BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TEKNOLOJİ VE BİLGİ YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
TEKNOLOJİ VE BİLGİ YÖNETİMİ TEZLİ
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

ANLIK İLETİ SİSTEMLERİNİN KULLANIMININ BİRLEŞTİRİLMİŞ TEKNOLOJİ KABUL VE KULLANIM TEORİSİ BAĞLAMINDA İNCELENMESİ: KAMU PERSONELİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

HAZIRLAYAN

SEDA CAVAR AKPINAR

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TEZ DANIŞMANI

DR. ÖĞR. ÜYESI NURCAN ALKIŞ BAYHAN

ANKARA - 2022

BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS TEZ ÇALIŞMASI ORİJİNALLİK RAPORU

Tarih: 01/ 07/ 2022

Öğrencinin Adı, Soyadı: Seda CAVAR AKPINAR

Öğrencinin Numarası: 21920167

Anabilim Dalı: Teknoloji ve Bilgi Yönetimi

Programı: Teknoloji ve Bilgi Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programı

Danışmanın Unvanı/Adı, Soyadı: Dr. Öğr. Üyesi Nurcan ALKIŞ BAYHAN

Tez Başlığı: Anlık İleti Sistemlerinin Kullanımının Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi Bağlamında İncelenmesi: Kamu Personeli Üzerine Bir Çalışma

Yukarıda başlığı belirtilen Yüksek Lisans tez çalışmamın; Giriş, Ana Bölümler ve Sonuç Bölümünden oluşan, toplam 81 sayfalık kısmına ilişkin, 01/07/2022 tarihinde tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı %9'dur. Uygulanan filtrelemeler:

1. Kaynakça hariç

2. Alıntılar hariç

3. Beş (5) kelimeden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

"Başkent Üniversitesi Enstitüleri Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Usul ve Esaslarını" inceledim ve bu uygulama esaslarında belirtilen azami benzerlik oranlarına tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Öğrenci İmzası:…….

ONAY

Tarih: 01 / 07 / 2022

Öğrenci Danışmanı Unvan, Ad, Soyad, İmza:

Dr. Öğr. Üyesi Nurcan ALKIŞ BAYHAN

……

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimim ve tez çalışmam boyunca kıymetli bilgi, birikim ve tecrübesiyle bana yol gösteren, destek olan ve yeni bilgilerle beni zenginleştiren değerli danışmanım Sn. Dr. Öğr. Üyesi Nurcan ALKIŞ BAYHAN'a, Teknoloji ve Bilgi Yönetimi yüksek lisans programı başta olmak üzere ilgi, bilgi ve katkılarıyla desteğini esirgemeyen Bölüm Başkanı Sn. Prof. Dr. H. Okan YELOĞLU'na, tez çalışmama değerli katkıları bulunan ve hayatımda önemli bir yere sahip kıymetli büyüklerim Sn. Hakan DEMİRTEL'e ve Sn. Prof. Dr. Saime Özlem GÖKKURT DEMİRTEL'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Hayatım boyunca koşulsuz sevgi ve destekleriyle yanımda olan annem Gülden, babam Necip ve ablam Sena'ya;

Hayatımın her alanında en büyük destekçim sevgili eşim Kamil'e;

Ve tez çalışmamın başında karnımda, nihayete erdirdiğim günlerde kucağımdaki varlığıyla beni mutlu eden sevgili oğlum Enginhan'a çok teşekkür ederim.

ÖZET

Seda CAVAR AKPINAR

ANLIK İLETİ SİSTEMLERİNİN KULLANIMININ BİRLEŞTİRİLMİŞ TEKNOLOJİ KABUL VE KULLANIM TEORİSİ BAĞLAMINDA İNCELENMESİ: KAMU PERSONELİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Teknoloji ve Bilgi Yönetimi Anabilim Dalı

2022

Bu tez çalışmasının amacı günümüzde mobil cihazlarda internet kullanımında öne çıkan anlık ileti sistemlerinin tercih ve kullanım sebeplerinin araştırılmasıdır. Bu bağlamda kamu personelinin konuya ilişkin yaklaşımı incelenmiş olup ayrıca kamu personelinin sosyal ve iş hayatında tercih ettiği sistemin ortaya konulduğu ve söz konusu sistemlerin kullanımına ilişkin mevzuat farkındalığının araştırıldığı bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Çalışmada nicel araştırma yöntemleri kullanılmış olup araştırma kapsamında Türkiye'deki kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan 441 kamu personeline ulaşılmış, katılımcılara çevrimiçi anket uygulanarak veri toplanmıştır. Araştırma verileri doğrulayıcı faktör ve Yapısal Eşitlik Modellemesi istatistiksel analiz yöntemleri ile analiz edilerek yorumlanmıştır. Bu kapsamda veriler temelinde Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (UTAUT) modelinin faktörlerinden oluşan beş faktör ve dört moderatör değişken altında toplanmıştır. Buna göre faktörler 'Davranışsal Niyet', 'Performans Beklentisi', 'Çaba Beklentisi', 'Sosyal Etki (Sübjektif Norm, Ağ Büyüklüğü, Algılanan Kullanıcı Sayısı)', 'Gizlilik ve Güvenlik Beklentisi (Algılanan Güvenlik, Gizlilik, Mahremiyet)'; moderatör değişkenler ise cinsiyet, yaş, deneyim ve gönüllülüktür.

Araştırma ile kamu personeli tarafından sosyal hayatta ve iş hayatında en çok tercih edilen anlık ileti sisteminin WhatsApp olduğu ortaya konulmuştur. Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ile gizlilik ve güvenlik beklentisi faktörleri davranışsal niyet üzerinde pozitif yönlü etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Çaba beklentisinin davranışsal niyet üzerindeki etkisi ile sosyal etkinin davranışsal niyet üzerindeki etkisi cinsiyet değişkeninden, gizlilik ve güvenlik beklentisinin davranışsal niyet üzerindeki etkisi ise yaş ve deneyim değişkenlerinden etkilendiği tespit edilmiştir.

Çalışma ile kamu personelinin anlık ileti sistemi kullanımına ilişkin mevzuat farkındalık ve mevzuata uygun kullanım seviyesinin düşük olduğu belirlenmiş olup farkındalık ve uygunluk seviyesinin arttırılmasına yönelik öneriler getirilmiştir. Bu araştırma, önemi gün geçtikçe anlaşılan veri gizliliği ve güvenliğine anlık ileti sistemi kullanımı bağlamında dikkat çekmesi açısından önem taşımaktadır.

Anahtar Kelimeler: Anlık İleti Sistemleri, Kamu Personeli, Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi, WhatsApp, Yapısal Eşitlik Modellemesi

ABSTRACT

Seda CAVAR AKPINAR

EXAMINATION OF THE USE OF INSTANT MESSAGING SYSTEMS IN THE CONTEXT OF THE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY: A STUDY ON CIVIL SERVANTS

Başkent University, Institute of Social Sciences

Master of Technology and Knowledge Management

2022

The aim of this thesis is to investigate the reasons for preference and use of instant messaging systems, which are prominent in the use of internet on mobile devices today. In this context, the approach of the civil servants to the subject was examined, and a research was carried out in which the system preferred by the civil servants in their social and business life was revealed and the awareness of the legislation regarding the use of these systems was investigated. Quantitative research methods were used in the study, and within the scope of the research, 441 civil servants working in public institutions and organizations in Turkey were reached. Data were collected by applying an online questionnaire to the participants. The research data were analyzed and interpreted with the confirmatory factor and Structural Equation Modeling statistical analysis methods. In this context, five factors and four moderator variables, consisting of the factors of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), were collected on the basis of the data. Accordingly, the factors are 'Behavioral Intention', 'Performance Expectancy', 'Effort Expectancy', 'Social Influence (Subjective Norm, Network Size, Number of Perceived Users)', 'Privacy and Security Expectancy (Perceived Security, Confidentiality, Privacy)'. Moderator variables are also gender, age, experience and voluntariness of use.

With the research, it has been revealed that the most preferred instant message system in social and business life by civil servants is WhatsApp. According to the results obtained from the study, it was determined that the factors of performance expectancy, effort expectancy, social influence, and privacy and security expectancy had a positive effect on behavioral intention. It has been determined that the effect of effort expectancy on behavioral intention and the effect of social influence on behavioral intention are affected by the gender,

while the effect of privacy and security expectancy on behavioral intention is affected by age and experience.

With the study, it has been determined that the level of awareness and use in accordance with the legislation regarding the use of instant message system by civil servants is low, and suggestions have been made to increase the level of awareness and compliance. This research is important in that it draws attention to data privacy and security, the importance of which is understood day by day, in the context of the use of instant messaging system.

Keywords: Instant Messaging Systems, Civil Servants, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, WhatsApp, Structural Equation Modeling

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR i
ÖZET ii
ABSTRACT iv
TABLOLAR LİSTESİ ix
ŞEKİLLER LİSTESİ x
1. GİRİŞ 1
2. BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ 4
2.1. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kavramının Tanımı 4
2.2. Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Gelişimi 5
2.3. Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Kullanımına İlişkin İstatistikler 6
2.3.1. Bireylerin internet kullanımına ilişkin istatistikler 6
2.3.2. Mobil abone sayısına ilişkin istatistikler 9
2.3.3. Sabit telefon ve cep telefonu aboneliğine ilişkin istatistikler 10
2.3.4. Bilgi toplumu istatistikleri 13
3. ANLIK İLETİ SİSTEMLERİ 16
3.1. Anlık İleti Sistemlerinin Tanımı ve Gelişimi 16
3.2. Anlık İleti Sistemlerinin Tercih ve Kullanım Sebepleri 17
3.3. Dünyada ve Türkiye'de Yaygın Olarak Kullanılan Anlık İleti Sistemleri 19
3.3.1. WhatsApp 19
3.3.2. Telegram 20
3.3.3. Signal 21
3.3.4. BiP 21
3.3.5. Anlık İleti Sistemlerinin Karşılaştırılması 22
3.4. Kamu Kurum ve Kuruluşlarınca Anlık İleti Sisteminin Tercih ve Kullanımına Yönelik Mevzuat Düzenlemeleri 24
4. KURAMSAL ÇERÇEVE 26
4.1. Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 26
4.2. Yeniliklerin Yayılımı Teorisi 31
4.3. Gerekçeli Eylem Teorisi 32
4.4. Planlı Davranış Teorisi 32
4.5. Sosyal Bilişsel Teori 33
4.6. Teknoloji Kabul Modeli 34

4.7. Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli 35
4.8. Motivasyonel Model 36
4.9. Teknoloji Kabul Modeli ve Planlı Davranış Teorisi Birleştirilmiş Model 36
4.10. Anlık İleti Sistemlerinin Kabul ve Kullanımı ile İlgili Yapılan Çalışmalar .. 37
5. ARAŞTIRMA MODELİ 42
6. YÖNTEM 46
6.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı 46
6.2. Araştırmanın Varsayımları ve Sınırlılıkları 47
6.3. Araştırma Süreci 47
6.4. Veri Toplama Aracı 48
6.5. Pilot Çalışma 52
6.6. Evren ve Örneklem 53
6.7. Etik Kurul Onayı 54
6.8. Veri Toplama 54
7. BULGULAR 55
7.1. Güvenilirlik Analizi Sonuçları 55
7.2. Demografik Özeliklere İlişkin Sonuçlar 56
7.3. Anlık İleti Sistemi Kullanımına İlişkin Sonuçlar 58
7.4. Anlık İleti Sisteminin Tercih ve Kullanımına Yönelik Mevzuat Düzenlemelerine Yönelik Farkındalığa İlişkin Sonuçlar 61
7.5. Gizlilik Sözleşmelerinin Tercih Yönündeki Etkisine İlişkin Sonuçlar 62
7.6. Anlık İleti Sistemi Kullanımında Gönüllüğe İlişkin Sonuçlar 63
7.7. Açıklayıcı Faktör Analizine İlişkin Sonuçlar 63
7.8. Yapısal Eşitlik Modellemesi Analiz Sonuçları 66
7.8.1. Ölçüm modeli 66
7.8.2. Geçerlilik ve güvenilirlik analizi sonuçları 68
7.8.2.1. İç tutarlılık ve birleşme geçerliliği 69
7.8.2.2. Ayrışma geçerliliği 69
7.8.3. Yapısal model 70
7.8.3.1. İlişki katsayıları 70
7.8.3.2. Hipotez testleri 71
7.8.3.3. Moderatör değişken analizleri 72
8. SONUÇ VE ÖNERİLER 75
KAYNAKLAR 82

EKLER

EK 1: ETİK KURUL ONAYI

TABLOLAR LİSTESİ

Sayfa

Tablo 3.1. Anlık İleti Sistemlerinin Özellikler Üzerinden Karşılaştırılması 23
Tablo 4.1. UTAUT modelinin sentezlendiği teori ve modeller 27
Tablo 4.2. Anlık İleti Sistemlerinin Kabul ve Kullanımına İlişkin Yapılan Çalışmalar 39
Tablo 6.1. Demografik ve Anlık İleti Sistemi Kullanımı ile Mevzuat Farkındalığına İlişkin Anket Soruları 49
Tablo 6.2. Araştırma Modelinde Yer Alan Faktörlere İlişkin Anket Soruları 51
Tablo 6.3. Pilot Çalışmaya İlişkin Güvenilirlik Analiz Sonuçları 53
Tablo 7.1. Araştırmaya İlişkin Güvenilirlik Analiz Sonuçları 55
Tablo 7.2. Katılımcıların Cinsiyet ve Yaş Kuşaklarına İlişkin İstatistikler 56
Tablo 7.3. Katılımcıların Unvanlarına Göre Hizmet Sınıflarına İlişkin İstatistikler 57
Tablo 7.4. Açıklayıcı Faktör Analizi Uygunluk Analizi Sonuçları 64
Tablo 7.5. Açıklayıcı Faktör Analizi Sonucu Elde Edilen Özdeğerler ve Varyans Açıklama Oranları 64
Tablo 7.6. Açıklayıcı Faktör Analizi Sonucu Elde Edilen Faktör Yükleri ve Faktörlerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları 65
Tablo 7.7. Faktör Yükleri 68
Tablo 7.8. İç Tutarlılık ve Birleşme Geçerliliği Katsayıları 69
Tablo 7.9. Korelasyon Değerlerini Gösteren Fornell-Larcker Kriteri Sonuçları 70
Tablo 7.10. İlişki Katsayıları 71
Tablo 7.11. Hipotez Testi Sonuçları 71
Tablo 7.12. Cinsiyet Moderatör Değişken Analizi Sonuçları 72
Tablo 7.13. Yaş Moderatör Değişken Analizi Sonuçları 73
Tablo 7.14. Deneyim Moderatör Değişken Analizi Sonuçları 74
Tablo 7.15. Gönüllülük Moderatör Değişken Analizi Sonuçları 74

