T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ÇALIŞANLARIN TEKNOLOJİYE HAZIRBULUNUŞLUK EĞİLİMLERİ, TEKNOLOJİ KABULÜ VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Süheyla KORKMAZ
2501080430

TEZ DANIŞMANI
Dr. Öğr. Üyesi Sema YOLAÇ

İSTANBUL - 2019

T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS
TEZ ONAYI

ÖĞRENCİNİN;

Adı ve Soyadı	:	SÜHEYLA KORKMAZ	**Numarası**	:	2501080430
Anabilim Dalı / Anasanat Dalı / Programı	:	İŞLETME (İKTİSAT)	**Danışmanı**	:	DR. ÖĞR. ÜYESİ SEMA YOLAÇ
Tez Savunma Tarihi	:	27.08.2019	**Saati**	:	10.00
Tez Başlığı	:	ÇALIŞANLARIN TEKNOLOJİYE HAZIRBULUNUŞLUK EĞİLİMLERİ, TEKNOLOJİ KABULÜ VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA			

TEZ SAVUNMA SINAVI, İÜ Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin **36. Maddesi** uyarınca yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin **KABULÜNE** OYBİRLİĞİ / ~~OYÇOKLUĞUYLA~~ karar verilmiştir.

JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATİ (KABUL / RED / DÜZELTME)
1- DR. ÖĞR. ÜYESİ GÜLSÜM GÖKGÖZ		KABUL
2- DR. ÖĞR. ÜYESİ ARİF SALDANLI		KABUL
3- DR. ÖĞR. ÜYESİ SEMA YOLAÇ		KABUL

YEDEK JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATİ (KABUL / RED / DÜZELTME)
1- DR. ÖĞR. ÜYESİ YASEMİN TORUN		
2- DR. ÖĞR. ÜYESİ ANIL DEĞERMEN		

ÖZ

ÇALIŞANLARIN TEKNOLOJİYE HAZIRBULUNUŞLUK EĞİLİMLERİ, TEKNOLOJİ KABULÜ VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

SÜHEYLA KORKMAZ

Çalışanların teknolojiye hazırbulunuşluk ve teknolojiyi kabul eğilimleri ile iş tatmini arasındaki muhtemel ilişkinin araştırılmasını amaçlayan bu çalışmada, Minnesota İş Tatmini Ölçeği, Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeği ve Teknoloji Kabul Modeli olmak üzere üç farklı ölçek kullanılmıştır. Anketler, Türkiye genelinde herhangi bir iş yerinde çalışan ve çalışırken bir şekilde teknolojiyi kullanan çalışanlara uygulanmıştır. Başlangıçta, anketlerin elden yazılı olarak ulaştırılması suretiyle, 100 kişi üzerinde pilot çalışma yapılmış ve ardından açımlayıcı faktör analizi yapılarak bazı sorular anketten çıkarılmıştır. Sonrasında kalan sorular kullanılarak hazırlanan online anket ile çalışmaya devam edilmiştir. Literatürde söz konusu alanda yapılan çalışmalar bulunmakla birlikte, iş tatmini ile ilişkilendirilmek yerine daha çok diğer iki ölçek arasındaki ilişki üzerine yoğunlaşılmıştır. Bu bağlamda, araştırmanın literatüre katkıda bulunacağı düşünülmektedir. Çalışma sonucunda; iyimserlik, yenilikçilik, algılanan fayda ve kullanım kolaylığı ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki; çalışılan kurumun niteliği ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki; yaş ile teknolojiye hazırbulunuşluk ve teknoloji kabulü arasında pozitif bir ilişki tespit edilirken; rahatsızlık ile iş tatmini, güvensizlik ile iş tatmini ve yaş ile iş tatmini arasında herhangi bir ilişki tespit edilmemiştir.

Anahtar Kelimeler: İş tatmini, algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı, iyimserlik, yenilikçilik, güvensizlik, rahatsızlık

ABSTRACT

A STUDY ON THE RELATIONSHIP BETWEEN TECHNOLOGY READINESS PROPENSITY, TECHNOLOGY ACCEPTANCE AND JOB SATISFACTION OF THE EMPLOYEES

SÜHEYLA KORKMAZ

A survey comprising Minnesota Job Satisfaction Questionnaire, National Technology Readiness Survey and Technology Acceptance Model has been used in this study aiming at researching any possible relationship among the technology readiness, technology acceptance and job satisfaction of the employees. The surveys have been filled in by the employees who work for any company across Turkey and use technology in any manner during performance of their duties. Initially a pilot study was conducted with 100 employees by delivering the hard copies of surveys in person and thereafter some questions have been excluded following the exploratory factor analysis. Later, the study was continued via an online survey prepared by using the remaining questions. There are studies conducted in the relevant field within the literature, however these studies focus on the relationship between the technology surveys used in this study rather than their correlation with the job satisfaction. In this respect, the research is considered as a contribution to the literature. As a result of the research, a significant and positive relationship has been detected among the optimism, innovation, perceived usefulness and perceived ease of use and the job satisfaction as well as a significant relationship between the status of the employer institution and job satisfaction; a positive relationship among the age and technology readiness and technology acceptance. However, no relationship has been detected between the job satisfaction and discomfort, job satisfaction and insecurity and age and job satisfaction.

Key words: Job satisfaction, perceived usefulness, perceived ease of use, optimism, innovation, insecurity, discomfort

ÖNSÖZ

Bu çalışmanın ana değişkenlerinden olan iş tatmini ve teknoloji kavramları, örgütler ve çalışanlar açısından büyük önem arz etmektedir. Hemen her alanla etkileşimi bulunan teknolojinin iş tatmini gibi önemli bir konuyla da etkileşiminin olabileceği düşünülerek yapılan literatür taraması sonucunda, bu iki kavramın ilişkilendirildiği çeşitli araştırmalara ulaşılmıştır. Söz konusu araştırmaların daha çok Türkiye dışında ve sınırlı alanlarda yapılmış olması nedeniyle, Türkiye genelinde teknoloji ve iş tatmini kavramlarının ilişkilendirilebileceği bir çalışma yapılmasına karar verilmiştir. Bunun sonucunda, ulusal teknolojiye hazırbulunuşluk ölçeği, teknoloji kabul modeli ve Minnesota iş tatmini ölçekleri kullanılarak, çalışanların teknolojiye karşı tutumları ile iş tatminleri arasındaki ilişki ölçülmeye çalışmıştır. Konuyla ilgili teorik bilgilerin sunulmasının ardından, hipotezler ve elde edilen bulgular ayrıntılı bir şekilde ele alınmıştır.

Bu çalışmanın hazırlanması sürecinde emeği geçenlere teşekkür borçluyum. Öncelikle varlığıyla hayatıma anlam ve değer katan aileme her türlü desteği için minnettarlığımı belirtmek isterim. Çalışmanın başından sonuna kadar büyük bir sabır ve özveriyle her zaman yanımda olan değerli hocam ve tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Sema YOLAÇ'a; çalışma kapsamında istatistiksel analizleri öğrenip uygularken karşılaştığım zorlu süreçte desteğini esirgemeyen Doç. Dr. Bora YILDIZ hocama ve Dr. Öğr. Üyesi Arif SALDANLI, Dr. Öğr. Üyesi Hakan BEKTAŞ, Öğr. Gör. Solmaz EINI ve Arş. Gör. Serdar Semih COŞKUN hocalarıma değerli katkılarından dolayı sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Tezimi okuma ve savunmamı dinleme sabrını gösterecek olan değerli tez jürisi üyelerine şimdiden teşekkürlerimi iletmek isterim. Son olarak, çalışmanın bel kemiğini oluşturan anketlerin doldurulması ve paylaşılması konusunda yardımlarını esirgemeyen yakınlarıma, dostlarıma, arkadaşlarıma ve tanımadığım halde anketi doldurarak katkıda bulunan herkese minnet ve şükranlarımı sunarım.

SÜHEYLA KORKMAZ

İSTANBUL, 2019

İÇİNDEKİLER

ÖZ iii

ABSTRACT iv

TABLOLAR LİSTESİ ix

ŞEKİLLER LİSTESİ xi

KISALTMALAR LİSTESİ xii

GİRİŞ 1

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

1.1.İş Tatmininin Tanımı 3

1.2. İş Tatmininin Önemi 6

1.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler 6

1.3.1. Bireysel Faktörler 7

1.3.1.1. Yaş 8

1.3.1.2. Eğitim 8

1.3.1.3. Kişilik 9

1.3.2. Örgütsel Faktörler 9

1.3.2.1. İşin Kendisi 10

1.3.2.2. Çalışma Koşulları 11

1.3.2.3. Ücret, Sosyal Haklar ve Ödüllendirme 12

1.3.2.4. Mesleki Statü ve Şirket İtibarı 13

1.3.2.5. İş Güvencesi 14

1.3.2.6. Yöneticilerle İlişkiler 14

1.3.2.7. Çalışma Arkadaşlarıyla İlişkiler 15

1.3.2.8. Terfi Olanakları 16

1.4. İş Tatmini ve Motivasyon İlişkisi 16

1.4.1. İhtiyaçlar Hiyerarşisi Yaklaşımı ve İş Tatmini İlişkisi 19

1.4.2. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı ve İş Tatmini İlişkisi 22

1.5. İş Tatminiyle İlgili Çalışmalar 23

İKİNCİ BÖLÜM

TEKNOLOJİ VE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ

2.1.Teknolojinin Tanımı ve Tarihçesi 25

2.2. Teknoloji Türleri 28

2.2.1. Bilgi Teknolojileri 29

2.2.2. Üretim Teknolojileri 32

2.2.3. İnternet 35

2.3. Teknolojinin Örgütler Açısından Önemi 37

2.3.1. Teknolojinin İşverenler Açısından Önemi 43

2.3.2. Teknolojinin Çalışanlar Açısından Önemi 45

2.3.3. Elektronik İletişim Takibi, Gizlilik ve Güven 48

2.3.4. Teknostres 50

2.4.Teknoloji Bağlamında Değişim, Değişime Direnç ve Eğitim 51

2.5. Teknoloji Karşısındaki Tutuma İlişkin Ölçekler ve Teorik Yaklaşımlar 53

2.5.1.Teknoloji Kabul Modeli 54

2.5.2. Teknolojiye Hazırbulunuşluk İndeksi 56

2.5.3. Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli (UTAUT) 59

2.6. Teknolojiye Karşı Tutum ve Demografik Özellikler İlişkisi 61

2.7. Teknoloji ve İş Tatmini İlişkisi ile İlgili Çalışmalar 63

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÇALIŞANLARIN TEKNOLOJİYE HAZIRBULUNUŞLUK EĞİLİMLERİ, TEKNOLOJİ KABULÜ VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. Problem 67

3.2. Araştırmanın Amacı 67

3.3. Araştırmanın Önemi 68

3.4. Evren ve Örneklem 68

3.5. Araştırmanın Hipotezleri 68

3.7. Verilerin Toplanması 70

3.8. Araştırmada Kullanılan Ölçekler 70

3.8.1. Minnesota İş Tatmini Ölçeği 70

3.8.2. Teknoloji Kabul Modeli 71

3.8.3. Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeği 72

3.9. Verilerin Analizi 74

3.10. Pilot Çalışma 74

3.11. Ana Çalışma 75

3.12. Çalışanların Demografik Özellikleri 76

3.13.Tanımlayıcı İstatistikler 78

3.14. Açımlayıcı Faktör Analizi 82

3.15. Güvenilirlik Analizi 84

3.16. Korelasyon Analizi 85

3.17. Ortalama Karşılaştırma Testleri 87

SONUÇ VE ÖNERİLER 93

EKLER 98

KAYNAKÇA 101

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 3.1: Minnesota İş Tatmini Ölçeği 71

Tablo 3.2: Teknoloji Kabul Modeli 72

Tablo 3.3. Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeği 72

Tablo 3.4: Pilot Çalışma Anketinde Bulunan İfadelerin Dağılımı..... 75

Tablo 3.5: Ana Çalışma Anketinde Bulunan İfadelerin Dağılımı 76

Tablo 3.6: Demografik Özellikler..... 77

Tablo 3.7: Tanımlayıcı İstatistikler..... 79

Tablo 3.8: KMO Değerleri ve Yorumları 82

Tablo 3.9: Açımlayıcı Faktör Analizi 83

Tablo 3.10: Değişkenlerin Güvenilirlik Düzeyleri 84

Tablo 3.11: Korelasyon Analizi..... 85

Tablo 3.12: Yaş Gruplarına Göre Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeğinin Yenilikçilik Boyutunun Karşılaştırılması 88

Tablo 3.13: Cinsiyete Göre Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeğinin Yenilikçilik Boyutunun Karşılaştırılması 88

Tablo 3.14: Eğitim ve Kurumun Niteliği Arasındaki İlişkinin İncelenmesi..... 89

Tablo 3.15: Eğitim Düzeyi ve Teknoloji Eğitimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi..89

Tablo 3.16: Kıdem ve Cinsiyet Arasındaki İlişkinin İncelenmesi 90

Tablo 3.17: Kıdem ve Kurum Arasındaki İlişkinin İncelenmesi 90

Tablo 3.18: Kıdem ve Yaş Arasındaki İlişkinin İncelenmesi 91

Tablo 3.19: Yaş ve Kurumun Niteliği Arasındaki İlişkinin İncelenmesi 91

Tablo 3.20: Algılanan Fayda-Cinsiyet Arasındaki İlişkinin İncelenmesi……...92

Tablo 3.21: İş Tatmini-Kurum Arasındaki İlişkinin İncelenmesi..... 92

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1:Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi 20

Şekil 1.2:Çift Faktör Teorisi 23

Şekil 2.1:BT Değer Hiyerarşisi 40

KISALTMALAR LİSTESİ

İT : İş Tatmini

KK : Algılanan Kullanım Kolaylığı

AF : Algılanan Fayda

İ : İyimserlik

Y : Yenilikçilik

R : Rahatsızlık

G : Güvensizlik

BT : Bilgi Teknolojileri

İİT : İleri İmalat Teknolojileri

FMS : Esnek İmalat Sistemi

CAD : Bilgisayar Destekli Tasarım

CAM : Bilgisayar Destekli İmalat

JIT : Tam Zamanında

TCP : İletim Kontrol Protokolü

IP : İnternet Protokolü

WEB : Dünya Çapında Ağ

BIS : İşletme Bilişim Sistemleri

E-CRM: Elektronik Müşteri İlişkileri Yönetimi

UTAUT: Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanımı Teorisi

NTRS : Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeği

TRI : Teknolojiye Hazırbulunuşluk İndeksi

GİRİŞ

Dünya genelinde teknolojik gelişmelerin beraberinde getirdiği önemli değişimler yadsınamaz. Son yıllarda özellikle bilgi teknolojilerinin (BT) önemi giderek artmaktadır. Kişisel bilgisayarların, bilgi ağlarının ve İnternetin gelişmesi, bilgi devrimine ve bunun sonucunda da yeni üretim, iletişim şekillerinin ve iş süreçlerinin doğmasına yol açmıştır. Mal ve hizmetlerin internet aracılığıyla alınıp satılması, yeni endüstrilerin ve yeni iş modellerinin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Tüm bu gelişmeler, bilgi teknolojilerinin yalnızca iletişim şekillerinde veya ortamlarda değişime yol açmanın ötesinde, örgütlerin kültürlerini de değiştirebilecek potansiyelde olduğu algısını yaratmıştır (Garson ve Schelin, 2004, s.v).

Teknolojik gelişmelerin etkisi her alanda olduğu gibi örgütler ve çalışanlar üzerinde de yoğun bir şekilde hissedilmektedir. Zira söz konusu gelişmeler, artan üretim, beklenti ve talepler nedeniyle, örgüt yapılarının yanı sıra çalışan ve işveren ilişkilerinde de önemli değişikliklere neden olabilmektedir. Üretim süreçlerinden müşterilerle iletişime kadar her alanda kendini gösteren yenilikler gündeme gelebilmektedir. Bu gelişim ve değişim süreci, örgüt ve çalışan beklentilerine de yansımaktadır.

Çalışanların beklentileri; yaptıkları işten ve çalışma koşullarından, örgütlerin beklentileri ise, çalışanlarının performansından memnun olunması yönündedir. Bu bağlamda, iş tatmini kavramının, çalışanların ve örgütlerin ortak paydası olduğu söylenebilir. Çalışanların yaptıkları işten memnuniyet duyarak başarılı bir performans sergileyebilmeleri ve bunun sonucunda örgütlerin bekledikleri verimi elde edebilmeleri açısından oldukça önemli olan iş tatmini yıllardır üzerinde çeşitli çalışmaların yapıldığı bir kavramdır. Bu nedenle, örgütler, çalışanlar ve işverenler açısından iş tatmininin önemi yadsınamaz. İş tatmini tek başına incelenen bir kavram değildir. Çok sayıda faktör iş tatminini etkilemektedir. Bunların bir kısmı bireysel, bir kısmı da örgütsel faktörlerdir. Doğrudan çalışanın kendisiyle ilgili olan faktörler bireysel, çalışılan örgütle ilgili olanlar ise örgütsel faktörlerdir. Literatürde bu faktörler arasında sayılmasa da, gerek günümüzde kazandığı önem ve gerekse iş süreçlerine ve ilişkilerine olan etkisi göz önünde bulundurulduğundan, bu çalışmada,

teknolojinin de iş tatmini üzerinde etkili olup olamayacağı sorusunun yanıtı aranacaktır.

Bireylerin teknolojiye yönelik tutum, deneyim ve becerileri çeşitlilik göstermektedir. Teknolojiyi çok seven ve kullanmakta hiçbir şekilde zorlanmayan kişiler olduğu gibi; teknolojiden korkan ve teknolojiyi etkin kullanma becerilerinden yoksun olan bireyler de bulunmaktadır. Tüm bu farklılıklardan yola çıkılarak, bireylerin teknolojiye hazırbulunuşluk ve teknoloji kabul düzeylerinin ölçülmesi için aynı adlı ölçekler geliştirilmiştir. Bu çalışmada da, çalışanların teknolojiye hazırbulunuşluğunun ve teknoloji kabulünün iş tatmini ile ilişkisi konusu ele alınacaktır.

Bu çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde iş tatmininin tanımı, iş tatminini etkileyen faktörler ve iş tatminiyle ilgili yapılan çalışmalar yer alacaktır. İkinci bölümde, teknolojinin tanımı ve öneminden bahsedildikten sonra, teknoloji türleri, teknolojinin örgütler ve çalışanlar açısından önemi, teknoloji ve demografik değişkenler ilişkisi, teknolojiye ilişkin teorik yaklaşımlar ve ölçekler, teknoloji kabul modeli, teknolojiye hazırbulunuşluk indeksi ve UTAUT ölçeği ve bu ölçekler kullanılarak yapılan çalışmalar ele alınarak, teknoloji ve iş tatmini arasındaki ilişkiye yönelik çalışmalara yer verilecektir. Üçüncü ve son bölümde ise, çalışmanın yöntemi, örneklemi, ölçekleri ve hipotezlerinden bahsedilerek, söz konusu hipotezlerin desteklenip desteklenmediği ve çalışma sonucunda elde edilen bulgular belirtildikten sonra, genel bir değerlendirme yapılacaktır.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

Bu bölümde, çalışmanın ana konularından biri olan iş tatmininin tanımı yapılarak, yaş, eğitim ve kişilik gibi iş tatminini etkileyen bireysel faktörler; işin kendisi; çalışma koşulları; ücret, sosyal haklar ve ödüllendirme; mesleki statü ve iş yeri itibarı; iş güvencesi, yöneticilerle ilişkiler, çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler, terfi olanakları gibi iş tatminini etkileyen örgütsel faktörler; iş tatmini ve motivasyon ilişkisi, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi ve iş tatmini ilişkisi, Heizberg'in çift faktör kuramı ve iş tatmini ilişkisi konuları ele alınmış ve son olarak iş tatmini alanında yapılan çalışmalara yer verilmiştir.

1.1.İş Tatmininin Tanımı

İş tatmini; literatürde geniş yer kaplayan, üzerine çok sayıda çalışmanın yapıldığı bir kavramdır. Söz konusu kavramın, çalışanların performansları ile işlerine karşı tutumları arasındaki ilişkiden doğduğu söylenebilir. İş tatminine ilişkin çalışmaların başlangıcı, 1930'lu yıllardan sonrasına dayanmaktadır (Özcan, 2011, s.107). Zira çalışanlarla ilgili konulara bu yıllardan sonra ilgi duyulmaya başlanmış ve bu durum, iş tatmini ve performans ilişkisi konusunda çeşitli araştırmaların yapılmasına yol açmıştır.

Çağdaş yönetim anlayışı, çalışanların yeteneklerine uygun şekilde istihdam edilip eğitilmelerini sağlayacak bir politikanın belirlenmesini öngörmektedir. Zira şirketlerin varlıklarını sürdürebilmeleri açısından insan faktörü önemlidir. Çalışanların işlerinde verimli olabilmeleri için yaptıkları işi sevmeleri gerekir. Bu nedenle iş tatmini artık, tıpkı üretim gibi işletmenin amaçları arasında yer almaktadır (Türk, 2007, s. 67).

Günümüzde, örgütsel performans, örgütsel bağlılık, çalışan devir hızı ve çalışan verimliliği gibi, örgütlerin çalışanlarla ilgili olarak karşılaştığı çeşitli sorunlar, iş tatmini kavramının önemini artırmaktadır. Bu nedenle çalışanlarının işlerinden tatmin olmalarını sağlamak, örgütlerin birincil hedefi haline gelmiştir. Bu bağlamda, yetkili makamların ve üst yöneticilerin ilgi odağı olan iş tatmini, bireyin işini veya

işle ilgili deneyimlerini sevmesinden kaynaklanan olumlu duygu durumu olarak tanımlanabilir. İş tatmini, işten ne derece memnun veya tatmin olunduğunu göstermektedir (Wasif, 2016, s. 100).

Dünya genelinde yaşanan bazı önemli gelişme ve değişimler, iş yaşamına yansıyarak, örgütlerin yapılarını ve çalışanların beklentilerini şekillendirmektedir. Bu bağlamda, iş tatmini hem örgütler hem de çalışanlar açısından önemli bir kavram haline gelmektedir.

Günümüzde özellikle gelişmiş ülkelerde emek yoğun teknolojinin işlevselliğini yitirmesiyle, kol işçiliğinden bilgi işçiliğine doğru bir geçiş başlamıştır. Bu durum, işletmelerde insan faktörünün öneminin giderek artmasına ve uygun teknolojileri sağlayan işletmelerin aynı zamanda bu teknolojileri kullanabilecek nitelikli işgücünün önemini de kavramasına yol açmıştır. Bu gelişmelere bağlı olarak, işletmeler, istihdam ettikleri iş gücünün her an değiştirilebilecek bir şey olmadığını anlamış ve yetişmiş insan gücünü istihdam edip işletmede tutmanın yollarını araştırmaya başlamışlardır (Kantar, 2008, s. 15). İş gücünün elde tutulması söz konusu olduğunda, çalışanların yaptıkları işin kendisiyle ve bünyesinde çalıştıkları örgüt ile ilgili beklentileri önem kazanmaktadır.

Zaman içinde, her kademedeki çalışan, kurumsal ve sektörel anlamda birçok deneyim kazanır. Çalışma hayatıyla ilgili beklentileri ve fiilen tecrübe ettikleri arasındaki ilişkide, çeşitli duygusal birikimleri olur. Bunun neticesinde, işine ve iş çevresine karşı belirli tutumlar geliştirir (Kantar, 2008, s. 19). Bireylerin işlerine yönelik olarak geliştirdikleri bu tutum, iş tatminini etkiler.

İş tatminiyle ilgili literatürde yer alan çalışmalar uzun bir geçmişe dayanmaktadır. 1958 yılı itibariyle iş tatmini konusunda birçok araştırma yapılmasına rağmen, bu kavramın kesin bir tanımı yapılamamıştır (Türk, 2007, s.72). Konuyla ilgili yapılan çalışmalarda çeşitli tanımlara rastlanmaktadır.

Locke'a (1976) göre iş tatmini, bir kimsenin işini veya iş deneyimlerini değerlendirmesi sonucunda edindiği memnuniyet verici veya olumlu duygu durumudur. Spectator'a (1997) göre ise, çalışan tatmini artık şirketlerin ortak bir sorundur. Bu duygu durumunun çalışanın yaşantısında önemli bir faktör olması nedeniyle, iş tatmini, ilham verici bir çalışma konusudur (Alegre, Mas-Machuca ve Berbegal-Mirabent, 2015, s. 1390). Eğinli (2009, s. 39) iş tatminini; bireyin yaptığı

işin kendisinin yanı sıra bu işle bağlantılı olan tüm unsurlardan duyduğu mutluluk ve memnuniyet gibi duygusal tepkilerin tamamı olarak tanımlar.

İş tatmini, kişinin işine karşı sergilediği genel tutuma yönelik bir terimdir. Bullock ise iş tatminini, işle ilgili çok sayıdaki arzu edilen ve edilmeyen deneyimin tamamı arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi sonucunda oluşan bir tutum olarak değerlendirmektedir (Kantar, 2008, s.19). Bir diğer tanıma göre ise iş tatmini; çalışanın işi, çalışma ortamı ve kültürü hakkındaki olumlu duygu durumunu ifade eder (More ve Padmanabhan, 2017, s.33).

En temel anlamıyla iş tatmini, bir çalışanın işiyle ilgili edindiği olumlu his ve değerlendirmeleri ifade eder. Örneğin, bir çalışanın işle ilgili başarısının izin verilerek ödüllendirilmesi iş tatminini sağlayabilir. Adil ödeme ve sosyal hakların sağlanması, terfi olanaklarının sunulması, çalışanların eğitilip geliştirilmesi ve düzenli performans değerlendirmeleri aracılığıyla işle ilgili beklentilerin bildirilmesi gibi, bir şirketin, çalışanlarının iş tatmini artırmak için yapabileceği birçok şey bulunmaktadır. İş tatmininin en kabul görmüş bazı bileşenleri şunlardır (Mathis, Jackson ve Valentine, 2015, s. 172):

-Ödemenin yeterliliği

-Terfi olanağı

-Denetim

-Çalışma arkadaşları

-İşin niteliği.

Bir davranıştan ziyade tutum olan iş tatmini, çalışanın işine karşı sergilediği tutumu ifade eder. İşinden tatmin olan çalışanlar daha iyi bir performans sergileyeceklerinden ve kurumda çalışmaya devam etmek isteyeceklerinden dolayı, iş tatmini birçok yöneticiyi ilgilendirilen bir sonuç olarak değerlendirilebilir (Robbins, DeCenzo ve Coulter, 2015, s.272).

İş tatmininin birçok araştırmacı ve yazar tarafından yapılmış farklı tanımları bulunsa da, genel anlamda, "*işten duyulan memnuniyetin bir göstergesi*" olarak değerlendirilmektedir. (Kantar, 2008, s.20).

İş tatmini, çalışanların, diğer bir ifadeyle işletmenin insan kaynağının işlerine karşı geliştirdiği bir tutum olduğundan dolayı, işletmelerin insan kaynakları açısından önemli bir kavramdır. Bu nedenle, insan kaynakları yaklaşımının

popülerlik kazanmasıyla birlikte önemli hale gelmiştir. Kavram; çeşitli değişkenleri, durumları, hisleri ve davranışsal eğilimleri kapsamaktadır (Singh ve Jain, 2013, s. 103).

1.2. İş Tatmininin Önemi

Çalışan ve mensubu olduğu örgüt birbiriyle çok yakından ilişkilidir. Bu iki değişkenden biri yapısı ve koşulları, diğeri ise nitelikleri ve davranışları aracılığıyla, sürekli birbiriyle etkileşim halindedir. Bu nedenle, özellikle iş tatmini söz konusu olduğunda, çalışan ve örgüt birbirinden bağımsız düşünülemez. Bu iki unsur arasındaki etkileşimden dolayı, iş tatmininin önemi örgüt ve çalışan açısından olmak üzere iki farklı boyutta ele alınabilir.

Çalışanların ve örgütün performansının ölçülmesinde önemli bir faktör olan iş tatmini, dünya genelindeki araştırmaların odak noktası olmuştur. Artan rekabet ve müşteri talepleri nedeniyle, her örgüt, iş tatminini, müşteri memnuniyetinin artırılması ve işlerinin devamının sağlanması için önemli bir unsur olarak görmelidir. Tatminsizlik, örgütsel verimliliği ve ilerlemeyi etkileyebilir. Örgütün ciddiye alması ve bunlar çerçevesinde strateji geliştirmesi durumunda, çalışanların şikâyetleri çok faydalı olabilir. Çalışanlar, örgütün önemli bir değeri olarak görülürler (Rukh, Choudhary ve Abbasi, 2014, s. 137). Görüldüğü üzere, iş tatmini çalışanların yanı sıra örgütü de etkilemektedir. Bu nedenle çalışanların iş tatmininin sağlanması, örgüt açısından önemlidir.

1.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İş tatmini ile ilgili tanımlardan ve verilen bilgilerden de anlaşılacağı üzere, iş tatmini tek başına değerlendirilebilecek bir kavram değildir. Doğası gereği çeşitli faktörlerle etkileşim içindedir ve bu etkileşimin niteliği, iş tatmininin olup olmamasını ve varsa seviyesini belirlemektedir. Bu nedenle, iş tatmininin sağlanması, bunun için gereken ortam ve koşulların öğrenilmesi, bu bağlamda gereken adımların atılması ve olası sorunların giderilmesi gibi hususlar açısından, iş tatminini etkileyen faktörlerin bilinmesi büyük önem arz etmektedir.

Bilindiği üzere tatmin kavramı görecelidir. Kişinin herhangi bir konuda tatmin olabilmesi, karakteristik özelliklerinden yaşam tarzına ve hayat felsefesine kadar birçok faktörle ilişkilidir. Bu durum, herhangi bir konuda tatmin ile ilgili ortak noktaların bulunmasını zorlaştırmaktadır. Zira sözü edilen farklılıklar düşünüldüğünde, tatminin sağlanması için karşılanması gereken ihtiyaçların da çeşitlilik göstermesi kaçınılmazdır. Bu çalışma kapsamında ele alınan iş tatmini kavramı söz konusu olduğunda ise, tatminle ilgili kişisel faktörlere işle ilgili faktörler de eklenmektedir. Tüm bu hususlar dikkate alındığında, iş tatmini kavramının önemli bir yer edinmesinin, kavrama ilişkin tanımların ve iş tatminini etkileyen faktörlerin çeşitliliğinin nedeni daha iyi anlaşılabilir.

İş tatmini; kişisel özellikler, işle ilgili faktörler ve çalışanlarla ilişkiler olmak üzere üç farklı bileşen kapsamındaki çeşitli durumlara yönelik genel bir tutumu ifade etmektedir; ancak kavramın tam olarak anlaşılabilmesi için, söz konusu bileşenlere ilave edilmesi gereken başka faktörler de bulunmaktadır. Çalışanların yaşı, sosyal statüsü, sağlığı, istek ve arzuları gibi çeşitli faktörler bu bağlamda örnek verilebilir (Mishra, 2013, s. 45). Ücret ve sosyal haklar, örgütte terfi sisteminin adil olması, çalışma koşullarının niteliği, sosyal ilişkiler ve işin kendisi de bu faktörler arasında sayılabilir. (Singh ve Jain, 2013, s. 105) Bunlar, iş tatminini genel anlamda etkileyen faktörlerdir. Literatür incelendiğinde, söz konusu faktörlerin bireysel faktörler ve örgütle ilgili faktörler olmak üzere iki gruba ayrıldığı görülmektedir.

1.3.1. Bireysel Faktörler

İş tatmininin tanımlarında da belirtildiği üzere, kişilerin işlerinden tatmin olabilmeleri için işlerini sevmeleri ve işleriyle bir bütün oluşturan unsurlarla uyum içinde olmaları gerekir. Söz konusu uyumun sağlanması konusunda bireysel faktörlerin de önemi yadsınamaz. Bireysel faktörler çeşitli başlıklar altında incelenebilir.

1.3.1.1. Yaş

Bireylerin fiziksel ve zihinsel gelişimleri ve dolayısıyla herhangi bir işi yapabilmeleri için gereken beceriler bakımından önemli olabilecek yaş kavramı, aynı zamanda bireylerin beklentilerinde ve kişilerarası etkileşimlerinde de önemli bir yer edinmektedir. Bu nedenle örgütsel açıdan düşünüldüğünde, çalışanların özellikle fiziksel bakımdan yaptıkları işe uygunluğunu etkileyebilir veya yaşa bağlı olarak farklılaşan beklentiler kişilerarası iletişimde belirleyici rol oynayabilir. Tüm bu hususlar iş tatmini açısından önemlidir.

İlk paragrafta belirtilen, yaşın kişilerin beklentileri üzerinde etkili olabileceği görüşüne paralel olarak; Sharma (2017, s. 45), işini severek yapmanın genç çalışanlar için çok önemli olduğunu, bu nedenle firmaların başta genç çalışanları olmak üzere, tüm çalışanlarının işlerini sevmelerini sağlaması gerektiğini ifade etmektedir.

Yapılan çalışmalar, iş tatmini ile yaş arasındaki ilişkinin ilgili gruplara göre farklılaştığını göstermektedir. Yaşın iş tatmini ile çok az ilişkisinin olduğunu düşünmekle birlikte bu ilişkinin bazı durumlarda önemli olduğuna inananlar bulunmaktadır. Bazı gruplarda yaş ilerledikçe iş tatmini artarken, diğerlerinde azalmaktadır (Mishra, 2013, s. 46).

1.3.1.2. Eğitim

Yapılan çalışmalarda eğitim ve iş tatmini ilişkisiyle ilgili farklı sonuçlar elde edilmektedir. Bazı çalışmalara göre, eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların tatmin düzeyi, eğitim seviyesi düşük olan kişilere nazaran daha düşüktür. İş tatmini ile eğitim arasında hiçbir ilişkinin bulunmadığını gösteren çalışmalar da bulunmaktadır (Mishra, 2013, s.46).

Eğinli'ye (2009, s. 40) göre, konuyla ilgili araştırmaların sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde, eğitim düzeyi ile iş tatmini arasında doğru orantı olduğu söylenebilir. Zira eğitim seviyesi yükseldikçe iş tatmini de artmaktadır. Bununla birlikte, bireylerin pozisyonları ile eğitim düzeyleri ve deneyimleri örtüşmediğinde, ya niteliklerinin ilgili pozisyondan fazla olması nedeniyle ya da pozisyonunun

beklentilerinin niteliklerinden fazla olmasının neden olduğu kaygıdan dolayı iş tatminleri azalmaktadır.

Bilindiği üzere, bireylerin aldığı eğitimler yalnızca öğrenim hayatları ile sınırlı değildir. Öğrenme yaşam boyu devam eden bir süreçtir. İşletmelerin büyük bir kısmında uygulanan hizmet içi eğitim bu bağlamda örnek verilebilir. Aydın'a (2013, s. 233) göre, bir işletmede çalışan personelin yaptığı işe yönelik bilgi ve becerilerinin artırılması amacıyla hizmet içi eğitim verilmesi durumunda, etkinlik ve verimlilik artışına bağlı olarak işini daha iyi yapmaya başlayan personelin tatmin düzeyi de artacaktır.

1.3.1.3. Kişilik

Bireyin diğerlerinden farklı olmasını sağlayan karakterini oluşturan özelliklerin veya niteliklerin tümü olarak tanımlanan kişilik (English Oxford Living Dictionaries, 2019), insanın varoluşunu, yaşam tarzını ve aldığı kararlardan yaptığı işlere kadar hayatının birçok alanını etkilemektedir. Bu etki doğal olarak bireylerin çalışma hayatlarına da yansımaktadır.

Bireylerin yaptıkları işi sevebilmeleri için işin beklentilerini karşılaması, dolayısıyla kişiliklerine uygun olması gerekir; çünkü beklentilerin şekillenmesinde kişilik önemli bir unsurdur. Kişilik ile işin gerektirdikleri arasındaki uyumsuzluk iş tatmininin azalmasına neden olabilir. Zira yapmayı tercih etmedikleri veya başarılı olamayacakları işleri yapmaları istendiğinde bireyler baskı altında hissedeceklerdir. (Christiansen, Sliter ve Frost, 2014, s. 28).

