gerektiği düşüncesini algılama derecesi olarak bilinen sosyal etki ile AÖD arasında pozitif bir ilişki olduğu varsayılmaktadır. Bu ilişki sosyal değişim teorisi çerçevesinde düşünüldüğünde bireyin, bir başkasının kendisine yönelik olumlu ve faydalı eylemlerinin yarattığı yükümlülük nedeniyle olumlu şekillerde karşılık verme zorunluluğu hissettiği, birbirine bağlı bir dizi etkileşimi içermektedir. Diğer bir deyişle çalışanların işverenleri, iş arkadaşları, tedarikçileri, müşterileri ve en yakın yöneticileri ile çoklu sosyal değişim ilişkileri geliştirebilecekleri düşünülmektedir. Diğer taraftan, Triandis (1971) gerekçeli eylem teorisini yeniden tanımlayarak sosyal

faktörlerin, etkinin ve algılanan sonuçların davranışsal niyetleri etkilediği ve dolayısıyla bunun da davranışı etkilediği ana düşüncesi ile kişilerarası davranış modelini (kuramını) ortaya atmıştır. Bu kuramdan yola çıkarak bilgi teknolojileri alanında oluşturulan PC Kullanım Modeli çerçevesinde kişisel bilgisayarlarla olan deneyimin sosyal faktörler (normlar) ve kullanım arasındaki ilişki üzerindeki etkisine değinen Triandis (1971), davranış yeni olduğunda sosyal normların daha büyük bir rol oynayacağını da savunmuştur. Bu açıdan düşünüldüğünde, AÖD'nin sosyal normları arttırdığı göz önüne alındığında AÖD ile sosyal etki arasında pozitif bir etki olmasının yanı sıra TKKBM ile arasında da anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir. Benzer şekilde alanyazın incelendiğinde, Hayton ve arkadaşları (2012)'nin Yunanistan'da gıda ürünleri üreten işletmenin 72 çalışanı üzerinde yapmış olduğu araştırmada sosyal entegrasyonun, özellikle de çalışanların organizasyondaki sosyal ağlarının boyutu, yoğunluğu ve kalitesinin AÖD ile olumlu yönde ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Yine, Zagenczyk vd. (2010)'nin ABD'de gıda ve hayvan güvenliği ürünleri üretimi yapan orta ölçekli bir şirketin 154 çalışanı üzerinde yapmış olduğu araştırmada, örgütsel desteğin oluşumunun psikolojik olduğu kadar sosyal bir süreç olduğu ve çalışanların tavsiye bağlarına benzer bir AÖD yapısına sahip olduklarını gözlemlemişlerdir. Benzer şekilde Neves ve Eisenberger (2014)'in Portekiz'de faaliyet gösteren çeşitli kuruluşların çalışan ve yöneticilerinden oluşan toplamda 346 kişi üzerinde yapmış olduğu çalışmada, sosyal etkinin AÖD temelli güveni benzer şekilde amirlerden astlara yaydığını sosyal etkinin sosyal ağlar aracılığıyla AÖD'yi kuruluş içerisinde yayması dolayısıyla risk almaya katkı sağladığını, risk almanın daha kolay olması sebebiyle kuruluş tarafından teşvik edilen riskli çabalara katılımın artması ve sonuçlarına ilişkin korkunun ise azalacağı belirtilmiştir. Buradan hareketle, H1c hipotezi şu şekilde belirlenmiştir.

H1c: Algılanan Örgütsel Destek (AÖD) ile Sosyal Etki (SE) arasında pozitif bir ilişki vardır.

Son olarak ise kolaylaştırıcı koşullar boyutunun bireyin sistemi kullanımını destekleyecek kurumsal ve teknik altyapının var olduğuna inanma derecesi olarak tanımlanması sebebiyle bilhassa direkt AÖD'nin ilk boyutu olan ve yabancıların yeni bir ortamda yeni iş görevleri, iş rolleri, farklı performans standartları ve iş değerleriyle ilgili rahatlık ve adaptasyonlarını ifade eden uyum sağlama desteği arasında pozitif bir

ilişki olduğu varsayılmaktadır. Örgütsel destek teorisi, algılanan örgütsel desteğin olumlu çalışan sonuçları (tutumsal, davranışsal ve performans) için oluşumu sağlayan ve hızlandıran katalizör olduğuna inanmaktadır. Diğer taraftan gerekçeli eylem teorisi ise, insanların mevcut bilgileri dolayısıyla mantıklı bir değerlendirme temelinde davranışsal kararlar almasına dayanmaktadır. Aynı zamanda, bir eylem planına karar verirken, insanların kendiliğinden hareket etmediğini, davranışı gerçekleştirmenin sonuçlarını ve diğer insanların onlardan ne yapmasını beklediğine dair inançlarını yansıtmalarını önermektedir. Buradan hareketle, örgütsel destek algısı yüksek olan bireylerin çalışma koşulları ve işleyişindeki eylemlerin yararına olduğunu düşüncesi hakim olması sebebiyle uyum sağlama desteği de yüksek olacaktır. Gerekçeli eylem teorisi temelinde bireylerin mantıklı bir değerlendirme sürecinde olduğu kabul edildiğinden örgütsel destek algısı yüksek olan bireylerin kolaylaştırıcı koşullar bilinci de yüksek olacaktır. Bu durum aynı zamanda Triandis (1979)'in bir davranışın gerçekleşmesi çevredeki nesnel koşullar tarafından engelleniyorsa o davranışın oluşamayacağını görüşü ile de desteklenebilir. Literatürde kolaylaştırıcı koşullar, Triandis (1979) tarafından ortamdaki aktör, yargı sahibi veya gözlemcilerin bir eylemi yapmayı kolaylaştırdığı konusunda hemfikir olabildiği “amaçlar bütünü” olarak tanımlanmaktadır. Örneğin, bilgisayar (PC) kullanımı bağlamında kullanıcılarının desteklenmesi sistem kullanımını etkileyebilecek bir tür kolaylaştırıcı koşuldur. Ayırteten tüm varsayımlar ele alındığında, AÖD ile TKKBM arasında pozitif bir ilişki olduğu ifadesi de ortaya atılabilir. Buradan hareketle, H1d hipotezi şu şekilde belirlenmiştir.

H1d: Algılanan Örgütsel Destek (AÖD) ile Kolaylaştırıcı Koşullar (KK) arasında pozitif bir ilişki vardır.

Araştırmanın ikinci amacı, algılanan örgütsel destek (AÖD) ile Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli (TKKBM)'nin temel alt değişkenleri arasındaki ilişkide iş tatmininin aracı rolünü incelemektir. Bu doğrultuda algılanan örgütsel desteğin, iş tatmini ve olumlu ruh hali dahil olmak üzere çalışanların işlerine yönelik genel duygusal tepkilerini etkilediği varsayılmıştır. İş tatmini, çalışanların işlerine karşı duygusal yüklü genel tutumunu ifade eder. Algılanan örgütsel destek ise sosyo-duygusal ihtiyaçları karşılayarak, performans-ödül beklentilerini artırarak ve gerektiğinde yardımın mevcut olduğunu bildirerek genel iş tatminine katkıda

bulunmaktadır. Bu durum ise gayet açık bir şekilde örgütler bağlamında çalışanların örgütsel ilgi, destek ve bağlılık hissettiklerinde daha iyi performans göstereceklerini belirten karşılıklılık normu temelindeki örgütsel destek teorisi ile açıklanabilir. Buna göre örgütsel destek, minnettar olma, hissedilen yükümlülük ve beklenen ödül güdülerıyla örgüt adına daha fazla çaba gösterilmesine yol açacak şekilde karşılıklılık normunu ortaya çıkarmakta ve sonuç olarak iş tatmini sağlamaktadır. Literatüre bakıldığında ise bununla paralel olarak Thevanes ve Saranraj (2018) ile Karaalioğlu ve Karabulut (2019) yapmış olduğu çalışmalarda algılanan örgütsel destek ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Buna göre, araştırma modelinde H2 hipotezi şu şekilde belirlenmiştir.

H2: Algılanan Örgütsel Destek (AÖD) ile İş Tatmini arasında pozitif bir ilişki vardır.

İş tatmini ile Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli (TKKBM)'nin temel alt değişkenleri arasındaki ilişki incelendiğinde ise ilk olarak performans beklentisi ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olduğu varsayılmaktadır. Bu durumun TKKBM yapısında yer alan temel teorilerden olan Motivasyon Modeli (MM) ile açıklanabilmesinin yanı sıra motivasyonu açıklamak amacıyla oluşturulmuş olan Beklenti Teorisi ile de açıklanabilmektedir. Buna göre beklenti teorisi, öğrenme, karar verme, tutum oluşturma ve motivasyon konularında çalışan davranışlarının ölçülmesi, yorumlanması ve değerlendirilmesi için genel bir çerçeve sunmaktadır. Porter ve Lawler'ın büyük ölçüde Vroom'un beklenti teorisinden yararlanarak sınırlı motivasyon kavramının ötesine geçtiği ve performansı bir bütün olarak ele alarak oluşturmuş olduğu beklenti teorisi, iş memnuniyetinin performansa, performansın ise tatmine (memnuniyete) bağlı olduğunu varsayar. Yine motivasyon modeli içerisinde, çalışma ortamının etkili bir performans sergilenmesi açısından hem içsel hem de dışsal ödüllerin yer aldığı dolayısıyla toplam iş tatminini oluşturabilecek şekilde yapılandırılması gerektiği de belirtilmiştir. Alanyazın incelendiğinde ise bu konuda Judge ve arkadaşları (2001) tarafından yapılmış ve genel kabul görmüş olan, performans ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi teori bakımından da açıklayan bu literatür taraması iş tatmini ile iş performansı arasındaki ilişkinin bulunduğunu ve neden-sonuç ilişkisi bakımından ise birbirinin yordayıcısı olduklarını belirtmiştir. Benzer şekilde, Iaffaldano ve Muchinsky (1985) tarafından yapılmış meta-analiz ile Pushpakumari (2008), Omar ve arkadaşları (2020) tarafından yapılmış olan ampirik çalışmalarda ise

iş tatmininin iş performansını önemli ölçüde ve olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. Buradan hareketle, H3a hipotezi şu şekilde belirlenmiştir.

H3a: İş tatmini ile Performans Beklentisi (PB) arasında pozitif bir ilişki vardır.

İş tatmini ile çaba beklentisi arasında olduğu düşünülen anlamlı ilişki ise başta yine Porter ve Lawler'ın beklenti teorisi ile birlikte Locke ve Latham'ın hedef belirleme teorisi ile açıklanabilir. Beklenti teorisine göre bir çalışanın bireysel çabası beklenen ödülün değerine, sergilenen performansa ve ödül elde etme ile ilgili çabanın algılanmasına bağlıdır. Dolayısıyla performans, çaba, kişinin yetenekleri ve doğru bir algı rolünün sonucu olarak düşünülmektedir. Sonuç olarak ise çalışanlar çaba sonucunda algılanan adil ödül ile gerçekte alınan ödülü karşılaştırarak memnun (tatmin) olurlar veya tatmin olmamaktadırlar. Hedef belirleme teorisi açısından, hedefler başka mekanizmalar aracılığıyla davranışı (iş performansını) etkilerken ayrıca enerjiyi harekete geçirmekte, daha yüksek çabaya yol açmakta ve kalıcı çabayı artırmaktadır. Bu durumda hedefe ulaşılması memnuniyete (iş tatmini) ve daha fazla motivasyona yola açarken hedefe ulaşamaması ise hayal kırıklığına ve daha düşük motivasyona yol açacağı öne sürülmektedir. Literatürde benzer olarak Brown ve Peterson (1994), Mengüç (1996) ve Lai ve Chen (2012)'de yapmış oldukları çalışmalarda çaba ile iş tatmini arasında olumlu bir etkinin olduğu sonucuna varmışlardır. Diğer taraftan Ajzen (2011)'in iş tatmini, çaba ve performansı Gerekçeli eylem teorisi perspektifinden değerlendirdiği çalışmada, algılanan davranışsal kontrol kavramını içerecek şekilde Gerekçeli eylem teorisinin de ötesine geçmiş olduğu Planlı davranış teorisi kapsamında çaba ve iş tatmini arasındaki ilişkinin açıklanabileceğini de belirtmiştir. Buna göre her ne kadar çabayı doğrudan olası sonuçlara bağlamak için Vroom'un öncülük ettiği beklenti-değer tutumu modeli kullanılsa da arasındaki bu ilişkiyi açıklamak için temel özelliği bakımından inançların tutumlar, öznel normlar ve davranışsal kontrol algıları üzerindeki etkilerini tanımlamak amacıyla beklenti-değer modelini benimsemesi dolayısıyla Planlı davranış teorisi çerçevesinde de incelenebileceğini savunmaktadır. Planlı davranış teorisine dayanarak, çalışanların iş performansı, çaba gösterme kararları veya niyetlerini yönlendiren; davranışa yönelik tutumlar, çaba gösterme veya göstermeme yönünde algılanan sosyal baskı (öznel normlar) ve çaba gösterme ile ilgili davranışsal kontrol veya öz yeterlilik algıları

şeklinde üç faktör tanımlanmıştır. Buradan hareketle, H3b hipotezi şu şekilde belirlenmiştir.

H3b: İş tatmini ile Çaba Beklentisi (ÇB) arasında pozitif bir ilişki vardır.

İş tatmini ile sosyal etki arasında anlamlı olduğu düşünülen ilişki benzer şekilde, Ajzen (2011)'in Planlı davranış teorisine dayanarak, iş performansı kararları veya niyetlerini yönlendiren faktörlerden birinin çaba gösterme veya göstermeme yönünde algılanan sosyal baskı (öznel normlar) olduğunu belirtmesi ile açıklanabilir. Buna göre öznel norm; insanların, çevresine uymaya yönelik motivasyonlarına göre ağırlıklandırılmış davranışı (normatif inançlar) gerçekleştirmeleri için başkalarından gelen baskıya ilişkin algılarının bir işlevi olarak görülmektedir. Bu durum ayrıca Mishra (2013)'nın yapmış olduğu çalışmada, sosyal etkileşimin iş tatminini olumlu yönde etkilediği perspektifinde Maslow'un bir motivasyon teorisi olan ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinin iş tatmini kavramının temelini oluşturduğu düşüncesiyle gösterilmiştir. Bu teoriye göre ise insanların fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyaçları, sosyal ihtiyaçlar (bireyin arkadaşlık, yakınlık ve aile gibi genel olarak duygusal açıdan önemli ilişkiler kurma ve sürdürme becerisi), kendine saygı ihtiyaçları ve kendini gerçekleştirme aşamalarının yerine getirilmesi sonucunda tatmin duygusunun ortaya çıkacağı öne sürülmektedir. Yine alanyazında Repetti ve Cosmas (1991) tarafından yapılan çalışmada iş yerindeki sosyal ortamın kalitesi, yönetici ve iş arkadaşlarından gelen destek ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiş buna ek olarak Vrinda ve Jacob (2015) ise yapmış olduğu araştırmada sosyal etkiyi iş tatminin belirleyicisi olarak ele almıştır. Buradan hareketle, H3c hipotezi şu şekilde belirlenmiştir.

H3c: İş tatmini ile Sosyal Etki (SE) arasında pozitif bir ilişki vardır.

İş tatmini ile bireyin sistemi kullanımını destekleyecek kurumsal ve teknik altyapının olduğuna inanma derecesi olarak tanımlanan kolaylaştırıcı koşullar arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu varsayımı, algılanan örgütsel destek ile iş tatmini arasında bulunan ilişkiye benzer şekilde karşılıklı normuna dayanarak gerektiğinde yardımın mevcut olduğunu düşünerek genel iş tatminine katkıda bulunma olarak ortaya çıkabileceği gibi, Bakotic ve Babic (2013) yapmış olduğu araştırmada teorik olarak Leap ve Crino'nun 1993 yılında, çalışanın işine karşı tutumu, aldığı ödüller, çalışma faaliyetini gerçekleştirdiği ortamın sosyal, örgütsel ve fiziksel özellikleri

şeklindeki ortaya koymuş olduğu iş tatmini tanımını öne sürerek zor çalışma koşullarında çalışan bireylerin iş tatmininde çalışma koşullarının önemli bir faktör olduğu ve zor çalışma koşullarında çalışan bireyler için çalışma koşullarının iyileştirilmesinin (kolaylaştırıcı koşullar vb.) gerekli olduğu sonucuna ulaşmıştır. Benzer şekilde Taheri vd. (2020)'nin yapmış olduğu araştırmada çalışma ortamının iş tatmini üzerindeki olumlu etkisi olduğu sonucuna ulaşırken buna ilaveten Uzkurt ve arkadaşları (2022)'nin Ankara İvedik Sanayi Bölgesinde (OSB) faaliyet gösteren işletmelerde istihdam edilen 385 çalışan üzerinde yapmış olduğu araştırmada ise algılanan kullanışlılık ile kullanım kolaylığının iş tatminini anlamlı ve pozitif olarak etkilediği tespit edilmiştir. Buna göre, H3d hipotezi şu şekilde belirlenmiştir.

H3d: İş tatmini ile Kolaylaştırıcı Koşullar (KK) arasında pozitif bir ilişki vardır.

Araştırmada kapsamında değişkenler arasında bulunan direkt ilişkilerde yer alan varsayımlar doğrultusunda aracılık ilişkisini ele alan H1a, H2 ve H3a hipotezleri dolayısıyla H4a hipotezi, H1b, H2 ve H3b hipotezleri dolayısıyla H4b hipotezi, H1c, H2 ve H3c hipotezleri dolayısıyla H4c hipotezi, H1d, H2 ve H3d hipotezleri dolayısıyla H4d hipotezi şu şekilde belirlenmiştir.

H4a: Algılanan Örgütsel Destek (AÖD) ile Performans Beklentisi (PB) arasındaki ilişkide İş Tatminin aracı rolü vardır.

H4b: Algılanan Örgütsel Destek (AÖD) ile Çaba Beklentisi (ÇB) arasındaki ilişkide İş Tatminin aracı rolü vardır.

H4c: Algılanan Örgütsel Destek (AÖD) ile Sosyal Etki (SE) arasındaki ilişkide İş Tatminin aracı rolü vardır.

H4d: Algılanan Örgütsel Destek (AÖD) ile Kolaylaştırıcı Koşullar (KK) arasındaki ilişkide İş Tatminin aracı rolü vardır.

Araştırmanın üçüncü ve son amacı ise iş tatminin aracılık rolü oynadığı algılanan örgütsel destek (AÖD) ile Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli (TKKBM)'nin temel alt değişkenleri arasındaki ilişkide bilgi teknolojilerindeki bireysel yenilikçilik özelliklerinin düzenleyici bir rol oynayıp oynamadığının incelenmesidir. İlk olarak algılanan örgütsel destek ile bireysel yenilikçilik arasında, sosyal değişim teorisi temelinde kendini geliştirme süreçleri, minnettar olma, hissedilen yükümlülük ve beklenen ödül güdüleriyile örgüt adına daha

fazla çaba gösterilmesine yol açacak şekilde karşılıklılık normunu ortaya çıkarması sebebiyle olumlu yönde bir etki olduğu varsayılmaktadır. Benzer şekilde Nazir vd. (2019)'nin yapmış olduğu araştırmada çalışanların maddi ya da manevi destek istemesi, olumlu çalışma ortamının yarattığı yüksek algılanan örgütsel desteğin bireysel yenilikçilik ile pozitif yönde ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, Aslan (2019) tarafından yapılan çalışma algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışını olumlu yönde etkilediği, Işık ve Hajiyeve (2018)'nin yapmış olduğu araştırmada ise bireysel yenilikçiliğin algılanan örgütsel destek üzerinde etkili olduğu sonucuna varmıştır. İkinci olarak ise bireysel yenilikçilik ile iş tatmini arasında, insan motivasyonu ve kişilik gelişiminin bir arada bulunduğu öz belirleme teorisi çerçevesinde insanların yeni deneyimleri entegre ederek (bütünleştirerek); ihtiyaçlarını, arzularını ve ilgi alanlarını geliştirerek ve başkalarıyla ve/veya dış dünyayla bağlantı kurarak, kendilerini genişletmeye ve anlamaya çalışması düşüncesine dayanan olumlu bir etki olduğu varsayılmaktadır. Alanyazına bakıldığında ise Xerri (2014)'nin sosyal değişim teorisi çerçevesinde yapmış olduğu çalışmada ortamdaki etkileşimleri, kurumsal politika ve prosedürleri adil olarak algılayan çalışanların işyerinde olumlu karşılık vermesinin muhtemel olacağı varsayımı düşüncesiyle iş tatmini ile yenilikçi davranış arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Benzer şekilde Nguon (2022) tarafından yapılan araştırmada bireylerin üretkenliği artırmaları için yenilikçi davranışlar yoluyla performans ve iş memnuniyetini yükseltebilecekleri belirtilirken, Hrnjic vd. (2018) ise iş tatmininin çalışanların yenilikçi davranışları ve iş görevlerindeki gelişimleri üzerinde olumlu bir etkisi olduğu sonucuna varmışlardır.

Araştırma çerçevesinde, algılanan örgütsel destek ile iş tatmini arasındaki ilişkide bireysel yenilikçiliğin düzenleyici bir rol oynadığı fakat bu düzenleyici ilişkinin bireylerin yenilikçilik düzeyine göre farklılık gösterdiği öne sürülmektedir. Özetle, bireylerin yenilikçilik düzeylerine göre örgütsel destek algısının değiştiği ve bununla iş tatmini üzerinde farklı sonuçlara yol açtığı düşünülmektedir. Bu durum, Rogers'ın Yenilik yayılım teorisinde ele aldığı ve yenilikçilik adaptasyon sınıfı içerisinde öne sürdüğü ideal benimseme tipleri ile açıklanabilir. Buna göre Rogers yenilikçiliği benimseyenleri beş kategoride gruplandırmış ve bu beş sınıfı yenilikçiler, erken benimseyenler, erken çoğunluk, geç çoğunluk ve geride kalanlar şeklinde adlandırmıştır. Bu bağlamda Rogers, bu beş farklı benimseyen kesimin demografik

özellikleri, kişilikle ilgili özellikleri, iletişim davranışları ve sosyal ilişkileri temelinde farklılaştığını varsaymıştır. Bu kategorinin başında yer alan yenilikçiler ve erken benimseyenler genel anlamda teknik bilgileri anlama ve uygulama becerisi yüksek olan, yeniliği benimsediği anda oluşabilecek yüksek derecede belirsizlikle başa çıkabilen bireylerdir. Yenilikçilerin en göze çarpan değeri, girişimcilik ve teknoloji odaklı olmalarıdır. Bu nedenle genellikle tehlikeli olanı, hızlı olanı, cüretkâr ve riskli olanı arzularlar ve en temel özellikleri öz yeterlikleridir (Wani ve Ali, 2015: 106). Buradan hareketle, yenilikçiler ve erken benimseyen grup bireysel yenilikçilik düzeyi yüksek olan bireyler olarak ele alındığında, başlatıcı (girişimci) ruhlarıyla ve genellikle kendi öz-yeterlikleri dolayısıyla örgütsel destek almadan yenilikleri benimsemeleri sonucunda iş tatminlerinin daha yüksek olacağı varsayılmaktadır.

Erken çoğunluktaki bireyler, daha dikkatli bir şekilde yeniliği benimsemeye istekli olan kullanıcıları içermektedir. Yani, yeni bir teknolojiyi veya yeniliği kullanmak için genellikle ilk benimseyenler tarafından sağlanan bilgilere güvenerek orta derecede ilerici fikirlerden memnun olan ancak faydalarına dair sağlam kanıtlar olmadan harekete geçmeyen bireyler olarak tanımlanmaktadır. Kısacası, pragmatik, risk almaktan hoşlanmayan, kanıtlanmış uygulamalar arayan ve desteğe ihtiyaç duyan bireyler olarak bilinmektedirler (Velinova, 2013: 4). Tanım ve özelliklerden anlaşılacağı üzere bu tip yenilikçiliği benimseyen bireyler orta düzeyde bireysel yenilikçiliğe sahip bireyler olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle erken çoğunluktaki bireylerin yenilikçiliği benimsemeleri sonucunda iş tatmini sağlamalarında örgütsel desteğin pozitif yönde bir etkisi olduğu düşünülmektedir. Diğer taraftan, benimseyen sınıfın sonunda yer alan geç çoğunluk ve geride kalanlar ise geleneksel ve genellikle düşük statülü bireyler olup benimsemeyi motive etmek için akran baskısı veya desteği gereklidir. Bu sınıftaki bireyler nüfusun ortalama kısmı benimsedikten sonra benimser, temel özellikleri şüpheli ve temkinli olmalarıdır. Bu bireyler ikna olmadan önce sistem normlarının (yenilikçiler, erken benimseyenler ve çoğunluğun) kesinlikle yeniliği desteklemesi gerekmekte olup benimsemenin güvenli olduğunun düşünülebilmesi için yeni bir fikir hakkındaki neredeyse tüm belirsizliğin ve nispeten kâit kaynakların hissedilmeden önce ortadan kaldırılması ise zaruridir. Bu nedenle benimseme sınıfının sonunda yer alan bu iki tip bireysel yenilikçiliği düşük bireyler olarak değerlendirilmektedir. Bu açıdan düşünüldüğünde ise bu bireylerin yenilikçiliği benimseme de oldukça kuşkucu (şüpheli) davranmaları ve temkinli yaklaşımları

nedeniyle örgütsel destek algısının yüksek olması durumunda iş tatmininin artacağı varsayılmaktadır.

Araştırma varsayımlarından ve Rogers'ın Yenilik yayılım teorisinden hareketle literatüre göz atıldığında, Sembiring vd. (2022)'nin Endonezya'nın en büyük medya şirketlerinden birinde çalışan satış yöneticileri üzerinde yapmış olduğu araştırmada benzer şekilde algılanan örgütsel desteğin katılımcıların iş tatmini üzerinde önemli bir etkisi olduğu ve iş tatmininin çalışan yaratıcılığı üzerinde önemli bir etkisi olduğu, ancak algılanan örgütsel desteğin çalışan yaratıcılığı üzerinde önemli bir etkisi olmadığı ve algılanan örgütsel desteğin iş tatmini aracılığı ile yaratıcılık üzerinde önemli bir etkisi olduğu sonucuna varılmıştır. Buradan hareketle, örgütsel desteğin bireysel yenilikçiliği yüksek olan bireylerde bulunan bir özellik olan yaratıcılık üzerinde bir etkisi olmadığı varsayımı yapılabilir. Lu ve arkadaşları (2005)'nin teknoloji kabul modeli çerçevesinde mobil teknoloji aracılığıyla kablosuz internet hizmetlerinin kabul ve kullanım niyetini ölçmek amacıyla yapmış olduğu araştırmada, benzer şekilde bireysel farklılıkların göz önüne alınması gerektiği vurgulanmıştır. Buna göre, yeniliklerini deneme olasılığı daha yüksek bireylerin arkadaşlarından ve diğer sosyal bağlantılardan daha az etkilendiği, bilgi teknolojisini aktif olarak denemeyenlerin arkadaşlarından ve önemli bağlantılarından daha fazla etkilendikleri görülmüştür. Buna ilaveten bireysel farklılıklara göre bireylerin, organizasyonunun desteğiyle mobil teknoloji aracılığıyla kablosuz internet hizmetlerini potansiyel olarak benimseyebileceklerini ve potansiyel kullanıcıların denemeye yönelik iç motivasyonunu arttıracığı ifade edilmiştir.

Yine, Yıldız ve arkadaşları (2017)'nin beyaz eşya sektöründe çalışan 436 kişi üzerinde yapmış olduğu ve proaktif kişiliğin yenilikçi davranışların yordayıcısı olduğunu savunduğu çalışmada proaktif kişilik ile yenilikçi davranış arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit edilirken bu ilişkide algılanan örgütsel desteğin düzenleyici etkisinin anlamlı olmadığı görülmüştür. Proaktif bir bireyin yenilikçilik düzeyi yüksek bir birey olduğu düşünüldüğünde benzer şekilde algılanan örgütsel destek düzeyi arttıkça proaktif kişilik ile yenilikçi davranışlar arasındaki doğrudan ilişki etkisinin azaldığı veya herhangi bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılabilmektedir. Sonuç olarak, örgütleri tarafından desteklenen çalışanların rutin görev davranışlarına uymaya eğilimli olduğu diğer taraftan işyerinin

destekleyici ikliminin yenilikçi niyetleri engelleyebileceği ifade edilmiştir. Son olarak, Rakowska vd. (2020)'nin Ulusal Bilim Merkezi tarafından finanse edilen projenin bir parçası olan ve Polonya'da yayınlanan çeşitli yenilikçi girişim listesinde bulunan 40 şirketin İK departmanlarının iş birliğiyle 50 yaşın üzerindeki 242 çalışandan toplanan verilerden elde edilerek yapılan araştırmada, 50 yaş ve üzeri çalışanların hem gelişim hem de yenilikçi eylemler açısından iş tatminlerini ve refah duygularını sürdürmek için örgütsel desteğe ihtiyaç duydukları sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum, eğitim, kariyer gelişimi ve ekip çalışması gibi İK politikalarının geliştirilmesinin özellikle yaşlı çalışanların refahı için faydalı olduğunu, yenilikçi faaliyetlere dahil olma veya yenilikçi bir iklimi teşvik etme gibi inovasyonla ilgili diğer uygulamaların ise iş memnuniyetini artırabileceğini göstermektedir. Buna ilaveten, çalışanların yaşı arttıkça gelişim ihtiyacının azaldığını ve bunun yerini artan güvenlik ihtiyacının aldığını, yaşlı çalışanlarda yetersiz beceri düzeyi, yeni gelişim fırsatları aramak yerine, becerileri belirli bir düzeyde telafi etmek/korumak için araçlar bulmaya daha fazla ilgi gösterdikleri de belirtilmiştir. Buradan ise bireysel farklılıklar konusunda yaşında önemli bir etkisinin olması yanı sıra genç inovatif bireylerin örgütsel desteğe daha az ihtiyaç duydukları veya herhangi bir etkisinin olmaması sebebiyle ihtiyaç duymadıkları sonucu çıkartılabilir. Bulgu ve varsayımlar desteğinde, H5 hipotezi şu şekilde belirlenmiştir.

H5: Algılanan Örgütsel Destek (AÖD) ile İş Tatmini arasındaki ilişki, Bilgi Teknolojisi Alanında Kişisel Yenilikçilik (PIIT) tarafından düzenlenmektedir. Öyle ki, örgütsel destek algısı bireylerin yenilikçilik düzeylerine göre değişmekte bu da iş tatmini üzerinde farklı sonuçlara yol açmaktadır.

Son olarak bireysel yenilikçilik ile Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli (TKKBM)'nin temel alt değişkenleri olan performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar arasında, TKKBM'yi oluşturan yeniliğin yayılımı teorisi çerçevesinde olumlu bir ilişki olduğu varsayılmaktadır. Buna göre yenilikçi fikirlerin ve teknolojilerin bir sosyal sistemde nasıl, neden ve hangi oranda yayıldığını anlamaya odaklanan Everett Rogers'ın Yenilik Yayılımı Teorisi, yenilik, iletişim kanalları, zaman ve sosyal sistem olmak üzere dört ana unsurdan oluşmaktadır. Diğer bir deyişle bu teori, hali hazırda TKKBM unsurlarını içerisine almakla birlikte psikolojik veya kişisel özellikleri, teknoloji algılarını, iletişim

davranışlarını ve sosyo-demografik özelliklerin yayılma veya benimseme süreci üzerindeki etkileri gibi daha birçok faktörü de bünyesinde barındırmaktadır. Literatür incelendiğinde ise Farooq ve arkadaşları (2017)'nin Malezya'daki yabancı üniversitelerde bulunan 481 işletme öğrencisi üzerinde yapmış olduğu araştırmada, tez çalışmasında da kullanılacak olan bilgi teknolojisi alanındaki bireysel yenilikçiliği, insanların bilgi teknolojisindeki yeni gelişmeleri bağımsız olarak deneme ve benimseme eğilimlerini yansıtan algılanan yatkınlık veya kişisel tutumunu ifade etmesi sebebiyle teknolojinin benimsenmesiyle yadsınamaz bir ilişkisi olduğu varsayımına dayanarak TKKBM-2 yapısına bilgi teknolojisi alanındaki bireysel yenilikçilik değişkenini eklemesi en iyi örnektir. Yapılan çalışmanın bulguları sonucunda ise bilgi teknolojisi alanında kişisel yenilikçiliğin kullanıcıların teknolojiyi kabulü ve kullanımını belirlemede önemli bir role sahip olan ayrılmaz bir kişisel özellik olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde, Simarmata ve Hia (2020)'nin yeniliğin yayılımı teorisi çerçevesinde yürüttüğü çalışmada, davranışsal niyet anlamında bilgi teknolojisi alanında kişisel yenilikçiliğin yeni teknolojiyi kullanmayı etkilemede en iyi değişken olduğu sonucuna varılmıştır. Lu ve arkadaşları (2005)'nin teknoloji kabul modeli çerçevesinde mobil teknoloji aracılığıyla kablosuz internet hizmetlerinin kabul ve kullanım niyetini ölçmek amacıyla yapmış olduğu araştırmada bilgi teknolojisi alanında kişisel yenilikçiliğin hem algılanan kullanışlılığı hem de algılanan kullanım kolaylığını etkilediğine dair sonuçlara ulaşılmıştır. Araştırma kapsamında, iş tatmininin algılanan örgütsel destek ile teknoloji kabul ve kullanımı üzerindeki aracı etkisinin, bireysel yenilikçiliği düşük çalışanlar için daha yüksek olacağı ileri sürülmektedir. Buna göre, H6a, H6b, H6c ve H6d hipotezleri şu şekilde belirlenmiştir.

H6a: İş Tatmininin, Algılanan Örgütsel Destek (AÖD) ile Performans Beklentisi (PB) arasındaki aracı rolü Bilgi Teknolojisi Alanında Kişisel Yenilikçilik (PIIT) tarafından düzenlenmektedir.

H6b: İş Tatmininin, Algılanan Örgütsel Destek (AÖD) ile Çaba Beklentisi (ÇB) arasındaki aracı rolü Bilgi Teknolojisi Alanında Kişisel Yenilikçilik (PIIT) tarafından düzenlenmektedir.

H6c: İş Tatmininin, Algılanan Örgütsel Destek (AÖD) ile Sosyal Etki (SE) arasındaki aracı rolü Bilgi Teknolojisi Alanında Kişisel Yenilikçilik (PIIT) tarafından düzenlenmektedir.

H6d: İş Tatmininin, Algılanan Örgütsel Destek (AÖD) ile Kolaylaştırıcı Koşullar (KK) arasındaki aracı rolü Bilgi Teknolojisi Alanında Kişisel Yenilikçilik (PIIT) tarafından düzenlenmektedir.

6.5. Araştırmanın Yöntemi

6.5.1. Verilerin Analizinde Kullanılan Yöntemler

Bu çalışmada verilerin analizi için IBM SPSS Statistics-AMOS 26 ve Process Macro 4.1 programından yararlanılmıştır. Araştırmada, ölçeklerden elde edilen puanların normal bir dağılıma sahip olup olmadığını belirlemek amacıyla normallik testi uygulanmıştır. Dağılımın normalliğini göstermek üzere çarpıklık ve basıklık katsayıları ile ilgili olarak literatürde belirli kesme noktalarına yer verilmiştir. Buna göre normal olmayan durumların “kabul edilebilir” derecesi konusunda net bir fikir birliği olmamakla birlikte çarpıklık ve basıklığın sırasıyla 2 ve 7 değerlerinden yüksek olduğunda normallik varsayımında sorunların ortaya çıkabileceğini öne sürülmektedir (Özer, Özer ve Koçak, 2020; Tang, Fang, ve Wang, 2014; Finney ve DiStefano, 2006; Chou ve Bentler, 1995; Curran, West ve Finch, 1996; Muthén ve Kaplan, 1985). Tablo 6.1’de görüldüğü üzere analiz sonucunda elde edilen bulgular incelendiğinde puanların normal dağılım gösterdiği değerlendirilmiştir.