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa

Şekil 2.1. BİT'e İlişkin Sistematik Gösterim 5
Şekil 2.2. BİT'in Gelişimi 6
Şekil 2.3. Dünya Genelinde İnternet Kullanan Kişi Sayısı 7
Şekil 2.4. Dünya Genelinde İnternet Kullanan Kişi Oranı 7
Şekil 2.5. Türkiye'de İnternet Kullanımına İlişkin İstatistikler 8
Şekil 2.6. Türkiye'de Hanelerde İnternet Erişim Oranı 8
Şekil 2.7. Dünya Genelinde Mobil Abone Sayısı 9
Şekil 2.8. Türkiye'deki Mobil Abone Sayısı 10
Şekil 2.9. Dünya Genelinde Sabit Telefon Abone Sayısı 11
Şekil 2.10. Dünya Genelinde Cep Telefonu Abone Sayısı 11
Şekil 2.11. Türkiye'de Sabit Telefon Abone Sayısı 12
Şekil 2.12. Türkiye'de Cep Telefonu Abone Sayısı 12
Şekil 2.13. Türkiye'de Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı 13
Şekil 2.14. Türkiye'de Hanelerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı 14
Şekil 2.15. Türkiye'de Hanelerde Bilişim Teknolojileri Bulunma Oranları 15
Şekil 4.1. Teknoloji kullanım modellerinin temel kavramları ve yapısı 26
Şekil 4.2. Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisinin (UTAUT) Şematik Gösterimi 28
Şekil 4.3. DOI'nın Şematik Gösterimi 32
Şekil 4.4. TRA'nın Şematik Gösterimi 32
Şekil 4.5. TPB'nin Şematik Gösterimi 33
Şekil 4.6. SCT'nin Şematik Gösterimi 34
Şekil 4.7.TAM'ın Şematik Gösterimi 35
Şekil 4.8. MPCU'nun şematik gösterimi 36
Şekil 4.9. C-TAM-TPB Şematik Gösterimi 37
Şekil 5.1 Araştırmanın Modeli 42
Şekil 6.1. Araştırma Süreci 48
Şekil 7.1. Katılımcıların Eğitim Durumu Dağılımı 57
Şekil 7.2. Katılımcıların Kamuda Toplam İş Tecrübesi Dağılımı 58
Şekil 7.3. Katılımcıların Mobil Cihazlarında Bulunan Anlık İleti Sistemleri 59
Şekil 7.4. Katılımcıların Sosyal Hayatında En Sık Kullandığı Anlık İleti Sistemi 59

Şekil 7.5. Katılımcıların Sosyal Hayatlarında Anlık İleti Sistemi Kullanım Amaçları..... 60
Şekil 7.6. Katılımcıların İş Hayatında En Sık Kullandığı Anlık İleti Sistemi..... 60
Şekil 7.7. Katılımcıların İş Hayatlarında Anlık İleti Sistemi Kullanım Amaçları 61
Şekil 7.8. Katılımcıların Gizlilik Sözleşmesinin Gündeme Gelmesi Ardından Endişesinin Artıp Artmadığına Yönelik Yanıtları 62
Şekil 7.9. Katılımcıların Anlık İleti Sistemi Kullanımında Gönüllüklerine Yönelik Yanıtları 63
Şekil 7.10. Yapısal Eşitlik Modellemesi Analiz Aşamaları 66
Şekil 7.11. Ölçüm Modeli 67

SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ

BİT	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BTK	Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu
C-TAM-TPB	Teknoloji Kabul Modeli ve Planlı Davranış Teorisi Birleştirilmiş Model
DOI	Yeniliklerin Yayılımı Teorisi
MM	Motivasyonel Model
MPCU	Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli
OECD	Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Örgütü
SCT	Sosyal Bilişsel Teori
SMS	Kısa Mesaj Servisi
TAM	Teknoloji Kabul Modeli
TPB	Planlı Davranış Teorisi
TRA	Gerekçeli Eylem Teorisi
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
UTAUT	Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi
UTB	Uluslararası Telekomünikasyon Birliği

1. GİRİŞ

Sosyal bir varlık olan insan, yaşadığı toplumda hem sosyal ilişkisini devam ettirme hem de bilgi edinme amacı taşımaktadır (Vural ve Sabuncuoğlu, 2008). Bilmek için iletişim kurmak, iletişim kurabilmek için ise o konu hakkında bilgi sahibi olmak gerekliliğinden (Atılgan, 2006) yola çıkarak bireylerin kısa zamanda hem doğru hem de daha fazla bilgiye erişme ihtiyacı, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimine kaynak oluşturmuştur (Atılgan, 2006; Özel, 2016).

Bilgi ve iletişim teknolojileri (Information and Communication Technologies - BİT); bilginin yakalanması, üretilmesi, toplanması, işlenmesi, sistemli şekilde depolanması, bilgi blokları arasında ilişki kurulması, gerektiğinde bilgiye hızlı ve doğru şekilde erişilmesi ile çeşitli araçlar vasıtasıyla iletilmesi amacıyla kullanılan teknolojilerin bütünüdür (Atılgan, 2006; Heeks, 2010; Özel, 2016; UNESCO, 2006; Vural ve Sabuncuoğlu, 2008).

Telekomünikasyon ve bilgisayar teknolojilerinin entegrasyonunun gerçekleşmesi ve internet kullanımının yaygınlaşması internet tabanlı BİT'in daha çok öne çıkmasına sebep olmuştur (Vural, 2005; Vural ve Sabuncuoğlu, 2008). İnternet tabanlı BİT'de ulaşılan gelişmeler, mobil cihaz kullanımının yaygınlaşması, mobil veri maliyetindeki düşüş ve zaman içerisinde değişim gösteren iletişim içeriklerinin sonucu olarak geleneksel mesajlaşma ve e-posta yerini büyük çoğunlukla Anlık İleti Sistemleri'ne (Mobile Instant Messaging Systems) bırakmıştır (Bahri, Fauzi ve Ahmad, 2020; Chruch ve Oliviera, 2013; Li, Chau ve Lou, 2005; Parviainen ve Pames, 2003). Anlık ileti sistemleri, kullanıcılara gerçek zamanlı, mekândan bağımsız, sınırsız ileti (metin, fotoğraf, ses, video, doküman, konum bilgisi, kişi bilgisi vb.) gönderimi ve alımı, görüntülü ve sesli görüşme, aynı anda birden fazla görüşmeye eş zamanlı katılım, sessiz etkileşim, çevrimiçi durum bilgisine erişim, sosyallik gibi pek çok avantajı düşük veri tüketimi ile çoğunlukla ücretsiz olarak sunmaktadır (Ahad ve Lim, 2014; Chruch ve Oliviera, 2013; Li, Chau ve Lou, 2005; Lu, Zhou ve Wang, 2009; Maphosa, Dube ve Jita, 2020; Oghuma, Libaque-Saenz, Wong ve Chang, 2016; Safeddine ve Nakhoul, 2021). Günümüzde mobil cihazlar aracılığıyla ileti gönderiminin %75'i söz konusu sistemler aracılığıyla gerçekleştirilmektedir (Yoon, Jeong ve Rolland, 2015; Venkatesh, Morris, Davis ve Davis, 2003).

2021 yılında dünya genelinde yaklaşık 3,09 milyar cep telefonu kullanıcısı, iletişim kurmak amacıyla anlık ileti sistemi kullanılmıştır (Statista, 2022a). Dünyada ve Türkiye'de en çok tercih edilen anlık ileti sistemleri WhatsApp, Telegram, Signal ve BiP'tir (Curry,

2021; Mobilesquared, 202; Statista, 2022b; Turkcell, 2021a; 2021b). Söz konusu sistemler ileti gönderimine ilişkin güvenlik, ileti gönderim özellikleri, grup veya görüntülü görüşme katılımcı sayısı, çoklu dilde tercüme desteği gibi özelliklerde farklılaşmaktadır.

Günümüzde gizlilik ve güvenlik, yetkisiz kişilerin erişim riski sebebiyle internet tabanlı BİT'de bireyler için önemli bir endişe sebebi haline gelmiş (Bønes, Hasvold, Henriksen ve Strandenæs, 2007; Lu, Zhou ve Wang, 2008; Pavlou, Liang ve Xue, 2007; Oghuma ve diğer., 2016) ve BİT'in tercih ve kullanımında önemli bir etken olmuştur (Abdekhoda, Dehnad ve Khezri, 2019; Ha ve Stoel, 2009; Lu, Zhou ve Wang, 2008; Seyhun ve Kurtuldu, 2020; Stark, 2021; Oghuma ve diğer., 2016).

Gizlilik ve güvenlik yalnızca kişisel kullanım için değil aynı zamanda resmî kurumlar için de oldukça önem taşımaktadır. Bu bağlamda 2019 yılında Türkiye'de kamu kurum ve kuruluşlarınca kritik türdeki verilerin güvenliğinin sağlanması yönelik tedbirlerin alınması amacıyla Bilgi ve İletişim Tedbirleri Genelgesi yayınlanmıştır (Resmî Gazete, 2019). Genelgenin uygulanmasına yönelik hazırlanan Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi'nde "*kurumun kendine ait bir haberleşme uygulaması yoksa mesajlaşma amacıyla sunucuları yurt içinde bulunan yerli ve milli uygulamalar tercih edilmelidir"* ifadesi yer almaktadır (Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı, 2020a).

Bu çalışmanın amacı günümüzde mobil cihazlar aracılığıyla ileti gönderiminin %75'inin gerçekleştirildiği anlık ileti sistemlerinin (Yoon, Jeong ve Rolland, 2015; Venkatesh, Morris, Davis ve Davis, 2003) kamu personeli özelinde tercih ve kullanım nedenlerinin belirlenerek ortaya konulması ile son dönemde gündeme gelen gizlilik sözleşmeleri ve mevzuat düzenlemelerine karşı farkındalığın ölçülmesidir. Ayrıca kamu personelinin sosyal ve iş hayatında hangi anlık ileti sistemini hangi amaçla kullandığı da çalışma kapsamında değerlendirilmiştir. Çalışma ile kamu personelinin görev yapmış olduğu kurumun tercihlerinden ziyade kişisel görüşleri ve konuya ilişkin tutumları ele alınmıştır.

BİT'in varlığının gün geçtikçe artmasıyla söz konusu teknolojilerin kullanıcılar tarafından kabulünün açıklanması, bilgi sistemleri literatüründe önemli araştırma alanlarından biri olarak ortaya çıkmış ve bu kapsamda çeşitli modeller geliştirilmiştir (Hu, Chau, Liu Sheng ve Tam, 1999; Venkatesh, Morris, Davis ve Davis, 2003; Westland ve Clark, 1999). Bu bağlamda literatürde yer alan teknoloji kabul modellerinin sentezlendiği ve özellikle iş hayatına yönelik kullanılan teknolojilerin kabul ve kullanımını incelemek amacıyla geliştirilen Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (The Unified

Theory of Acceptance and Use of Technology Model – UTAUT) (Venkatesh ve diğer., 2003) çalışma kapsamında temel alınmış olup söz konusu modele gizlilik ve güvenlik beklentisine ilişkin faktör dahil edilmiştir.

Literatürde; anlık ileti sistemlerinin kabul ve kullanımını inceleyen sınırlı sayıdaki çalışmanın özel olarak bir istihdam grubu üzerinde değil çoğunlukla üniversite öğrencileri veya genel bir kitleyi temsil ederek gerçekleştirildiği tespit edilmiştir (De Vos, Ter Hofte ve De Poot, 2004; Gan, 2015; Ke ve Li, 2009; Li, Chau ve Lou, 2005; Li, Chau ve Van Slyke, 2010; Lu, Zhou ve Wang, 2008; Lu, Zhou ve Wang, 2009; Lin, Chan ve Jin,2004; Maphosa, Dube ve Jita, 2020; Oghuma ve diğer., 2016; Wang, Hsu ve Fang, 2005; Yoon, Jeong ve Rolland, 2015; Zhou ve Lu, 2011). Türkçe literatürde ise anlık ileti sistemlerinin tercih ve kullanımının araştırıldığı yalnızca bir çalışma bulunmakta olup söz konusu çalışma üniversite öğrencileriyle gerçekleştirilmiştir (Yapraklı ve Altay, 2017). Bu çalışma ile uluslararası ve Türkçe literatüre katkı sağlanması, güncel gelişmelerin ele alınması ve bir istihdam grubuna yönelik teknoloji kabul eğiliminin ortaya konulması amaçlanmıştır.

Tez çalışması sekiz bölümden oluşmaktadır. İkinci bölümde BİT'e, üçüncü bölümde anlık ileti sistemi literatürüne ve ilgili istatistiklere yer verilmiştir. Dördüncü bölümde tez çalışması kapsamında kullanılacak araştırma modelinin kuramsal yapısına değinilmiş, beşinci bölümde ise ilgili araştırma modeli belirtilmiştir. Çalışma kapsamında gerçekleştirilen araştırmanın yöntemine ilişkin bilgiler altıncı bölümde yer almakta olup söz konusu araştırmaya ilişkin bulgular ise yedinci bölümde belirtilmiştir. Çalışmanın sonuç ve tartışmaya ilişkin içeriği son bölümde yer almaktadır.

2. BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ

Dünyanın hızlı dönüşüm sürecinde bilgi; emeğin, hammaddenin ve diğer kaynakların yerini alarak en önemli girdi haline gelmiş ve sanayi toplumunun bilgi toplumuna evrilmesine neden olmuştur (Kırışık ve Sezer, 2015). Bu bölümde bilgi toplumunda en önemli değer olan bilginin üretimi, kullanımı ve dağıtımında araç olan bilgi ve iletişim teknolojilerinin tanımı ve tarihsel gelişimi ele alınmıştır.

2.1. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kavramının Tanımı

Sosyal bir varlık olan insan, yaşadığı toplumda hem sosyal ilişkisini devam ettirme hem de bilgi edinme amacı taşımaktadır. Bu doğrultuda kullanılan temel araç ise iletişimdir. İletişim aracılığıyla insan; kendini anlatır, diğer insanları anlar, ait olduğu toplumla bağ kurar, bilgi alışverişinde bulunur, öğrenir ve öğretir (Vural ve Sabuncuoğlu, 2008).