1.3.2. Örgütsel Faktörler

İş tatmini; örgüt performansı, örgütsel bağlılık, personel devir hızı ve örgütsel verimlilik gibi çeşitli unsurları önemli ölçüde etkilemekte olup, söz konusu unsurlar ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır (Wasif, 2016). Örgütsel faktörler, çalışanların iş tatmin düzeylerini etkilediği için, özellikle çalışanların performanslarının artırılması açısından, bu faktörlerin bilinmesi önemlidir.

Örgütsel faktörler, adından da anlaşılacağı üzere, doğrudan çalışanın kendisiyle değil, çalıştığı örgütle ilgili faktörlerdir. Udechukwu'ya (Udechukwu, 2009, s.71) göre, iş güvencesi, ücret artışı ve ücretler, tatmininin dış bileşenleridir.

İş tatminini belirleyen faktörleri bilen işletmeler, bu faktörler üzerinde gerekli düzenlemeleri yaparak çalışanların tatmin düzeylerini artırabilirler; ayrıca işletmeler bu faktörleri bireysel faktörlere nazaran daha fazla kontrol edebildiklerinden dolayı, söz konusu faktörler, iş tatminini artırmanın etkin bir yolu olabilir. Bu nedenlerden dolayı, örgütsel faktörlerin bilinmesi işletmeler açısından önemlidir (Janićijević, Kovačević ve Petrović, 2015, s. 75). Birçok örgütsel faktör bulunmaktadır. Temel örgütsel faktörlerden bazılarına çalışmanın bu bölümünde yer verilecektir.

1.3.2.1. İşin Kendisi

Çalışanların iş tatminlerini belirleyen tek faktör işin kendisi olmasa da, bu faktör tatmin düzeylerini önemli ölçüde etkiler. İş tatmini tanımlarından da anlaşılacağı üzere, çalışanların işlerinden tatmin olabilmeleri için memnuniyet seviyelerinin yüksek olması gerekmektedir. Yapılan işin çalışanların beklenti ve nitelikleriyle örtüşmesi önemli bir husustur.

İş tatmini kapsamında işin kendisi boyutunun incelendiği çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Bazı çalışmalar, fabrika işçilerinin büyük bir bölümünün işlerinden memnun olmadığını, beyaz yakalılarınsa (professionals) daha az bir kısmının tatminsizlik yaşadığını ortaya koymaktadır (Mishra, 2013).

Çalışanların işlerinden tatmin olup olmamalarında, işin kendisi önemli bir etkendir. İşin çalışanın niteliklerine uygun olması ve beklenilen koşulların sağlanması gerekmektedir. İşle ilgili her türlü olumlu veya olumsuz gelişme ya da kullanılan veya kullanılmaya başlanan araç-gereç, çalışanın tatmin düzeyini etkileyebilir. Bu bağlamda, Román, Rodríguez ve Jaramillo (2018) tarafından, mobil teknoloji kullanımının satış elemanlarının iş stresi ve iş tatmini üzerindeki etkisi konusunda gerçekleştirilen çalışmanın sonuçları örnek verilebilir. İlgili sonuçlara göre; mobil teknoloji iş stresinin azaltılıp iş tatmininin artırılmasında önemli bir rol oynamaktadır ve bu nedenle de yönetim, satış elemanlarının mesai saatleri içinde mobil cihaz kullanımını teşvik etmelidir. Çalışmadan elde edilen bulgular ayrıca, söz

konusu cihazların, satış elemanlarının yaptıkları işle uyumlu olması ve ihtiyaç duyulacak uyarlamaların yapılması gerektiğini öngörmektedir (Román, Rodríguez ve Jaramillo, 2018, s.659).

1.3.2.2. Çalışma Koşulları

Singh ve Jain'e (2013, s.108) göre, çalışma koşullarının konforu ile çalışanların verimliliği doğru orantılıdır. İyi çalışma koşulları, güvenlik ve konforu artıracağından dolayı, çalışanların motivasyonunu da artırırken, kötü çalışma koşulları ise çalışanlarda sağlığını kaybetme korkusuna neden olacaktır. Çalışma ortamında rahat ve güvende hissedilmesi, iş yerinin temiz ve düzenli olması, alet ve ekipmanın yeterli olması gibi koşullar bu konu kapsamında incelenebilir.

İş tatmini konusu ele alınırken, çevresel faktörlerin işle ve örgütle ilgili diğer faktörler kadar dikkate alınmadığını belirten Erro-Garcés ve Ferreira'ya (2019, s.944) göre; söz konusu faktörler çalışanların fiziksel ve ruhsal durumları açısından önemli olduğundan dolayı, birçok ülkede bu konularla ilgili düzenlemere gidilmektedir. Buna rağmen, akademik literatürde, iş tatmininin çevresel faktörlerle ilişkisine, diğer faktörlerle ilişkisi kadar değinilmemektedir. Bu bağlamda, belirtilen yazarlar tarafından yapılan çalışmada, çevresel faktörlerin iş tatminine katkısı ile diğer faktörlerin katkısı karşılaştırılmıştır. Sonuca göre, çevresel faktörlerin iş tatmini üzerindeki etkisi, ücret ve iş güvenliği gibi diğer önemli faktörlerin etkisi ile benzerdir. Çevresel faktörlerin yanı sıra işteki sağlık veya güvenlik riski algısı ile iş tatmini arasındaki ilişki de negatiftir. Bu ilişki güçlü olmakla birlikte, çevresel faktörler ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi tam olarak açıklamamaktadır. Çalışmaya göre ayrıca, çalışanların olumsuz çalışma koşullarına maruz kalma algısı, ülkelerin ekomik ve coğrafi durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Ekonomik durumun iyi olduğu ülkelerde çalışanlar, gelir düzeyinin düşük olduğu ülkelerdeki çalışanlara nazaran daha iyi koşullarda çalışmaktadır. Ülkelerdeki işsizlik ve sözleşme sürelerinin farklılık göstermesi de iş yerlerindeki çalışma koşullarını etkilemektedir. Ortalama olarak, belirsiz süreli sözleşme ile çalışanların koşulları, sınırlı süreli sözleşme ile çalışanlardan daha iyidir. Söz konusu araştırmaya göre, çalışma koşullarında ülkeler arasında gözlemlenen farklılıklar konusunda tek güçlü

ve tutarlı istisna, enfeksiyöz materyallere maruziyettir. Diğer koşulların aksine, söz konusu maruziyet gelir düzeyi yüksek olan ülkelerde daha yüksektir.

Raziq ve Maulabakhsh (2014, s.724) tarafından yapılan araştırmaya göre, çalışanların karar alma sürecine dahil edilmesi, çalışma saatlerinin esnek olması, iş yükünün daha az olması, takım ruhunun ve destekleyici bir üst yönetimin bulunması gibi faktörler çalışanların performansını etkilemektedir. Söz konusu çalışma koşulların sağlanması, çalışanların tatmin düzelerinin yanı sıra, iş yerlerine bağlılıklarını ve motivasyonlarını da artırmaktadır.

1.3.2.3. Ücret, Sosyal Haklar ve Ödüllendirme

Çalışanın, çalışmasına karşılık olarak beklediği ödülün miktarı şeklinde tanımlanabilecek olan ücret, çalışan tatmininin sağlanması açısından en önemli değişkendir. Söz konusu tatminin sağlanması için, ücret sistemlerinin rekabetçi olması, aynı sektöre mensup diğer işletmelerin uyguladığı ücretlerle kıyaslandığında tatmin edici olması ve adil ve eşit bir ücret politikasının uygulanması gerekmektedir. Çalışanlara ödenen maaş ve ikramiyenin yanı sıra sağlık, eğitim gibi çeşitli sosyal haklara ilişkin ödenekler bu kapsamda değerlendirilebilir (Singh ve Jain, 2013, s. 107).

Ücret, çalışanlara işletmenin katkı ve çabalarını ne ölçüde takdir ettiğini göstermesi bakımından önemlidir; ayrıca sosyal haklar da etkisi ücrete nazaran daha az olmakla birlikte, iş tatminini etkileyen ücretlendirme sistemi unsurlarındandır (Janićijević, Kovačević ve Petrović, 2015, s. 76).

Çalışanların karakterlerinin, işlerinden beklentilerinin ve sergiledikleri performansın farklı olması gibi, çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren firmaların ücret politikaları da farklılık gösterebilir (Long ve Shields, 2010, s.1156). Firmaların çalışanlarına uyguladıkları ücretlerin sektörler arasında farklılık göstermesi, işlerin doğası gereği normal karşılanmakla birlikte, aynı sektördeki firmaların ödedikleri ücretler arasında ciddi farkların olması çalışanların tatmini açısından sorun yaratabilir. Zira ücretlerin adilliği önemli bir tatmin unsurudur.

İşletmelerde, çalışanların yaptıkları iş karşılığında elde ettikleri ödüller içsel ödüller ve dışsal ödüller olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır. İçsel ödül aslında başarının kendisidir. Zira bu ödülde, çalışanın işteki başarısından duyduğu manevi tatmin söz konusudur. Dışsal ödülde ise, çalışanın başarısı üçüncü bir şahıs tarafından, terfi veya ek ödeme gibi uygulamalarla ödüllendirilmektedir (Ülgen ve Mirze, 2007, s. 387).

Aguinis, Joo ve Gottfredson (2013) tarafından yapılan bir araştırmaya göre, parasal ödüllendirme, çalışanların motivasyon ve performansının ve dolayısıyla örgütlerin performansının artırılması açısından önemlidir; ancak bu ödüllendirmenin istenilen sonuçları verebilmesi için bazı ilkelere dikkat edilmesi gerekmektedir:

(1) Performans doğru bir şekilde tanımlanıp ölçülmelidir.
(2) Ödüller performansla uyumlu olmalıdır.
(3) Çalışanlar uygun zamanda ödüllendirilmelidir.
(4) Ödüllendirme sistemi adil olmalıdır.
(5) Parasal ödüllerin dışında ödüller de verilmelidir.

1.3.2.4. Mesleki Statü ve Şirket İtibarı

Çalışanlar yapacakları işi ve çalışacakları kurumu seçerken çeşitli unsurları göz önünde bulundurmaktadırlar. Mesleki statü ve şirket itibarı da bu unsurlar arasındadır. Dolayısıyla söz konusu unsurlar iş tatmini üzerinde de etkili olmaktadır. Çeşitli araştırmalar, sosyal statüsü ve prestiji düşük olan işlerde çalışanların tatmin düzeylerinin daha düşük olduğunu göstermiştir (Mishra, 2013, s. 46).

Mesleki statünün yanı sıra, çalışılan şirketin itibarı da çalışanlar açısından önemli bir konudur. Sharma'ya (2017, s. 45) göre, çalışanlar daima itibarlı markalar ile ilişki içinde olmak istemektedirler. Şirketin itibarı ve hakkındaki olumsuz haberler, yalnızca piyasadaki konumunu etkilemekle kalmaz aynı zamanda çalışanların iş tatminini de önemli ölçüde etkiler. Bu nedenle, herhangi bir olumsuz durumun söz konusu olması halinde, çalışanların ilgili firma tarafından açık bir şekilde bilgilendirilmesi ve dolayısıyla birincil kaynaktan bilgilendirilme suretiyle firmaya güvenlerinin kazanılması gerekir.

1.3.2.5. İş Güvencesi

Çalışanın mevcut işini kaybetmeyeceğinden emin olması anlamına gelen iş güvencesi, çalışanın performansının yanı sıra, işletmenin başarısı ve ekonominin durumu gibi faktörlerden de etkilenmektedir. İş güvencesi düzeyi, çalışanın mevcut pozisyonda çalışmaya devam edip etmemesi açısından önemlidir. Transfer olanağı, makul hedefler ve işten ayrılmalar bu bağlamda incelenebilir. (Singh ve Jain, 2013, s. 108) Doğrudan işe devam edip edememe durumuyla ilgili olduğundan, başka bir deyişle çalışanın işsiz kalma ihtimali söz konusu olabileceğinden, iş güvencesi iş tatmini açısından önemli bir faktördür. Zira işini kaybetme korkusu altındaki bir çalışanın iş tatmin düzeyinin düşmesi muhtemeldir.

Kamuda çalışmanın olumlu bir yanı olarak görülen iş güvencesi, özel sektörde çalışanlar için ise büyük bir dezavantaj olarak görülmektedir. Ücretin cazip olması ve terfi olanaklarının fazlalığı dahi, iş güvencesinin olmamasına bağlı tatminsizlik riskini engelleyememektedir (Izvercian, Potra ve Ivascu, 2015, s. 93).

1.3.2.6. Yöneticilerle İlişkiler

Bağlı olunan yönetici ile ilişkiler, çalışanlar ile yönetici arasındaki iletişim ve çalışanlara karşı muamele gibi konular, iş tatmininin yöneticilerle ilişkiler boyutu kapsamında değerlendirilebilir. Her aşamada yöneticinin profesyonel görüşüne ve yapıcı eleştirisine ihtiyaç duyulduğundan dolayı, yönetici ile iyi ilişkiler kurulması iş tatmini açısından önemlidir (Singh ve Jain, 2013, s. 108).

Çalışanlar ve yöneticiler aynı işin birer paydaşı olduklarından dolayı, işten beklenen verimin ve memnuniyetin sağlanması için, iki tarafın birbiriyle ilişkisi önemlidir. Elpers ve Westhuis (2008, s.13) tarafından, "Örgütsel Liderlik ve bu Liderliğin Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Tatminine Etkisi" konusunda gerçekleştirilen ulusal bir çalışmada, lider ile çalışan arasındaki yapıcı bir ilişkinin, çalışanın verimliliğini, iş tatminini ve örgütsel bağlılığını olumlu etkileyebileceği belirtilmektedir. Söz konusu yazarlara göre, çalışanların iş tatminini belirleyen faktörler; ücret, sosyal haklar ve terfi olanakları, destekleyici ve güçlendirici bir çalışma ortamı, görev tanımlarının açıklığı, itibar, katılımcı karar alma ve çalışanların işlerinde pozitif sonuçlar elde etmesine olanak verecek kaynaklar gibi

içsel ve dışsal faktörlerdir. Liderlik de bu faktörlerin çoğunu etkileyebildiğinden dolayı, yöneticilerle çalışanlar arasındaki ilişkinin iş tatmini konusunda etkili olabileceği söylenebilir.

Liderlerin ya da yöneticilerin kişilik özellikleri ve nitelikleri çalışanlarına karşı davranışlarına da yansımakta ve bu durumun çalışanlar üzerinde önemli etkileri olabilmektedir. Kenya'da, medya sektöründeki liderlerin kişilik özelliklerinin çalışanların iş tatminine etkisi konusunda yapılan bir çalışma, liderlerin yeni fikirlerin paylaşımı, çalışanların anlaşılması ve ekip çalışmasının teşviki konusunda işbirliğine gönüllü olması gerektiğini göstermiştir. Bu bağlamda, liderler aynı zamanda tüm çalışanlarına adil davranmalı, onları örgütün iyiliğine odaklanmaya teşvik etmeli ve yeni deneyimlere ve eleştirilere açık olmalıdırlar. Gerektiğinde çalışanları takdir etmeleri ve geri bildirim almaları da önemlidir. Liderlerin yeniliklere açık olmaları ve modern çalışma ilkelerini benimsemeleri, yalnızca çalışanlarla ilişkileri açısından değil, özellikle günümüzde oldukça dinamik olan iş dünyasındaki rekabete uyum sağlanması açısından da önemlidir (Kiarie, Maru ve Cheruiyot, 2017, s.142).

1.3.2.7. Çalışma Arkadaşlarıyla İlişkiler

İşletmelerin, örgüt yapısı çerçevesinde şekillenen bir ilişkiler sistemi bulunmaktadır. Çalışanların söz konusu ilişkiler sistemine uygun olarak birbiriyle iyi ilişkiler kurması ve sağlıklı bir iletişim içinde olması, başka bir deyişle gerekli bilgi ve duygu paylaşımında bulunması iş tatmini düzeylerini önemli ölçüde etkiler (Özcan, 2011, s. 117 - 118).

Çalışanın işinden memnun olması için, çalıştığı ortama duygusal ve sosyal açıdan uyum sağlayabilmesi çok önemlidir. Aksi takdirde örgüt kültürüne uyum sağlayamayacağından işinden tatmin olması neredeyse imkansız hale gelecektir. Söz konusu uyumun sağlanmasında, çalışma arkadaşlarıyla kurduğu ilişkiler çok önemlidir. Olumsuz tutumlar kendisini dışlanmış ve yalnız hissetmesine ve bunun sonucunda işten ayrılmak istemesine yol açabilmektedir. İş ortamında arkadaşlar edinilmesi, ekip faaliyetlerine katılım, birlikte yemeğe gitmek gibi sosyal

faaliyetlerde bulunulması, çalışanlar arasındaki ilişkilerin ve bağın güçlenmesine yardımcı olarak, iş tatmininin artmasını sağlayabilir (Ramjee, 2019).

İş yerinde çalışma arkadaşlarıyla iyi ilişkiler kurulması, çalışanların işlerine bağlılıkları ve motivasyonları açısından önemli bir faktördür. İş yerinde iyi ilişkiler kurulamaması sonucunda yalnız kalınması, motivasyonu düşürerek çalışanın verimliliğini azaltabilir. Çalışma arkadaşlarıyla iyi ilişkiler kurulması durumunda ise sürekli geri bildirim alınabilmesi mümkün olacağından verimlilik artabilmektedir (Alison, 2015).

1.3.2.8. Terfi Olanakları

Çalışanın, iş yerinde gösterdiği performans doğrultusunda bir üst pozisyona atanması olarak tanımlanabilecek olan terfi, çalışanlar açısından önemli bir konudur ve ulaşılmak istenen hedefler arasında ilk sıralarda yer almaktadır. Sharma'ya (2017, s. 45) göre, çalışanlara terfi ve işle ilgili sorumluluklarının artırılması gibi gelişim fırsatlarının sunulması, yalnızca tatmin olmalarını sağlamakla kalmayıp aynı zamanda performanslarını ve işe bağlılıklarını da olumlu etkileyecektir.

Çalışanlara daha fazla ücret, sorumluluk, yetki ve statü gibi imkânlar kazandırmasından dolayı terfi, iş tatmini derecesini önemli ölçüde etkileyen faktörlerden biridir. Terfi olanağı, cinsiyet ayrımı gözetilmeksizin eşit seviyede terfi ve beceri ve kabiliyetlerin kullanımı gibi faktörler bu kapsamda incelenebilir (Singh ve Jain, 2013, s. 108).

1.4. İş Tatmini ve Motivasyon İlişkisi

İçerik açısından benzer gibi göründüklerinden dolayı çeşitli kaynaklarda eş anlamlı olarak ele alınan iş tatmini ve motivasyon kavramları aslında birbirinden farklıdır. İş tatmini, işe karşı davranışla veya düşünceyle verilen duygusal tepkiyi ifade ederken; motivasyon kavramı ise, davranışı tetikleyen süreç anlamındadır. Bu nedenle, tatmin bir tutum olduğundan dolayı, herhangi bir çalışanın işinden tatmin olmasına rağmen motive olmaması mümkündür. Bu bağlamda, iki kavramın birbirinden farklı olduğu ve aralarında neden sonuç ilişkisi bulunduğu söylenebilir. Zira motivasyon iş tatminine yol açmaktadır (Teck-Hong ve Waheed, 2011, s.78).

Koçel (2007, s.483) tarafından, "*kişilerin belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere kendi arzu ve istekleri ile davranmaları ve çaba göstermeleri*" şeklinde tanımlanan motivasyon kavramı, çalışanların ve örgütlerin işe ve performansa yönelik hedef ve beklentileri açısından önemlidir; çünkü çalışanların örgütsel davranış ve performanslarını motivasyonları belirlemektedir.

Küresel anlamda bilgi toplumuna dönüşüm sonucunda artan rekabet, işletmelerin varlıklarını devam ettirebilmeleri için en başarılı performansı sergileyecek motivasyona sahip insan kaynağını ellerinde bulundurmalarını gerekli kılmaktadır (Düren, 2002, s.104).

Motivasyonun, personelin daha etkin bir performans sergilemesini sağlamanın yanı sıra yönetimin ve örgütün verimliliğini de olumlu etkilediğini belirten Aydın (2013, s.225-226), motivasyon kavramını şu şekilde tanımlar:

> "Motivasyon, personeli her şart ve ortamda çalışabilecek şekilde maddi-manevi açıdan özendirmek, tatmin etmek, verimliliğini ve kendine güvenlerini artırmak anlamına gelir. "

Aydın'a (2013, s.226-227) göre, başta zor şartlarda çalışanlar olmak üzere, tüm personele öncelikle 'insan' olarak gereken değerin verilmesi; tüm kademelerdeki personel arasında iyi ilişkilerin kurulması; personelin gerekli tüm alanlarda ölçme ve değerlendirmeye tabi tutulması ve kendilerine bu değerlendirmenin sonucuna paralel destek sağlanması; personele ek ücret, ödüllendirme veya terfi gibi maddi-manevi özendirmenin sağlanması ve personelin daha başarılı olabilmesi için gerekli eğitimlere tabi tutulması, motivasyonun artırılması açısından önemli faktörlerdir. Adair (2016, s.19)'e göre motivasyon; "*insanı harekete geçiren tüm etkenlerin bir özetidir*".

Kişiyi belirli bir amaca yönlendirerek bu amaca ulaşmaya çalışmasını sağlayan çeşitli psikolojik süreçlerle ilişkili olan motivasyon kavramı, çoğunlukla yön (bir faaliyetin diğerine tercih edilmesi), yoğunluk (çalışanın ne kadar sıkı çalıştığı) ve süreklilik (engellerle veya aksiliklerle karşılaşması durumunda dahi çalışanın bir davranışı ne kadar sürdürdüğü) çerçevesinde tanımlanmaktadır. Motive

olmuş çalışanlar daha sıkı çalışmakta, daha kaliteli ve daha fazla iş üretmekte ve daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimi göstermektedir; dolayısıyla, daha iyi olanaklara sahip olabilmek amacıyla örgütten ayrılma oranının söz konusu çalışanlarda düşük olması beklenmektedir (Sadri ve Bowen, 2011, s.45).

Bireylerin karakterlerindeki farklılıklar, davranışlarına, çalışma şekillerine, beklentilerine ve dolayısıyla yaşantılarının geneline yansımaktadır. Birçok alanda olduğu gibi iş dünyasında da kişiler arası bu farklılıklar, herkes için geçerli olabilecek tek bir yaklaşımın ya da çözümün bulunmasını zorlaştırmaktadır; ancak çoğu zaman bu farklılıklar göz ardı edilmektedir. Bu durum genellemelerden veya hatalı ya da eksik bilgilerden kaynaklanabilmektedir. Motivasyon kavramı için de böyle bir durum söz konusudur. Zira motivasyon birçok kişi tarafından kişisel bir özellik olarak algılanmakta ve bazı insanlarda motivasyon yeteneği varken, diğerlerinde olmadığı düşünülmektedir. Oysa motivasyon konusunda böyle bir çıkarım yapılması doğru değildir. Kişilerin motivasyonunu sağlayan güdüler farklıdır ve motivasyon durumdan duruma değişiklik göstermektedir. İnsanların bazı alanlarda sıkı çalışmaya motive olup, bu alanlarda diğerlerine nazaran daha başarılı olması buna örnek verilebilir (Robbins, DeCenzo ve Coulter, 2015, s.331).

Çalışanların başarılı bir performans sergilemesi açısından motivasyonun önemini kavrayan tüm örgütler, çalışanları ile güçlü ve olumlu ilişkiler kurmanın yollarını aramaktadır. Çalışanların güdülerinin ve beklentilerinin farklı olması, onları motive eden unsurların da farklılaşmasına neden olmaktadır. Kimilerini ödüllendirilmek mutlu ederken, kimileri yalnızca başarma duygusuyla motive olabilirler. Bu bağlamda, çalışanlardan istenilen verimin alınabilmesi için, onları motive eden unsurların öğrenilmesi örgütler ve yöneticiler açısından çok önemlidir (Lee ve Raschke, 2016).

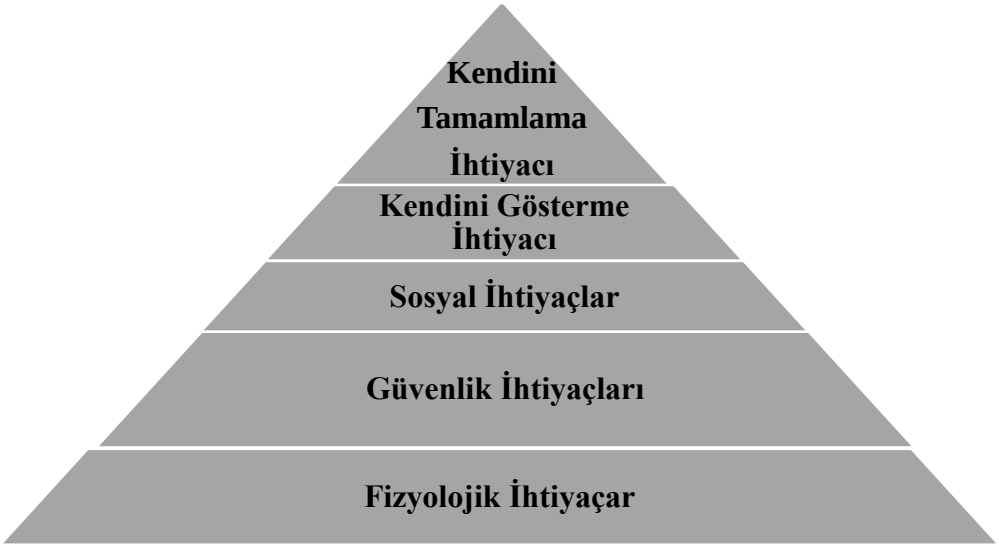
İşletme yönetimlerinin çalışanların motivasyonunu sürdürmesine katkıda bulunulması amacıyla çeşitli motivasyon teorileri geliştirilmiştir. (Koçel, 2007, s. 485-486). Birçok motivasyon teorisi bulunmakla birlikte, bu araştırmanın konusu olan iş tatmini kavramıyla ilişkili oldukları düşünüldüğünden dolayı, yalnızca iki

motivasyon teorisi üzerinde durulacaktır: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Yaklaşımı ve Herzberg'in Çift Faktör Kuramı.

1.4.1. İhtiyaçlar Hiyerarşisi Yaklaşımı ve İş Tatmini İlişkisi

Motivasyon teorilerinin en bilinenlerinden biri olan Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisine göre; insanların ihtiyaçları, baskınlık derecesine göre bir hiyerarşi oluşturmaktadır. Bu bağlamda, herhangi bir kademedeki ihtiyacın ortaya çıkabilmesi için, öncelikle söz konusu ihtiyaçtan daha baskın olan bir alt kademedeki ihtiyacın karşılanması gerekmektedir. En alt kademedeki ihtiyaçlar olan fizyolojik ihtiyaçlar karşılanmadan, bir üst kademedeki güvenlik ihtiyaçlarından söz edilememesi, ihtiyaçlar hiyerarşisinin işleyişine örnek verilebilir. (Maslow, 1943). İhtiyaçlar Hiyerarşinin kademeleri, en alt kademeden en üst kademeye doğru şu şekilde sıralanabilir (Koçel, 2007, s.487-488):

1. Fizyolojik İhtiyaçlar: Yemek yeme, su, uyku, seks,
2. Güvenlik İhtiyaçları: Can ve iş güvenliği, tehlikelerden korunma,
3. Sosyal İhtiyaçlar: Gruba mensup olma, kabul edilme, dostluk,
4. Kendini Gösterme (Esteem) İhtiyacı: Tanınma ve prestij kazanma, kendine güven duyma,
5. Kendini Tamamlama (Self-Actualization) İhtiyacı: Sahip olunan potansiyeli geliştirme, yaratıcılık.



Şekil 1.1:Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi

Kaynak: Koçel, T.:"İşletme Yöneticiliği", İstanbul: Arıkan Basım Yayın Dağıtım Ltd. Şti., 2007, s.487.

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisin herhangi bir kademesinde belirtilen ihtiyaçlar karşılanmaksızın, bir sonraki kademedeki ihtiyaçların karşılanmasından söz edilemez (Koepfer, 2010, s.6; Gorman, 2010, s.27; Berl, Williamson ve Powell, 1984, s.34).

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi modeli çeşitli disiplinlerde ele alınmıştır. Yönetim alanında motivasyonun; yetişkinlerde öğrenme, psikoloji, sosyoloji ve eğitimin de dâhil olduğu sosyal bilimler alanında ise, bireylerin ihtiyaçlarının anlaşılmasına yönelik bir model olarak kullanılmaktadır. Disiplinlerden bağımsız olarak, geçmişten günümüze, bireylerin güdülerinin veya onlar için nelerin önemli olduğunun anlaşılmasında motivasyon kavramından yararlanılmıştır (Benson ve Dundis, 2003, s.316).

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi, çalışanlarının söz konusu beş kademeye yönelik ihtiyaçlarının karşılanması konusunda firmalara yardımcı olmaktadır. Çalışanların iş hayatı çerçevesinde hangi kademede ihtiyaçlarının bulunduğu, bire bir performans değerlendirme uygulamalarıyla veya anketler yoluyla belirlenmektedir. Böylelikle, firmaların kaynaklarını etkin bir şekilde kullanarak nitelikli çalışanlarını

elde tutması sağlanmaktadır. Sonuç olarak, iş yerinde motivasyonun sağlanması, çalışanların daha yaratıcı, verimli ve sadık olmasını sağlamaktadır (Sadri ve Bowen, 2011, s.48). Bu bağlamda, Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisinin, günümüz çalışma koşulları kapsamındaki ihtiyaçlara uyarlandığı görülmektedir.

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte insanların ihtiyaçları ve dolayısıyla bu ihtiyaçların karşılanması için yapılması gerekenler de farklılaşmıştır. İnsanlık tarihi kadar eski fiziksel ihtiyaçlara, sanal ihtiyaçlar da eklenmiştir. İnsanların çeşitli fiziksel ihtiyaçlarının karşılanması için binaların inşa edilmesi ve bazı fiziksel ortamların oluşturulması (evler, iş yerleri, vb.) gerekirken, sanal ihtiyaçların karşılanması için ise bazı sanal ortamlar gerekebilir (Kellerman, 2014, s.540).

İnsanların tüm temel fiziksel ihtiyaçları fiziksel ortamlarda karşılanmakla birlikte, sanal ortam, çeşitli yöntem ve işlevlerle fiziksel ortamın tamamlayıcısı olabilir. Örneğin; gıdaların üretiminde ve pazarlanmasında sanal ortamdan yararlanılabilmektedir. Ayrıca bireylerin ihtiyaçlarının karşılanması konusunda, fiziksel ortam ile sanal ortam arasında bir rekabet gözlenebilir. Bu durum özellikle, fiziksel ve sanal ortamdaki insan ilişkileri veya kişilerin fiziksel veya sanal iş ortamlarında kazandıkları itibar ve statü açısından önemli olabilir (Kellerman, 2014, s.543).

Çalışanların işlerinden çeşitli beklentileri olmakta ve bu beklentiler zamanla karşılanması gereken ihtiyaçlara dönüşmektedir. İş tatmininin sağlanabilmesi açısından, çalışanların bu ihtiyaçlarının karşılanması önemlidir. Bu nedenle yöneticilerin çalışanlarının ihtiyaçlarını bilmeleri ve bu doğrultuda yapılması gerekenleri belirlemesi gerekir. Phillips'e (2018, s.21) göre, çalışanlarının sağlık, iyilik ve güvenlik gibi ihtiyaçlarına öncelik veren işverenler, bu sayede onların diğer ihtiyaçlarını karşılamalarına yardımcı olmak suretiyle, ihtiyaçlar hiyerarşisinin en üst kademesinde yer alan kendini gerçekleştirme ihtiyacını karşılamalarında önemli bir rol oynayabilirler ve bu durum her iki taraf için de yararlı olabilir.

İş tatmini ile Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi yaklaşımı birlikte değerlendirildiğinde, Maslow'un dile getirdiği bireysel ihtiyaçlar ile iş tatminine etki

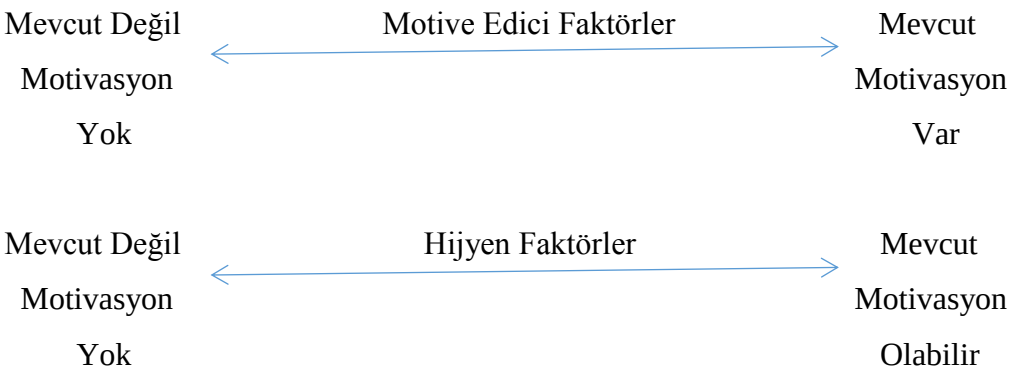
eden bireysel ve örgütsel faktörler arasında yakın bir ilişki olduğu söylenebilir. Örneğin; kendilerini geliştirmeleri ve yaratıcılıklarını ortaya koymaları için eğitim imkânlarının sağlanması suretiyle, çalışanlara kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarını tatmin (Şimşek ve Çelik, 2016, s.96) fırsatının sunulması performanslarını önemli ölçüde artırabilir. Performansı artan çalışanların terfi etmesi söz konusu olabilecektir. Terfi de önemli bir bireysel iş tatmini faktörüdür.

1.4.2. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı ve İş Tatmini İlişkisi

Herzberg'e (1987, s.113) göre, işin kendisiyle ilgili olan motivasyon faktörleri başarma, başarıyı takdir, sorumluluk ve büyüme veya gelişmedir. İşin kendisiyle ilgili olmayan tatminsizlik-kaçınma veya hijyen faktörleri ise; şirket politikası ve yönetimi, denetim, kişiler arası ilişkiler, çalışma koşulları, ücret, statü ve güvenliktir. Herzberg tarafından, 1.685 katılımcıya, işleriyle ilgili olarak kendilerinde aşırı tatmin veya aşırı tatminsizlik duygusu uyandıran olayların sorulması suretiyle gerçekleştirilen çalışmanın sonucunda, iş tatminine ve tatminsizliğe neden olan bir faktörler bütünü elde edilmiştir. Elde edilen sonuçlar, motivasyon faktörlerinin tatminin temel nedeni olduğunu, hijyen faktörlerinin ise işteki mutsuzluğun temel nedeni olduğunu göstermiştir.

Yönetim literatürüne "çift faktör kuramını" kazandıran Frederick Herzberg tarafından gerçekleştirilen çalışmanın sonucunda belirlenen motivasyon ve hijyen faktörlerinin varlığı ve yokluğu ile çalışanların iş tatmini arasında bir ilişki kurulmuştur. Buna göre, çalışma koşulları, ücret düzeyi, şirket politikaları ve kişiler arası iyi ilişkiler gibi unsurlardan oluşan hijyen faktörlerinin varlığı tek başına çalışanların motive ya da işinden tatmin olmasını sağlamamakla birlikte, bu faktörlerin iyi düzeyde olması, çalışanların tatminsizliğini büyük ölçüde azaltabilmektedir. Başarı, sorumluluk ve kendini geliştirme fırsatlarına sahip olma gibi motivasyon faktörlerinin yokluğu ise çalışanların işe karşı tutumlarını etkilemezken, söz konusu faktörlerin varlığı, tatmin ve motivasyon düzeyini artırmaktadır (Şimşek ve Çelik, 2016, s. 97 ve 98).

Herzberg'e (1987, s.112) göre, iş tatminine (ve motivasyona) yol açan faktörler ile iş tatminsizliğine yol açan faktörler birbirinden farklıdır. İş tatmininin zıddı iş tatminsizliği değildir; burada söz konusu olan şey iş tatmininin bulunmamasıdır. Yine aynı şekilde, iş tatminsizliğinin zıddı da iş tatmini değildir, iş tatminsizliğinin söz konusu olmamasıdır. İş tatminini etkileyen faktörler bu görüş çerçevesinde değerlendirildiğinde, bu faktörlerin bulunmamasının iş tatminsizliğine yol açmayacağı, ancak bu durumda iş tatmininin oluşması için gerekli koşulların sağlanamayacağı söylenebilir. Zira söz konusu görüşe göre, iş tatminsizliğine yol açan faktörler farklıdır ve bunların tatminden bağımsız olarak değerlendirilmesi gerekmektedir.