İfadeler	Ort.	S.S.	Çarpıklık	Basıklık
pb1	4,32	0,75	-1,49	3,53
pb2	4,21	0,79	-1,71	4,82
pb3	4,32	0,80	-1,66	3,83
pb4	4,23	0,80	-1,83	5,27
çb1	4,20	0,88	-1,67	3,68
çb2	4,29	0,80	-1,55	3,34
çb3	4,30	0,88	-1,81	3,92
çb4	4,30	0,88	-1,74	3,63
se1	4,32	0,77	-1,49	3,31
se2	4,26	0,73	-1,42	4,02
se3	4,35	0,77	-1,93	5,71
se4	4,38	0,77	-1,82	4,78
kk1	4,31	0,79	-1,77	4,78
kk2	4,24	0,76	-1,49	3,98
kk3	4,25	0,92	-1,73	3,52
kk4	4,30	0,76	-1,63	4,25
öd1	4,41	0,74	-1,70	4,31
öd2	4,20	0,76	-1,60	4,38
öd3	4,25	0,82	-1,68	4,11
öd4	4,17	0,95	-1,64	2,86
öd5	4,28	0,88	-1,94	4,66
öd6	4,31	0,83	-1,57	2,93
öd7	4,25	0,87	-1,81	4,23
öd8	4,33	0,97	-1,98	4,81
öd9	4,28	0,91	-1,76	3,49
PIIT1	4,29	0,80	-1,54	3,07
PIIT2	4,19	1,06	-1,67	2,39
PIIT3	4,36	0,94	-1,99	5,21
PIIT4	4,39	0,88	-1,97	4,68
İT1	4,39	0,72	-1,38	2,41
İT2	4,25	0,92	-1,94	4,46
İT3	4,25	0,78	-1,61	4,09
İT4	4,26	0,83	-1,62	3,53
İT5	4,37	0,84	-1,92	4,60

Tablo 6.1. Normallik Testi Sonuçları

Yapılan normallik testinden sonra verilerin analizinde, tanımlayıcı istatistiksel yöntemler kullanılmış, katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinin araştırmanın modelinde yer alan değişkenlere göre farklılık olup olmadığının tespiti için Independent Samples T Test (Bağımsız Örneklem T testi) ve One Way ANOVA (Tek Yönlü Varyans Analizi) testinden yararlanılmıştır. Verilerin güven aralığı %95 ($p=0,05$)’dir.

Yapı geçerliliği için faktör analizi kullanılmıştır. Yapı geçerliliği AFA ve DFA ile değerlendirilmiştir. Verilerin faktör analizine uygunluğuna Kaise-Meyer-Olkin

(KMO) katsayısı ve Barlett Küresellik testi ile karar verilmiştir. Temel bileşenler analizi, yaklaşık hataların ortalama karekökü (Root Mean Square Error of Approximation-RMSEA), karşılaştırmalı uyum indeksi, uyum iyiliği indeksi kullanılmıştır.

6.5.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması ile Açıklayıcı Faktör Analizi

Birbiri ile ilişkisi bulunan birçok parametreyi bir araya getirerek kavramsal olarak anlamlı daha az sayıda yeni parametreler bulmayı hedefleyen çok parametrelili istatistiksel tekniğe faktör analizi denir (Tabachnick ve Fidell, 2014). Diğer bir ifadeyle sosyal bilimlerde alanında psikolojik boyutların tanımlanması ve bu boyutların içeriğine dair bilgi sağlanması için genel olarak kullanılmaktadır. Kısaca faktör analizi çok sayıda değişkenden az sayıda değişken elde etme ile bir boyuta indirgeme ve bağımlılık yapısını yok etmeyi amaçlamaktadır. KMO oranlarının %50'nin üzerinde bir değerde olması faktör analizinin uygunluğu için önem arz etmektedir. Hatta bu oran ne kadar yüksek ise veri setinin faktör analizine uygunluğu o kadar iyidir. Araştırmacıların tatminkâr olduğu KMO değeri ise 0,7 ve üzerinde olarak kabul edilmektedir (Coşkun vd.,2015: 268). Faktör analizinde; KMO (Kaiser Meyer Olkin-Örneklem Yeterlilik Ölçütünün) değeri 0 ile 1 arasında değişmektedir. KMO değerlerinin alacağı değerleri üzerinden derecelendirilmesi Tablo 6.2'de gösterilmiştir (Sharma, 1996: 116).

KMO Değeri Örneklem Yeterliliği
0,00-0,49 Kabul Edilemez
0,50-0,59 Zayıf
0,60-0,69 Orta
0,70-0,79 İyi
0,80-0,89 Çok İyi
0,90-1,00 Mükemmel

Tablo 6.2. KMO Değerleri

Faktör analizinin en önemli aşamalarından biri faktör sayısının belirlenmesidir. Bu safhada birçok ölçüt dikkate alınmakta ve faktör sayısı buna göre belirlenmektedir. Bu ölçütler; maddelerin eşkökenlilik değerleri, açıklanan varyansları, bileşenler matrisi, binişiklik değerleri ve yamaç çizgi grafiği ölçütleri olarak belirtilmektedir.

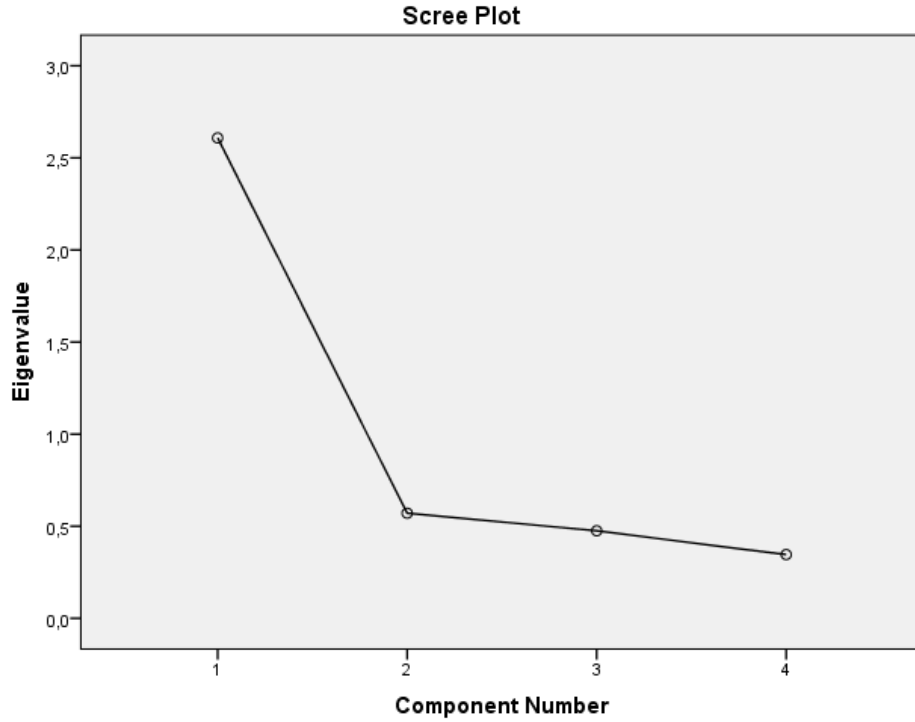
Faktör analizinin yapılabilmesi için Barlett's Testinin anlamlı çıkması gerekir ayrıca Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısının 0,60'dan büyük olması gerekmektedir (Dziuban ve Shirkey, 1974).

Yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgulara göre maddelere ilişkin faktörler ve yük değerleri Tablo 6.3'de verilmiştir. Tablo 6.3 incelendiğinde açıklanan kümülatif varyansın %65,202 değerinde ve yeterli olduğu görülmüştür. Özdeğeri 1'den yüksek olanlar değerlendirilmeye alınmış ölçeğin tek faktörlü bir yapıya sahip olduğu değerlendirilmiştir. Şekil 6.2'de görüldüğü üzere yamaç çizgi grafiğinde (Scree-Plot) tek faktörden sonra yapının yatay hale geldiği görülmektedir.

Tablo 6.3 incelendiğinde, performans beklentisine ait Cronbach's Alpha değeri 0,820 olarak güvenilir bulunmuştur. Faktör analizi yapılan performans beklentisinin KMO ve Bartlett's testi değerlerinin (KMO değeri 0.60'ın üzerinde ve Bartlett's Test sonucu < 0.05) çok iyi düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Performans beklentisi için analize dâhil edilen 4 madde tek faktör altında toplanmıştır. Şekil 6.2'de yer alan yamaç çizgi grafiği (Scree-Plot) incelendiğinde 1'inci faktörden sonra yatay durum sergilediği ve benzer şekilde ölçeğin tek faktörlü bir yapıda olduğu doğrulanmaktadır. Performans beklentisi varyansı %65,202'dir. Analiz sonuçları incelendiğinde performans beklentisinde yer alan her bir ifadenin faktör yükünün 0,853 ile 0,751 arasında olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgular faktör yüküne ait değer aralıklarının kabul edilebilir düzeyde olduğunu ve içsel tutarlılığının iyi olduğunu göstermektedir (Tablo 6.3.).

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy					0,793
Bartlett's Test of Sphericity			Approx. Chi-Square		564,235
			df		6
			Sig.		,000
Açıklanan Toplam Varyans		%65,202	Cronbach's Alpha		,820
No.	İfadeler	Faktör Yüğü	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Cronbach Alpha
Performans Beklentisi (PB)					
PB1	Sistemi işimde faydalı bulurum.	,831	2,608	65,202	,820
PB2	Sistemi kullanmak, görevleri daha hızlı tamamlamamı sağlar.	,853			
PB3	Sistemi kullanmak verimliliğimi artırır.	,792			
PB4	Sistemi (program ve yazılımları) kullanmak üretkenliğimi ve gelir seviyemi arttıracaktır.	,751			
Extraction Method : Principal Component Analysis.					

Tablo 6.3. Performans Beklentisine Ait Geçerlilik ve Güvenilirlik Bulguları ile Faktör Analizi Sonuçları



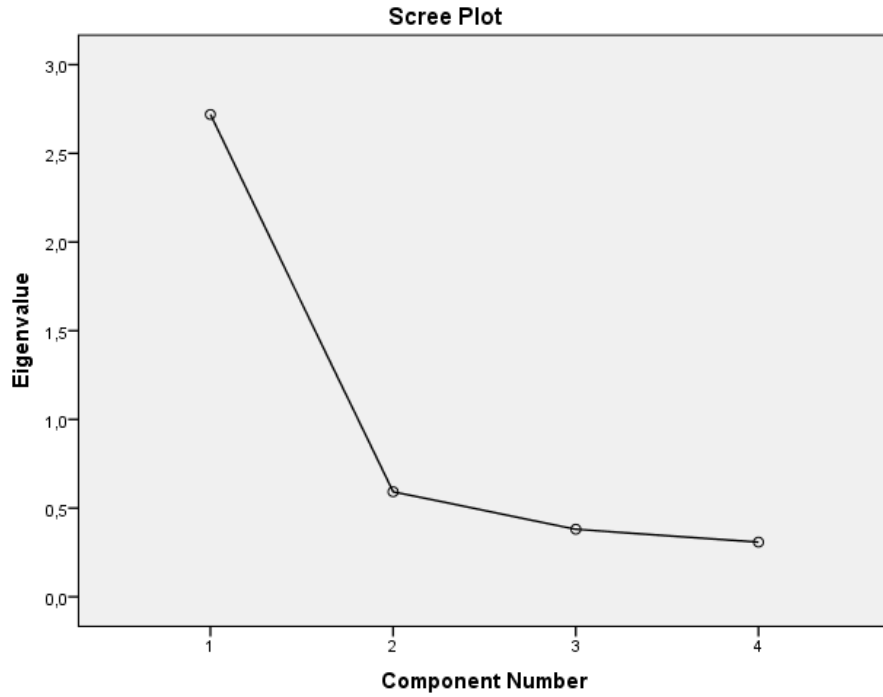
Şekil 6.2. Performans Beklentisi Yamaç Eğim (Scree-Plot) Grafiği

Çaba Beklentisine ait Cronbach's Alpha değeri 0,840 olarak güvenilir bulunmuştur. Ayrıntısı Tablo 6.4'de görüldüğü üzere çaba beklentisinin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği test sonucu 0,801 olarak çok iyi düzeyde bulunmuştur. Elde edilen veri setinin faktör analizinin uygunluğunun test edilmesi için yapılan Barlett test sonucunun da anlamlı çıktığı görülmüştür ($p < 0,01$). Elde edilen sonuçlar doğrultusunda veri setinin faktör analizi için uygun olduğu değerlendirilmiştir.

Çaba beklentisi için açıklanan toplam varyans %67,984'dür. Özdeğeri 1'den yüksek olanlar değerlendirilmeye alınmış ölçeğin tek faktörlü bir yapıya sahip olduğu değerlendirilmiştir. Şekil 6.3'de görüldüğü üzere yamaç çizgi grafiğinde (Scree-Plot) tek faktörden sonra yapının yatay hale geldiği görülmektedir. Analiz sonuçları incelendiğinde çaba beklentisinde yer alan her bir ifadenin faktör yükünün 0,860 ile 0,726 arasında olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgular faktör yüküne ait değer aralıklarının kabul edilebilir düzeyde olduğunu ve içsel tutarlılığının iyi olduğunu göstermektedir (Tablo 6.4.).

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy						0,801
Bartlett's Test of Sphericity			Approx. Chi-Square			668,441
			df			6
			Sig.			,000
Açıklanan Toplam Varyans		%67,984	Cronbach's Alpha			,840
No.	İfadeler	Faktör Yüğü	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Cronbach Alpha	
Çaba Beklentisi (ÇB)						
ÇB1	Sistem (program ve yazılımlar) ile etkileşimim gayet açık ve anlaşılırdır.	,726	2,719	67,984	,840	
ÇB2	Sistemi iyi derecede kullanmayı öğrenmek benim için kolay olacaktır.	,850				
ÇB3	Sistemin kullanımını, kolay bulacağımı düşünüyorum.	,860				
ÇB4	Sistemi çalıştırmayı öğrenmek benim için kolaydır.	,854				
Extraction Method : Principal Component Analysis.						

Tablo 6.4. Çaba Beklentisine Ait Geçerlilik ve Güvenilirlik Bulguları ile Faktör Analizi Sonuçları



Şekil 6.3. Çaba Beklentisi Yamaç Eğim (Scree-Plot) Grafiği

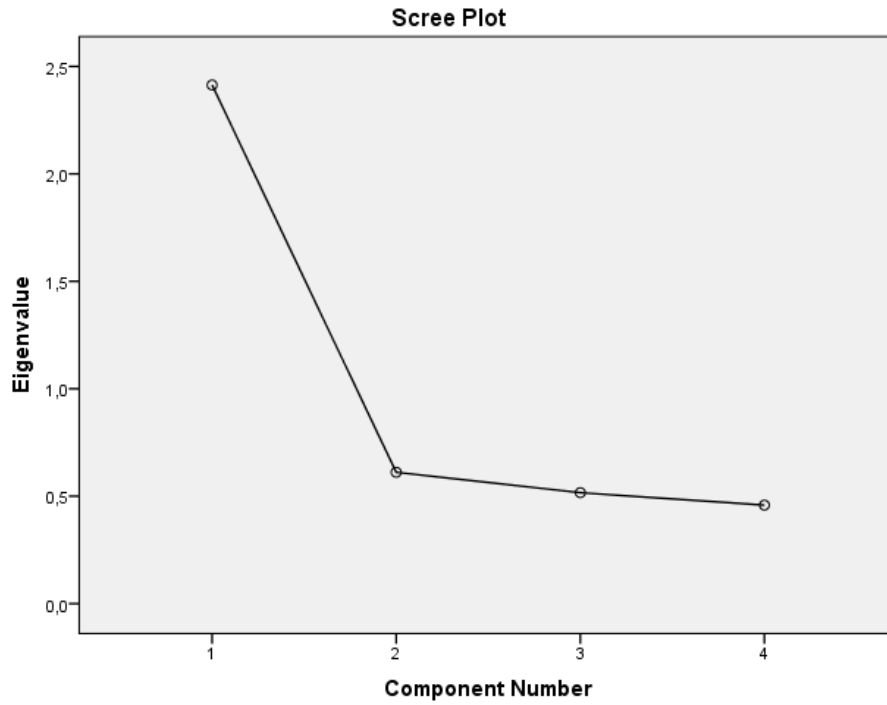
Sosyal etkiye ait Cronbach's Alpha değeri 0,781 olarak güvenilir bulunmuştur. Ayrıntısı Tablo 6.5'de görüldüğü üzere sosyal etkinin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği test sonucu 0,784 olarak çok iyi düzeyde bulunmuştur. Elde edilen veri setinin faktör analizinin uygunluğunun test edilmesi için yapılan Barlett's test

sonucunun da anlamlı çıktığı görülmüştür ($p<0,01$). Elde edilen sonuçlar doğrultusunda veri setinin faktör analizi için uygun olduğu değerlendirilmiştir.

Sosyal etki için açıklanan toplam varyans %60,338'dir. Özdeğeri 1'den yüksek olanlar değerlendirilmeye alınmış ölçeğin tek faktörlü bir yapıya sahip olduğu değerlendirilmiştir. Şekil 6.4'de görüldüğü üzere yamaç çizgi grafiğinde (Scree-Plot) tek faktörden sonra yapının yatay hale geldiği görülmektedir. Analiz sonuçları incelendiğinde sosyal etkide yer alan her bir ifadenin faktör yükünün 0,807 ile 0,725 arasında olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgular faktör yüküne ait değer aralıklarının kabul edilebilir düzeyde olduğunu ve içsel tutarlılığının iyi olduğunu göstermektedir (Tablo 6.5.).

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy						0,784	
Bartlett's Test of Sphericity			Approx. Chi-Square			421,351	
			df			6	
			Sig.			,000	
Açıklanan Toplam Varyans		%60,338		Cronbach's Alpha		,781	
No.	İfadeler			Faktör Yüğü	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Cronbach Alpha
Sosyal Etki (SE)							
SE1	Davranışlarımda model aldığım kişiler sistemi kullanmam gerektiğini söylüyorlar.			,780	2,414	60,338	,781
SE2	Önem verdiğim kişiler (çalışma arkadaşlarım, şefim vb.) sistemi kullanmam gerektiğini söylüyorlar.			,725			
SE3	İşletmenin üst yönetimi, sistemin kullanımında yardımcı olmaktadır.			,792			
SE4	Genel olarak, kurum sistemin kullanımını desteklemektedir.			,807			
Extraction Method : Principal Component Analysis.							

Tablo 6.5. Sosyal Etkiye Ait Geçerlilik ve Güvenilirlik Bulguları ile Faktör Analizi Sonuçları



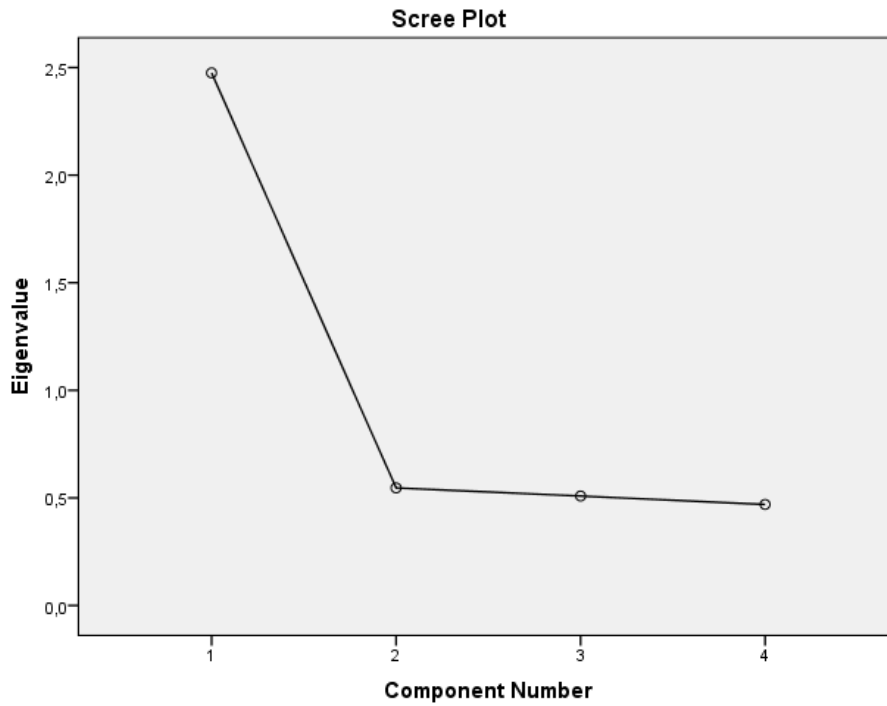
Şekil 6.4. Sosyal Etki Yamaç Eğim (Scree-Plot) Grafiği

Kolaylaştırıcı koşullara ait Cronbach's Alpha değeri 0,791 olarak güvenilir bulunmuştur. Ayrıntısı Tablo 6.6'da görüldüğü üzere kolaylaştırıcı koşulların Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği test sonucu 0,794 olarak çok iyi düzeyde bulunmuştur. Elde edilen veri setinin faktör analizinin uygunluğunun test edilmesi için yapılan Barlett's test sonucunun da anlamlı çıktığı görülmüştür ($p < 0,01$). Elde edilen sonuçlar doğrultusunda veri setinin faktör analizi için uygun olduğu değerlendirilmiştir.

Kolaylaştırıcı koşullar için açıklanan toplam varyans %61,877'dir. Özdeğeri 1'den yüksek olanlar değerlendirilmeye alınmış ölçeğin tek faktörlü bir yapıya sahip olduğu değerlendirilmiştir. Şekil 6.5'de görüldüğü üzere yamaç çizgi grafiğinde (Scree-Plot) tek faktörden sonra yapının yatay hale geldiği görülmektedir. Analiz sonuçları incelendiğinde kolaylaştırıcı koşullarda yer alan her bir ifadenin faktör yükünün 0,797 ile 0,782 arasında olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgular faktör yüküne ait değer aralıklarının kabul edilebilir düzeyde olduğunu ve içsel tutarlılığının iyi olduğunu göstermektedir (Tablo 6.6.).

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy					0,794
Bartlett's Test of Sphericity			Approx. Chi-Square		452,747
			df		6
			Sig.		,000
Açıklanan Toplam Varyans		%61,877	Cronbach's Alpha		,791
No.	İfadeler	Faktör Yüğü	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Cronbach Alpha
Kolaylaştırıcı Koşullar (KK)					
KK1	Sistemi kullanmak için gerekli olanaklara sahibim.	,797	2,475	61,877	,791
KK2	Sistemi kullanmak konusunda başarılı olmak için gerekli bilgi ve beceri birikimine sahibim.	,785			
KK3	Kullanmakta olduğumuz sistem bildiğim diğer program ve yazılım ortamları ile uyumlu çalışmaktadır.	,782			
KK4	Belirli bir kişi (veya grup) sistem zorluklarıyla ilgili yardım için hazırdır.	,782			
Extraction Method : Principal Component Analysis.					

Tablo 6.6. Kolaylaştırıcı Koşullara Ait Geçerlilik ve Güvenilirlik Bulguları ile Faktör Analizi Sonuçları



Şekil 6.5. Kolaylaştırıcı Koşullar Yamaç Eğim (Scree-Plot) Grafiği

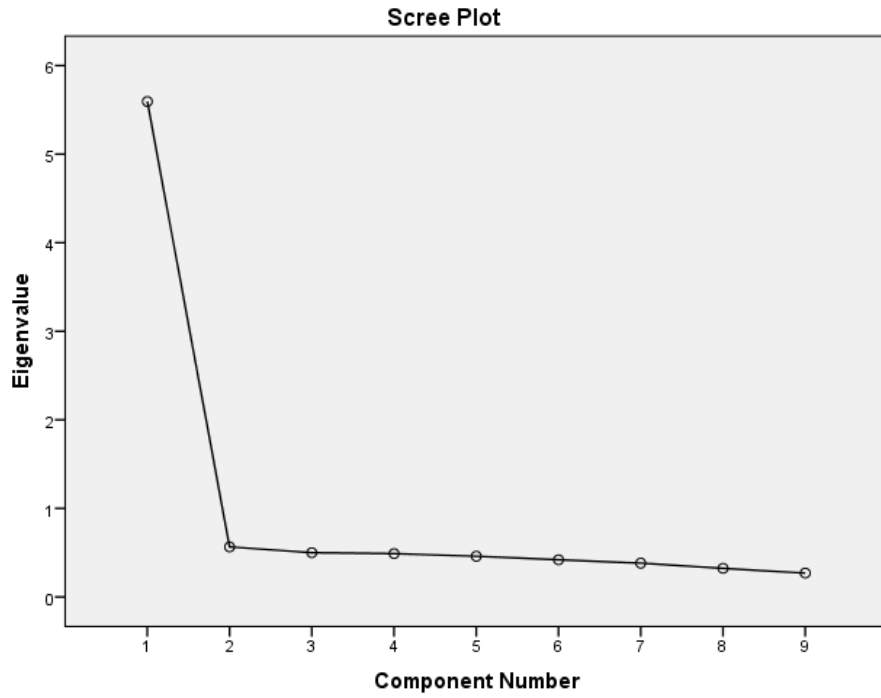
Algılanan örgütsel desteğe ait Cronbach's Alpha değeri 0,923 olarak güvenilir bulunmuştur. Ayrıntısı Tablo 6.7'de görüldüğü üzere algılanan örgütsel desteğin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği test sonucu 0,950 olarak mükemmel düzeyde bulunmuştur. Elde edilen veri setinin faktör analizinin uygunluğunun test

edilmesi için yapılan Barlett's test sonucunun da anlamlı çıktığı görülmüştür ($p<0,01$). Elde edilen sonuçlar doğrultusunda veri setinin faktör analizi için uygun olduğu değerlendirilmiştir.

Algılanan örgütsel destek için açıklanan toplam varyans %62,160'tır. Özdeğeri 1'den yüksek olanlar değerlendirilmeye alınmış ölçeğin tek faktörlü bir yapıya sahip olduğu değerlendirilmiştir. Şekil 6.6'da görüldüğü üzere yamaç çizgi grafiğinde (Scree-Plot) tek faktörden sonra yapının yatay hale geldiği görülmektedir. Analiz sonuçları incelendiğinde algılanan örgütsel destek ölçeğinde yer alan her bir ifadenin faktör yükünün 0,852 ile 0,715 arasında olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgular faktör yüküne ait değer aralıklarının kabul edilebilir düzeyde olduğunu ve içsel tutarlılığının iyi olduğunu göstermektedir (Tablo 6.7.).

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy					0,950	
Bartlett's Test of Sphericity		Approx. Chi-Square		2120,687		
		df		36		
		Sig.		,000		
Açıklanan Toplam Varyans		%62,160		Cronbach's Alpha		,923
No.	İfadeler	Faktör Yüğü	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Cronbach Alpha	
Algılanan Örgütsel Destek (AÖD)						
AÖD1	Çalıştığım kurumun çıkarları için alınan sorumluluklara değer verilir.	,715	5,594	62,160	,923	
AÖD2	Çalıştığım kurum, genel olarak iş memnuniyetime önem verir.	,762				
AÖD3	Çalıştığım kurum, kişisel hedeflerime ve değerlerime oldukça uygundur.	,751				
AÖD4	Çalıştığım kurum, özel bir isteğim olduğunda yardımcı olmaya hazırdır.	,778				
AÖD5	*Çalıştığım kurum, çalışanlarına çok az ilgi gösterir. (Ters İfade)	,852				
AÖD6	Ayrılmaya (istifa etmeye) karar verirsem, çalıştığım kurum beni kalmam için ikna etmeye çalışır.	,788				
AÖD7	Çalıştığım kurum, başarılarımdan dolayı gurur duyar.	,789				
AÖD8	*Çalıştığım kurum, kapanırsa veya faaliyet alanını değiştirirse beni yeni bir işe transfer etmektense işten çıkarmayı tercih eder. (Ters İfade)	,833				
AÖD9	Çalıştığım kurum, işimi mümkün olduğu kadar ilgi çekici hale getirmeye çalışır.	,818				
Extraction Method : Principal Component Analysis.						

Tablo 6.7. Algılanan Örgütsel Desteğe Ait Geçerlilik ve Güvenilirlik Bulguları ile Faktör Analizi Sonuçları



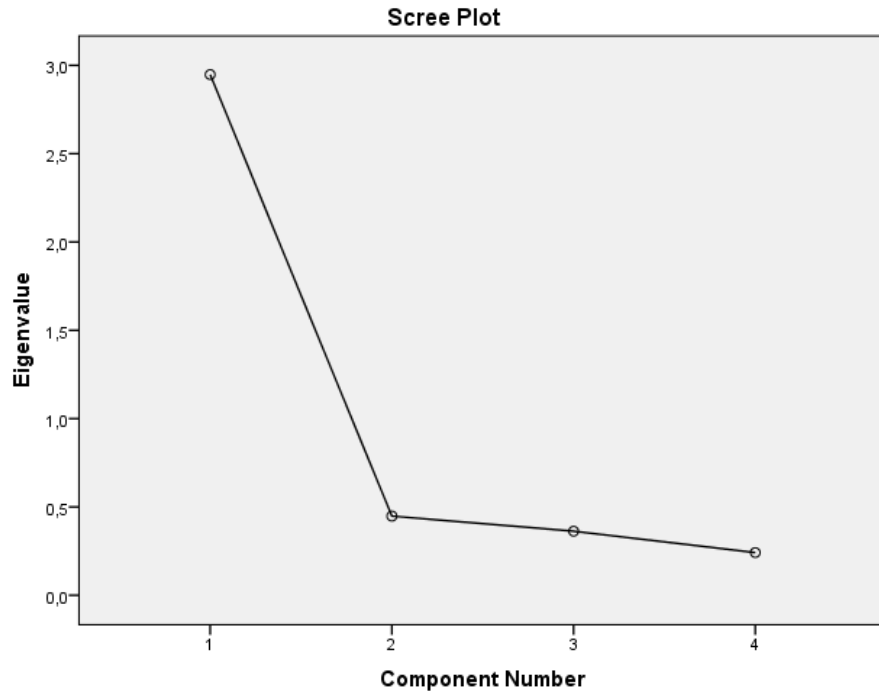
Şekil 6.6. Algılanan Örgütsel Destek Yamaç Eğim (Scree-Plot) Grafiği

Bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçilik ölçeğine ait Cronbach's Alpha değeri 0,877 olarak güvenilir bulunmuştur. Ayrıntısı Tablo 6.8'de görüldüğü üzere Bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçiliğin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği test sonucu 0,827 olarak bulunmuştur. Elde edilen veri setinin faktör analizinin uygunluğunun test edilmesi için yapılan Barlett's test sonucunun da anlamlı çıktığı görülmüştür ($p < 0,01$). Elde edilen sonuçlar doğrultusunda veri setinin faktör analizi için uygun olduğu değerlendirilmiştir.

Bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçilik için açıklanan toplam varyans %73,686'dır. Özdeğeri 1'den yüksek olanlar değerlendirilmeye alınmış ölçeğin tek faktörlü bir yapıya sahip olduğu değerlendirilmiştir. Şekil 6.7'de görüldüğü üzere yamaç çizgi grafiğinde (Scree-Plot) tek faktörden sonra yapının yatay hale geldiği görülmektedir. Analiz sonuçları incelendiğinde bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçilik ölçeğinde yer alan her bir ifadenin faktör yükünün 0,906 ile 0,816 arasında olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgular faktör yüküne ait değer aralıklarının kabul edilebilir düzeyde olduğunu ve içsel tutarlılığının iyi olduğunu göstermektedir (Tablo 6.8.).

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy					0,827
Bartlett's Test of Sphericity			Approx. Chi-Square		864,,137
			df		6
			Sig.		,000
Açıklanan Toplam Varyans		%73,686	Cronbach Alpha		,877
No.	İfadeler	Faktör Yüğü	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Cronbach Alpha
Bilgi Teknolojileri Alanında Bireysel Yenilikçilik (PIIT)					
PIIT1	Yeni bir bilgi teknolojisi duymuş olsaydım, onu denemenin yollarını arardım.	,816	2,947	73,686	,877
PIIT2	Akranlarım arasında, genellikle yeni bilgi teknolojilerini deneyen ilk kişi benim.	,840			
PIIT3	*Genel olarak, yeni bilgi teknolojilerini denemekten çekiniyorum. (Ters İfade)	,906			
PIIT4	Yeni bilgi teknolojilerini denemeyi seviyorum.	,868			
Extraction Method : Principal Component Analysis.					

Tablo 6.8. Bilgi Teknolojisi Alanında Bireysel Yenilikçilik Ölçeğine Ait Geçerlilik ve Güvenilirlik Bulguları ile Faktör Analizi Sonuçları



Şekil 6.7. Bilgi Teknolojisi Alanında Bireysel Yenilikçilik Ölçeği Yamaç Eğim (Scree-Plot) Grafiği

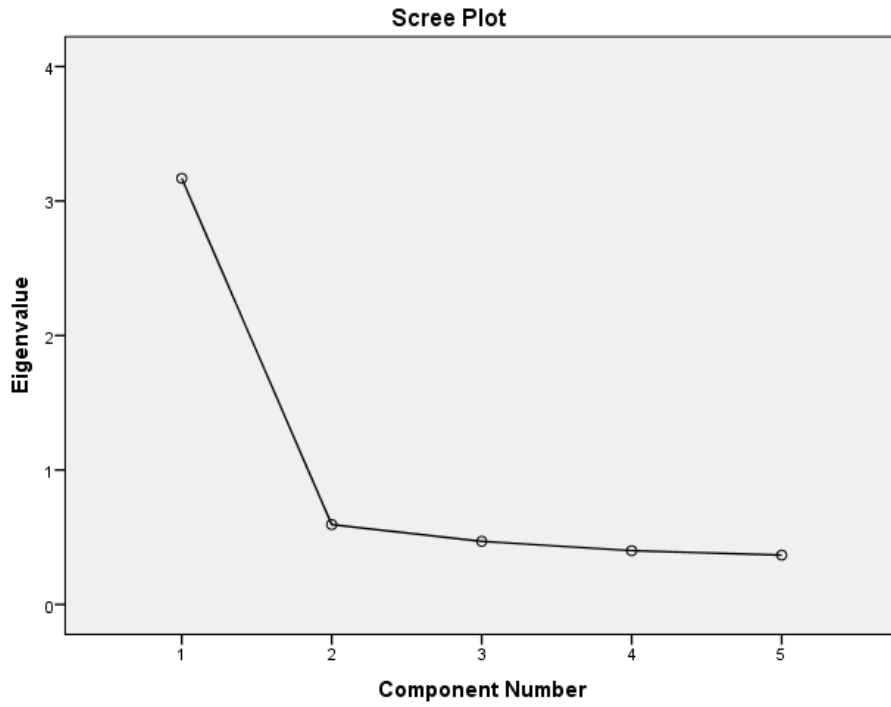
İş tatmini ölçeğine ait Cronbach's Alpha değeri 0,855 olarak güvenilir bulunmuştur. Ayrıntısı Tablo 6.9'da görüldüğü üzere iş tatmininin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği test sonucu 0,857 olarak çok iyi düzeyde bulunmuştur. Elde edilen veri setinin faktör analizinin uygunluğunun test edilmesi için yapılan Barlett's test sonucunun da anlamlı çıktığı görülmüştür ($p < 0,01$). Elde edilen

sonuçlar doğrultusunda veri setinin faktör analizi için uygun olduğu değerlendirilmiştir.

İş tatmini için açıklanan toplam varyans %63,377'dir. Özdeğeri 1'den yüksek olanlar değerlendirilmeye alınmış ölçeğin tek faktörlü bir yapıya sahip olduğu değerlendirilmiştir. Şekil 6.8'de görüldüğü üzere yamaç çizgi grafiğinde (Scree-Plot) tek faktörden sonra yapının yatay hale geldiği görülmektedir. Analiz sonuçları incelendiğinde İş tatmini ölçeğinde yer alan her bir ifadenin faktör yükünün 0,829 ile 0,766 arasında olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgular faktör yüküne ait değer aralıklarının kabul edilebilir düzeyde olduğunu ve içsel tutarlılığının iyi olduğunu göstermektedir (Tablo 6.9.).

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy						0,857	
Bartlett's Test of Sphericity			Approx. Chi-Square			817,256	
			df			10	
			Sig.			,000	
Açıklanan Toplam Varyans		%63,377		Cronbach Alpha		,855	
No.	İfadeler			Faktör Yüğü	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Cronbach Alpha
İş Tatmini (İT)							
İT1	İşimi severek yaparım.			,769	3,169	63,377	,855
İT2	Mutluluğı işimdeyken buluyorum.			,829			
İT3	Mevcut işimden memnunum.			,766			
İT4	İşimi keyifli buluyorum.			,787			
İT5	İş yerinde zaman iyi geçiyor.			,826			
Extraction Method : Principal Component Analysis.							

Tablo 6.9. İş Tatmini Ölçeğine Ait Geçerlilik ve Güvenilirlik Bulguları ile Faktör Analizi Sonuçları



Şekil 6.8. İş Tatmini Ölçeği Yamaç Eğim (Scree-Plot) Grafiği

6.5.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Araştırmada kullanılan ölçüm araçlarının yapılan açıklayıcı (açıklayıcı) faktör analizi sonuçları doğrultusunda hepsinin tek faktörlü yapıda olduğunu göstermektedir. Bu doğrultuda ölçüm araçlarının faktör yapılarını doğrulanması amacıyla doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. Bu doğrultuda doğrulayıcı faktör analizi modelleri sıklıkla gözlemlenen değişkenlerin bir ya da daha fazla gizli değişkenle ilişkili olup olmadığını belirlemek için kullanılır. Modelde yer alan her gizli değişken, çeşitli gözlemlenen değişkenler tarafından ölçülmektedir (Meydan ve Şeşen, 2015: 14).