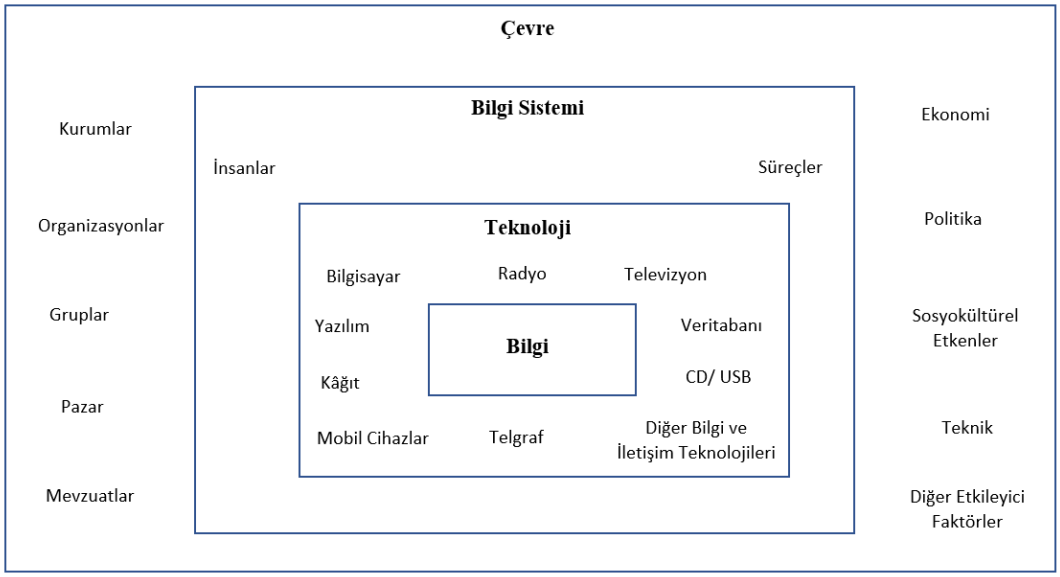
Kurtoğlu (2001), insanın var olduğu en eski çağlardan itibaren teknoloji üreten ve kullanan bir varlık olduğunu ve insanlığın gelişim sürecinde teknolojinin, aklın ve mantığın imkanlarıyla bilginin değerlendirilmesi ve yorumlanması sonucunda ortaya çıktığını ifade etmiştir (akt. Vural ve Sabuncuoğlu, 2008).

Atılgan (2006), bilmek için iletişim kurmanın, iletişim kurabilmek için ise o konu hakkında bilgi sahibi olmanın gerekliliğine dikkat çekerek bilgi ve iletişimin her daim iç içe olduğuna vurgu yapmıştır. Bu bağlamda her teknolojik gelişme bilginin hızla daha fazla insana ulaşmasına ve daha çok kullanılmasına; iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ise artan dünya nüfusu ile eşgüdümlü olarak bilgi kaynakları ve kayıtlı bilgi miktarında artışa katkı sağlamıştır.

Günümüzde bilgi endüstrisinde yaşanan gelişim ve değişim ile bireylerin kısa zamanda hem doğru hem de daha fazla bilgiye erişme ihtiyacı artmış, böylelikle BİT'in gelişimine kaynak oluşturmuştur (Atılgan, 2006; Özel, 2016).

BİT; bilginin yakalanması, üretilmesi, toplanması, işlenmesi, sistemli şekilde depolanması, bilgi blokları arasında ilişki kurulması, gerektiğinde bilgiye hızlı ve doğru şekilde erişilmesi ile çeşitli araçlar vasıtasıyla iletilmesi amacıyla kullanılan teknolojilerin bütünü olarak tanımlanmaktadır (Atılgan, 2006; Heeks, 2010; Özel, 2016; UNESCO, 2006; Vural ve Sabuncuoğlu, 2008).

BİT'in temelini oluşturan iki ana unsur teknoloji ve üzerinde çalışılan bilgi olarak tanımlanırken Heeks (2010), BİT'in gelişimini etkileyen faktörleri açıklamak amacıyla faaliyet süreçleri, bu faaliyetleri üstlenecek insanları, süreci etkileyen faktörleri ve kurumları da dahil ettiği bir yapı oluşturmuştur. Söz konusu yapı Şekil 2.1.'de ifade edilmektedir.



Şekil 2.1. BİT'e İlişkin Sistematik Gösterim

Kaynak: Heeks, 2010

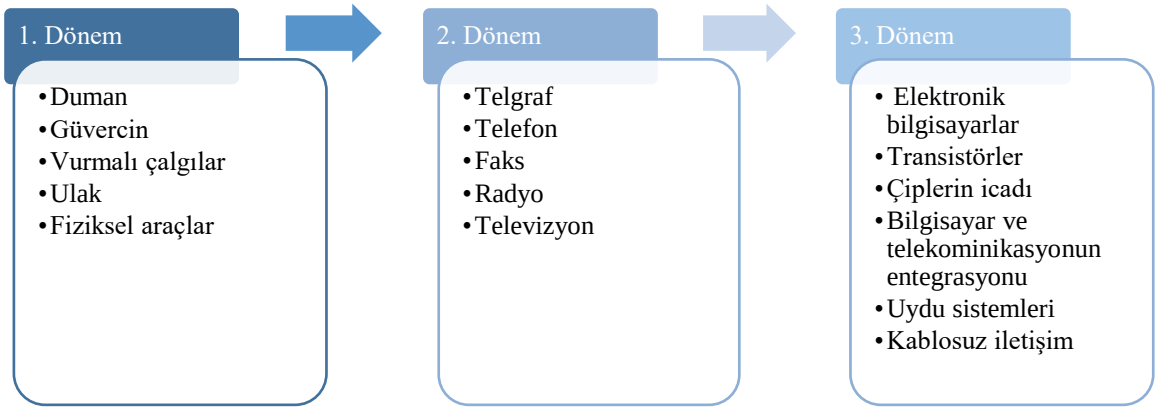
BİT, günümüzde genellikle bilgisayar, yazılım, uydu sistemleri gibi yüksek teknolojili cihazlarla ilişkilendirilir ancak söz konusu teknolojiler kâğıt, matbaa, telgraf, telefon gibi geleneksel teknolojileri de kapsamaktadır. Bu kapsamda BİT; bilgisayar, ağ, donanım, telefon, mobil cihazlar, veritabanları, CD, USB, elektronik posta, anlık ileti sistemleri, belge yönetim sistemleri, video konferans vb. araç ve hizmetleri kapsamaktadır (Heeks, 2010; Özel, 2016; UNESCO, 2006; Vural, 2005).

2.2. Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Gelişimi

Bilginin elde edilmesi amacıyla kullanılan araçlardan biri olan iletişim, BİT'in gelişimine olanak sağlamıştır. Söz konusu gelişmelerle bilginin elde edilmesi, işlenmesi, saklanması ve iletilmesi süreçlerine dair hız, miktar, mesafe ve güvenilirlik kısıtlılıkları kademeli olarak azalmıştır (Vural, 2005; Vural ve Sabuncuoğlu, 2008).

BİT'in gelişiminde ilk ve en uzun dönem, milattan önce 35.000 ile 1835 yılında ilk telgrafın iletimine kadar olan süreç olarak görülmektedir. Bu dönemde bilgi; duman,

güvercin, ulak vb. araçlarla iletilmiştir. İkinci dönemde elektriğin icadı ile telgraf, telefon, çağrı cihazı, radyo ve televizyon vb. araçlar geliştirilmiş ve üçüncü dönemde ise elektroniğin gelişimi, bilgisayar ve çip teknolojisini ortaya çıkarmıştır. Bu dönemde ayrıca telekomünikasyon ile bilgisayar teknolojilerinin entegrasyonu gerçekleşmiş ve bunun sonucu olarak bilgisayar-iletişim ağları oluşmuştur. Üçüncü dönemde yaşanan gelişmeler sayesinde bilgisayar yazılımları ve yeni programlama dilleri geliştirilmiş, daha hızlı elektrik devreleri ile yeni teknikler ortaya konulmuş ve elektronik parçalar gittikçe küçülmüştür (Vural, 2005; Vural ve Sabuncuoğlu, 2008). BİT'in gelişimine ilişkin akış Şekil 2.2.'de ifade edilmektedir.



Şekil 2.2. BİT'in Gelişimi

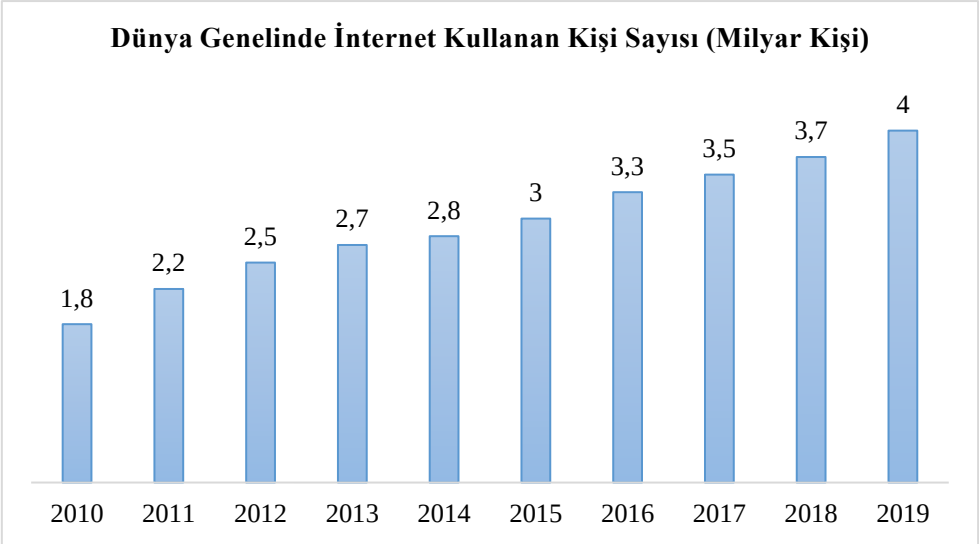
Kaynak: Vural (2005); Vural ve Sabuncuoğlu (2008) derlenmiştir.

2.3. Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Kullanımına İlişkin İstatistikler

Dünyada ve Türkiye'de kurum kuruluşlar tarafından yayınlanan BİT'in kullanımına yönelik başlıca istatistikler bu bölümde dört başlık altında derlenmiştir.

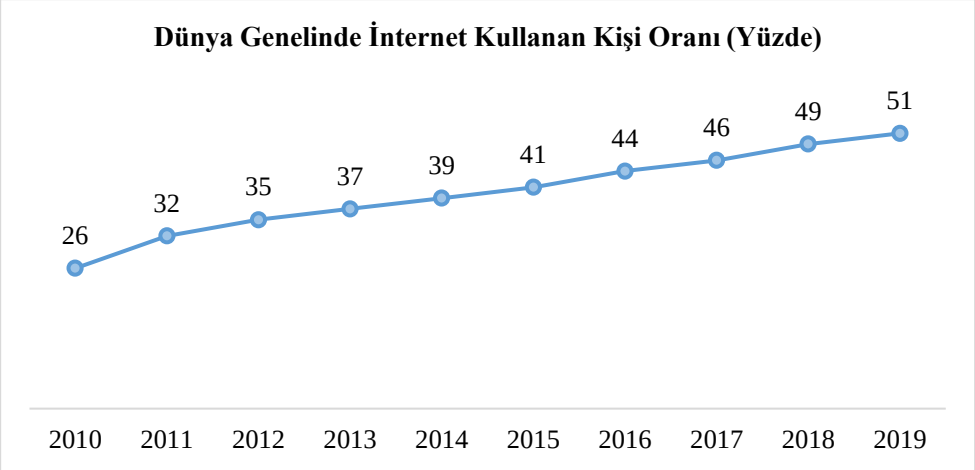
2.3.1. Bireylerin internet kullanımına ilişkin istatistikler

Birleşmiş Milletler'in BİT konusunda uzmanlaşmış kuruluşu olan Uluslararası Telekomünikasyon Birliği'ne (The International Telecommunication Union – UTB) göre 2019 yılında küresel nüfusun %51'inden fazlasına denk gelen 4 milyar insan internet kullanmaktadır (UTB, 2021). Dünya genelinde internet kullanan kişi sayısı ve oranına ilişkin istatistikler sırasıyla Şekil 2.3. ve Şekil 2.4.'te yer almaktadır.