Şekil 1.2:Çift Faktör Teorisi

Kaynak: Koçel, T.:"İşletme Yöneticiliği", İstanbul: Arıkan Basım Yayın Dağıtım Ltd. Şti., 2007, s.490.

1.5. İş Tatminiyle İlgili Çalışmalar

İş tatmini çalışmaları üç sınıfa ayrılabilir. Birinci sınıflandırmada iş tatmini, söz konusu kavram üzerinde etkili olan unsurların belirlenmesi amacına yönelik bağımlı bir değişken olarak düşünülebilir (Eugenia Sánchez Vidal vd., 2007; Wu, 2013; Yang, 2010). Bu yaklaşımda dikkate alınan unsurlar; iş ortamı algısı, bireyin kişisel özellikleri ve işin özellikleridir. İkinci sınıflandırmada iş tatmini, iş ortamının özelliklerini ve personel devir hızını kapsayan bir ara değişken olarak ele alınmaktadır (Kurland ve Hasson-Gilad, 2015; Kwan, 2011). İş ortamının özellikleri ile bireylerin örgütsel bağlılığı arasındaki ilişki dikkate alınarak, iş tatmini aynı zamanda bir ara değişken olarak da değerlendirilebilir. Örneğin, kişisel ve örgütsel

özelliklerin örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri çerçevesinde, bir çalışmadan elde edilen bulgular, tüm belirleyici faktörlerin, iş tatmini aracılığıyla, örgütsel bağlılık üzerinde dolaylı yoldan etkili olabileceğini göstermiştir (William ve Hazer, 1986). Üçüncü sınıflandırmada ise, iş tatmini, farklı bağımlı değişkenler üzerindeki etkisinin incelenmesi için, bağımsız bir değişken olarak ele alınmaktadır. Araştırmacılar, iş tatmininin, personel devir hızı (Thatcher vd., 2002), iş stresi (Judge vd., 2012), devamsızlık (Borgogni ve ark. 2013) ve iş performansı (Azadeh ve Mousavi Ahranjani, 2014) gibi örgütsel sonuçlarla bağlantılı olduğundan söz etmektedirler (Aktaran, Valaei ve Rezaei, 2016 s. 1663).

More ve Padmanabhan (2017, s.38) tarafından çalışanların iş tatmininin ölçülmesiyle gerçekleştirilen çalışmanın sonucuna göre, örgütlerin verimlilik, performans ve itibarı üzerinde, çalışanların iş tatmininin etkisi çok büyüktür. Tatmin düzeyi yüksek olan çalışanların işe karşı olumlu tutumu, diğer çalışanlara da yansıyarak iyi bir çalışma ortamının oluşmasına ve böylelikle verimliliğin artmasına yardımcı olmaktadır. Ayrıca çalışanların birbirleriyle ilişkilerinin iyi olması, adil ücret ve sosyal haklar gibi faktörler de çalışanların motivasyon ve tatmin düzeylerinin artmasına yardımcı olmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

TEKNOLOJİ VE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ

Bu bölümde, teknolojinin tanımı ve tarihçesi konusuyla yapılan girişin ardından, bilgi teknolojileri, üretim teknolojileri ve internet gibi teknoloji türlerine yer verilmiş ve ardından, teknolojinin örgütler açısından önemi, teknolojinin işverenler için önemi, teknolojinin çalışanlar için önemi; elektronik iletişim takibi, gizlilik ve güven; teknostres; teknoloji bağlamında değişim, değişime direnç ve eğitim; teknoloji karşısındaki tutuma ilişkin ölçekler ve teorik yaklaşımlar bağlamında teknoloji kabul modeli, teknolojiye hazırbulunuşluk ve UTAUT (Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanımı Teorisi) konuları ele alınmıştır.

2.1.Teknolojinin Tanımı ve Tarihçesi

21. yüzyıl dünyasında yaşanan gelişmeler, önemini her alanda giderek daha fazla hissettiğimiz teknolojinin, hayatımızda her geçen gün daha önemli bir yer edinmesine yol açmaktadır. Günlük hayatımıza kişisel iletişim araçlarıyla ve kullandığımız çeşitli ev aletleriyle giren teknoloji, eğitim ve iş hayatındaki beklenti ve taleplerin şekillenmesinde de çok önemli bir rol oynamaktadır. Eğitim ve iş dünyası, devletlerin kalkınmasında ve varlığını sürdürebilmesinde en önemli unsurlardandır.

Dünya genelindeki teknolojik gelişmeler, otomasyona dayalı uygulamaların artması ve yapay zekânın giderek yaygınlaşması gibi unsurlar, teknolojinin hayatın her alanında önemli olduğu gerçeğini gözler önüne sermektedir. İş dünyasında teknolojinin yerinin ve öneminin giderek artması, eğitimin de teknoloji odaklı olmasını gerektirmektedir. Ayrıca yeni geliştirilen bazı uygulamalar, yazılımlar ve teknolojik cihazlar, bu alanda eğitim alınmasını gerekli kılmakta ve bu durum teknolojiyi eğitimin hem aracı hem konusu haline getirmektedir. Bireylerin teknolojiye yönelik tutum, beklenti ve uygulamalarının farklı olması, bazı sorunları da beraberinde getirmekte ve çeşitli çözümlerin getirilmesi için, bu konunun farklı boyutlarıyla ele alınmasını gerektirmektedir.

Teknolojinin tarihsel gelişiminin ve tanımının ele alınacağı bu bölümde, birkaç farklı teknoloji tanımına değinilmesi yerinde olacaktır. Buchanan'ın (t.y.) bir makalesine göre, İngilizce'de ilk olarak 17. Yüzyılda, yalnızca uygulamalı sanatlar bağlamında kullanılmaya başlanan teknoloji terimi, Yunanca *tekne* (sanat) ve *logos* sözcüklerinin birleşiminden doğmuştur. 20. Yüzyılın başlarına doğru ise terimin kapsamı genişlemiş ve araç ve makinelere ek olarak, süreç ve fikirler de bu tanıma dâhil edilmiştir (t.y., para.1). Çeşitli teknoloji tanımları bulunmaktadır. Türk Dil Kurumu teknolojiyi, "*İnsanın maddi çevresini denetlemek ve değiştirmek amacıyla geliştirdiği araç ve gereçlerle bunlara ilişkin bilgilerin tümü*" olarak tanımlamaktadır. Dziak (2015, para.1) tarafından yapılan tanıma göre teknoloji; bilim, mühendislik ve değişim odaklı olarak, bilginin insanların hayatının belirtilen bu kavramlar çerçevesinde yönlendirilmesi amacıyla kullanılmasıdır. Aksoy'un (2012, s.401) teknoloji tanımı ise, "*üretim tekniklerini, bilgisayarları, bilgi teknolojisini de içine alan çok boyutlu bir kavram*" şeklindedir.

Başka bir tanımda ise, teknolojinin; işlerin daha etkin bir şekilde yapılmasını sağlayan her türlü ekipman, alet veya yöntem olduğu ifade edilmekte ve emek ve ham madde gibi girdilerin mal ve hizmet gibi çıktılara dönüşmesini sağladığı belirtilmektedir (Robbins, DeCenzo ve Coulter, 2015, s.63).

Robbins'e (2000, s.207) göre, teknoloji kavramı son yıllarda ekonomistler, yöneticiler, danışmanlar ve iş analistleri tarafından, özel elektronik aletlerden ve bilgisayarlardan faydalanan makine ve ekipmanın tanımlanmasında kullanılmakla birlikte, aslında yalnızca bir örgütün girdilerini çıktılara nasıl dönüştürdüğünü ifade eden genel bir terim olarak da kullanılabilir.

Belirtilen teknoloji tanımlarından da görüleceği üzere, teknolojik gelişmeler insanların en temel ihtiyaçlarının farkına varışından, nitelik ve nicelik açısından çok daha üstün ihtiyaçlarının ortaya çıkışına kadar olan süreçte kademeli olarak artan bir hızla gerçekleştirilen ilerlemelerdir. İnsan, doğası ve yaşantısı gereği, bu gelişmelerin hem öznesi, hem nesnesi niteliğindedir. Zira insan bir taraftan teknolojik gelişmelere ayak uydurmaya çalışırken, diğer taraftan da söz konusu teknolojik gelişmelerle yapabildiklerini iyileştirme çabası içindedir. Bu çaba sonucunda girilen değiştirme

veya dönüştürme süreciyle yeni teknolojik gelişmelere kapı açılmaktadır. Bu uzun ve aralıksız süreç göz önünde bulundurulduğunda, teknolojinin sürekli güncellenen uzun bir tarihe sahip olduğu gerçeği yadsınamaz.

Tarih boyunca hayatı derinden etkilemiş olan ve etkilemeye devam eden teknoloji, günlük hayatımızda birçok alanda varlığını ve etkisini yoğun bir şekilde hissettirmektedir. İlk insanların beslenme ve barınma gibi bazı temel ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla, taş ve sopa gibi temel düzeyde kullanmaya başladıkları teknoloji, yine insanların ileri teknolojiyi anlama ve icat etme kapasiteleri sayesinde zaman içinde hızlı bir gelişme göstermiştir. İnsanların Taş Devrinde birtakım basit aletler yapmasıyla başlayan teknolojik gelişim süreci, ilerleyen tarihlerde ateşin keşfi gibi gelişmelerle devam etmiştir. Uygarlığın doğuşu ise, tekerliğin icadı gibi farklı gelişmeleri beraberinde getirerek, teknolojik gelişim sürecine yeni bir boyut kazandırmış ve çeşitli bilim dallarındaki gelişmeler de yeni icatlara olanak sağlamıştır. Modern dönemde, teknolojik gelişmeler üzerinde etkisi olan en önemli olaylardan biri 18. ve 19. Yüzyılda etkisini gösteren Sanayi Devrimidir. Bu dönemde başlayan makineleşme süreciyle teknolojide nicel ve nitel anlamda ciddi bir ilerleme kaydedilmiş ve insanların çalışma hayatını kolaylaştıran, üretim ve verimi artıran, çevreye olumlu katkıda bulunan ve dolayısıyla yaşam kalitesini artıran çok sayıda alet, cihaz, makine ve ürün icat edilmiştir. 19. Yüzyılın sonlarından itibaren ise, elektrikli icatlarla birlikte, bilgisayarların önemli bir yer edindiği dijital çağ gündeme gelmiş ve modern teknolojide çok önemli gelişmeler yaşanmıştır. Elektronik teknolojiler, birçok çığır açan icadın gerçekleşmesini sağlamıştır. İnternet bunların en önemlilerinden biridir (Dziak, 2015).

Kuşkusuz teknolojik gelişmelerin günümüzdeki hız ve etkinliğe ulaşmasında bilgisayarın icadından itibaren yaşanan gelişmeler son derece etkili olmuştur. Günlük yaşamın yanı sıra üretim ve hizmet sektörünün her aşamasında oldukça yaygın bir şekilde kullanılan teknolojilerin neredeyse tamamı kaynağını bilgisayardan ve bilgisayar destekli uygulamalardan almaktadır.

Teknolojiyle birlikte, insan emeğinin yerini elektronik cihazlar ve bilgisayarlar almış, böylelikle mal ve hizmetlerin üretimi ve dağıtımı daha etkin ve

verimli bir şekilde gerçekleştirilmeye başlanmıştır (Robbins, DeCenzo ve Coulter, 2015, s.63).

Mobil telefonların, kablosuz avuç içi bilgisayarların ve bazı diğer dijital araçların geliştirilmesi de kişisel bilgisayarların geliştirilmesi kadar etkili olmuştur. 1973 yılında Motorola Şirketinden Marty Cooper tarafından yapılan ilk cep telefonu görüşmesinden günümüze kadar cep telefonlarında görülen değişim, teknolojik gelişimin kaydettiği aşamanın bariz bir göstergesidir (Luftman, 2003: s.339).

2.2. Teknoloji Türleri

İnsanların kendilerini koruma ve avlanma amacıyla ilkel taş aletler kullandığı Taş Devrinden itibaren sürekli ve son zamanlarda oldukça hızlı bir gelişim içinde olan teknoloji, nesnelerin interneti (IoT) gibi çığır açıcı bir yeniliğin de dâhil olduğu birçok gelişme ve uygulamayla, bambaşka bir boyut kazanmıştır. Teknoloji bireylerin ve sektörlerin ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda sürekli gelişmekte ve yenilenmektedir. Bu gelişim ve dönüşüm süreci içinde, var olan teknolojilere yeni teknoloji türleri eklenmektedir.

İhtiyaçlar ve talepler doğrultusunda sürekli gelişim içinde olan teknoloji, sanayi devriminden bilgi çağına geçişe tanıklık etmiştir. Bilgi çağına geçilmesi iş hayatına yeni bir boyut kazandırmış olup, sanayileşme döneminde işletmelerin rekabet avantajı elde edebilmek adına pahalı teknolojik aletlere yaptıkları yatırımın yerini bilgi teknolojileri almıştır. Bu durum iş dünyasında önemli değişikliklere yol açmıştır. Teknolojinin çok çeşitli kullanım amaç ve alanlarının olması, teknoloji türlerinin de aynı doğrultuda çeşitlilik göstermesine neden olmaktadır. İletişim teknolojisi, inşaat teknolojisi, yardımcı teknolojiler, medikal teknoloji, bilgi teknolojileri, eğlence teknolojisi, iş teknolojileri ve eğitim teknolojileri, bu türlere örnek verilebilir (Ramey, 2013).

Görüldüğü üzere, teknoloji insanın müdahil olduğu her ortam ve sektörde yerini almaktadır. Teknolojiyi geliştiren, kullanan ve dönüştüren insanın beklentilerindeki süreklilik ve artış teknolojiye de doğrudan yansımaktadır. Bazı

önemli gelişmeler, çığır açıcı nitelikteki yeni gelişmelerin gerçekleşmesi için olmazsa olmaz durumdadır. Kuşkusuz internet bunlardan biridir. Günümüzde mevcut olan ve gelecekte ortaya çıkabilecek pek çok gelişme kaynağını internetten almaktadır. Bunun yanında, endüstri 4.0, yapay zekâ, nesnelerin interneti gibi yeni teknolojilerin önemi giderek artmaktadır, bu teknolojilerin yakın zamanda çok daha yaygın bir hale gelip, hali hazırda tasavvur dahi edilemeyecek yeni teknolojilerin ortaya çıkışına zemin hazırlaması kaçınılmaz görünmektedir. Belirtilen teknoloji türlerinden birkaçı, bu bölüm kapsamında ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

2.2.1. Bilgi Teknolojileri

Teknolojinin, insanlık tarihinin hemen her döneminde çok önemli bir yeri olmuştur. Teknoloji, günümüzde geldiği noktayla kıyaslanamayacak düzeyde ilkel olduğu dönemlerde dahi, insanlığın gelişim ve ihtiyaçlarına paralel olarak sürekli yenilenmiş ve ilerleme kaydetmiştir. Bilginin artan önemi ve teknolojik gelişmelerin bilginin üretiminden saklanmasına kadar birçok süreçte kullanılması bilgi teknolojilerini gündeme getirmiştir.

Zaman içinde büyük bir hızla gelişen teknoloji, birçok alanda olduğu gibi, iş hayatında da önemli değişiklikleri beraberinde getirmiş ve zaman zaman bazı teknolojilerin çalışma hayatında yarattığı yeni koşullara uyum sağlanması, başka yeni teknolojilerin geliştirilmesini gerektirmiştir. Örneğin, zaman içindeki gelişme ve ihtiyaçlar doğrultusunda, tüm alanlarda faaliyet gösteren işletmelerin elinde bulundurması gereken dört temel kaynak olan işgücü, para, makine ve ham maddeye ek olarak, günümüz koşullarında bu kaynaklardan daha değerli hale gelen bilgi kaynağı ortaya çıkmıştır. Öyle ki, ülkelerin gelişmişlik düzeylerine göre sınıflandırılmasında bilgi üretim ve tüketimleri temel belirleyici faktör olmuştur. Bilgi üretimi, ürün ve hizmet üretiminin önüne geçmiştir. Bu önemli gelişmelerin sonucunda, içinde bulunduğumuz bilgi çağı ortaya çıkmıştır (Hoşcan vd., 2003, s.87).

Bilgi teknolojileri, bilgi çağının en önemli unsurlarındandır. Ramey'e (2013) göre bilgi teknolojileri; bilginin saklanması, aktarılması ve işlenmesi amacıyla

kullanılan bir dizi yazılım ve donanımı ifade etmektedir. Bu yazılım ve donanımlar, kullanım amaçlarına ve sektörlere göre çeşitlilik arz etmekle birlikte, temel amaç, bilginin daha güvenilir bir şekilde saklanmasının ve daha hızlı bir şekilde iletilip işlenmesinin sağlanmasıdır.

Luftman (2003, s.116) ise, Bilgi Teknolojileri (BT) kaynaklarını aşağıdaki şekilde tanımlamaktadır:

> "BT kaynakları, donanım bileşenleri ve platformları (örn; global dağılımlı lokasyonlar arasında bağlantı kuran özel bir ağ), yazılım uygulamaları ve ortamları (örn; isteğe uyarlanmış modellerin kullanıldığı bir şahsi gelir yönetimi sistemi) ve veri havuzları dahil olmak üzere bir örgütün elinde bulundurduğu fiziki teknoloji varlıklarıdır … "

Kavramsal olarak bilgi teknolojilerinin kapsamı oldukça geniş olup, bilginin yönetimi ve işlenmesine ilişkin tüm teknolojiler bu kapsam dâhilindedir. Çeşitli alanlarda kullanılan program, veri tabanı ve tarayıcılar gibi bazı masaüstü uygulamalar, insan kaynakları ve bankacılık gibi bazı sektörlerde kullanılan sistemler ve alışveriş için kullanılan, sipariş, ödeme ve veri alışverişini kolaylaştıran bazı cihaz ve uygulamalar, bilgi teknolojilerinin kullanım alanlarına örnek verilebilir. (Michael 2003'den aktaran Aksoy 2012, s.402). Bilgi teknolojilerinin gerek sosyal hayatta ve gerekse iş hayatında yaygın bir şekilde kullanıldığı görülmektedir.

İşletmelerin varlığını sürdürebilmesi için bilginin gerekliliği kaçınılmazdır. Bu nedenle işletmeler bilgiye son derece önem vermektedirler. Araştırma ve geliştirme, planlama ve kontrol, pazarlama ve satış ve iletişim ve işbirliği, işletmeler açısından bilginin önem arz ettiği alanlardan bazılarıdır. Müşteri ihtiyaçlarının belirlenmesinden bu ihtiyaçların karşılanmasına kadar olan süreçte ve pazar araştırması ile rekabetin her aşamasında bilgi akışı temel bir gerekliliktir. Planlama kontrol, pazarlama- satış, iletişim ve işbirliği alanlarında da işletmeler doğru bilginin edinilip paylaşılmasına yatırım yapmaktadır (Bovée, Thill ve Mescon, 2007:s.134). Bilgi paylaşımında teknolojinin önemli bir yeri vardır. Bireyler ve işletmeler, e-posta, telefon, mesaj gibi çeşitli iletişim teknolojilerini kullanarak bilgiyi kolaylıkla paylaşabilirler, dâhili bir bilgi yönetim sistemi kullanarak, işle ilgili faaliyetlerini yerine getirebilirler ve ihtiyaçları olan belgeleri düzenleyebilirler. Ayrıca söz konusu bilgi ve belgeleri yine bilgi teknolojileri yoluyla saklayıp standartlaştırarak, bilgi

paylaşım sürecini kolaylaştırabilirler (Schwalbe, 2011: s.389). Bilgi teknolojileri alanındaki tüm bu gelişme ve gereklilikler, söz konusu teknolojileri etkin kullanmanın ve bu alanda profesyonel olmanın önemini gözler önüne sermektedir.

Bilgi çağının sunduğu nimetlerden faydalanmanın yolu, ağlar, bilgi veri ve uygulamaları gibi teknolojilerin etkin kullanımının yanı sıra, bu teknolojilerin ilgili ortamlarla entegrasyonunun sağlanmasından geçmektedir (Luftman, 2003: s.10). Bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişmeler belirli bir mekân veya alan ile sınırlı olmayıp, tüm dünyayı etkilemektedir ve bu gelişmeler hızlı bir şekilde yayılmaktadır. Bunda bilginin evrenselliğinin ve bilgi teknolojilerinin doğası gereği kullanıma ve paylaşıma kolay açılabilmesinin etkili olduğu söylenebilir.

Son yirmi yıldır, bilgi teknolojilerinin iş dünyasında kullanımı büyük ölçüde yaygınlaşmış ve e-iş ve e-ticaret olarak bilinen işletme iletişim teknolojilerinin geliştirilmesi ciddi anlamda etkili olmuştur. Bu teknolojiler sayesinde iş süreçlerinin kolaylaşması ve maliyet tasarrufu sağlanması gibi gelişmeler, birçok işletmeye rekabet avantajı sağlamıştır (Pride, Hughes ve Kapoor, 2014, s.466).

Bilgi teknolojileri küreselleşme ile yakından ilgilidir. Zira bilgi teknolojileri küreselleşmenin hem nesnesi hem öznesi konumundadır. Örneğin, Microsoft ve IBM gibi büyük BT şirketleri ABD'de faaliyete başlamalarına rağmen, faaliyetlerinin büyük bir bölümü küreseldir (Schwalbe, 2011:s. 65). Bilgi teknolojilerinin gelişmesi, çeşitli alanlarda yeni gelişmeleri de beraberinde getirmektedir. Bilgi teknolojilerinin kullanılmaya başlanması, örgütlerin işleyişinde bazı değişikliklere yol açarak, iş yapma şekil ve tercihlerini etkilemektedir.

Günümüzde yüksek hızlı internetin ve dünya genelinde bireyleri ve örgütleri bir araya getiren ağların yaygınlaşması, küresel pazarların genişlemesine ve dolayısıyla uluslararası fırsatların ortaya çıkmasına olanak sağlamaktadır. Bu gelişmeler sonucunda bireyler ve örgütler dünya çapında ürün ve hizmet satın alabilir hale gelmiştir. Oldukça fazla sayıdaki tüm bu olanaklar, aynı zamanda kültür, dil ve diğer unsurlarla ilgili birçok engel ve sorunu da beraberinde getirmektedir (Stair ve Reynolds, 2012, s.51). Bu durum, örgütlere ve çalışanlara da yansıyarak, koşullar

çerçevesinde bazı değişikliklerin yapılmasını gerektirmekte ve bunun sonucunda çeşitli gelişim ve değişim süreçlerine girilebilmektedir.

Bilgi teknolojileri; örgüt yapılarında otomasyon, rasyonalleşme, iş süreçlerinin yeniden tasarlanması ve paradigma kaymaları gibi çeşitli değişikliklere neden olmaktadır. BT kaynaklı en önemli örgütsel değişim otomasyon olup, ilk bilgi teknolojisi uygulamalarında çalışanların görevlerini daha etkin ve verimli bir şekilde yerine getirmelerinin sağlanması amaçlanmıştır (Laudon ve Laudon, 2012: s.489).

Bilgi teknolojisi çözümleri, örgütün diğer örgütler karşısında fark yaratarak eşsiz bir rekabet avantajı elde etmesini sağlayabilir. Yerleşik finansal kurumlarda online bankacılık işlemlerinin yapılmaya başlanması, söz konusu çözümlere örnek verilebilir. Online hizmetlerin sunulması, tüketicilerin herhangi bir kurumu diğerine tercih etmesinde önemli bir etkendir. FedEx'in bir gecede (overnight) teslim uygulamasını geliştirmesini sağlayan lojistik sistemleri ve Wal-Mart'ın perakende sektöründeki liderliğini korumasına olanak veren tedarik zinciri sistemleri de diğer örnekler arasında sayılabilir. Bu örneklerde, bilgi teknolojileri iş süreçlerinin tamamında birinci plandadır (Urwiler ve Frolick, 2008, s.87).

2.2.2. Üretim Teknolojileri

Üretim, "somut (ham maddeler, yarı mamuller, alt montajlar) ve soyut girdilerin (fikirler, enformasyon, bilgi) mal veya hizmetlere dönüştürülmesi" olarak tanımlanabilir (Business Dictionary, 2018). Bu tanımdan da anlaşılacağı üzere üretim, birçok farklı unsuru barındıran dinamik bir süreçtir. Üretimin bu dinamik yapısı, çeşitli alanlarda yaşanan gelişmelere ve ortaya çıkan ihtiyaçlara paralel bir değişim göstermesine yol açmaktadır. Neredeyse tüm alanlarda olduğu gibi, üretim alanında da değişime neden olan en önemli etkenlerden biri teknolojidir.

Geçmişten günümüze kadar, teknoloji alanında yaşanan çeşitli gelişmeler, üretim alanında da önemli dönüşümlerin gerçekleşmesine yol açmıştır. 1700'lerin sonunda üretimde kullanılmaya başlanan buhar gücü, 1800'lerin sonunda ve 1900'lerin başında yerini elektrik enerjisine bırakmış ve bunun sonucunda seri üretime geçilmiştir (Uzkurt, 2017: s.63).

Üretim alanındaki teknolojik gelişmeler de diğer birçok alanda olduğu gibi, kaynağını bilgisayardan almaktadır. Birçok üreticiye göre; değişim, bilgisayar destekli tasarım (CAD) ve bilgisayar destekli imalatın (CAM) kullanımıyla başlamıştır. CAD, ürün geliştirme sürecinde bilgisayarlardan destek alınmasıdır. Örneğin Ford araba tasarımını bu sayede hızlandırmaktadır. CAM uygulamasında ise, üretim süreçlerinin planlama ve kontrolünde bilgisayarlardan yararlanılmaktadır. Üretim miktarını, hızını ve kalitesini artıran iyi tasarlanmış bir CAM, verimliliği de artırmaktadır. Toyota, Hasbro ve Oneida gibi işletmeler, üretim kapasitesinin artırılması için CAM uygulamalarından yararlanmaktadır (Pride, Hughes ve Kapoor, Business, 2013, s.327).

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte, iş yapma şekillerinde değişiklikler olmuştur ve bu değişim devam etmektedir. Her aşaması birbirinden bağımsız olan ve amir tarafından koordine edilen üretim süreçlerinin yerini, nihai ürün elde edilinceye kadar birbiriyle etkileşim halinde olan bölümler arasında geçişe dayalı mekanik üretim süreçleri almıştır (Laudon 2012. s. 56).

Teknolojinin günümüzdeki gelişmişlik düzeyine ulaşmasında, Pride, Hughes ve Kapoor (2013, s. 236) tarafından, '*iş yapmak amacıyla tamamen veya neredeyse tamamen makinelerin kullanımı'* olarak tanımlanan otomasyonun önemli bir etkisi olmuştur. Otomasyonun hızla yaygınlaşması, masaüstü bilgisayarların üretimine yol açan silikon bir chip olan mikroişlemci sayesinde mümkün olmuştur. Fabrikalardaki robotik ve bilgisayar destekli sistemlerde de mikroişlemciler kullanılmaktadır. (Pride vd. 2013 s. 236).

Üretim maliyetlerinin düşürülmesi ve üretimde verimliliğinin artırılması ile ilgili çalışmalar, imalat sektörünün ileri imalat teknolojilerine yönelmesine yol açmıştır. Ismarlama üretimden seri üretime uzanan temel üretim süreçleri ve tüm üretim sistemlerinin entegrasyonu şeklinde iki temel kategoriye ayrılabilecek olan ileri imalat teknolojileri (İİT) terimi; tasarım, imalat, ulaşım ve test gibi çeşitli alanlarda bilgisayar-destekli teknolojilerden yararlanılmasını ifade etmektedir. İmalatçılar ve akademisyenler, iş yapma kalitesi açısından sundukları kolaylıklar sayesinde, iyi imalat uygulamalarının örgütlere rekabet avantajı sağladığı

kanaatindedir. İleri imalat teknolojileri, esnek imalat sistemlerini de kapsamaktadır (Gunawardana, 2006, s. 117-118).

Bütünleşik bir sistem olan esnek imalat sisteminde (FMS), elektronik makineler ile bilgisayar destekli imalat tek bir imalat sisteminde bir araya gelmektedir. Bu yapı, geleneksel ekipmanlara kıyasla, elektronik makinelerin yeni ürünlere göre ayarlanması sürecini otomatikleştirerek, ciddi bir zaman tasarrufu sağlamanın yanı sıra maliyeti de düşürmektedir. (Pride, Hughes ve Kapoor. 2013 s. 237).

Yönetimin teknoloji kullanımı konusunda alacağı kararlar üretim maliyeti açısından önemlidir. Tasarım-planlama aşamasında, yönetimin iki teknoloji kullanım şekli arasında tercih yapması gerekir. Birincisi, işin çoğunu insanların yaptığı, dolayısıyla başlangıç maliyeti düşük olmakla birlikte işletme maliyeti yüksek olan emek yoğun teknoloji; diğeri ise, işin çoğunu makine ve ekipmanların yaptığı, başlangıç maliyeti yüksek ancak işletme maliyeti düşük olan sermaye yoğun teknolojidir (Pride, Hughes ve Kapoor, 2014, s.204).

Teknolojinin sağladığı maliyet tasarrufu üretim ile sınırlı değildir. Aynı zamanda uzaktan tanı ve öngörücü bakım gibi teknolojik uygulamalar sayesinde, muhtemel arızalar önceden tespit edilerek, üretimde aksama ve dolayısıyla maddi kayıp yaşanmaksızın sorun erkenden giderilebilmektedir (Robbins, DeCenzo ve Coulter, 2015, s.455).

Dünya genelinde sürekli gelişen pazarlarda rekabet edilebilmesi açısından, üretimde mükemmelliğin sağlanması çok önemlidir. Bu süreç, firmaların maliyeti düşük, ancak kalitesi yüksek inovatif ürünler üretmesini ve müşterilerine birinci sınıf hizmet sunmasını gerekli kılmaktadır. Bu unsurların yanı sıra, karşılaşacakları sorunların çözümü için gereken esnekliği de göstermeleri gerekmektedir. Dünya standartlarında üretim yapan firmalar, rekabetin getirdiği bu talepleri, geleneksel üretim sistemlerini yalın üretim sistemlerine dönüştürmek suretiyle karşılama yoluna gitmektedir. Zira yalın üretim sistemleri; tam zamanında (JIT) üretim tekniklerinin kullanılması, kaliteye odaklanılması, süreçlerin basitleştirilmesi ve ileri imalat

teknolojilerine (İİT) yatırım yapılması yoluyla israfın azaltılmasını amaçlayan sistemlerdir (Pride, Hughes ve Kapoor, 2014, s.466).

Görüldüğü üzere, üretim teknolojileri, ilk kullanılan teknolojilerden günümüze kadar önemli bir gelişim sürecine tanıklık etmiş ve işletmeler varlıklarını sürdürebilmek ve rekabet koşullarına uyum sağlayabilmek adına yeni uygulamaları iş yapma süreçlerine dâhil etmek durumunda kalmışlardır. Her alanda sürekli hale gelen teknolojik gelişmeler, sektör paydaşlarının beklentilerini de önemli ölçüde etkilemekte ve bu beklentilerin karşılanması amacıyla başlatılan süreç, değişiklikleri de beraberinde getirmektedir. Bunun sonucunda da, teknoloji ile iç içe geniş çaplı bir değişim ve dönüşüm sürecine girilmekte ve bu sürece uyum sağlanması giderek önem kazanmaktadır.

2.2.3. İnternet

Yıllardır büyük bir hızla birbirini etkileyerek devam eden teknolojik gelişmeler arasında internet çok önemli bir yer tutmaktadır. Zira internetin ortaya çıkışıyla birlikte, bilginin üretimi, paylaşımı ve iletişim ulusal ve uluslararası düzeyde kolaylaşmıştır. Bu durum küreselleşmenin hız kazanmasına ve dünya genelindeki işletmelerin birbirlerinin uygulamalarından haberdar olabilmelerine olanak sağlamıştır. İnternet, günümüzde yokluğu düşünülemeyecek derecede önemli ve yaygındır.

İnternet kavramı; ABD'nin, Soğuk Savaşın yaşandığı 1960'ların ortalarında bomba geçirmez bir iletişim sistemine duydukları ihtiyaçtan doğmuştur. Ülkenin büyük bir bölümü yok edilse dahi, bilgisayarların birbirine bağlanabileceği bir sistemle, ülke genelinde iletişimin kurulabilmesini sağlayacak bir sistem düşünülmüştür (Baltzan ve Philips, 2010, s.186).

İnternet, dünyanın çeşitli yerlerindeki farklı niteliklere sahip bilgisayar ağlarının ortak bir protokolle birbiriyle bağlantılı hale getirilmesiyle oluşturulan uluslararası bir ağ şeklinde tanımlanabilir (Hepkul vd.,2003, s.155). Bir diğer tanıma göre ise internet; çeşitli ortamlar kanalıyla veri iletiminin sağlanması amacıyla TCP/IP'nin (İletim Kontrol Protokolü/İnternet Protokolü) kullanıldığı, uluslararası

bir ağ sistemidir. İnternet ve Dünya Çapında Ağ (World Wide Web veya web) kavramlarının genellikle eş anlamlı olduğu düşünülmektedir; ancak bu kavramlar tam olarak aynı anlama gelmemektedir. İnternet, yazılım ve altyapı dâhil uluslararası iletişim sistemini ifade ederken, web ise internet aracılığıyla sağlanan hizmetlerden biridir (Techopedia, t.y., para.2).

En yaygın kullanılan internet ağı olan World Wide Web (veya Web); görsel, işitsel ve yazılı verilerin bulunduğu bir ortamdır. Günümüzde telefonlardan, daha hızlı abonelik ağlarına kadar çeşitli kanallar yoluyla internete erişim sağlanmaktadır. Bunun yanı sıra bilgisayar ve cep telefonu gibi cihazlar üzerinden kablosuz ağ yoluyla da internete erişim mümkündür. Web'in kapsamında işletme sitelerinin yanı sıra, kamu ve özel sektör çalışanlarına bilgi sağlayan çok çeşitli resmi ve kurumsal siteler bulunmaktadır (Pride, Hughes ve Kapoor, 2013, s.477).

Bilgiye erişim ve iletişim amaçlı olarak kullanılan internet, işletmeler tarafından da yoğun bir şekilde kullanılmakta ve kuruluşlar arası iletişimin maliyetini düşürürken hızını önemli ölçüde artırmaktadır. Ayrıca iletişim ağının genişlemesi sonucunda müşteri portföyü de genişlemektedir (Hepkul vd. 2003: s.156-158).

Firmaların kendi bünyelerindeki iş süreçlerinin düzenlenmesinde olduğu gibi, kurumlar arası ilişkilerde de önemli bir rol oynayan internet, bilgiye erişimi ve bilginin saklanmasını ve paylaşımını kolaylaştırarak, kurumların yapması gereken işlemlerin sayısını azaltmakta ve maliyeti düşürmektedir. İşletmeler, internet teknolojisine dayanarak bazı önemli iş süreçlerini yeniden yapılandırmanın yanı sıra, internet teknolojisini BT altyapılarının temel bileşeni haline getirmektedir. (Laudon 2012 s.93-94).

İnternet ayrıca işletmelere, geçmişe nazaran daha düşük bir maliyetle uluslararası alanda faaliyet gösterme olanağı sunmaktadır. Böylelikle, farklı ülkelere dağılmış olan üretim sisteminin koordinasyonu ve kontrolü mümkün hale gelmektedir. İnternet ayrıca, konum ve boyut farkı gözetilmeksizin, alıcıların ve satıcıların birbirlerine ulaşmalarını kolaylaştırmaktadır (Charles, 2014: s.13).

İnternet, bilgisayar teknolojilerinin yaygınlaşmasında da önemli bir rol oynamıştır. İnternetin icadından önce genellikle mal ve hizmet üretiminde kullanılan bilgisayar teknolojisi internetle birlikte aklımıza gelebilecek her alanda kullanılmaya başlanmıştır (Uzkurt 2017: s.65).