Doğrulayıcı faktör analizi daha önceden keşfedilen ölçeklerin, araştırmaya konu örnekleme test edilmesi maksadıyla yapılmaktadır. Bu doğrultuda literatür incelendiğinde doğrulayıcı faktör analizinde temel olarak test edilen modellerin dörde ayrıldığı görülmektedir. Bu dört temel model ise tek faktörlü modeller, birinci düzey çok faktörlü model, ikinci düzey çok faktörlü model ve ilişkisiz model şeklinde sınıflandırılmıştır (Meydan ve Şeşen, 2015: 21-22).

Doğrulayıcı faktör analizinde bu dört farklı model test edilerek elde edilen veriler ışığında en uygun modelin hangisi olduğu tespit edilmektedir. Özellikle 1'den fazla faktöre sahip ölçeklerin değişik modellerin test edilmesi sonucu elde edilen

bulgulara uyum iyiliği ve indeks değerleri incelenmekte ve uygun modele bu şekilde karar verilmektedir (Topçu, 2015: 130). Doğrulayıcı faktör analizinde model uyumunun değerlendirilmesi için bazı seçenekler bulunmaktadır (Bayram, 2016).

Ortalama Hataların Karekökü (RMR)

RMR (Root Mean Square Residual), elde edilen ve kapsanan korelasyonlar arasındaki farkların karelerinin aritmetik ortalamasının karekökü olarak tanımlanır. Değerlerin 0 ile 1 arasında değiştiği bu ölçümde, sıfıra yakın değerler modelin iyi bir uyum sağladığını gösterir (Kline, 2004; Meydan ve Şeşen, 2015: 35). RMR'in 0,05'e eşit veya daha küçük değerler alması mükemmel uyumu, 0,05'den 0,08'e kadar olan değerler ise kabul edilebilir uyumu işaret eder (Anderson ve Gerbing, 1984; Sümer, 2000; Meydan ve Şeşen, 2015: 35).

Standardize Edilmiş Kalıntıların Ortalama (Hataların) Karekökü (SRMR)

Standartlaştırılmış hata kare ortalamasının kökü, Hayashi ve arkadaşlarına (2007) göre, korelasyon ölçümlerindeki kalıntıların karelerinin toplamının kare kökü olarak tanımlanır. Kenny ve Ledermann (2010) ise bu terimi, gözlenen ve tahmin edilen kovaryanslar arasındaki standardize edilmiş fark olarak açıklarlar. Bayram (2016)'ın belirttiği gibi, bu değerlerin 0'a yakın olması durumu mükemmel olarak kabul edilirken, 0,05'ten küçük değerler iyi olarak değerlendirilir.

Uyum İyiliği İndeksi (GFI)

Tanımlayıcı uyum indeksi olan GFI yani Goodness-of-Fit Index, Jöreskog ve Sorbom (1982) tarafından, ki-kare testine bir alternatif olarak geliştirilmiştir ve bu indeks, gamma-hat (γ) olarak da bilinir. GFI, popülasyon kovaryans matrisi tarafından açıklanan varyansın, toplam genelleştirilmiş varyansa oranını ölçer. Bu indeksin regresyon analizindeki R değeri ile benzer bir şekilde değerlendirilebileceğini söylemek mümkündür. Ancak önemli bir fark olarak, R hata varyansı ile ilişkilendirilirken, GFI gözlenen kovaryansın yüzdesel ifadesi üzerinden değerlendirilir.

Uyum iyiliği indeksi (GFI), model tarafından açıklanabilen varyans ve kovaryans miktarıyla ilişkilendirilir ve modelin örneklemdaki kovaryans matrisine olan uyum oranını gösterir. GFI değeri 0 ile 1 arasında değişmektedir. Buna göre, GFI'nin 0,90

ve üzerinde olması iyi bir uyum olarak değerlendirilirken; 0,85 ve üzerindeki değerler kabul edilebilir olarak tanımlanmaktadır (Meydan ve Şeşen, 2015: 34).

Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi (AGFI)

GFI değerinin gözlenen değişken sayısına bağlı olarak standart sapma düzeltmesi uygulanması ile AGFI hesaplanır. AGFI, GFI gibi, örneklem hacmi arttıkça yükselen bir değerdir ve değerler sıfır ile bir arasında değişir. AGFI'nin bire yakın değerleri genellikle iyi olarak kabul edilir. MacCallum ve arkadaşları (1997) ile Hayashi ve arkadaşları (2007)'nin çalışmalarına göre, AGFI, GFI'ye eşit ya da ondan daha küçük bir değer alır (Bayram, 2016). Ayrıca, .90 ve üzeri değerler iyi uyum olarak, .85 ve üzeri değerler ise kabul edilebilir uyum olarak değerlendirilmektedir (Erkorkmaz ve diğerleri, 2013).

Bağımsız Modele Dayanan Uyum İndeksleri (CFI, NFI ve NNFI)

Normlandırılmış uyum indeksi (Normed Fit Index-NFI), Bentler ve diğerleri (1980) tarafından önerilmiştir. Bu indeks, tüm değişkenlere ait χ^2 değerleri ile modelden hesaplanan χ^2 değerinin karşılaştırılması esasına dayanır ve modelin bağımsız değişkenlere göre göreceli konumunu yansıtır. NFI değerleri 0 ile 1 arasında değişir ve özellikle küçük örneklerde 1 değerine ulaşması zordur, bu durum örneklem hacminin NFI üzerindeki etkisi olarak görülür (Schermelleh ve diğerleri, 2003). Değerler 0,90 ile 0,95 arasında olduğunda iyi bir uyumu, 0,95'in üzerinde olduğunda ise çok iyi bir uyumu ifade eder. Ancak, modele eklenen her yeni parametre, NFI değerinin artmasına neden olurken, bu da indeksin dezavantajlarından biri olarak kabul edilir. Hayashi ve diğerleri (2007) ile Kenny ve Ledermann (2010) tarafından yapılan çalışmalara göre, bu ölçümün düşük güvenilirliği nedeniyle kullanımı önerilmemektedir (Bayram, 2016). Ayrıca, NFI hesaplaması sırasında, χ^2 değerleri; bağımsız model için χ^2 ($\chi^2_{b^2}$), hedef model için F ($\chi^2_{F^2}$) ve karşılık gelen minimum uyum fonksiyonu değeri için $\chi^2_{h^2}$ olarak ifade edilir (Bayram, 2016).

Tucker & Lewis İndeksi (TLI-NNFI)

Tucker & Lewis indeksi, aynı zamanda normlandırılmamış uyum indeksi (non-normed fit index - NNFI) olarak da bilinir. Özellikle örneklem kişi sayısı az olduğunda, NNFI değerlerinin 1'e yaklaşmadığı ve bu durumun modelin iyi olmasına rağmen meydana geldiği gözlemlenmiştir. Arbuckle (2007), Hayashi ve diğerleri (2007), ve Kenny ve

Ledermann (2010) tarafından yapılan çalışmalar, TLI (NNFI)'nin serbestlik derecesi eklenerek düzeltilmesi gerektiğini önermektedir (Bayram, 2016). Bu indekste değerlerin 0.95 ve üzeri çok iyi bir uyumu, literatürde sıklıkla 0.85 ve üzeri kabul edilebilir bir uyumu ve 0.97 ve üzeri ise mükemmel bir uyumu ifade ettiği belirtilir. Burada TH, hedef modelin istatistiğini; dfH, hedef modelin serbestlik derecesini; TB, temel modelin istatistiğini; dfB, temel modelin serbestlik derecesini temsil eder.

Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI)

Karşılaştırmalı uyum indeksi (comparative fit index - CFI), özelleştirilen modelin uyum fonksiyonunu, bir bağımsız modelden elde edilen uyum fonksiyonu ile karşılaştıran bir yöntemdir (Erkorkmaz ve diğerleri, 2013). CFI, NFI gibi bağımsız modele dayanan uyum indekslerinden farklı olarak, değerlerin alt ve üst sınırlarını daha doğru tahmin ettiği için yaygın olarak kullanılmaktadır. Hayashi ve diğerleri (2007) ile Kenny ve Ledermann (2010)'a göre, CFI değeri 1'i aşarsa 1 olarak, 0'ın altına düşerse 0 olarak değerlendirilmelidir. Eğer CFI 1'den az ise, her zaman TLI değerinden daha yüksek olur. CFI, 0 ile 1 arasında değerler alır. Bryne (2001), Hoyle (1995), Blunch (2012) ve Kenny ve Ledermann (2010)'un çalışmalarına göre, 0.95 ile 0.97 arası değerler kabul edilebilir uyumu gösterir ve daha yüksek CFI değerleri, modelin daha güçlü bir uyum içinde olduğunu belirtir (Bayram, 2016).

Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (Root Mean Square Error of Approximation-RMSEA)

Bu kapsamda, RMSEA değerleri 0.05'e eşit veya daha küçük olduğunda iyi, 0.05 ile 0.08 arasında olduğunda kabul edilebilir, 0.10'a eşit veya daha büyük olduğunda ise kötü olarak değerlendirilir. Kline (2005), Hayashi ve diğerleri (2007), Hooper ve diğerleri (2008), Blunch (2012) ve Kenny ve Ledermann (2010) tarafından yapılan çalışmalar, bu indeksin güven aralığının hesaplanabilmesinin büyük bir avantaj olduğunu belirtmektedir. SD'nin küçük ve popülasyon büyüklüğünün yetersiz olduğu durumlarda, RMSEA değerleri yanıltıcı olabilir. Örneğin, serbestlik derecesi 1 ve örneklem büyüklüğü 70 olan bir durumda, istatistiksel olarak anlamlı olmayan 2.098 ki-kare değeri, 0.126 RMSEA değerine yol açabilir (Bayram, 2016). Burada, F(S) minimum uyum fonksiyonunu, $\Sigma(\theta)$, df ise serbestlik derecesini ifade eder.

Değerleri 0 ile 1 arasında değişen uyum indeksleri, ideal olarak sıfıra yakın değerler almalıdır. Bu, gözlenen ve tahmin edilen matrisler arasındaki hata miktarının

minimum olduğunu ifade etmektedir. 0,05'e eşit veya daha düşük bir değer, mükemmel bir uyumu temsil ederken, 0,05'ten 0,08'e kadar olan değerler kabul edilebilir uyumu gösterir. Bu sınıflandırmalar, uyum ölçümlerinde yaygın olarak kabul görmüş kriterler olup Anderson ve Gerbing (1984), Browne ve Cudeck (1993), Sümer (2000) ile Meydan ve Şeşen (2015: 34) tarafından desteklenmektedir.

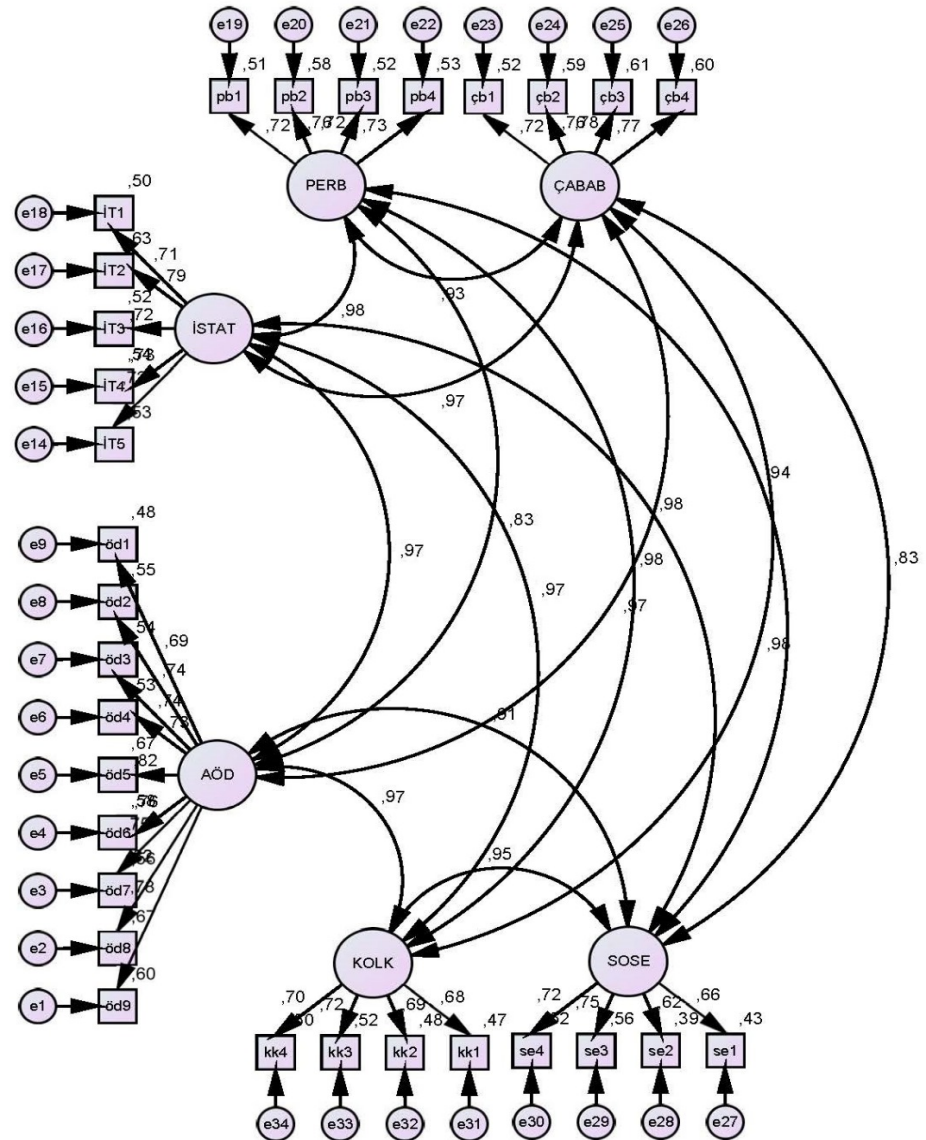
Ki-Kare Uyum Testi (χ^2)

Ki-Kare Uyum Testi (Chi-Square Goodness of Fit), bir modelin gözlem verileriyle ne kadar uyumlu olduğunu ölçen bir testtir. Bu test, ki-kare (χ^2) değerini kullanarak geliştirilen modelin, gözlem değişkenlerinin kovaryans yapısı ile önemli bir farklılık gösterip göstermediğini hipotez olarak sınar. Elde edilen ki-kare istatistiği ne kadar küçükse, modelin veriye o kadar iyi uyduğu kabul edilir. Ki-kare, bir farklılık göstergesi olduğundan, bu değer istatistiksel olarak anlamlı çıkması, iki model arasında anlamlı bir fark olduğunu gösterir. Öte yandan, ki-karenin anlamsız ve 3'ten küçük olması, modelin uyumu konusunda bir işaret vermektedir. Ki-kare testinde serbestlik derecesi (SD), modelin anlamlılığını değerlendirirken kritik bir faktördür. Büyük bir SD değeri, ki-kare değerinin anlamlı olmasını sağlayabilir. Ancak, modelin değerlendirilmesi için genellikle ki-kare değerinin SD'ye oranı dikkate alınır (Şimşek, 2007; Meydan ve Şeşen, 2015: 32).

Artmalı uyum indeksleri modelin uyumunu, gizli değişkenler arasında herhangi bir ilişki olmaması varsayımı (bağımsızlık modeli veya yokluk modeli) üzerinden değerlendirir. Bu indekslerden, Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (Comparative Fit Index, CFI) değerinin 0,90 ve üzeri olması iyi bir uyumu işaret eder. Normlaştırılmış Uyum İndeksi (Normed Fit Index, NFI) ve Normlaştırılmamış Uyum İndeksi (Non-Normed Fit Index, NNFI) için 0,95 ve üzeri değerler iyi uyumu; 0,90 ile 0,94 arasındaki değerler ise kabul edilebilir uyumu gösterir (Sümer, 2000; Topçu, 2015: 132). Bu ölçeklerin doğruluğunun test edilmesi sürecinde AMOS 26.0 yazılımı kullanılmıştır. AMOS programı, kayıp veri (missing value) varlığında çalışmayacağı için analize başlamadan önce kayıp verilerin frekans analizi ile kontrolü yapılmış ve kayıp veri bulunmadığı tespit edildikten sonra analize geçilmiştir.

Araştırma da elde ettiğimiz tüm ölçeklere ait geçerlik ve güvenilirlik sonuçları ile faktör yapılarına ilişkin bulgular Şekil 6.9 ve Tablo 6.10'da verilmiştir. Doğrulamalı faktör analizi, AFA'nın bir tamamlayıcısı olarak görülmelidir. DFA, "gizil değişkenler

ve gözlenen ölçümler arasındaki ilişkilerin ölçüm modelleriyle ilgilenen bir yapısal eşitlik modelidir” (Raykov ve Marcoulides, 2006: 98). Elde edilen veriler doğrultusunda modelin uyum indeksleri ($\chi^2/sd=1,725$; NFI=0,916; CFI=0,963; TLI=0,959; IFI=0,963; RMSEA=0,042) algılanan örgütsel destek, bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçilik, performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşulların doğruluğunu göstermektedir. Açıklayıcı faktör analizi yapılan ölçekten sonrasında herhangi bir ifadenin çıkarılmasına gerek duyulmamıştır.



Şekil 6.9. Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeli

Uyum Ölçüleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Hesaplanan Değer	Uyum Durumu
χ^2			714,601	
Df			390	
χ^2/df	≤ 3	$\leq 4-5$	1,832	İyi uyum
RMSEA	$0 < RMSEA < 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$	0,045	İyi uyum
NFI	$0,95 \leq NFI \leq 1$	$0,90 \leq NFI < 0,95$	0,918	Kabul edilebilir uyum
NNFI (TLI)	$0,95 \leq NNFI \leq 1$	$0,90 \leq NNFI < 0,95$	0,956	İyi uyum
CFI	$0,97 \leq CFI \leq 1$	$0,90 \leq CFI < 0,97$	0,961	Kabul edilebilir uyum
IFI	$0,95 \leq IFI \leq 1$	$0,90 \leq IFI < 0,95$	0,961	İyi uyum
GFI	$0,90 \leq GFI \leq 1$	$0,85 \leq GFI < 0,90$	0,895	Kabul edilebilir uyum

Tablo 6.10. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

6.6. Araştırmanın Analiz ve Bulguları

6.6.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri ile Çalışmanın Genel Bulguları

Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre dağılımları Tablo 6.11’de verilmiştir. Veriler incelendiğinde katılımcıların 204’ü (%50,5) Kadın 200’ü (%49,5) Erkektir. Katılımcıların yaş durumları incelendiğinde 48’inin (%11,9) 25 yaş ve altı yaş durumuna, 145’inin (%35,9) 26-30 yaş aralığında, 71’inin (%17,6) 31-35 yaş aralığında, 86’sının (%21,3) 36-40 yaş aralığında ve 54’ünün (%13,4) 41 yaş ve üzeri yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir. Medeni durumları incelendiğinde 158’i (%39,1) evli ve 246’sı (%60,9) bekaardır. Öğrenim durumları incelendiğinde 58’inin (%14,4) ön lisans öğrenim durumuna sahip olduğu, 252’sinin (%62,4) lisans öğrenim durumuna ve 94’ünün (%23,3) lisansüstü öğrenim durumuna sahip olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların şirket statüleri incelendiğinde 142’sinin (%35,1) kamu sektörü olduğu, 126’sının (%31,2) kamu-özel olduğu ve 136’sının (%33,7) özel sektör olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların şirkette çalışma süreleri incelendiğinde 121’inin (%30) 1-2 yıl arası çalıştıkları, 96’sının (%23,8) 3-4 yıl arası çalıştıkları, 79’unun (%19,6) 5-6 yıl arası çalıştıkları, 44’ünün (%10,9) 7-8 yıl çalıştıkları ve 64’ünün (%15,8) 9 yıl ve üzeri çalıştıkları tespit edilmiştir. Katılımcıların şirket pozisyonları incelendiğinde 371’inin (%91,8) personel pozisyonunda ve 33’ünün (%8,2) yönetici pozisyonunda çalıştığı görülmüştür. Katılımcıların çalıştığı birim incelendiğinde 60’inin (%14,9) yangın biriminde, 73’ünün (%18,1) hayat ve sağlık biriminde, 42’sinin (%10,4) oto biriminde, 53’ünün (%13,1) hayat dışı birimde,

63'ünün (%15,6) hasar biriminde, 46'sının (%11,4) muhasebe biriminde ve son olarak 67'sinin (%16,6) pazarlama ve satış biriminde çalıştıkları tespit edilmiştir.

Değişkenler	Frekans	Yüzde	Değişkenler	Frekans	Yüzde
Kadın	204	50,5	Şirkette Çalışma Süresi		
Erkek	200	49,5	1-2 yıl arası	121	30,0
Yaş			3-4 yıl arası	96	23,8
25 yaş ve altı	48	11,9	5-6 yıl arası	79	19,6
26-30 yaş	145	35,9	7-8 yıl arası	44	10,9
31-35 yaş	71	17,6	9 yıl ve üzeri	64	15,8
36-40 yaş	86	21,3	Pozisyon		
41 yaş ve üzeri	54	13,4	Personel	371	91,8
Medeni Durum			Yönetici	33	8,2
Evli	158	39,1	Çalıştığı Birim		
Bekar	246	60,9	Yangın	60	14,9
Öğrenim Durumu			Hayat ve Sağlık	73	18,1
Önlisans	58	14,4	Oto	42	10,4
Lisans	252	62,4	Hayat Dışı	53	13,1
Lisansüstü	94	23,3	Hasar	63	15,6
Şirket Statüsü			Muhasebe	46	11,4
Kamu	142	35,1	Pazarlama ve Satış	67	16,6
Kamu-Özel	126	31,2	Toplam		
Özel	136	33,7		404	100,0

Tablo 6.11. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular

6.6.2. Katılımcıların Sosyo Demografik Özelliklerine Göre Fark Analizi Sonuçları

Katılımcıların cinsiyetlerine göre performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar, algılanan örgütsel destek, bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçilik ve iş tatmini arasında farklılık olup olmadığı Independent Samples T test ile analiz edilmiş, sonuçlar Tablo 6.12'de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlarda görüldüğü üzere katılımcıların cinsiyetlerine göre performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar, algılanan örgütsel destek, bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçilik ve iş tatmini düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).

Değişkenler	Cinsiyet	N	Ort.	S.S.	t	p
Performans Beklentisi	Kadın	204	4,273	0,645	,132	,895
	Erkek	200	4,265	0,621		
Çaba Beklentisi	Kadın	204	4,279	0,681	,151	,880
	Erkek	200	4,269	0,733		
Sosyal Etki	Kadın	204	4,332	0,617	,184	,854
	Erkek	200	4,321	0,565		
Kolaylaştırıcı Koşullar	Kadın	204	4,268	0,633	-,144	,885
	Erkek	200	4,278	0,637		
Algılanan Örgütsel Destek	Kadın	204	4,274	0,680	-,032	,975
	Erkek	200	4,276	0,676		
Bilgi Teknolojisi Alanında Bireysel Yenilikçilik	Kadın	204	4,278	0,799	-,752	,452
	Erkek	200	4,338	0,785		
İş Tatmini	Kadın	204	4,285	0,670	-,582	,561
	Erkek	200	4,323	0,632		

Tablo 6.12. Cinsiyete Göre Fark Analiz Sonuçları

Katılımcıların yaşlarına göre performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar, algılanan örgütsel destek, bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçilik ve iş tatmini arasında farklılık olup olmadığı One Way ANOVA ile analiz edilmiş, sonuçlar Tablo 6.13’de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlarda görüldüğü üzere katılımcıların yaşlarına göre performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar, algılanan örgütsel destek, bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçilik ve iş tatmini düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$).

Değişkenler	Yaş	N	Ort.	S.S.	F	p	Post-Hoc
Performans Beklentisi	25 yaş ve altı	48	4,182	0,614	1,137	,339	-
	26-30 yaş	145	4,240	0,653			
	31-35 yaş	71	4,306	0,647			
	36-40 yaş	86	4,244	0,688			
	41 yaş ve üzeri	54	4,417	0,448			
Çaba Beklentisi	25 yaş ve altı	48	4,307	0,767	1,084	,364	-
	26-30 yaş	145	4,193	0,762			
	31-35 yaş	71	4,303	0,578			
	36-40 yaş	86	4,279	0,761			
	41 yaş ve üzeri	54	4,417	0,532			
Sosyal Etki	25 yaş ve altı	48	4,240	0,652	0,464	,762	-
	26-30 yaş	145	4,348	0,572			
	31-35 yaş	71	4,324	0,620			
	36-40 yaş	86	4,305	0,620			
	41 yaş ve üzeri	54	4,384	0,499			
Kolaylaştırıcı Koşullar	25 yaş ve altı	48	4,250	0,690	1,283	,276	-
	26-30 yaş	145	4,197	0,675			
	31-35 yaş	71	4,296	0,623			
	36-40 yaş	86	4,308	0,637			
	41 yaş ve üzeri	54	4,412	0,448			
Algılanan Örgütsel Destek	25 yaş ve altı	48	4,287	0,716	1,029	,392	-
	26-30 yaş	145	4,216	0,734			
	31-35 yaş	71	4,297	0,657			
	36-40 yaş	86	4,252	0,681			
	41 yaş ve üzeri	54	4,430	0,472			
Bilgi Teknolojisi Alanında Bireysel Yenilikçilik	25 yaş ve altı	48	4,219	0,823	2,095	,081	-
	26-30 yaş	145	4,266	0,841			
	31-35 yaş	71	4,285	0,752			
	36-40 yaş	86	4,267	0,848			
	41 yaş ve üzeri	54	4,593	0,498			
İş Tatmini	25 yaş ve altı	48	4,279	0,706	0,651	,626	-
	26-30 yaş	145	4,280	0,688			
	31-35 yaş	71	4,310	0,640			
	36-40 yaş	86	4,272	0,682			
	41 yaş ve üzeri	54	4,433	0,427			

Tablo 6.13. Yaş Göre Fark Analiz Sonuçları

Katılımcıların medeni durumlarına göre performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar, algılanan örgütsel destek, bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçilik ve iş tatmini arasında farklılık olup olmadığı Independent Samples T test ile analiz edilmiş, sonuçlar Tablo 6.14’de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlarda görüldüğü üzere katılımcıların medeni durumlarına göre performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar, algılanan örgütsel

destek, bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçilik ve iş tatmini düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).

Değişkenler	Medeni Durum	N	Ort.	S.S.	t	p
Performans Beklentisi	Evli	158	4,299	0,645	,761	,447
	Bekar	246	4,250	0,624		
Çaba Beklentisi	Evli	158	4,280	0,720	,135	,893
	Bekar	246	4,270	0,699		
Sosyal Etki	Evli	158	4,339	0,535	,323	,747
	Bekar	246	4,319	0,625		
Kolaylaştırıcı Koşullar	Evli	158	4,310	0,611	,945	,345
	Bekar	246	4,249	0,649		
Algılanan Örgütsel Destek	Evli	158	4,293	0,654	,433	,665
	Bekar	246	4,263	0,693		
Bilgi Teknolojisi Alanında Bireysel Yenilikçilik	Evli	158	4,361	0,781	1,083	,280
	Bekar	246	4,273	0,798		
İş Tatmini	Evli	158	4,330	0,626	,654	,514
	Bekar	246	4,287	0,667		

Tablo 6.14. Medeni Duruma Göre Fark Analiz Sonuçları

Katılımcıların öğrenim durumlarına göre performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar, algılanan örgütsel destek, bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçilik ve iş tatmini arasında farklılık olup olmadığı One Way ANOVA ile analiz edilmiş, sonuçlar Tablo 6.15’de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlarda görüldüğü üzere katılımcıların öğrenim durumlarına göre performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar, algılanan örgütsel destek, bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçilik ve iş tatmini düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Elde edilen farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığının tespit edilmesi için yapılan Post-Hoc (Tukey) testi sonucunda farkın performans beklentisi için ön lisans ($3,672\pm1,146$) mezunu grup ile lisans mezunu ($4,321\pm0,457$) grup ve lisansüstü ($4,497\pm0,283$) grup arasından kaynaklandığı ve ön lisans mezunu grubun daha düşük ortalamaya sahip olduğu; lisans ($4,321\pm0,457$) mezunu grup ile lisansüstü ($4,497\pm0,283$) grup arasından kaynaklandığı lisans mezunu grubun daha düşük ortalamaya sahip olduğu; çaba beklentisi için ön lisans ($3,565\pm1,205$) mezunu grup ile lisans mezunu ($4,355\pm0,543$) grup ve lisansüstü ($4,495\pm0,307$) grup arasından kaynaklandığı ve ön lisans mezunu grubun daha düşük ortalamaya sahip olduğu; sosyal etki için ön lisans ($3,810\pm1,132$) mezunu grup ile lisans mezunu ($4,387\pm0,409$) grup ve lisansüstü ($4,484\pm0,274$) grup arasından kaynaklandığı ve ön lisans mezunu grubun daha düşük ortalamaya sahip olduğu;

kolaylaştırıcı koşullar için ön lisans (3,672±1,133) mezunu grup ile lisans mezunu (4,351±0,475) grup ve lisansüstü (4,434±0,287) grup arasından kaynaklandığı ve ön lisans mezunu grubun daha düşük ortalamaya sahip olduğu; algılanan örgütsel destek için ön lisans (3,548±1,247) mezunu grup ile lisans mezunu (4,364±0,468) grup ve lisansüstü (4,486±0,221) grup arasından kaynaklandığı ve ön lisans mezunu grubun daha düşük ortalamaya sahip olduğu; bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçilik için ön lisans (3,478±1,346) mezunu grup ile lisans mezunu (4,387±0,605) grup ve lisansüstü (4,606±0,285) grup arasından kaynaklandığı ve ön lisans mezunu grubun daha düşük ortalamaya sahip olduğu; lisans (4,387±0,605) mezunu grup ile lisansüstü (4,606±0,285) grup arasından kaynaklandığı lisans mezunu grubun daha düşük ortalamaya sahip olduğu; iş tatmini için ön lisans (3,624±1,213) mezunu grup ile lisans mezunu (4,394±0,448) grup ve lisansüstü (4,483±0,218) grup arasından kaynaklandığı ve ön lisans mezunu grubun daha düşük ortalamaya sahip olduğu tespit edilmiştir.

Değişkenler	Öğrenim Durumu	N	Ort.	S.S.	F	p	Post-Hoc
Performans Beklentisi	Önlisans	58	3,672	1,146	39,024	,000	1<2,3 2<3
	Lisans	252	4,321	0,457			
	Lisansüstü	94	4,497	0,283			
Çaba Beklentisi	Önlisans	58	3,565	1,205	42,872	,000	1<2,3
	Lisans	252	4,355	0,543			
	Lisansüstü	94	4,495	0,307			
Sosyal Etki	Önlisans	58	3,810	1,132	30,761	,000	1<2,3
	Lisans	252	4,387	0,409			
	Lisansüstü	94	4,484	0,274			
Kolaylaştırıcı Koşullar	Önlisans	58	3,672	1,133	36,326	,000	1<2,3
	Lisans	252	4,351	0,475			
	Lisansüstü	94	4,434	0,287			
Algılanan Örgütsel Destek	Önlisans	58	3,548	1,247	49,841	,000	1<2,3
	Lisans	252	4,364	0,468			
	Lisansüstü	94	4,486	0,221			
Bilgi Teknolojisi Alanında Bireysel Yenilikçilik	Önlisans	58	3,478	1,346	49,298	,000	1<2,3 2<3
	Lisans	252	4,387	0,605			
	Lisansüstü	94	4,606	0,285			
İş Tatmini	Önlisans	58	3,624	1,213	46,018	,000	1<2,3
	Lisans	252	4,394	0,448			
	Lisansüstü	94	4,483	0,218			

1 = Önlisans, 2 = Lisans, 3 = Lisansüstü

Tablo 6.15. Öğrenim Durumuna Göre Fark Analiz Sonuçları

Katılımcıların şirket statülerine göre performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar, algılanan örgütsel destek, bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçilik ve iş tatmini arasında farklılık olup olmadığı One Way ANOVA

ile analiz edilmiş, sonuçlar Tablo 6.16'da sunulmuştur. Elde edilen sonuçlarda görüldüğü üzere katılımcıların şirket statülerine göre performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar, algılanan örgütsel destek, bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçilik ve iş tatmini düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Elde edilen farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığının tespit edilmesi için yapılan Post-Hoc (Tukey) testi sonucunda farkın performans beklentisi için kamu-özel ($4,016 \pm 0,847$) grubu ile kamu ($4,356 \pm 0,498$) ve özel ($4,414 \pm 0,426$) grup arasından kaynaklandığı ve kamu-özel grubunun daha düşük ortalamaya sahip olduğu; çaba beklentisi için kamu-özel ($4,008 \pm 0,960$) grubu ile kamu ($4,407 \pm 0,541$) ve özel ($4,382 \pm 0,484$) grup arasından kaynaklandığı ve kamu-özel grubunun daha düşük ortalamaya sahip olduğu; sosyal etki için kamu-özel ($4,117 \pm 0,834$) grubu ile kamu ($4,403 \pm 0,455$) ve özel ($4,441 \pm 0,347$) grup arasından kaynaklandığı ve kamu-özel grubunun daha düşük ortalamaya sahip olduğu; kolaylaştırıcı koşullar için kamu-özel ($4,079 \pm 0,886$) grubu ile kamu ($4,370 \pm 0,514$) ve özel ($4,351 \pm 0,384$) grup arasından kaynaklandığı ve kamu-özel grubunun daha düşük ortalamaya sahip olduğu; algılanan örgütsel destek için kamu-özel ($3,995 \pm 0,955$) grubu ile kamu ($4,401 \pm 0,480$) ve özel ($4,404 \pm 0,422$) grup arasından kaynaklandığı ve kamu-özel grubunun daha düşük ortalamaya sahip olduğu; bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçilik için kamu-özel ($3,964 \pm 1,062$) grubu ile kamu ($4,456 \pm 0,612$) ve özel ($4,471 \pm 0,524$) grup arasından kaynaklandığı ve kamu-özel grubunun daha düşük ortalamaya sahip olduğu; iş tatmini için kamu-özel ($4,048 \pm 0,906$) grubu ile kamu ($4,417 \pm 0,502$) ve özel ($4,424 \pm 0,389$) grup arasından kaynaklandığı ve kamu-özel grubunun daha düşük ortalamaya sahip olduğu tespit edilmiştir.

Değişkenler	Şirket Statüsü	N	Ort.	S.S.	F	p	Post-Hoc
Performans Beklentisi	Kamu	142	4,356	0,498	16,118	,000	2<1,3
	Kamu-Özel	126	4,016	0,847			
	Özel	136	4,414	0,426			
Çaba Beklentisi	Kamu	142	4,407	0,541	13,877	,000	2<1,3
	Kamu-Özel	126	4,008	0,960			
	Özel	136	4,382	0,484			
Sosyal Etki	Kamu	142	4,403	0,455	12,335	,000	2<1,3
	Kamu-Özel	126	4,117	0,834			
	Özel	136	4,441	0,347			
Kolaylaştırıcı Koşullar	Kamu	142	4,370	0,514	8,883	,000	2<1,3
	Kamu-Özel	126	4,079	0,886			
	Özel	136	4,351	0,384			
Algılanan Örgütsel Destek	Kamu	142	4,401	0,480	16,912	,000	2<1,3
	Kamu-Özel	126	3,995	0,955			
	Özel	136	4,404	0,422			
Bilgi Teknolojisi Alanında Bireysel Yenilikçilik	Kamu	142	4,456	0,612	18,739	,000	2<1,3
	Kamu-Özel	126	3,964	1,062			
	Özel	136	4,471	0,524			
İş Tatmini	Kamu	142	4,417	0,502	15,219	,000	2<1,3
	Kamu-Özel	126	4,048	0,906			
	Özel	136	4,424	0,389			

1 = Kamu, 2 = Kamu-Özel, 3 = Özel

Tablo 6.16. Şirket Statüsüne Göre Fark Analiz Sonuçları

Katılımcıların çalışma sürelerine göre performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar, algılanan örgütsel destek, bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçilik ve iş tatmini arasında farklılık olup olmadığı One Way ANOVA ile analiz edilmiş, sonuçlar Tablo 6.17’de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlarda görüldüğü üzere katılımcıların çalışma sürelerine göre performans beklentisi, çaba beklentisi, kolaylaştırıcı koşullar, algılanan örgütsel destek, bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçilik ve iş tatmini düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmişken ($p<0,05$), sosyal etki için farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$). Elde edilen farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığının tespit edilmesi için yapılan Post-Hoc (Tukey) testi sonucunda farkın performans beklentisi için 1-2 yıl arası çalışma süresine sahip ($4,110\pm0,751$) grup ile 7-8 yıl arası çalışma süresine sahip ($4,455\pm0,266$) grup ve 9 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip ($4,473\pm0,365$) grup arasından kaynaklandığı ve 1-2 yıl arası çalışma süresine sahip grubun daha düşük ortalamaya sahip olduğu; 3-4 yıl arası çalışma süresine sahip ($4,198\pm0,717$) grup ile 9 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip ($4,473\pm0,365$) grup arasından kaynaklandığı ve 3-

4 yıl arası çalışma süresine sahip grubun daha düşük ortalamaoya sahip olduğu; çaba beklentisi için 1-2 yıl arası çalışma süresine sahip ($4,130\pm0,887$) grup ile 9 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip ($4,418\pm0,523$) grup arasından kaynaklandığı ve 1-2 yıl arası çalışma süresine sahip grubun daha düşük ortalamaoya sahip olduğu; kolaylaştırıcı koşullar için 1-2 yıl arası çalışma süresine sahip ($4,138\pm0,813$) grup ile 7-8 yıl arası çalışma süresine sahip ($4,443\pm0,285$) grup ve 9 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip ($4,469\pm0,254$) grup arasından kaynaklandığı ve 1-2 yıl arası çalışma süresine sahip grubun daha düşük ortalamaoya sahip olduğu; algılanan örgütsel destek için 1-2 yıl arası çalışma süresine sahip ($4,117\pm0,878$) grup ile 7-8 yıl arası çalışma süresine sahip ($4,475\pm0,177$) grup ve 9 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip ($4,467\pm0,325$) grup arasından kaynaklandığı ve 1-2 yıl arası çalışma süresine sahip grubun daha düşük ortalamaoya sahip olduğu; bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçilik için 1-2 yıl arası çalışma süresine sahip ($4,089\pm0,995$) grup ile 7-8 yıl arası çalışma süresine sahip ($4,551\pm0,239$) grup ve 9 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip ($4,590\pm0,514$) grup arasından kaynaklandığı ve 1-2 yıl arası çalışma süresine sahip grubun daha düşük ortalamaoya sahip olduğu; 3-4 yıl arası çalışma süresine sahip ($4,229\pm0,836$) grup ile 9 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip ($4,590\pm0,514$) grup arasından kaynaklandığı ve 3-4 yıl arası çalışma süresine sahip grubun daha düşük ortalamaoya sahip olduğu; son olarak iş tatmini için 1-2 yıl arası çalışma süresine sahip ($4,167\pm0,828$) grup ile ve 9 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip ($4,450\pm0,358$) grup arasından kaynaklandığı ve 1-2 yıl arası çalışma süresine sahip grubun daha düşük ortalamaoya sahip olduğu tespit edilmiştir.