Şekil 2.3. Dünya Genelinde İnternet Kullanan Kişi Sayısı

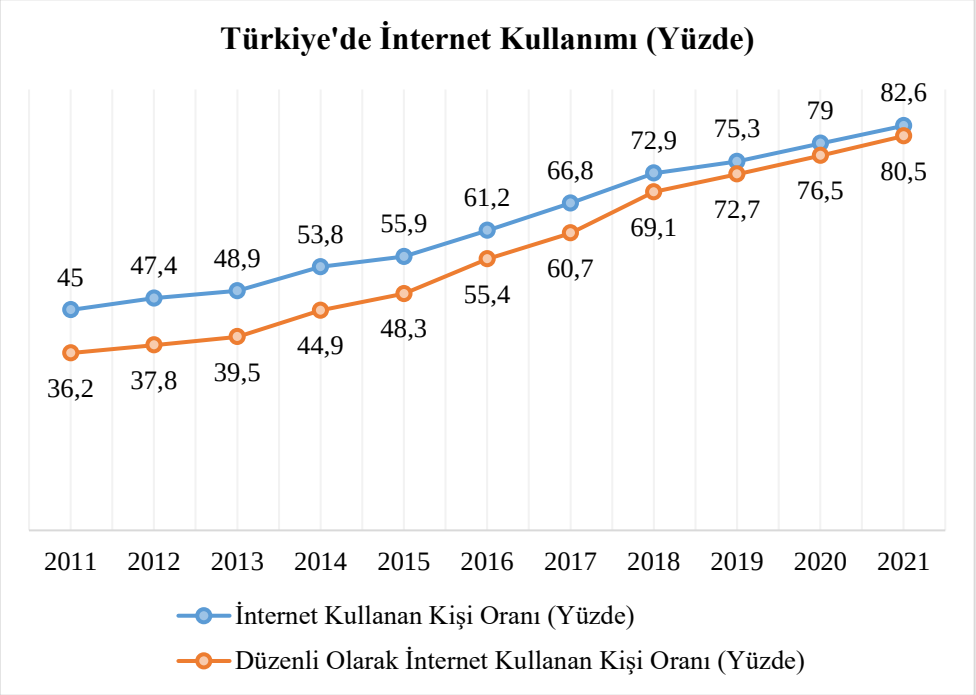
Kaynak: UTB, 2021



Şekil 2.4. Dünya Genelinde İnternet Kullanan Kişi Oranı

Kaynak: UTB, 2021

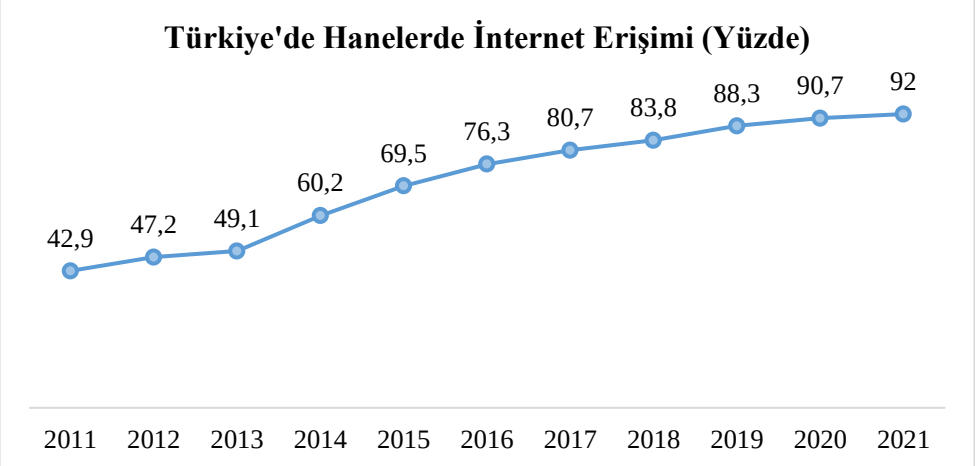
Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından gerçekleştirilen Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması'na göre Türkiye'de 2020 yılında internet kullanan kişi oranı %79 iken söz konusu oran 2021 yılında %82,6 olmuştur (TÜİK 2021). İlgili araştırma sonuçlarına göre 2021 yılında internet kullanım oranının erkeklerde %87,7, kadınlarda ise %77,5 olduğu görülmüştür. Aynı araştırmada bireylerin %80,5'i düzenli olarak internet kullandığını ifade etmiştir (TÜİK, 2021). Türkiye'de bireylerin internet kullanımına ilişkin istatistikler Şekil 2.5.'te yer almaktadır.



Şekil 2.5. Türkiye'de İnternet Kullanımına İlişkin İstatistikler

Kaynak: TÜİK, 2021

2021 yılında Türkiye'de hanelerin %92'sinde internete erişim imkânı bulunmaktadır. Hanelerin %61,9'u sabit genişbant bağlantı (kablolu internet, fiber, ADSL vb.), %88,5'i mobil genişbant bağlantı ile internete erişim sağlamıştır (TÜİK, 2021). Türkiye'de hanelerde internet erişimine ilişkin istatistikler Şekil 2.6.'da yer almaktadır.

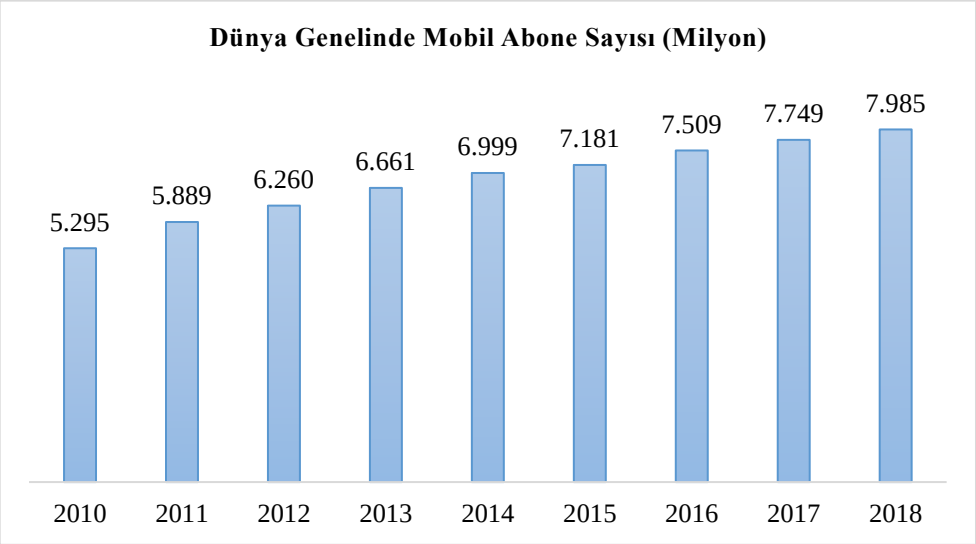


Şekil 2.6. Türkiye'de Hanelerde İnternet Erişim Oranı

Kaynak: TÜİK, 2021

2.3.2. Mobil abone sayısına ilişkin istatistikler

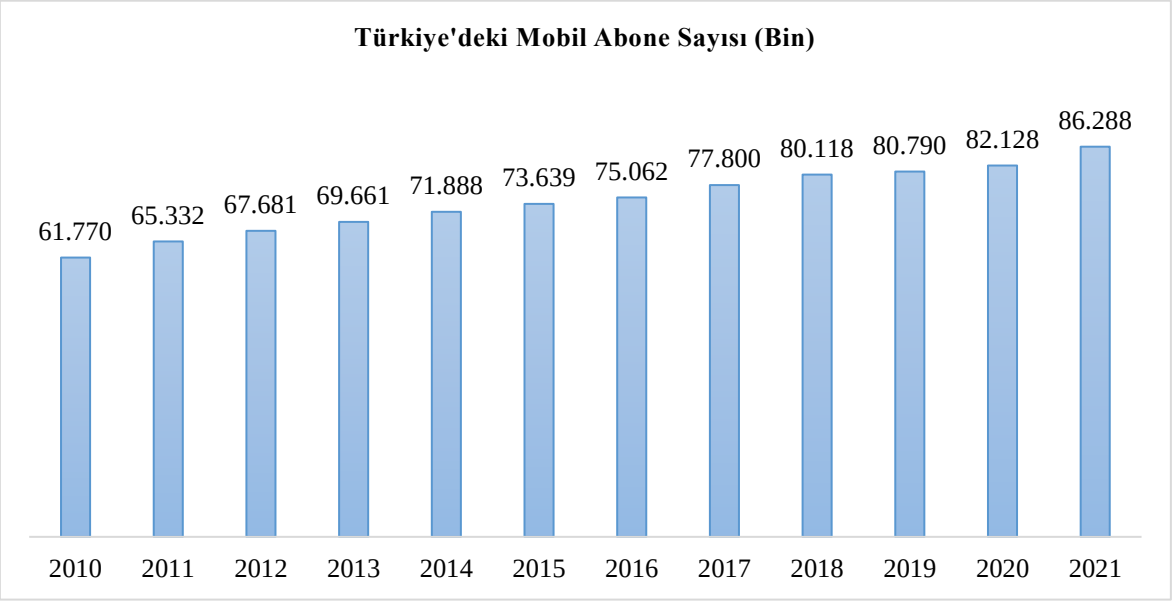
Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Örgütü'ne (Organisation for Economic Co-operation and Development – OECD) göre 2018 yılında dünyada 7 milyar 985 milyon mobil abone bulunmaktadır. Mobil abone sayısı, 1996 yılından 2018 yılına 55 kat artış göstermiştir (OECD, 2021). Dünya genelinde mobil abone sayısına ilişkin istatistikler Şekil 2.7.'de yer almaktadır.



Şekil 2.7. Dünya Genelinde Mobil Abone Sayısı

Kaynak: OECD, 2021

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) (2021) tarafından yayınlanan İletişim Hizmetleri İstatistikleri'ne göre Türkiye'de 2021 yılında 86 milyon 288 bin mobil abone bulunmaktadır. Türkiye'deki mobil abone sayısı 1996 yılından 2021 yılına 103 kat artış göstermiştir (BTK, 2021; OECD, 2021). Türkiye'deki mobil abone sayısına ilişkin istatistikler Şekil 2.8.'de yer almaktadır.

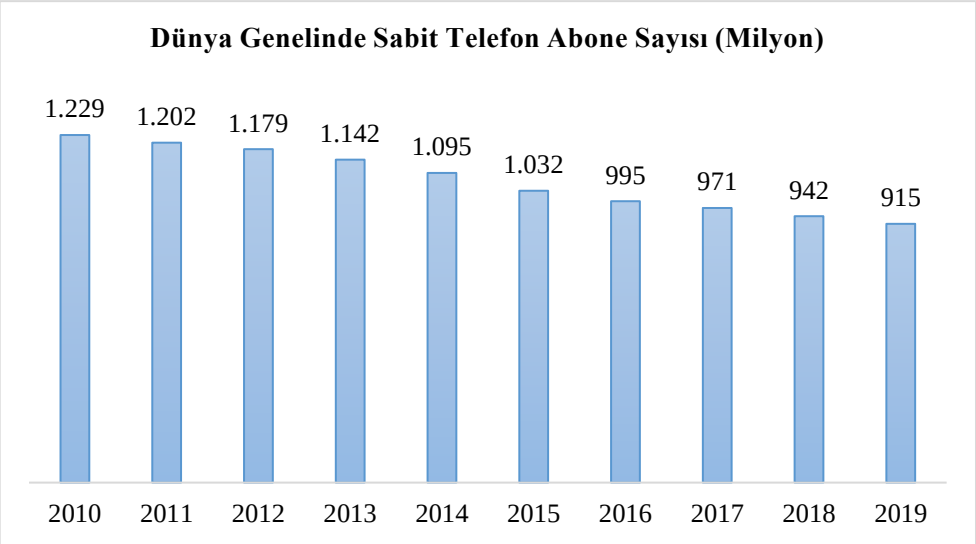


Şekil 2.8. Türkiye'deki Mobil Abone Sayısı

Kaynak: BTK, 2021; OECD, 2021

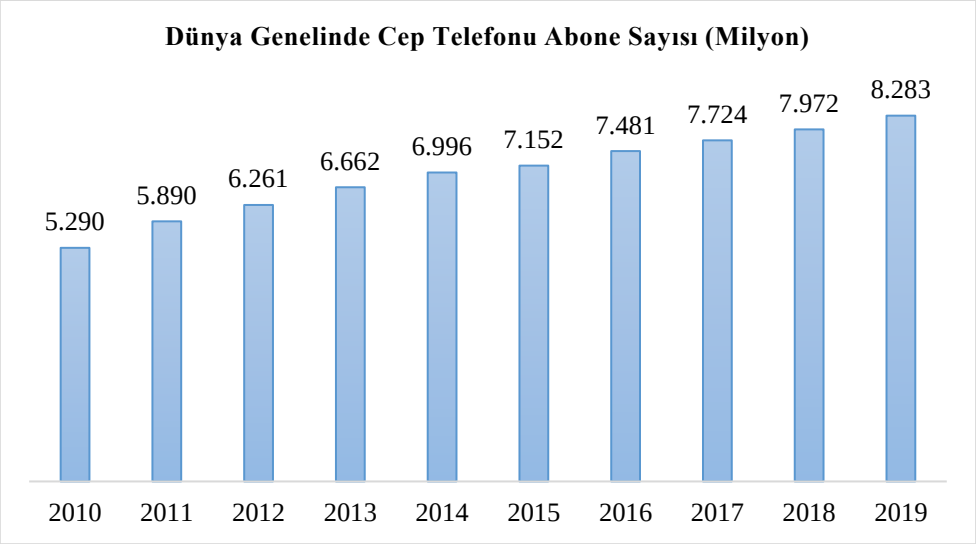
2.3.3. Sabit telefon ve cep telefonu aboneliğine ilişkin istatistikler

2019 yılında dünyada 915 milyon sabit telefon ve 8 milyar 283 milyon cep telefonu aboneliği bulunmaktadır (UTB, 2021). Mobil cihaz teknolojisinde yaşanan gelişmeler ve mobil cihazların toplumun her kesiminde yaygınlaşması sebebiyle yıllar içerisinde sabit telefon aboneliği azalırken cep telefonu aboneliği artış göstermiştir. UTB (2021) tarafından yayınlanan istatistiklere göre 2005 yılından 2019 yılına sabit telefon aboneliği %26 azalırken, cep telefonu aboneliği 3,7 kat artmıştır. Dünyada sabit telefon ve cep telefonu aboneliğine ilişkin istatistikler sırasıyla Şekil 2.9. ve Şekil 2.10.'da yer almaktadır.