İnternetin gelişmesi ve web teknolojisinin yaygınlaşması, örgütlere müşteri ilişkilerinin yönetimi açısından da kolaylıklar sağlamaktadır. Zira örgütler bu sayede elektronik müşteri ilişkileri yönetim sisteminden (E-CRM) faydalanabilmektedir. Böylelikle maliyetler düşmekte ve gerçek zamanlı hizmet sunulabilmesi nedeniyle, müşteri tatmin ve memnuniyeti artmaktadır. Bu durum rekabet avantajı yaratmaktadır (Navimipour ve Soltani, 2016, s.1062).

Neredeyse bütün alanlardaki yenilik ve gelişmelerin temelini teşkil eden internetin kendisi de zaman içinde yenilenmektedir. Uzkurt (2017) tarafından; "*İnternet aracılığı ile nesnelerin birbirleri ve etrafı ile bilgi alışverişinde bulunmaları*" olarak tanımlanan nesnelerin interneti bu yeniliklere örnek verilebilir (s.71). Nesnelerin internete bağlanıp kendilerini başka cihazlara tanıtabilmelerini sağlayan nesnelerin interneti önemlidir; çünkü bu sayede, dijital bir nesne, kendisinden daha fazlası olan bir nesneye dönüşmektedir. Söz konusu nesne artık sadece kullanıcısıyla bağlantılı olmayıp, çevresindeki nesnelere ve veritabanlarına da bağlı hale gelmektedir (Techopedia, t.y., para.2).

2.3. Teknolojinin Örgütler Açısından Önemi

Teknolojik gelişmeler birçok alanda olduğu gibi, örgütlerde de bazı düzenlemelerin yapılmasını gerektirmektedir. Köklü teknolojik değişiklikler, kaynağını bilgi, bilgi teknolojileri ve düşünceye dayalı yönetim modelleri arasındaki ilişkiden almaktadır. Bu ilişki, ekonomi, hukuk gibi başka bazı alanlarda da dönüşümü kaçınılmaz hale getirmektedir. İleri bilgi ve yönetim teknolojilerinin yaygın bir şekilde kullanılması, rekabetle birlikte, örgütlerin etkinlik düzeyini ve hizmet kalitesini de büyük ölçüde artırmaktadır (Öğüt, 2003: s.3).

Dünya genelinde neredeyse bütün sektörlerde gelişim ve değişim sürekli devam etmektedir. Teknolojinin sürekli gelişim ve yenilenme içinde olması, üretimin

ve iletişimin kolaylaşması gibi avantajları beraberinde getirmektedir. Örgütlerin ise söz konusu gelişmelerin yaşandığı bir ortamda varlıklarını sürdürebilmeleri ve rekabet halinde olabilmeleri için, yeniliklere uyum sağlayabilmeleri gerekmektedir. (Fădor (Lala), 2014, s.62)

Teknolojik gelişmelerin sağladığı kolaylıklardan yararlanarak rekabet avantajı elde etmek isteyen örgütlerin, bu gelişmelere ayak uydurabilmek için sürekli bir değişim ve gelişim içinde olması gerekmektedir. Robbins'e (2000, s.248-249) göre, teknolojinin örgütlerin yapısında belirleyici rol oynayabileceği konusu ilk olarak 1960'larda Woodward tarafından gündeme getirilmiştir. Woodward'ın araştırması (1965), örgüte teknolojik açıdan yaklaşan ilk önemli çalışmadır. Woodward, 100 küçük imalat firması üzerinde yaptığı çalışmada, üretim koşumuna (run) göre firmaları üç kategoriye ayırmış ve üç ayrı teknolojiyi temsil eden bu kategoriler ile örgütlerin yapısı arasında bir ilişki olduğunu ve örgütlerin verimliliğinin teknoloji ve örgüt yapısı arasındaki uyumla bağlantılı olduğunu tespit etmiştir.

Woodward'ın üç kategoriden oluşan tipolojisinin birinci kategorisini, tek seferde bir veya birkaç ürünün birden üretilmesini sağlayan "birim veya küçük partiler halinde üretim teknolojileri (unit and small batch)"; ikinci kategorisini, rutin ve mekanik prosedürler kullanılarak aynı üründen yüksek miktarlarda üretimin gerçekleştirilmesini sağlayan "büyük partiler halinde veya kitle üretim teknolojileri (large batch or mass production)", üçüncü ve son kategorisini ise, bir dizi işlemin sıralı olarak gerçekleştirildiği süreç üretimi (continuous processing) oluşturmaktadır. Genel anlamda, Woodward'ın tespitine göre, çalışmaya dâhil edilen örgütlerde en yüksek performans, kitle üretim teknolojileri ile mekanik örgüt yapıları ve küçük partiler halinde üretim veya süreç üretimi teknolojileri ile organik yapılar birleştirildiğinde elde edilmektedir. Bununla birlikte, Woodward'ın araştırması temel olarak küçük ve orta ölçekli işletmeler üzerinde yapıldığından ve daha büyük ve karmaşık örgüt yapılarında, Woodward'ın bulduğu teknoloji ve yapı-performans bağlantısı arasındaki ilişkinin önemi azaldığından dolayı, daha sonra yapılan bazı çalışmalar, Woodward'ın tipolojisinin sınırlı olduğunu göstermiştir (Hatch ve Cunliffe, 2006, s.147-148).

Modern örgütlerin temel yapıtaşlarından olan bilgisayar teknolojileri ve bilgi sistemleri zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın, hizmet verilmesi ve maliyetlerin düşürülmesi açısından önemli bir yere sahiptir. Kurumlar arası koordinasyon, verimliliğin artırılması ve paydaşlar arasında işbirliğinin sağlanması gibi hususlarda söz konusu teknolojilerin önemi yadsınamaz (Luftman 2003: s.211-212).

Küreselleşme ve artan rekabet gibi koşullar, iş dünyasından beklentileri artırmakta ve bu beklentilerin karşılanması bilgi teknolojilerinin önemini gündeme getirmektedir. Günümüzde önemli bir değer olan bilginin üretimini ve paylaşımını kolaylaştıran bilgi teknolojileri, işletmelerin faaliyetlerini geliştirmelerinde de önemli bir araç haline gelmiştir. Sürekli yenilenme ve değişim içinde olan bu teknolojiler, doğru bir şekilde kullanıldığında işlevselliği artırarak, işletmelerin daha doğru adımlar atmasını sağlayabilir (Aksoy ve Kara, 2013, s.2).

Teknolojik gelişmeler iş dünyasını yakından etkilemektedir. Özellikle bilgi teknolojileri, aynı işin daha az elemanla yapılması gibi bazı avantajlar sağlayarak, örgütlerin ürün ve hizmet üretiminde ve çeşitliliğinde önemli değişikliklere ve gelişmelere neden olmaktadır. Bu durum rekabet üstünlüğü sağlamaktadır (Öğüt 2003: s. 140).

Örgütler açısından rekabetin önemi sürekli artmakta ve bu durum onları varlıklarını sürdürebilmek için yeni arayışlara sevk etmektedir. Bilgi teknolojileri de örgütlerin rekabet üstünlüğü sağlayabilmeleri açısından önemlidir. Bu bağlamda, Urwiler ve Frolick (2008) tarafından, Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisine benzer bir model olan "*BT Değer Hiyerarşisi*" geliştirilmiştir. Bu piramitte de, tıpkı Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde olduğu gibi, piramidin en üst seviyesine ulaşılabilmesi için, alt kademedeki tüm ihtiyaçların sırasıyla karşılanması gerekmektedir. En alt kademede BT altyapısı ve bağlantı kalitesi yer almaktadır. İkinci kademede stabilite ve güvenlik; üçüncü kademede ise doğru ve tutarlı bilgilerin sağlanabilmesi amacıyla entegre bilgi sistemleri ihtiyacı yer almaktadır. Yazarlara göre, genellikle birçok örgüt bu seviyeye geldiğinde oldukça tatmin olmakta, bazı şirketler ise bilgi teknolojilerini kullanarak, rekabette farklılaşma ve hatta müşteri davranış ve beklentilerini tamamen değiştirme seviyesine dahi ulaşabilmektedir. Bu modelin geliştirilmesinin amacı, bilgi teknolojilerinin üst düzeyde kullanılmasının yaratabileceği rekabet avantajının gözler önüne serilmesidir.



Şekil 2.1:BT Değer Hiyerarşisi

Kaynak: Urwiler, R. ve Frolick, M. N.: "The IT Value Hierarchy: Using Maslow's Hierarchy of Needs as a Metaphor for Gauging the Maturity Level of Information Technology Use within Competitive Organizations", **Information Systems Management**, 2008, 25: 83-88.

İlerleyen süreçte yaşanan gelişmeler çerçevesinde, otomasyon ve iletişim teknolojileri de üretim sürecine dâhil edilmeye başlanmış ve teknoloji alanındaki bu gelişmeler, yalnızca tüketicilerin tercih ve beklentilerini değiştirmekle kalmayıp, aynı zamanda örgütlerin rekabet koşullarında da değişikliklere yol açmıştır. Bu durumun bir sonucu olarak, varlığını güçlü bir şekilde sürdürmek isteyen örgütler, gelişen teknolojiye uyum sağlanması amacına yönelik önemli adımlar atmaya başlamıştır (Uzkurt 2017: s. 63-64). Zira değişen koşullara uyum sağlayabilmenin yolu büyük ölçüde teknolojik gelişmelerin gerektirdiği değişimi sağlayabilmekten geçmektedir. Öğüt'e (2003: s. 138-139) göre, günümüzde çeşitli alanlarda faaliyet gösteren örgütler, bilgi teknolojilerini kullanmak suretiyle maliyetlerini düşürerek rekabet avantajı sağlamaktadırlar. Ayrıca gelişen teknolojilerin üretim uygulamalarına dâhil edilmesi, yeni ürün ve hizmet tasarım sürecinde ve buna paralel olarak müşteri talep ve beklentilerinde değişikliklere yol açmaktadır. Bu değişikliklerin gerektirdiği güncellemeler de yine teknoloji yoluyla yapılabilmektedir.

Bilgisayarların, işletmelerin faaliyetleri üzerindeki olumlu etkileri (bazı işlemlerin süresinin kısaltılması, sağlanan veriler sayesinde karar alma sürecinin daha etkin hale gelmesi gibi) ürün veya hizmetlerin bedelinin düşmesini sağlayabilmektedir. 1980'lerden itibaren BT alanında görülen yenilikler, bazı süreçlerin optimizasyonu ve üretimin bilgisayar destekli planlama sistemleriyle hızlı bir şekilde yönlendirilmesi gibi imkânlar sunarak, üretim yapan işletmelerin daha verimli çalışmasına olanak sağlamıştır. Bilgi teknolojileri aynı zamanda işletmeler tarafından ürün ve hizmetlerin farklılaştırılmasında da kullanılmıştır (Brown vd., 2012, s.4)

Bilindiği üzere, çalışma hayatı çeşitli gelişmeler çerçevesinde şekillenen, sürekli değişim halindeki bir süreçtir. Küreselleşmenin yanı sıra, büyük bir hızla gerçekleşen teknolojik gelişmeler, çalışma hayatında önemli değişimlere neden olmaktadır. Bu değişimler çerçevesinde dünyada yaygınlaşan yeni üretim modeli, örgütlerin ve çalışanların daha esnek bir nitelik kazanmasını gerektirmektedir (Parlak ve Özdemir, 2011, s.2).

Betz vd. (2019) tarafından, Science, Nature ve Harvard Busines Review okurlarına uygulanan, gelecek 35 yıl içinde bilim, teknoloji ve iş dünyası alanlarında yaşanacak gelişmelere ilişkin beklentilerin sorgulandığı ankette, katılımcılara ayrıca teknik ürünlere ilişkin ihtiyaç ve beklentilerinin yanı sıra sektörlerin işbirliği (converging industries) konusundaki tahminleri de sorulmuştur. Ardından, teknoloji öngörüsü ve bilim politikası uzmanlarına uygulanan dördüncü bir anketle, bu uzmanların diğer üç ankete yönelik değerlendirmelerinin yanı sıra, teknolojiye yönelik gelişme, ihtiyaç ve işbirliği konularındaki bireysel görüşleri alınmıştır. Elde edilen sonuçlar, 2018 ile 2053 yılları arasında biyomedikal ve bilgisayar bilimlerinin işbirliği içinde olacağını ve bu işbirliğinden çok büyük kazanç sağlanacağını; tarım ve eğitim sektörlerinde ise, söz konusu sürecin değişimin yanı sıra bazı sorunları da beraberinde getireceğini göstermektedir.

Örgütlerin görevlerin yerine getirilmesi konusunda yeni düşünme ve bilgi edinme yöntemleri geliştirmesini sağlayan teknoloji, onlar için yeni fırsatların yanı sıra sorunları da beraberinde getirmektedir. Bu bağlamda göz önünde

bulundurulması gereken ilk husus, bireylerin değişime direnç göstermeleridir. Bu direnç, işini kaybetme korkusu, güç/itibar kaybı ve ilişkilerde değişiklik gibi birçok faktöre bağlanabilir. İnsanlar aynı zamanda, değişimi algılanan kişisel ihtiyaçlarıyla veya örgütün ihtiyaçlarıyla ilişkilendirmeyi başaramamaktadır. Teknolojinin getirdiği bu sürekli değişim karşısında, söz konusu korku ve başarısızlıkların farkında olunması gerekmektedir (Benson ve Dundis, 2003, s.317).

Teknolojik gelişmelerin önemli ölçüde etkili olduğu alanlardan biri de insan kaynaklarıdır. İş dünyasında teknoloji kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte, bazı insan kaynakları uygulamalarında da otomasyona geçilmiştir. Çalışanların bilgilerinin saklanmasında ve bazı işlemlerin gerçekleşmesinde otomatik sistemlerden yararlanılmaktadır. Çalışanların sistem üzerinden kendi verilerine erişebilmeleri ve bazı işlemleri bireysel olarak gerçekleştirebilmeleri mümkün hale gelmiştir (Mathis, Jackson ve Valentine, 2015, s.26).

Teknolojik gelişmeler örgüt kültürünü de etkilemektedir. Bilindiği üzere örgütlerde yöneticilerin ve çalışanların kendi içlerinde ve birbirleri arasında iş ilişkisi kurması gerekmektedir. İletişim kurulan kişilerin konumuna ve ortama göre resmi veya gayri resmi olabilecek bu ilişkiler de teknolojinin getirdiği yeniliklerle birlikte değişime uğrayabilmektedir. Örneğin; e-işe geçiş gibi önemli bir değişiklik, fonksiyonel iş alanlarının kendi içinde ve birbirleri arasında değişime neden olduğundan dolayı, her iki ilişki türü üzerinde de etkili olabilmektedir (Bocij, Chaffey ve Hickie, 2006, s. 561).

Teknolojik gelişmeler aynı zamanda örgütlerin iş yapış şekillerini de etkilemektedir. Farhanghi, Abbaspour ve Ghassemi (2013) tarafından yapılan, bilgi teknolojilerinin örgüt kültürü ve firma performansına etkisi konulu araştırmanın sonuçlarına göre; bilgi teknolojileri firmalara iletişim alanında çeşitli kolaylıklar sağlamasının yanı sıra, karar verirken daha esnek olmalarını ve en iyi uygulamaları öğrenme konusunda daha istekli olmalarını sağlamaktadır. Bu teknolojiler ayrıca örgütsel öğrenmeyi de kolaylaştırmaktadır. İş süreçlerini etkileyerek firmaların performansını artırdığından dolayı, bilgi teknolojilerinin örgüt genelinde kullanımının müşteri mennuniyetini de anlamlı ölçüde etkilediği görülmüştür. Bu

bulgular çerçevesinde, örgütsel performansın artırılması için, yöneticilerin uygun BT altyapısının oluşturulmasını sağlaması gerektiği öngörülmektedir.

Örgütlerin gelişmelere ve rekabet koşullarına ayak uydurabilmeleri için teknolojik gelişmeleri yakından takip etmeleri gerekmektedir; ancak bu teknolojileri kullanmaya başlamadan önce dikkate almaları gereken bazı önemli hususlar bulunmaktadır. Khasawneh (2018, s.217) tarafından, teknofobinin ve duygusal zekanın teknoloji kabulüne etkisi konusunda yapılan bir araştırmanın sonucuna göre, bir firmanın yeni bir teknolojiyi uygulamaya koymadan önce, çalışanlarının teknofobik olup olmadığı ve duygusal zeka gibi faktörleri de dikkate alması gerektiği öngörülmüştür. Zira bu faktörler çalışanların teknolojiye karşı tutumlarını büyük ölçüde etkilemektedir ve bu faktörlerin olumsuz etkileri altında olan çalışanların yeni teknolojileri reddetme veya bunlardan kaçınma ihtimali bulunduğundan dolayı, yapılan yatırımların boşa gidebileceği belirtilmektedir. Bu nedenle, firmalara çalışanlarının teknolojiye karşı tutumlarını dikkate almaları önerilmektedir.

2.3.1. Teknolojinin İşverenler Açısından Önemi

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişle birlikte, örgütlerde bilgi yönetimi kavramı ortaya çıkmış ve bilginin paylaşımı ve saklanması için çeşitli yöntem ve sistemler geliştirilmeye başlanmıştır. Örgütlerin faaliyetleri için gereken bilgiyi kısa sürede ve doğru bir şekilde çalışanlarıyla paylaşabilmeleri, performansları açısından çok önemlidir. Örgütlerde enformasyon ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yalnızca bilginin saklanmasını ve organizasyonunu kolaylaştırmakla kalmayıp, aynı zamanda mekân sınırını ortadan kaldırdığından dolayı, özellikle küresel piyasalarda faaliyet gösteren işletmelerin aynı bilgilere erişimini ve bu bilgileri paylaşımını da kolaylaştırmaktadır (Koza, 2010, s.141). Bu nedenle, söz konusu teknolojilerin edinilmesi ve bunların çalışanlar tarafından doğru bir şekilde kullanımının sağlanması konusunda yöneticilere önemli görevler düşmektedir.

21. yüzyılın başından itibaren birçok alanda olduğu gibi iş dünyasında da etkilerini yoğun bir şekilde hissettiren teknoloji, iş yapma şekilleri, çalışan-işveren

ilişkisi ve rekabet gibi birçok konuda da önemli gelişmeleri ve dolayısıyla değişimleri beraberinde getirmiş olup, sürekli değişime açık olan bu süreç devam etmektedir. Bu bağlamda, üretim alanındaki teknolojik inovasyonların (lazer, biyoteknoloji, robotik gibi) hızı, teknoloji öngörüsünü gerekli kılmaktadır. Teknoloji öngörüsü, teknolojik değişimlerin ve yeni teknolojilerin ekonomik açıdan uygun olduğu zaman diliminin tahmin edilmesini ifade etmektedir. Neredeyse her örgütün teknolojik inovasyondan etkilenmesi söz konusu olduğundan, teknoloji öngörüsünü başarılı bir şekilde gerçekleştirip, kendileri için uygun teknolojileri benimseyen örgütler rakipleri karşısında avantajlı durumda olacaktır (Robbins, Managing Today!, 2000, s.111).

Teknolojiyle birlikte çalışanların zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın iş yapabilme imkânına kavuşması, yöneticilerin bu çalışanlarla etkileşimini ve yönetim anlayışını da değiştirmiştir. Uzaktaki çalışanlarla etkili bir iletişimin kurulması ve işe yönelik hedeflere ulaşılmasının sağlanması, yöneticilerin üzerinde durması gereken önemli hususlardır (Robbins, DeCenzo ve Coulter, 2015, s.63).

Benitez, Llorens ve Braojos'a (2018) göre, büyük bir hızla gelişen teknolojinin sunduğu fırsatlar ve sağladığı kolaylıklar, örgütlerin ve çalışanların işlerini kolaylaştırıp performansın artmasını sağlamakla birlikte, ciddi bir rekabet mücadelesini de beraberinde getirmektedir. Bu nedenle firmaların bu güçlü rekabet ortamında ayakta kalıp başarılı bir şekilde varlıklarını sürdürebilmek için teknolojinin getirdiği avantaj ve fırsatlardan haberdar olmaları ve bunları etkin bir şekilde kullanmayı öğrenmeleri gerekmektedir. Firmaların bu süreçte gösterdikleri performans birbirlerinden farklıdır. Belirtilen yazarlar, yaptıkları çalışma kapsamında, BT altyapısının fırsatlardan yararlanma üzerindeki etkilerini incelemişler ve iş deneyimleme (business experimentation) ve iş esnekliğinin (business flexibility), firmaların iş fırsatlarını keşfetmesini sağlayan iki mekanizma olduğunu ileri sürmüşlerdir. İspanya'daki bazı firmalar üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda, iyi bir BT altyapısının sağladığı iş deneyimleme ve iş esnekliği sayesinde iş fırsatlarının rakiplerden daha önce yakalanabildiğini ve BT destekli iş esnekliğinin, firmalara, algılanan fırsatları yakalayabilmeleri için gereken operasyonel yetkinliği

kazandırdığını ve böylelikle uzun vadede ayakta kalmalarını kolaylaştırdığını tespit etmişlerdir.

Bilgi teknolojileri, kamuda ve özel sektörde ciddi bir yayılım göstermesine rağmen, bu teknolojilerin kabulü ve kullanımı zannedildiği kadar kolay olmamaktadır. Bunun gerçekleşebilmesi için, zaman ve bütçenin yanı sıra son kullanıcıların beklentilerine uygun projelerin geliştirilmesi gerekmektedir. Bununla birlikte, gereksinimlerin iyi tanımlanmamış olması, iletişim eksikliği ve yönetim desteğinin sınırlı olması gibi, teknolojinin kabulü açısından sorun teşkil edebilecek bazı unsurlar bulunmaktadır; ancak teknolojinin başarılı bir şekilde kabul edilip uygulanmasına katkıda bulunabilecek çeşitli kontrol edilebilir ve tanımlanabilir faktörler de mevcuttur. Bu faktörler çoğunlukla kritik başarı faktörleri olarak adlandırılmaktadır. İletişim, nitelikli teknoloji ekibi, ödüllendirme sistemlerinin kullanılması, stratejik planlama gibi faktörler bunlara örnek verilebilir (Garson ve Schelin, 2004, s.vi).

Teknolojinin gelişmesi iletişimi de büyük ölçüde etkilemiştir. Sesli mesaj, e-posta, telekonferans dâhil olmak üzere, iletişim amacıyla kullanılan birçok teknoloji bulunmaktadır. Her yeni teknoloji, etkin kullanma becerilerinin edinilmesi sorununu da beraberinde getirmektedir. Teknoloji geliştikçe, sürekli olarak yeni teknolojilerin kabulü ve bu teknolojileri etkin kullanma becerilerinin edinilmesi konuları gündeme gelmektedir. Yeni iletişim teknolojileri sayesinde yaygınlaşan sanal örgütlerde, zaman ve mekân kısıtlaması olmaksızın iletişim kurulabilmektedir. Kültür ve iletişim biçimlerinde ortaya çıkan bu çeşitlilik, yöneticilerin yeni ortama uyum sağlayabilecek şekilde iletişim becerilerini geliştirmelerini gerekli kılmaktadır (Boone, 2001, s.10-11).

2.3.2. Teknolojinin Çalışanlar Açısından Önemi

Bilindiği üzere bilgi teknolojileri ve yönetim bilgi sistemleri günümüz bilişim toplumunun kullandığı en önemli araçlardandır. Zira bu toplumda varlığın sürdürülebilmesi, bu sistemlerden hayatın her alanında azami düzeyde faydalanılmasının sağlanması esasına dayanmaktadır. İşletmelerin söz konusu sistemlerden faydalanabilmeleri için, bilgi teknolojilerini benimseyip etkin bir

şekilde kullanan personelin istihdam edilmesi elzemdir. Bu noktada, çalışanların ilgili teknolojilere adaptasyonunun sağlanması da önemlidir. Bunun için, adaptasyonu sağlayacak faktörlerin tespit edilip, gerekli yeniliklerin yapılması, örgütlerin bu alanda gereken başarıyı gösterebilmeleri açısından önem arz etmektedir. Bu bağlamda, yalnızca teknik değil, aynı zamanda zihinsel bir dönüşüm de gereklidir. Zira bilgi sistemlerinin etkin bir şekilde kullanılabilmesi ve dolayısıyla verimliliğin artması için, öncelikle bu sistemlerin çalışanlar tarafından anlaşılıp benimsenmesi gerekmektedir (Aksoy ve Kara, 2013, s.2).

Teknolojinin çeşitli alanlardaki etkisi, bu alanların iş dünyasıyla olan bağlantısından dolayı, iş dünyasında da önemli ölçüde hissedilmektedir. Bilgi teknolojilerinin yaygınlaşması sonucunda; bilgiyle iş yapan çalışanlar, bilgisayar, akıllı telefon, tablet gibi çeşitli elektronik cihazlar ve uzaktan erişilebilen ağlar sayesinde zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın çalışabilmektedir (Robbins, DeCenzo ve Coulter, 2015, s.63).

Teknoloji, çalışanların eğitimine ve teknoloji kaynaklı korkudan kurtulmalarına olanak verse de, teknolojinin getirdiği yenilikçi eğitim yöntemleri de, bilgisayarların, yeni yazılımların ve internet sitelerinin kullanımı gibi yeni bilgiler edinmeyi gerektireceğinden, özellikle teknolojik gelişmelerin hızlanması çalışanlarda stresin artmasına neden olabilir. Dolayısıyla, teknoloji eğitim ve iletişimin neredeyse her yere ulaşmasına imkân verirken aynı zamanda stres kaynağı olmaktadır. Teknolojik yeniliklerin hızına uyum sağlanması beklenmekte ve bu durum çalışanlarda huzursuzluğa neden olmaktadır (Benson ve Dundis, 2003, s.318).

Stahl vd. (2005, s.524-526) tarafından yayınlanan, ameliyathaneye yeni teknoloji getirilmesinin performans ve iş tatmini üzerindeki etkilerinin ölçüldüğü çalışmanın sonuçlarına göre, yeni ameliyathane sistemi ameliyathanenin işlevselliğini önemli ölçüde artırırken, personelin bu yeni sisteme yanıtı farklılıklar göstermiştir. İş tatmini ve tükenmişlik eğilimi gibi faktörlerde, kişilerin ameliyathanedeki görevine, yoğunluk derecesine ve deneyim düzeyine göre değişimler gözlenmiştir. Genel olarak cerrahlar hemşirelere nazaran yeni sistemden daha memnun olmuşlardır. Bu durum, yeni teknolojilerin başarılı bir şekilde

kullanıma sunulmasıyla bağlantılı birçok faktörün bulunduğunu göstermektedir. Söz konusu çalışmada, doktorlar ve hemşireler gibi farklı grupların aynı teknolojiye farklı tepkiler vereceği gösterilmiştir. Ayrıca altı ila on yıl deneyimli personelin tükenmişlik yaşama riskinin daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Çalışmanın yazarlarına göre; teknolojik değişimler söz konusu olduğunda, ilgili gruplara ilave destek sağlanmalıdır. Herhangi bir yeni teknolojiye geçiş olduğunda, tepkinin takip edilmesine ve yeni sistemlere maruz kalındığında tükenmişlik yaşama riski olan grupların belirlenmesine öncelik verilmelidir.

Teknolojinin gelişmesi birçok alanda olduğu gibi iş dünyasında da önemli gelişmelere neden olmuştur. Castellacci ve Viñas-Bardolet (2019, s. 151) tarafından yapılan çalışmaya göre, İnternet teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte, bilgiye dayalı meslek icra eden, geliri ve eğitim düzeyi yüksek çalışanların iş tatmini, bilgi ve iletişim teknolojileri (ICT) ile bağlantısı daha az olan diğer sektörlerde çalışanlara nazaran önemli bir artış göstermiştir. Büyük ölçüde çalışanların arka planlarına ve kişisel niteliklerine bağlı olduklarından dolayı, çalışanların eğitim seviyesi, çalıştıkları sektör ve gelir düzeyleri gibi faktörlerin kısa sürede değişmesi oldukça zordur. Belirtilen yazarlara göre bu durum, internet teknolojilerinin, eğitim ve gelir düzeyleri yüksek beyaz yakalı çalışanlar ile eğitim ve gelir düzeyleri daha düşük olan mavi yakalı çalışanlar arasında potansiyel olarak uzun vadeli kutuplaşmaya neden olduğunun bir göstergesidir ve bu kutuplaşma dinamikleri, karar vericilerin iş yaşamında dijitalleşmeyi ve internet kullanımını geliştirmeye yönelik politikalar üretirken dikkate alması gereken önemli bir riski işaret etmektedir.

Çalışanların teknoloji ile ilişkisinde çeşitli faktörler etkili olabilmektedir. İşverenin sağladığı ve yapılan işin elverdiği teknolojik imkânların yanı sıra, çalışanların söz konusu teknolojiyi etkin ve verimli kullanabilmeleri de önemlidir. Bu bağlamda, Elias, Smith ve Barney (2011, s.464) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, yaşın teknolojiye karşı tutum ve motivasyon ile iş tatmini üzerinde moderatör etkisinin olup olmadığı araştırılmış olup; çalışmanın sonucunda, yaşın Baby Boomer ve X kuşakları üzerinde moderatör etki gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

2.3.3. Elektronik İletişim Takibi, Gizlilik ve Güven

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte yaşanan önemli değişimler, örgütlerin çalışma kültürlerine ve performans denetimine de yansımaktadır. Geliştirilen yeni yazılımlar işlerin yapılmasını kolaylaştırmakla birlikte, tartışmalı olabilecek bazı uygulamalara da neden olabilmektedir. Elektronik iletişim takibi bu uygulamalar arasında sayılabilir.

Örgütlerde yeni iletişim teknolojilerinin kullanımı zaman ve maliyetten tasarruf sağlamakla kalmayıp, örgütlerin büyümesine ve gelişimine yardımcı olarak rekabet avantajı sunmaktadır. Bununla birlikte, söz konusu avantajlara rağmen, iş yerinde e-posta ve internetin uygunsuz kullanımı, işverenler için mali ve yasal sorunlara yol açmaktadır. Bu nedenle işverenler, menfaatlerini korumak ve internet hizmetlerinin çalışanlar tarafından uygunsuz kullanımından kaynaklanabilecek potansiyel hukuki risklere maruziyeti önlemek veya en aza indirmek için, elektronik takip yöntemine başvurmaktadır (Eivazi, 2011). Elektronik takip; bilgisayar sistemlerinin kullanılması suretiyle, çalışanların iş yerindeki faaliyetlerine yönelik bilgilerin otomatik olarak toplanması, muhafaza edilmesi, analiz edilmesi ve raporlanması şeklinde tanımlanabilir. Bu takip sistemi yoluyla, işverenler, e-posta ve internet faaliyetleri dahil çalışanların mesai saatleri içindeki tüm iletişimlerini kontrol edebilmektedir (Samaranayake ve Gamage, 2011, s.234).

Elektronik iletişimler kamu ve özel kurumlar tarafından düzenli olarak takip edilmektedir. Zamanın etkin kullanımının sağlanması yoluyla verimlilik kaybının azaltılması için, örgütler çalışanlarının iletişimini takip etme yöntemine başvurabilmektedir. Çalışanların mesai saatleri içinde kişisel e-postalarını kontrol etmeleri veya kişisel işlemleri için internete girmeleri zaman kaybına neden olmaktadır. İşverenlerin, çalışanların iş dışında e-posta gönderdiklerini ve örgütün uygun görmediği internet sistelerine girdiklerini tespit etmeleri durumunda elektronik takip kaçınılmaz hale gelebilmektedir. Bununla birlikte, fazla zaman harcanabileceği düşüncesiyle, haber ve spor sitelerine veya web tabanlı e-posta adreslerine erişimi dahi engelleyen örgütler de bulunmaktadır (Bocij , Chaffey ve Hickie, 2006, s.728).

Bilindiği üzere, teknolojik gelişmeler zaman zaman çeşitli sorun ve zorlukları da beraberinde getirmektedir. Birçok teknolojik gelişmede olduğu gibi, yeni iletişim teknololjilerinde de faydaların yanı sıra riskler de söz konusudur. E-posta ve internet erişimi örgütlerde iletişimin etkin bir yöntemi olarak kullanılmakta ve iş akışını kolaylaştırmaktadır. Bununla birlikte, söz konusu iletişim teknolojilerinin çalışanlar tarafından uygunsuz kullanımı, hem işverenler hem de kendileri açısından bazı hukuki sorunlara yol açabilmektedir. Çeşitli dosyaların paylaşımı veya indirilen bazı materyaller nedeniyle telif hakları kanununun ihlali bu duruma örnek verilebilir. İşverenlerin bu durumu görmezden gelmemesi gerekmektedir (Eivazi, 2011, s.519).

Elektronik takip örgütler açısından avantajlı olabilmekle birlikte, çalışanlar üzerinde olumsuz etkilere de yol açabilmektedir. Bu bağlamda, Sri Lanka'da yazılım uzmanları üzerinde yapılan, "Sri Lanka'daki çalışanların iş yerindeki elektronik takibe yönelik algısı ve bunun yazılım uzmanlarının iş tatminine etkisi" konulu araştırmanın sonuçları örnek verilebilir. Söz konusu çalışmanın sonuçlarına göre, yazılım uzmanlarının elektronik takibi işle ilgili ve işin kalitesini artıracak bir şey olarak algılamaları durumunda, bu takip, ilgili uzmanların iş tatminlerini olumsuz etkilememektedir. Bu nedenle yazılım şirketlerinin yöneticilerinin, elektronik takibin yalnızca işin kalitesini artırmak için yapılmasını sağlaması gerekmektedir. Elektronik takip nedeniyle gizliliklerinin ihlal edildiğinden endişelenen yazılım uzmanlarının ise işlerinden oldukça tatminsiz oldukları gözlenmiştir. Ayrıca elektronik takibin uygulandığı bir ortamda çalışmanın işlerini daha karmaşık hale getirdiğini düşünen yazılım uzmanlarının da iş tatmininin oldukça azaldığı sonucu ortaya çıkmıştır. Bu nedenle söz konusu araştırmanın yazarları, elektronik takibin çalışanlarda tatminsizliğe neden olmaması için, takibin amacının çalışanlara açıklanmasını ve bu takibin işlerini daha karmaşık hale getirmemesi için gereken önlemlerin alınmasını tavsiye etmektedir (Samaranayake ve Gamage, 2011, s.242-243).

Birçok çalışanın, iş yerlerinde interneti alışveriş veya eğlence gibi çeşitli kişisel amaçlarla kullandığı bilinmektedir. Bu tür uygulamaların çalışanlarının verimini düşürmesinden endişelenen, dolayısıyla internetin yalnızca iş amaçlı kullanılmasını isteyen işverenler, çalışanlarının internet üzerinden yaptıkları tüm

işlemleri takip etmektedir. Bu takibin çalışanlar üzerinde olumsuz etkilerinin olduğunu gösteren çalışmalar bulunmaktadır. Bu etkilerden biri, çalışanların işe devamsızlıklarının artmasıdır. 2004 yılından itibaren %23 oranında artış görülmüştür. Bu artışın, söz konusu takip nedeniyle çalışanların artık internetten yapamadıkları bazı kişisel işlemler için izin almak durumunda kalmasından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Çalışmalar elektronik takibin aynı zamanda çalışanların iş tatminini de düşürdüğünü göstermiştir. Ayrıca yasaklanan uygulamaların çalışanlara daha cazip gelmesi de söz konusu olabilmektedir. Elektronik takibin bir diğer boyutu da güven konusudur. Birçok yönetim gurusu, kurumsal kültürü güvene dayanan örgütlerin daha başarılı olabileceklerini ve çalışanlarının her adımını takip eden örgütlerin, farkında olmadan çalışanlarıyla ilişkilerine zarar verebileceklerini belirtmektedir (Baltzan ve Philips, 2010, s.323-324).

2.3.4. Teknostres

Teknoloji alanında yaşanan önemli gelişmeler, her alanda olduğu gibi örgütler ve çalışanlar üzerinde de etkili olmuştur. Söz konusu gelişmeler sonucunda kullanılmaya başlanan yeni ürün ve uygulamalar, örgütlerin ve çalışanların gerekli bilgi ve donanımı edinmesini ve bu teknolojilere en kısa zamanda uyum sağlamasını gerektirmektedir. Özellikle rekabetin çok yoğun olduğu günümüzde bu konunun önemi artmaktadır. Bununla birlikte, gerekli bilgi ve deneyimin edinilmesi ciddi bir zaman ve kapasite gerektirebileceğinden dolayı, örgütlerin ve çalışanların teknolojiye gereken uyumu sağlamaları zor olabilmektedir. Özellikle çalışanlar bu süreci etkileyebilecek yaklaşımlar sergileyebilmektedir. Teknostres konusu da bu bağlamda ele alınabilir.