Değişkenler	Çalışma Süresi	N	Ort.	S.S.	F	p	Post-Hoc
Performans Beklentisi	1-2 yıl arası	121	4,110	0,751	5,248	,000	1<4,5 2<5
	3-4 yıl arası	96	4,198	0,717			
	5-6 yıl arası	79	4,332	0,566			
	7-8 yıl arası	44	4,455	0,266			
	9 yıl ve üzeri	64	4,473	0,365			
Çaba Beklentisi	1-2 yıl arası	121	4,130	0,887	3,696	,006	1<4
	3-4 yıl arası	96	4,195	0,738			
	5-6 yıl arası	79	4,345	0,579			
	7-8 yıl arası	44	4,506	0,312			
	9 yıl ve üzeri	64	4,418	0,523			
Sosyal Etki	1-2 yıl arası	121	4,233	0,734	2,238	,064	-
	3-4 yıl arası	96	4,284	0,692			
	5-6 yıl arası	79	4,345	0,502			
	7-8 yıl arası	44	4,438	0,217			
	9 yıl ve üzeri	64	4,469	0,304			
Kolaylaştırıcı Koşullar	1-2 yıl arası	121	4,138	0,813	4,197	,002	1<4,5
	3-4 yıl arası	96	4,201	0,692			
	5-6 yıl arası	79	4,313	0,547			
	7-8 yıl arası	44	4,443	0,285			
	9 yıl ve üzeri	64	4,469	0,254			
Algılanan Örgütsel Destek	1-2 yıl arası	121	4,117	0,878	4,306	,002	1<4,5
	3-4 yıl arası	96	4,216	0,752			
	5-6 yıl arası	79	4,322	0,543			
	7-8 yıl arası	44	4,475	0,177			
	9 yıl ve üzeri	64	4,467	0,325			
Bilgi Teknolojisi Alanında Bireysel Yenilikçilik	1-2 yıl arası	121	4,089	0,995	6,044	,000	1<4,5 2<5
	3-4 yıl arası	96	4,229	0,836			
	5-6 yıl arası	79	4,373	0,66			
	7-8 yıl arası	44	4,551	0,239			
	9 yıl ve üzeri	64	4,590	0,514			
İş Tatmini	1-2 yıl arası	121	4,167	0,828	3,107	,015	1<5
	3-4 yıl arası	96	4,265	0,738			
	5-6 yıl arası	79	4,352	0,534			
	7-8 yıl arası	44	4,468	0,167			
	9 yıl ve üzeri	64	4,450	0,358			

1 = 1-2 yıl arası; 2 = 3-4 yıl arası; 3 = 5-6 yıl arası; 4 = 7-8 yıl arası; 5 = 9 yıl ve üzeri

Tablo 6.17. Çalışma Süresine Göre Fark Analiz Sonuçları

Katılımcıların pozisyonlarına göre performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar, algılanan örgütsel destek, bilgi teknolojisi alanında

bireysel yenilikçilik ve iş tatmini arasında farklılık olup olmadığı Independent Samples T test ile analiz edilmiş, sonuçlar Tablo 6.18’de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlarda görüldüğü üzere katılımcıların pozisyonlarına göre, çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar, algılanan örgütsel destek ve iş tatmini düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmazken ($p>0,05$); performans beklentisi ve bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçilik düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Oluşan bu farklılıklarda performans beklentisi için personel ortalamasının ($4,248\pm0,651$) yönetici ortalamasından ($4,508\pm0,269$) düşük olduğu, bilgi teknolojisi alanında bireysel yenilikçilik için personel ortalamasının ($4,272\pm0,811$) yönetici ortalamasından ($4,705\pm0,321$) düşük olduğu tespit edilmiştir.

Değişkenler	Pozisyon	N	Ort.	S.S.	t	p
Performans Beklentisi	Personel	371	4,248	0,651	-2,272	,024
	Yönetici	33	4,508	0,269		
Çaba Beklentisi	Personel	371	4,262	0,725	-1,146	,253
	Yönetici	33	4,409	0,423		
Sosyal Etki	Personel	371	4,321	0,607	-0,605	,546
	Yönetici	33	4,386	0,360		
Kolaylaştırıcı Koşullar	Personel	371	4,259	0,655	-1,432	,153
	Yönetici	33	4,424	0,276		
Algılanan Örgütsel Destek	Personel	371	4,258	0,698	-1,682	,093
	Yönetici	33	4,465	0,317		
Bilgi Teknolojisi Alanında Bireysel Yenilikçilik	Personel	371	4,272	0,811	-6,172	,000
	Yönetici	33	4,705	0,321		
İş Tatmini	Personel	371	4,289	0,672	-1,501	,134
	Yönetici	33	4,467	0,286		

Tablo 6.18. Pozisyonlara Göre Fark Analiz Sonuçları

6.7. İş Tatmininin Algılanan Örgütsel Destek ile Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli Arasındaki Aracı Rolünde Bilgi Teknolojileri Alanında Bireysel Yenilikçiliğin Düzenleyici Rolüne Yönelik Bulgular

Araştırmada elde edilen verilerin analizleri SPSS 26.0 programında IBM SPSS Process Macro 4.1 uygulaması kullanılarak gerçekleştirilmiştir (Hayes ve Matthes, 2009; Preacher vd., 2007). Analizlerde bootstrap yöntemi ile 5000 yeniden örnekleme yapılmış, bulgular %95 güven aralığında incelenmiştir. Aracılık etkisi dolaylı etki bulgularına göre değerlendirilmiştir. %95 güven aralığında incelenen dolaylı etkinin alt ve üst değerlerinin sıfırı içermemesi anlamlı etkiyi yani aracılık etkisinin olduğunu göstermektedir (Darlington ve Hayes, 2017; Hayes, 2018). Basit düzenleyici etki

etkileşimsel değişkenin anlamlı olup olmadığına göre değerlendirilmiştir. %95 güven aralığında incelenen etkileşimsel değişkenin alt ve üst değerlerinin sıfırı içermemesi anlamlı etkiyi yani düzenleyici etkinin olduğunu göstermektedir (Gürbüz, 2021). Durumsal aracılık etkisi durumsal aracılık indeks değerinin anlamlı olup olmadığına göre değerlendirilmiştir. %95 güven aralığında incelenen durumsal aracılık indeks değerinin alt ve üst değerlerinin sıfırı içermemesi durumsal aracılık etkisinin olduğunu göstermektedir (Gürbüz, 2021). Düzenleyici etkiler ayrıca eğim grafikleri ile de incelenmiştir.

Birinci (1 nolu) araştırma modelini test etmek için yapılan regresyon analiz bulguları Tablo 6.19’da yer almaktadır. İlk olarak aracılık ilişkisi değerlendirilmiştir (Algılanan Örgütsel Destek → İş Tatmini → Performans Beklentisi). Bulgular incelendiğinde, ilk regresyon analizinde Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatminini pozitif yönlü anlamlı olarak etkilediği ($b=0,881$; %95 GA $[0,844 - 0,919]$) ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatminindeki değişimin %84,2 açıkladığı belirlenmiştir. İkinci regresyon analizinde Algılanan Örgütsel Desteğin Performans Beklentisini pozitif yönlü anlamlı olarak etkilediği ($b=0,450$; %95 GA $[0,345 - 0,555]$), İş Tatmininin Performans Beklentisini pozitif yönlü anlamlı olarak etkilediği ($b=0,415$; %95 GA $[0,306 - 0,525]$) ve Algılanan Örgütsel Destek ile İş Tatmininin Performans Beklentisindeki değişimin %79,3’ünü açıkladığı görülmüştür. Dolaylı etki bulguları değerlendirildiğinde ise Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini vasıtasıyla Performans Beklentisi üzerinde pozitif yönlü anlamlı etkisinin olduğu ($b=0,366$; %95 GA $[0,221 - 0,490]$) ve bu sonuca göre İş Tatmininin Algılanan Örgütsel Destek ile Performans Beklentisi arasındaki ilişkide aracı rolünün olduğu belirlenmiştir.

İkinci olarak basit düzenleyici etki değerlendirilmiştir. Bulgular incelendiğinde, regresyon analizinde Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatminini pozitif yönlü anlamlı olarak etkilediği ($b=0,173$; %95 GA $[0,082 - 0,264]$), Bireysel Yenilikçiliğin İş Tatminini pozitif yönlü anlamlı olarak etkilediği ($b=0,141$; %95 GA $[0,080 - 0,203]$) ve etkileşimsel değişkenin İş Tatminini negatif yönlü anlamlı olarak etkilediği ($b=-0,237$; %95 GA $[-0,273 - -0,202]$) tespit edilmektedir. Etkileşimsel değişkenin İş Tatmini üzerindeki anlamlı etkisinin olması Bireysel Yenilikçiliğin negatif yönlü düzenleyici etkisinin olduğuna işaret etmektedir. Düzenleyici değişkenin etkileri grafiksel olarak Şekil 6.10’da gösterilmiştir. Düzenleyici etkinin ayrıntıları

incelendiğinde, Bireysel Yenilikçiliğin düşük ($b=0,187$; %95 GA $[0,097 - 0,277]$) ve orta ($b=0,127$; %95 GA $[0,032 - 0,223]$) olduğu durumlarda, Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini üzerindeki etkisinin anlamlı olduğu gözlenmiştir. Buna karşın Bireysel Yenilikçiliğin yüksek olduğu durumda Algılanan Örgütsel Destek ile İş Tatmini arasındaki etkinin ($b=0,068$; %95 GA $[-0,034 - 0,170]$) anlamlı olmadığı görülmüştür.

Üçüncü olarak durumsal aracılık etkisi değerlendirilmiştir. Bulgular incelendiğinde, durumsal aracılık indeks değerinin anlamlı olduğu ($b=-0,099$; %95 GA $[-0,144 - -0,053]$) belirlenmiş olup bu bulgu Bireysel Yenilikçiliğin Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini vasıtasıyla Performans Beklentisine olan dolaylı etkisinde düzenleyici değişken olduğunu göstermektedir. Durumsal aracılık etkisi grafiksel olarak Şekil 6.11’de gösterilmiştir. Buna göre, Bireysel Yenilikçilik düşük olduğunda Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini vasıtasıyla Performans Beklentisine olan dolaylı etkisi ($b=0,078$; %95 GA $[0,032 - 0,127]$) ve Bireysel Yenilikçilik orta olduğunda Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini vasıtasıyla Performans Beklentisine olan dolaylı etkisi ($b=0,053$; %95 GA $[0,005 - 0,083]$) anlamlıdır. Buna karşın Bireysel Yenilikçilik yüksek olduğunda Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini vasıtasıyla Performans Beklentisine olan dolaylı etkisi ($b=0,028$; %95 GA $[-0,026 - 0,083]$) anlamlı değildir.

Değişkenler	İş Tatmini			Performans Beklentisi		
	b	LLCI	ULCI	b	LLCI	ULCI
Aracılık Modeli						
Algılanan Örgütsel Destek	0,881*	0,844	0,919	0,450*	0,345	0,555
İş Tatmini				0,415*	0,306	0,525
R ²	0,842			0,793		
Dolaylı Etki	Algılanan Örgütsel Destek → İş Tatmini → Performans Beklentisi B=0,366 ; 95 GA [0,221 – 0,490]					
Düzenleyici Etki Modeli						
Algılanan Örgütsel Destek	0,173*	0,082	0,264			
Bireysel Yenilikçilik	0,141*	0,080	0,203			
Etkileşimsel Değişken	-0,237*	-0,273	-0,202			
R ²	0,905					
Durumsal Aracılık Etki Modeli						
	Dolaylı Etki Algılanan Örgütsel Destek → İş Tatmini → Performans Beklentisi					
	b		LLCI		ULCI	
Düşük Bireysel Yenilikçilik	0,078*		0,032		0,127	
Orta Bireysel Yenilikçilik	0,053*		0,005		0,083	
Yüksek Bireysel Yenilikçilik	0,028		-0,026		0,083	
Durumsal Aracılık İndeksi	-0,099*		-0,144		-0,053	

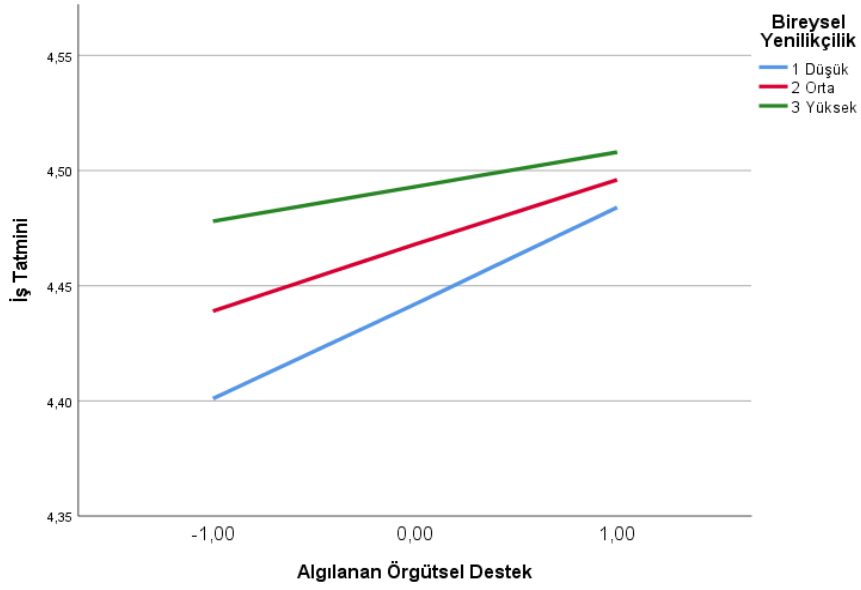
Tablo 6.19. Regresyon Analiz Sonuçları (1. Araştırma Modeli)

Not: *p<0,05; LLCI=Alt Güven Aralığı; ULCI=Üst Güven Aralığı; b=Standardize Edilmemiş Beta Katsayısı

Bulgular neticesinde algılanan örgütsel destek (AÖD) ile performans beklentisi (PB) arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmesi nedeniyle H1a hipotezi kabul edilmiş ve sonuçlar varsayım ve literatür ile uyumlu şekilde gözlemlenmiştir. Diğer taraftan araştırma varsayımlarından hareketle, algılanan örgütsel destek (AÖD) ile iş tatmini ve iş tatmini ile performans beklentisi arasında literatüre benzer şekilde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bundan dolayı alanyazınla uyumlu, H2 ve H3a hipotezleri de kabul edilmiştir. Ayrıca yapılan analiz sonuçları, algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki doğrudan pozitif etkisi ile iş tatmininin performans beklentisi üzerinde aracı rolünü ortaya koymaktadır. Bu bulgular, örgütsel destek algısının, çalışanların iş tatminini artırarak performans beklentilerini olumlu yönde etkilediğini göstermektedir. Dolaylı etki analizi, algılanan örgütsel desteğin iş tatmini aracılığıyla performans beklentisine olan etkisinin anlamlı olduğunu belirlemiş

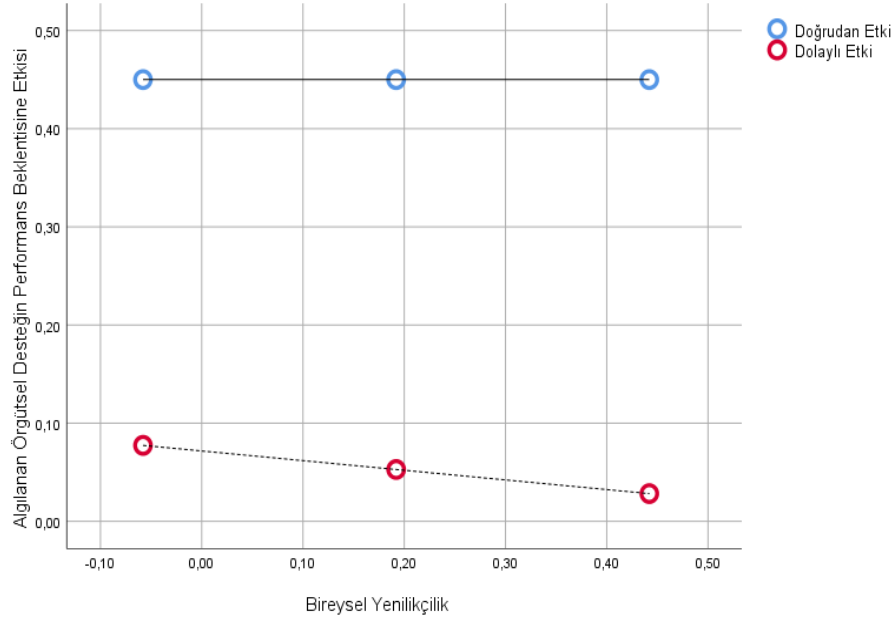
olup H4a hipotezi kabul edilmiştir. Diğer bir deyişle iş tatmini, algılanan örgütsel destek (AÖD) ile performans beklentisi (PB) arasındaki ilişkiye aracılık eder, yani AÖD çalışanların iş tatminini artırmakta ve artan iş tatmini ise çalışanların performans beklentisini olumlu yönde etkilemektedir. Literatüre bakıldığında, Yoon ve arkadaşları (2004) ile Muse ve Stamper (2007)'in bulgularına benzer sonuca varıldığı görülmüştür.

Yine araştırma kıstası içerisinde yer aldığı üzere algılanan örgütsel destek (AÖD) ile iş tatmini arasındaki ilişki, bilgi teknolojisi alanında kişisel yenilikçilik (PIIT) tarafından düzenlenmekte olup H5 hipotezi kabul edilmiştir. Yani, örgütsel destek algısı bireylerin yenilikçilik düzeylerine göre değişmekte bu da iş tatmini üzerinde farklı sonuçlara yol açmaktadır. Buna ek olarak bulgular sonucunda bireysel yenilikçilik, algılanan örgütsel desteğin iş tatmini aracılığıyla performans beklentisine olan dolaylı ilişkisinde önemli bir düzenleyici faktör olarak görülmüş ve bu nedenle H6a hipotezi kabul edilmiştir. Bu bulgular aynı zamanda örgütsel destek ve yenilikçilik kültürünün çalışan memnuniyeti ve performans üzerindeki etkilerini anlamada kritik öneme sahip olduğunu vurgular nitelikte olup, varsayımlar bölümünde daha önce bahsedildiği üzere Rogers'ın Yenilik yayılım teorisinde ele aldığı ve yenilikçilik adaptasyon sınıfı içerisinde öne sürdüğü ideal benimseme tipleri ve yapılan araştırma sonuçları ile de uyumluluk göstermektedir. Buna göre, yüksek derecede yenilikçi bireylerin geleneksel örgütsel destek mekanizmalarına ihtiyaç duymadıkları ve üzerinde anlamsız bir etkisinin bulunduğu veya bu desteklerden daha az etkilendikleri bilhassa iş tatmini bakımından ters bir etki oluşturduğu buna karşılık olarak orta ve düşük düzeyde yenilikçi bireylerin ise daha fazla örgütsel desteğe ihtiyaç duydukları ile beraberinde iş tatminlerinin artması sonucu performans beklentilerinin yüksek olacağı şeklinde yorumlanabilir. Yani, yenilikçi bireyler, kendilerini motive etme ve işlerinde tatmin bulma konusunda daha içsel bir yaklaşıma sahip olabilirler ve bu nedenle öz-yeterlikleri sayesinde örgütsel destekten bağımsız olarak iş tatminlerini sürdürebilirler.



Şekil 6.10. Bireysel Yenilikçiliğin Düzenleyici Etkisinin Grafikselsel Gösterimi (1. Araştırma Modeli)

Şekil 6.10’da yatay (x) eksen algılanan örgütsel desteğin düşük, orta ve yüksek olduğu durumları dikey (y) eksen ise iş tatminin aldığı değerleri ifade ederken, genel anlamda algılanan örgütsel destek ve bireysel yenilikçilik seviyeleri arasındaki ilişki iş tatmini üzerinden gösterilmeye çalışılmıştır. Buna göre, bireysel yenilikçilik düzeyi arttıkça algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki etkisinde farklılaşma görülmektedir. Özellikle, bireysel yenilikçilik düzeyi düşük ve orta seviyede iken algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki etkisi daha güçlüdür ve bu çizgilerin daha dik şekilde olmasından da anlaşılabilir. Buna karşılık bireysel yenilikçilik düzeyi yüksek olduğunda bu etki daha zayıftır ve istatistiksel olarak anlamlı olmayabilir. Dolayısıyla, bireysel yenilikçilik düzeyi düşük ve orta seviyede iken algılanan örgütsel desteğin iş tatminine olan etkisi daha belirgin, yenilikçilik düzeyi yükseldikçe bu etkinin azaldığı, neredeyse yok olduğu ve hatta anlamsız hale gelebileceği sonucuna varılabilir. Bu durum, beta (β) ve güven aralıkları ile desteklenmekte olup yüksek yenilikçilik düzeyinde örgütsel destek ve iş tatmini arasındaki ilişkinin zayıfladığı görülmektedir.



Şekil 6.11. Durumsal Aracılık Etkisinin Grafiksel Gösterimi (1. Araştırma Modeli)

Şekil 6.11’de yatay (x) eksen bireysel yenilikçilik (düşük, orta ve yüksek olduğu durumlar) düzeylerini ve dikey (y) eksen doğrudan (mavi) ve dolaylı (kırmızı) etkilerin değerlerini göstermek üzere, doğrudan ve dolaylı etkilerin sabit veya azalan trendleri anlatılmaya çalışılmıştır. Buna göre bireysel yenilikçilik düzeyi arttıkça, dolaylı etkinin azaldığı, doğrudan etkinin sabit kaldığı ve akabinde hafif düzeyde arttığı gözlemlenmektedir. Dolaylı etkilerin azalan eğimi ise bireysel yenilikçiliğin arttıkça, örgütsel desteğin iş tatmini üzerinden performans beklentisine olan etkisinin zayıfladığını göstermektedir. Bu durum, beta (β) ve güven aralıkları ile desteklenmekte olup, yüksek yenilikçilik düzeyinde dolaylı etkinin anlamsız hale gelmesi, genel anlamda örgütsel destek ve iş tatmininin performans beklentisine olan etkisinin bu yenilikçilik düzeyinde daha zayıf olduğunu göstermektedir.

İkinci (2 nolu) araştırma modelini test etmek için yapılan regresyon analiz bulguları Tablo 6.20’de yer almaktadır. İlk olarak aracılık ilişkisi değerlendirilmiştir (Algılanan Örgütsel Destek → İş Tatmini → Çaba Beklentisi). Bulgular incelendiğinde, ilk regresyon analizinde Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatminini pozitif yönlü anlamlı olarak etkilediği ($b=0,881$; %95 GA [0,844 – 0,919]) ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatminindeki değişimin %84,2 açıkladığı belirlenmiştir. İkinci regresyon analizinde Algılanan Örgütsel Desteğin Çaba Beklentisini pozitif yönlü anlamlı olarak

etkilediği ($b=0,519$; %95 GA $[0,396 - 0,641]$), İş Tatmininin Çaba Beklentisini pozitif yönlü anlamlı olarak etkilediği ($b=0,435$; %95 GA $[0,308 - 0,563]$) ve Algılanan Örgütsel Destek ile İş Tatmininin Çaba Beklentisindeki değişimin %77,5'ini açıkladığı görülmüştür. Dolaylı etki bulguları değerlendirildiğinde ise Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini vasıtasıyla Çaba Beklentisi üzerinde pozitif yönlü anlamlı etkisinin olduğu ($b=0,384$; %95 GA $[0,235 - 0,516]$) ve bu sonuca göre İş Tatmininin Algılanan Örgütsel Destek ile Çaba Beklentisi arasındaki ilişkide aracı rolünün olduğu belirlenmiştir.

İkinci olarak basit düzenleyici etki değerlendirilmiştir. Bulgular incelendiğinde, regresyon analizinde Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatminini pozitif yönlü anlamlı olarak etkilediği ($b=0,173$; %95 GA $[0,082 - 0,264]$), Bireysel Yenilikçiliğin İş Tatminini pozitif yönlü anlamlı olarak etkilediği ($b=0,141$; %95 GA $[0,080 - 0,203]$) ve etkileşimsel değişkenin İş Tatminini negatif yönlü anlamlı olarak etkilediği ($b=-0,237$; %95 GA $[-0,273 - -0,202]$) tespit edilmektedir. Etkileşimsel değişkenin İş Tatmini üzerindeki anlamlı etkisinin olması Bireysel Yenilikçiliğin negatif yönlü düzenleyici etkisinin olduğuna işaret etmektedir. Düzenleyici değişkenin etkileri grafiksel olarak Şekil 6.12'de gösterilmiştir. Düzenleyici etkinin ayrıntıları incelendiğinde, Bireysel Yenilikçiliğin düşük ($b=0,187$; %95 GA $[0,097 - 0,277]$) ve orta ($b=0,127$; %95 GA $[0,032 - 0,223]$) olduğu durumlarda, Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini üzerindeki etkisinin anlamlı olduğu gözlenmiştir. Buna karşın Bireysel Yenilikçiliğin yüksek olduğu durumda Algılanan Örgütsel Destek ile İş Tatmini arasındaki etkinin ($b=0,068$; %95 GA $[-0,034 - 0,170]$) anlamlı olmadığı görülmüştür.

Üçüncü olarak durumsal aracılık etkisi değerlendirilmiştir. Bulgular incelendiğinde, durumsal aracılık indeks değerinin anlamlı olduğu ($b=-0,103$; %95 GA $[-0,150 - -0,059]$) belirlenmiş olup bu bulgu Bireysel Yenilikçiliğin Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini vasıtasıyla Çaba Beklentisine olan dolaylı etkisinde düzenleyici değişken olduğunu göstermektedir. Durumsal aracılık etkisi grafiksel olarak Şekil 6.13'de gösterilmiştir. Buna göre, Bireysel Yenilikçilik düşük olduğunda Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini vasıtasıyla Çaba Beklentisine olan dolaylı etkisi ($b=0,081$; %95 GA $[0,034 - 0,135]$) ve Bireysel Yenilikçilik orta olduğunda Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini vasıtasıyla Çaba Beklentisine olan dolaylı

etkisi ($b=0,055$; %95 GA $[0,004 - 0,110]$) anlamlıdır. Buna karşın Bireysel Yenilikçilik yüksek olduğunda Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini vasıtasıyla Çaba Beklentisine olan dolaylı etkisi ($b=0,030$; %95 GA $[-0,027 - 0,086]$) anlamlı değildir.

Değişkenler	İş Tatmini			Çaba Beklentisi		
	b	LLCI	ULCI	b	LLCI	ULCI
Aracılık Modeli						
Algılanan Örgütsel Destek	0,881*	0,844	0,919	0,519*	0,396	0,641
İş Tatmini				0,435*	0,308	0,563
R ²	0,842			0,775		
Dolaylı Etki	Algılanan Örgütsel Destek → İş Tatmini → Çaba Beklentisi B=0,384 ; 95 GA [0,235 – 0,516]					
Düzenleyici Etki Modeli						
Algılanan Örgütsel Destek	0,173*	0,082	0,264			
Bireysel Yenilikçilik	0,141*	0,080	0,203			
Etkileşimsel Değişken	-0,237*	-0,273	-0,202			
R ²	0,905					
Durumsal Aracılık Etki Modeli						
	Dolaylı Etki Algılanan Örgütsel Destek → İş Tatmini → Çaba Beklentisi					
	b		LLCI		ULCI	
Düşük Bireysel Yenilikçilik	0,081*		0,034		0,135	
Orta Bireysel Yenilikçilik	0,055*		0,004		0,110	
Yüksek Bireysel Yenilikçilik	0,030		-0,027		0,086	
Durumsal Aracılık İndeksi	-0,103*		-0,150		-0,059	

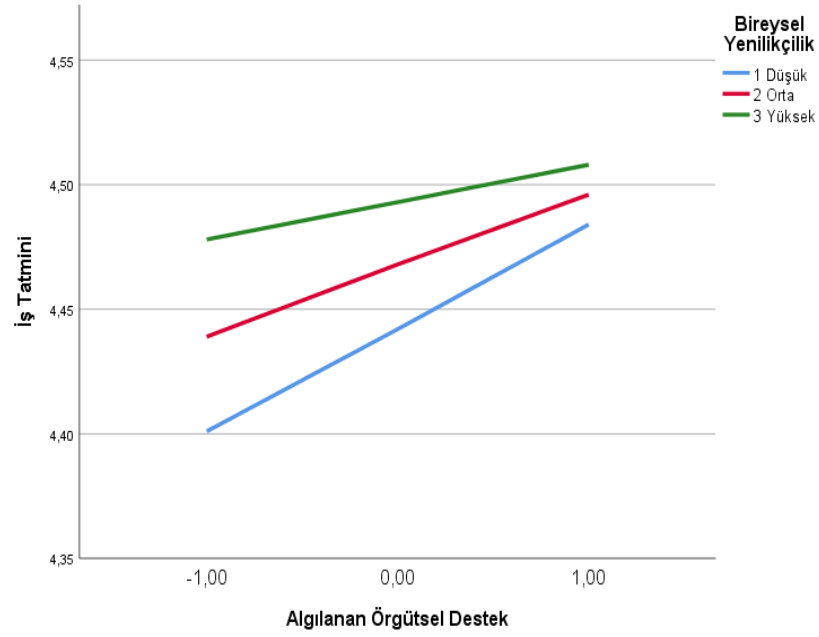
Tablo 6.20. Regresyon Analiz Sonuçları (2. Araştırma Modeli)

Not: * $p<0,05$; LLCI=Alt Güven Aralığı; ULCI=Üst Güven Aralığı; b=Standardize Edilmemiş Beta Katsayısı

Bulgular ışığında Tablo 6.20 incelendiğinde, algılanan örgütsel destek (AÖD) ile çaba beklentisi (ÇB) arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmesi nedeniyle H1b hipotezi kabul edilmiş, sonuçlar ise varsayım ve literatür ile uyumlu şekilde gözlemlenmiştir. Diğer taraftan araştırma varsayımlarından hareketle, algılanan örgütsel destek (AÖD) ile iş tatmini (H2) ve iş tatmini ile çaba beklentisi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiş ve alanyazınla uyumlu H3b hipotezi kabul edilmiştir. Buna ilaveten yapılan analiz sonuçları, algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki doğrudan pozitif etkisi ile birlikte iş tatmininin çaba beklentisi üzerinde aracı rolünü ortaya koymakta ve örgütsel destek algısının, çalışanların iş tatminini artırarak çaba beklentilerini olumlu yönde etkilediğini

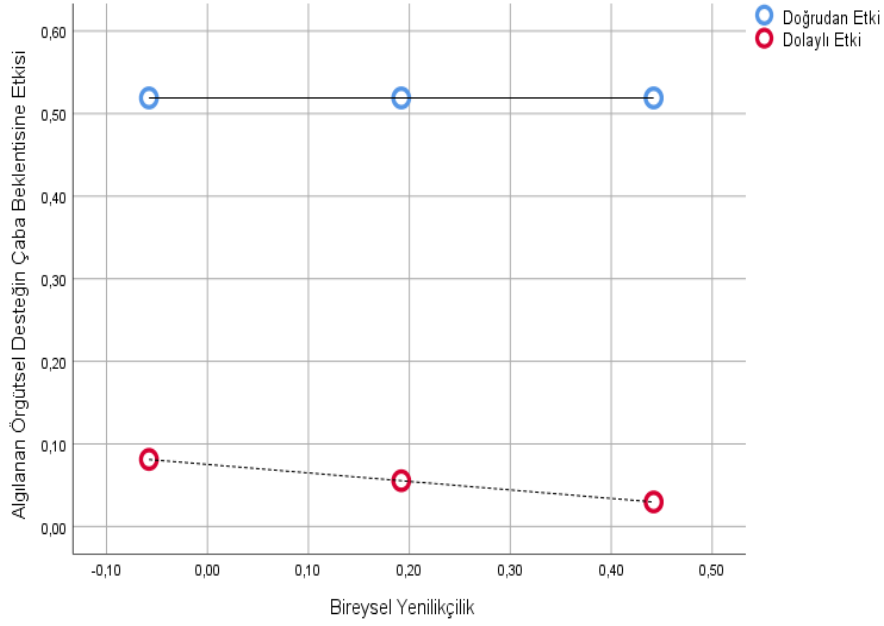
göstermektedir. Dolaylı etki analizi, algılanan örgütsel desteğin iş tatmini aracılığıyla çaba beklentisine olan etkisinin anlamlı olduğunu belirlemiş olup H4b hipotezi kabul edilmiştir. Diğer bir deyişle iş tatmini, algılanan örgütsel destek (AÖD) ile çaba beklentisi (PB) arasındaki ilişkiye aracılık eder, yani AÖD çalışanların iş tatminini artırmakta ve artan iş tatmini ise çalışanların çaba beklentisini olumlu yönde etkilemektedir. Elde edilen bulgular, Isaac vd. (2019) ile Maillet vd. (2015) tarafından yapılan araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

Araştırmada ortak değişkenler arasında, algılanan örgütsel destek (AÖD) ile iş tatmini arasındaki ilişkinin bilgi teknolojisi alanında kişisel yenilikçilik (PIIT) tarafından düzenlendiği (H5) bulunmuştu. Diğer taraftan bireysel yenilikçilik, algılanan örgütsel destek ile iş tatmini aracılığıyla çaba beklentisi üzerindeki dolaylı ilişkide önemli bir düzenleyici faktör olarak görülmüş ve bu nedenle H6b hipotezi kabul edilmiştir. Analiz sonuçları, Badowska ve arkadaşları (2016)'nın bulgularına benzerliğinin yanı sıra Sair ve Danish (2018)'in sonuçları ile örtüşmekte ve hatta teknoloji kabul ve kullanımında kişisel yenilikçiliği yani bireysel özellikleri dikkate alma konusunda ortaktır kanıdandır. Diğer taraftan bireysel yenilikçiliğin bu ilişkideki düzenleyici rolü incelendiğinde Rogers'ın Yenilik yayılım teorisinde ele aldığı ve yenilikçilik adaptasyon sınıfı içerisinde öne sürdüğü ideal benimseme tipleri ve yapılan araştırma sonuçları ile de uyumluluk göstermektedir. Buna göre, yüksek derecede yenilikçi bireyler için örgütsel desteğin anlamsız olduğu veya bu desteklerden daha az etkilendikleri ve iş tatmini bakımından ters bir etki oluşturduğu bunun akabinde genellikle tehlikeli ve riskli olanı arzulamaları ve öz yeterlikleri sayesinde kolaylık derecesi olarak tanımlanan çaba beklentisine harekete geçmeleri açısından ihtiyaç duymadıkları söylenebilir. Buna karşılık orta ve düşük düzeyde yenilikçi bireylerin ise daha fazla örgütsel desteğe ihtiyaç duydukları ve beraberinde iş tatminlerinin artması sonucu teknoloji kabul ve kullanımında kolaylık algılarına yönelik çaba beklentilerinin yüksek olacağı şeklinde yorumlanabilir. Literatür incelendiğinde, Moghavvemi ve arkadaşları (2012)'nin yapmış olduğu araştırmada yenilikçi kişiliğin bir özelliği olan harekete geçme eğilimi ile çaba beklentisi arasında bir ilişki saptanmamış ve Agustina ve Indriati (2018)'nin yapmış olduğu çalışmada ise yüksek yeteneğe sahip bireylerin sistemi öğrenme konusunda çaba beklentisine ihtiyaç duymadıkları hali hazırda bu bireylerin sistemi öğrenmelerinin kolay olduğu ve bunun iş tatminlerini etkilemediği sonucuna varmıştır.