Şekil 2.9. Dünya Genelinde Sabit Telefon Abone Sayısı

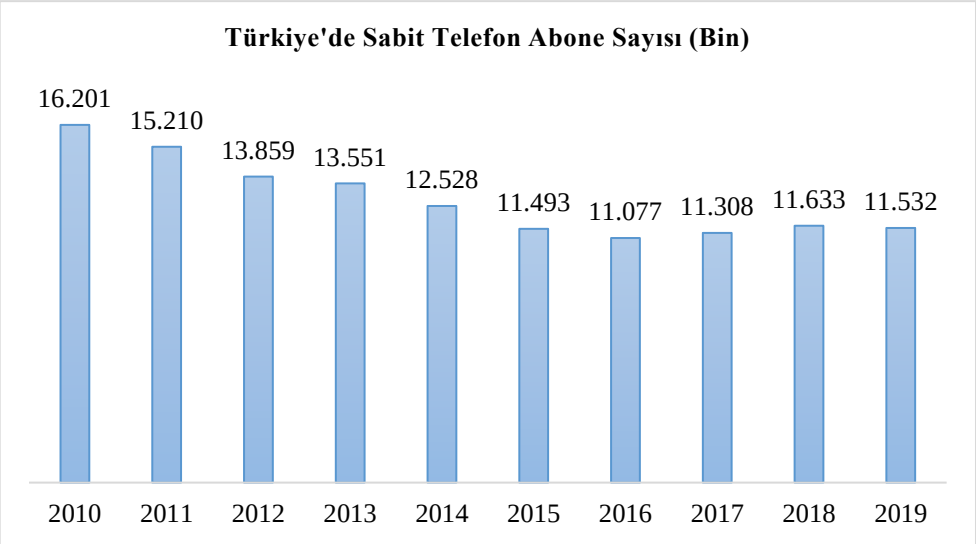
Kaynak: UTB, 2021



Şekil 2.10. Dünya Genelinde Cep Telefonu Abone Sayısı

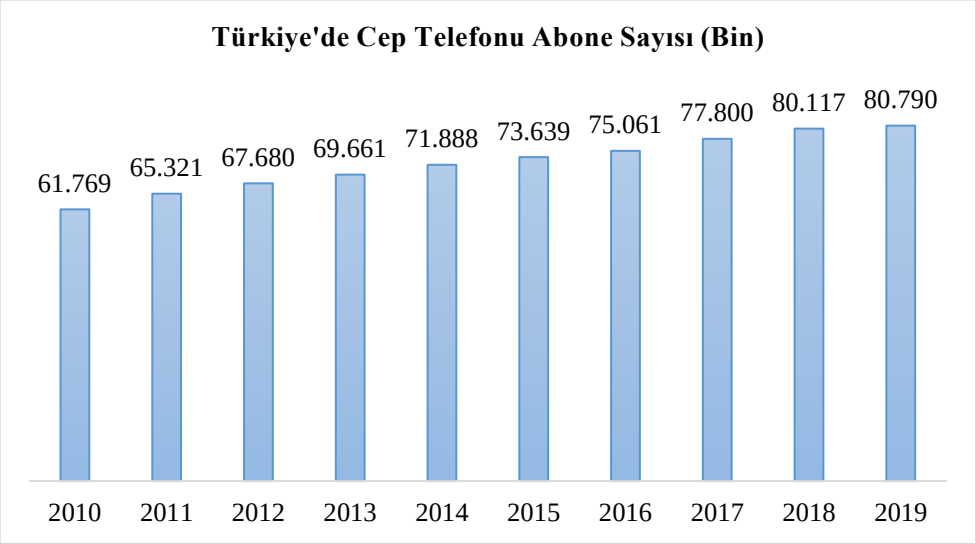
Kaynak: UTB, 2021

2019 yılında Türkiye'de 11 milyon 532 bin sabit telefon ve 80 milyon 790 bin cep telefonu aboneliği bulunmakta olup 2005 yılından 2019 yılına sabit telefon aboneliği %40 azalırken, cep telefonu aboneliği %85 artmıştır (TÜİK, 2020). Türkiye'de sabit telefon ve cep telefonu aboneliğine ilişkin istatistikler sırasıyla Şekil 2.11. ve Şekil 2.12.'de yer almaktadır.



Şekil 2.11. Türkiye'de Sabit Telefon Abone Sayısı

Kaynak: TÜİK, 2020

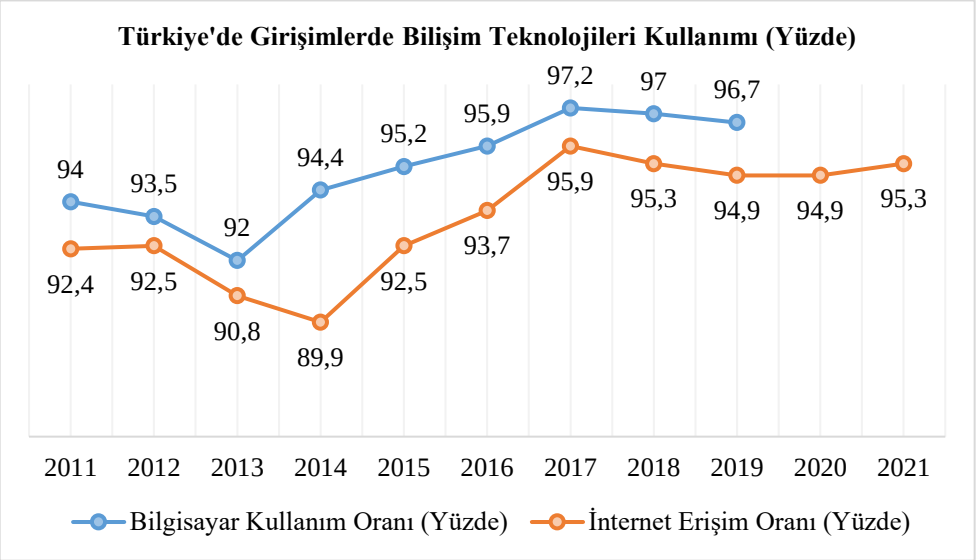


Şekil 2.12. Türkiye'de Cep Telefonu Abone Sayısı

Kaynak: TÜİK, 2020

2.3.4. Bilgi toplumu istatistikleri

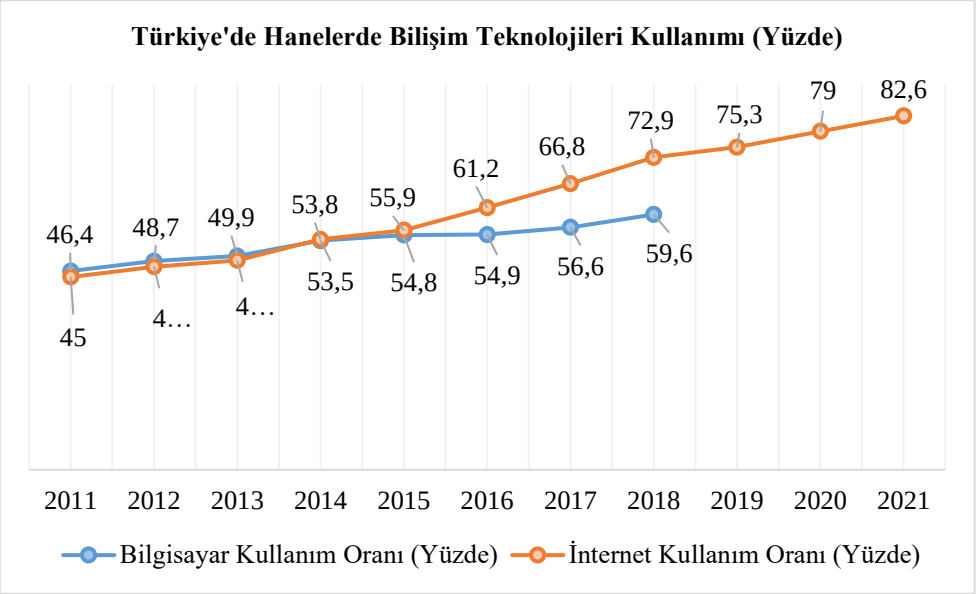
TÜİK tarafından gerçekleştirilen Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması'nın sonuçlarına göre 2019 yılında girişimlerde bilgisayar kullanım oranı %96,7, 2021 yılında internet erişim oranı %95,3 ve internet sitesi sahipliği oranı %49,4'tür (TÜİK, 2021b). Türkiye'de girişimlerde bilişim teknolojileri kullanımına ilişkin istatistikler Şekil 2.13.'te yer almaktadır.



Şekil 2.13. Türkiye'de Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı

Kaynak: TÜİK, 2021

Hanelerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması sonuçlarına göre 2018 yılında hanelerde bilgisayar kullanımı %59,8 ve 2021 yılında internet kullanımı %82,6'dır (TÜİK, 2021). Türkiye'de hanelerde bilişim teknolojileri kullanımına ilişkin istatistikler Şekil 2.14.'te yer almaktadır.

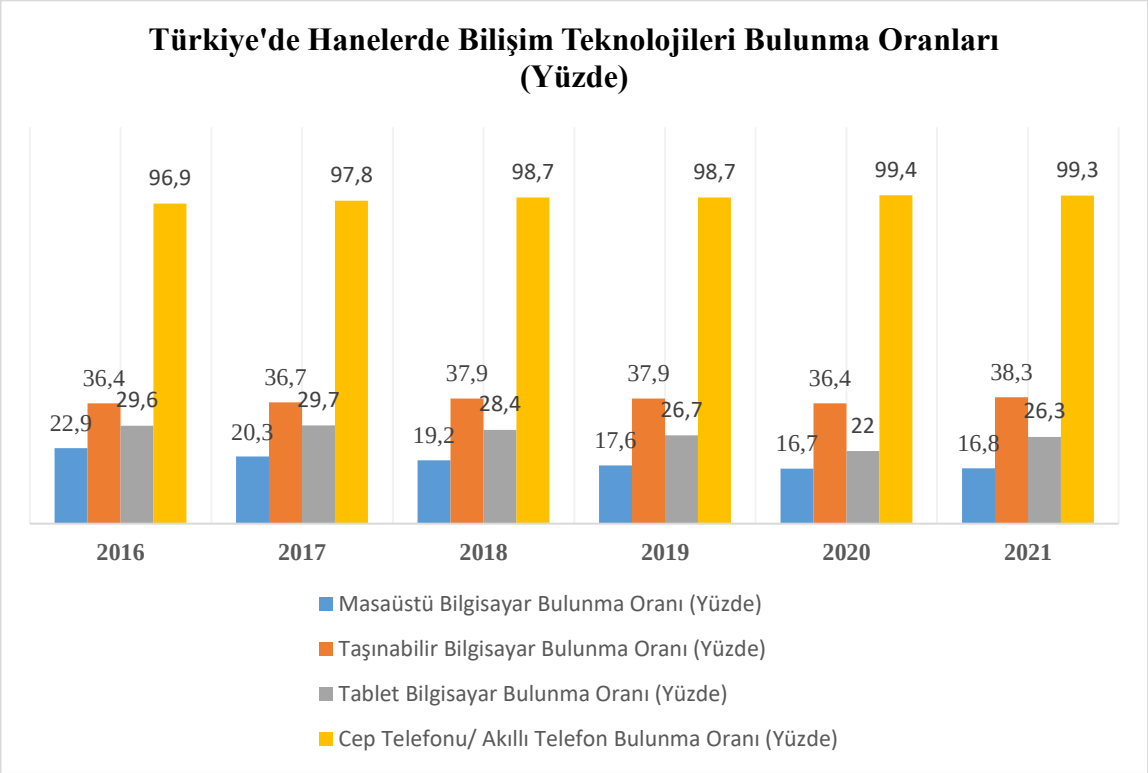


Şekil 2.14. Türkiye'de Hanelerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı

Kaynak: TÜİK, 2021

TÜİK (2021) tarafından gerçekleştirilen Hanelerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması'nın sonuçlarına göre; 16-74 yaş grubu bireylerden araştırmanın yapıldığı dönemi kapsayan son 3 aylık dönemde internet kullandığını belirten bireylerin %93'ü interneti kullanma amacı olarak mesajlaşmayı (WhatsApp, BiP, Messenger, Skype vb.) belirtmiştir. Araştırma kapsamındaki bireyler %90'lık oranla internetten sesli veya görüntülü arama (WhatsApp, BİP, Skype, Messenger, Facetime, Viber vb. kullanarak) yapmak amacıyla internet kullandıklarını ifade etmiştir. Bireyler için bir diğer interneti kullanma amacı ise %73,8 ile sosyal medya (Facebook, Twitter, Instagram vb.) üzerinde profil oluşturma, mesaj gönderme veya fotoğraf vb. içerik paylaşma olmuştur.

Aynı araştırmaya göre 2021 yılında hanelerde masaüstü bilgisayar bulunma oranı %16,8, taşınabilir bilgisayar bulunma oranı %38,3, tablet bilgisayar bulunma oranı %26,3 ve cep telefonu/ akıllı telefon bulunma oranı ise %99,3'tür (TÜİK,2021). Hanelerde bilişim teknolojileri bulunma oranlarına ilişkin istatistikler Şekil 2.15.'te yer almaktadır.



Şekil 2.15. Türkiye'de Hanelerde Bilişim Teknolojileri Bulunma Oranları

Kaynak: TÜİK, 2021

3. ANLIK İLETİ SİSTEMLERİ

Bu bölümde BİT ile birlikte gelişen ve kullanıcılar tarafından yaygın olarak tercih edilen iletişim kanallarından biri olan anlık ileti sistemlerinin tanımı, gelişimi, tercih ve kullanım sebeplerinden bahsedilmiş olup dünyada ve Türkiye'de en çok tercih edilen anlık ileti sistemlerine yönelik bilgilere ve karşılaştırmalara yer verilmiştir. Ayrıca bölüm içerisinde Türkiye'de kamu kurum ve kuruluşlarında anlık ileti sisteminin tercih ve kullanımına yönelik mevzuat düzenlemeleri de yer almaktadır.

3.1. Anlık İleti Sistemlerinin Tanımı ve Gelişimi

Teknolojik gelişmeler, hayatın her alanında olduğu gibi iletişimin de boyut değiştirmesine ve zaman içerisinde gelişmesine olanak sağlamıştır. İnternet tabanlı iletişimde ulaşılan gelişmelerin sonucu olarak geleneksel mesajlaşma ve e-posta yerini büyük çoğunlukla Anlık İleti Sistemleri'ne (Mobile Instant Messaging Systems) bırakmış ve günümüzde mobil cihazlar vasıtasıyla her türlü iletinin gönderimini ve alımını kolaylaştırmıştır (Oghuma ve diğer., 2016). Bu bağlamda anlık ileti sistemleri, neredeyse eşzamanlı, bilgisayar tabanlı ve bire bir iletişime izin veren bir araç olarak tanımlanmaktadır (Lin, Chan ve Jin, 2004).

Anlık ileti sistemleri, kullanıcılara gerçek zamanlı, mekândan bağımsız, sınırsız ileti (metin, fotoğraf, ses, video, doküman, konum bilgisi, kişi bilgisi vb.) gönderimi ve alımı, görüntülü ve sesli görüşme, aynı anda birden fazla görüşmeye eş zamanlı katılım, sessiz etkileşim, çevrimiçi durum bilgisine erişim, sosyallik gibi pek çok avantajı düşük veri tüketimi ile çoğunlukla ücretsiz olarak sunmaktadır (Ahad ve Lim, 2014; Chruch ve Oliviera, 2013; Li, Chau ve Lou, 2005; Lu, Zhou ve Wang, 2009; Maphosa, Dube ve Jita, 2020; Oghuma ve diğer., 2016; Safeddine ve Nakhoul, 2021).

1990'lı yılların ilk yarısında anlık ileti sistemleri, Bilgisayar Bilgi Sistemi (Bulletin Board Systems) ve İnternet Aktarmalı Sohbet (Internet Relay Chat) altyapısı aracılığıyla ortaya çıkmış ve 1990'ların ikinci yarısından itibaren internetin yaygınlaşmasıyla birlikte kullanıcı dostu metin bazlı ya da ses ileten sistemler hızla yaygınlaşmıştır (TBD, 2021).