Teknostres terimi ilk kez, Amerikalı bir psikolog olan Craig Brod tarafından, 1984 yılında yayımlanan kitabında tanımlanmıştır. Bu tanıma göre teknostres; "*yeni bilgisayar teknolojilerinin sağlıklı bir şekilde kullanılamamasından kaynaklanan modern bir adaptasyon hastalığıdır*". 1997 yılında ise, Larry Rosen ve Michelle M. Weil isimli iki Amerikalı psikolog tarafından kavramın kapsamı genişletilmiştir. Bu bağlamda teknostres; "*tutumlarda, düşüncelerde, davranışlarda veya psikolojide*

doğrudan veya dolaylı olarak teknolojinin neden olduğu her türlü olumsuz etki" şeklinde tanımlanmıştır (Chiappetta, 2017).

Tarafdar v.d. (2007, s.324) tarafından, Amerika Birleşik Devletleri'ndeki iki kamu kurumundan anket yoluyla toplanan veriler üzerinden bir çalışma gerçekleltirilmiştir. Teknostresin iş stresine ve verimliliğe etkisi konulu bu araştırmanın sonuçlarına göre; bilgi ve iletişim teknolojilerinin (ICTs) kullanımı, beş farklı boyutta teknostrese neden olabilmektedir. Bunlardan birincisi teknoloji kaynaklı aşırı bilgi ve iş yükü; ikincisi teknolojinin özel hayatı ve gizliliği ele geçirmesi; üçüncüsü teknolojinin karmaşıklığıyla baş edilememesi; dördüncüsü teknolojinin iş güvenliğini tehdit etmesi; beşincisi ise teknolojinin getirdiği belirsizlikten korkulmasıdır. Söz konusu teknolojileri kullananlarda bu boyutların tamamı etkili olmayabilir. Boyutların ne kadarının etkili olduğu, bireylerin teknostres seviyesinin belirlenmesinde yardımcı olmaktadır.

Teknostresin çeşitli fiziksel ve ruhsal semptomları bulunmaktadır. Teknostres, iş yaşamını ve günlük yaşamı çeşitli şekillerde etkileyebilir. İş yerinde unutkanlık ve bellek bozuklukları görülebilir ve bu durum, devamsızlıkta artış, motivasyon eksikliği ve verimliliğin azalması ile sonuçlanabilir. Çok sayıda çalışanın şikayet ve endişelerini dile getirmesi sonucunda yürütülen hukuki sürecin ardından, 2007 yılında teknostresin meslek hastalığı olarak kabul edilmesine karar verilmiştir. Günümüzde, dijital teknolojilerin yoğun olarak kullanıldığı her çalışma alanı teknostres riski kapsamında değerlendirilmektedir (Chiappetta, 2017).

2.4.Teknoloji Bağlamında Değişim, Değişime Direnç ve Eğitim

Teknolojik gelişmeler değişimi de beraberinde getirmektedir. Genellikle örgütlerin verimli olabilmeleri, rekabet edebilmeleri ve dolayısıyla varlıklarını sürdürebilmeleri için bu değişimlere ayak uydurmaları gerekmektedir. Örgütler de çalışanlardan oluştukları için, örgütlerin gerekli adaptasyonu sağlayabilmelerinin yolu, çalışanların tek tek değişimi kabul edip, bu yönde atılması gereken adımları atabilmelerinden geçmektedir. Bu bağlamda, hem örgütlere hem de çalışanlara ciddi

sorumluluklar düşmektedir. Bu sorumlulukların başarılı bir şekilde yerine getirilebilmesi ise çeşitli yaklaşım ve süreçlerin uygulanmasını gerektirmektedir.

Örgütlere İşletme Bilişim Sistemleri (BIS) ile ilgili herhangi bir yenilik getirildiğinde, bu değişimin başarılı bir şekilde yönetilmesi açısından, amacının personele eğitim yoluyla etkili bir şekilde anlatılması gerekir; ancak bu eğitimde yalnızca sistemin kullanımına odaklanılması yeterli olmaz. Söz konusu eğitimin, değişimden etkilebilecek tüm çalışanlara yönelik olması ve belirtilenleri kapsaması gerekmektedir: sistemin neden uygulandığının açıklanması, personelin nasıl etkileneceğinin açıklanması, yazılımın nasıl kullanılacağı ve kullanıcıların dinlenmesi ve söylediklerine yönelik harekete geçilmesi (Bocij, Chaffey ve Hickie, 2006, s.560).

Değişim, beraberinde getirdiği yeniliklerin öğrenilmesini, gereken uyumun sağlanmasını ve dolayısıyla, rahatlık bölgesinin dışına çıkılmasını gerektirdiğinden dolayı, zaman zaman olumlu karşılanmamaktadır. Alıştığı düzenin bozulmasını ve rahatlık bölgesinin dışına çıkıp, yeniyi öğrenmenin zorluklarıyla mücadele etmeyi istemeyen çalışan, değişime direnç gösterme eğilimi sergileyebilmektedir. İş dünyasında direnç gösterilen değişimlerden biri de teknolojik değişimlerdir. Çalışanların teknolojik değişime direnç göstermeleri, bireysel performansları ve bunun sonucunda mensubu oldukları örgütün performansı üzerinde olumsuz etkiler gösterecek olsa da, Bocij, Chaffey ve Hickie'ye (2006, s.564) göre, söz konusu direncin; sosyal belirsizlik, sınırlı bakış açıları ve anlayış eksikliği, yöneticilerin gücüne ve nüfuzuna yönelik tehditler (kontrol kaybı), yeni sistemin maliyetinin faydalarından daha fazla olacağı ve başarısızlık, yetersizlik veya işsizlik gibi birçok makul nedeni bulunmaktadır. Bununla birlikte, belirtilen yazarlar, uygun eğitimlerin verilmesi suretiyle bu sorunların birçoğunun üstesinden gelinebileceğini savunmakta olup; değişime direncin azaltılması konusunda, eğitime ek olarak, kullanıcıların sürece erken dahil olmasının sağlanması, gerçekçi amaçların belirlenmesi, yeni sistemin kullanıcı dostu olmasının sağlanması, aşırı vaatte bulunulmaması, sürdürülmesi kolay ve güvenilir bir sistemin geliştirilmesi, çeşitli paydaşların desteklenmesi gibi adımların da atılabileceğini ifade etmektedirler.

Mariani, Curcuruto ve Gaetani (2013, s.470) tarafından, İtalyan örgütler üzerinde yapılan eğitim fırsatları, teknoloji kabulü ve iş tatmini konulu çalışmanın sonuçlarına göre, firmalar tarafından çalışanlara eğitim olanaklarının sağlanması hem iş tatmininin sağlanması açısından hem de dolaylı olarak, çalışanların teknolojiyi kullanmaya teşvik edilmesi açısından önemlidir. Zira eğitimler sayesinde çalışanlar teknolojiyi kullanmanın işlerini ne ölçüde kolaylaştırdığını görmekte ve ilgili teknolojileri kullanmayı öğrenmektedirler.

Lai, Kan ve Ulhas (2012, s.282) tarafından yapılan, çalışanın katılım ve güveninin e-iş hazırbulunuşluğuna, e-işin faydalarına ve tatmine etkisi konulu bir çalışmanın sonuçlarına göre, çalışanların güveni, e-işin değer yaratma sürecini etkilemektedir. Söz konusu yazarlara göre e-iş, rekabetin yüksek olduğu günümüzde inovatif bir icat olarak görülebilir. E-işin etkilerinin azami düzeye çıkarılması için, yöneticilerin, güven ve teknolojiyi uygulamaya hazırbulunuşluk gibi psikososyal faktörleri göz ardı etmemesi gerekmektedir. Bu konuyla ilgili güven ortamının oluşturulması; e-işe bağlı iş değişikliği ihtimaline ilişkin korku ve tehditlerin ortadan kaldırılmasını ve bilgi paylaşımının ve işbirliğinin desteklenmesini sağlayacaktır; böylelikle e-işten beklenen başarı elde edilebilecektir.

2.5. Teknoloji Karşısındaki Tutuma İlişkin Ölçekler ve Teorik Yaklaşımlar

Teknolojik gelişmeler özellikle iş dünyasında önemli kolaylıklar getirmekle birlikte, çalışanların söz konusu teknolojileri kabullenebilmeleri ve bunların etkin kullanımına yönelik becerileri edinebilmeleri hem kendileri hem de yöneticileri açısından zor bir sürecin başlangıcı anlamına gelebilmektedir. Gelişen teknolojilerden hiç yararlanılmaması veya bu teknolojilerin doğru kullanılmaması, teknolojinin faydalı olması gerekirken zarar vermesine yol açabilmektedir. Bu konunun önemi yadsınamayacağından dolayı, literatürde teknoloji kabulüne ve bireylerin teknoloji karşısındaki tutumlarına ilişkin çeşitli çalışmalar ve teorik yaklaşımlar bulunmaktadır. Bu bölümde, çalışmada kullanılan teknolojiye ilişkin ölçekler ve konuyla ilişkilendirilebilecek teorik yaklaşımlar hakkında kısa bilgi verilecektir.

2.5.1.Teknoloji Kabul Modeli

Bu çalışma kapsamında kullanılan ölçeklerden biri olan ve Fred D. Davis (1989, s. 320) tarafından geliştirilen Teknoloji Kabul Modeli, algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığı isimli iki boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar, sistem kullanımının iki temel belirleyicisi olarak kabul edilmektedir. Algılanan fayda, kişinin belirli bir sistemi kullanmanın işteki performansını artıracağına inanma düzeyini ifade eder. Algılanan kullanım kolaylığı ise, kişinin belirli bir sistemi kullanmanın çaba gerektirmediğine inanma düzeyini ifade eder. Davis'e göre, algılanan fayda ve kullanım kolaylığı kişilerin herhangi bir teknolojiyi kullanıp kullanmama kararında belirleyici olmaktadır. Başka bir deyişle, bireyler işlerini kolaylaştırabileceğini, dolayısıyla faydalı olabileceğini ve kullanımının da kolay olduğunu düşündükleri teknolojileri kullanma eğilimi göstermektedir.

Siregar, Aryusmar ve Puspokusumo (2018) tarafından yapılan küçük ve orta ölçekli işletmelerde (KOBİ) bilgi yönetiminin uygulanması bağlamında teknoloji kabul modelinin analizi konulu çalışmanın sonuçlarına göre; KOBİ'lerde algılanan mobil teknoloji kullanım kolaylığının, algılanan fayda üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır ve bu etki davranışsal kullanım niyetini de etkilemektedir. Kullanıcının yeni teknolojiye güveni, mobil uygulamalarda sürekli yeni teknoloji kullanımına karşı tutumunu da olumlu etkilemektedir. Bunun sonucunda, bireylerin yeni teknolojiyi kullanma eğilimleriyle, söz konusu teknolojinin faydalarına ilişkin algılarının doğru orantılı olduğu söylenebilir.

Bangladeş'te, tüketicilerin mobil ödeme sistemini kabulünü etkileyen faktörlerin araştırılması amacıyla, Hossain ve Mahmud (2016) tarafından teknoloji kabul modeli kullanılarak yapılan bir çalışmanın sonuçlarına göre, teknoloji kabul modelinin boyutlarından biri olan algılanan fayda, kişinin söz konusu teknolojik sisteme karşı tutumu açısından önemlidir. Çalışmanın yazarları, olumlu bir tutumun bireyleri sistemi kullanmaya teşvik edebileceğini öngörürken, yenilikçi bir tutumun ise, sistemin faydalılığının anlaşılması açısından yeterli olmasa dahi, en azından kullanımının kolay olduğunun fark edilmesini sağlayacağını belirtmektedir.

Hizmet çalışanlarının teknolojiye hazırbulunuşluğunun teknoloji kabulüne etkisi konusunda Walczuch, Lemmink, ve Streukens (2007, s. 211-212) tarafından yapılan bir çalışmaya göre; BT'nin kabul sürecinde, teknolojinin özelliklerinin yanı sıra kullanıcının kişiliği de etkilidir. Algılanan fayda ve kullanım kolaylığı en fazla çalışanların iyimserliğinden etkilenmektedir. İyimser olan kişiler teknolojinin olumsuz yanlarına daha az odaklanmaktadır. Yenilikçilik boyutu, algılanan faydayı olumsuz etkilemektedir. Beklenmeyen bu bulgunun; yenilikçi kişilerin en yeni gelişmelerden haberdar olmaları ve teknolojiyle ilgili beklentilerinin yüksek olması nedeniyle, teknolojiye karşı daha eleştirel olmalarından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Rahatsızlık, beklendiği gibi algılanan kullanım kolaylığını olumsuz etkileyip, algılanan faydayı etkilemezken; güvensizlik ise hem algılanan faydayı, hem de kullanım kolaylığını olumsuz etkilemektedir.

Chen ve Lin (2017, s.364-365) tarafından, uygulama indirme ve kullanma niyetlerinin tahmini için sağlık bilincinin teknolojiye hazırbulunuşluğa ve teknoloji kabul modeline dahil edilmesi konusunda gerçekleştirilen çalışmanın sonuçlarına göre; bireylerin yenilikçi olması, diyet ve fitnes uygulamalarını indirme ve kullanma niyetini olumlu etkilerken, bu uygulamaların faydalı olup olmamasıyla ilgili algıları ise, söz konusu uygulamaların tasarım ve fonksiyonlarına bağlıdır. Rahatsızlığın ise, bu uygulamalara ilişkin algılanan kullanım kolaylığını ve dolayısıyla algılanan faydayı da olumsuz etkilediği görülmüştür. Bununla birlikte, güvensizliğin bu uygulamalara yönelik algılanan kullanım kolaylığını olumlu etkilediği tespit edilmiştir. Bu durum, kişinin teknolojik yeniliğe güvenmemesinin nedeninin, söz konusu yeniliğin kullanımının kolay olması nedeniyle bağımlılığa neden olabileceğini düşünmesi olabileceği şeklinde yorumlanmıştır.

Esen ve Erdoğmuş (2014, s.17) tarafından, elektronik insan kaynakları yönetiminde teknolojiye hazırbulunuşluğun teknoloji kabulüne etkisi konusunda yapılan çalışmanın sonucuna göre; literatürdeki diğer çalışmalara benzer bir şekilde, kullanıcıların iyimserliğinin, elektronik insan kaynakları yönetimine (e-HRM) ilişkin algılanan faydayı olumlu etkilediği görülmüştür. Bununla birlikte, iyimserliğin söz konusu uygulamaya ilişkin algılanan kullanım kolaylığı üzerinde

etkisi olmadığı tespit edilmiştir, bu beklenmeyen bir sonuçtur. Yine beklenilenin aksine, yenilikçiliğin algılanan faydayı ve algılanan kullanım kolaylığını etkilemediği görülmüştür. Rahatsızlığın ise, literatürdeki çalışmalara benzer bir şekilde, algılanan faydayı ve algılanan kullanım kolaylığını olumsuz etkilediği tespit edilmiştir.

Teknolojiye hazırbulunuşluğun zorunlu internet tabanlı yoklama sistemini kabule etkileri konusunda Nugroho ve Fajar (2017, s.326) tarafından gerçekleştirilen çalışmanın sonuçlarına göre; iyimserliğin ve yenilikçiliğin algılanan kullanım kolaylığını olumlu etkilediği hipotezi desteklenirken, iyimserliğin algılanan faydayı olumlu etkilediği hipotezi desteklenmemiş, yenilikçiliğin algılanan faydayı olumlu etkilediği hipotezi ise desteklenmiştir. Rahatsızlığın ve güvensizliğin algılanan faydayı ve algılanan kullanım kolaylığını olumsuz etkilediği hipotezleri desteklenmemiştir.

2.5.2. Teknolojiye Hazırbulunuşluk İndeksi

Müşteri-şirket ilişkilerinde teknolojinin rolü ve teknoloji tabanlı ürün ve hizmetlerin sayısı hızlı bir şekilde artmaktadır. Teknolojiye hazırbulunuşluk, kişilerin evdeki ve işteki amaçlarını gerçekleştirmek amacıyla yeni teknolojileri kabullenme ve kullanma eğilimini ifade eder. Yeni teknolojilerin kabulüne ilişkin belirleyici faktörler ve sonuçlar on yıllardır araştırılmaktadır. Bireylerin teknolojiye karşı yaklaşımları farklılık göstermektedir. Teknolojiye karşı olumlu ve olumsuz tutum birlikte olabileceği gibi, bu tutumlardan birinin baskın olduğu bireyler de bulunmaktadır (Parasuraman, 2000, s.308-309).

Teknolojiye hazırbulunuşluk indeksinin boyutları; iyimserlik, yenilikçilik, rahatsızlık ve güvensizliktir. (Parasuraman, 2000, s.311):

- İyimserlik: teknolojiye karşı pozitif bir bakış açısını ve teknolojinin insanların yaşamında kontrol, esneklik ve verimliliği artırdığına yönelik inancı ifade etmektedir.
- Yenilikçilik: teknolojinin öncüsü ve düşünce lideri olunması eğilimidir.

- Rahatsızlık: teknoloji üzerindeki kontrolün kaybedileceği algısını ve teknolojinin baskın çıkmasından zarar görüleceği düşüncesini ifade eder.
- Güvensizlik: teknolojinin düzgün çalışmayacağına yönelik şüphelerden ve olası zararlı sonuçlarından kaynaklanan güven kaybıdır.

İyimserlik ve yenilikçilik boyutları kişilerin teknolojiye karşı olumlu bir tutum içinde olmalarını ve yeni teknolojileri kolaylıkla kabul edip kullanmalarını sağlarken; güvensizlik ve rahatsızlık ise, kişilerin teknolojiye karşı olumsuz bir tutum sergilemelerine ve dolayısıyla teknolojiyi kabullenmeye ve kullanmaya hazır olmamalarına yol açabilmektedir.

Teknolojiye hazırbulunuşluk indeksi (TRI), teknoloji ile ilgili genel bir çerçevedir. Ölçeğin boyutları bireyler arasında farklılık gösterdiğinden dolayı, teknolojinin çeşitli yönlerine ilişkin inançları da farklılaşmaktadır. Bireylerin bu boyutlardan hangisine daha yakın oldukları, teknolojiye karşı tutumlarını yansıtmaktadır. Örneğin; iyimserlik boyutu baskın olanlar, teknolojiye karşı daha olumlu bir tutum içindeyken, rahatsızlık boyutu baskın olanlar, özellikle yeni teknolojilerden uzak durma eğilimi gösterebilmektedir. Bu bağlamda TRI, teknolojiye ilişkin çeşitli inanç ve görüşleri yansıtmakla birlikte, kişinin teknolojiyi kullanma yetkinliğinin bir göstergesi değildir (Walczuch, Lemmink, ve Streukens, 2007, s.207).

Teknolojiye hazırbulunuşluk indeksinin ve BT tabanlı hizmetlerin otelcilik sektörüne etkisi konusunda Lai (2007, s.2746) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmanın sonuçlarına göre; misafirlerin teknolojiye hazırbulunuşluk indeksinin yüksek olması, BT-tabanlı hizmetlere ve genel hizmet kalitesine yönelik algılarını olumlu etkilemektedir. Böylelikle, teknolojiyi kabul eden misafirler teknoloji tabanlı hizmetlere karşı olumlu bir tutum sergilerken, aynı zamanda otelin hizmet kalitesinin de iyi olduğu algısına kapılmaktadır.

Jain (2013, s.56) tarafından, Hintli demiryolu çalışanlarının online teknolojiyi kabule hazırbulunuşluğu konusunda yapılan çalışmanın sonuçlarına göre; söz konusu çalışanların teknolojiye karşı büyük ölçüde iyimser bir tutum içinde oldukları

görülmüştür. Her ne kadar online teknolojinin kaliteli ve hızlı hizmet sağlanması açısından önemli bir araç olduğunu düşünseler de, yeni teknolojiyi kabul konusunda yeterince istekli olmadıkları tespit edilmiştir. Bunun nedeni, bu teknolojiyi karmaşık ve kullanışsız bulmalarının yanı sıra, güvenlik ve gizlilik konularında endişelerinin olmasıdır.

Kuo, Liu ve Ma (2013) tarafından, hemşirelerin teknolojiye hazırbulunuşluğunun mobil elektronik tıbbi kayıt sistemlerini kabulüne etkisi konusunda, büyük bir Tayvan hastanesinde yapılan araştırmanın sonuçlarına göre; teknolojiye hazırbulunuşluğun iyimserlik ve yenilikçilik boyutları, hemşirelerin söz konusu sistemlere yönelik kullanım kolaylığı algısını olumlu etkilerken; rahatsızlık ve güvensizlik boyutları ise, bu algıyı olumsuz etkilemektedir. Hemşirelerin belirtilen sistemlere ilişkin fayda algısının ise yalnızca iyimserlik ile ilişkili olduğu görülmüştür.

Smit, Roberts-Lombard ve Mpinganjira (2018) tarafından, Güney Afrika Havacılık sektörüyle ilgili olarak, yolcuların teknolojiye hazırbulunuşluk ve teknoloji kabul düzeyinin araştırılması amacıyla gerçekleştirilen, havacılık sektöründe teknolojiye hazırbulunuşluk ve mobil self-servis teknoloji kabulü konulu araştırmanın sonuçları; yolcuların teknolojiye hazırbulunuşluğunun, ve bu uygulamalara ilişkin kullanım kolaylığı ve fayda algılarının, söz konusu uygulamaları kabulünü etkilediğini göstermektedir. Çalışmanın yazarları, elde edilen bu verilerin, ilgili uygulamaların hedef kitleye uygunluğunun belirlenmesi ve bu uygulamaların kabulüne yönelik stratejilerin geliştirilmesi açısından havayolu ve havalimanı şirketlerine yardımcı olabileceğini öngörmektedir.

Smith, Walferd ve Jimenez-Bescos (2018) tarafından, İngiltere'deki Fishbourne Roman Palace'ın 3 boyutlu modelinin videosunun görüntülenmesi konusunda gösterilen teknolojiye hazırbulunuşluğun test edilmesi amacıyla gerçekleştirilen çalışma sonucunda, bu teknolojiye ilgi duyanların çoğunlukla 50 yaş altında, eğitim seviyesi yüksek ve teknolojiyle ilgili bir işte çalışan erkekler olduğu tespit edilmiştir. Bu teknolojiden kaçınanların ise, çoğunlukla 50 yaş üzerinde, üniversite mezunu ancak teknolojiyle ilgili bir işte çalışmayan kadınlar olduğu görülmüştür.

Shonhe (2019, s.284) tarafından, Botswana'daki kamu kütüphanecilerinin teknolojiye hazırbulunuşluğunun değerlendirilmesi amacıyla yapılan bir çalışmanın sonucunda, söz konusu kütüphanecilerin yalnızca birkaç kişi dışında, bilgi ve iletişim teknolojilerine karşı pozitif bir tutum içinde olduklarından dolayı yeni teknolojileri kabul etmeye hazır oldukları ortaya çıkmıştır. Yazar, çalışmanın bulguları çerçevesinde, verimlilik ve iş tatmininin artırılması için kütüphanelerin teknolojik altyapılarını geliştirmeleri gerektiğini belirtmektedir.

2.5.3. Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli (UTAUT)

Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli (UTAUT), kullanıcı kabulü ve kullanıcı davranışının doğrudan belirleyicisi olarak önemli bir rol oynamaktadır. Doğrudan belirleyici olan etkenler; performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullardır. Performans beklentisi; bireyin herhangi bir sistemi kullanmasının, işteki performansını artıracağına inanma derecesini idade etmektedir. Çaba beklentisi; belirli bir sistemin kullanımıyla ilişkilendirilen kolaylık derecesidir. Sosyal etki; bireyin, önem verdiği kişilerin yeni bir sistemi kullanması gerektiğine inandığını düşünme derecesini ifade eder. Kolaylaştırıcı koşullar ise, kişinin, sistemin kullanılmasını destekleyecek örgütsel ve teknik bir altyapının varlığına inanma derecesi olarak tanımlanmaktadır. Teknoloji kullanımına yönelik tutum, öz yeterlilik ve kaygı niyetin doğrudan belirleyicisi değildir. Modelde, cinsiyet, yaş, gönüllük ve deneyim ise moderatör olarak ele alınmaktadır (Venkatesh vd., 2003, 447-453):

Martins, Oliveira ve Popovi (2014, s.12) tarafından UTAUT modeli ve algılanan risk faktörü kullanılarak, internet bankacılığının kabulünü belirleyen faktörler üzerine yapılan bir araştırmanın sonuçlarına göre; performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve algılanan risk, kullanıcıların niyetlerinin açıklanması bakımından en önemli faktörlerdir. Kolaylaştırıcı koşulların ise, kullanımın açıklanması açısından önemli olduğu düşünülmemiştir. Yazarlara göre, algılanan riskin de çalışmaya dahil edilmesi, internet bankacılığını kullanma niyetinin

tahminine yönelik daha güçlü bir belirleyicinin eklenmesini ve böylelikle mevcut UTAUT'a daha fazla tahmin gücü kazandırılmasını sağlamıştır.

UTAUT ve teknoloji kullanımı modeli çerçevesinde, öğretmen adaylarının online sosyal ağları kabul ve kullanımının incelenmesi konusunda Durak (Durak, 2019, s.201) tarafından yapılan çalışma sonucunda, sosyal ağ sitelerinin eğitim amaçlı kullanımında en fazla sosyal etkinin önemli olduğu tespit edilmiştir. Öğretmen adaylarının davranışsal niyetleri üzerinde etkili olduğu gözlenen diğer faktörler ise sırasıyla, performans beklentisi ve çaba beklentisidir. Sonuçlar ayrıca, akademik öz yeterlilik, öz yönetimli öğrenmeye hazırbulunuşluk ve motivasyonun, sosyal ağ sitelerinin kabul ve kullanımının önemli öncülleri olduğunu göstermiştir. Yazara göre, söz konusu çalışma, Türkiye'de öğretmen eğitiminde teknoloji kullanımı konusunda literatüre katkıda bulunmaktadır.

Gümüşoğlu ve Akay (2017, s.388-389) tarafından UTAUT ölçeği kullanılarak, Anadolu Üniversitesi'nde öğretim görevlilerinin teknoloji kabul seviyesinin ölçülmesi amacıyla gerçekleştirilen araştırmanın sonucunda, öğretim görevlilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı konusunda güvenli hissetmelerine rağmen, gerektiğinde teknik desteğe ulaşabilme konusunda bazı şüphelerinin olduğu tespit edilmiştir. Öz yeterlilik ölçeğine olumsuz yanıt verenlerin olması ise, söz konusu öğretim görevlilerinin, belirtilen teknolojilerin kullanımı konusunda yeterli deneyim ve eğitime sahip olmadıklarından dolayı desteğe ihtiyaç duyduklarını göstermektedir. Benzer şekilde, performans beklentisi söz konusu olduğunda da işlerin daha hızlı bir şekilde yapılması için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı konusunda çoğunluğun aksine olumsuz bir tutum içinde olanların da sistemle ilgili yeterince bilgileri olmadığından, gerektiği kadar hızlı kullanamadıkları kanaatine varılmıştır. Çaba beklentisi konusunda da, öğretim görevlilerinin çoğunun söz konusu sistemleri kullanırken güvende hissettiği, ancak bazılarının bu sistemlerin nasıl kullanılacağını öğrenirken sorun yaşamaktan çekindiği gözlenmiştir. Sosyal etki boyutu dikkate alındığında ise, katılımcıların bilgi ve iletişim sistemlerini kabulünün sosyal değil, profesyonel bir tercih olduğu görülmüştür. Başka bir ifadeyle, değer verdikleri insanlar öyle istedikleri için değil,

profesyonel gelişimleri ve öğrencilerinin yararı için bu teknolojileri derslerine entegre ettikleri anlaşılmıştır. Kaygıya yönelik sonuçlar ise, öğretim görevlilerinin hata yapmaktan korkmadıklarını ve bu sistemleri kullanırken kaygılı olmadıklarını göstermiştir. Bu durum, değişime ve eğitim alanındaki teknolojik gelişmelere açık olmalarının bir sonucu olarak yorumlanmıştır.

2.6. Teknolojiye Karşı Tutum ve Demografik Özellikler İlişkisi

Demografik özellikler belirli durumlarda bireylerin tercih ve davranışları üzerinde etkili olabilmektedir. Özellikle yaş faktörü, belirli nitelik ve kabiliyetleri etkileyebileceğinden dolayı, birçok konuyla ilişkilendirilebilmektedir. Demografik özelliklerin, bireylerin teknolojiye karşı tutumununa da etkileyebileceğine ilişkin bazı çalışmalar bulunmaktadır. Bu bölümde söz konusu çalışmalara birkaç örnek verilecektir.

Deng, Mo ve Liu (2013, s.) tarafından orta yaşlıların ve yaşlıların Çin'deki mobil sağlık hizmetlerini benimseme düzeyinin karşılaştırılması amacıyla yapılan bir çalışmanın sonuçlarına göre; teknoloji anksiyetesi ve kendini gerçekleştirme ihtiyacı, yaşlıların mobil sağlık hizmetlerinden yararlanmasına ilişkin temel öncülleri oluşturmakta iken, orta yaştaki kullanıcıların değişime direnci davranış niyetlerini anlamlı düzeyde etkilemektedir. Ayrıca yaşlı grubun kendini gerçekleştirme ihtiyacının orta yaştaki gruptan daha fazla olduğu görülmüştür ve yazarlara göre bu ihtiyaç ancak öğrenme ve yeni teknolojiyi kullanma yoluyla giderilebilir. Yaşlılarda teknoloji anksiyetesinin, teknolojiyi kabul etme davranışı üzerindeki olumsuz etkileri daha fazladır.

Özsungur ve Hazer (2018, s. 272) tarafından Adana ilinde gerçekleştirilen, yaşlıların iletişim teknolojilerini kabulünün teknoloji kabul modeli ile incelenmesi konulu çalışmanın sonuçlarına göre; erkeklerin iletişim teknolojilerine yönelik kullanım kolaylığı algısı ve bu teknolojileri kabul ve kullanma eğilimi kadınlara göre daha yüksektir. Yaşam koşullarının da teknoloji kabulünde etkili olabildiği görülmüştür. Zira, huzurevinde veya evinde yalnız yaşayan yaşlıların bilişsel yetenekleri, farklı koşullarda yaşayanlara nazaran daha yüksektir. Ayrıca araştırmaya

dahil edilen grupta geliri diğerlerine nazaran yüksek olanların iletişim teknolojilerini kabulünün ve bu teknolojileri kullanım kolaylığı algısının da yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Zhao, Ni ve Zhou (2018, s. 349) tarafından, mobil sağlık hizmeti kabulünü etkileyen faktörler ve yaşın moderatör etkisi konusunda yapılan bir çalışmanın sonucuna göre; farklı yaş gruplarının mobil sağlık hizmetlerini kabul davranışı üzerinde yaşın moderatör etkisi bulunmaktadır.

Tüketicilerin teknoloji tabanlı hizmetleri kabul ve kullanımında teknolojiye hazırbulunuşluk ve cinsiyetin moderatör etkisi konusunda Tsourela ve Roumeliotis (2015, s.134) tarafından teknoloji kabul ve kullanım birleştirilmiş modeli (UTAUT) çerçevesinde gerçekleştirilen çalışmanın sonuçlarına göre; erkeklere nazaran kadınların herhangi bir teknoloji tabanlı hizmetten yararlanma kararında, söz konusu hizmetlerin onlara sağlayacağı fayda ve önem verdikleri kişilerin bu hizmetlerden faydalanmaları gerektiğini düşünmesi daha etkilidir. Yaş açısından ise, gençlerin algılanan faydalardan ve çevrelerindeki kişilerin konuyla ilgili tutumundan daha fazla etkilendikleri görülmüştür.

Rojas-Méndez, Parasuraman ve Papadopoulos (2017) tarafından, teknolojiye hazırbulunuşluk, demografik özellikler ve tutumun kültürler arası olarak incelenmesi amacıyla ABD ve Şili'de bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Kültürleri birbirine benzemediğinden dolayı özellikle bu iki ülke seçilmiştir. Bu çalışmanın sonuçlarına göre; Şili'de ve ABD'de, kadın, ileri yaşta ve eğitim seviyesi düşük olan tüketiciler teknoloji konusunda halen geçmiş dönemlerdeki insanların kaygılarını taşımaktadır. Şili'de teknoloji kabulünde demografik özelliklerin, ABD'de ise tutuma ilişkin değişkenlerin daha etkili olduğu görülmüştür. Her iki ülkede de, erkeklerin yenilikçilik skorları kadınlara nazaran daha yüksek, güvensizlik ve rahatsızlık skorları ise daha düşük olup; iyimserlik skorları arasında anlamlı bir fark gözlenmemiştir. Yaşın, teknolojiye hazırbulunuşluğun dört boyutuyla da anlamlı düzeyde ilişkili olduğu görülmüştür. Genç katılımcıların yenilikçilik ve iyimserlik skorlarının ileri yaştaki katılımcılara nazaran daha yüksek, rahatsızlık ve güvensizlik skorlarının ise daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Eğitim ile ölçeğin boyutları

arasındaki ilişki de her iki ülkede de anlamlı bulunmuştur. Eğitim, yenilikçilik ve iyimserlik boyutlarını olumlu etkilerken, güvensizlik ve rahatsızlık boyutlarını ise olumsuz etkilemektedir.

Niehaves ve Plattfaut (2014, s.722) tarafından yaşlıların interneti kabulü konusunda yapılan bir çalışmada, genellikle ileri yaştaki insanların bilgi teknolojilerini kullanma konusunda daha isteksiz olduklarının gözlemlendiği ve internetin yaşlılar tarafından gençlere nazaran anlamlı ölçüde daha az kabul edildiği belirtilmektedir.

2.7. Teknoloji ve İş Tatmini İlişkisi ile İlgili Çalışmalar

Adetero (Adetoro, 2014, s.9) tarafından, Nijerya'daki bir üniversitenin (Tai Solarin University of Education (TASUED) akademik personelinin bilgi teknolojilerine erişimi, bu teknolojileri kullanımı ve iş tatmini üzerinde yapılan bir çalışmanın sonuçlarına göre, BT kaynaklarına erişim ve bunların kullanımı ile TASUED'deki akademik personelin iş tatmini arasında pozitif bir ilişki bulunmamaktadır ve akademik personelin iş tatmini, işle ilgili olanaklar gibi dış faktörlere bağlı değildir.

Limbu, Jayachandran ve Babin (2014, s.1243) tarafından yapılan, bilgi ve iletişim teknolojilerinin iş tatminini etkileyip etkilemediğine ve satış teknolojisine uyum sağlamanın moderatör etkisine ilişkin çalışmanın sonuçları, satış personelinin bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma eğiliminin ve bu konudaki yeterliliğinin, satış işlemlerini ve iş tatminini olumlu etkilediğini göstermiştir. Teknolojiye daha kolay uyum sağlayan satış personelinin iş tatmininin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Söz konusu çalışmanın yazarlarına göre bu durum, firmaların satış personeli için gereken teknik donanım ve desteğin yanı sıra, personelin bilgi ve iletişim teknolojilerini kabul edip profesyonel yaşamlarına entegre etmelerinin de sağlanması gerektiği anlamına gelmektedir.

Meyer (2006, s.158) tarafından, kırsal kesimde çalışan ruh sağlığı uzmanları üzerinde yapılan teknoloji, iş tatmini ve çalışanların elde tutulması konulu çalışmada,

teknoloji kullanımının ve teknoloji uzmanlığının iş tatmini ile ilişkisi incelenmiştir. Bu araştırmanın sonucunda, teknoloji kullanımı ile uzmanlık kombinasyonu ve iş tatmini arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir; ancak tek başına kullanımın iş tatminiyle ilişkisinin anlamlı olmadığı görülmüştür. Erişim ve algılanan uzmanlık teknoloji kullanımını garanti etmediğinden dolayı, çalışmanın sonuçları, teknolojinin iş tatmininde ve kırsal kesimde çalışanların elde tutulmasında önemli bir rol oynadığı savının sorgulanmasını gerektirmektedir. Zira kırsal kesimdeki işe devam etme veya söz konusu işten ayrılma kararında çeşitli faktörler etkili olmaktadır. Teknolojinin sınırlama olmaksızın, bulunulan ortam dışındaki kaynaklara da erişim sağlama özelliği bir ölçüde etkili olabilse de, teknolojinin kabulü zaman ve para açısından maliyetli olacağından dolayı, çalışanların elde tutulması açısından öneminin belirlenmesi için yeni çalışmaların yapılması gerekmektedir.