Şekil 6.12. Bireysel Yenilikçiliğin Düzenleyici Etkisinin Grafiks gösterimi (2. Araştırma Modeli)

Şekil 6.13’de yatay (x) eksen bireysel yenilikçilik (düşük, orta ve yüksek olduğu durumlar) düzeylerini ve dikey (y) eksen doğrudan (mavi) ve dolaylı (kırmızı) etkilerin değerlerini göstermek üzere, doğrudan ve dolaylı etkilerin sabit veya azalan trendleri anlatılmaya çalışılmıştır. Buna göre bireysel yenilikçilik düzeyi arttıkça, dolaylı etkinin azaldığı, doğrudan etkinin sabit kaldığı ve akabinde hafif düzeyde arttığı gözlemlenmektedir. Dolaylı etkilerin azalan eğimi ise bireysel yenilikçiliğin arttıkça, örgütsel desteğin iş tatmini üzerinden çaba beklentisine olan etkisinin zayıfladığını göstermektedir. Bu durum, beta (β) ve güven aralıkları ile desteklenmekte olup, yüksek yenilikçilik düzeyinde dolaylı etkinin anlamsız hale gelmesi, genel anlamda örgütsel destek ve iş tatmininin çaba beklentisine olan etkisinin bu yenilikçilik düzeyinde daha zayıf olduğunu göstermektedir.



Şekil 6.13. Durumsal Aracılık Etkisinin Grafiksel Gösterimi (2. Araştırma Modeli)

Üçüncü (3 nolu) araştırma modelini test etmek için yapılan regresyon analiz bulguları Tablo 6.21’de yer almaktadır. İlk olarak aracılık ilişkisi değerlendirilmiştir (Algılanan Örgütsel Destek → İş Tatmini → Sosyal Etki). Bulgular incelendiğinde, ilk regresyon analizinde Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatminini pozitif yönlü anlamlı olarak etkilediği ($b=0,881$; %95 GA $[0,844 - 0,919]$) ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatminindeki değişimin %84,2 açıkladığı belirlenmiştir. İkinci regresyon analizinde Algılanan Örgütsel Desteğin Sosyal Etkiyi pozitif yönlü anlamlı olarak etkilediği ($b=0,200$; %95 GA $[0,074 - 0,327]$), İş Tatmininin Sosyal Etkiyi pozitif yönlü anlamlı olarak etkilediği ($b=0,539$; %95 GA $[0,407 - 0,671]$) ve Algılanan Örgütsel Destek ile İş Tatmininin Sosyal Etkideki değişimin %66,5’ini açıkladığı görülmüştür. Dolaylı etki bulguları değerlendirildiğinde ise Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini vasıtasıyla Sosyal Etki üzerinde pozitif yönlü anlamlı etkisinin olduğu ($b=0,475$; %95 GA $[0,301 - 0,627]$) ve bu sonuca göre İş Tatmininin Algılanan Örgütsel Destek ile Sosyal Etki arasındaki ilişkide aracı rolünün olduğu belirlenmiştir.

İkinci olarak basit düzenleyici etki değerlendirilmiştir. Bulgular incelendiğinde, regresyon analizinde Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatminini pozitif yönlü anlamlı olarak etkilediği ($b=0,173$; %95 GA $[0,082 - 0,264]$), Bireysel Yenilikçiliğin İş Tatminini pozitif yönlü anlamlı olarak etkilediği ($b=0,141$; %95 GA $[0,080 - 0,203]$) ve etkileşimsel değişkenin İş Tatminini negatif yönlü anlamlı olarak etkilediği ($b=-0,237$; %95 GA $[-0,273 - -0,202]$) tespit edilmektedir. Etkileşimsel değişkenin İş

Tatmini üzerindeki anlamlı etkisinin olması Bireysel Yenilikçiliğin negatif yönlü düzenleyici etkisinin olduğuna işaret etmektedir. Düzenleyici değişkenin etkileri grafiksel olarak Şekil 6.14’de gösterilmiştir. Düzenleyici etkinin ayrıntıları incelendiğinde, Bireysel Yenilikçiliğin düşük ($b=0,187$; %95 GA $[0,097 - 0,277]$) ve orta ($b=0,127$; %95 GA $[0,032 - 0,223]$) olduğu durumlarda, Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini üzerindeki etkisinin anlamlı olduğu gözlenmiştir. Buna karşın Bireysel Yenilikçiliğin yüksek olduğu durumda Algılanan Örgütsel Destek ile İş Tatmini arasındaki etkinin ($b=0,068$; %95 GA $[-0,034 - 0,170]$) anlamlı olmadığı görülmüştür.

Üçüncü olarak durumsal aracılık etkisi değerlendirilmiştir. Bulgular incelendiğinde, durumsal aracılık indeks değerinin anlamlı olduğu ($b=-0,128$; %95 GA $[-0,178 - -0,076]$) belirlenmiş olup bu bulgu Bireysel Yenilikçiliğin Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini vasıtasıyla Sosyal Etkiye olan dolaylı etkisinde düzenleyici değişken olduğunu göstermektedir. Durumsal aracılık etkisi grafiksel olarak Şekil 6.15’de gösterilmiştir. Buna göre, Bireysel Yenilikçilik düşük olduğunda Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini vasıtasıyla Sosyal Etkiye olan dolaylı etkisi ($b=0,101$; %95 GA $[0,036 - 0,181]$) ve Bireysel Yenilikçilik orta olduğunda Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini vasıtasıyla Sosyal Etkiye olan dolaylı etkisi ($b=0,069$; %95 GA $[0,003 - 0,149]$) anlamlıdır. Buna karşın Bireysel Yenilikçilik yüksek olduğunda Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini vasıtasıyla Sosyal Etkiye olan dolaylı etkisi ($b=0,037$; %95 GA $[-0,033 - 0,118]$) anlamlı değildir.

Değişkenler	İş Tatmini			Sosyal Etki		
	b	LLCI	ULCI	b	LLCI	ULCI
Aracılık Modeli						
Algılanan Örgütsel Destek	0,881*	0,844	0,919	0,200*	0,074	0,327
İş Tatmini				0,539*	0,407	0,671
R ²	0,842			0,665		
Dolaylı Etki	Algılanan Örgütsel Destek → İş Tatmini → Sosyal Etki B=0,475 ; 95 GA [0,301 – 0,627]					
Düzenleyici Etki Modeli						
Algılanan Örgütsel Destek	0,173*	0,082	0,264			
Bireysel Yenilikçilik	0,141*	0,080	0,203			
Etkileşimsel Değişken	-0,237*	-0,273	-0,202			
R ²	0,905					
Durumsal Aracılık Etki Modeli						
	Dolaylı Etki Algılanan Örgütsel Destek → İş Tatmini → Sosyal Etki					
	b		LLCI		ULCI	
Düşük Bireysel Yenilikçilik	0,101*		0,036		0,181	
Orta Bireysel Yenilikçilik	0,069*		0,003		0,149	
Yüksek Bireysel Yenilikçilik	0,037		-0,033		0,118	
Durumsal Aracılık İndeksi	-0,128*		-0,178		-0,076	

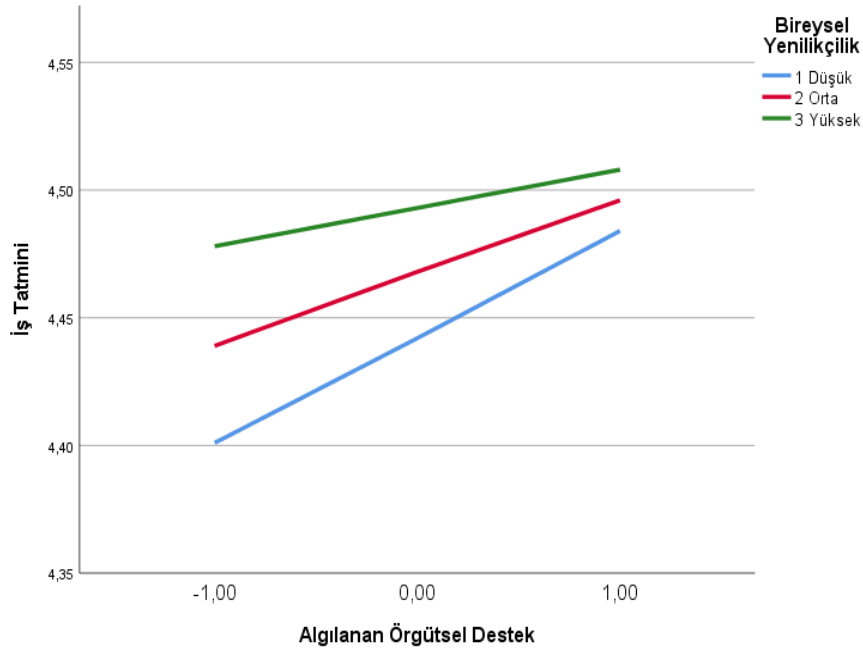
Tablo 6.21. Regresyon Analiz Sonuçları (3. Araştırma Modeli)

Not: *p<0,05; LLCI=Alt Güven Aralığı; ULCI=Üst Güven Aralığı; b=Standardize Edilmemiş Beta Katsayısı

Tablo 6.21’den anlaşılabacağı üzere, algılanan örgütsel destek (AÖD) ile sosyal etki (SE) arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmesi nedeniyle H1c hipotezi kabul edilmiş ve sonuçlar varsayım ve literatür ile uyumlu şekilde gözlemlenmiştir. Diğer taraftan araştırma varsayımlarından hareketle, algılanan örgütsel destek (AÖD) ile iş tatmini (H2) ve iş tatmini ile sosyal etki arasında literatüre benzer şekilde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiş ve H3c hipotezi kabul edilmiştir. Buna ilaveten yapılan analiz sonuçları, algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki doğrudan pozitif etkisi ile iş tatmininin sosyal etki üzerinde aracı rolünü ortaya koymaktadır. Bu bulgular, örgütsel destek algısının, çalışanların iş tatminini artırarak sosyal etkileşimini olumlu yönde etkilediğini göstermektedir. Dolaylı etki analizi, algılanan örgütsel desteğin iş tatmini aracılığıyla sosyal etki üzerinde anlamlı olduğunu belirlemiş olup H4c hipotezi kabul edilmiştir. Diğer bir deyişle iş tatmini, algılanan örgütsel destek (AÖD) ile sosyal etki (SE) arasındaki ilişkiye aracılık eder, yani AÖD çalışanların iş tatminini artırmakta ve artan iş tatmini ise çalışanların sosyal

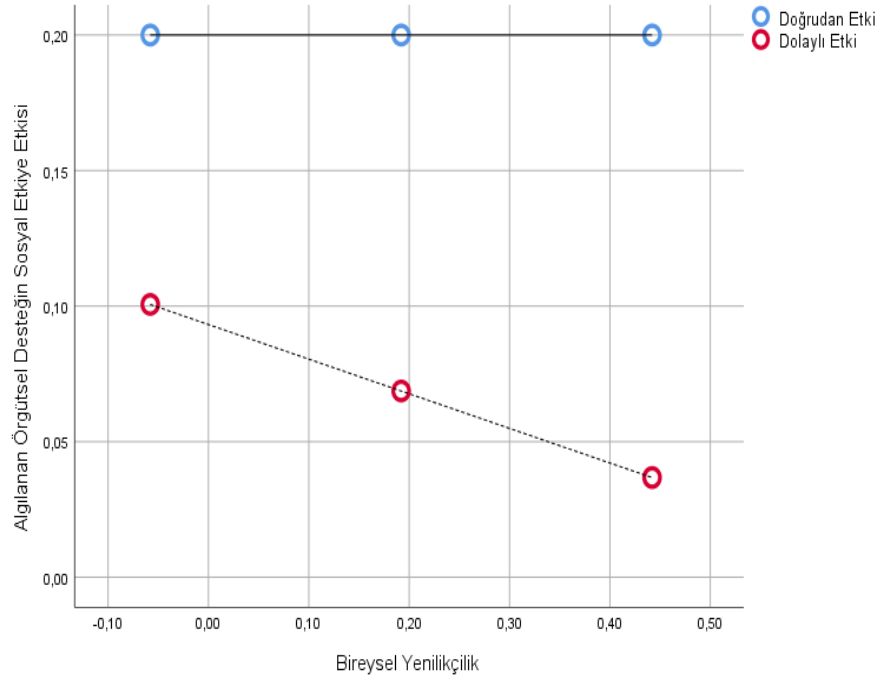
etkileşimini olumlu yönde geliştirmektedir. Literatüre bakıldığında, Klijn (2021) ve Alsakrneh vd. (2023)'nin bulgularına benzer sonuca varıldığı görülmüştür.

Benzer şekilde algılanan örgütsel destek (AÖD) ile iş tatmini arasındaki ilişki, bilgi teknolojisi alanında kişisel yenilikçilik (PIIT) tarafından (H5) düzenlenmektedir. Buna göre bireysel yenilikçilik, algılanan örgütsel desteğin iş tatmini aracılığıyla sosyal etkiye olan dolaylı ilişkisinde önemli bir düzenleyici faktör olarak görülmesi sebebiyle H6c hipotezi kabul edilmiştir. Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, örgütsel desteğin yenilikçilik davranışını etkilemesi yönünden Agarwal (2014) ve Akbari vd. (2021) ile benzer ve uyumludur. Ancak daha önce yapılmış olan çalışmalarda bireysel yenilikçilik düzeyine göre sosyal etkinin anlamlılığına değinilmediğinden bulgular aynı zamanda örgütsel destek ve yenilikçilik kültürünün çalışan memnuniyeti ve sosyal etkileşimini anlamada kritik öneme sahip niteliktedir. Analiz sonucunda elde edilen bulgu genel anlamda, örgütsel desteğin her ne kadar iş tatmini yoluyla sosyal etkiyi arttırdığını gösterse de çalışanların bireysel yenilikçilik düzeyine göre farklılıklara sahip olduğunu ifade etmektedir. Yine aynı şekilde bireysel yenilikçilik bu ilişki de anlamlı bir rol oynasa bile yenilikçilik düzeyine göre değişikliklerin olduğu, diğer bir ifadeyle yüksek düzeyde yenilikçi bireylerin orta ve düşük düzeyde yenilikçi bireylere göre üzerinde hiçbir etkinin yaratılmadığı veya olumsuz anlamda üst yönetim görüşü veya arkadaş çevresinden etkilendiği ve sosyal etkileşim içerisinde olduğu tespit edilmiştir. Sonuçlar ise varsayımlar bölümünde daha önce bahsedildiği üzere Rogers'ın Yenilik yayılım teorisinde ele aldığı ve yenilikçilik adaptasyon sınıfı içerisinde öne sürdüğü ideal benimseme tipleri ile uyumluluk göstermektedir.



Şekil 6.14. Bireysel Yenilikçiliğin Düzenleyici Etkisinin Grafıksel Gösterimi (3. Araştırma Modeli)

Şekil 6.15’de yatay (x) eksen bireysel yenilikçilik (düşük, orta ve yüksek olduğu durumlar) düzeylerini ve dikey (y) eksen doğrudan (mavi) ve dolaylı (kırmızı) etkilerin değerlerini göstermek üzere, doğrudan ve dolaylı etkilerin sabit veya azalan trendleri anlatılmaya çalışılmıştır. Buna göre bireysel yenilikçilik düzeyi arttıkça, dolaylı etkinin azaldığı, doğrudan etkinin sabit kaldığı ve akabinde hafif düzeyde arttığı gözlemlenmektedir. Dolaylı etkilerin azalan eğimi ise bireysel yenilikçiliğin arttıkça, örgütsel desteğin iş tatmini üzerinden sosyal etkiye olan etkisinin zayıfladığını göstermektedir. Bu durum, beta (β) ve güven aralıkları ile desteklenmekte olup, yüksek yenilikçilik düzeyinde dolaylı etkinin anlamsız hale gelmesi, genel anlamda örgütsel destek ve iş tatmininin sosyal etkiye olan etkisinin bu yenilikçilik düzeyinde daha zayıf olduğunu göstermektedir.



Şekil 6.15. Durumsal Aracılık Etkisinin Grafiks gösterimi (3. Araştırma Modeli)

Dördüncü (4 nolu) ve son araştırma modelini test etmek için yapılan regresyon analiz bulguları Tablo 6.22’de yer almaktadır. İlk olarak aracılık ilişkisi değerlendirilmiştir (Algılanan Örgütsel Destek→İş Tatmini→Kolaylaştırıcı Koşullar). Bulgular incelendiğinde, ilk regresyon analizinde Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatminini pozitif yönlü anlamlı olarak etkilediği ($b=0,881$; %95 GA [0,844 – 0,919]) ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatminindeki değişimin %84,2 açıkladığı belirlenmiştir. İkinci regresyon analizinde Algılanan Örgütsel Desteğin Kolaylaştırıcı Koşulları pozitif yönlü anlamlı olarak etkilediği ($b=0,430$; %95 GA [0,318 – 0,541]), İş Tatmininin Kolaylaştırıcı Koşulları pozitif yönlü anlamlı olarak etkilediği ($b=0,426$; %95 GA [0,310 – 0,542]) ve Algılanan Örgütsel Destek ile İş Tatmininin Kolaylaştırıcı Koşullardaki değişimin %76,8’ini açıkladığı görülmüştür. Dolaylı etki bulguları değerlendirildiğinde ise Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini vasıtasıyla Kolaylaştırıcı Koşullar üzerinde pozitif yönlü anlamlı etkisinin olduğu ($b=0,375$; %95 GA [0,247 – 0,486]) ve bu sonuca göre İş Tatmininin Algılanan Örgütsel Destek ile Kolaylaştırıcı Koşullar arasındaki ilişkide aracı rolünün olduğu belirlenmiştir.

İkinci olarak basit düzenleyici etki değerlendirilmiştir. Bulgular incelendiğinde, regresyon analizinde Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatminini pozitif yönlü anlamlı olarak etkilediği ($b=0,173$; %95 GA [0,082 – 0,264]), Bireysel Yenilikçiliğin İş Tatminini pozitif yönlü anlamlı olarak etkilediği ($b=0,141$; %95 GA [0,080 – 0,203])

ve etkileşimsel değişkenin İş Tatminini negatif yönlü anlamlı olarak etkilediği ($b=-0,237$; %95 GA $[-0,273 - -0,202]$) tespit edilmektedir. Etkileşimsel değişkenin İş Tatmini üzerindeki anlamlı etkisinin olması Bireysel Yenilikçiliğin negatif yönlü düzenleyici etkisinin olduğuna işaret etmektedir. Düzenleyici değişkenin etkileri grafiksel olarak Şekil 6.16'da gösterilmiştir. Düzenleyici etkinin ayrıntıları incelendiğinde, Bireysel Yenilikçiliğin düşük ($b=0,187$; %95 GA $[0,097 - 0,277]$) ve orta ($b=0,127$; %95 GA $[0,032 - 0,223]$) olduğu durumlarda, Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini üzerindeki etkisinin anlamlı olduğu gözlenmiştir. Buna karşın Bireysel Yenilikçiliğin yüksek olduğu durumda Algılanan Örgütsel Destek ile İş Tatmini arasındaki etkinin ($b=0,068$; %95 GA $[-0,034 - 0,170]$) anlamlı olmadığı görülmüştür.

Üçüncü olarak durumsal aracılık etkisi değerlendirilmiştir. Bulgular incelendiğinde, durumsal aracılık indeks değerinin anlamlı olduğu ($b=-0,101$; %95 GA $[-0,143 - -0,060]$) belirlenmiş olup bu bulgu Bireysel Yenilikçiliğin Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini vasıtasıyla Kolaylaştırıcı Koşullara olan dolaylı etkisinde düzenleyici değişken olduğunu göstermektedir. Durumsal aracılık etkisi grafiksel olarak Şekil 6.17'de gösterilmiştir. Buna göre, Bireysel Yenilikçilik düşük olduğunda Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini vasıtasıyla Kolaylaştırıcı Koşullara olan dolaylı etkisi ($b=0,080$; %95 GA $[0,032 - 0,137]$) ve Bireysel Yenilikçilik orta olduğunda Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini vasıtasıyla Kolaylaştırıcı Koşullara olan dolaylı etkisi ($b=0,054$; %95 GA $[0,005 - 0,112]$) anlamlıdır. Buna karşın Bireysel Yenilikçilik yüksek olduğunda Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini vasıtasıyla Kolaylaştırıcı Koşullara olan dolaylı etkisi ($b=0,029$; %95 GA $[-0,025 - 0,091]$) anlamlı değildir.

Değişkenler	İş Tatmini			Kolaylaştırıcı Koşullar		
	b	LLCI	ULCI	b	LLCI	ULCI
Aracılık Modeli						
Algılanan Örgütsel Destek	0,881*	0,844	0,919	0,430*	0,318	0,541
İş Tatmini				0,426*	0,310	0,542
R ²	0,842			0,768		
Dolaylı Etki	Algılanan Örgütsel Destek → İş Tatmini → Kolaylaştırıcı Koşullar B=0,375 ; 95 GA [0,247 – 0,486]					
Düzenleyici Etki Modeli						
Algılanan Örgütsel Destek	0,173*	0,082	0,264			
Bireysel Yenilikçilik	0,141*	0,080	0,203			
Etkileşimsel Değişken	-0,237*	-0,273	-0,202			
R ²	0,905					
Durumsal Aracılık Etki Modeli						
	Dolaylı Etki Algılanan Örgütsel Destek → İş Tatmini → Kolaylaştırıcı Koşullar					
	b		LLCI		ULCI	
Düşük Bireysel Yenilikçilik	0,080*		0,032		0,137	
Orta Bireysel Yenilikçilik	0,054*		0,005		0,112	
Yüksek Bireysel Yenilikçilik	0,029		-0,025		0,091	
Durumsal Aracılık İndeksi	-0,101*		-0,143		-0,060	

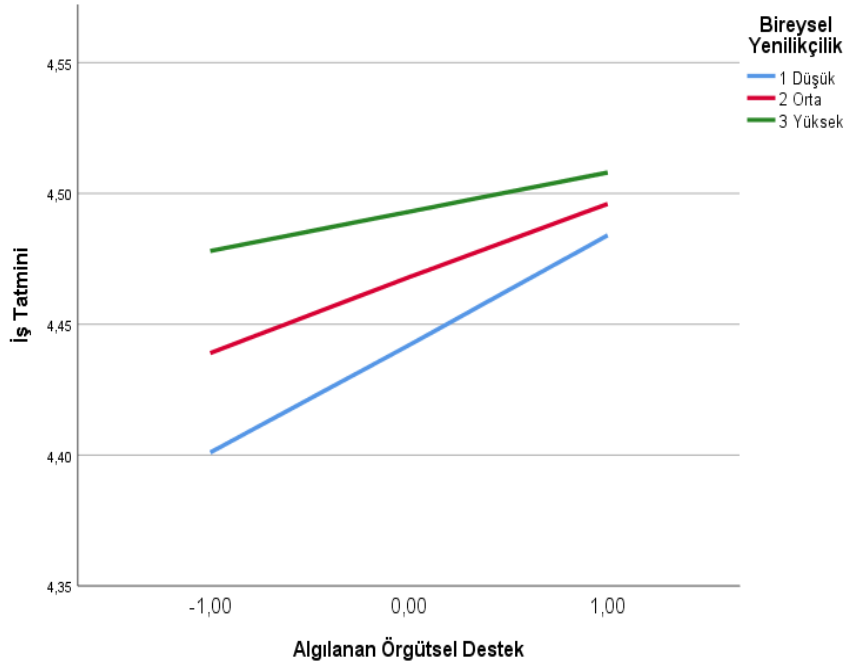
Tablo 6.22. Regresyon Analiz Sonuçları (4. Araştırma Modeli)

Not: *p<0,05; LLCI=Alt Güven Aralığı; ULCI=Üst Güven Aralığı; b=Standardize Edilmemiş Beta Katsayısı

Araştırmanın son kıstası olarak Tablo 28 incelendiğinde, algılanan örgütsel destek (AÖD) ile kolaylaştırıcı koşullar (KK) arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmesi nedeniyle H1d hipotezi kabul edilmiş, sonuçlar varsayım ve literatür ile uyumlu şekilde elde edilmiştir. Diğer taraftan araştırma varsayımlarından hareketle, algılanan örgütsel destek (AÖD) ile iş tatmini (H2) ve iş tatmini ile kolaylaştırıcı koşullar arasında literatüre benzer şekilde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edildiğinden H3d hipotezi kabul edilmiştir. Buna ilaveten yapılan analiz sonuçları, algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki doğrudan pozitif etkisi ile iş tatmininin kolaylaştırıcı koşullar üzerindeki aracı rolünü ortaya koymaktadır. Bu bulgular, örgütsel destek algısının, çalışanların iş tatminini artırması ile birlikte kolaylaştırıcı koşullara olan inancını da olumlu yönde etkilediğini göstermektedir. Dolaylı etki analizi, algılanan örgütsel desteğin iş tatmini aracılığıyla kolaylaştırıcı koşullar inancı üzerindeki etkisinin anlamlı olduğunu belirlemiş olup H4d hipotezi kabul edilmiştir. Diğer bir ifadeyle iş tatmini, algılanan örgütsel destek (AÖD) ile

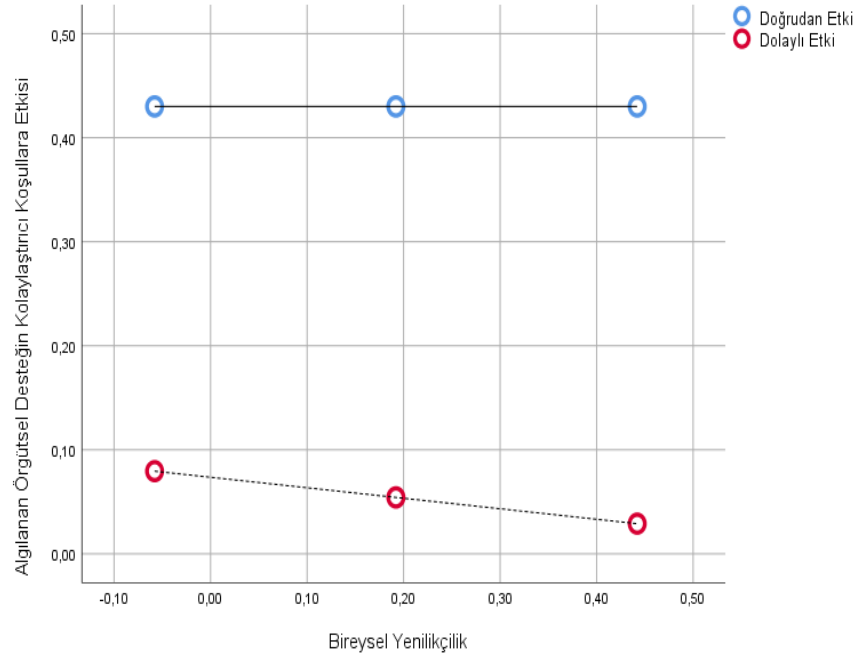
kolaylaştırıcı koşullar (KK) arasındaki ilişkiye aracılık eder, yani AÖD çalışanların iş tatminini artırmakta ve artan iş tatmini ise çalışanların kolaylaştırıcı koşullara olan inanç veya algısını olumlu yönde geliştirmektedir. Alanyazına bakıldığında, Mariani vd. (2013) ile Navimipour ve Soltani (2016) bulgularına benzer olduğu görülmüştür.

Yine bulgulara göre, algılanan örgütsel destek (AÖD) ile iş tatmini arasındaki ilişki, bilgi teknolojisi alanında kişisel yenilikçilik (PIIT) tarafından (H5) düzenlenmektedir. Buna ilaveten bireysel yenilikçilik, iş tatmininin aracı olarak yer aldığı algılanan örgütsel destek ile kolaylaştırıcı koşullar arasındaki ilişkide önemli bir düzenleyici faktör olarak görülmesi sebebiyle H6d hipotezi kabul edilmiştir. Araştırma kapsamında elde edilen bulgular, Agarwal ve arkadaşları (1998) ile Kim ve Kang (2023)'ın çalışmaları ile uyumludur. Ancak bu çalışmalarda örgütsel destek algısına değinilmediğinden bulgular aynı zamanda örgütsel destek ve yenilikçilik kültürünün çalışan memnuniyeti ve kolaylaştırıcı koşullara olan inancını anlamada kritik öneme sahiptir. Buna göre yenilikçilik özellikleri yüksek olan bireylerin yeniliğe daha az direnç göstermeleri ve dolayısıyla yeni teknolojileri kabul etme olasılıkları daha yüksektir. Sonuç olarak, teknolojinin kullanımına yönelik kolaylaştırıcı koşullara ilişkin algılar, yeniliği erken benimseyenlerde geç benimseyenlere göre daha yüksek olacaktır. Fakat bu durum bulgularla her ne kadar desteklense de örgütsel desteğe ilişkin algının var olması ile birlikte yenilikçilik düzeyi bakımından farklılıklara neden olmaktadır. Genel anlamda sonuç Rogers'ın Yenilik yayılım teorisi ile paralel olarak yüksek düzeyde yenilikçi bireylerin proaktif davranışlar sergilemesi, öz-yeterlilikleri bakımından örgütsel destekten yeteri kadar olumlu olarak etkilenmemeleri sebebiyle iş tatminlerinde bir düşüşün yaşanması dolayısıyla kolaylaştırıcı koşullara orta ve düşük düzeyde yenilikçi bireylere göre neredeyse hiç ihtiyaç duymadıkları tespit edilmiştir.



Şekil 6.16. Bireysel Yenilikçiliğin Düzenleyici Etkisinin Grafiks gösterimi (4. Araştırma Modeli)

Şekil 6.17’de yatay (x) eksen bireysel yenilikçilik (düşük, orta ve yüksek olduğu durumlar) düzeylerini ve dikey (y) eksen doğrudan (mavi) ve dolaylı (kırmızı) etkilerin değerlerini göstermek üzere, doğrudan ve dolaylı etkilerin sabit veya azalan trendleri anlatılmaya çalışılmıştır. Buna göre bireysel yenilikçilik düzeyi arttıkça, dolaylı etkinin azaldığı, doğrudan etkinin sabit kaldığı ve akabinde hafif düzeyde arttığı gözlemlenmektedir. Dolaylı etkilerin azalan eğimi ise bireysel yenilikçiliğin arttıkça, örgütsel desteğin iş tatmini üzerinden kolaylaştırıcı koşullara olan etkisinin zayıfladığını göstermektedir. Bu durum, beta (β) ve güven aralıkları ile desteklenmekte olup, yüksek yenilikçilik düzeyinde dolaylı etkinin anlamsız hale gelmesi, genel anlamda örgütsel destek ve iş tatmininin kolaylaştırıcı koşullara olan etkisinin bu yenilikçilik düzeyinde daha zayıf olduğunu göstermektedir.



Şekil 6.17. Durumsal Aracılık Etkisinin Grafiksel Gösterimi (4. Araştırma Modeli)



7. SONUÇ VE ÖNERİLER

Yaşamın ayrılmaz bir parçası haline gelen teknoloji hiç şüphesiz iş dünyası içinde aynı konumda yer almaktadır. Teknolojinin bu denli hayatın odak noktasında olması ise ihtiyaca uygun şekilde sürekli gelişmesini ve ilerlemesini beraberinde getirmektedir. En basit anlamda insan yaşamını kolaylaştırmak amacıyla var olan ve her türlü araç ve gereç ile bunların keşfedilmesi, geliştirilmesi ve ortaya konulması süreçlerini de kapsayan teknoloji, günümüzde başta temel ihtiyaçların karşılanması ile insan gücü faktörünün en optimum seviyeye indirilerek zamandan tasarrufu ve sosyal yaşam kalitesinin artmasını sağlamıştır. Bu nedenle teknoloji varlığının insan yararına kullanılması sonucunda her ne iş veya yapılması güç işlev olursa olsun çözemeyeceği veya üstesinden gelemeyeceği bir durumun olmadığı düşünülen kurtarıcı bir araç olarak görülmektedir. Öyle ki, bugün teknolojide geline nokta insanın üstesinden gelmeyi hedeflediğinin de ötesinde bir hale gelmiş ve Toplum 5.0 olarak da adlandırılan Endüstri 5.0 düzeyinde, süper akıllı toplum düşüncesi ile teknolojinin toplumlarca tehdit olarak değil, bir yardım aracı olarak görülmesi benimsenmeye başlamıştır (BTK, 2024: Toplum 5.0 Araştırma Raporu, Er vd., 2021).

Genel anlamda teknoloji ve teknolojinin yaratmış olduğu otomasyon, yapay zeka vb. gibi türev alanların insan hayatı için önemi ve yararı göz ardı edilemez derecede olsa da iş hayatında özellikle de hizmet sektörü gibi insan gücüne fazlasıyla ihtiyaç duyulan çalışma ortamlarında gerek yaşlar arası görülen kuşak farklılıkları gerekse de bireysel özelliklerden dolayı teknolojinin kabul ve kullanımında bazı sorun veya soru işaretleri meydana gelmektedir. Ancak örgüt açısından bakıldığında ise her ne sorun veya soru işareti olursa olsun özellikle çağın ihtiyacına uygun yeni teknolojilerin kabulü ve etkin olarak kullanılması gerekliliğinin de ötesinde artık yaşadığımız endüstri döneminde zorunluluk haline gelmiştir. Bu noktada örgütsel anlamda yapılabilecek en uygun çözüm ise mühendislik, yönetim ve organizasyon gibi bilimsel alanlarda önerilen yaklaşımlar doğrultusunda örgütsel davranış analizleri sonrası elde edilen bulgularda göz önüne alınarak insan kaynakları nezdinde uygun önermeleri hayata geçirmek olabilir.

Temel manada, riskin belirli bir anlaşmaya dayalı olarak bir bedel karşılığında devredilmesi anlamına gelen sigorta, birden fazla sayısız alanda olasılık dahilinde bulunan sigortalanabilir riskin teminat altına alınması dolayısıyla uzmanlık gerektiren

süreç ve çalışanları bünyesinde bulunduran kompleks bir yapıya sahiptir. Finansal hizmet sektörü içerisinde yer alan sigortacılık, diğer sektörlere oranla teknolojik gelişmelerden büyük ölçüde etkilenmiş ve sigorta hizmetlerinin teknolojik yeniliklerle buluşması sonucu InsurTech kavramı ortaya çıkmıştır. Günümüzde InsurTech kavramı ise yapay zekâ, gelişmiş analitik, blok zincir ve robotik süreç otomasyonu gibi birçok teknolojik yeniliğin sigorta işlemleri ve süreçlerinde kullanılmasına olanak tanımaktadır. Küreselleşmenin, endüstriyel gelişmelerin ve rekabetin gerekliliği açısından teknolojinin kabul ve kullanımı sonucu sigortacılık sektöründe yapay zekânın bir izdüşümü olan InsurTech, risk yönetimi, fiyatlandırma, faturalandırma, poliçe, hasar yönetimi ve dağıtım gibi sigorta iş süreçlerinde birçok fayda sağlarken aynı zamanda müşteri deneyiminin iyileştirilmesinde de önemli rol oynamaktadır. Ancak diğer alanlarda da olduğu gibi sigortacılık sektöründe yaşanan teknolojik gelişmeler ve değişimler sektörel manada olumlu, müşteri bakımından yararlı ve örgüt yönetimi yönünden yapıcı olarak görülse de çalışanlar tarafından yenilenen ve değişen teknolojilerin kabul ve kullanımı konusu büyük önem arz etmektedir. Sigorta sektörü açısından ise yapay zekâ destekli uygulamaların benimsenmesine yönelik davranışsal niyet, uygulamanın karmaşıklığı, teknolojik alt yapı yetersizliği, üst yönetim desteği, finansal hazırlık, pazar dinamikleri ve rekabet koşulları gibi birden fazla faktörden etkilenmektedir.