Günümüzde mobil cihazlar aracılığıyla ileti gönderiminin %75'ini gerçekleştiren anlık ileti sistemleri, dijitalleşmenin toplumun tüm kesimlerinde yaygınlaşmasıyla iletişim teknolojilerinde de önemli bir pazar oluşturmuştur. Bu durumun sonucu olarak iletişim

teknolojilerine yönelik yatırımlar da yeni yatırımlar içerisinde %50'den fazla paya sahip olmuştur (Bahri, Fauzi ve Ahmad, 2020; Lin ve diğer., 2004; Yoon, Jeong ve Rolland, 2015; Venkatesh ve diğer., 2003).

2000'li yıllarda hem iletişim hem de doküman paylaşma amacıyla baskın iletişim teknolojisini olan e-posta yerini önce MSN Messenger gibi masaüstü bilgisayar uygulamalarına ardından mobil teknolojilerin gelişmesiyle anlık ileti sistemlerine bırakmıştır (Li, Chau ve Lou, 2005; Ke ve Li, 2009).

Zaman içerisinde değişim gösteren iletişim içerikleri, akıllı telefon teknolojisindeki gelişim ve yaygınlaşma, mobil veri maliyetlerindeki düşüş sebebiyle geleneksel mesajlaşma yöntemi olan kısa mesaj servisinin (SMS) de yerini anlık ileti sistemlerine bırakmasına neden olmuştur (Bahri, Fauzi ve Ahmad, 2020; Chruch ve Oliviera, 2013; Li, Chau ve Lou, 2005; Parviainen ve Pames, 2003).

3.2. Anlık İleti Sistemlerinin Tercih ve Kullanım Sebepleri

Anlık ileti sistemlerinin yaygınlaşması ve toplumda giderek daha fazla tercih edilir hale gelmesiyle birlikte literatürde bireylerin ve işletmelerin anlık ileti sistemlerine ilişkin tercih ve kullanım sebeplerini araştıran çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Söz konusu araştırmaların sonuçlarına göre anlık ileti sistemlerinin öne çıkan üç avantajı: Güçlü bir iletişim aracı olması, eğlence veya iş platformu olarak kullanılabilmesi ve çoğunlukla ücretsiz olmasıdır (Lu, Zhou ve Wang, 2009; Oghuma ve diğer., 2016).

Bireylere yönelik gerçekleştirilen araştırmaların sonuçlarında öne çıkan diğer tercih ve kullanım sebepleri aşağıda sıralanmaktadır:

- Anlık ileti sistemleri bireylerin başkalarıyla iletişim kurma yöntemlerini iyileştirmekte ve kolaylaştırmaktadır (De Vos, Ter Hofte ve De Poot, 2004),
- Anlık ileti sistemleriyle iletişim e-posta, SMS ve mobil telefon aracılığıyla görüşmekten daha hızlı ve etkindir (Bahri, Fauzi ve Ahmad, 2020; Parviainen ve Pames, 2003),
- Anlık ileti sistemi uygulamaları kolaylıkla mobil cihazlara indirilebilmektedir,
- İleti göndermek ve almak için yer ve/veya zaman kısıtı bulunmamaktadır,
- Mobil veri maliyetlerindeki düşüş ve mobil internet altyapısındaki gelişmeler anlık ileti sistemleri üzerinden iletişimi daha fazla tercih edilir kılmaktadır,

- Gelişen teknoloji, anlık ileti sistemlerinin kolaylıkla görüntü, ses, doküman vb. iletmesine ve almasına olanak sağlayarak bireylerin ilgi alanlarına göre sanal gruplar/ topluluklar oluşturmuştur (Bahri, Fauzi ve Ahmad, 2020).

Organizasyonel iletişimde yeni bir devir olarak ifade edilen anlık ileti sistemlerine ilişkin Cain (2002) şu ifadeleri kullanmıştır:

"Bilgisayar endüstrisi, anlık mesajlaşma gibi bir fenomeni hiç görmedi. Gerçek zamanlı metin mesajı ve durum tespiti için bu basit araç, tüketicilerin çevrimiçi yaşamlarında temel bir unsurdur ve artık onlarca yıllık kurumsal mesajlaşma kalıplarını değiştirmeye hazırdır." (akt. Rennecker ve Godwin, 2005)

Bireyler tarafından anlık ileti sistemlerinin hızla benimsenmesinin ardından iş hayatında da sistemler hem çalışanlar arası hem de müşteri ile iletişimde yaygın olarak kullanılmaya başlamıştır (De Vos, Ter Hofte ve De Poot, 2004). İş hayatına yönelik gerçekleştirilen araştırmaların sonuçlarında öne çıkan diğer tercih ve kullanım sebepleri aşağıda sıralanmaktadır:

- İşyerinde iş birliğini destekleyici kısa ama bağlam açısından zengin etkileşimi desteklemektedir,
- Çalışanlar ve müşteriler arasında hızlı soru-yanıt imkânı sağlamaktadır,
- İş ortamına ilişkin koordinasyona ve bilgi paylaşımına kolaylık sağlamaktadır,
- Aynı ofiste bulunan veya bulunmayan çalışanların erişilebilirliklerine katkı sağlamaktadır (De Vos, Ter Hofte ve De Poot, 2004),
- İş hayatında günlük konuşmayı geliştirmektedir (Li, Chau ve Lou, 2005).

Anlık ileti sistemi gibi iletişim teknolojilerinin, sosyal bir iletişim aracı olarak geliştirilmesi sebebiyle iş hayatında kullanımına ilişkin çalışanların karşı karşıya kaldığı bazı sorunlar da araştırmalar sonucunda ortaya konulmuştur. Buna göre Güney Kore'de çalışanların anlık ileti sistemi aracılığıyla mesai saatleri dışında işe yönelik bildirimler almaya yönelik endişe ve şikayetlerinin olduğu ve bu durumun teknoloji ile baş etme zorluğu olarak adlandırılan "teknostres"e yol açtığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna yönelik olarak Malezya'da bir sendikanın hükümete anlık ileti sistemi benzeri uygulamaların işletmelerde çalışanlar ile iletişim kurulması amacıyla mesai saatleri dışında kullanılmasının yasaklanması için mevzuat geliştirilmesi önerisinde bulunduğu ifade edilmiştir (Bahri, Fauzi ve Ahmad, 2020).

3.3. Dünyada ve Türkiye'de Yaygın Olarak Kullanılan Anlık İleti Sistemleri

2021 yılında dünya genelinde yaklaşık 3,09 milyar cep telefonu kullanıcısı, iletişim kurmak amacıyla anlık ileti sistemi kullanmaktadır. Söz konusu kullanıcılara ilişkin sayının 2025'de 3,51 milyara ulaşması beklenmektedir (Statista, 2022a). Bu bölümde dünyada ve Türkiye'de yaygın olarak kullanılan anlık ileti sistemlerine ilişkin bilgiler, istatistikler ve karşılaştırmalara yer verilmiştir.

3.3.1. WhatsApp

21. yüzyılın en popüler iletişim uygulamalarının başında gelen ve günümüz anlık ileti sistemi teknolojilerine öncülük eden WhatsApp (Ahad ve Lim, 2014), 2009 yılında Yahoo'nun eski çalışanları olan Jan Koum ve Brian Acton tarafından SMS'e alternatif olması amacıyla geliştirilmiştir (WhatsApp LLC, 2021a).

2014 yılında Facebook tarafından satın alınan WhatsApp, yalnızca Amerika Birleşik Devletleri'nde değil tüm dünyada kullanıcılar tarafından en çok tercih edilen uygulamaların başında gelmektedir. Buna göre 2020 yılında dünya genelinde 180 ülkede, 60 farklı dilde 2 milyarın üzerinde kullanıcı tarafından kullanılarak anlık ileti sistemleri arasında en çok kullanılan sistem olmuştur (Statista, 2022b; WhatsApp LLC, 2021a).

Dünya genelinde kişi sayısı bakımından en çok WhatsApp kullanan ülke 390 milyon kullanıcı ile Hindistan'dır. Türkiye'deki kullanıcı sayısı ise 46 milyonun üzerindedir. Türkiye kullanıcı sayısı bakımından dünyadaki 8. ülkedir (Mobilesquared, 2021).

2020 yılı verilerini içeren 2021 Sosyal Medya Kullanıcı Eğilimleri Raporu'na göre 16-64 yaş grubundaki nüfus içerisinde internet kullanan kişiler arasında WhatsApp kullanan kişi oranı %97 ile en yüksek Kenya'dadır. Kenya'yı sırasıyla Güney Afrika, Nijerya ve Arjantin takip etmektedir. Bahsi geçen rapora göre Türkiye'de söz konusu oran %88 olup sıralamada 8. sırada yer almaktadır. Rapora göre kullanım oranının yüksek olduğu Afrika, Asya ve Latin Amerika ülkelerinde SMS ücretlerinin yüksek olması WhatsApp'ı kullanım açısından ön plana çıkarmaktadır (GWI, 2021).

Bireysel olarak kullanımının artmasının yanı sıra giderek artan sayıda işletme, müşterileri ve iş ortakları ile iletişim kurmak için WhatsApp kullanmaktadır. Buna göre WhatsApp Business'ın 2018 yılında piyasaya sürülmesinden bu yana 5 milyondan fazla işletme sistemi kullanmaya başlamıştır (Rollason, 2021; WhatsApp LLC, 2021a).

Ocak 2021'de WhatsApp, kullanıcılarına 8 Şubat 2021'e kadar sistemi kullanabilmeleri için kabul etmek zorunda oldukları bir gizlilik politikası ilan ederek ana şirketi olan Facebook ile veri paylaşacağı yönünde bir onay sunmuştur. Facebook'un veri paylaşımı konusundaki bilgi eksikliği ve geçmişte yaşanılan ihmallere yönelik kullanıcılar tarafından tepki ile karşı karşıya kalan WhatsApp, güncellemeyi önce 15 Mayıs 2021'e ertelemiş ardından Türkiye dahil pek çok ülkede söz konusu gizlilik politikasını kabul etmeyen kullanıcıların hesabını askıya alma kararını iptal etmiştir (Karlıdağ, 2021).

WhatsApp mevcut gizlilik sözleşmesinde işlediği kişisel verileri şu şekilde ifade etmektedir:

"Kullanıcının telefon numarası, adres defterinde bulunan telefon numaralarını, grup ve liste bilgileri, kullanım ve kayıt bilgileri, uygulama mağazalarından veya ödeme işleme alan diğer üçüncü taraflardan ödeme makbuzları gibi bilgi ve onaylar, işletim sistemi bilgileri, tarayıcı bilgileri, telefon donanım modeli, IP adresi, telefon numarası dahil olmak üzere mobil ağ bilgileri, cihaz tanımlayıcıları gibi bilgileri, konum özelliklerinin kullanılması durumunda konum bilgileri, çerez ve durum (çevrimiçi olma gibi) bilgileri, 3. taraf bilgileri gibi kişisel verilerin yanı sıra 3. taraf sağlayıcılar ve 3. taraf hizmetlerden edindikleri kullanıcıya ait kişisel veriler." (WhatsApp LLC, 2021b)

3.3.2. Telegram

Tüm dünyada en çok tercih edilen anlık ileti sistemlerinden biri olan Telegram, 2013 yılında Rus programcı Pavel Durov tarafından gizlilik odaklılık ve reklamsız ileti gönderimi vizyonuyla geliştirilmiştir (Telegram, 2021a).

Ocak 2021'de gündeme gelen gizlilik sözleşmesinin ardından kullanıcı sayısını daha da arttıran Telegram, 550 milyon aktif kullanıcı tarafından kullanılmakta (Statista, 2022b) ve dünyada en çok indirilen ilk on uygulama arasında yer almaktadır (Telegram, 2021). Telegram kullanıcılarının yaklaşık %60'ı sistemi kullanmaya son üç yılda başlayanlardan oluşmaktadır (Dean, 2021).

Telegram'ın diğer anlık ileti sistemleri ile karşılaştırıldığında tercih edilmesinde öne çıkan özelliği grup iletilerindeki katılımcı sayısıdır. Telegram, kullanıcılarına 200 bin kişinin aynı anda bulunabileceği grup özelliği sunarak yalnızca birbirini doğrudan veya dolaylı olarak tanıyan kişileri değil birbirlerini hiç tanımayan ancak ortak ilgi alanına sahip kişileri de aynı platform üzerinde toplamaktadır (Telegram, 2021a).

Telegram mevcut gizlilik sözleşmesinde işlediği kişisel verileri şu şekilde ifade etmektedir:

"Temel hesap verileri (telefon numarası, profil adı ve fotoğrafı), yedekleme seçeneği kullanıcı tarafından tercih edildiğinde e-posta adresi, kullanıcılar tarafından birbirlerine gönderilen iletiler (bulut hizmeti ile yedeklenen iletiler), kullanıcıların adres defterinde bulunan kişiler ve telefon numaraları, kullanıcılarla paylaşılması durumunda konum verileri ve çerezler." (Telegram, 2021b)

3.3.3. Signal

2018 yılında WhatsApp'ın kurucu ortağı Brian Acton, Facebook'un WhatsApp'ı satın almasının ardından şirket politikalarına olan hoşnutsuzluğu sebebiyle şirketten ayrılarak Moxie Marlinspike ile Signal Vakfı'nı kurmuştur. Vakıf, ismini paylaştığı anlık ileti sistemi Signal başta olmak üzere anlık ileti sistemi ile güvenli ve küresel iletişim sağlayan açık kaynaklı gizlilik teknolojisi üzerine çalışmalar yapmaktadır (Signal, 2018; TBD, 2021).

Signal, açık kaynak kod özelliği sayesinde içerisinde yer alan zararlı yazılım mevcudiyetinin kontrolünün sağlanabilmesiyle literatürde güvenli anlık ileti gönderiminde öne çıkmaktadır (Çıkmaz, 2017; Yıldırım, 2021). 2020 yılında Avrupa Birliği Komisyonu tarafından çalışanlarına kurum dışı genel anlık ileti gönderimi için önerilen uygulama olarak Signal'in seçildiği bildirmiştir (Cerulus, 2020; TBD, 2021). Ocak 2021'de gündeme gelen WhatsApp gizlilik sözleşmesinin ardından teknoloji girişimcisi ve Tesla CEO'su Elon Musk ile Twitter CEO'su Jack Dorsey başta olmak üzere teknoloji ekosistemindeki birçok kişi tarafından da Signal'in kullanımı önerilmiştir (TBD, 2021; Yıldırım, 2021). Söz konusu gizlilik sözleşmesinin gündeme geldiği hafta bir önceki haftaya göre uygulama indirme sayısı 43 kat artan Signal, 2021 yılında toplam 105 milyon kez indirilmiş olup 40 milyon aktif kullanıcı tarafından kullanılmaktadır (Curry, 2021).