Teknoloji hayatımızın her alanında olduğu gibi çalışma hayatında da önemli gelişmelere ve değişimlere yol açmaktadır. Teknolojinin getirdiği kolaylıklar, hemen her alanda teknolojiyi vazgeçilmez kılmaktadır. Adobe tarafından uygulanan bir ankete göre, Hintli çalışanların %89'u, iş tatmini faktörleri arasında en yüksek puanı son teknolojiye erişime vermiştir. Öyle ki, bu faktöre verdikleri puan, ek ödeneklere ve akıllı ofis tasarımına verdikleri puandan çok daha yüksektir. Firmalarının kullandığı teknolojinin çağın ötesinde olduğunu düşünen çalışanların daha yaratıcı, motive ve değerli hissettikleri gözlenmiştir. Bu sonuçlar, teknolojinin günümüzün iş yerlerinde ne derece önemli olduğunu ve iletişim ve işbirliğini şekillendirmedeki rolünü gözler önüne sermektedir (Turakhia, 2017, s.52).

Sosyal medya kullanımı günümüzde son derece yaygındır. İş amaçlı veya kişisel amaçlar doğrultusunda, iş yerinde de kullanılabilmektedir. Avustralya'da Holland, Cooper ve Hecker (2016) tarafından yapılan, iş yerinde sosyal medya kullanımı konulu çalışmada, 500 çalışana, çalışanların iş yerinde elektronik iletişimin kullanımına ve takip ve denetime karşı tepki ve tutumlarının ölçüldüğü ulusal bir anket olan Avustralya Elekronik İşyeri Anketi (AEWS) uygulanmıştır. Anketin uygulanacağı 500 çalışan telefon rehberinden rastgele seçilmiştir. Serbest meslek

sahipleri ve iş yeri sahipleri çalışmanın dışında tutulmuştur. Söz konusu çalışma, iş tatmini ile sosyal medya kullanımı arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen bulgular, iş yerinde sosyal medya kullanım nedeninin bir ölçüde, genç çalışanların işlerinden tatmin olmamalarından kaynaklanan bir tepki olduğu savını desteklemektedir. Çalışmanın yazarlarına göre, sosyal medya, her aktif kullanıcıya girdi sağlama fırsatı verirken, yönetime de iş yerindeki sorunları en kısa sürede anlama olanağı tanımaktadır. Bu doğrultuda, yönetimin sosyal medyanın olumsuz yönlerinden korkmak yerine, çalışan-çalışan iletişimini güçlendirme potansiyelinden faydalanması yerinde olacaktır.

Teknolojinin örgütlerin faaliyetleri ve çalışanların iş tatmini üzerinde etkili olduğu bilinmektedir. Bu etkiler, teknolojilerin işleri kolaylaştırmasıyla ve zorlaştırmasıyla veya çalışanların teknolojiye karşı tutumlarının olumlu veya olumsuz olmasıyla bağlantılı olarak çeşitlilik göstermektedir. Teknolojinin çalışanlar üzerindeki etkilerinden biri de teknostrestir. Teknostres yalnızca sağlığı etkilemekle kalmamaktadır. Çalışanların iş tatmini üzerinde de etkili olduğunu gösteren bazı çalışmalar bulunmaktadır. Bunlardan biri, Pakistan'daki bir üniversitenin kütüphane çalışanlarının iş tatmini ile teknostres arasında bağlantı olup olmadığının araştırılması amacıyla gerçekleştirilen çalışmadır. Bu çalışmanın sonuçları, teknostresin söz konusu üniversitenin kütüphane çalışanlarının iş tatminini düşürdüğünü; teknostresin azalmasının ise tatmini yükselttiğini göstermektedir (Khan, Rehman ve Rehman, 2013, s.14).

Bilgi ve iletişim teknolojileri çalışanların işlerini önemli ölçüde kolaylaştırmaktadır; ancak iş akışı ve çalışanların performansı açısından avantaj olabilecek bu kolaylıklar, zaman içinde neden olduğu yoğunluktan dolayı veya çalışanların tutumlarından dolayı dezavantaj olarak algılanabilmektedir. Söz konusu teknolojiler, çalışanların zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın sürekli erişilebilir olmalarını sağlamaktadır. Mobil iletişim araçlarının çeşitliliği, farklı kaynaklardan yoğun bilgi akışına neden olmakta ve bunun sonucunda çalışanlar aynı anda aşırı bilgi yüklemesine maruz kalabilmektedir. Sürekli değişim ve gelişim halinde olan bu teknolojilere uyum sağlanabilmesi ve güncelliğin yakalanabilmesi, çalışanların iş

yükünü artırabilmektedir. Bunlara ek olarak, çeşitli teknik sorunlar da yaşanabilmektedir. Bu bağlamda, söz konusu çalışmanın sonuçları, teknostrese neden olan faktörlerin iş tatminini azalttığını göstermektedir (Ragu-Nathan, Tarafdar ve Ragu-Nathan, 2008, s.429).

Kumar v.d. (2013) tarafından yapılan, teknostresin BT uzmanlarının iş tatmini ve örgütsel bağlılığı üzerindeki etkisi konulu çalışmanın sonuçlarına göre, teknostres iş tatminini olumsuz etkilemektedir. İşle ilgili olumsuz algılara, verimsizliğin artmasına, personel devir hızının ve devamsızlığın artmasına, performans düşüklüğüne ve tüm bunların sonucunda da iş tatminsizliğinin oluşmasına neden olmaktadır.

Attar ve Sweis (2010, s.60) tarafından, Ürdün'deki inşaat şirketlerinde bilgi teknolojilerinin kabulü ile iş tatmini arasındaki ilişki konusunda, Minnesota İş Tatmini ve BT Barometresi (IT Barometer) anketleri kullanılarak gerçekleştirilen bir araştırmanın sonuçları, teknolojiye daha fazla yatırım yapılmasının; içsel, dışsal ve genel anlamda çalışanların iş tatminini artıracağı sonucunu ortaya koymuştur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÇALIŞANLARIN TEKNOLOJİYE HAZIRBULUNUŞLUK EĞİLİMLERİ, TEKNOLOJİ KABULÜ VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Bu bölüm problem, araştırmanın amacı, araştırmanın önemi, evren ve örneklem, araştırmanın hipotezleri, sınırlılıklar ve varsayımlar, verilerin toplanması ve verilerin analizi konularından oluşmaktadır. Çalışmanın bu bölümünde, pilot çalışma ve ana çalışma bilgilerinin paylaşılmasının ardından, SPSS Statistics 21 yazılımı kullanılarak elde edilen çeşitli verilere ve analiz sonuçlarına yer verilecektir. Bu bağlamda; çalışanların demografik özellikleri ve tanımlayıcı istatistikler ile ilgili bilgi verilmesinin ardından, açımlayıcı faktör analizi, güvenilirlik analizi, korelasyon analizi ve ortalama karşılaştırma testlerinin sonuçları paylaşılarak, sonuç ve önerilere yer verilecektir.

3.1. Problem

Araştırma kapsamında, çalışanların teknolojiye hazırbulunuşluk eğilimleri ve teknoloji kabulü ile iş tatmini arasındaki ilişki konusu ele alınacaktır.

Çalışanların teknolojiye hazırbulunuşluk eğilimleri ile iş tatmini arasında ilişki olup olmadığı, varsa bu ilişkinin niteliği ve teknoloji kabulünün, söz konusu ilişkiyi etkileyip etkilemediği araştırılacaktır. Ayrıca, çalışanların yaş, eğitim düzeyi, cinsiyet, teknoloji eğitimi alıp almamaları, çalıştıkları iş yerinin faaliyet alanı, niteliği ve deneyim süreleri gibi bazı demografik bilgilerin, çalışanların teknolojiye hazırbulunuşluk eğilimlerini, teknoloji kabulünü ve iş tatminini nasıl etkilediği hususları da araştırmaya konu edilecektir.

3.2. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın genel amacı, çalışanların teknolojiye hazırbulunuşluk eğilimleri ve teknoloji kabulü ile iş tatmini arasında ilişki olup olmadığının araştırılması ve yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, çalışılan faaliyet alanı gibi unsurların belirtilen ilişkide rolünün olup olmadığının tespit edilmesidir.

3.3. Araştırmanın Önemi

Teknolojinin giderek her alanda yaygınlaşması ve en basit halinden en karmaşık haline kadar bir şekilde hayatımızın içinde olması, teknolojiye karşı tutumumuzu ve teknolojiyi kullanma becerilerimizi önemli kılmaktadır. Teknolojinin etkin kullanımı ya da kullanılamaması, birçok faaliyeti olumlu veya olumsuz etkilemektedir. Söz konusu kullanımın etkinliği, teknolojiyi kullananların çeşitli özelliklerine, ortama ve amaca göre değişkenlik gösterebilmektedir.

Günlük hayatta kullanımı dahi belirli düzeyde bilgi ve beceri gerektiren teknoloji, iş dünyasındaki diğer bazı teknik ayrıntılar ve işletmenin faaliyet alanının niteliği gibi çeşitli unsurlar devreye girdiğinde daha karmaşık ve anlaşılması güç bir hal alabilmektedir. Bu konuda karşılaşılan olası güçlüklerin, çalışanların iş tatminini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebileceği varsayılmaktadır.

Geçmişten günümüze kadar yapılan çalışmalarda, iş tatmini konusu birçok boyutuyla ele alınmıştır. Teknolojinin iş dünyasındaki yadsınamaz önemi dikkate alındığında, teknoloji ile iş tatmini ve tüm bunlar ile çalışanların kişisel özellikleri arasında bağlantı kurulması kaçınılmaz gibi görünmektedir. Bu nedenle, söz konusu unsurların birbiriyle ilişkisinin ayrıntılı bir şekilde ele alınacağı bu araştırma, belirli düzeyde önem arz etmektedir.

3.4. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni, sektör ve kamu ya da özel ayrımı yapılmaksızın tüm çalışanlar, örneklemi ise işinde teknolojiyi kullandığı varsayılan çalışanlardır.

3.5. Araştırmanın Hipotezleri

Çalışmada, aşağıda belirtilen hipotezler test edilecektir.

H1. Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeğinin iyimserlik boyutunun yüksek olması iş tatminini artırır.

H2. Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeğinin yenilikçilik boyutunun yüksek olması iş tatminini artırır.

H3. Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeğinin rahatsızlık boyutunun yüksek olması iş tatminini azaltır.

H4. Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeğinin güvensizlik boyutunun yüksek olması iş tatminini azaltır.

H5. Teknoloji Kabul Modelinin algılanan fayda boyutunun yüksek olması iş tatminini artırır.

H6. Teknoloji Kabul Modelinin kullanım kolaylığı boyutunun yüksek olması iş tatminini artırır.

H7. Teknoloji eğitimi alınması ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki vardır.

H8. Yaş ile teknolojiye hazırbulunuşluk arasında pozitif bir ilişki vardır.

H9. Yaş ile teknoloji kabulü arasında pozitif bir ilişki vardır.

3.6. Sınırlılıklar ve Varsayımlar

Araştırma gerçekleştirilirken çeşitli varsayımlar çerçevesinde hareket edilmiştir:

- Öncelikle, anketi yanıtlayan tüm çalışanların işlerinde teknolojiyi kullandıkları ve çalıştıkları kurumlarda Minnesota ölçeği kapsamında yer alan ast-üst ilişkisini deneyimledikleri varsayılmıştır.
- Teknoloji kavramı daraltılmamış olup, iş yerlerinde kullanılan en basit araç gereçlerden en karmaşık cihaz ve makinelere kadar her şey teknoloji kapsamında değerlendirilmiş ve çalışanların söz konusu teknolojileri aktif kullandığı varsayılmıştır.
- Çalışanların eğitim düzeylerine ve kişisel özelliklerine ilişkin farklılıklar gözetilmeksizin, tamamının ölçek sorularını doğru anlayıp yanıtlayacağı varsayılmıştır.

Araştırma kapsamında çeşitli sınırlılıklardan da söz edilebilir. Öncelikle araştırmada üç farklı ölçek kullanıldığından dolayı toplam soru sayısı oldukça fazladır. Ayrıca, eğitim düzeyi, yaş ve cinsiyet gibi kategorilerde örneklem sayısının

orantılı olmasına yönelik herhangi bir önlem alınamamasına bağlı olarak, söz konusu kategorilerde dengeli bir dağılım olmamıştır. Bazı testlerin gerçekleştirilememesine yol açan bu durumun, gerçekleştirilen testlerde ise sonucu olumsuz etkilemiş olabileceği düşünülmektedir.

Araştırmada üç farklı ölçek kullanılması nedeniyle, özellikle pilot çalışmalarda soru sayısının oldukça fazla olması ve bu durumun, çalışanların sıkılarak sorulara sağlıklı yanıtlar vermemesine yol açmış olabileceği ihtimali de sınırlılık olarak değerlendirilebilir. Ölçeklerle ilgili olarak ifade edilebilecek başka bir sınırlılık da, içeriğinin araştırma kapsamında test edilmesi planlanan faktörlere uygun olduğu düşünülerek, Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeğinin (NTRS) tercih edilmesidir. Söz konusu ölçek, kendisinden anlamlı ölçüde daha kısa olan TRI I.0 ve TRI 2.0 Teknolojiye Hazırbulunuşluk İndekslerinin geliştirilmesinde kullanılan maddelerden oluşan oldukça kapsamlı bir ölçektir.

3.7. Verilerin Toplanması

Veriler, başlangıçtaki pilot çalışma aşamasında, yanıtlayanlara tanıdıklar vasıtasıyla elden ulaştırılan anketler kullanılarak toplanmış, geri kalan anketler ise bir link üzerinden online olarak uygulanmıştır. Verilerin toplanmasında kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

3.8. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırma kapsamında, Minnesota İş Tatmini Ölçeği, Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeği ve Teknoloji Kabul Modeli adı verilen üç ölçekten yararlanılmıştır. Söz konusu ölçeklerin İngilizce ’den Türkçe ’ye çevirisi tarafımca yapılmıştır.

3.8.1. Minnesota İş Tatmini Ölçeği

Araştırmada, İş Tatmininin ölçülmesi amacıyla, 20 sorudan oluşan Minnesota İş Tatmini ölçeği kullanılmış olup, pilot çalışma sonrasında yapılan faktör analizi sonucunda ölçeğin bazı maddeleri çıkarılmıştır.

Tablo 3.1:Minnesota İş Tatmini Ölçeği

Şimdiki işimden:						
İT1	Sürekli meşgul olmamı sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
İT2	Tek başıma çalışma olanağı sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
İT3	Zaman zaman farklı şeyler yapabilme olanağı sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
İT4	Bana toplumda "önemli bir kişi" olma şansı vermesi bakımından	1	2	3	4	5
İT5	Patronumun çalışanlarına muamele tarzı bakımından	1	2	3	4	5
İT6	Amirimin karar alma yetkinliği bakımından	1	2	3	4	5
İT7	Vicdanıma uygun şeyler yapabilmemi sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
İT8	Bana sabit bir iş imkânı sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
İT9	Başkaları için bir şeyler yapabilme şansı vermesi bakımından	1	2	3	4	5
İT10	Başkalarına ne yapacaklarını söyleme fırsatı vermesi bakımından	1	2	3	4	5
İT11	Yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme fırsatı vermesi bakımından	1	2	3	4	5
İT12	Bu ifade kontrol amaçlıdır. Bu ifadeyi okuduysanız, lütfen 2. seçeneği işaretleyiniz.	1	2	3	4	5
İT13	Şirket politikalarının uygulanma şekli bakımından	1	2	3	4	5
İT14	Maaşım ve yaptığım işin miktarı bakımından	1	2	3	4	5
İT15	Terfi olanakları bakımından	1	2	3	4	5
İT16	Kendi kararlarımı verebilme özgürlüğünü sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
İT17	Kendi çalışma yöntemlerimi deneyebilme şansı vermesi bakımından	1	2	3	4	5
İT18	Çalışma koşulları bakımından	1	2	3	4	5
İT19	Çalışma arkadaşlarımın birbirleriyle anlaşma şekli bakımından	1	2	3	4	5
İT20	Başarılı bir iş yaptığımda takdir edilmem bakımından	1	2	3	4	5
İT21	Yaptığım işten duyduğum başarı hissi bakımından	1	2	3	4	5

3.8.2. Teknoloji Kabul Modeli

Bu araştırmada, Davis (1989) tarafından geliştirilen teknoloji kabul modeli kullanılmıştır. Algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığı olmak üzere toplam iki boyut ve on iki maddeden oluşmaktadır.

Tablo 3.2: Teknoloji Kabul Modeli

AF1	İşimde teknolojiyi kullanmak görevlerimi daha hızlı bir şekilde yerine getirmemi sağlar.	1	2	3	4	5
AF2	Teknolojiyi kullanmak iş performansımı artırır.	1	2	3	4	5
AF3	İşimde teknolojiyi kullanmak verimliliğimi artırır.	1	2	3	4	5
AF4	Teknolojiyi kullanmak işteki etkinliğimi artırır.	1	2	3	4	5
AF5	Teknolojiyi kullanmak işimi yapmamı kolaylaştırır.	1	2	3	4	5
AF6	İşimde teknoloji kullanmayı faydalı buluyorum.	1	2	3	4	5
KK7	Teknolojiyi kullanmayı öğrenmek benim için kolaydır.	1	2	3	4	5
KK8	Teknoloji ile yapmak istediklerimi kolaylıkla yapabiliyorum.	1	2	3	4	5
KK9	Teknoloji ile etkileşimim net ve anlaşılırdır.	1	2	3	4	5
KK10	Teknoloji ile etkileşimimin esnek olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
KK11	Teknolojiye uyum sağlamak benim için kolaydır.	1	2	3	4	5
KK12	Teknolojiyi kullanmanın kolay olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5

3.8.3. Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeği

Parasuraman ve Colby (2015) tarafından geliştirilen 36 maddelik Teknolojiye Hazırbulunuşluk İndeksi (TRI) ve 16 maddelik TRI 2.0 Teknolojiye Hazırbulunuşluk indeksi, kaynağını toplam 45 maddeden oluşan Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeğinden almaktadır. Belirtilen indekslerin iyimserlik, yenilikçilik, güvensizlik ve rahatsızlık boyutlarının geliştirilmesinde kullanılan 45 maddeden oluşan bu ölçek, sonrasında fazla uzun olduğu düşünülerek 36 ve 16 maddeye indirgenmiştir; ancak sorularının araştırmanın amacına uygunluğu nedeniyle, bu çalışma kapsamında, 45 maddelik ölçek kullanılmıştır. Pilot çalışmada uygulanan söz konusu versiyon aşağıda belirtilmiştir. Ardından yapılan analizlerde bazı maddeler çıkarılmıştır.

Tablo 3.3. Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeği

İ1	Yeni teknolojiler yaşam kalitemi artırır.	1	2	3	4	5
İ2	Teknoloji bana daha fazla hareket özgürlüğü sağlar.	1	2	3	4	5
İ3	Teknoloji, insanların günlük yaşamlarını daha iyi kontrol edebilmesini sağlar.	1	2	3	4	5
İ4	Teknoloji özel hayatımda daha verimli olmamı sağlar.	1	2	3	4	5
İ5	Teknoloji, insanlara istedikleri yerde yaşama ve çalışma konusunda daha fazla serbestlik sağlar.	1	2	3	4	5
İ6	İhtiyaçlarıma göre uyarlanabilen teknolojileri severim.	1	2	3	4	5
İ7	Teknoloji işimde daha etkin olmamı sağlar.	1	2	3	4	5

İ8	Düzenli mesai saatleriyle sınırlandırılmadığından dolayı, internet üzerinden iş yapma fikri bana cazip geliyor.	1	2	3	4	5
İ9	Teknoloji tabanlı sistemlerin, yapılmasını planladığım şeyleri tam olarak gerçekleştireceğinden şüphe etmem.	1	2	3	4	5
İ10	Son teknolojinin kullanıldığı ürün ve hizmetler çok daha kullanışlıdır.	1	2	3	4	5
İ11	Benim için önemli olan konularda güncelliği sağlaması bakımından teknolojiye güvenirim.	1	2	3	4	5
İ12	İletişim teknolojileri ve internet, insanların daha güçlü ilişkiler kurmasına yardımcı olur.	1	2	3	4	5
Y1	Başkaları yeni teknolojiler ile ilgili tavsiye almak için bana danışır.	1	2	3	4	5
Y2	Genellikle, arkadaş çevremde, yeni çıkan teknolojiyi ilk edinenler arasında olurum.	1	2	3	4	5
Y3	Genellikle, yeni son teknoloji ürün ve hizmetleri başkalarından yardım almadan kavrayabilirim.	1	2	3	4	5
Y4	İlgi alanıma giren en güncel teknolojik gelişmeleri takip ederim.	1	2	3	4	5
Y5	Bu ifade kontrol amaçlıdır. Bu ifadeyi okuduysanız, lütfen 2. Seçeneği işaretleyiniz.	1	2	3	4	5
Y6	Son teknoloji ürünü cihazları çözmeye çalışmaktan zevk alırım.	1	2	3	4	5
Y7	İşimde teknolojiyi kullanırken başkalarına göre daha az sorun yaşadığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
Y8	Mevcut olan en son teknolojiyi kullanmak isterim.	1	2	3	4	5
Y9	Yeni teknolojilerin zihni uyarıcı nitelikte olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
Y10	Teknoloji konusunda bilgi edinmek teknolojinin kendisi kadar faydalı olabilir.	1	2	3	4	5
R1	Son teknoloji bir ürün veya hizmetin sağlayıcısından teknik destek aldığımda, kendimi benden daha bilgili biri tarafından kullanılmış gibi hissederim.	1	2	3	4	5
R2	Anlayabileceğim şekilde açıklama yapmadıkları için, teknik destek hatlarını faydalı bulmuyorum.	1	2	3	4	5
R3	Bazen, teknoloji sistemlerinin sıradan insanların kullanımı için tasarlanmadığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
R4	Son teknoloji ürün ve hizmetler için yalın bir dille yazılmış kılavuzlar mevcut değil.	1	2	3	4	5
R5	Başkalarının gözü önünde son teknoloji bir cihazı kullanırken sorun yaşamaktan çekinirim.	1	2	3	4	5
R6	Teknoloji tabanlı bir sisteme yüklediğim bilgilerin doğru yere gittiğinden hiçbir zaman emin olamam.	1	2	3	4	5
R7	Gördüğüm kadarıyla, arkadaşlarım en yeni teknolojiler hakkında benim öğrendiğimden daha çok şey öğreniyor.	1	2	3	4	5
R8	Yeni teknolojinin güvenilir olmaması nedeniyle, insanlar tarafından yapılan önemli işlerin teknolojiye yaptırılması konusunda dikkatli olunmalıdır.	1	2	3	4	5
R9	İnternet üzerinden iş yapmanın güvenli olmadığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
R10	Teknoloji daima en beklenmedik zamanda sorun çıkarır.	1	2	3	4	5
R11	Birçok yeni teknolojinin, insanlar tarafından kullanılıncaya kadar keşfedilmeyen sağlık veya güvenlik riskleri bulunmaktadır.	1	2	3	4	5
R12	Son teknoloji bir ürün veya hizmet satın alırken, özellikleri çok olandan ziyade, temel özellikleri olanı almayı tercih ederim.	1	2	3	4	5

R13	En yeni cihazlara sahip olmak, arkadaş çevremde hayranlık uyandırır.	1	2	3	4	5
G1	İnsanlar işlerini yaptırma konusunda teknolojiye aşırı derecede bağlıdırlar.	1	2	3	4	5
G2	Aşırı derecede teknoloji kullanımı, insanların dikkatini önemli ölçüde dağıtır.	1	2	3	4	5
G3	Teknoloji, kişisel etkileşimi azaltarak ilişkilerin kalitesini düşürür.	1	2	3	4	5
G4	Yalnızca internet üzerinden erişilebilen yerlerle iş yaparken kendimi güvende hissetmiyorum.	1	2	3	4	5
G5	İnternet üzerinden sunduğum bilgilerin başkaları tarafından kötüye kullanılabileceğinden endişelenirim.	1	2	3	4	5
G6	Bir kurumla iş yaparken, insanla etkileşim çok önemlidir.	1	2	3	4	5
G7	Bu ifade kontrol amaçlıdır. Bu ifadeyi okuduysanız, lütfen 2. Seçeneği işaretleyiniz.	1	2	3	4	5
G8	Bir işletmeyi aradığımda, otomatik bir sistemle iletişim kurmaktansa gerçek bir kişiyle konuşmayı tercih ederim.	1	2	3	4	5
G9	Bir şeyin otomasyona geçmesi durumunda, sistemin hata yapıp yapmadığını dikkatli bir şekilde kontrol etmeniz gerekir.	1	2	3	4	5
G10	Elektronik olarak gerçekleştirdiğiniz her işlem, daha sonra ayrı bir işlemle teyit edilmelidir.	1	2	3	4	5
G11	Yeni teknoloji, devletlerin ve kurumların kişileri izlemesini aşırı derecede kolaylaştırır.	1	2	3	4	5
G12	İnternet üzerinden kişisel bilgi verilmesinin güvenli olmadığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5

Not: Bu soruların telif hakkı A. Parasuraman ve Rockbridge Associates, Inc. 2012'ye aittir. Söz konusu sorular yalnızca yazarlarının yazılı izni ile kullanılabilir. **(**These questions are copyrighted by A. Parasuraman and Rockbridge Associates, Inc. 2012. These items may be duplicated only with written permission from the authors.)

3.9. Verilerin Analizi

Veriler SPSS Statistics 21 yazılımı kullanılarak analiz edilmiştir.

3.10. Pilot Çalışma

Ana çalışmaya geçilmeden önce, ifadelerin anlaşılabilirliğinin test edilmesi ve gerekli değişikliklerin yapılabilmesi adına, çeşitli sektörlerde çalışan 100 kişi üzerinde pilot çalışma yapılmıştır. Anketler, katılımcılara sosyal ilişkiler vasıtasıyla elden ulaştırılmıştır. Ankette 5'li Likert kullanılarak oluşturulmuş üç farklı ölçek yer almıştır: Minnesota iş tatmin ölçeği, Teknoloji Kabul Modeli (Boyutları: Algılanan Fayda ve Algılanan Kullanım Kolaylığı) ve Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeği (Boyutları: İyimserlik, Yenilikçilik, Rahatsızlık ve Güvensizlik). Pilot

çalışmanın ardından yapılan faktör analizi sonrasında, faktör değeri 0.50'nin altında kalan sorular araştırmanın dışında bırakılmıştır (İT1, İT3, İT7, İT11; AF1, KK8; İ3, İ6, İ8, İ9, İ10, İ11, İ12; Y9, Y10; R3, R4, R6, R11, R12, R13; G1, G2, G3, G4, G5, G6). Ayrıca anket kapsamında olmayıp, soruları okumadan yanıtlayan katılımcıların değerlendirilme dışında bırakılması amacıyla, İT12, Y5 ve G7 soruları kontrol amaçlı olarak eklenmiştir. Söz konusu sorularda uygun seçeneği işaretlemeyen katılımcıların anketleri okumadıkları düşünüldüğünden, bu anketler değerlendirme dışı bırakılmıştır.

Tablo 3.4: Pilot Çalışma Anketinde Bulunan İfadelerin Dağılımı

DEĞİŞKENLER	İFADE SAYISI
İş Tatmini (İT)	20
Teknoloji Kabul Modeli	12
- Algılanan Fayda (AF)	6
- Algılanan Kullanım Kolaylığı (KK)	6
Teknolojiye Hazırbulunuşluk	45
- İyimserlik (İ)	12
- Yenilikçilik (Y)	9
- Rahatsızlık (R)	13
- Güvensizlik (G)	11
TOPLAM	77

3.11. Ana Çalışma

Pilot çalışma sonrası faktör yükü uygun olmayan soruların anketten çıkarılmasının ardından kalan sorular kullanılarak online anket hazırlanmış ve anketin sonucunda kontrol sorularını doğru işaretlemeyen katılımcılar değerlendirme dışı bırakılmıştır. Belirtilen işlemlerin ardından, pilot çalışmaya katılanlar dâhil olmak üzere toplam 314 kişi üzerinden istatistiksel analizler gerçekleştirilmiştir. Hartas'a (2013, s.408) göre, Tabachnick ve Fidell (2007), faktör analizi yapılabilmesi için en az 300 katılımcıya ihtiyaç duyulduğunu öngörmektedir. Bu bağlamda, araştırma kapsamında analize dahil edilen 314 kişinin, araştırmanın uygun koşullarda yürütülmesi açısından yeterli olduğu ifade edilebilir. Ana çalışmada da, kontrol soruları korunmuştur. Kontrol soruları hariç olmak üzere, ankette yer alan ifadelerin dağılımı aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Tablo 3.5: Ana Çalışma Anketinde Bulunan İfadelerin Dağılımı

DEĞİŞKENLER	İFADE SAYISI
İş Tatmini (İT)	16
Teknoloji Kabul Modeli	10
- Algılanan Fayda (AF)	5
- Algılanan Kullanım Kolaylığı (KK)	5
Teknolojiye Hazırbulunuşluk	23
- İyimserlik (İ)	5
- Yenilikçilik (Y)	7
- Rahatsızlık (R)	7
- Güvensizlik (G)	4
TOPLAM	49

3.12. Çalışanların Demografik Özellikleri

Bu araştırma kapsamında değerlendirmeye dâhil edilen 314 katılımcı, Türkiye genelinde kamu ve özel sektör olmak üzere çeşitli alanlarda faaliyet gösteren işletmelerde çalışmaktadır. Demografik özellikleri incelendiğinde, katılımcıların çoğunun kadın (%59), 19-30 yaş aralığında (%42,7), lisans mezunu (%50) olduğu görülmektedir. Çoğunun mevcut iş yerindeki kıdemi 1-5 yıldır (%44,6), okul dışında aldığı herhangi bir teknoloji eğitimi bulunmamaktadır (%57,3) ve katılımcıların büyük bir bölümü (%72,3) özel sektörde çalışmaktadır.

Tablo 3.6 Demografik Özellikler

Özellik		
Cinsiyet	**Frekans**	**Yüzde (%)**
Kadın	188	59.9
Erkek	126	40.1
Yaş Aralığı	**Frekans**	**Yüzde (%)**
19-30	134	42.7
30-40	101	32.2
40-50	44	14.0
50-72	35	11.1
	Standart Sapma	**Ortalama**
	0.86	1.78
Eğitim Düzeyi	**Frekans**	**Yüzde (%)**
İlköğretim	10	3.2
Lise	36	11.5
Ön Lisans	56	17.8
Lisans	157	50.0
Lisansüstü	55	17.5
Kıdem	**Frekans**	**Yüzde (%)**
0-1 Yıl	66	21.0
1-5 yıl	140	44.6
6-10 yıl	58	18.5
11 yıl ve üzeri	50	15.9
	Standart Sapma	**Ortalama**
	0.96	2.27
Teknoloji Eğitimi	**Frekans**	**Yüzde (%)**
Var	134	42.7
Yok	180	57.3
Kurumun Niteliği	**Frekans**	**Yüzde (%)**
Kamu	87	27.7
Özel	227	72.3
Faaliyet Alanı	**Frekans**	**Yüzde (%)**
Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri	12	3.8
Adalet ve Güvenlik	13	4.1
Ağaç İşleri, Kağıt ve Kağıt Ürünleri	2	.6
Bilişim Teknolojileri	7	2.2
Çevre	2	.6
Eğitim	50	15.9
Elektrik ve Elektronik	1	.3
Enerji	5	1.6
Finans	18	5.7
Gıda	7	2.2
İnşaat	17	5.4
İş ve Yönetim	17	5.4
Kimya, Petrol, Lastik ve Plastik	12	3.8
Kültür, Sanat ve Tasarım	6	1.9
Medya, İletişim ve Yayıncılık	36	11.5
Metal	1	.3
Otomotiv	4	1.3
Sağlık ve Sosyal Hizmetler	28	8.9
Tekstil, Hazır Giyim, Deri	15	4.8
Ticaret	7	2.2
Ulaştırma, Lojistik ve Haberleşme	14	4.5
Diğer	40	12.7

3.13.Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmada kullanılan ölçeklerin ortalamaları, standart sapmaları, çarpıklık ve basıklık değerleri SPPS Statistics 21 yazılımı yardımıyla hesaplanmıştır. Kline'a (2015) göre çarpıklık ve basıklık değerlerinden ölçeklerin normal dağılıp dağılmadığı anlaşılabilmektedir. Çarpıklık değerlerinin +/-3 aralığında olması, basıklık değerlerinin ise, +/-10 aralığında olması; başka bir ifadeyle, çarpıklık değerinin en düşük -3 ve en yüksek 3 olması; basıklık değerinin ise en düşük -10 ve en yüksek 10 olması durumunda normal dağılımın olduğu söylenebilir (Kline'dan aktaran: Gizlier, 2018,s.92). Bu araştırmadan elde edilen çarpıklık ve basıklık değerleri incelendiğinde; en düşük çarpıklık değerinin -1.289, en yüksek basıklık değerinin 0.505; en düşük basıklık değerinin -1.066, en yüksek basıklık değerinin ise 2.923 olduğu görülmektedir. Bu değerler çerçevesinde, araştırmada kullanılan ölçeklerin normal dağıldığı belirtilebilir.