Yadırganamaz ki konu ister teknolojinin kabulü olsun isterse de çalışanların hak ve yükümlülükleri olsun çalışan memnuniyetini sağlayabilecek ve işletmenin çalışanlardan beklediği görevlerin yapılmasını kolaylaştıracak en etkili yol örgütsel destektir. Örgütsel anlamdaki desteği çoğu durumda (finansal, teknik vb.) arkasında hisseden bireyler karşılıklılık normu dolayısıyla kendilerini örgüte borçlu hissetmeleri sebebiyle karşılığını vermeye çalışarak teknoloji kabul ve kullanımında zorluk yaşamayacağı gibi, finansal destek ile de aynı zamanda iş tatmini düzeyleri de artırılabilir. Bundandır ki iş tatmini çalışanlar tarafından iş ile ilgili hissedilen veya düşünülen olumlu değerlendirmelerin en norm özetidir. Bireylerin iş tatmini duygusu farklı değişkenlerden etkilense bile teoride ortak anlamda örgütsel destek ve boyutları dolayısıyla olumlu bir etkileşim içerisine girmektedir. Örgütsel anlamda algılanan destek iş tatminini sağlamakta bunun da teknoloji kabul ve kullanımı için aracı bir rol oynayabileceği düşünülmektedir. Bu nedenle araştırma çerçevesinde çalışanları etkileyen faktörler açısından teknoloji kabul ve kullanımına aracı rol oynayacak

değişkenin iş tatmini olarak seçilmesi hem teorik hem de çalışma dünyası bakımından olağandır.

Fakat insanların kompleks yapıya sahip olması sebebiyle çalışanlarda görülen farklı bireysel özellikler bazen bu ilişkiyi destekleyerek hayata geçirme olasılığına sahipken bazen de ters bir etki yaparak istenmeyen sonuçlara da neden olabilir. Teknoloji denilince ilk akla gelenin yeni veya yenilik kelimesinin olması aslında pek tesadüf değildir. Çünkü teknolojinin sürekli gelişip ilerlemesi ve insanın hayatında normal koşullarda ve hali hazırda yapmakta zorlandığı bir işi sonradan teknoloji yoluyla daha kolay şekilde yapabilecek olması eski-yeni algısına sebebiyet vermekte bu da yeniye anımsatmaktadır. Ayrıca her teknolojik gelişme ileriye yönelik yeni çözümü ve kullanımı beraberinde getirdiğinden yenilik kelimesi genelde teknoloji ile birlikte kullanılan sık bir kelime olup bilimsel olarak ise teknoloji ve yenilik kelimesi teorik anlamda birbiriyle uyumlu ve etkileşim sağlayan kelimelerdir. Bu sebeple teknoloji kabul ve kullanımına etken olabilecek en uygun kişisel özellik bireysel yenilikçilik olarak düşünülebilir. Diğer taraftan bu ilişki hem teoride hem de pratikte yer alması sebebiyle uygulanabilecek ve bulguları teori destekli olarak yorumlanabilecek niteliktedir.

Araştırma, teknolojinin sık olarak kullanıldığı ve insanın teknoloji ile fazlaca etkileşim içerisinde bulunduğu finansal sistemin öncüleri içerisinde yer alan Türk Sigorta Sektörü çalışanları üzerinde yapılmıştır. Kolayda (uygun) örnekleme yoluyla ankete gelen 423 yanıttan 19'unun uygun olmaması sebebiyle anketten çıkarılmış ve 404 sigorta sektörü çalışanının cevabı doğrultusunda çalışma kapsamında analizler gerçekleştirilmiş ve bulgulara yer verilerek yorumlanmıştır. Araştırmanın temel amacı, çalışanlar tarafından algılanan örgütsel desteğin sürekli gelişen ve yenilenen teknolojilerin kabul ve kullanımında etkin bir rol oynayıp oynamadığını gözlemlemektir. Bununla birlikte araştırma kapsamında çalışanları etkileyen önemli bir faktör olan iş tatmininin, örgütsel destek ile teknoloji kabul ve kullanımı arasındaki ilişkide aracı bir rol oynayıp oynamadığını belirlemektir. Buna ek olarak araştırma çerçevesinde çalışanların bireysel özelliklerinin de bu ilişkide etkisini ölçmek amacıyla alanyazınla uyumlu çalışanların bireysel yenilikçilik özelliklerinin algılanan örgütsel destek ile teknoloji kabul ve kullanımı arasındaki iş tatmininin aracılık etkisinde düzenleyici bir rolünün olup olmadığı da test edilecektir. Araştırmanın Türk

sigorta sektörü çalışanlarını ele alınması dolayısıyla ilk olarak Venkatesh ve diğerleri (2003) tarafından kurumsal çalışanların bilgi teknolojilerini kabul ve kullanımını etkileyen faktörleri açıklamak amacıyla geliştirilmiş olan Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli (TKKBM)'nin dört alt temel, çalışanların teknoloji kabul ve kullanım davranışını nitelendiren boyutları kullanılacaktır. Son olarak ise çalışmada toplanan verilerin analizi için IBM SPSS Statistics-AMOS 26 ve Process Macro 4.1 (Hayes-Model 7) programından yararlanılmıştır.

Araştırmada öncelikle elde edilen verilerden hareketle çalışanların sosyo demografik özelliklerine göre fark analizi yapılmıştır. Buna göre yapılan fark analizi sonucunda katılımcıların cinsiyet, yaş ve medeni durumları ile teknoloji kabul ve kullanım birleştirilmiş modelinin dört temel alt değişkeni olan performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar ile birlikte algılanan örgütsel destek, bilgi teknolojileri alanında bireysel yenilikçilik ve iş tatmini düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Diğer taraftan katılımcıların pozisyonlarına göre çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar, algılanan örgütsel destek ve iş tatmini düzeylerinde istatistiksel anlamda bir farklılık bulunmazken performans beklentisi ve bilgi teknolojileri alanında bireysel yenilikçilik düzeylerinde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna göre yöneticilerin personellerden daha fazla performans beklentisi ve bireysel yenilikçilik davranışı içerisinde olduğu söylenebilir. Buna ek olarak çalışanların çalışma deneyimi süreleri ile sosyal etki için anlamlı bir farklılık tespit edilemezken, performans beklentisi, çaba beklentisi, kolaylaştırıcı koşullar, örgütsel destek, bilgi teknolojileri alanında bireysel yenilikçilik ve iş tatmini düzeylerinde anlamlı bir farklılık görülmüştür. Son olarak, katılımcıların öğrenim durumları ve şirket statüleri ile performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki kolaylaştırıcı koşullar, algılanan örgütsel destek, iş tatmini ve bilgi teknolojileri alanında bireysel yenilikçilik düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Araştırma çerçevesinde yapılan ilk kıstas, algılanan örgütsel desteğin teknoloji kabul ve kullanım birleştirilmiş modelinde yer alan 4 temel alt değişkene olan etkisini ölçmektir. Buna göre algılanan örgütsel destek ile TKKBM'nin ilk alt değişkeni olan performans beklentisi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiş ve Bhattacharjee ve Hikmet (2008), Chou ve arkadaşları (2011)'nin çalışmaları ile benzer

sonuçlara ulaşılmıştır. Algılanan örgütsel destek ile ikinci alt değişken olan çaba beklentisi arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilirken, bu sonuçlar Lee vd. (2010), Nasongkhla ve Shieh (2023)'nin çalışma bulguları ile paralellik göstermektedir. Buna ilaveten algılanan örgütsel destek ile üçüncü alt değişken olan sosyal etki arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuş ve bu bulgular literatürde Zagenczyk vb. (2010) ile Hayton ve arkadaşları (2012)'nin çalışmaları ile benzerlik göstermiştir. Son olarak ise algılanan örgütsel destek ile kolaylaştırıcı koşullar arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilirken, bu ilişki ise Gerekçeli eylem teorisi başta olmak üzere Triandis (1979)'in öne sürmüş olduğu tanım ile de uyumludur. Bu bulgulardan hareketle algılanan örgütsel desteğin teknoloji kabul ve kullanımında önemli bir etken olduğu söylenebilir.

Araştırma kapsamında ele alınan ikinci kıstas, algılanan örgütsel destek ile teknoloji kabul ve kullanım modeli arasındaki ilişkide iş tatmininin aracı rol oynayıp oynamadığıdır. Buna göre ilk olarak örgütsel destek ile iş tatmini arasındaki ilişki incelenmiş ve bulguların Thevanes ve Saranraj (2018)'a benzer şekilde pozitif yönde etkelediği görülmüştür. Daha sonra iş tatmini ile TKKBM arasındaki ilişki incelenmiş ve buna göre iş tatmini ile performans beklentisi arasında pozitif yönlü ve Iaffaldano ve Muchinsky (1985) ile Pushpakumari (2008)'ye benzer sonuca ulaşılmıştır. İş tatmini ile çaba beklentisi arasındaki ilişkide pozitif yönlü bir ilişki tespit edilirken elde edilen bulgular Brown ve Peterson (1994) ile Lai ve Chen (2012) çalışmaları ile benzerlik taşımaktadır. Yine iş tatmini ile sosyal etki arasındaki ilişkide pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiş ve alanyazında Repetti ve Cosmas (1991) ile Vrinda ve Jacop (2015)'un çalışmalarına benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Son olarak iş tatmini ile TKKBM'nin son alt değişkeni olan kolaylaştırıcı koşullar arasındaki ilişki incelenmiş ve Taheri vd. (2020) ile Uzkurt ve arkadaşları (2022)'nin sonuçlarına benzer şekilde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu bulgulardan hareketle iş tatmininin algılanan örgütsel destek ile TKKBM'nin alt değişkenleri arasındaki ilişkide aracı rol oynayıp oynamadığı incelenmiştir. Yapılan analiz sonucunda algılanan örgütsel desteğin iş tatmini vasıtasıyla teknoloji kabul ve kullanım birleştirilmiş modeli alt değişkenleri üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisinin olduğu diğer bir deyişle iş tatmininin algılanan örgütsel destek ile TKKBM arasındaki ilişkide aracı rolünün olduğu belirlenmiştir. Bu durumda algılanan örgütsel

desteğin iş tatminini arttırarak TKKBM alt değişkenlerini olumlu yönde etkilemesi sebebiyle iş tatmininin kısmi aracılık etkisinin bulunduğu söylenebilir.

Araştırma içerisinde yer alan son kıstas ise TKKBM ile teorik anlamda uyum gösteren ve Faroog ve arkadaşları (2017) tarafından TKKBM-2 yapısına da eklenmiş olan bilgi teknolojileri alanında bireysel yenilikçiliğin, algılanan örgütsel destek ile TKKBM'nin alt değişkenleri arasındaki iş tatmininin aracılık ilişkisinde düzenleyici bir rol oynayıp oynamadığı olacaktır. Bu durumda öncelikle algılanan örgütsel destek ile iş tatmini arasındaki ilişkide bireysel yenilikçiliğin düzenleyici rolü incelenmiştir. Buna göre ilk olarak örgütsel destek ile bireysel yenilikçilik arasındaki ilişki incelenmiş ve bulgular Aslan (2019) ile Işık ve Hajiyeve (2018)'nın sonuçlarına benzer olarak anlamlı ve pozitif şekilde etkilediği görülmüştür. Diğer taraftan iş tatmini ile bireysel yenilikçilik arasındaki ilişki incelendiğinde aralarında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiş, bulgular ise literatürde Xerri (2014) ve Nguon (2022)'un çalışmalarına benzerlik göstermiştir. Bulgular sonucunda bilgi teknolojileri alanında bireysel yenilikçiliğin algılanan örgütsel destek ile iş tatmini arasında düzenleyici bir rol oynayıp oynamadığı incelenmiş ve bireysel yenilikçiliğin bu ilişkide düzenleyici bir faktör olduğu görülmüştür.

Elde edilen sonuçlar, yenilikçilik düzeyi yüksek bireylerin, orta veya düşük bireylere göre neredeyse hiç örgütsel desteğe ihtiyaç duymadıklarını ve beraberinde iş tatmininin bu etkiye bağlı olarak değiştiğini göstermektedir. Bu sonuçlar ışığında, iş tatmininin algılanan örgütsel destek ile TKKBM'nin alt değişkenleri arasındaki aracılık ilişkisinde bilgi teknolojileri alanında bireysel yenilikçiliğin düzenleyici bir rol oynayıp oynamadığı incelenmiştir. Bulgular bireysel yenilikçiliğin söz konusu ilişkide düzenleyici bir rol oynadığını ve buna göre orta ve düşük düzeydeki yenilikçi bireylerin örgütsel desteğe daha fazla ihtiyaç duydukları ve algıladıkları örgütsel destek ile birlikte iş tatmininin artması sonucunda performans, çaba beklentileri ile sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar etkenlerinin pozitif yönde etkileneceği sonucunu ortaya koymuştur. Diğer taraftan, yüksek düzeydeki yenilikçi bireylerin kendilerini motive etme ve tatmin olmaları bakımından daha içsel bir yaklaşım içerisinde oldukları ayrıca yüksek derecede özyeterliliğe sahip olmaları sebebiyle örgütsel desteğe ihtiyaç duymadıkları görülmüştür. Bu sonuçlar ise Rogers'ın Yeniliğin

yayımlı teorisinde ele aldığı ve yenilikçilik adaptasyon sınıfı içerisinde öne sürdüğü ideal benimseme tipleri ve özellikleri ile benzerlik göstermektedir.

Çalışmanın elde ettiği bulgular, örgütsel davranış ve insan kaynakları yönetimi alanlarına önemli katkılar sunmaktadır. Öncelikle, algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki doğrudan etkisi, örgütlerin çalışan memnuniyetini artırmada sağladığı destek mekanizmalarının önemini ortaya koymakla birlikte, örgütlerin çalışanlarına sağladığı desteklerin sadece maddi ve fiziksel koşullarla sınırlı olmadığını, aynı zamanda çalışanların psikolojik ihtiyaçlarını ve beklentilerini de karşılaması gerektiğini vurgulamaktadır. Diğer taraftan iş tatmininin performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar üzerinde aracı rol oynaması, çalışan memnuniyetinin performans üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Buna göre iş tatmini sadece çalışan refahını artırmakla kalmayıp aynı zamanda örgütsel performansı da olumlu yönde etkilemektedir. Bu nedenle örgütlerin, çalışan memnuniyetini artırmaya yönelik stratejileri, daha yüksek performans ve etkinlik düzeylerine ulaşmalarına yardımcı olabilir. Bireysel yenilikçiliğin, algılanan örgütsel destek, iş tatmini ve TKKBM (UTAUT) arasındaki ilişkide düzenleyici ve durumsal aracı olarak rol alması, farklı çalışan profillerinin farklı destek ve motivasyon türlerine ihtiyaç duyduğunu göstermektedir. Bu bulgulardan hareketle aşağıda yer alan öneriler sigortacılık sektöründe uygulanabileceği gibi diğer benzer hizmet sektörlerinde de uygulanabilir.

- Bireysel yenilikçilik düzeyi düşük olan çalışanların daha fazla örgütsel desteğe ihtiyaç duydukları ve algıladıkları örgütsel destek ile birlikte iş tatminlerinin artması sonucu teknoloji kabul ve kullanımlarının pozitif yönde etkileneceği görülmüştür. Bu doğrultuda yenilikçilik düzeyi düşük bireylerde teknolojinin kabul ve kullanımında örgütsel desteğin bir yordayıcı olduğu ve aynı zamanda bunun iş tatmini sağladığı da söylenebilir. Buradan hareketle yöneticilerin, karar vericilerin veya insan kaynakları yönetiminin örgütsel destek algısını da yaratabileceği yüksek katılımlı insan kaynakları uygulamalarını benimsemeleri gerekebilir. Yüksek katılımlı insan kaynakları uygulamaları çalışanlara saygılı, onların gelişimine yatırım yapan ve kurumsal hedeflere ulaşma açısından kolektif davranışları içeren birbirine bağlı İK uygulamalarından oluşup, yetenek artırıcı, motivasyon artırıcı ve fırsat artırıcı İK uygulamaları olarak üç

temel politika altında kavramsallaştırılmaktadır. Buna göre yetenek geliştirici İK uygulamaları ile bireylerin uygun yetkinliğe sahip çalışanlar olması sağlanırken, becerilerini geliştirmek amacıyla ise titiz seçim ve kapsamlı eğitim vb. gibi eylemlere başvurulmaktadır. Motivasyon geliştirici İK uygulamaları, belirli rolleri hedef alan çalışmaları doğrudan teşvik veya performans yönetimi, ücretlendirme vb. gibi ödüller sağlayarak çalışanların motivasyonlarını etkilemek amacıyla hayata geçirilmektedir. Son olarak fırsat geliştirici İK uygulamaları ise çalışanların organizasyonel hedeflere ulaşmaları için becerilerini ve motivasyonlarını kullanmalarını sağlamak üzere görev tanımları esnek iş atamaları, çalışma ekipleri, çalışanların katılımı ve bilgi paylaşımı gibi politikaları içermektedir. Bu varsayım ışığında yetenek, motivasyon ve fırsat arttırıcı İK uygulamalarının çalışana yapılan yatırımı ve çalışan katkısının takdir edilerek önemsendiğini göstermesi nedeniyle üst yönetim ve örgütsel destek algısını teşvik edeceği düşünülmektedir (Renkema vd., 2021). Bu durum çalışanların teknoloji kabul ve kullanımını olumlu yönde etkilemekle birlikte kurumsal hedeflere dahil olma, iş birliği ve birbirini destekleme ile iş arkadaşlığı bağlılığını da arttıracak, performans yönetimi dolayısıyla iş tatmini de yükselecektir. Benzer şekilde Ma Prieto ve Pilar Perez-Santana (2014)'nın birbirinden farklı sektörlerde faaliyet gösteren İspanyol şirketlerinin 198 çalışanı üzerinde yapmış olduğu araştırmada yüksek katılımlı İK uygulamalarının yönetim ve arkadaş desteği bakımından örgütsel desteği olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu açıdan bireysel yenilikçilik düzeyi düşük bireyler yönünden İK politikalarında yüksek katılımlı İK uygulamalarına öncelik verilmesi sonucu örgütsel destek algısının artacağı ve bunun da teknoloji kabul ve kullanımına olumlu yönde yansıtacağı öngörülmektedir.

- Diğer taraftan orta düzeyde bireysel yenilikçiliğe sahip çalışanların, bireysel yenilikçilik düzeyi düşük çalışanlara oranla daha az örgütsel desteğe ihtiyaç duydukları ve algıladıkları örgütsel destek ile birlikte iş tatminlerinin artmasının yanı sıra bu etkinin teknoloji kabul ve kullanımına pozitif yönde yansıtacağı görülmüştür. Bunun akabinde İK yönetiminin bireysel yenilikçilik düzeyi düşük bireylerde olduğu gibi yüksek katılımlı İK uygulamaları politikasını gerçekleştirebileceği gibi yeni insan kaynakları yönetimi

uygulamalarını da kullanabilirler. Buna göre yeni insan kaynakları yönetimi uygulamaları gelenekselliğin dışında sorumluluk, esneklik, yaratıcılık, özerklik ve üretime katılımı amaçlayan bir dizi uygulamaları içermektedir. Diğer bir deyişle bu politika, bürokratikleşmeyi azaltarak bireysel sistemlere önem veren, ekip ruhu ve iş kalitesi için bir dizi uygulamalardan oluşmaktadır. Bu yöndeki bir politikanın ise örgütsel desteği arkasında hisseden bir çalışan için yenilikçi iş davranışı dolayısıyla teknolojinin kabul ve kullanımı noktasında olumlu derecede bir etki oluşturacağı düşünülmektedir (Waheed vd., 2019). Aynı şekilde Kutieshat ve Farmanesh (2022)'in teknoloji-organizasyon-çevre teorisi kapsamında Ürdün Amman'daki Millî Eğitim Bakanlığı'nın 358 çalışan üzerinde yapmış olduğu araştırmada yeni insan kaynakları uygulamalarının, yenilikçi iş davranışlarını, örgütsel yeniliği ve yenilik performansını önemli ölçüde olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

- Son olarak ise bireysel yenilikçilik düzeyi yüksek olan çalışanlarda algılanan örgütsel desteğin etkisinin anlamsız olduğu görülmüştür. Bu durumun sigortacılık sektörüne özgü veya örneklem özelinde anlamsız olduğu düşünülebileceği gibi aynı zamanda yenilikçilik düzeyi yüksek bireylerin hiçbir şekilde örgütsel desteğe ihtiyaç duymadığı, hatta örgütsel desteğin bu tip bireyleri negatif yönde etkilediği ihtimalleri konusunda da kesin olmamakla birlikte bir görüşte belirtilebilir. Araştırmacılar bu durumu gün yüzüne çıkarmak amacıyla benzer yöndeki bir çalışmayı farklı sektörlerde veya farklı örneklem gruplarına uygulayarak test edebileceği gibi kullanılan yöntemlerden bağımsız olarak yeni değişkenler arasındaki ilişkileri de ortaya koyabilirler.

Genel anlamda ise sürekli gelişen ve ilerleyen teknoloji ve uygulamalara, işletmelerin ayak uydurma gerekliliği de göz önüne alındığında özellikle hizmet sektöründe bu yeniliklere hem örgütsel hem de bireysel yönden kabulü ve kullanımı gerekliliğini göstermektedir. Söz konusu adaptasyon sürecinde örgütsel anlamda, çalışanlara birden fazla alanda destek olmak ise hem kabul ve kullanımı pozitif olarak etkileyeceği gibi hem de iş tatminini beraberinde getirerek bu sayede dolaylı olarak da adaptasyon sağlanmış olacaktır. Ancak bu ilişki içerisinde çalışanların bireysel özellikleri olarak görülen yenilikçiliğin de göz ardı edilmemesi gerekmektedir. Bireysel yenilikçiliği yüksek olan çalışanlar yeni olanı benimseme ve kullanma

konusunda özyeterlilikleri ve sergiledikleri proaktif davranışları dolayısıyla diğer gruplara göre daha istekli olmaları sebebiyle öncelikli olarak hiçbir desteğe ihtiyaç duymadan yeni teknolojik cihaz ve uygulamaları kullanırken, kendi kendine yetebilmeleri düşüncesi ile iş tatminlerini de sağlamış olacaktırlar. Ancak örgütsel desteğin sağlanması diğer gruplar için faydalı biçimde iş tatminini de pozitif düzeyde etkilerken, bireysel yenilikçiliği yüksek kişilerce tersi yönünde bir etki sağlayacaktır. Bu nedenle orta ve düşük düzeyde yenilikçi bireyler açısından iş tatmininin sağlanabilmesi için örgütsel destek verilirken, yüksek düzeydeki bireyler için ise yönetici desteği, yetki veya terfi vb. gibi diğer faktörlerin sağlanması iş tatminini arttırabileceği söylenebilir. Sonuç olarak, bu çalışma, örgütlerin çalışan memnuniyeti, motivasyonu ve performansı üzerinde etkili olacak stratejiler geliştirmeleri için araştırmacılara ve okuyucularına değerli bilgiler sunmaktadır. Ayrıca, farklı çalışan profillerinin ihtiyaçlarına yönelik özelleştirilmiş insan kaynakları politikaları ve uygulamalarının önemini de vurgulamaktadır. Buna ilaveten çalışmanın bulguları, daha etkili örgütsel stratejilerin geliştirilmesine ve uygulanmasına katkı sağlayarak, örgütsel davranış ve insan kaynakları yönetimi alanlarında yeni araştırma yollarını da açabilecek niteliktedir.

KAYNAKLAR

- Abdolshah, M., Khatibi, S. A.M., & Moghimi, M. (2018). Factors Influencing Job Satisfaction of Banking Sector Employees (The case study: Asgariyeh and MehrIran Banks in Qazvin and Alborz, Iran). *Journal of Central Banking Theory and Practice*, 7(1), 207-222.
- Abubakre, M., Zhou, Y., & Zhou, Z. (2022). The Impact of Information Technology Culture and Personal Innovativeness in Information Technology on Digital Entrepreneurship Success. *Information Technology & People*, 35(1), 204-231.
- Adams, N., Little, T. D., & Ryan, R. M. (2017). Self-Determination Theory. M.L. Wehmeyer, K. A. Shogren, T. D. Little, & S. J. Lopez (Eds.), In *Development of Self-Determination Through the Life-Course* (pp. 47-54). Australia: Springer.
- Agarwal, U. A. (2014). Examining the Impact of Social Exchange Relationships on Innovative Work Behaviour. *Team Performance Management*, 20(3/4), 102-120.
- Agarwal, R., & Prasad, J. (1998). A Conceptual and Operational Definition of Personal Innovativeness in the Domain of Information Technology. *Information Systems Research*, 9(2), 204-215.
- Agarwal, R., Ahuja, M., Carter, P. E., & Gans, M. (1998, September). Early and Late Adopters of IT Innovations: Extensions To Innovation Diffusion Theory. In *Proceedings of the DIGIT Conference* (Vol.1, No.1, pp.18-32).
- Agustina, P., & Indriati, F. (2018). The Influence of UTAUT Factors on E-Retention with E-Satisfaction as Mediating Variable in E-Learning. *Hasanuddin Economics and Business Review*, 2(1), 19-33.
- Ahmed, P. K. (1998). Culture and Climate for Innovation. *European Journal of Innovation Management*, 1(1), 30-43.
- Ahmed, I., & Nawaz, M. M. (2015). Antecedents and Outcomes of Perceived Organizational Support: A Literature Survey Approach. *Journal of Management Development*, 34(7), 867-880.
- Ahmed, I., Nawaz, M. M., Ali, G., & Islam, T. (2015). Perceived Organizational Support and Its Outcomes. *Management Research Review*, 38(6), 627 – 639.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Ajzen, I., & Driver, B. L. (1992). Application of the Theory of Planned Behavior to Leisure Choice. *Journal of Leisure Research*, 24(3), 207-224.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (2005). The Influence of Attitudes on Behavior. D. Albarracín, B. T. Johnson, & M. P. Zanna (Eds.), In *The handbook of attitudes* (pp. 173-221). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Ajzen, I. (2011). Job Satisfaction, Effort, and Performance: A Reasoned Action Perspective. *Contemporary Economics*, 5(4), 32-43.
- Ajzen, I. (2012). Martin Fishbein's Legacy: The Reasoned Action Approach. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 640(11), 11-27.
- Ajzen, I. (2020). Theory of Planned Behavior: Frequently Asked Questions. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2(4), 1-11.
- Akbari, M., Bagheri, A., Imani, S., & Asadnezhad, M. (2021). Does Entrepreneurial Leadership Encourage Innovation Work Behavior? The Mediating Role of Creative Self-Efficacy and Support for Innovation. *European Journal of Innovation Management*, 24(1), 1-22.

- Akgündüz, Y. (2021). *Örgütsel Davranış Teorileri*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Akkoç, İ., Çalışkan, A. ve Turunç, Ö. (2012). Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 105-135.
- Aksakoğlu, G. (2006). *Sağlıkta Araştırma ve Çözümleme*. İzmir: D.E.Ü. Rektörlük Basımevi.
- Aldahdouh, T. Z., Nokelainen, P., & Korhonen, V. (2020). Technology and Social Media Usage in Higher Education: The Influence of Individual Innovativeness. *SAGE Open*, 10(1), 1–20.
- Alsakarneh, A., Eneizan, B., Fraihat, B.A.M., Makhamreh, H. Z., Al-Gharaibeh, S. M., & Alhyasat, K. M. K. (2023). An Investigation into The Effect of Social Support on Job Performance and Job Satisfaction in The Jordanian Insurance Industry. *International Journal of Data and Network Science*, 7(3), 1435-1444.
- Al-Suqri, M. N., & Al-Kharusi, R. M. (2015). Ajzen and Fishbein's Theory of Reasoned Action (TRA)(1980). M. N. Al-Sugri & A.S. Al-Aufi (Eds.), *In Information Seeking Behavior and Technology Adoption: Theories and Trends* (pp. 188-204). United States: IGI Global.
- Amiri, M., Khosravib, A., & Mokhtari, A. A. (2010). Job Satisfaction and Its Influential Factors. *JRHS*, 10(1), 42-46.
- Anderson, J., & Gerbing, D. (1984). The Effect of Sampling Error on Convergence, Improper Solutions and Goodness of Fit Indices for Maximum Likelihood Confirmatory Factor Analysis. *Psychometrika*, 49, 155-173.
- Apter, M.J. (1982). *The Experience of Motivation*. London: Academic Press.
- Arbuckle, J. (2007). *Amos (Version 5.0) [Computer Program]*. Chicago: SPSS.
- Arıkan, R. (2018). Anket Yöntemi Üzerinde Bir Değerlendirme. *Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimleri Dergisi*, 1(1), 97-159.
- Armstrong-Stassen, M., & Ursel, N.D. (2009). Perceived Organizational Support, Career Satisfaction, and The Retention of Older Workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 201-220.
- Arnolds, C.A., & Boshoff, C. (2002). Compensation, Esteem Valence and Job Performance: An Empirical Assessment of Alderfer's ERG Theory. *The International Journal of Human Resource Management*, 13(4), 697-719.
- Arogundade, A. M., & Akpa, V. O. (2023). Alderfer's Erg and McClelland's Acquired Needs Theories - Relevance in Today's Organization. *Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 10(10), 232-239.
- Aslan, H. (2019). Mediating Role of Perceived Organizational Support in Inclusive Leadership's Effect on Innovative Work Behavior. *BMIJ*, 7(5), 2945-2963.
- Attuquayefio, D., & Addo, H. (2014). Review of Studies with Utaut as Conceptual Framework. *European Scientific Journal*, 10(8), 249-258.
- Badowska, S., Zamojska, A., & Rogala, A. (2016). Impact of Performance Expectancy and Effort Expectancy on The Elderly Consumers' Behaviour Regarding Acceptance and Use of Technological Products: An Empirical Research in Poland. I. Simberova, O. Zizlavsky and F. Milichovsky (Eds.), *In 21st International Scientific Conference Smart and Efficient Economy: Preparation for the Future Innovative Economy* (pp.174-181).Brno: Brno University of Technology, Faculty of Business and Management.

- Bakotić, D., & Babić, T. (2013). Relationship between Working Conditions and Job Satisfaction: The Case of Croatian Shipbuilding Company. *International Journal of Business and Social Science*, 4(2), 206-213.
- Bandura, A. (1999). A Social Cognitive Theory of Personality. L. Pervin & O. John (Eds.), In *Handbook of personality* (pp. 154-196). New York: Guilford Publications.
- Bandura, A. (2001). Social Cognitive Theory of Mass Communication. *Media Psychology*, 3(3), 265-299.
- Baran, B. E., Shanock, L. R. & Miller, L. R. (2012) Advancing Organizational Support Theory Into The Twenty-First Century World of Work. *Journal of Business Psychology*, 27, 123-147.
- Barron, F. (1955). The Disposition Toward Originality. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 51, 478-485.
- Bartol, K., & Wortmann, M. (1975). Male Versus Female Leaders: Effects on Perceived Leader Behaviour and Satisfaction in A Hospital. *Personnel Psychology*, 28, 533-47.
- Başol, O. ve Çömlekçi, M. F. (2020). İş Tatmini Ölçeğinin uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 1(2), 17-31.
- Bayık, M. E. ve Gürbüz, S. (2016). Ölçek Uyarlamada Metodoloji Sorunu: Yönetim ve Örgüt Alanında Uyarlanan Ölçekler Üzerinden Bir Araştırma. *İş ve İnsan Dergisi*, 3(1), 1-20.
- Bayram, N. (2016). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş AMOS Uygulamaları*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Bel, R. (2010). Leadership and Innovation: Learning from the Best. *Global Business and Organizational Excellence*, 29(2), 47-60.
- Belias, D., & Koustelios, A. (2014). Leadership and Job Satisfaction – A Review. *European Scientific Journal*, 10(8), 24-46.
- Bentler, P. M., & Bonett, D. G. (1980). Significance Tests and Goodness of Fit in The Analysis of Covariance Structures. *Psychological Bulletin*, 88(3), 588-606.
- Berman, P., & McLaughlin, M. (1978). *Federal Programs Supporting Educational Change*. Santa Monica: Rand Corporation.
- Berry, M. M. J., & Taggart, J. H. (1994). Managing Technology and Innovation: A Review. *R&D Management*, 24(4), 341-353.
- Bhattacharjee, A., & Hikmet, N. (2008). Reconceptualizing Organizational Support and Its Effect on Information Technology Usage: Evidence from the Health Care Sector. *Journal of Computer Information Systems*, 48(4), 69-76.
- Bilgin, N. (1995). *Sosyal Psikoloji’de Yöntem ve Pratik Çalışmalar*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Blunch, N. J. (2012). *Introduction to Structural Equation Modeling Using IBM SPSS Statistics and AMOS*. SAGE Publications.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*, Wiley, New York, NY.
- Bless, H., & Greifeneder, R. (2018). Introduction: What is Social Cognition Research About?. R. Greifeneder, H. Bless, & K. Fiedler (Eds.), In *Social Cognition How Individuals Construct Social Reality* (pp. 1-16). New York: Routledge Taylor & Francis Group.
- Bond, F. W., & Bunce, D. (2003). The Role of Acceptance and Job Control in Mental Health, Job Satisfaction, and Work Performance. *Journal of Applied Psychology*, 88(6), 1057–1067.

- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding The Criterion Domain To Include Elements of Contextual Performance. N. Schmitt, & W. C. Borman (Eds.), In *Personnel Selection in Organizations* (pp. 71-98). San Francisco: Jossey-Bass.
- Bowers, J., & Khorakian, A. (2014). Integrating Risk Management in The Innovation Project. *European Journal of Innovation Management*, 17(1), 25 – 40.
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An Index of Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5), 307–311.
- Brislin, R.W., Lonner, W. J., & Thorndike, R. M. (1973). *Cross-Cultural Research Methods*. New York: John Wiley-Sons.
- Broos, S. (2017). *The Relationship Between Perceived Organisational Support and Job Satisfaction: The Mediating Role of Expatriates' Cross-Cultural Adjustment* (Master Thesis). Tilburg University, Holland.
- Brown, L., & Osborne, S. P. (2013). Risk and Innovation. *Public Management Review*, 15(2), 186-208.
- Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1994). The Effect of Effort on Sales Performance and Job Satisfaction. *Journal of Marketing*, 58, 70-80.
- Browne, M. W. & Cudeck, R. (1993). *Alternative Ways of Assessing Model Fit. Testing Structural Equation Models*. Thousand Oaks: Sage.
- Bryne, M. (2001). Data Analysis Strategies for Qualitative Research.(Research Corner). *AORN Journal*, 74(6), 904-906.
- Bryne, B. M. (2010). *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming*. New York: Routledge Taylor & Francis.
- BTK, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu. (2021). *Toplum 5.0*. Ankara: Sektörel Araştırma ve Strateji Geliştirme Dairesi.
- Bubou, G. M., & Job, G. C. (2022). Individual Innovativeness, Self Efficacy and E-Learning Readiness of Students of Yenagoa Study Centre, National Open University of Nigeria. *Journal of Research in Innovative Teaching & Learning*, 15(1), 2-22.
- Bui, H.T.M. (2017). Big Five Personality Traits and Job Satisfaction: Evidence From A National Sample. *Journal of General Management*, 42(3), 21–30.
- Burger, J. M., Horita, M., Kinoshita, L., Roberts, K., & Vera, C. (1997). Effects of Time On The Norm of Reciprocity. *Basic and Applied Social Psychology*, 19(1), 91-100.
- Burke, L. A., & Witt, L. A. (2002). Moderators of The Openness to Experience-Performance Relationship. *Journal of Managerial Psychology*, 17(8), 712 – 721.
- Bussey, K., & Bandura, A. (1999). Social Cognitive Theory of Gender Development and Differentiation. *Psychological Review*, 106, 676-713.
- Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem Atıf İndeksi.
- Caesens, G., Marique, G., Hanin, D., & Stinglhamber, F. (2015). The Relationship Between Perceived Organizational Support and Proactive Behaviour Directed Towards The Organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1-14.
- Campo, M. A., Weiser, S., & Koenig, K. L. (2009). Job Strain in Physical Therapists. *Physical Therapy*, 89(9), 946–956.

- Cantor, D. E., Morrow, P. C., & Montabon, F. (2012). Engagement in Environmental Behaviors Among Supply Chain Management Employees: An Organizational Support Theoretical Perspective. *Journal of Supply Chain Management*, 48(3), 33-51.
- Cappiello, A. (2018). Technology and Insurance. A. Cappiello (Ed.), In *Technology and the Insurance Industry Re-configuring the Competitive Landscape* (pp. 7-28). Springer.
- Caulton, J. R. (2012). The Development and Use of the Theory of ERG: A Literature Review. *Emerging Leadership Journeys*, 5(1), 2- 8.
- Chan, S. L. (2000). Information Technology in Business Processes. *Business Process Management Journal*, 6(3), 224 – 237.
- Chandra, M., & Neelankavil, J. P. (2008). Product Development and Innovation for Developing Countries: Potential and Challenges. *Journal of Management Development*, 27(10), 1017 – 1025.
- Chang, A. (2012). Utaut and Utaut 2: A Review and Agenda for Future Research. *Journal The Winners*, 13(2), 106-114.
- Chen, T., Hao, S., Ding, K., Feng, X., Li, G., & Liang, X. (2020). The Impact of Organizational Support on Employee Performance. *Employee Relations: The International Journal*, 42(1), 166-179.
- Chen, Y. P., & Shaffer M. A. (2016). The Influences of Perceived Organizational Support and Motivation on Self-Initiated Expatriates' Organizational and Community Embeddedness. *Journal of World Business*, 52(2), 1-12.
- Cho, Y., Hwang, J., & Lee, D. (2012). Identification of Effective Opinion Leaders in The Diffusion of Technological Innovation: A Social Network Approach. *Technological Forecasting & Social Change*, 79, 97–106.
- Chou, C., & Bentler, P. M. (1995). Estimates and Tests in Structural Equation Modeling. R. H. Hoyle (Ed.), In *Structural Equation Modeling: Concepts, Issues, and Applications* (pp. 37–55). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Christen, M., Iyer, G., & Soberman, D. (2006). Job Satisfaction, Job Performance, and Effort: A Reexamination Using Agency Theory. *Journal of Marketing*, 70, 137–150.
- Chuo, Y. H., Tsai, C. H., Lan, Y. L., & Tsai, C. S. (2011). The Effect of Organizational Support, Self Efficacy, and Computer Anxiety on The Usage Intention of E-Learning System in Hospital. *African Journal of Business Management*, 5(14), 5518-5523.
- Clark, A. E. (1997). Job Satisfaction and Gender: Why are Women so Happy at Work?. *Labour Economics*, 4(4), 341-372.
- Coan, R. W. (1972). Measurable Components of Openness to Experience. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 39(2), 346.
- Cohrs, J. C., Abele, A. E., & Dette, D. E. (2006). Integrating Situational and Dispositional Determinants of Job Satisfaction: Findings From Three Samples of Professionals. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 140(4), 363-395.
- Coleman, J. S. (1988). Social Capital in The Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, 94, S95-S120.
- Connolly, J.J., & Viswesvaran, C. (2000). The Role of Affectivity in Job Satisfaction: A Meta-Analysis. *Personality and Individual Differences*, 29, 265–281.