Signal, kullanıcılarının kişisel verileri veya ileti içeriğini hiçbir şekilde satmadığını, kiralamadığını veya bunlardan para kazanmadığını ifade ederek yalnızca kullanıcının telefon numarasına ilişkin veriyi diğer Signal kullanıcılarına erişilebilmesi amacıyla sakladığını ifade etmektedir (Signal, 2021).

3.3.4. BiP

2013 yılında piyasaya sunulan anlık ileti sistemi BiP, yabancı menşeili uygulamalara yerli bir çözüm olarak ve Türkiye'nin dijital dönüşümüne öncülük etmek amacıyla Türkiye merkezli iletişim operatörü olan Turkcell tarafından geliştirilmiştir (TBD, 2021; Turkcell, 2021a).

Ocak 2021'de gündeme gelen gizlilik sözleşmesinin ardından kullanıcı sayısı artan BiP, piyasaya sürüldüğü 2013 yılından 2021 yılına 192 farklı ülkede 76 milyondan fazla kez indirilmiş olup 40 milyon aktif kullanıcı tarafından kullanılmaktadır. Kullanıcılarının üçte biri Türkiye dışından olan BiP Türkiye dışında en çok Endonezya, Bangladeş, Hindistan, Pakistan ve Malezya'da kullanılmaktadır (Papuççiyan, 2021; Turkcell, 2021a; 2021b).

BiP mevcut gizlilik sözleşmesinde işlediği kişisel verileri şu şekilde ifade etmektedir:

"Telefon numarası, kullanıcı adı (rumuz), GSM operatörü ve hesabı güvenli tutmak için kullanılan şifreler, teknik ekipmanlar yoluyla toplanan teknik veriler, gönderilmiş iletilerin türü (yazılı mesaj, video, resim, çıkartma, emoji), aktif kullanılan zamanlar, kullanılan hizmetlerin türü, kullanım alışkanlıkları, en son giriş yapılan tarih, iletişim türü, iletişimin süresi, tarihi ve tarafları, iletişim kurulan kişiler, profil fotoğrafı, durum bilgisi, engellenen numaralar, kullanıcıların konum ile ilgili fonksiyonları kullanmaları halinde cihazlarının ayarlarına bağlı olarak (yaklaşık) konumları, cihaz modeli, cihazın işletim sistemi, tercih edilen telefon dili, kullanıcıların hangi operatörü kullandığına ilişkin bilgiler, ülke bilgileri, kullanıcının cihazında depolanan kişi listesi ve bu kişilere ait telefon numaraları, kullanıcıların talep etmesi durumunda yedeklenen iletişim verileri." (BiP, 2021).

BiP, kullanıcıları tarafından elde ettiği verileri *"Türkiye'nin verisi, Türkiye'de kalmalı"* şirket vizyonu doğrultusunda Türkiye'de sakladığını ve iş birliği yaptığı ülkelere de verilerini kendi sınırlarında tutacak alt yapılar ve sistemler sunduğunu ifade etmektedir (BiP, 2021).

3.3.5. Anlık İleti Sistemlerinin Karşılaştırılması

Dünyada ve Türkiye'de yaygın olarak kullanılan anlık ileti sistemleri güvenlik, ileti gönderim özellikleri, grup veya görüntülü görüşme katılımcı sayısı, çoklu dilde tercüme desteği gibi özellikleri bakımından farklılık göstermektedir. Söz konusu sistemlerin özellikleri üzerinden karşılaştırılmasına ilişkin detaylar Tablo 3.1.'de yer almaktadır.

Tablo 3.1. Anlık İleti Sistemlerinin Özellikler Üzerinden Karşılaştırılması

Sistemin Adı / Özellik	WhatsApp	Telegram	Signal	BiP
Sahiplik	Facebook	Telegram	Signal Vakfı	Turkcell (BiP A.Ş.)
Yazılım Yapılan Ülke	ABD	Rusya, Dubai	ABD	Türkiye
Verilerin Saklandığı Ülke	ABD	Hollanda, Singapur, ABD	ABD	Türkiye
Şifreleme	Uçtan uca şifreli, yedeklenen iletiler şifreli değil.	Şifreli, gizli iletiler uçtan uca şifreli.	Uçtan uca şifreli.	Uçtan uca şifreli.
Açık Rıza Olmadan Verilerin İşlenmesi ve Paylaşılması	Paylaşılıyor.	Paylaşılmıyor.	Paylaşılmıyor.	Paylaşılmıyor.
Anlık Mesaj, Sesli ve Görüntülü Görüşme, Medya, Doküman, Ses Kaydı Gönderimi	Var	Var	Var	Var
Acil Yardım Butonu (Doğal Afet Durumu)	Yok	Yok	Yok	Var
Grup Mesajlaşma Katılımcı Sayısı	256 katılımcı	200 bin katılımcı	1000 katılımcı	1000 katılımcı
Grup Sesli ve Görüntülü Arama	Standart görüntü kalitesi	Standart görüntü kalitesi	Standart görüntü kalitesi	HD görüntü kalitesi
Grup Görüntülü Görüşme Katılımcı Sayısı	8 katılımcı	30 katılımcı	8 katılımcı	15 katılımcı
Anlık Çoklu Dilde Tercüme Desteği	Yok	Yok	Yok	106 dil desteği

Kaynak: BiP, 2021; Signal, 2021; TBD, 2021; Telegram, 2021a; WhatsApp, 2021

3.4. Kamu Kurum ve Kuruluşlarınca Anlık İleti Sisteminin Tercih ve Kullanımına Yönelik Mevzuat Düzenlemeleri

Türkiye'de kamu kurum ve kuruluşlarınca anlık ileti sisteminin tercih ve kullanımına yönelik mevzuat düzenlemesi ilk kez T.C. Cumhurbaşkanlığı tarafından yayınlanan Bilgi ve İletişim Tedbirleri Genelgesi ile olmuştur. İlgili genelge 06 Temmuz 2019 tarihli Resmî Gazete'de yayınlaşmış olup amacı şu şekilde belirtilmiştir:

"Bilginin dijital ortamlara taşınması, bilgiye erişimin kolaylaşması, altyapıların dijital hale gelmesi ve bilgi yönetim sistemlerinin yaygın olarak kullanılması, ciddi güvenlik risklerini beraberinde getirmektedir. Karşılaşılan güvenlik risklerinin azaltılması, etkisiz kılınması ve özellikle gizliliği, bütünlüğü veya erişilebilirliği bozulduğunda milli güvenliği tehdit edebilecek veya kamu düzeninin bozulmasına yol açabilecek kritik türdeki verilerin güvenliğinin sağlanması amacıyla tedbirlerin alınması uygun görülmüştür." (Resmî Gazete, 2019).

Söz konusu Genelge'de belirtilen tedbirler arasında kamu kurum/kuruluşları, kritik altyapı işleten işletmeleri ve personelince kamuya ait iş ve işlemler amacıyla kullanılacak haberleşme sistemlerine ilişkin aşağıda belirtilen tedbirler yer almaktadır:

"4. Mevzuatta kodlu veya kriptolu haberleşmeye yetkilendirilmiş kurumlar tarafından geliştirilen yerli mobil uygulamalar hariç olmak üzere, mobil uygulamalar üzerinden, gizlilik dereceli veri paylaşımı ve haberleşme yapılmayacaktır.

6. Sosyal medya ve haberleşme uygulamalarına ait yerli uygulamaların kullanımı tercih edilecektir." (Resmî Gazete, 2019).

27 Temmuz 2020 tarihinde Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı tarafından Bilgi ve İletişim Tedbirleri Genelgesi'nde belirtilen tedbirlerin uygulama detaylarını içeren Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi yayımlanmıştır. Başkanlık tarafından yayımlanan rehber ve amacına ilişkin aşağıda yer alan açıklama yapılmıştır:

"Rehber içeriğinde, ülkemizin verisinin ülkemizde kalması ve veri mahremiyeti konusunda bilinçli olunması vurgulanmıştır. Rehberde dijital altyapılarımızın siber saldırılara karşı mukavemetinin artırılması amacıyla kritik bilgi ve verilerin saklanma esaslarından kodlu ve kriptolu haberleşmeye, sosyal medya üzerinden gizlilik dereceli verilerin paylaşımından elektromanyetik yayılım güvenliğine, endüstriyel kontrol sistemleri güvenliğinden bulut bilişim güvenliğine kadar birçok konuda alınması gereken tedbirler seviyelendirilmiş olarak yer almaktadır." (Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı, 2020a).

Söz konusu rehber içerisinde kamu kurum ve kuruluşlarınca iş ve işlemlerin yürütülmesi amacıyla kullanımı tercih edilecek anlık ileti sistemlerine ilişkin tedbirler

"Anlık Mesajlaşma Güvenliği" başlığı altında yer almaktadır. Buna göre belirlenen tedbirler aşağıdaki şekilde ifade edilmektedir:

"Mesajlaşma Uygulaması Seçimi: Kurumsal haberleşme amacıyla sunucuları kurum kontrolünde olan mesajlaşma uygulamaları kullanılmalıdır. Kurumun kendine ait bir haberleşme uygulaması yoksa mesajlaşma amacıyla sunucuları yurt içinde bulunan yerli ve milli uygulamalar tercih edilmelidir."

"Gizlilik Dereceli Veri Paylaşımı: Mevzuatta kodlu veya kriptolu haberleşmeye yetkilendirilmiş kurumlar tarafından geliştirilen yerli mobil uygulamalar hariç olmak üzere mobil uygulamalar üzerinden gizlilik dereceli veri paylaşımı ve haberleşme yapılmamalıdır."

"Uçtan Uca Şifreleme: Uygulamadan gönderilen tüm mesajlar ve uygulama kullanılarak yapılan tüm sesli ve görüntülü aramalar uçtan uca şifrelenmelidir."

"Kritik Haberleşmenin Güvenliği: Kritik veri içeren her türlü sesli, yazılı ve görüntülü haberleşme uygulamalarında, kaynak kodları kurum tarafından talep edildiğinde denetlenebilen, işletmesi ve yönetimi yerel olarak yapılabilen yerli ve milli uygulamalar tercih edilmelidir." (Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı, 2020a).

Söz konusu rehber içerisinde yer alan tedbirlerin kurumsal veri ve haberleşme güvenliğinin sağlanması amacıyla yerli ve milli anlık ileti sistemlerinin tercih edilmesi gerektiği yönündeki vurgusunun kamu personelince iş amacı dışında günlük hayatta da yabancı menşeili sistemlerin kullanılamayacağı yanılgısına yönelik Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığınca aşağıdaki açıklama yapılarak söz konusu tedbirlerin yalnızca gizlilik içeren kurumsal haberleşme ve belge paylaşımına yönelik olduğu vurgulanmıştır (Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı, 2020b).

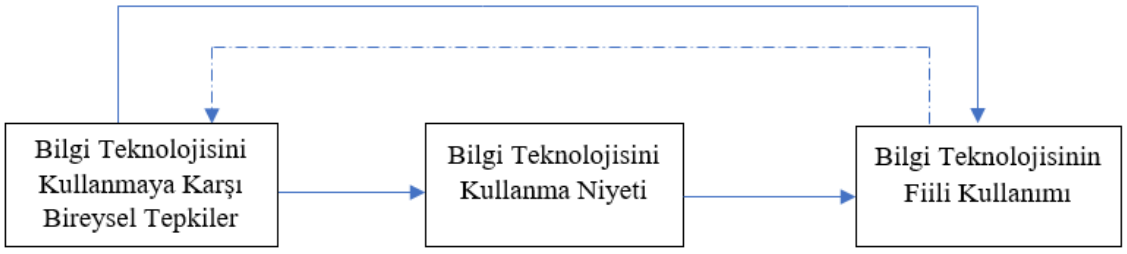
"Yabancı menşeli mesajlaşma uygulamalarının kullanımına ilişkin tedbir maddesi, sadece gizlilik içeren kurumsal haberleşme ve belge paylaşımına yöneliktir. Anılan tedbir maddesi ile kamu personelinin kişisel haberleşmelerde kullandığı anlık mesajlaşma uygulamalarına yönelik herhangi bir düzenleme ve kısıtlama bulunmamaktadır. Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi özelinde yer alan tedbir maddeleri kamu kurumları ve kritik altyapı hizmeti veren işletmeleri kapsamakta, kişilerin haberleşme hürriyetine müdahale edecek herhangi bir içerik barındırmamaktadır. Basında ve sosyal medyada yer alan Whatsapp, Telegram gibi mesajlaşma uygulamalarının yasaklanması yönündeki haberler gerçeği yansıtmamakta olup, vatandaşlarımızın ve kamu personelimizin günlük hayatlarında kullandıkları iletişim uygulamalarına yönelik bir kısıtlama kesinlikle söz konusu değildir." (Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı, 2020b).

4. KURAMSAL ÇERÇEVE

Alan yazında, bir teknolojinin kabul ve kullanımına yönelik kullanıcı davranışlarını incelemek amacıyla birçok model geliştirilmiştir. Bu bölümde anlık ileti sistemlerine yönelik kullanıcı davranışlarını inceleyen modeller ile modellerin temellerini oluşturan teoriler açıklanmış ve ilgili çalışmalara yer verilmiştir.

4.1. Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin varlığının gün geçtikçe artmasıyla söz konusu teknolojilerin kullanıcılar tarafından kabulünün açıklanması, bilgi sistemleri yazınında en önemli araştırma alanlarından biri olarak ortaya çıkmıştır (Hu, Chau, Liu Sheng ve Tam, 1999; Venkatesh, Morris, Davis ve Davis, 2003; Westland ve Clark, 1999). Bu alanda gerçekleştirilen araştırmalar sonucunda bireysel teknoloji kullanım niyetine ilişkin varyansın %40'ından fazlasını açıklayan, temelleri psikoloji ve sosyoloji bilimlerine dayanan çeşitli teorik modeller geliştirilmiştir (Davis, Bagozzi ve Warshaw, 1989; Taylor ve Todd, 1995a; Vankatesh ve Davis, 2000; Venkatesh ve diğer., 2003). Söz konusu modellere göre bir bilgi teknolojisinin kullanımı, bireyin kullanma niyetinden ve kullanıma karşı bireysel tepkilerden etkilenmektedir. Ayrıca bilgi teknolojisinin kullanımı sonucu oluşan deneyim de kullanıma karşı oluşan bireysel tepkiyi etkilemektedir (Venkatesh ve diğer., 2003). Teknoloji kullanım modellerinin temel kavramları ve yapısı Şekil 4.1.'de yer almaktadır.