Tablo 3.7: Tanımlayıcı İstatistikler

İŞ TATMİNİ		**Ort.**	**S.S.**	**Çarpıklık**	**Basıklık**
İT2	Tek başıma çalışma olanağı sağlaması bakımından	3.59	.986	-.759	.230
İT4	Bana toplumda "önemli bir kişi" olma şansı vermesi bakımından	3.72	.936	-1.108	1.362
İT5	Patronumun çalışanlarına muamele tarzı bakımından	3.51	1.128	-.561	-.447
İT6	Amirimin karar alma yetkinliği bakımından	3.32	1.143	-.539	-.589
İT8	Bana sabit bir iş imkânı sağlaması bakımından	3.93	.893	-1.142	1.625
İT9	Başkaları için bir şeyler yapabilme şansı vermesi bakımından	3.88	.881	-.924	1.005
İT10	Başkalarına ne yapacaklarını söyleme fırsatı vermesi bakımından	3.64	.922	-.640	.132
İT13	Şirket politikalarının uygulanma şekli bakımından	3.22	1.001	-.433	-.437
İT14	Maaşım ve yaptığım işin miktarı bakımından	3.02	1.166	-.123	-1.004
İT15	Terfi olanakları bakımından	2.99	1.142	-.163	-.963
İT16	Kendi kararlarımı verebilme özgürlüğünü sağlaması bakımından	3.50	1.054	-.650	-.241
İT17	Kendi çalışma yöntemlerimi deneyebilme şansı vermesi bakımından	3.68	1.025	-.749	-.007
İT18	Çalışma koşulları bakımından	3.63	1.072	-.858	.012
İT19	Çalışma arkadaşlarımın birbirleriyle anlaşma şekli bakımından	3.62	1.066	-.804	.175
İT20	Başarılı bir iş yaptığımda takdir edilmem bakımından	3.42	1.113	-.597	-.499
İT21	Yaptığım işten duyduğum başarı hissi bakımından	3.90	.904	-.900	.801
ALGILANAN FAYDA		**Ort.**	**S.S.**	**Çarpıklık**	**Basıklık**
AF2	Teknolojiyi kullanmak iş performansımı artırır.	4.37	.676	-1.239	2.923
AF3	İşimde teknolojiyi kullanmak verimliliğimi artırır.	4.38	.664	-1.017	1.471
AF4	Teknolojiyi kullanmak işteki etkinliğimi artırır.	4.34	.680	-1.167	2.688
AF5	Teknolojiyi kullanmak işimi yapmamı kolaylaştırır.	4.44	.667	-1.289	2.441
AF6	İşimde teknoloji kullanmayı faydalı buluyorum.	4.40	.674	-1.151	1.817

Not: İT: İş Tatmini AF: Algılanan Fayda Ort.: Ortalama S.S.: Standart Sapma

Tablo 3.7: Tanımlayıcı İstatistikler-Devamı

KULLANIM KOLAYLIĞI		**Ort.**	**S.S.**	**Çarpıklık**	**Basıklık**
KK7	Teknolojiyi kullanmayı öğrenmek benim için kolaydır.	4.16	.746	-.825	1.091
KK9	Teknoloji ile etkileşimim net ve anlaşılırdır.	4.06	.750	-.649	.455
KK10	Teknoloji ile etkileşimimin esnek olduğunu düşünüyorum.	3.84	.833	-.634	.387
KK11	Teknolojiye uyum sağlamak benim için kolaydır.	4.15	.749	-.801	.743
KK12	Teknolojiyi kullanmanın kolay olduğunu düşünüyorum.	4.07	.788	-.637	.122
İYİMSERLİK		**Ort.**	**S.S.**	**Çarpıklık**	**Basıklık**
İ1	Yeni teknolojiler yaşam kalitemi artırır.	4.11	.868	-.873	.634
İ2	Teknoloji bana daha fazla hareket özgürlüğü sağlar.	3.85	.942	-.642	.107
İ4	Teknoloji özel hayatımda daha verimli olmamı sağlar.	3.55	1.092	-.465	-.501
İ5	Teknoloji, insanlara istedikleri yerde yaşama ve çalışma konusunda daha fazla serbestlik sağlar.	3.86	.946	-.675	.041
İ7	Teknoloji işimde daha etkin olmamı sağlar.	4.19	.743	-1.124	2.399
YENİLİKÇİLİK		**Ort.**	**S.S.**	**Çarpıklık**	**Basıklık**
Y1	Başkaları yeni teknolojiler ile ilgili tavsiye almak için bana danışır.	3.10	1.150	-.074	-.975
Y2	Genellikle, arkadaş çevremde, yeni çıkan teknolojiyi ilk edinenler arasında olurum.	2.83	1.089	.214	-.828
Y3	Genellikle, yeni son teknoloji ürün ve hizmetleri başkalarından yardım almadan kavrayabilirim.	3.51	.930	-.316	-.419
Y4	İlgi alanıma giren en güncel teknolojik gelişmeleri takip ederim.	3.57	.994	-.633	-.152
Y6	Son teknoloji ürünü cihazları çözmeye çalışmaktan zevk alırım.	3.65	1.022	-.572	-.430
Y7	İşimde teknolojiyi kullanırken başkalarına göre daha az sorun yaşadığımı düşünüyorum.	3.86	.858	-.686	.332
Y8	Mevcut olan en son teknolojiyi kullanmak isterim.	3.95	1.022	-.754	1.125

Not: KK: Kullanım Kolaylığı İ: İyimserlik Y: Yenilikçilik Ort.: Ortalama SS: Standart Sapma

Tablo 3.7: Tanımlayıcı İstatistikler-Devamı

RAHATSIZLIK		**Ort.**	**S.S.**	**Çarpıklık**	**Basıklık**
R1	Son teknoloji bir ürün veya hizmetin sağlayıcısından teknik destek aldığımda, kendimi benden daha bilgili biri tarafından kullanılmış gibi hissederim.	2.55	1.134	.505	-.552
R2	Anlayabileceğim şekilde açıklama yapmadıkları için, teknik destek hatlarını faydalı bulmuyorum.	3.02	1.057	.152	-.690
R5	Başkalarının gözü önünde son teknoloji bir cihazı kullanırken, sorun yaşamaktan çekinirim.	2.82	1.146	.219	-1.066
R7	Gördüğüm kadarıyla, arkadaşlarım en yeni teknolojiler hakkında benim öğrendiğimden daha çok şey öğreniyor.	2.88	.994	.068	-.748
R8	Yeni teknolojinin güvenilir olmaması nedeniyle, insanlar tarafından yapılan önemli işlerin teknolojiye yaptırılması konusunda dikkatli olunmalıdır.	3.62	.979	-.508	-.459
R9	İnternet üzerinden iş yapmanın güvenli olmadığını düşünüyorum.	2.90	1.054	.268	-.575
R10	Teknoloji daima en beklenmedik zamanda sorun çıkarır.	3.14	1.050	-.063	-.757
GÜVENSİZLİK		**Ort.**	**S.S.**	**Çarpıklık**	**Basıklık**
G8	Bir işletmeyi aradığımda, otomatik bir sistemle iletişim kurmaktansa gerçek bir kişiyle konuşmayı tercih ederim.	4.16	.907	-.946	.127
G9	Bir şeyin otomasyona geçmesi durumunda, sistemin hata yapıp yapmadığını dikkatli bir şekilde kontrol etmeniz gerekir.	4.09	.812	-1.180	2.240
G10	Elektronik olarak gerçekleştirdiğiniz her işlem, daha sonra ayrı bir işlemle teyit edilmelidir.	3.70	1.031	-.678	-.195
G11	Yeni teknoloji, devletlerin ve kurumların kişileri izlemesini aşırı derecede kolaylaştırır.	4.12	.770	-.832	1.197

Not: R: Rahatsızlık G: Güvensizlik Ort.: Ortalama SS: Standart Sapma

3.14. Açımlayıcı Faktör Analizi

Araştırma kapsamındaki değişkenlerin yapı geçerliliğinin test edilmesi amacıyla faktör analizi yapılmıştır. Tabachnick ve Fidell'in (2007), faktör analizi yapılabilmesi için en az 300 katılımcıya ihtiyaç duyulduğu görüşüne göre, 314 olan anketi dolduran kişi sayısının örneklem büyüklüğü açısından uygun olduğu söylenebilir.

Değişkenler arasındaki korelasyonun faktör analizine uygunluk gösterip göstermediğinin görülebilmesi için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi uygulanmaktadır. Kabul edilebilir en düşük KMO örnekleme yeterliliği 0,50'dir. Genel kabul görmüş KMO değerleri aşağıdaki tabloda belirtilmiştir (Durmuş, Yurtkoru ve Çinko, 2016, s.80):

Tablo 3.8: KMO Değerleri ve Yorumları

KMO Değeri	Yorumu
0,80 ve üzeri	Mükemmel
0,70 - 0,80	İyi
0,60 – 0,70	Orta
0,50 – 0,60	Kötü
0,50'den düşük	Kabul edilemez

Kaynak: Durmuş, P. B., Yurtkoru, P. E. ve Çinko, P. M.: "**Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi**", İstanbul, Beta, 2016, s.80

Araştırmanın analiz sonuçlarına göre, KMO değeri 0,852 olduğundan, gereken uygunluk kriterini mükemmel düzeyde karşılamaktadır. Yapılan açımlayıcı faktör analizi sonucunda, faktör yükü 0,50'nin altında kalan sorular anketten çıkarılmıştır (İT2, İT4, İT6, İT8, İT9, İT10, İT17, İT19, İT21; KK10; İ7; G8 ve G11). Geriye kalan soruların analiz sonuçları aşağıdaki tabloda belirtilmiştir:

Tablo 3.9: Açımlayıcı Faktör Analizi

Değişkenler	Sorular	Faktör Yükleri						
		Y	**İT**	**AF**	**R**	**KK**	**İ**	**G**
YENİLİKÇİLİK	Y2	.772						
	Y1	.750						
	Y4	.710						
	Y6	.704						
	Y3	.644						
	Y8	.611						
	Y7	.607						
İŞ TATMİNİ	İT14		.775					
	İT18		.724					
	İT13		.714					
	İT20		.711					
	İT15		.710					
	İT16		.687					
	İT5		.674					
ALGILANAN FAYDA	AF3			.836				
	AF5			.806				
	AF6			.774				
	AF2			.752				
	AF4			.743				
RAHATSIZLIK	R9				.726			
	R2				.698			
	R10				.654			
	R5				.626			
	R7				.574			
	R8				.541			
	R1				.524			
ALGILANAN KULLANIM KOLAYLIĞI	KK12					.756		
	KK11					.747		
	KK7					.714		
	KK9					.682		
İYİMSERLİK	İ2						.781	
	İ4						.732	
	İ1						.668	
	İ5						.542	
GÜVENSİZLİK	G10							.845
	G9							.807
Güvenilirlik (Cronbach's Alpha)		α=.86	α=.84	α=.88	α=.74	α=.87	α=.76	α=.65
Açıklanan Varyans		% 11.615	% 10.303	% 9.990	% 8.124	% 7.687	% 6.774	% 4.593
Açıklanan Toplam Varyans		%59.086						
KMO örneklem uygunluk ölçüsü=.852 Barlett küresellik testi (anlamlılık düzeyi)= .000 Approx. χ^2(630): 4680.111 Rotasyon metodu: Varimax Rotasyona 6 iterasyonda ulaşılmıştır.								

Not: Y:Yenilikçilik, İT: İş Tatmini, AF: Algılanan Fayda, R:Rahatsızlık, KK: Algılanan Kullanım Kolaylığı, İ:İyimserlik, G:Güvensizlik

3.15. Güvenilirlik Analizi

Faktör analizinin ardından, ölçeğin güvenilirliğinin test edilmesi için güvenilirlik analizi yapılması gerekir. Güvenilirlik analizi yapılırken *Cronbach Alpha* değerine bakılır (Durmuş, Yurtkoru ve Çinko, 2016, s.89). Vaske, Beaman ve Sponarski'ye (t.y.) göre; birçok istatistikçi (örn; Cortina, 1993; DeVellis, 2003; Nunnally ve Bernstein, 1994; Vaske, 2008) tarafından, alpha değerinin 0.65 ve 0.80 aralığında olması durumunda ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilmektedir. Bu araştırma kapsamında güvenilirlik analizi yapılan Teknoloji Kabul Modelinin Algılanan Fayda ve Algılanan Kullanım Kolaylığı boyutlarının; İş Tatmini ölçeğinin ve Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeğinin İyimserlik, Yenilikçilik, Güvensizlik ve Rahatsızlık boyutlarının Cronbach Alpha değerleri aşağıdaki tabloda belirtilmiştir. Bütün değerler, 0.65-0.80 aralığında olduğundan dolayı, ölçeklerin güvenilir oldukları söylenebilir.

Tablo 3.10: Değişkenlerin Güvenilirlik Düzeyleri

Değişkenler	İfade Sayısı	Güvenilirlik Düzeyi (α)
Algılanan Fayda	5	.88
Algılanan Kullanım Kolaylığı	4	.87
İş Tatmini	7	.84
İyimserlik	4	.76
Yenilikçilik	7	.86
Güvensizlik	2	.65
Rahatsızlık	7	.74

3.16. Korelasyon Analizi

Tablo 3.11: Korelasyon Analizi

	cinsK	teknolojiK	KurumK	Yas2	kıdem2	Eğitim	Fayda	kullan	iyimsr	yeni	rahatsz	GY	tatmin
cinsK	1												
teknolojiK	-0,04	1											
KurumK	0,091	0,041	1										
Yas2	0,068	0,002	-,147**	1									
kıdem2	,136*	-0,035	-,208**	,467**	1								
egitim	0,076	-,131*	-,239**	-0,053	0,023	1							
fayda	,135*	-0,039	-0,021	0,003	-0,069	0,057	1						
kullan	0,076	-0,06	0,03	-0,056	0,021	-0,08	,487**	1					
iyimsr	-0,026	-0,024	0,081	0,029	0,038	0,022	,435**	,426**	1				
yeni	,140*	-0,102	0,022	-,176**	0	0,003	,359**	,516**	,455**	1			
rahatsz	0,021	-0,047	0,017	-0,063	0,032	-,197**	-,181**	-,166**	-0,078	-0,085	1		
GY	0,043	-0,077	0,007	-0,031	0,009	-0,031	,132*	0,065	,121*	,118*	,185**	1	
tatmin	0,041	0,052	,129*	-0,069	-0,032	-0,075	,157**	,185**	,256**	,112*	-0,003	-0,043	1

*Not: *: Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlıdır. **:Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır. cinsK: Cinsiyet kukla değişkeni, teknolojiK: teknoloji eğitimi kukla değişkeni, KurumK: Kurum kukla değişkeni, fayda: algılanan fayda, kullan: kullanım kolaylığı, iyimsr: iyimserlik, rahatsz: rahatsızlık, GY: güvensizlik, tatmin: iş tatmini*

Değişkenler arasındaki ilişkinin gösterilmesi amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Hangi korelasyon analizinin yapılacağına karar verilebilmesi için öncesinde Kolmogorov-Smirnov normal dağılım testi yapılmış ve değişkenlerin çoğunun normal dağılmadığı tespit edildiğinden, Spearman korelasyon analizi tercih edilmiştir. Analizin sonuçları yukarıdaki tabloda sunulmuştur. Tabloda, demografik değişkenler de dâhil olmak üzere, ölçekte yer alan tüm değişkenler arasındaki ilişkiler belirtilmiştir.

Korelasyon tablosuna göre; cinsiyet ile kıdem arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır ($r=.136$, $p<0.05$). Cinsiyet ile algılanan fayda arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki ($r=.135$, $p<0.05$) görülmüştür. Cinsiyet ile yenilikçilik arasında da pozitif ve anlamlı bir ilişki ($r=.140$, $p<0.05$) vardır.

Teknoloji eğitimi ile eğitim seviyesi arasında negatif bir ilişki ($r=-.131$, $p<0.05$) bulunmaktadır.

Çalışılan kurumun niteliği ile yaş arasında negatif ve anlamlı bir ilişki ($r=-.147$, $p<0.01$), kurumun niteliği ile kıdem arasında negatif ve anlamlı bir ilişki ($r=-.208$, $p<0.01$), kurum ile eğitim arasında negatif ve anlamlı bir ilişki ($r=-.239$, $p<0.01$). ve kurumun niteliği ile iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki ($r=.129$, $p<0.05$) vardır.

Yaş ile kıdem arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki ($r=.467$, $p<0.01$) ve yaş ile yenilikçilik arasında negatif ve anlamlı bir ilişki ($r=-.176$, $p<0.01$) saptanmıştır.

Eğitim ile rahatsızlık arasında negatif ve anlamlı bir ilişki ($r=-.197$, $p<0.01$) tespit edilmiştir.

Algılanan fayda ile kullanım kolaylığı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki ($r=.487$, $p<0.01$); algılanan fayda ile iyimserlik arasında pozitif ve anlamlı ($r=.435$, $p<0.01$); algılanan fayda ile yenilikçilik arasında pozitif ve anlamlı ($r=.359$, $p<0.01$); algılanan fayda ile rahatsızlık arasında negatif ve anlamlı ($r=-.181$, $p<0.01$); algılanan fayda ile güvensizlik arasında pozitif ve anlamlı ($r=.132$, $p<0.05$) ve

algılanan fayda ile iş tatmini arasında ise pozitif ve anlamlı bir ilişki (r=.157, p<0.01), tespit edilmiştir.

Kullanım kolaylığı ile iyimserlik arasında pozitif ve anlamlı (r=.426, p<0.01), kullanım kolaylığı ile yenilikçilik arasında pozitif ve anlamlı (r=.516, p<0.01), kullanım kolaylığı ile rahatsızlık arasında negatif ve anlamlı (r=.-166, p<0.01) ve kullanım kolaylığı ile iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı (r=.185, p<0.01) bir ilişki tespit edilmiştir.

İyimserlik ile yenilikçilik arasında pozitif ve anlamlı (r=.455, p<0.01), iyimserlik ile güvensizlik arasında pozitif ve anlamlı (r=.121, p<0.05) ve iyimserlik ile iş tatmini arasında ise pozitif ve anlamlı bir ilişki (r=.256, p<0.01) görülmüştür.

Yenilikçilik ile güvensizlik arasında pozitif ve anlamlı (r=.118, p<0.05), yenilikçilik ile iş tatmini arasında da pozitif ve anlamlı bir ilişki (r=.112, p<0.05) tespit edilmiştir.

Rahatsızlık ile güvensizlik arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki (r=.185, p<0.01) saptanmıştır.

Korelasyon analizi sonuçlarına göre, aralarında pozitif ilişki bulunan değişkenler birlikte artıp azalmakta iken, aralarında negatif ilişki bulunan değişkenlerden biri artarken diğeri azalmaktadır.

3.17. Ortalama Karşılaştırma Testleri

Korelasyon analizi sonucunda aralarında ilişki çıkan değişkenlerin ortalamalarının karşılaştırılıp, aralarındaki farkın anlamlı olup olmadığının anlaşılması amacıyla ortalama karşılaştırma testleri yapılmıştır. Hangi ortalama karşılaştırma testinin uygun olacağının anlaşılması için öncesinde Kolmogorov-Smirnov normal dağılım testi uygulanmış ve bunun sonucunda uygun olan ortalama karşılaştırma testi seçilmiştir.

Tablo 3.12: Yaş Gruplarına Göre Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeğinin Yenilikçilik Boyutunun Karşılaştırılması

YAŞ GRUPLARI	N	Ortalama	S.S.	F	P
19-30	134	3.64	.714	4.211	.006
30-40	101	3.44	.782		
40-50	44	3.21	.766		
50 ve üzeri	35	3.44	.596		

S.S.: Standart Sapma

Yaş gruplarına göre çalışanların yenilikçilik puan ortalamalarının karşılaştırılması için yapılan One-Way ANOVA testi sonuçlarına göre, farklı yaş gruplarındaki çalışanların Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeğinin Yenilikçilik boyutundaki ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlıdır ($F=4.211$; $p<0.01$). Buna göre 19-30 yaş aralığındaki çalışanların Yenilikçilik puan ortalamaları (Ort.=3.64), 40-50 yaş aralığındaki çalışanların Yenilikçilik puan ortalamalarından (Ort.=3.21) istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde yüksektir.

Yapılan korelasyon analizinde, eğitim ile ulusal teknolojiye hazırbulunuşluk ölçeğinin rahatsızlık boyutu arasında ilişki çıkmasına rağmen, eğitim seviyeleri arasında dengeli bir dağılım olmadığından dolayı, ANOVA testine tabi tutulacak grupların gözlem sayılarının en az otuz olması kuralı (Durmuş, Yurtkoru ve Çinko, 2016, s.132) karşılanmamaktadır. Bu nedenle bu ilişki analiz edilememiştir.

Tablo 3.13: Cinsiyete Göre Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeğinin Yenilikçilik Boyutunun Karşılaştırılması

CİNSİYET	N	Ortalama	S.S.	T	P
Kadın	188	3.41	.762	-2.570	.011
Erkek	126	3.62	.697		

S.S.: Standart Sapma

Çalışanların Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeğinin Yenilikçilik boyutu puan ortalamalarının cinsiyete göre karşılaştırılması amacıyla yapılan

bağımsız t testi sonucunda, kadın (3.41) ve erkek (3.62) çalışanların Yenilikçilik puan ortalamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark saptanmıştır (t= -2.570; p<0.05).

Tablo 3.14: Eğitim ve Kurumun Niteliği Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

EĞİTİM SEVİYESİ	Kurum		Toplam	X^2	df	P
	Kamu N	Özel N				
İlköğretim	0	10	10	18.989	4	.001
Lise	6	30	36			
Ön Lisans	8	48	56			
Lisans	49	108	157			
Lisansüstü	24	31	55			

Çalışanların eğitim seviyesi ile çalıştıkları kurumun niteliği arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılan ki-kare testinin sonucunda, bu iki kategorik değişken arasında istatistik açıdan anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (p<0.05). Buna göre, kamuda çalışma oranının en yüksek olduğu eğitim seviyesinin lisansüstü (%43.6), özel bir kurumda çalışma oranının en yüksek olduğu eğitim seviyesinin ise ilköğretim (%100) olduğu görülmüştür.

Tablo 3.15: Eğitim Düzeyi ve Teknoloji Eğitimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

EĞİTİM DÜZEYİ	Teknoloji Eğitimi		Toplam	X^2	df	P
	Var N	Yok N				
İlköğretim	1	9	10	23.818	4	.000
Lise	4	32	36			
Ön Lisans	31	25	56			
Lisans	73	84	157			
Lisansüstü	25	30	55			

Çalışanların eğitim düzeyi ile teknoloji eğitimi alıp almamaları arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılan ki-kare testinin sonucunda, bu iki kategorik değişken arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (p<0.05). Buna göre, teknoloji eğitimi alma oranının en yüksek olduğu eğitim

düzeyinin ön lisans (%55.4), en düşük olduğu eğitim düzeyinin ise ilköğretim (%10) olduğu görülmüştür.

Tablo 3.16: Kıdem ve Cinsiyet Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

KIDEM	Cinsiyet		Toplam	X^2	Df	p
	Kadın	Erkek				
0-1 yıl	43	23	66	11.338	3	.010
1-5 yıl	94	46	140			
6-10 yıl	26	32	58			
11 yıl ve üzeri	25	25	50			

Çalışanların kıdemleri ile cinsiyetleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılan ki-kare testinin sonucunda, bu iki kategorik değişken arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($p<0.05$). Buna göre, en fazla 1-5 yıl kıdem aralığında (%67.1) kadın çalışan bulunmakta olduğu, erkek çalışanların en yoğun olduğu kıdem aralığının ise 6-10 yıl (%55.2) olduğu görülmüştür.

Tablo 3.17: Kıdem ve Kurum Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

KIDEM	Kurumun Niteliği		Toplam	X^2	df	p
	Kamu	Özel				
0-1 yıl	8	58	66	14.953	3	.002
1-5 yıl	39	101	140			
6-10 yıl	18	40	58			
11 yıl ve üzeri	22	28	50			

Çalışanların kıdemleri ile çalıştıkları kurumun niteliği arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılan ki-kare testinin sonucunda, bu iki kategorik değişken arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($p<0.05$). Buna göre, kamuda çalışanların en yoğun olduğu kıdem aralığının 11 yıl ve üzeri (%44), özel sektörde çalışanların en yoğun olduğu kıdem aralığının ise %87.9 oranıyla 0-1 aralığı olduğu görülmüştür.

Tablo 3.18: Kıdem ve Yaş Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

YAŞ	Kıdem Aralığı				Toplam	X^2	df	P
	0-1 yıl	1-5 yıl	6-10 yıl	11 yıl ve üzeri				
19-30	45	78	11	0	134	91.346	9	.000
30-40	10	41	30	20	101			
40-50	7	12	9	16	44			
50 ve üzeri	4	9	8	14	35			

Çalışanların kıdemleri ile yaş aralıkları arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılan ki-kare testinin sonucunda, bu iki kategorik değişken arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($p<0.05$). Buna göre, kıdemi 0-1 yıl arasında olan çalışanların çoğu 19-30 yaş aralığında (%33.6), 1-5 yıl kıdemli olanların çoğu 19-30 yaş aralığında (%58.2), 6-10 yıl kıdemlilerin çoğu 30-40 yaş aralığında (%29.7) ve son olarak 11 yıl ve üzeri kıdemlilerin çoğu 50 ve üzeri yaş aralığındadır (%40).

Tablo 3.19: Yaş ve Kurumun Niteliği Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

YAŞ ARALIĞI	Kurum		Toplam	X^2	df	p
	Kamu	Özel				
19-30	27	107	134	8.342	3	.039
30-40	31	70	101			
40-50	18	26	44			
50 ve üzeri	11	24	35			

Çalışanların yaşları ile çalışılan kurumun niteliği arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılan ki-kare testinin sonucunda, bu iki kategorik değişken arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($p<0.05$). Buna göre, kamuda çalışanlarda çoğunluğu 40-50 yaş aralığı (%40.9) oluştururken, özel sektörde çalışanlarda ise çoğunluğu 19-30 yaş aralığındakilerin (%79.9) oluşturduğu görülmüştür.

Tablo 3.20: Algılanan Fayda-Cinsiyet İlişkisinin İncelenmesi

CİNSİYET	N	Medyan	Z	P	U
Kadın	188	4.2000	-2.211	.027	10149.500
Erkek	126	4.4000			

Teknoloji Kabul Modelinin Algılanan Fayda boyutunun cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğinin anlaşılması için yapılan Mann-Whitney U Testi sonucunda, algılanan faydanın kadın (med.:4.2000) ve erkeklerde (med.:4.4000) istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0.05$).

Tablo 3.21: İş Tatmini-Kurum İlişkisinin İncelenmesi

KURUM	N	Medyan	Z	P	U
Kamu	87	3.2857	-2.289	.022	8229.500
Özel	227	3.4286			

İş tatmininin çalışılan kurumun niteliğine, başka bir deyişle, kamu veya özel sektör olup olmamasına göre farklılık gösterip göstermediğinin anlaşılması için yapılan Mann-Whitney U Testi sonucunda, iş tatmininin kamu (med.:3.2857) ve özel (med.:3.4286) sektörde çalışanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0.05$).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma kapsamında yapılan korelasyon analizi sonucunda, belirtilen değişkenler arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki gözlenmiştir: cinsiyet ile kıdem, cinsiyet ile algılanan fayda, cinsiyet ile yenilikçilik, kurumun niteliği ile iş tatmini, yaş ile kıdem, algılanan fayda ile kullanım kolaylığı, algılanan fayda ile iyimserlik, algılanan fayda ile yenilikçilik, algılanan fayda ile güvensizlik, algılanan fayda ile iş tatmini, kullanım kolaylığı ile iyimserlik, kullanım kolaylığı ile yenilikçilik, kullanım kolaylığı ile iş tatmini, iyimserlik ile yenilikçilik, iyimserlik ile güvensizlik, iyimserlik ile iş tatmini, yenilikçilik ile güvensizlik, yenilikçilik ile iş tatmini ve rahatsızlık ile güvensizlik. Aralarında negatif ilişki saptanan değişkenler ise şunlardır: teknoloji eğitimi ile eğitim düzeyi, çalışılan kurumun niteliği ile yaş, kurumun niteliği ile kıdem, kurum ile eğitim, yaş ile yenilikçilik, eğitim ile rahatsızlık, algılanan fayda ile rahatsızlık ve kullanım kolaylığı ile rahatsızlık.

Korelasyon analizi sonucunda elde edilen ilişkiler çerçevesinde ortalama karşılaştırma testleri yapılmıştır. Bunlardan biri, farklı yaş gruplarındaki çalışanların yenilikçilik düzeyinin karşılaştırılması amacıyla yapılan ANOVA testidir. Bu testin sonucuna göre; 19-30 yaş aralığındaki çalışanlar, 40-50 yaş aralığındaki çalışanlara nazaran daha yenilikçidir. Bu bağlamda, yaşın yenilikçiliği belirli bir düzeyde olumlu etkilediği söylenebilir; ancak diğer yaş gruplarında anlamlı bir ilişki tespit edilmediğinden dolayı, yaş ile yenilikçilik düzeyi arasındaki ilişki konusunda genel bir kanıya varılması güçtür. Korelasyon analizinde, eğitim düzeyi ile rahatsızlık değişkeni arasında ilişki çıkmasına rağmen, ANOVA testine tabi tutulacak grupların gözlem sayılarının en az otuz olması şartı sağlanmadığından dolayı, söz konusu ilişki test edilememiştir.

Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeğinin Yenilikçilik boyutu puan ortalamalarının cinsiyete göre karşılaştırılması amacıyla yapılan bağımsız t testi sonucunda, erkeklerin yenilikçilik puan ortalamasının kadınlarınkinden anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu, dolayısıyla erkeklerin kadınlardan daha yenilikçi oldukları ortaya çıkmıştır. Bu sonuç, daha önce Rojas-Méndez, Parasuraman ve

Papadopoulos (2017) tarafından yapılan çalışmanın sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

Çalışanların eğitim düzeyi ile çalıştıkları kurumun niteliği arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılan ki-kare testinin sonucunda, en yüksek kamuda çalışma oranının lisansüstü eğitim seviyesinde olduğu görülürken, hiç ilköğretim mezunu kamu çalışanının olmadığı görülmüştür. Özel sektörde çalışma oranının en yüksek olduğu eğitim düzeyi ilköğretim olup, en düşük özel sektörde çalışma oranı lisansüstü mezunlarındadır.

Araştırma kapsamında yapılan korelasyon analizinde, teknoloji eğitimi alma oranı ile çalışanların eğitim düzeyi arasında anlamlı bir ilişki tespit edildiğinden dolayı, bu iki değişken üzerinde ki-kare testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuca göre; teknoloji eğitimi alma oranının en yüksek olduğu eğitim düzeyinin ön lisans, en düşük olduğu düzeyin ise ilköğretim olduğu görülmüştür. Bu iki değişken arasındaki ilişki eğitim düzeyine göre kademeli bir değişim göstermediğinden dolayı, bu konuda genel bir değerlendirme yapılması uygun değildir. Çalışanların kıdemleri ile cinsiyetleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılan ki-kare testinin sonucuna göre, kadın çalışanlarda en yüksek kıdem aralığının 1-5 yıl, erkek çalışanlarda ise 6-10 yıl olduğu görülmüştür. Çalışanların kıdemleri ile çalıştıkları kurumun niteliği arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılan ki-kare testinin sonucuna göre ise, kamuda çalışanların en yoğun olduğu kıdem aralığının 11 yıl ve üzeri, özel sektörde çalışanların en yoğun olduğu kıdem aralığının ise 0-1 yıl olduğu görülmüştür. Bu durumun, kamuda iş garantisinin olmasından kaynaklanabileceği söylenebilir; ancak çalışmaya katılanların çoğunu özel sektör çalışanlarının oluşturduğunun da unutulmaması gerekmektedir. Çalışanların kıdemleri ile yaş aralıkları arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılan ki-kare testinin sonucuna göre, yaşla birlikte kıdemin de arttığı söylenebilir. Çalışanların yaşları ile çalıştıkları kurumun niteliği arasındaki ilişkinin incelenmesi için yapılan ki-kare testinin sonucuna göre, kamuda çalışanların çoğunluğu 40-50 yaş aralığında, özel sektörde çalışanların çoğunluğu ise 19-30 yaş aralığındadır.

Teknoloji Kabul Modelinin Algılanan Fayda boyutunun cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğinin anlaşılması için yapılan Mann-Whitney U Testi sonucunda, algılanan fayda oranı erkeklerde kadınlara nazaran daha yüksek çıktığından dolayı, erkeklerin teknoloji kullanımında daha faydacı bir yaklaşım izlediği söylenebilir. İş tatmininin, çalışılan kurumun niteliğine göre farklılık gösterip göstermediğinin tespiti amacıyla yapılan Mann-Whitney U Testinin sonucuna göre ise, kamu kurumunda çalışanlar ile özel sektörde çalışanların iş tatmini seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı bir fark tespit edilmiş olup, özel sektörde çalışanların iş tatmini daha yüksek çıkmıştır.

Araştırmanın hipotezleri ve kabul edilip edilmediklerine ilişkin yorumlar aşağıda belirtilmiştir:

"H1. Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeğinin İyimserlik boyutunun yüksek olması iş tatminini artırır" ve "**H2.** Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeğinin Yenilikçilik boyutunun yüksek olması iş tatminini artırır" hipotezleri desteklenmiştir; zira korelasyon analizinde söz konusu değişkenler ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir.

"H3. Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeğinin rahatsızlık boyutunun yüksek olması iş tatminini azaltır" hipotezi, rahatsızlık ile iş tatmini arasında herhangi bir ilişki çıkmadığından dolayı desteklenmemiştir.

"H4. Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeğinin güvensizlik boyutunun yüksek olması iş tatminini azaltır" hipotezi, güvensizlik ile iş tatmini arasında herhangi bir ilişki çıkmadığından dolayı desteklenmemiştir.

"H5. Teknoloji Kabul Modelinin algılanan fayda boyutunun yüksek olması iş tatminini artırır" ve "**H6.** Teknoloji Kabul Modelinin kullanım kolaylığı boyutunun yüksek olması iş tatminini artırır" hipotezleri desteklenmiştir; zira söz konusu alt boyutlar ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir.

"H7. Teknoloji eğitimi alınması ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki vardır" hipotezi desteklenmemiştir. Zira korelasyon analizinde iki değişken arasında herhangi bir ilişki çıkmamıştır.

"H8. Yaş ile teknolojiye hazırbulunuşluk arasında pozitif bir ilişki vardır" hipotezi desteklenmemiştir; zira dört boyutlu olan teknolojiye hazırbulunuşluk ölçeğinin yalnızca yenilikçilik boyutu ile yaş arasında ilişki tespit edilmiştir ve bu ilişki negatiftir.

"H9. Yaş ile teknoloji kabulü arasında pozitif bir ilişki vardır" hipotezi desteklenmemiştir; zira ölçeğin boyutları ile yaş arasında herhangi bir ilişki tespit edilmemiştir.

Araştırmanın sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde, varsayım ve sınırlılıkların, çıkan sonuçları etkilemiş olabileceğinden söz edilebilir. Araştırmaya katılan çalışanların yaş grupları arasında dengeli bir dağılım olmaması nedeniyle, iki yaş grubunun yenilikçilik puan ortalamalarında çıkan anlamlı farkın, yenilikçiliğin yaşla ilişkisi konusunda genelleme yapılması için yeterli olmaması bu duruma örnek verilebilir. Zira çalışanların yaş dağılımları birbirinden oldukça farklıdır. Bu sınırlılığın aşılabilmesi için, yaşın da analizlere dâhil edileceği gelecek araştırmalarda, veriler toplanırken gruplar arasında dengeli bir dağılımın sağlanmasına dikkat edilebilir. Aynı durum, eğitim düzeyi ile ilgili analizler için de geçerlidir. Eğitim değişkeni ile Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk ölçeğinin rahatsızlık boyutu arasında ilişki çıkmasına rağmen, bazı eğitim düzeylerindeki örneklem sayısı analiz için yeterli olmadığından dolayı, söz konusu ilişki test edilememiştir. Gelecekte yapılacak çalışmalarda, araştırmaya dâhil edilen her bir eğitim düzeyi için yeterince veri toplanması suretiyle, söz konusu ilişki test edilebilir.

Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeğinin rahatsızlık ve güvensizlik boyutları ile iş tatmini arasında negatif ilişki çıkması beklenirken, böyle bir ilişkinin çıkmaması, ölçeğin sorularının doğru anlaşılıp anlaşılamadığı sorusunu akla getirebilir. Zira araştırmaya katılan çalışanların nitelikleri ile ilgili herhangi bir kriter belirtilmemiş olup; soruları yanıtlayan herkesin iş yerinde teknolojiyi kullandığı

varsayılmış ve teknoloji kavramının kapsamı daraltılmamıştır; ayrıca iş yerlerinde Minnesota ölçeğinde belirtilen ast-üst ilişkisinin mevcut olduğu varsayılmıştır. Bu hususlar çerçevesinde, ileride yapılacak araştırmalarda, teknoloji kavramının kapsamının daraltılması ve araştırmanın uygulanacağı sektör ve çalışanların seçiminde çeşitli kriterlerin gözetilmesi önerilebilir. Söz konusu öneriler, teknoloji eğitimi alınması ile iş tatmini arasında pozitif ilişki olabileceği yönündeki hipotezin desteklenmemesi ve korelasyon analizinde Teknoloji Kabul Modelinin algılanan fayda boyutu ile Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeğinin güvensizlik boyutu arasında pozitif ilişkisi çıkması sonuçları değerlendirilirken de dikkate alınabilir.

Gelecekte yapılacak araştırmalar için özellikle ölçek konusunda da bir öneride bulunulabilir. Bu araştırma kapsamında tercih edilen Ulusal Teknolojiye Hazırbulunuşluk Ölçeği yerine, bu ölçeğin maddelerinden yararlanılarak hazırlanan ve daha kısa olan (TRI) I.0 veya TRI 2.0 ölçeklerinin kullanılması önerilebilir. Soru sayıları az ve daha güncel olmaları nedeniyle daha sağlıklı sonuçlar alınması mümkün olabilir.

EKLER

Sayın Katılımcı,

Bu anket formu, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı bünyesinde gerçekleştirilen, "Çalışanların Teknolojiye Hazırbulunuşluk Eğilimleri, Teknoloji Kabulü ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiye Yönelik bir Araştırma" konulu yüksek lisans tez çalışmasının uygulaması niteliğindedir.

Sorulara vereceğiniz yanıtlar, yalnızca akademik olarak söz konusu araştırma kapsamında kullanılacaktır. Verilerin doğru toplanması ve yapılacak istatistiksel analizlerin anlamlı çıkması açısından hiçbir sorunun boş bırakılmaması önemle rica olunur.