- Cortis, D., Debattista, J., Debono, J., & Farrell, M. (2019). InsurTech. T. Lynn, J. G. Mooney, P. Rosati, & M. Cummins (Eds.), In *Disrupting Finance FinTech and Strategy in the 21st Century* (pp. 71-82). Malibu: Palgrave Macmillan.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (2011). The Five-Factor Model, Five-Factor Theory, and Interpersonal Psychology. L. M. Horowitz, & S. Strack (Eds.), In *Handbook of Interpersonal Psychology: Theory, Research, Assessment, and Therapeutic Interventions* (pp. 91-104). John Wiley & Sons, Inc.
- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Kitabevi.
- Cropanzano, R., Anthony, E. L., Daniels, S. R., & Hall, A. V. (2017). Social Exchange Theory: A Critical Review With Theoretical Remedies. *The Academy of Management Annals*, 11(1), 479–516.
- Cullen, K. L., Edwards, B. D., Casper, C., & Gue, K. R. (2013). Employees' Adaptability and Perceptions of Change-Related Uncertainty: Implications For Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, and Performance. *Journal of Business and Psychology* 29(2), 269-280.
- Curran, P. J., West, S. G., & Finch, J. F. (1996). The Robustness of Test Statistics To Non-Normality and Specification Error in Confirmatory Factor Analysis. *Psychological Methods*, 1, 16–29.
- Currie, P., & Dollery, B. (2006). Organizational Commitment and Perceived Organizational Support in The NSW Police. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 29(4), 741-756.
- Çakmur, H. (2012). Araştırmalarda Ölçme-Güvenilirlik-Geçerlilik. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 11(3), 339-344.
- Çapık, C. (2014). Geçerlik ve Güvenirlik Çalışmalarında Doğrulamalı Faktör Analizinin Kullanımı. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 17(3), 196-205.
- Darlington, R. B., & Hayes, A. F. (2017). *Regression Analysis and Linear Models: Concepts, Applications, and Implementation*. Guilford Publications.
- Dasgupta, S., Granger, M., & McGarry, N. (2002). User Acceptance of E-Collaboration Technology: An Extension of the Technology Acceptance Model. *Group Decision and Negotiation*, 11, 87–100.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Dayanır, A. (2021). *Teknoloji Yenilik ve Büyüme*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1980). The Empirical Exploration of Intrinsic Motivational Processes. L. Berkowitz (Ed.), In *Advances in Experimental Social Psychology* (pp.39–80). New York: Academic Press.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “What” and “Why” of Goal Pursuits: Human Needs and The Self-Determination of Behavior. *Psychological Inquiry*, 11, 227–268.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2014). Autonomy and Need Satisfaction in Close Relationships: Relationships Motivation Theory. N. Weinstein (Ed.), In *Human Motivation and Interpersonal Relationships Theory, Research, and Applications* (pp. 53-77). London: Springer.

- Deci, E. L., Olafsen, A. H., & Ryan, R. M. (2017). Self-Determination Theory in Work Organizations: The State of a Science. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 19–43.
- Desouza, K. C., Dombrowski, C., Awazu, Y., Baloh, P., Pagari, S., Jha, S., & Kim, J. Y. (2009). Crafting Organizational Innovation Processes. *Innovation: Management, Policy & Practice*, 11(1), 6-33.
- Diedrich, J., Benedek, M., Jauk, E., & Neubauer, A. C. (2015). Are Creative Ideas Novel and Useful?. *Psychology of Aesthetics, Creativity, and the Arts*, 9(1), 35–40.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective Well-Being: Three Decades of Progress. *Psychological Bulletin*, 125, 276–302.
- Drucker, P. F. (1985). The Discipline of Innovation. *Harvard Business Review*, 76(6), 149–157.
- Drucker, P. F. (1985). *Innovation and Entrepreneurship*. New York: Harper.
- Dulany, D. E. (1962). The Place of Hypotheses and Intentions: an Analysis of Verbal Control in Verbal Conditioning. *Journal of Personality*, 30(3), 102–129.
- Dulany, D. E. (1962). The Place of Hypotheses and Intentions: An Analysis of Verbal Control in Verbal Conditioning. C. Eriksen (Ed.), In *Behavior and Awareness—A Symposium of Research and Interpretation* (pp. 102-129). Durham, N. C.: Duke University Press.
- Dulany, D. E. (1968). Awareness, Rules, and Propositional Control: A Confrontation With S-R Behavior Theory. D. L. Hornton, & T. R. Dixon (Eds.), In *Verbal Behavior and S-R Behavior Theory* (pp. 340-387). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Chen, H., & Williams, M. D. (2011). A Meta-Analysis of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). M. Nüttgens, A. Gadatsch, K. Kautz, I. Schirmer, & N. Blinn (Eds.), In *Governance and Sustainability in Information Systems Managing the Transfer and Diffusion of IT* (pp. 155–170). Germany: Springer.
- Dziuban, C. D., & Shirkey, E. C. (1974). When Is a Correlation Matrix Appropriate for Factor Analysis? Some Decision Rules. *Psychological Bulletin*, 81(6), 358-361.
- Eisenberger, R., Huntinton, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived Supervisor Support: Contributions To Perceived Organizational Support and Employee Retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565–573.
- Eisenberger, R., Malone, G. P., & Presson, W. D. (2016). Optimizing Perceived Organizational Support To Enhance Employee Engagement. *Society for Human Resource Management and Society for Industrial and Organizational Psychology*, 2, 3-22.
- Eisenberger, R., Shanock, L. R., & Wen, X. (2019). Perceived Organizational Support: Why Caring About Employees Counts. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7, 2.1-2.24.
- Ekowati, D., & Andini, M. (2008). Perceived Organizational Support (Pos) and Organizational Commitment. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 1(2), 96-108.

- Er, H., Turan, S. ve Kaymakçı, S. (2021). Toplum 5.0 Sürecinin Gelişimi ve Eğitime Etkisinin Değerlendirilmesi. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(39), 27-66.
- Erkorkmaz, Ü., Etikan, İ., Demir, O., Özdamar, K. ve Sanisoğlu, S. Y. (2013). Doğrulayıcı Faktör Analizi ve Uyum İndeksleri. *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences*, 33(1), 210-223.
- Eslami, J., & Gharakhani, D. (2012). Organizational Commitment and Job Satisfaction. *ARNP Journal of Science and Technology*, 2(2), 85-91.
- Ewen, R. B., Hulin, C. L., Smith, P. C., & Locke, E. (1966). A. An Empirical Test of the Herzberg Two-Factor Theory. *Journal of Applied Psychology*, 50(6), 544-550.
- Eysenck, H.J. (1967). *The Biological Basis of Personality*. Thomas: Springfield.
- Fallatah, R. H. M., & Syed, J. (2018). *Employee Motivation in Saudi Arabia: An Investigation into The Higher Education Sector*. Springer.
- Farooq, M. S., Salam, M., Jaafar, N., Fayolle, A., Ayupp, K., Markovic, M., R., & Sajid, A. (2017). Acceptance and Use of Lecture Capture System (LCS) in Executive Business Studies: Extending UTAUT2. *Interactive Technology and Smart Education*, 14(4), 329-348.
- Farooqui, M. R. (2012). Measuring Organizational Citizenship Behavior (OCB) as a Consequence of Organizational Climate (OC). *Asian Journal of Business Management* 4(3), 294-302.
- Fatima, A., Atif, Q. M., Saqib, A., Haider, A. (2012). A Path Model Examining the Relations among Organizational Injustice, Counterproductive Work Behavior and Job Satisfaction. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 3(6), 697-701.
- Fichman, R. G. (2000). The Diffusion and Assimilation of Information Technology Innovations. R.W. Zmud (Ed.), In *Framing the Domains of IT Management: Projecting the Future Through the Past* (pp.105-128). Cincinnati: Pinnalex Educational Resources.
- Figner, B., & Weber, E. U. (2015). Personality and Risk Taking. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 17, 809-813.
- Finney, S. J., & DiStefano, C. (2006). Non-normal and Categorical Data in Structural Equation Modeling. G. R. Hancock & R. O. Mueller (Eds.), In *Structural Equation Modeling: A Second Course* (pp. 269–314). Greenwich, Connecticut: Information Age Publishing.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intentions and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Boston, MA: Addison-Wesley.
- Fishbein, M., & Raven, B. H. (1962). The AB scales: An Operational Definition of Belief and Attitude. *Human Relations*, 15(1), 35–44.
- Fishbein, M. (1963). An Investigation of The Relationships between Beliefs About an Object and The Attitude Toward That Object. *Human Relations*, 16, 233–240.
- Fishbein, M. A. (1967). *Readings in Attitude Theory and Measurement*. New York, NY: Wiley.
- Fitzgerald, E. T. (1966). Measurement of Openness to Experience A Study of Regression in The Service of The Ego. *Journal of Personality and Social Psychology*, 4, 655-663.
- Foote, D. A., & Tang, T. L. P. (2008). Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior (OCB): Does Team Commitment Make A Difference in Self-Directed Teams. *Management Decision*, 46(6), 933-947.

- Forgionne, G. A., & Peeters, V. E. (1982). Differences in Job Motivation and Satisfaction among Female and Male Managers. *Human Relations*, 35(2), 101-118.
- Franěk, M., & Večeřa, J. (2008). Personal Characteristics and Job Satisfaction. *E+M Ekonomie a Management*, 11(4), 63-76.
- Freeman CJ., & Soete L. (1982). *Unemployment and Technical Innovation: A Study of Long Waves in Economic Development*. London: Frances Pinter.
- Freud, S., & Breuer, J. (1893). On the Physical Mechanisms of Hysterical Phenomena. S. Freud (Ed.), In *Collected Papers* (pp. 225-305). International Psychoanalytic Press.
- Fuller, R. (1984). A Conceptualization of Driving Behavior as Threat Avoidance. *Ergonomics*, 27, 1139-1155.
- Fuller, R. (1988). On Learning to Make Risky Decisions. *Ergonomics*, 31, 519-526.
- Gagne, M., & Deci, E. L. (2005). Self-Determination Theory and Work Motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 331-362.
- Gannon, D., & Boguszak, A. (2013). Douglas McGregor's Theory X and Theory Y. *CRIS-Bulletin of the Centre for Research and Interdisciplinary Study*, 2(12), 85-93.
- George, D., & Mallery, M. (2001). *SPSS for Windows Step By Step: A Simple Guide and Reference 10.0 Update*. Allyn and Bacon.
- Godin, G., & Kok, G. (1996). The Theory of Planned Behavior: A Review of Its Applications to Health-related Behaviors. *American Journal of Health Promotion*, 11(2), 87-98.
- Goldberg, J., Lehmann, D., Shidlovski, D., & Barak, M. (2006). *The Role of Expert Versus Social Opinion Leaders in New Product Adoption* (Report No. 06-004). MSI Working Paper. Marketing Science Institute.
- Goldenhar, L. M., & Connell, C. M. (1993). Understanding and Predicting Recycling Behavior: An Application of The Theory of Reasoned Action. *Journal of Environmental Systems*, 22(1) 91-103.
- Gomes, C., Curral, L., & Caetano, A. (2015). The Mediating Effect of Work Engagement on The Relationship Between Self-Leadership and Individual Innovation. *International Journal of Innovation Management*, 19(1), 1-18.
- Gopalan, V., Bakar, J.A.A., Zulkifli, A. N., Alwi, A., & Mat, R. C. (2017). A Review of the Motivation Theories in Learning. In *Aip Conference Proceedings* (Vol. 1891, No.1). AIP Publishing.
- Gouldner, A. W. (1960). The Norm of Reciprocity. *American Sociological Review*, 25, 165-178.
- Gökşen, N. S. (2020). Makrokurumsal Bakış Açısı: Bir Değerlendirme. A. S. Sargut ve Ş. Özen. (Ed.), *Örgüt Kuramları içinde* (331-334 ss.). Ankara: İmge Kitabevi.
- Greenberg, G., & Baron, R. A. (1993). *Behavior in Organizations* (Third Edition). New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Grosul, M., & Feist, G. J. (2014). The Creative Person in Science. *Psychology of Aesthetics, Creativity, and the Arts*, 8, 30-43.
- Gupta, S., Ghardallou, W., Pandey, D. K., & Sahu, G. P. (2022). Artificial Intelligence Adoption in The Insurance Industry: Evidence Using The Technology–Organization–Environment Framework. *Research in International Business and Finance*, 63, 1-15.

- Guzzo, R. A., Noonan, K. A., & Elron, E. (1993). Employer Influence on The Expatriate Experience: Limits and Implications For Retention in Overseas Assignments. G. R. Ferris & K. M. Rowland (Eds.), In *Research in Personnel and Human Resource Management: (Suppl. 3)* (pp. 323–338). Greenwich: Ct: Jai Press.
- Guzzo, R. A., Noonan, K. A., & Elron, E. (1994). Expatriate Managers and The Psychological Contract. *Journal of Applied Psychology*, 79, 617–626.
- Gürbüz, S. (2017). Öznel Kariyer Başarısı: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 87-99.
- Gürbüz, S. (2021). *Sosyal Bilimlerde Aracı, Düzenleyici ve Durumsal Etki Analizleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Gürbüz, S., ve Şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Hakkak, M., Gashti, M. A. H. & Nawaser, K. K. (2014). The Relationship Between Perceived Organizational Support & Job Satisfaction With Organizational Commitment. *Entrepreneurship and Innovation Management Journal*, 2(3), 194-202.
- Hanisch, K. A., & Hulin, C. L. (1990). Job Attitudes and Organizational Withdrawal: An Examination of Retirement and Other Voluntary Withdrawal Behaviors. *Journal of Vocational Behavior*, 37, 60-78.
- Hargadon, A., & Douglas, Y. (2001) When Innovations Meet Institutions: Edison and The Design of The Electric Light. *Administrative Science Quarterly*, 46, 476–501.
- Hattangadi, V. (2015). Theory X & Theory Y. *International Journal of Recent Research Aspects*, 2(4), 20-21.
- Hayashi, K., Bentler, P. M., & Yuan, K. H. (2007). 13 Structural Equation Modeling. *Handbook of Statistics*, 27, 395-428.
- Hayes, A. F., & Matthes, J. (2009). Computational Procedures for Probing Interactions in OLS and Logistic Regression: SPSS and SAS Implementations. *Behavior Research Methods*, 41(3), 924-936.
- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*. Guilford publications.
- Hayton, J. C., Carnabuci, G., & Eisenberger, R. (2012). With A Little Help From My Colleagues: A Social Embeddedness Approach To Perceived Organizational Support. *Journal of Organizational Behavior*, 33, 235–249.
- Hebb, D. O. (1955). Drives and the CNS (Conceptual Nervous System). *Psychological Review*, 62, 243-254.
- Heijden, J. A. V., Engen, M. L., & Paauwe, J. (2009). Expatriate Career Support: Predicting Expatriate Turnover and Performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 20(4), 831-845.
- Hendarman, A. F., & Cantner, U. (2018). Soft Skills, Hard Skills, and Individual Innovativeness, Eurasian Business Review. *Springer; Eurasia Business and Economics Society*, 8(2), 139-169.
- Hidayah, S., & Harnoto. (2018). Role of Organizational Citizenship Behavior (OCB), Perception of Justice and Job Satisfaction on Employee Performance. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 9(2), 170-178.
- Holland, C. P., & John, D. (2021). HUK-COBURG: Innovation and Change in the Automotive Insurance Market Using Artificial Intelligence (AI) and Telematics.

- Hook, J. G., & Cook, T. D. (1979). Equity Theory and The Cognitive Ability of Children. *Psychological Bulletin*, 86(3), 429-445.
- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. (2008, September). Evaluating Model Fit: A Synthesis of The Structural Equation Modelling Literature. In *7th European Conference on Research Methodology For Business and Management Studies* (Vol. 2008, pp. 195-200).
- Hootegem, A. V., Niesen, W., & Witte, H. D. (2019). Does Job Insecurity Hinder Innovative Work Behaviour? A Threat Rigidity Perspective. *Creativity and Innovation Management*, 28(4), 1-11.
- Hoyle, R. H. (1995). The Structural Equation Modeling Approach: Basic Concepts and Fundamental Issues. R. H. Hoyle (Ed.), In *Structural Equation Modeling: Concepts, Issues, and Applications* (pp. 1–15). Sage Publications, Inc.
- Hrnjic, A., Pilav-Velic, A., Djideliya, I., & Jahic, H. (2018). Innovative Behavior and Employee Job Satisfaction in Telecommunications Sector. *Economic Review: Journal of Economics and Business*, 16(1), 19-30.
- Hu, T., & Xie, C. (2016). Competition, Innovation, Risk-Taking, and Profitability in the Chinese Banking Sector: An Empirical Analysis Based on Structural Equation Modeling. *Discrete Dynamics in Nature and Society*, 2016(6), 1-10.
- Hulin, C. L., & Smith, P. C. (1964). Sex Differences in Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 48, 88-92.
- Hull, C.L. (1943). *Principles of Behavior: An Introduction To Behavior Theory*. New York: Appleton-Century-Crofts.
- Hurt, H. T., Joseph, K., & Cook, C. D. (1977). Scales for the Measurement of Innovativeness. *Human Communication Research*, 4(1), 58- 65.
- Hussain, T., & Asif, S. (2012). Is Employees' Turnover Intention Driven By Organizational Commitment and Perceived Organizational Support?. *Journal of Quality and Technology Management*, VIII(II), 01–10.
- Huseman, R. C., Hatfield, J. D., & Miles, E. W. (1987). A New Perspective on Equity Theory: The Equity Sensitivity Construct. *Academy of Management Review*, 12(2), 222-234.
- Iaffaldano, M. T., & Muchinsky, P. M. (1985). Job Satisfaction and Job Performance: A Meta-Analysis. *Psychological Bulletin*, 97(2), 251-273.
- Intaraprasong, B., Dityen, W., Krugkrunjit, P., & Subhadrabandhu, T. (2012). Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior of Personnel at One University Hospital in Thailand. *Journal of the Medical Association of Thailand*, 95(6), 102-108.
- Isaac, O., Abdullah, Z., Aldholay, A. H., & Ameen, A. A. (2019). Antecedents and Outcomes of Internet Usage within Organisations in Yemen: An Extension of The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model. *Asia Pacific Management Review*, 24(4), 335-354.
- Isaksen, S. G., & Akkermans, H. J. (2011). Creative Climate: A Leadership Lever For Innovation. *The Journal of Creative Behavior*, 45(3), 161- 187.
- İşık, C. ve Hajiyeva, T. (2018). Bireysel Yenilikçilik ve Algılanan Örgütsel Destek Düzeyi İlişkisi: İstanbul Otelleri Örneği. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 206-227.
- Jackson, L. T. B., & Fransman, E. I. (2018). Flexi Work, Financial Well-Being, Work–Life Balance and Their Effects on Subjective Experiences of Productivity and Job Satisfaction of Females in An Institution of Higher Learning. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 21(1), 2-13.

- Jalagat, R. (2016). Job Performance, Job Satisfaction, and Motivation: A Critical Review of their Relationship. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 5(6), 36-42.
- Johnston, A. C., Warkentin, M., McBride, M., & Carter, L. (2016). Dispositional and Situational Factors: Influences on Information Security Policy Violations. *European Journal of Information Systems*, 25(3), 1–21.
- Jöreskog, K. G., & Sörbom, D. (1982). Recent Developments in Structural Equation Modeling. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 404-416.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-407.
- Judge, T. A., Heller, D. & Mount, M. K. (2002). Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 530–541.
- Judge, T. A., Scott, B. A., & Ilies, R. (2006). Hostility, Job Attitudes, and Workplace Deviance: Test Of A Multilevel Model. *Journal of Applied psychology*, 91(1), 126.
- Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C., & Kluger, A. N. (1998). Dispositional Effects on Job and Life Satisfaction: The Role of Core Evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 83(1), 17–34.
- Judge, T. A., Zhang, S. C., & Glerum, D. R. (2021). Job Satisfaction. V. I. Sessa, & N.A. Bowling (Eds.), In *Essentials of Job Attitudes and Other Workplace Psychological Constructs* (pp. 207-241). New York: Taylor & Francis Group.
- Kaigorodova, G. N., Mustafina, A. A., & Alyakina, D. P. (2018, May). Directions of Improving Information System of Insurance Company. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1015, p. 042016). IOP Publishing.
- Kalyar, M. N. (2011). Creativity, Self-Leadership and Individual Innovation. *The Journal of Commerce*, 3(3), 20-28.
- Kanafa-Chmielewska, D. (2019). The Two Faces of An Employee: Exploring The Relationships between Organizational Citizenship Behaviour, Counterproductive Work Behaviour and Job Satisfaction. *Argumenta Oeconomica*, 1(42), 317-336.
- Kang, H., Song, M., & Li, Y. (2022). Self-Leadership and Innovative Behavior: Mediation of Informal Learning and Moderation of Social Capital. *Behavioral Sciences*, 12, 2-19.
- Karaalioglu, Z. F., & Karabulut, A. T. (2019). The Mediating Role of Job Satisfaction on The Relationship between Perceived Organizational Support and Job Performance. *BMIJ*, 7(2), 1022-1041.
- Karim, D. N., Baset, M. A., & Rahman, M. (2019). The Effect of Perceived Organizational Support on Intention To Stay: The Mediating Role of Job Involvement. *The Jahangirnagar Journal of Business Studies*, 8(1), 21-30.
- Kasser, T., & Ryan, R. M. (1996). Further Examining The American Dream: Differential Correlates of Intrinsic and Extrinsic Goals. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 22, 280–287.
- Katz, E., Levin, M. L., & Hamilton, H. (1963). Traditions of Research on The Diffusion of Innovations. *American Sociological Review*, 28(2), 237–253.
- Kawai, N., & Strange, R. (2014). Perceived Organizational Support and Expatriate Performance: Understanding A Mediated Model. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(17), 2438-2462.

- Keçecioğlu, T. (2011). *Örgüt Teorisinde Yenilikler*. İstanbul: Nobel Yayınevi.
- Kenny, D. A., & Ledermann, T. (2010). Detecting, Measuring, and Testing Dyadic Patterns in The Actor–Partner Interdependence Model. *Journal of Family Psychology*, 24(3), 359.
- Keser, A. ve Öngen Bilir, K. B. (2019). İş Tatmini Ölçeğinin Türkçe Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(3), 229-239.
- Khalili, A. (2016). Linking Transformational Leadership, Creativity, Innovation, and Innovation-Supportive Climate. *Management Decision*, 54(9), 2277-2293.
- Khan Saif, S., Nawaz, A., Jan, F. A., & Imran Khan, M. (2012). Synthesizing The Theories of Job-Satisfaction Across The Cultural/Attitudinal Dementions. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(9), 1382-1396.
- Khurram, S. (2009). Perceived Organizational Support, Antecedents and Consequences: Proposing and Testing A Model in A Public Sector University Of Pakistan. *South Asian Journal of Management*, 16(1), 7-26.
- Kılıçer, K., ve Odabaşı, H. F. (2010). Bireysel Yenilikçilik Ölçeği (BYÖ): Türkçeye Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 38(8), 150-164.
- Kim, S. S., Malhotra, N. K., & Narasimhan, S. (2005). Research Note—Two Competing Perspectives on Automatic Use: A Theoretical and Empirical Comparison. *Information Systems Research*, 16(4), 418-432.
- Kim, J. H., & Kang, E. (2023). An Empirical Research: Incorporation of User Innovativeness into TAM and UTAUT in Adopting a Golf App. *Sustainability*, 15(10), 8309-8331.
- King, N. (1992). Modelling the Innovation Process: An Empirical Comparison of Approaches. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65, 89-100.
- Klijn, E. (2021). *The Effect of Social Support in The Workplace on Job Satisfaction Exploring the Mediating Role of Gender* (Yayınlanmamış Lisans Tezi). Tilburg University, Holland.
- Kline, R. B. (2004). *Principles and Practice of Structural Equation Modelling*. New York: The Guilford Press.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: Guilford Press.
- Kong, Y., & Li, M. (2018). Proactive Personality and Innovative Behavior: The Mediating Roles of Job-Related Affect and Work Engagement. *Social Behavior and Personality*, 46(3), 431–446.
- Kotter, J. P., & Schlesinger, L. A. (2013). Choosing Strategies for Change. *Harvard Business Review*, 57(2), 1-11.
- Kraimer, M. L. & Wayne, S. J. (2004). An Examination of Perceived Organizational Support As A Multidimensional Construct in The Context of An Expatriate Assignment. *Journal of Management*, 30(2) 209–237.
- Kranner, I., Minibayeva, F. V., Beckett, R. P., & Seal, C. E. (2010). What is Stress? Concepts, Definitions and Applications in Seed Science. *New Phytologist*, 188, 655–673.
- Kurbonzoda, M. R., Gibadullin, A.A., Morkovkin, D. E., & Nesterenko, J. N. (2020). Assessment of Factors Hindering Innovative Development. *Journal of Physics Conference Series*, 1679(3), 1-5.

- Kutieshat, R., & Farmanesh, P. (2022). The Impact of New Human Resource Management Practices on Innovation Performance During the COVID 19 Crisis: A New Perception on Enhancing the Educational Sector. *Sustainability*, 14, 2872-2893.
- Küsbeci, P. (2021). *İşletmelerde Yapay Zeka*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Kwan, L. Y. Y., Leung, A. K. Y., & Liou, S. (2018). Culture, Creativity, and Innovation. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 49(2) 165–170.
- Lai, M. C., & Chen, Y. C. (2012). Self-Efficacy, Effort, Job Performance, Job Satisfaction, and Turnover Intention: The Effect of Personal Characteristics on Organization Performance. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 3(4), 387-391.
- Langton, N., Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Organizational Behaviour Concepts, Controversies, Applications*. Toronto: Pearson.
- Larsen, T. J., & Sorebo, O. (2005). Impact of Personal Innovativeness on the Use of the Internet Among Employees at Work. *Journal of Organizational and End User Computing*, 17(2), 43-63.
- Lawler, E. E., & Porter, L. W. (1967). The Effect of Performance on Job Satisfaction. *Industrial Relations*, 7(1), 20–28.
- Lawler, E. E. (1968). Equity Theory As A Predictor of Productivity and Work Quality. *Psychological Bulletin*, 70(6), 596-610.
- Lazarsfeld, P. F., Berelson, B., & Gaudet, H. (1948). *The People's Choice: How The Voter Makes Up His Mind in A Presidential Campaign*. New York: Columbia University Press.
- Lee, S. (2007). Vroom's Expectancy Theory and The Public Library Customer Motivation Model. *Library Review*, 56(9), 788 – 796.
- Lee, D., Lee, S. M., Olson, D. L., & Chung, S. H. (2010). The Effect of Organizational Support on ERP Implementation. *Industrial Management & Data Systems*, 110(2), 269-283.
- Lee, E. A. (2019). *Dijital Ruh: İnsan ve Teknoloji Arasındaki Yaratıcı Ortaklık* (A. Uysal ve G. Uysal, Çev.). İstanbul: Koç Üniversitesi Yayınları.
- Lee, J. W., & Jeung, C.W. (2018). Employee Status and The Consequences of Perceived Organizational Support. *Journal of Personnel Psychology*, 17(2), 75–82.
- Lee, D., & Yoon, S. N. (2021). Application of Artificial Intelligence-Based Technologies in the Healthcare Industry: Opportunities and Challenges. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(1), 2-18.
- Leech, N. L., Barrett, K. C., & Morgan, G. A. (2005). *SPSS for Intermediate Statistics: Use and Interpretation*. Taylor & Francis.
- Legault, L. (2020). Self Determination Theory. V. Z. Hill and T. K. Shackelford (Eds.), In *Encyclopedia of Personality and Individual Differences* (pp. 4694-4702). Switzerland: Springer.
- Leonard-Barton, D. (1985). Experts as Negative Opinion Leaders in The Diffusion of A Technological Innovation. *Journal of Consumer Research*, 11(4), 914–926.
- Levinson, H. (1965). Reciprocation: The Relationship Between Man and Organization. *Administrative Science Quarterly*, 9, 370–390.
- Li, L. (2010). A Critical Review of Technology Acceptance Literature. *Referred Research Paper*, 4, 1-20.

- Li, W., Bhutto, T. A., Nasiri, A.R., Shaikh, H. A., & Samo, F. A. (2018). Organizational Innovation: The Role of Leadership and Organizational Culture. *International Journal of Public Leadership*, 14(1), 33-47.
- Li, W., Gill, S. A., Wang, Y., Safdar, M. A., & Sheikh, M. R. (2022). Proactive Personality and Innovative Work Behavior: Through the Juxtapose of Schumpeter's Theory of Innovation and Broaden-And-Build Theory. *Frontiers in Psychology*, 13, 1-17.
- Li, Y., & Sui, M. (2011). Literature Analysis of Innovation Diffusion. *Technology and Investment*, 2, 155-162.
- Liu, J., & Liu, Y. H. (2015). Perceived Organizational Support and Intention To Remain: The Mediating Roles Of Career Success and Self-Esteem. *International Journal of Nursing Practice*, 22, 205–214.
- Locke, E. A. (1969). What is Job Satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309–335.
- Locke, E. A., Saari, L. M., Shaw, K. N., & Latham, G. P. (1981). Goal Setting and Task Performance: 1969-1980. *Psychological Bulletin*, 90(1), 125-152.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2006). New Directions in Goal-Setting Theory. *Current Directions in Psychological Science*, 15(5), 265-268.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (Eds.). (2012). *New Developments in Goal Setting and Task Performance*. New York: Taylor & Francis Group.
- Loi, R., Hang-yue, N., & Foley, S. (2006). Linking Employees' Justice Perception to Organizational Commitment and Intention to Leave: The Mediating Role of Perceived Organizational Support. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(1), 101-120.
- Low, M. B., & MacMillan, I. C. (1988). Entrepreneurship: Past Research and Future Challenges. *Journal of Management*, 14(2), 139-161.
- Lu, J., Yao, J. E., & Yu, C. S. (2005). Personal Innovativeness, Social Influences and Adoption of Wireless Internet Services Via Mobile Technology. *The Journal of Strategic Information Systems*, 14(3), 245-268.
- Lu, M., Mamun, A. A., Chen, X., Yang, Q., & Masukujjaman, M. (2023). Quiet Quitting During COVID-19: The Role of Psychological Empowerment. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 1-16.
- Lukes, M., & Stephan, U. (2017). Measuring Employee Innovation A Review of Existing Scales and The Development of The Innovative Behavior and Innovation Support Inventories Across Cultures. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 23(1), 136 – 158.
- Lunenburg, F. C. (2011). Goal-Setting Theory of Motivation. *International Journal of Management, Business, and Administration*, 15(1), 1-6.
- Luszczynska, A., & Schwarzer, R. K. (2015). Social Cognitive Theory. M. Conner, & P. Norman (Eds.), In *Predicting and Changing Health Behaviour: Research and Practice with Social Cognition Models* (pp. 225-251). United States of America: McGraw Hill.
- Luthans, F., & Thomas, L. T. (1989). The Relationship Between Age and Job Satisfaction: Curvilinear Results From an Empirical Study- A Research Note. *Personnel Review*, 18(1), 23-26.
- Luthans, F. (2005). *Organizational Behavior*. McGraw-Hill.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior An Evidence-Based Approach*. New York: McGraw-Hill/Irwin.

- Lynch, P. D., Eisenberger, R., & Armeli, S. (1999). Perceived Organizational Support: Inferior Versus Superior Performance By Wary Employees. *Journal of Applied Psychology*, 84(4), 467-483.
- Lyons, B., & Henderson, K. (2005). Opinion Leadership in A Computer-Mediated Environment. *Journal of Consumer Behaviour*, 4(5), 319–329.
- Ma Prieto, I., & Pilar Perez-Santana, M. (2014). Managing Innovative Work Behavior: The Role of Human Resource Practices. *Personnel Review*, 43(2), 184-208.
- Maillet, É., Mathieu, L., & Sicotte, C. (2015). Modeling Factors Explaining The Acceptance, Actual Use and Satisfaction of Nurses Using An Electronic Patient Record in Acute Care Settings: An Extension of The UTAUT. *International Journal of Medical Informatics*, 84(1), 36-47.
- MacCallum, R. C., Kim, C., Malarkey, W. B., & Kiecolt-Glaser, J. K. (1997). Studying Multivariate Change Using Multilevel Models and Latent Curve Models. *Multivariate Behavioral Research*, 32(3), 215-253.
- Makmor, N., Alam, S. S., Masukujjaman, M., Makhbul, Z. K. M., Ali, M. H., & Mamun, A. A. (2023). Integrating The Social Support Theory and Technology Acceptance Model of Social Commerce Websites. *Revista Galega de Economía*, 32(2), 2-24.
- Mariana, P., Daniela, B., & Nadina, R. R. (2013). Forces That Enhance or Reduce Employee Resistance To Change. *Annals of Faculty of Economics*, 1, 1606-1612.
- Mariani, M. G., Curcuruto, M., & Gaetani, I. (2013). Training Opportunities, Technology Acceptance and Job Satisfaction. *Journal of Workplace Learning*, 25(7), 455- 475.
- Maruping, L. M., Bala, H., Venkatesh, V., & Brown, S. A.(2016). Going Beyond Intention: Integrating Behavioral Expectation Into the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Journal of The Association For Information Science and Technology*, 00(00), 1-15.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*. 50(4), 370–96.
- Masrom, M. (2007). Technology Acceptance Model and E-Learning. *Technology*, 21(24), 81.
- Mayfield, M., Mayfield, J., & Ma, K. Q. (2020). Innovation Matters: Creative Environment, Absenteeism, and Job Satisfaction. *Journal of Organizational Change Management*, 33(5), 715-735.
- McClelland, D. C. (1985). How Motives, Skills, and Values Determine What People Do. *American psychologist*, 40(7), 812-825.
- McCrae, R. R. (1987). Creativity, Divergent Thinking, and Openness to Experience, *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(6), 1258-1265.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1991). Adding Liebe und Arbeit: The Full Five-Factor Model and Well Being. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 17, 227–232.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1997). Conceptions and Correlates of Openness to Experience. R. Hogan, J. A. Johnson, & S. R. Briggs (Eds.), In *Handbook of Personality Psychology* (pp. 825–847). San Diego: Academic Press.
- McCrimmon, M. (2005). Thought Leadership: A Radical Departure From Traditional, Positional Leadership. *Management Decision*, 43(7/8), 1064 – 1070.

- McIlveen, P., Hoare, P. N., Perera, H. N., Kossen, C., Mason, L., Munday, S., Alchin, C., Creed, A., & McDonald, N. (2020). Decent Work's Association With Job Satisfaction, Work Engagement, and Withdrawal Intentions in Australian Working Adults. *Journal of Career Assessment*, XX(X),1-18.
- McOmber, J. B. (1999). Technological Autonomy and Three Definitions of Technology. *Journal of Communication*, 49(3),137-153.
- Mengüç, B. (1996). Evidence for Turkish Industrial Salespeople Testing The Applicability of A Conceptual Model for The Effect of Effort on Sales Performance and Job Satisfaction. *European Journal of Marketing*, 30(1), 33-51.
- Meydan, C. H. ve Şeşen, H. (2015). *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in The Workplace: Theory, Research, and Application*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Miller, R. L. (2015). Rogers' Innovation Diffusion Theory (1962, 1995). In *Information Seeking Behavior and Technology Adoption: Theories and Trends* (pp. 261-274). IGI Global.
- Mishra, P. K. (2013). Job Satisfaction. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*,14(5), 45-54.
- Moghavvemi, S., Salleh, N.A.M., Zhao, W., & Mattila, M. (2012) The Entrepreneur's Perception on Information Technology Innovation Adoption: An Empirical Analysis of The Role of Precipitating Events on Usage Behavior. *Innovation*, 14(2), 231-246.
- Motowidlo, S. J., & Scotter, J. R. V. (1994). Evidence That Task Performance Should Be Distinguished From Contextual Performance. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 475-480.
- Murphy, L., Huggins, R., & Thompson, P. (2015). Social Capital and Innovation: A Comparative Analysis of Regional Policies. *Environment and Planning C: Government and Policy*, 0(0) 1–33.
- Muse, L. A., & Stamper, C. L. (2007). Perceived Organizational Support: Evidence for A Mediated Association With Work Performance. *Journal of Managerial Issues*. 19(4), 517-535.
- Muthén, B. O., & Kaplan, D. (1985). A Comparison of Some Methodologies for The Factor Analysis of Non-Normal Likert Variables. *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 38, 171–189.
- Nagadevara, V., Srinivasan, V., & Valk, R. (2008). Establishing A Link Between Employee Turnover and Withdrawal Beaviours: Application of Data Mining Techniques. *Research & Practice in Human Resource Management*, 16(2), 1-27.
- Nasongkhla, J., & Shieh, C. J. (2023). Using Technology Acceptance Model to Discuss Factors in University Employees' Behavior Intention to Apply Social Media. *Online Journal of Communication and Media Technologies*, 13(2),2-14.
- Navimipour, N. J., & Soltani, Z. (2016). The Impact of Cost, Technology Acceptance and Employees' Satisfaction on The Effectiveness of The Electronic Customer Relationship Management Systems. *Computers in Human Behavior*, 55, 1052–1066.

- Nazir, S., Shafi, A., Atif, M. M., Qun, W., & Abdullah, S. M. (2019). How Organization Justice and Perceived Organizational Support Facilitate Employees' Innovative Behavior at Work. *Employee Relations: The International Journal*, 41(6), 1288-1311.
- Nemteanu, M. S., Dinu, V., & Dabija, D.C. (2021). Job Insecurity, Job Instability, and Job Satisfaction in the Context of the COVID-19 Pandemic. *Journal of Competitiveness*, 13(2), 65–82.
- Nemteanu, M. S., & Dabija, D. C. (2021). The Influence of Internal Marketing and Job Satisfaction on Task Performance and Counterproductive Work Behavior in an Emerging Market during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18, 1-16.
- Neves, P., & Eisenberger, R. (2014). Perceived Organizational Support and Risk Taking. *Journal of Managerial Psychology*, 29(2), 187-205.
- Nguon, V. (2022). Effect of Transformational Leadership on Job Satisfaction, Innovative Behavior, and Work Performance: A Conceptual Review. *International Journal of Business and Management*, 17(12), 75-89.
- Njegomir, V., Rihter, J. D., & Bojanić, T. (2021). Disruptive Technologies in The Operation of Insurance Industry. *Tehnički Vjesnik*, 28(5), 1797-1805.
- Novikova, I. A. (2013). Big Five (The Five-Factor Model and The Five-Factor Theory). K. D. Keith (Ed.), In *The Encyclopedia of Cross-Cultural Psychology* (pp. 1-3). John Wiley & Sons.
- Omar, M. S., Rafie, N., & Selo, S. A. (2020). Job Satisfaction Influence Job Performance Among Polytechnic Employees. *International Journal of Modern Trends in Social Sciences (IJMTSS)*, 3(14), 39-46.
- Oreg, S. (2003). Resistance To Change: Developing an Individual Differences Measure. *Journal of Applied Psychology*, 88(4), 680–693.
- Osemeke, M., & Adegboyega, S. (2017). Critical Review and Comparism between Maslow, Herzberg and McClelland's Theory of Needs. *FUNAI Journal of Accounting Business and Finance (FJABAF)*, 1(1), 161-173.
- Ozer, M., Ozer, A., & Kocak, A. (2020). A Different Perspective on Celebrity Attachment With Self-Congruence Theory: Investigating The Consumer-Celebrity-Brand Relationship With Its Positive and Negative Outcomes. In *Proceedings of the European Marketing Academy, 49th Annual EMAC Conference* (pp. 1-10). European Marketing Academy, Budapest.
- Özgeldi, M. (2019). Yapay Zeka ve İnsan Kaynakları. G. Telli (Ed.), *Yapay Zeka ve Gelecek içinde* (202-217 ss.). İstanbul: Doğu Kitabevi.
- Özsağlam, M. Y. (2021). Yapay Zeka. İ. Ç. Tekin (Ed.), *Yenilikçi İnsan Kaynakları Uygulamaları ve Örgütsel İnovasyon Teori, Örnek Olay ve Öneriler içinde* (349-356 ss.). Ankara:Nobel Yayınevi
- Palin, K., & Kaartemo, V. (2016). Employee Motivation to Participate in Workplace Innovation Via In-House Crowdsourcing. *European Journal of Workplace Innovation*, 2(2), 19-40.
- Panaccio, A., & Vandenberghe, C. (2009). Perceived Organizational Support, Organizational Commitment and Psychological Well-Being: A Longitudinal Study. *Journal of Vocational Behavior*, 75(2), 224–236.
- Patricia, N. M., & Asoba, S. N. (2021). Theories of Job Satisfaction in The Higher Education Context. *Academy of Entrepreneurship Journal*, 27(2), 1-16.

- Paul, J., Modi, A., & Patel J. (2016). Predicting Green Product Consumption Using Theory of Planned Behavior and Reasoned Action. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 29, 123–134.
- Pavlov, I. P. (1927). *Conditioned Reflexes*. (G.V. Anrep, Ttranslator, 1960). New York: Dover.
- Penney, L. M., & Spector, P. E. (2005). Job Stress, Incivility, and Counterproductive Work Behavior (CWB): The Moderating Role of Negative Affectivity. *Journal Of Organizational Behavior*, 26, 777–796.
- Perugini, M., Gallucci, M., Presaghi, F., & Ercolani, A. P. (2003). The Personal Norm of Reciprocity. *European Journal of Personality*, 17(4), 251–283.
- Perryer, C., Jordan, C., Firms, I., & Travaglione, A. (2010). Predicting Turnover Intentions. *Management Research Review*, 33(9), 911 – 923.
- Petri, H. L., & Govern, J. M. (2013). *Motivation Theory, Research and Application*. Australia: Wadsworth, Cengage Learning.
- Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluto, H., & Pahnla, S. (2004). Consumer Acceptance of Online Banking: An Extension of The Technology Acceptance Model. *Internet Research*, 14(3), 224-235.
- Poon, J. M. L. (2013). Relationships Among Perceived Career Support, Affective Commitment, and Work Engagement. *International Journal of Psychology*, 48(6), 1148–1155.
- Porter, M. E. (1990) New Global Strategies for Competitive Advantage. *Strategy & Leadership*, 18(3), 4 – 14.
- Porter, L.W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood: Irwin-Dorsey.
- Portney, L.G., & Watkins, M. P. (1993). *Foundation of Clinical Research: Applications to Practice*. Connecticut: Appleton & Lange.
- Pradeep, A. K., Appel, A., & Sthanunathan, S. (2020). *Pazarlama ve Ürün İnovasyonunda Yapay Zeka*. (T. Gezer, Çev.). İstanbul: EAE Yayınları.
- Pratoom, K., & Savatsomboon, G. (2012). Explaining factors affecting individual innovation: The case of producer group members in Thailand. *Asia Pacific Journal of Management*, 29, 1063–1087.
- Preacher, K. J., Rucker, D. D., & Hayes, A. F. (2007). Addressing Moderated Mediation Hypotheses: Theory, Methods, and Prescriptions. *Multivariate Behavioral Research*, 42(1), 185-227.
- Pujol-Cols, L., & Dabos, G. E. (2020). Dispositional and Situational Factors at Work A Validation of Scales and Examination of Effects on Job Satisfaction. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 33(1), 49-70.
- Pušara, D. (2019). The Impact of Technological Development on Insurance Companies. *Proceedings of the Faculty of Economics in East Sarajevo*, 18, 73-81.
- Pushpakumari, M. D. (2008). The Impact of Job Satisfaction on Job Performance: An Empirical Analysis. *City Forum*, 9(1), 89-105.
- Rakowska, A., Espinosa, S. J., & Mendryk, I. (2020). Well-Being and Job Satisfaction of Employees Aged 50+, Perceived Organizational Support for Development and Innovation. *Argumenta Oeconomica*, 1(44), 143-172.
- Randhawa, G. (2007). Relationship between Job Satisfaction and Turnover Intentions: An Empirical Analysis. *Indian Management Studies Journal*, 11, 149-159.

- Raykov, T., & Marcoulides, G. A. (2006). On Multilevel Model Reliability Estimation From The Perspective of Structural Equation Modeling. *Structural Equation Modeling*, 13(1), 130-141.
- Reilly, E., Dhingra, K., & Boduszek, D. (2014). Teachers' Self-Efficacy Beliefs, Self-Esteem, and Job Stress as Determinants of Job Satisfaction. *International Journal of Educational Management*, 28(4) 365-378.
- Renkema, M., de Leede, J., & Van Zyl, L. E. (2021). High-Involvement HRM and Innovative Behaviour: The Mediating Roles of Nursing Staff's Autonomy and Affective Commitment. *Journal of nursing management*, 29(8), 2499-2514.
- Repetti, R. L., & Cosmas, K. A. (1991). The Quality of the Social Environment at Work and Job Satisfaction. *Journal of Applied Social Psychology*, 21(10), 840-854.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of The Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Rice, R. E. & Rogers, E. M. (1980). Reinvention in the Innovation Process. *Knowledge, Creation, Diffusion, Utilisation*, 4(1), 499-514.
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational Behavior Concepts Controversies Applications*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall International.
- Robbins, S. P. (2005). *Essentials of Organizational Behavior*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Robertson, T. S. (1967). The Process of Innovation and the Diffusion of Innovation. *Journal of Marketing*, 31, 14-19.
- Roccas, S., Sagiv, L., Schwartz, S. H., & Knafo, A. (2002). The Big Five Personality Factors and Personal Values. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28(6), 789-801.
- Rogers, E.M. (1962). *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.
- Rogers, E. M., & Cartano, D. G. (1962). Methods of Measuring Opinion Leadership. *The Public Opinion Quarterly*, 26(3), 435-441.
- Rogers, E. M., & Shoemaker, F. F. (1971). *Communication of Innovations: A Cross-Cultural Approach*. New York: Free Press.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations* (Third Edition). Canada: The Free Press.
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of Innovations* (4th Edition.). New York: Free Press.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (Fifth Edition). New York: Free Press.
- Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. (2009). Diffusion of Innovations. D. W. Stacks, & M. B. Salwen (Eds.), In *An Integrated Approach to Communication Theory and Research* (pp. 418-435). New York: Routledge.
- Roper, S., & Tapinos, E. (2016). Taking Risks in The Face of Uncertainty: An Exploratory Analysis of Green Innovation. *Technological Forecasting & Social Change*, 112, 1-7.
- Rose, M. (2001, July). Disparate Measures in The Workplace Quantifying Overall Job Satisfaction. In *BHPS Research Conference* (pp. 5-7). Colchester.
- Rothwell, R., & Gardiner P. (1985). Invention, Innovation, Re-Innovation and The Role of The User: A Case Study of The British Hovercraft Development. *Technovation* 3(4), 167-186.
- Royle, M. T. (2012). The Relationship between McClelland's Theory of Needs, Feeling Individually Accountable, and Informal Accountability for Others. *International Journal of Management and Marketing Research*, 5(1), 21-42.

- Royle, M. T., & Hall, A. T. (2012). The Relationship Between McClelland's Theory of Needs, Feeling Individually Accountable, and Informal Accountability for Others. *International Journal of Management and Marketing Research*, 5(1), 21-42.
- Röth, T., & Spieth, P. (2019). The Influence of Resistance To Change on Evaluating an Innovation Project's Innovativeness and Risk: A Sensemaking Perspective. *Journal of Business Research*, 101, 83-92.
- Ryan, R. M., Connell, J. P., & Deci, E. L. (1985). A Motivational Analysis of Self-Determination and Self-Regulation in education. C. Ames, & R. E. Ames (Eds.), In *Research on Motivation in Education: The Classroom Milieu* (pp. 13-51). New York: Academic Press.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions. *Contemporary Educational Psychology*, 25, 54-67.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-Determination Theory and The Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *American Psychologist*, 55, 68-78.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). When Rewards Compete with Nature: The Undermining of Intrinsic Motivation and Self-Regulation. C. Sansone & J. M. Harackiewicz (Eds.), In *Intrinsic and Extrinsic Motivation The Search for Optimal Motivation and Performance Educational Psychology* (pp. 13-54). Academic Press.
- Ryan, B., & Gross, N. C. (1943). The Diffusion of Hybrid Corn in Two Iowa Communities. *Rural Sociology*, 8, 15-24.
- Rybníček, R., Bergner, S., & Gutschelhofer, A. (2019). How Individual Needs Influence Motivation Effects: A Neuroscientific Study on McClelland's Need Theory. *Review of Managerial Science*, 13, 443-482.
- Sair, S. A., & Danish, R. Q. (2018). Effect of Performance Expectancy and Effort Expectancy on The Mobile Commerce Adoption Intention Through Personal Innovativeness among Pakistani Consumers. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 12(2), 501-520.
- Saleh, S. D., & Hosek, J. (1976). Job Involvement: Concepts and Measurements[^]. *Academy of Management Journal*, 19(2), 213-224.
- Salehzadeh, R., Asadi, A., Pool, J. K., Ansari, M. R., & Haroni, A. (2014). The Influence of Perceived Organizational Support on Dimensions of Learning Organization: An Empirical Study Of Smes in Iran. *The Learning Organization*, 21(3), 206-219.
- Sambung, R. (2019). Job Satisfaction on Employee Performance; Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior as Mediations. *International Journal of Economic Behavior and Organization*, 7(3), 50-56.
- Sargut, A. S. (2020). Kuramın Önceliği: Bilimsel Tavır Araştırmacılarla Niye Uzmaz?. H. C. Sözen ve H. N. Basım (Ed.), *Örgüt Kuramları içinde* (1-8 ss.). İstanbul: Beta Yayınevi.
- Sarioğlu, A. (2014). *Bireysel Yenilikçilik Ölçeğinin Hemşirelikte Geçerlik ve Güvenirliği* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Sattar Khan, A., Khan, S., Nawaz, A., & Qureshi, Q. A. (2010). Theories of Job-Satisfaction: Global Applications & Limitations. *Gomal University Journal of Research* 26(2), 45-62.

- Savaneviciene, A., Statnicke, G., & Vaitkevicius, S. (2019). Individual Innovativeness of Different Generations in the Context of the Forthcoming Society 5.0 in Lithuania. *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics*, 30(2), 211-222.
- Sayım, F. (2019). *Sosyal Bilimlerde Araştırma ve Tez Yazım Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., & Müller, H. (2003). Evaluating the Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-Of-Fit Measures. *Methods of Psychological Research Online*, 8(2), 23-74.
- Schillewaert, N., Ahearne, M. J., Frambach, R. T., & Moenaert, R. K. (2005). The Adoption of Information Technology in The Sales Force. *Industrial Marketing Management*, 34(4), 323-336.
- Schumpeter, J. A. (1934). *The Theory of Economic Development: An Inquiry into Profits, Capital, Credits, Interest, and the Business Cycle*. Piscataway: Transaction Publishers
- Schunk, D. H., Meece, J. R., & Pintrich, P. R. (2014). *Motivation in Education Theory, Research and Applications*. United States of America: Pearson Education Limited.
- Selmer, J. (2000). Usage of Corporate Career Development Activities By Expatriate Managers and The Extent of Their International Adjustment. *International Journal of Commerce and Management*, 10(1), 1 – 23.
- Sembiring, M. J., Eliyana, A., Arief, Z., Mardhatillah, S., Gunawan, D. R., & Anwar, A. (2022). Perceived Organizational Support and Job Satisfaction to Create Creativity. *Webology*, 19(2), 7148-7163.
- Seng, N. L., & Arumugam, T. (2017). Financial Reward and Motivation Toward Employee Job Performance in The Hospitality Industry in Klang Valley. *Electronic Journal of Business & Management*, 2(1), 51- 60.
- Shabbir, T., Naz, K., & Trivedi, S. D. (2021). Perceived Organizational Support and Employee Performance: A Moderating Role of Organizational Justice During COVID-19. *International Journal of Educational Administration, Management, and Leadership*, 2(1), 35- 44.
- Shahid, A. (2018). Employee Intention to Stay: An Environment Based on Trust and Motivation. *Journal of Management Research*, 10(4), 58-71.
- Shajahan, S., & Shajahan, L. (2000). *Organization Behaviour*. New Age International Publications.
- Shajahan, D. S. & Shajahan, L. (2004). *Organization Behavior*. New Age International Publications.
- Shapira-Lishchinsky, O., & Even-Zohar, S. (2011). Withdrawal Behaviors Syndrome: An Ethical Perspective. *Journal of Business Ethics*, 103, 429–451.
- Sharma, S. (1996). *Applied Multivariate Techniques*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Sharma, P., & Chrisman, J. J. (1999). Toward a Reconciliation of the Definitional Issues in the Field of Corporate Entrepreneurship. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 23(3), 1-16.
- Sharp, J. H. (2007). Development, Extension, and Application: A Review of the Technology Acceptance Model. *Information Systems Education Journal*, 5 (9), 1-11.
- Shih, H. P. (2004). Extended Technology Acceptance Model of Internet Utilization Behavior. *Information & Management*, 41,719–729.

- Shusha, A. (2013). The Role of Psychological Engagement in Relationship Between Perceived Organizational Support and Withdrawal Behavior and Intentions: An Empirical Study on Small Industries in Egypt. *International Journal of Business and Management*, 8(16), 22-29.
- Sıgır, Ü. (2020). Örgüt Araştırmaları Alanının Doğuşu ve Gelişimi. H. C. Sözen ve H. N. Basım (Ed.), *Örgüt Kuramları içinde* (35-48 ss.). İstanbul: Beta Yayınevi.
- Silvia, P. J., Nusbaum, E. C., Berg, C., Martin, C., & O'Connor, A. (2009). Openness to Experience, Plasticity, and Creativity: Exploring Lower-Order, High-Order, and Interactive Effects. *Journal of Research in Personality*, 43, 1087–1090.
- Silvia, P. J., Beaty, R. E., Nusbaum, E. C., Eddington, K. M., Levin-Aspenson, H., & Kwapil, T. R. (2014). Everyday Creativity in Daily Life: An Experience-Sampling Study of “Little C” Creativity. *Psychology of Aesthetics, Creativity, and The Arts*, 8(2), 183–188.
- Simarmata, M. T., & Hia, I. J. (2020). The Role of Personal Innovativeness on Behavioral Intention of Information Technology. *Journal of Economics and Business*, 1(2), 18-29.
- Simone, S. D. (2015). Expectancy Value Theory: Motivating Healthcare Workers. *American International Journal of Contemporary Research*, 5(2), 19-23.
- Slåtten, T., & Mehmetoglu, M. (2015). The Effects of Transformational Leadership and Perceived Creativity on Innovation Behavior in the Hospitality Industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 14(2), 195-219.
- Sokro, E., Pillay, S., & Bednall, T. (2021). The Effects of Perceived Organisational Support on Expatriate Adjustment, Assignment Completion and Job Satisfaction. *International Journal of Cross Cultural Management*, 21(2), 1-32.
- Sorgo, A., Vrtič, M. P., Dolenc, K. (2021). Differences in Personal Innovativeness in the Domain of Information Technology Among University Students and Teachers. *Journal of Information and Organizational Sciences*, 45(2), 553-565.
- Spence, K.W. (1956). *Behavior Theory and Conditioning*. New Haven: Yale University Press.
- Stello, C. M. (2011). Herzberg's Two-Factor Theory of Job Satisfaction: An Integrative Literature Review. In *Unpublished Paper Presented at the 2011 Student Research Conference: Exploring Opportunities in Research, Policy, and Practice* (pp. 119-138). University of Minnesota Department of Organizational Leadership, Policy and Development, Minneapolis.
- Strang, D., & Soule, S. A. (1998). Diffusion in Organizations and Social Movements: From Hybrid Corn to Poison Pills. *Annual Review of Sociology*, 24(1), 265–290.
- Su, F., & Zhang, J. (2020). Proactive Personality and Innovative Behavior: A Moderated Mediation Model. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 48(3), 1-12.
- Suciu, L. E., Mortan, M., & Lazăr, L. (2013). Vroom's Expectancy Theory. An Empirical Study: Civil Servant's Performance Appraisal Influencing Expectancy. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 39, 180-200.
- Sugar, J. (1967). *An Analysis of the Relationship of Attitudes and Behavior. NSF Undergraduate Research Participation*. Final Report, University of Illinois, Champaign, IL.
- Sungu, L. J., Weng, Q. D., & Kitule, J. A. (2019). When Organizational Support Yields Both Performance and Satisfaction: The Role of Performance Ability in The Lens of Social Exchange Theory. *Personnel Review*, 48(6), 1410-1428.

- Sümer, N. (2000). Yapısal Eşitlik Modelleri: Temel Kavramlar ve Örnek Uygulamalar. *Türk Psikoloji Yazıları*, 3(6), 49-74.
- Sypniewska, B. (2014). Evaluation of Factors Influencing Job Satisfaction. *Contemporary Economics*, 8(1), 57-72.
- Sypniewska, B. A. (2022). Counterproductive Behavior and Job Satisfaction – Based on The Study of Polish Employees. *Scientific Papers of Silesian University of Technology. Organization and Management Series*, 164, 477-488.
- Şekkeli, Z. H. (2020). Örgüt ve Teknoloji. İ. Bakan (Ed.), *Örgütsel Davranış* içinde (561 -594 ss.). İstanbul: Beta Yayınevi.
- Şimşek, Ö. F. (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş, Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları*. Ankara: Ekinoks Yayınları.
- Tabachnick, B. G., & Fidel, L. S. (2014). *Using Multivariate Statistics*. USA: Pearson Education Limited.
- Taheri, R. H., Miah, M. S., & Kamaruzzaman, M. (2020). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *European Journal of Business and Management Research*, 5(6), 1-5.
- Taiwan, A., Na-Nan, K., & Ngudgratoke, S. (2017). Relationship Among Personality, Transformational Leadership, Perceived Organizational Support, Expatriate Adjustment, and Expatriate Performance. *International Journal of Business and Administrative Studies*, 3(4), 120-133.
- Tamilmani, K., Rana, N. P., Wamba, S. F., & Dwivedi, R. (2021). The Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2): A Systematic Literature Review and Theory Evaluation. *International Journal of Information Management*, 57, 1-16.
- Tang, T., Fang, E., & Wang, F. (2014). Is Neutral Really Neutral? The Effects of Neutral User-Generated Content on Product Sales. *Journal of Marketing*, 78(4), 41-58.
- TDK, Türk Dil Kurumu. (2023). *Güncel Türkçe Sözlük Yeni ve Yenilik*. (Erişim Tarihi: 20.02.2023).
- Templer, K. J. (2012). Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: The Importance of Agreeableness in a Tight and Collectivistic Asian Society. *Applied Psychology: An International Review*, 61(1), 114–129.
- Terry, D. J., Gallois, C., & McCamish, M. (1993). *The Theory of Reasoned Action: Its Application To Aids-Preventive Behaviour*. New York: Pergamon Press.
- Tesch, S. A., & Cameron, K. A. (1987). Openness to Experience and Development of Adult Identity. *Journal of Personality*, 55(4), 615-630.
- Thakur, R., Angriawanb, A., & Summey, J. H. (2015). Technological Opinion Leadership: The Role of Personal Innovativeness, Gadget Love, and Technological Innovativeness. *Journal of Business Research*, 69(8), 1-10.
- Thangaswamy, A., & Thiyagaraj, D. (2017). Theoretical Concept of Job Satisfaction - A Study. *International Journal of Research – Granthaalayah*, 5(6), 464-470.
- Thatcher, J. B., Stepina, L. P., Srite, M., & Liu, Y. (2003). Culture, Overload and Personal Innovativeness with Information Technology: Extending the Nomological Net, *Journal of Computer Information Systems*, 44(1), 74-81.
- Thevanes, N., & Saranraj, Y. (2018). The Impact of Perceived Organizational Support on Job Satisfaction of Academic Staff. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 6(2), 1-8.
- Thompson, R. L., Higgins, C. A., & Howell, J. M. (1991). Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly*, 15(1), 125-143.

- Thompson, R. L., Higgins, C. A., & Howell, J. M. (1994). Influence of Experience on Personal Computer Utilization: Testing a Conceptual Model. *Journal of Management Information Systems*, 11(1), 167-187.
- Thurstone, L. L. (1928). Attitudes Can Be Measured. *American Journal of Sociology* 33, 529-54.
- Topçu, M. K. (2015). *Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Psikolojik Sözleşme Algısının Rolü*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ankara: T.C. KHO. Savunma Bilimleri Enstitüsü.
- Trafimow, D. (2009). The Theory of Reasoned Action A Case Study of Falsification in Psychology. *Theory & Psychology*, 19(4), 501-518.
- Triandis, H.C. (1971). *Attitude and Attitude Change*. New York: John Wiley.
- Triandis, H.C. (1979). Values, Attitudes and Interpersonal Behavior. H. E. Howe (Ed.), In *Nebraska Symposium on Motivation* (pp. 195-259). Lincoln: University of Nebraska Press.
- Trimpop, R. M. (Ed.). (1994). *The Psychology of Risk Taking Behavior*. Germany: North Holland.
- Trivedi, A. J., & Mehta, A. (2019). Maslow's Hierarchy of Needs - Theory of Human Motivation. *International Journal of Research in all Subjects in Multi Languages*, 7(6), 38-41.
- Trott, P. (2017). *Innovation Management and New Product Development*. England: Pearson.
- Tutar, H. (2016). *Örgütsel Davranış (Örgüt Teorileri ve Çağdaş Yaklaşımlar Açısından)*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Türe, A. ve Yıldırım, A. (2018). Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin Hemşirelikte Geçerlik ve Güvenirliliği. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 5(1), 9-18.
- Upadhyay, C. S., & Rawal, P. (2018). A Critical Study of Joseph A. Schumpeter's Innovation Theory of Entrepreneurship. *International Journal of Creative Research Thoughts (IJCRT)*, 6(1), 1678-1686.
- Uzkurt, B. K., Atan, M. ve Develi, A. (2022). Dijitalleşmenin İş Performansı, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 57(3), 1682-1700.
- Veeraraghavan, V. (2009). Entrepreneurship and Innovation. *Asia-Pacific Business Review*, 1(1), 14-20.
- Velinova, S. (2013). Characteristics, Motivation and Factors Influencing Tablet Computer Early Adopters and Early Majority. *The Beagle: a Journal of Student Research and Enterprise*, 1(1), 0-19.
- Venkatesh, V. (2000). Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Perceived Behavioral Control, Computer Anxiety and Enjoyment into the Technology Acceptance Model. *Information Systems Research*, 11(4), 342- 365.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2):186-204.
- Venkatesh, V., & Morris, M. G. (2000). Why Don't Men Ever Stop to Ask For Directions? Gender, Social Influence, and Their Role in Technology Acceptance and Usage Behavior. *MIS Quarterly*, 24(1), 115-139.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.

- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178.
- Venkatesh, V. (2015). Technology Acceptance Model and The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. C. L. Cooper (Ed.), In *Wiley Encyclopedia of Management* (pp. 1-8). John Wiley & Sons.
- Von Neumann, J. & Morgenstern, O. (1947). *Theory of Games and Economic Behavior*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press.
- Vrinda, N. N., & Jacob, N. A. (2015). The Impact of Job Satisfaction on Job Performance. *International Journal in Commerce*, 2(2), 27-37.
- Vroom, V. H., (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.
- Vroom, V., Porter, L., & Lawler, E. (2005). Expectancy Theories. J. B. Miner (Ed.), In *Organizational Behavior I. Essential Theories of Motivation and Leadership* (pp. 94-113). New York: M.E. Sharpe.
- Waheed, A., Miao, X., Waheed, S., Ahmad, N., & Majeed, A. (2019). How New HRM Practices, Organizational Innovation, and Innovative Climate Affect The Innovation Performance in The IT Industry: A Moderated-Mediation Analysis. *Sustainability*, 11(3), 621.
- Walia, C. (2019). A Dynamic Definition of Creativity. *Creativity Research Journal*, 31(3), 1-11.
- Wani, T. A., & Ali, S. W. (2015). Innovation Difusion Theory Review & Scope in the Study of Adoption of Smartphones in India. *Journal of General Management Research*, 3(2), 101–118.
- Wanjira, M. R., & Njiru, L. (2020). Influence of Psychological Demands on Job Satisfaction among the Employees of the National Hospital Insurance Fund in Kenya. *Editon Consortium Journal of Psychology, Guidance, and Counseling (ECJPGC)*, 2(1), 149-158.
- Weinstein, N., & DeHaan, C. R. (2014). On the Mutuality of Human Motivation and Relationships. N. Weinstein (Ed.), In *Human Motivation and Interpersonal Relationships Theory, Research, and Applications* (pp. 3-27). London: Springer.
- West, M. A., & Farr, J. L. (1990). Innovation at Work. M. A. West & J. L. Farr (Eds.), *Innovation and Creativity at Work: Psychological and Organizational Strategies içinde* (3-13. ss). Chichester: Wiley.
- Whitaker, B. G. (2011). Linking The Feedback Environment To Feedback Seeking Through Perceptions of Organizational Support and Job Involvement. *International Journal of Organization Theory & Behavior*, 14(3), 385-404.
- White, M. A., & Bruton G. D. (2011). *The Management of Technology and Innovation A Strategic Approach* (Second Edition). United States: South-Western Cengage Learning.
- Wijesundara, T. R., & Xixiang, S. (2018). Social Networking Sites Acceptance: The Role of Personal Innovativeness in Information Technology. *International Journal of Business and Management*, 13(8), 75-85.
- Williams, M. D., Rana, N. P., Dwivedi, Y. K. (2015). The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Utaut): A Literature Review. *Journal of Enterprise Information Management*, 28(3), 443-488.
- Wood, R., & Bandura, A. (1989). Social Cognitive Theory of Organizational Management. *Academy of Management Review*, 14(3), 361-384.
- Wundt, W. (1874). *Grundziige der Physiologischen Psychologie*. Leipzig: Engelmann.

- Xerri, M. J. (2014). Examining The Relationship between Organisational Justice, Job Satisfaction and The Innovative Behaviour of Nursing Employees. *International Journal of Innovation Management*, 18(1), 1-22.
- Yang, C. L., Hwang, M., & Chen, Y. C. (2011). An Empirical Study of The Existence, Relatedness, and Growth (ERG) Theory in Consumer's Selection of Mobile Value-Added Services. *African Journal of Business Management*, 5(19), 7885-7898.
- Yates, J.F. (1990). *Judgement and Decisionmaking*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Yazdanifar, M. (2018). Effect of Social Capital on Innovation: A Mediating Role of Employee Motivation. *Engineering, Technology & Applied Science Research*, 8(4), 3098-3101.
- Yıldız, B., Uzun, S., & Coşkun, S. S. (2017). Drivers of Innovative Behaviors: The Moderator Roles of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment. *International Journal of Organizational Leadership*, 6, 341-360.
- Yılmaz, M. ve Kavanoz, S. (2017). Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli-2 Ölçeğinin Türkçe Formunun Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Turkish Studies (Elektronik)*, 12(32), 127-146.
- Yin, R. K. (1976). *The Routinization of New Technology in Local Services*. Washington. DC. Rand Corporation.
- Yoon, M. H., Seo, J. H., & Yoon, T. S. (2004). Effects of Contact Employee Supports on Critical Employee Responses and Customer Service Evaluation. *Journal of Services Marketing*, 18(5), 395-412.
- Yousaf, S., Latif, M., Aslam S., & Saddiqui, A. (2014). Impact of Financial and Non Financial Rewards on Employee Motivation. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 21(10), 1776-1786.
- Yuen, K. F., Loh, H. S., Zhou, Q., & Wong, Y. D. (2018). Determinants of Job Satisfaction and Performance of Seafarers. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 110, 1–12.
- Yuh, J., & Choi, S. (2017). Sources of Social Support, Job Satisfaction, and Quality of Life Among Childcare Teachers. *The Social Science Journal*, 54(4), 450–457.
- Zagenczyk, T. J., Scott, K. D., Gibney, R., Murrell, A. J., & Thatcher, J. B. (2010). Social Influence and Perceived Organizational Support: A Social Networks Analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 111, 127–138.
- Zaltman, G., Duncan, R., & Holbeck, J. (1973). *Innovations and Organizations*. New York: John Wiley.
- Zand, D. E., & Sorensen, R E. (1975). Theory of Change and The Effective Use of Management Science. *Administrative Science Quarterly*, 20(4), 532-545.
- Zhai, Q, Willis, M., O'Shea, B., Zhai, Y., & Yang, Y. (2013). Big Five Personality Traits, Job Satisfaction and Subjective Wellbeing in China. *International Journal of Psychology*, 48(6), 1099–1108.
- Zhu, Y. (2013). A Review of Job Satisfaction. *Asian Social Science*, 9(1), 293-298.
- Zuckerman, M. (1979). *Sensation Seeking: Beyond the Optimal Level of Arousal*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum.
- Ægisdóttir, S., Gerstein, L.H., & Çınarbaş, D.C. (2008). Methodological Issues in Cross-Cultural Counseling Research Equivalence, Bias And Translations. *The Counseling Psychologist*. 36(2), 188-219.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, Adı : GÖRMÜŞ, İbrahim

Uyruğu : T.C.

Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet
Doktora	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Sigortacılık Anabilim Dalı	Devam Ediyor
Yüksek Lisans	Marmara Üniversitesi Sigortacılık Anabilim Dalı	2019
Lisans	Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Sigortacılık ve Risk Yönetimi Bölümü	2017
Lise	Mithatpaşa Anadolu Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi	2013

İş Denevimi

Yıl	Yer	Görev
2019-Devam Ediyor	Posta ve Telgraf Teşkilatı (PTT) A.Ş. Sigortacılık Alanı	Sağlık Yardım Sandığı (Memur)
2016	Mapfre Sigorta İzmir Bölge Müdürlüğü Hasar / Teknik / Pazarlama ve Satış	Stajyer

Yabancı Dil

İngilizce

Yayınlar

Görmüş, İ., 2024, Yeni Nesil Çalışan Davranışı: Sessiz İstifa, *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 59(1), 366- 387.

Görmüş, İ., 2021. Borsa İstanbul (BİST)'da İşlem Gören Sigorta Şirketlerinin CRITIC Ağırlıklandırma, TOPSIS ve ARAS Yöntemleri ile Finansal Performanslarının Değerlendirilmesi. *In Congress of Human Studies* (ss. 34-60).

- Görmüş, İ., & Özer, K., 2021. Ankara İlinde Bölge Müdürlüğü Bulunan Sigorta Şirketleri Çalışanlarının Örgütsel Bağlılığının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına ve Lider-Üye Etkileşimine Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 202-215.
- Görmüş, İ., & Özüdoğru, H., 2020. The Mediating Role of Job Stress and the Effect of Job Burnout on the Turnover Intention of Employees in Insurance Companies: A Research on Ankara General and Regional Directorates. Özüdoğru, H., Çetin, Turhan., & Yazıcıoğlu, İ. *Current Issues in Economy and Social Sciences* içinde (ss. 247-262). SRA.
- Görmüş, İ., Özüdoğru, H., 2020. Ankara’da Bölge Müdürlüğü Bulunan Sigorta Şirketleri Çalışanlarının İş Tatmininin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi, *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 55(1), 475-486.
- Karabay, M., Akpınar, Ö., & Görmüş, İ., 2020. Sigorta Şirketlerinde Çalışanların Proaktif Kişilik Özelliklerinin Yenilikçi Davranışa Etkisinin Araştırılması. *Journal of Research in Economics*, 4(1), 64-77.
- Erdilek Karabay, M., Demirbilek, İ., & Görmüş, İ., 2020. Türk Sigorta Şirketlerinde Çalışanların Proaktif Kişilik Özelliklerinin Bağlamsal ve Görev Performanslarına Etkisinin Araştırılması. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi* (28), 101-118.
- Görmüş, İ., 2020. Dijital Pazarlama ve Mobil Pazarlamanın Sigorta Sektöründeki Yeri (The Place of Digital Marketing and Mobile Marketing in the Insurance Sector). *Anadolu Kültürel Araştırmalar Dergisi (ANKAD)*, 4(2), 201–214.
- Görmüş, İ., & Şahin, A. T., 2020. Okul Öncesi Eğitim Alan Çocuklarda Finansal Okuryazarlık ve Güven Bilincinin Oluşturulmasının Önemi ve Öğretmenin Rolü. “Congress of Human Studies.” 3. *Uluslararası İnsan Çalışmaları Kongresi*, 88.
- Görmüş, İ., 2020. Finansal Bilgi Manipülasyonu ve Yöntemleri. *I. Uluslararası Denetim ve Güvence Hizmetleri (Online) Sempozyumu*. (ss. 17-45).