Değerli zamanınızı ayırarak ankete katkıda bulunduğunuz için teşekkür ederim.

Süheyla Korkmaz
İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme ABD Yüksek Lisans Öğrencisi

ANKET FORMU

Aşağıda işinizin çeşitli yönleri ile ilgili ifadeler yer almaktadır. Lütfen her bir ifadeyi dikkatlice okuyarak, işinizin o ifadede belirtilen yönünden memnuniyet derecenizi, aşağıdaki ölçeğe göre ilgili rakamın üzerine "x" koyarak işaretleyiniz.

1	2	3	4	5
Hiç Memnun Değilim	**Memnun Değilim**	**Kararsızım**	**Memnunum**	**Çok Memnunum**

Şimdiki işimden:

İT1	Sürekli meşgul olmamı sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
İT2	Tek başıma çalışma olanağı sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
İT3	Zaman zaman farklı şeyler yapabilme olanağı sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
İT4	Bana toplumda "önemli bir kişi" olma şansı vermesi bakımından	1	2	3	4	5
İT5	Patronumun çalışanlarına muamele tarzı bakımından	1	2	3	4	5
İT6	Amirimin karar alma yetkinliği bakımından	1	2	3	4	5
İT7	Vicdanıma uygun şeyler yapabilmemi sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
İT8	Bana sabit bir iş imkânı sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
İT9	Başkaları için bir şeyler yapabilme şansı vermesi bakımından	1	2	3	4	5
İT10	Başkalarına ne yapacaklarını söyleme fırsatı vermesi bakımından	1	2	3	4	5
İT11	Yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme fırsatı vermesi bakımından	1	2	3	4	5
İT12	Bu ifade kontrol amaçlıdır. Bu ifadeyi okuduysanız, lütfen 2. seçeneği işaretleyiniz.	1	2	3	4	5
İT13	Şirket politikalarının uygulanma şekli bakımından	1	2	3	4	5
İT14	Maaşım ve yaptığım işin miktarı bakımından	1	2	3	4	5
İT15	Terfi olanakları bakımından	1	2	3	4	5
İT16	Kendi kararlarımı verebilme özgürlüğünü sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
İT17	Kendi çalışma yöntemlerimi deneyebilme şansı vermesi bakımından	1	2	3	4	5
İT18	Çalışma koşulları bakımından	1	2	3	4	5
İT19	Çalışma arkadaşlarımın birbirleriyle anlaşma şekli bakımından	1	2	3	4	5
İT20	Başarılı bir iş yaptığımda takdir edilmem bakımından	1	2	3	4	5
İT21	Yaptığım işten duyduğum başarı hissi bakımından	1	2	3	4	5
İT22	Her şeyi dikkate aldığınızda, işinizden ne kadar memnunsunuz?	1	2	3	4	5

Aşağıdaki ölçeğe göre, belirtilen her bir ifadeye katılım derecenizi, ilgili rakamın üzerine "x" işaretleyiniz.
İfadelerde geçen teknoloji kelimesi, çalışırken kullandığınız her türlü yazılım, donanım, cihaz, maki araç ve gereç anlamındadır.

1	2	3	4	5
Kesinlikle Katılmıyorum	**Katılmıyorum**	**Kararsızım**	**Katılıyorum**	**Kesinlikle Katılıyorum**

AF1	İşimde teknolojiyi kullanmak görevlerimi daha hızlı bir şekilde yerine getirmemi sağlar.	1	2	3	4	5
AF2	Teknolojiyi kullanmak iş performansımı artırır.	1	2	3	4	5
AF3	İşimde teknolojiyi kullanmak verimliliğimi artırır.	1	2	3	4	5
AF4	Teknolojiyi kullanmak işteki etkinliğimi artırır.	1	2	3	4	5
AF5	Teknolojiyi kullanmak işimi yapmamı kolaylaştırır.	1	2	3	4	5
AF6	İşimde teknoloji kullanmayı faydalı buluyorum.	1	2	3	4	5
KK7	Teknolojiyi kullanmayı öğrenmek benim için kolaydır.	1	2	3	4	5
KK8	Teknoloji ile yapmak istediklerimi kolaylıkla yapabiliyorum.	1	2	3	4	5
KK9	Teknoloji ile etkileşimim net ve anlaşılırdır.	1	2	3	4	5
KK10	Teknoloji ile etkileşimimin esnek olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
KK11	Teknolojiye uyum sağlamak benim için kolaydır.	1	2	3	4	5
KK12	Teknolojiyi kullanmanın kolay olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
İ1	Yeni teknolojiler yaşam kalitemi artırır.	1	2	3	4	5
İ2	Teknoloji bana daha fazla hareket özgürlüğü sağlar.	1	2	3	4	5
İ3	Teknoloji, insanların günlük yaşamlarını daha iyi kontrol edebilmesini sağlar.	1	2	3	4	5
İ4	Teknoloji özel hayatımda daha verimli olmamı sağlar.	1	2	3	4	5
İ5	Teknoloji, insanlara istedikleri yerde yaşama ve çalışma konusunda daha fazla serbestlik sağlar.	1	2	3	4	5
İ6	İhtiyaçlarıma göre uyarlanabilen teknolojileri severim.	1	2	3	4	5
İ7	Teknoloji işimde daha etkin olmamı sağlar.	1	2	3	4	5
İ8	Düzenli mesai saatleriyle sınırlandırılmadığından dolayı, internet üzerinden iş yapma fikri bana cazip geliyor.	1	2	3	4	5
İ9	Teknoloji tabanlı sistemlerin, yapılmasını planladığım şeyleri tam olarak gerçekleştireceğinden şüphe etmem.	1	2	3	4	5
İ10	Son teknolojinin kullanıldığı ürün ve hizmetler çok daha kullanışlıdır.	1	2	3	4	5
İ11	Benim için önemli olan konularda güncelliği sağlaması bakımından teknolojiye güvenirim.	1	2	3	4	5
İ12	İletişim teknolojileri ve internet, insanların daha güçlü ilişkiler kurmasına yardımcı olur.	1	2	3	4	5
Y1	Başkaları yeni teknolojiler ile ilgili tavsiye almak için bana danışır.	1	2	3	4	5
Y2	Genellikle, arkadaş çevremde, yeni çıkan teknolojiyi ilk edinenler arasında olurum.	1	2	3	4	5
Y3	Genellikle, yeni son teknoloji ürün ve hizmetleri başkalarından yardım almadan kavrayabilirim.	1	2	3	4	5
Y4	İlgi alanıma giren en güncel teknolojik gelişmeleri takip ederim.	1	2	3	4	5
Y5	Bu ifade kontrol amaçlıdır. Bu ifadeyi okuduysanız, lütfen 2. Seçeneği işaretleyiniz.	1	2	3	4	5

Y6	Son teknoloji ürünü cihazları çözmeye çalışmaktan zevk alırım.	1	2	3	4	5
Y7	İşimde teknolojiyi kullanırken başkalarına göre daha az sorun yaşadığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
Y8	Mevcut olan en son teknolojiyi kullanmak isterim.	1	2	3	4	5
Y9	Yeni teknolojilerin zihni uyarıcı nitelikte olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
Y10	Teknoloji konusunda bilgi edinmek teknolojinin kendisi kadar faydalı olabilir.	1	2	3	4	5
R1	Son teknoloji bir ürün veya hizmetin sağlayıcısından teknik destek aldığımda, kendimi benden daha bilgili biri tarafından kullanılmış gibi hissederim.	1	2	3	4	5
R2	Anlayabileceğim şekilde açıklama yapmadıkları için, teknik destek hatlarını faydalı bulmuyorum.	1	2	3	4	5
R3	Bazen, teknoloji sistemlerinin sıradan insanların kullanımı için tasarlanmadığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
R4	Son teknoloji ürün ve hizmetler için yalın bir dille yazılmış kılavuzlar mevcut değil.	1	2	3	4	5
R5	Başkalarının gözü önünde son teknoloji bir cihazı kullanırken sorun yaşamaktan çekinirim.	1	2	3	4	5
R6	Teknoloji tabanlı bir sisteme yüklediğim bilgilerin doğru yere gittiğinden hiçbir zaman emin olamam.	1	2	3	4	5
R7	Gördüğüm kadarıyla, arkadaşlarım en yeni teknolojiler hakkında benim öğrendiğimden daha çok şey öğreniyor.	1	2	3	4	5
R8	Yeni teknolojinin güvenilir olmaması nedeniyle, insanlar tarafından yapılan önemli işlerin teknolojiye yaptırılması konusunda dikkatli olunmalıdır.	1	2	3	4	5
R9	İnternet üzerinden iş yapmanın güvenli olmadığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
R10	Teknoloji daima en beklenmedik zamanda sorun çıkarır.	1	2	3	4	5
R11	Birçok yeni teknolojinin, insanlar tarafından kullanılıncaya kadar keşfedilmeyen sağlık veya güvenlik riskleri bulunmaktadır.	1	2	3	4	5
R12	Son teknoloji bir ürün veya hizmet satın alırken, özellikleri çok olandan ziyade, temel özellikleri olanı almayı tercih ederim.	1	2	3	4	5
R13	En yeni cihazlara sahip olmak, arkadaş çevremde hayranlık uyandırır.	1	2	3	4	5
G1	İnsanlar işlerini yaptırma konusunda teknolojiye aşırı derecede bağlıdırlar.	1	2	3	4	5
G2	Aşırı derecede teknoloji kullanımı, insanların dikkatini önemli ölçüde dağıtır.	1	2	3	4	5
G3	Teknoloji, kişisel etkileşimi azaltarak ilişkilerin kalitesini düşürür.	1	2	3	4	5
G4	Yalnızca internet üzerinden erişilebilen yerlerle iş yaparken kendimi güvende hissetmiyorum.	1	2	3	4	5
G5	İnternet üzerinden sunduğum bilgilerin başkaları tarafından kötüye kullanılabileceğinden endişelenirim.	1	2	3	4	5
G6	Bir kurumla iş yaparken, insanla etkileşim çok önemlidir.	1	2	3	4	5
G7	Bu ifade kontrol amaçlıdır. Bu ifadeyi okuduysanız, lütfen 2. Seçeneği işaretleyiniz.	1	2	3	4	5
G8	Bir işletmeyi aradığımda, otomatik bir sistemle iletişim kurmaktansa gerçek bir kişiyle konuşmayı tercih ederim.	1	2	3	4	5
G9	Bir şeyin otomasyona geçmesi durumunda, sistemin hata yapıp yapmadığını dikkatli bir şekilde kontrol etmeniz gerekir.	1	2	3	4	5

G10	Elektronik olarak gerçekleştirdiğiniz her işlem, daha sonra ayrı bir işlemle teyit edilmelidir.	1	2	3	4	5
G11	Yeni teknoloji, devletlerin ve kurumların kişileri izlemesini aşırı derecede kolaylaştırır.	1	2	3	4	5
G12	İnternet üzerinden kişisel bilgi verilmesinin güvenli olmadığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5

DEMOGRAFİK BİLGİLER

1-Cinsiyetiniz?	□ Kadın □ Erkek
2-Yaşınız?	(……..)
3-Eğitim Düzeyiniz?	□İlköğretim □Lise □Ön Lisans □Lisans □Lisansüstü
5-Kaç yıldır bu iş yerinde çalışıyorsunuz?	(……)
6-Çalıştığınız kurumun niteliği?	□ Kamu □ Özel
7-İş yerinizin faaliyet alanı?	(……..)
8-Okulda, işte veya bunların dışında aldığınız herhangi bir teknoloji eğitimi?	□ Var □ Yok

KAYNAKÇA

Adair, J.: **"Etkili Motivasyon,"** Çev. S. Uyan, 2016, İstanbul.

Adetoro, N.: "Information Technology Availability, Use and Job Satisfaction of Academic Staff at Tai Solarin University of Education, Nigeria: A Correlative Study," **Journal of Balkan Libraries Union,** C.II, No.:1, Mayıs 2014, s.5-10.

Aguinis, H., Joo, H., ve Gottfredson, R. K.: "What Monetary Rewards can and cannot do:How to Show Employees the money," **Human Performance**, 2013, s. 241-249.

Aksoy, B.: "Bilgi Teknolojileri ve Yeni Çalışma İlişkileri," **Ege Akademik Bakış**, C.12, No.:3, Temmuz 2012, s.401-414.

Aksoy, R. ve Kara, A.: "Bilgi Teknolojilerinin Çalışanlar Tarafından Benimsenmesi: Karadeniz Ereğli'de Kobi Çalışanları Üzerine Bir Uygulama," **International Journal of Economic and Administrative Studies**, C.5, No.: 10, 2013, s.2-20.

Alegre, I., Mas-Machuca, M. ve Berbegal-Mirabent, J.: "Antecedents of Employee Job Satisfaction: Do They Matter?", **Journal of Business Research**, 2016, s.1390-1395.

Alison, R.: "**How Coworkers Affect Your Job Satisfaction**", 5 Ağustos 2015, (Çevrimiçi) officevibe: https://www.officevibe.com/blog/how-coworkers-affect-job-satisfaction, 1 Temmuz 2019.

Attar, G. A., & Sweis, R. J.: "The Relationship Between Information Technology Adoption and Job Satisfaction in Contracting Companies in Jordan", **ITcon Journal of Information Technology in Construction**, C.15, 2010, S.44-63.

Aydın, P. H.: "**Yönetim Bilimi Fonksiyonlar-Teoriler-Yaklaşımlar**", Ankara, Seçkin Yayıncılık, 2013.

Baltzan, P. ve Philips, A.: "**Business Driven Technology**", McGraw-Hill Irwin, 2010.

Benitez, J., Llorens, J. ve Braojos, J.: "How Information Technology Influences Opportunity Exploration and Exploitation Firm's Capabilities", **Information & Management**, 2018, s.508-523.

Benson, S. G. ve Dundis, S. P.: "Understanding and Motivating Health Care Employees: Integrating Maslow's Hierarchy of Needs, Training and Technology", **Journal of Nursing Management**, C.11, 2003, S.315-320.

Berl, R. L., Williamson, N. C. Ve Powell, T.: "Industrial Salesforce Motivation: A Critique and Test of Maslow's Hierarchy of Nee", **Journal of Personal Selling & Sales Management**, Mayıs 1984, s.33-39.

Betz, U. A., Betz, F., Kim, R., Monks, B. ve Philips, F.: "Surveying the Future of Science, Technology and Business – A 35 Year Perspective", **Technological Forecasting & Social Change**, 2019, s.137-147.

Bocij , P., Chaffey, D. ve Hickie, S.: "**Business Informatioon Systems Technology, Development and Management for the E-Business**", C.2, İngiltere: Pearson Education Limited, 2006.

Bocij, P., Chaffey, D. ve Hickie, S.: "**Business Information Systems Technology, Development and Management for The E-Business**", C.1, İngiltere, Pearson Education Limited, 2006.

Boone, M. E.: "**MANAGING INTERACTIVELY Executing Business Strategy, Improving Communication, and Creating a Knowledge-Sharing Culture**", ABD, McGraw-Hill, 2001.

Bovée, C. L. ve Mescon, J. V.: "**Excellence in Business**", New Jersey, Pearson Prentice Hall, 2007.

Brown, C. V., DeHayes, D. W., Hoffer, J. A., Martin, E. W. ve Perkins, W. C.: "**Managing Information Technology**", Prentice Hall, 2012.

Buchanan, R. A.: **"History of Technology",** Britannica, t.y. (Çevrimiçi), https://www.britannica.com/technology/history-of-technology, 07.06.2018.

Business Dictionary: **(Çevrimiçi), Business Dictionary:** http://www.businessdictionary.com/definition/production.html , 07.06.2018.

Castellacci, F. ve Viñas-Bardolet, C.: "Internet Use and Job Satisfaction", **Computers in Human Behavior,** 2019, s.141-152.

Charles, W. H.: "**International Business: Competing in the Global Marketplace**", McGraw-Hill Education, 2014.

Chen, M.-F. ve Lin, N.-P.: "Incorporation of Health Consciousness into the Technology Readiness and Acceptance Model to Predict App Download and Usage Intentions", **Emerald Publishing Limited**, C.28, No.:2, 2018, s.351-373.

Chiappetta, M.: "**The Technostress: definition, symptoms and risk prevention", Roma**, 2017, (Çevrimiçi) www.senseandsciences.com, 11 Temmuz 2019.

Christiansen, N., Sliter, M. ve Frost, C. T.: "What Employees Dislike About Their Jobs: Relationship between Personality-based Fit and Work Satisfaction", **Personality and Individual Differences**, 2014, s.25-29.

Davis, F. D.: "Perceived Usefulness, Perceieved Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", **MIS Quarterly**, Eylül 1989, s.319-340.

Definition: "**What does Internet mean?",** t.y., (Çevrimiçi), Techopedia: https://www.techopedia.com/definition/2419/, 2 Temmuz 2019.

Deng, Z., Mo, X. ve Liu, S.: "Comparison of the Middle-aged and Older Users' Adoption of Mobile Health Services in China", **International Journal of Medical Informatics,** 2014, s.210-224.

Durak, H. Y.: "Examining the Acceptance and Use of Online Social Networks by Preservice Teachers within the Context of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model**", Journal of Computing in Higher Education**, 2019, s.173-209.

Durmuş, P. B., Yurtkoru, P. E. ve Çinko, P. M.: "**Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi**", İstanbul, Beta, 2016.

Düren, D. A.: "**2000'li Yıllarda Yönetim**", İstanbul, Alfa Basım Yayın Dağıtım Ltd. Şti., 2002.

Dziak, M.: "**Technology**", 2015, (Çevrimiçi) http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=f5ce7aea-4b3c-4bdb-a226, 07.06.2018.

Eğinli, A. T.: "Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma," **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, C.23, No.:3, 2009, s.35-52

Eivazi, K.: "Computer Use Monitoring and Privacy at Work", **Computer Law & Security Review**, 2011, s.516-523.

Elias, S. M., Smith, W. L. ve Barney, C. E.: "Age as a Moderator of Attitude towards Technology in the Workplace: Work Motivation and Overall Job Satisfaction", **Behaviour& Information Technology**, C.31, No.:5, Mayıs 2012, s.453-467.

Elpers, K., ve Westhius, D.: "Organizational Leadership and Its Impact on Social Workers' Job Satisfaction: A National Study", **Administration in Social Work**, C.32, No.:3, 2008, s.26-43.

Erro-Garcés , A. ve Ferreira, S.: "Do Better Workplace Environmental Conditions Improve Job Satisfaction?", **Journal of Cleaner Production**, 2019, s.936-948.

Erdoğmuş, N. Ve Esen, M.: "Effects of Technology Readiness on Technology Acceptance in E-HRM: Mediating Role of Perceived Usefulness", **Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi**, C.IX, No.:I, 2014, s.7-21.

Fădor (Lala), A. G.: "**Innovation and Technology Acceptance Model (TAM): A Theoretical Approach**", 2014, s.59-65.

Farhanghi, A. A., Abbaspour, A. ve Ghassemi, R. A.: "The Effect of Information Technology on Organizational Structure and Firm Performance: An Analysis of Consultant Engineers Firms (CEF) in İran", **Procedia Social and Behavioral Sciences,** 2013, s.644-649.

Garson, G. D. ve Schelin, S. H.: "**Humanizing Information Technology Advice from Experts**", ABD, CyberTech Publishing , 2014

Gizlier, Ö.: "**Çalışanların Aşırı Niteliklilik Algılarının Sonuçlarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma (Yüksek Lisans Tezi)",** 2018, Erişim Adresi: https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp

Gorman, P. D.: "Maslow's Hierarchy and Social and Emotional Wellbeing", **Aboriginal and Islander Health Worker Journal**, C.34, No.1, Ocak-Şubat 2010, s.27-29.

Gunawardana, K. D.: "Introduction of Advanced Manufacturing Technology: A Literature Review", **Sabaragamuwa University Journal**, C.6, No.:1, 2006, s.116-134.

Gümüşoğlu, E.: K., ve Akay, E.: "Measuring Technology Acceptance Level of Teachers by Using Unified Theory of Acceptance and Use of Technology", **International Journal of Languages Education and Teaching**, C.5, No.:4, Aralık 2017, S.378-394.

Hartas, D.: "**Educational Research and Inquiry Qualitative and Quantitative Approaches**", 2013, Londra, Bloomsbury.

Hatch, M. J. ve Cunliffe, A. L.: "**Organization Theory**", 2006, Oxford University Press.

Herzberg, F.: "One More Time: How Do You Motivate Employees?", **Harvard Business Review**, Eylül-Ekim 1987, s.109-120.

Holland, P., Cooper, B. K. ve Hecker, R.: "Use of Social Media at Work: A New Form of Employee Voice?", **The International Journal of Human Resource Management,** C.27, No.:21, s.2621-2634.

Hossain, R. ve Mahmud, I.: "Influence of Cognitive Style on Mobile Payment System Adoption: An Extended Technology Acceptance Model", **International Conference on Computer Communication and Informatics**, 07-09 Ocak 2016, Coimbatore.

Hoşcan, P., Oktal, Y., Hepkul, Y., Kağnıcıoğlu, Y. ve Sevim, Y.: "**Yönetim Bilgi Sistemi**", Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Web-Ofset Tesisleri, 2003.

www. techopedia.com **Internet of Things (IoT),** t.y., (Çevrimiçi), Techopedia: https://www.techopedia.com/definition/28247/internet-of-things-iot, 2 Temmuz 2019.

Izvercian, M., Potra, S. ve Ivascu, L.: "Job Satisfaction Variables: A Grounded Theory Approach", **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 2016, s.86-94.

Jain, P.: "Technology Readiness Index: Measuring Indian Railway Employees Readiness to Embrace Online Technology**", Journal of Marketing & Communication,** C.9, No.:1, Mayıs-Ağustos 2013, s.52-56.

Janićijević, N., Kovačević, P. ve Petrović, I.: "Identifying Organizational Factors of Job Satisfaction:The Case of One Serbian Company", **Economic Annals**, C. LX, No.205, Nisan-Haziran 2015, s.73-104.

Kantar, H.: "**İşletmede Motivasyon**", İstanbul, Kumsaati Yayın Dağıtım Ltd.Şti, 2008.

Kellerman, A.: "The Satisfaction of Human Needs in Physical and Virtual Spaces", **The Professional Geographer**, C.66, No.:4, 2014, s.538-546.

Khan, A., Rehman, H. ve Rehman, S.-u.: "An Empirical Analysis of Correlation Between Technostress and Job Satisfaction: A Case of KPK, Pakistan", **Pakistan Journal of Library and Information Science**, c.14, 2013, s.9-15

Khasawneh, O. Y.: "Technophobia without Borders: The Influence of Technophobia and Emotional Intelligence on Technology Acceptance and the Moderating Influence of Organizational Climate", **Computers in Human Behavior**, 2018, s.210-218

Kiarie, M. A., Maru, L. C. Ve Cheruiyot, T. K.: "Leader Personality Traits and Employee Job Satisfaction in the Media Sector", **The TQM Journal**, C.29, No.1, 2017, s.133-146.

Koçel, T.: "**İşletme Yöneticiliği**", İstanbul: Arıkan Basım Yayın Dağıtım Ltd. Şti., 2007.

Koepfer, C.: "**Maslow and Metalworking**", Production Machining, Temmuz 2010, (Çevrimiçi), https://www.productionmachining.com/columns/maslow-and-metalworking, 6 Mayıs 20019.

Koza, M.: "**Bilgiyi Doğru Kullanmak BİLGİ YÖNETİMİ**", İstanbul: Kum Saati Yayın Dağıtım Ltd. Şti., 2010

Kumar, R., Lal, R., Bansal, Y. ve Sharma, S.: "Technostress in Relation to Job Satisfaction and Organisational Commitment among IT Professionals", **International Journal of Scientific and Research Publications**, C.3, No.:12, Aralık 2013.

Kuo, K.-M., Liu, C.-F. ve Ma, C.-C.: "An Investigation of the Effect of Nurses' Technology Readiness on the Acceptance of Mobile Electronic Medical Record Systems", **Medical Informatics & Decision Making**, 2013.

Lai, C.-S.: "The Effects of Technology Readiness Index and IT-based Services on the Service Quality in the Hotel Industry", **PICMET 2007 Proceedings**, 5-9 Ağustos, Portland, 2007, s.2743-2747

Lai, J.-Y., Kan, C.-W. ve Ulhas, K. R.:	"Impacts of Employee Participation and Trust on E-business Readiness, Benefits, and Satisfaction", **Information Systems E-Bussiness Management** (2013).
Laudon, K. C. ve Laudon, J. P.:	"**Management Information Systems Managing the Digital Firm**", New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2012.
Lee, M. T. Ve Raschke, R. L.:	"Understanding Employee Motivation and Organizational Performance: Arguments for a Set-theoretic Approach", **Journal of Innovation & Knowledge**, 2016, s. 162-169.
Limbu, Y. B., Jayachandran, C. ve Babin, B. J.:	"Does Information and Communication Technology Improve Job Satisfaction? The Moderating Role of Sales Technolgoy Orientation", **Industrial Marketing Management,** 2014, s.1236-1245.
Long, R. J. ve Shields, J. L.:	"From Pay to Praise? Non-cash Employee Recognition in Canadian and Australian Firms", **The International Journal of Human Resource Management**, C.217, No.8, Haziran 2010, s.1145-1172.
Luftman, J. N.:	"**Competing in the Information Age**", Oxford University Press, 2003.
Mariani, M. G., Curcuruto, M. ve Gaetani, I.:	"Training Opportunities, Technology Acceptance and Job Satisfaction A study of Italian Organizaitons", **Journal of Workplace Learning,** C.25, No.:7, 2013, s. 455-475.
Martins, C., Oliveira, T. ve Popovič, A:	"Understanding the Internet Banking Adoption: A Unified Theory of Acceptance and Use of Technology and Perceived Risk Application", **International Journal of Information Management,** 2014, s.1-13
Maslow, A.H.:	"A Theory of Human Motivation**", Psychological Review**, C.50, No.:4, s.370-396.
Mathis, R. L., Jackson, J. H. ve Valentine, S. R.:	"**Human Resource Management**", Cengage Learning, 2015
Meyer, D.:	"Technology, Job Satisfaction, and Retention: Rural Mental Health Practitioners", **The Journal of Rural Health**, C.22, No.:2, 2006, s.158-163.

Mishra, P.K.: "Job Satisfaction", **IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)**, C.14, No.:5, Eylül-Ekim 2013, s.45-54.

More, B. ve Padmanabhan, H. K.: "A Comparative Study on Employees Job Satisfaction Level Using Herzberg Two Factor and Maslow's Need Theory with Reference to Manufacturing Industry", **International Journal of Researh and Innovation in Social Science (IJRISS)**, C.1, No.:1, Ocak 2017, s.33-38.

Navimipour, N. J., ve Soltani, Z.: "The Impact of Cost, Technology Acceptance and Employees' Satisfaction on the Effectiveness of the Electronic Customer Relationship Management Systems", **Computers in Human Behavior**, 2016, s.1052-1066.

Niehaves, B. ve Plattfaut, R.: "Internet Adoption by the Elderly: Employing IS Technology Acceptance Theories for Understanding the Age-related Digital Divide, **European Journal of Information Systems,** 2014, s.708-726.

Nugroho, M. A. ve Fajar, M. A.: "Effects of Technology Readiness Towards Acceptance of Mandatory Web-Based Attendance System", **4th Information Systems International Conference 2017, ISICO 2017**, 6-8 November 2017, Bali, Indonesia, Computer Science, 124 (2017), s.319-328.

Oxford University Press: **Personality definition, English Oxford Living Dictionaries:** https://en.oxforddictionaries.com/definition/personality adresinden alınmıştır, t.y. (Çevrimiçi), 27.06.2019.

Öğüt, A.: **"Bilgi Çağında Yönetim",** Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2003.

Özcan, D. E.: **"Kişilik Bakış Açısından Örgüt Yapısı ve İş Tatmini**", İstanbul: Beta Basım Yayım Dağımtım A.Ş., 2011.

Özsungur, F. ve Hazer, O.: **"Yaşlıların İletişim Teknolojilerini Kabulünün Teknoloji Kabul Modeli ile İncelenmesi: Adana İli Örneği",** IJOESS, C.9, No.:31, s.238-275.

Parasuraman, A.: "Technology Readiness Index (TRI) A Multiple-Item Scale to Measure Readiness to Embrace New Technologies", **Journal of Service Research**, C.2, No.:4, Mayıs 2000, s.307-320.

Parlak, Z. ve Özdemir, S.: "Esneklik Kavramı ve Emek Piyasalarında Esneklik", **Sosyal Siyaset Konferansları**, C.60, 2011/1, s.1-60.

Phillips, C.: "How to Maximize Employee Health and Productivity Maslow's 'Hierarchy of Needs' Shows How Individual Needs Affect the Work Environment", **New Hampshire Business Review**, 2-15 Mart 2018, s.20-21.

Pride, W. M., Hughes, R. J. ve Kapoor, J. R.: **"Business",** USA: Cengage Learning, 2013.

Pride, W. M., Hughes, R. J. ve Kapoor, J. R.: **"Business",** Cengage Learning EMEA, 2014

Ragu-Nathan, T., Tarafdar, M. Ve Ragu-Nathan, B.: "The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation", **Information Systems Research**, C.19, No.:4, Aralık 2008, s.417-433.

Ramey, K.: **"Techucation",** 12 Aralık 2013, (Çevrimiçi), Use of technology: https://www.useoftechnology.com/what-is-technology/, 2 Temmuz 2018.

Ramjee, P.: "**The Impact of Workplace Relationship to Employee Satisfaction**", 2019, (Çevrimiçi), Chron: https://smallbusiness.chron.com/impact-workplace-relationship-employee-satisfaction-20306.html, 30 Haziran 2019.

Raziq, A. ve Maulabakhsh, R.: "Impact of Working Environment on Job Satisfaction**", 2nd Global Conference On Busıness, Economics, Management And Tourism**, 30-31 October 2014, Prague, Czech Republic, Economics of Finance, 23(2015), s.717-725 .

Robbins, S. P.: "**Managing Today!",** Prentice-Hall, Inc., 2000.

Robbins, S. P., DeCenzo, D. A. ve Coulter, M.: "**Fundamentals of Management Essential Concepts and Applications**", Pearson Education Limited, 2015

Rojas-Méndez, J. I., Parasuraman, A. ve Papadopoulos, N.: "Demographics, Attitudes, and Technology Readiness", **Marketing Intelligence & Planning,** C.35, No.:1, 2017, s.18-39.

Román, S., Rodríguez, R., ve Jaramillo, J. F.: "Are Mobile Devices a Blessing or a Curse? Effects of Mobile Technology Use on Salesperson Role Stress and Job Satisfaction", **Journal of Business & Industrial Marketing**, 33/5 (2018), s.651-664.

Rukh, L., Choudhary, M. A., ve Abbasi, S. A.: "Analysis of Factors Affecting Employee Satisfaction: A Case Study from Pakistan", **Work** 52(2015) 137-152.

Sadri, G. ve Bowen, R. C.: "Meeting Employee Requirements Maslow's Hierarchy of Needs is Still a Reliable Guide to Motivating Staff", **Industrial Engineer**, 2001, s.44-48.

Samaranayake, V. ve Gamage, C.: "Employee Perception towards Electronic Monitoring at Work Place and Its Impact on Job Satisfaction of Software Professsionals in Sri Lanka", **Telematics and Informatics**, 29(2012), s.233-244.

Schwalbe, K.: "**Information Technology Project Management",** USA: Course Technology, Cengage Learning, 2011.

Sharma, P.: "Organizational Cultura as a Predictor of Job Satisfaction: The Role of Age and Gender", **Management**, C.22, No.:1, 2017, s.35-48.

Shonhe, L.: "An Assessment of the Technology Readiness of Public Librarians in Botswana", **Global Knowledge, Memory and Communication**, C.68, No.:4/5, 2019, s.275-287.

Singh, J. K. Ve Jain, M.: "A Study of Employees' Job Satisfaction and Its Impact on Their Performance", **Journal of Indian Research,** C.1, No.:4, Ekim-Aralık 2013, s.105-111.

Siregar, J. J., Aryusmar ve Puspokusumo, R. W.: "The Analysis of Technology Acceptance Model in Implementing Knowledge Management for Small Medium Sized Enterprises (SMEs) in a Creative Industry Base on Mobile Application", **IEEE**, 2018.

Smit, C., Roberts-Lombard, M. ve Mpinganjira, M.: "Technology Readiness and Mobile Self-service Technology Adoption in the Airline Industry: An Emerging Market Perspective", **Acta Commercii-Independent Research Journal in the Management Sciences**, 2018.

Smith, M., Walford, N. S. ve Jimenez-Bescos, C.: "Assessing the User Response to Differences in Functionality when Visualising 3D Models of Cultural Heritage Sites Using the Technology Readines Index", **Digital Applications in Archaeology and Cultural Heritage**, 10(2018).

Stahl, J. E.: "Introducing New Technology into the Operating Room: Measuring the Impact on Job Performance and Satisfaction", **Surgery**, C. 137, No.: 5, 2005, s.518-526.

Stair, R., & Reynolds, G.: "**Information Systems Essentials**", Çin: Cengage Learning, 2012.

Şimşek, P. Ş. ve Çelik, P.: "**Yönetim ve Organizasyon**", Konya: Eğitim Kitabevi, 2016.

Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S. ve Ragu-Nathan, T.S.: "The Impact of Technostress on Role Stress and Productivity", **Journal of Management Information Systems**, C. 24, No.:1, 2007, s.301-328.

Teck-Hong, T. ve Waheed, A.: "Herzberg's Motivation-Hygiene Theory and Job Satisfaction in the Malaysian Retail Sector: The Mediating Effect of Love of Money", **Asian Academy of Management Journal**, C.16, No.:1, Ocak 2011, s.73-94.

Tsourela, M. ve Roumeliotis, M.: "The Moderating Role of Technology Readiness, Gender and Sex in Consumer Acceptance and Actual Use of Technology-based Services", **Journal of High Technology Management Research,** 26(2015), S.124-136.

Turakhia, B.: "**The Journey to Tomorrowland**", Mart 2017, (Çevrimiçi) 17.08.2017.

Türk, Y. S.: "**Örgüt Kültürü ve İş Tatmini**", Ankara: Özkan Matbaacılık, 2007.

Udechukwu, I. I.: "Correctional Officer Turnver: Of Maslows Needs Hierarchy and Herzberg's Motivation Theory", **Public Personnel Management**, C. 38, No.:2, Yaz 2009, s.69-82.

Urwiler, R. ve Frolick, M. N.: "The IT Value Hierarchy: Using Maslow's Hierarchy of Needs as a Metaphor for Gauging the Maturity Level of Information Technology Use within Competitive Organizations", **Information Systems Management**, 2008, 25: 83-88.

Uzkurt, C.: **"Yenilik (İnovasyon) Yönetimi ve Yenilikçi Örgüt Kültürü**", İstanbul: Beta, 2017.

Ülgen, H. ve Mirze, S. K.: "**İşletmelerde Stratejik Yönetim**", İstanbul: Has Matbaacılık, 2007.

Valaei, N. ve Rezaei, S.: "Job Satisfaction and Organizational Commitment An Empirical Investigation among ICT-SMEs", **Management Research Review**, C.39, No.12, 2016, s.1663-1694.

Vaske, J. J., Beaman, J. ve Sponarski, C. C.: "**Rethinking Internal Consistency in Cronbach's Alpha",** t.y., Colorado State University.

Venkatesh, V., Morris, M. G. ve Davis, G. B.: "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View", **MIS Quarterly**, C.27, No.:3, Eylül 2003, s.425-478.

Walczuch, R., Lemmink, J. Ve Streukens, S.: "The Effect of Service Employees' Technology Readiness on Technology Acceptance", **Information & Management**, 44(2007) 206-215.

Wasif, A.: "Understanding the Concept of Job Satisfaction, Measurements, Theories and Its Significance in the Recent Organizational Environment: A Theoretical Framework", **Archives of Business Research,** C.4, No.:1, Şubat 2016, s.100-111.

Woodward, J.: "**Industrial Organization: Theory and Practice**", London: Oxford University Press., 1965.

Zhao, Y., Ni, Q. ve Zhou, R.: "What Factors Influence the Mobile Health Service Adoption? A Meta-analysis and the Moderating Role of Age**", International Journal of Information Management**, 43 (2018) 342-350.