Şekil 4.1. Teknoloji kullanım modellerinin temel kavramları ve yapısı

Kaynak: Venkatesh ve diğer., 2003

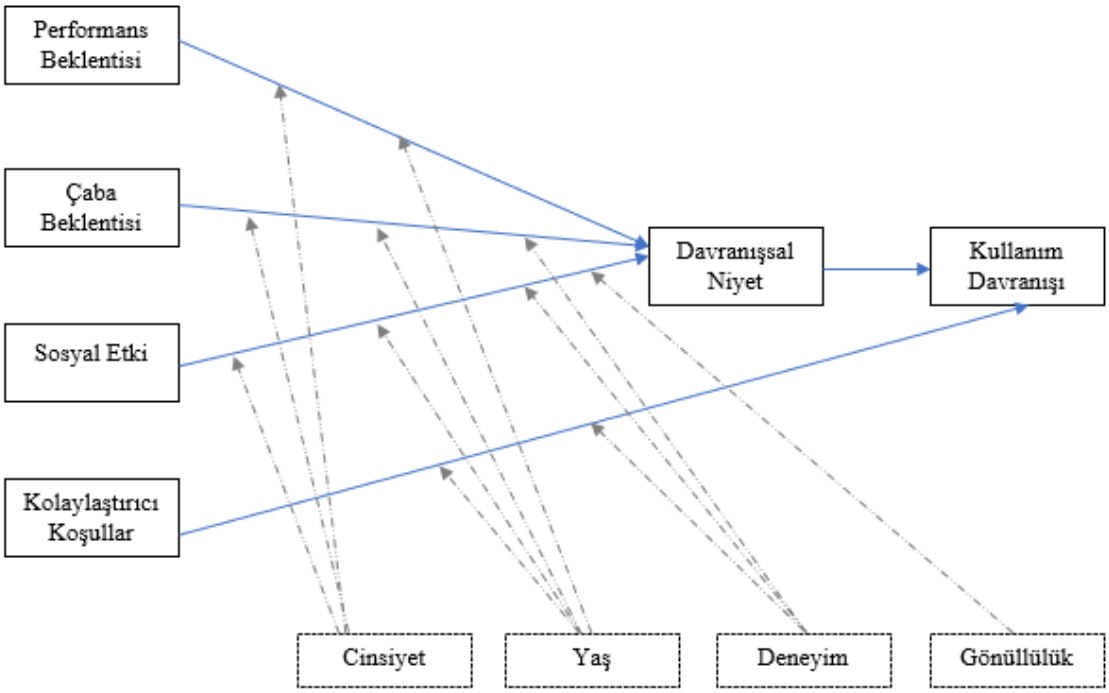
Venkatesh ve diğer. (2003) tarafından araştırmacıların çok sayıda model arasından seçim yapmakta zorlandıkları, alternatif modellerin katkılarını büyük ölçüde görmezden geldikleri tespit edilmiş ve birleşik bir model ihtiyacını gidermek amacıyla sekiz modelin sentezlendiği Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (The Unified Theory of

Acceptance and Use of Technology – UTAUT) ortaya koyulmuştur. UTAUT modelinin sentezlendiği teori ve modellere ilişkin detaylar Tablo 4.1.'de ve UTAUT modelinin şematik gösterimi Şekil 4.2.'de yer almaktadır.

Tablo 4.1. UTAUT modelinin sentezlendiği teori ve modeller

Model/Teori	**Yazar (Yıl)**
Yeniliklerin Yayılımı Teorisi (Diffusion of Innovation- DOI)	Rogers (1962)
Gerekçeli Eylem Teorisi (The Theory of Reasoned Action-TRA)	Fishbein ve Ajzen (1975)
Planlı Davranış Teorisi (A Theory Of Planned Behaviour- TPB)	Ajzen (1985)
Sosyal Bilişsel Teori (Social Cognitive Theory- SCT)	Bandura (1986)
Teknoloji Kabul Modeli (Technology Acceptance Model-TAM)	Davis (1986)
	Davis (1989)
Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli (The Model of PC Utilization- MPCU)	Thompson, Higgins ve Howell (1991)
Motivasyonel Model (The Motivational Model-MM)	Davis, Bagozzi ve Warshaw (1992)
Teknoloji Kabul Modeli ve Planlı Davranış Teorisi Birleştirilmiş Model (A Model Combining The Technology Acceptance Model and The Theory of Planned Behavior- C-TAM-TPB)	Taylor ve Todd (1995a)

Kaynak: Venkatesh ve diğer. (2003) derlenmiştir.



Şekil 4.2. Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisinin (UTAUT) Şematik Gösterimi

Kaynak: Venkatesh ve diğer., 2003

UTAUT modeline göre kullanıcıların bir teknolojiyi kabul ve kullanmaya yönelik niyet ve tutumlarını doğrudan etkileyen dört ana faktör bulunmaktadır: performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar. Ayrıca modelde, ana faktörler ile davranışsal niyet arasındaki ilişkiyi öngören/etkileyen cinsiyet, yaş, deneyim ve gönüllük olmak üzere dört destekleyici değişken de yer almaktadır (Ayaz ve Yanartaş, 2020; Kaplan, 2018; Venkatesh ve diğer., 2003).

Performans Beklentisi: Performans beklentisi, bireyin kullanmış olduğu veya kullanması muhtemel sistemin işine/iş performansına katkı sağlamasına yönelik beklentisi olarak tanımlanmıştır (Venkatesh vd., 2003). Performans beklentisi faktörü, diğer modellerde algılanan fayda (TAM, C-TAM-TPB), dışsal motivasyon (MM), işe uygunluk (MPCU) ve sonuç beklentisi (SCT) değişkenlerine karşılık gelmektedir. UTAUT ve diğer modellerde performans beklentisinin sistemi kullanmaya yönelik davranışsal niyetin önemli bir belirleyicisi olduğu ifade edilmiştir (Bandura, 1986; Davis, 1989; Davis, Bagozzi ve Warshaw, 1992; Taylor ve Todd, 1995a; Thompson ve diğer., 1991; Venkatesh ve diğer., 2003).

Venkatesh ve diğer. (2003) performans beklentisi ile sistemi kullanmaya yönelik davranışsal niyet arasındaki ilişkinin, geleneksel toplumsal roller ve teknolojinin benimsenmesi bağlamında cinsiyet ve yaş değişkenlerinden etkilenebileceğini ifade etmiştir.

Çaba Beklentisi: Çaba beklentisi, bireyin kullanmış olduğu veya kullanması muhtemel sistemin kullanımına ilişkin kolaylık beklentisi olarak tanımlanmıştır (Venkatesh ve diğer., 2003). Çaba beklentisi faktörü, diğer modellerde algılanan kullanım kolaylığı (TAM), karmaşıklık (MPCU) ve kullanım kolaylığı (IDT) değişkenlerine karşılık gelmektedir (Davis, 1989; Rogers, 1962; Thompson ve diğer., 1991; Venkatesh ve diğer., 2003).

Venkatesh ve diğer. (2003) yeni bir davranışın ilk aşamasında önemli olduğu öngörülen çaba beklentisi değişkeninin, cinsiyet bağlamında geleneksel toplumsal rollerden, yaş bağlamında karmaşık uyaranları işleme kapasitesinden ve deneyim süresinden etkilenebileceğini ifade etmiştir.

Sosyal Etki: Sosyal etki, bireyin önemli gördüğü diğer bireylerin yeni bir sistemin kullanımı konusundaki gerekliliğe olan inanç düzeyi olarak tanımlanmış ve davranışsal niyetin doğrudan belirleyicisi olarak modele dahil edilmiştir (Venkatesh ve diğer., 2003). Sosyal etki faktörü, diğer modellerde öznel norm (TRA, TPB, C-TAM-TPB), sosyal faktörler (MPCU), imaj (IDT) değişkenlerine karşılık gelmektedir (Ajzen, 1985; Davis, 1989; Fishbein ve Ajzen, 1975; Rogers, 1962; Taylor ve Todd, 1995a; Thompson ve diğer., 1991; Venkatesh ve diğer., 2003).

Venkatesh ve Davis'e (2000) göre, sosyal etkinin teknoloji hakkındaki algıları etkileyerek kullanıma yönelik davranışsal niyet üzerinde belirleyici olabilmesi için gönüllülüğün varlığı gerekmektedir. Buna göre, gönüllüğün var olmadığı zorunlu ortamlarda sosyal etki, bireyler için teknolojiye ilişkin deneyimin yalnızca erken aşamalarında önemli görülebilir. Bu görüşten yola çıkarak Venkatesh ve diğer. (2003), UTAUT modelinde sosyal etki ve davranışsal niyet arasındaki ilişkinin önemli bir belirleyici olarak gönüllülük değişkenini modele dahil etmiştir.

Ayrıca bireyin artan deneyiminin teknoloji kullanma niyeti üzerinde daha araçsal bir temel sağlaması beklentisi, toplumsal cinsiyet etkisi ile başkalarının görüşlerine daha fazla önem verme beklentisi ve artan yaşın sosyal etki beklentisini arttırması önermeleriyle; deneyim, cinsiyet ve yaş değişkenleri de sosyal etki ile davranışsal niyet arasındaki ilişkide belirleyici değişkenler olarak modele dâhil edilmiştir (Venkatesh ve diğer., 2003).

Kolaylaştırıcı Koşullar: Kolaylaştırıcı koşullar, bireyin sistemin kullanımını desteklemek için kurumsal ve/veya teknik bir altyapının var olduğuna inanma derecesi olarak tanımlanmıştır (Venkatesh ve diğer., 2003). Kolaylaştırıcı koşullar faktörü, diğer modellerde algılanan davranışsal kontrol (TPB, C-TAM-TPB), kolaylaştırıcı koşullar (MPCU) ve uyumluluk (IDT) değişkenlerine karşılık gelmektedir (Ajzen, 1985; Rogers, 1962; Taylor ve Todd, 1995a; Thompson ve diğer., 1991; Venkatesh ve diğer., 2003).

Venkatesh ve diğer. (2003) çalışmasında yer alan ampirik araştırmaların sonuçları, kolaylaştırıcı koşulların kullanım üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Bu nedenle TPB modelinde olduğu gibi UTAUT modelinde de kolaylaştırıcı koşulların etkisi kullanım davranışı ile ilişkilendirilerek modele dâhil edilmiştir (Ajzen, 1985; Venkatesh ve diğer., 2003).

Bir kuruluş içerisinde teknoloji kullanıcıları teknolojiye ilişkin teknik destek aldıkça deneyimlerinde iyileşme sağlanması ve teknolojinin sürekli kullanımı önündeki engellerin de ortadan kalkması beklenmektedir (Bergeron, Rivard ve De Serre, 1990). Ayrıca yaşla birlikte artan karmaşık teknolojileri kullanmaya ilişkin bilişsel ve fiziksel sınırların da kullanım davranışı üzerinde etki göstermesi beklenmektedir (Morris ve Venkatesh, 2000). Bu bağlamda, kolaylaştırıcı koşulların kullanım davranışı üzerindeki etkisi, deneyim ve yaş ile ilişkilendirilerek UTAUT modeline dâhil edilmiştir (Venkatesh ve diğer., 2003).

Davranışsal Niyet: Temeli TRA modeline dayanan davranışsal niyet, bireyin belirli bir davranışı gerçekleştirmeye, benimsemeye veya bir yeniliği kullanmaya yönelik niyetinin ölçüsü olarak tanımlanmıştır (Davis ve diğer., 1989; Fishbein ve Ajzen, 1975; Venkatesh ve diğer., 2003). Teknolojinin kabul ve kullanımını olumlu yönde etkileyen (Ekayanti ve Irwansyah, 2018) davranışsal niyet; performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki faktörlerinden etkilenmektedir (Venkatesh ve diğer., 2003).

UTAUT modeli, teknoloji kabulünün birçok farklı bağlamda araştırılmasına temel oluşturmuştur. Williams, Rana ve Dwivedi (2015) tarafından gerçekleştirilen bir çalışmanın sonucuna göre UTAUT modeli kullanılarak gerçekleştirilen teknoloji kabul ve kullanımına ilişkin 174 çalışmanın %52'si mobil bankacılık, elektronik devlet servisleri gibi genel amaçla kullanılan sistemleri, %28'i uzmanlaşmış iş yönetimi sistemleri, %14'ü anlık ileti sistemlerini de içeren iletişim sistemleri ve %6'sı ise ofis sistemleri üzerine gerçekleştirilmiştir.

UTAUT modeli kullanılarak Singapur'da öğrenim gören lisans öğrencilerinin anlık ileti sistemlerini kabul ve kullanımını incelemek amacıyla gerçekleştirilen çalışmaya göre çaba beklentisi ve sosyal etki davranışsal niyet üzerinde etkilidir. Ayrıca davranışsal niyetin de nihai kullanım davranışı üzerinde olumlu etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir (Lin, Chan ve Jin, 2004). UTAUT modeli özellikle iş hayatına yönelik kullanılan teknolojilerin kabul ve kullanımını incelemek amacıyla geliştirilmiştir (Venkatesh ve diğer., 2003). Lin, Chan ve Jin'in (2004) çalışmasının öğrencilerin bireysel iletişimi üzerine gerçekleştirilmiş olması sebebiyle UTAUT modelinin söz konusu çalışmanın hedef kitlesi ile uyum sağlayamadığı ve modelin önemli bir bileşeni olan performans beklentisinin davranışsal niyet üzerinde etkisiz olmasına neden olduğu ifade edilmiştir.

Model kullanılarak gerçekleştirilen bir diğer çalışma da ise Zimbabve Üniversitesi'nde öğrenim gören öğrencilerin küresel koronavirüs salgını sırasında anlık ileti sistemlerinden biri olan Whatsapp'ın eğitim amacıyla kabul ve kullanımı incelenmiştir. Buna göre öğrencilerin uzaktan erişim sıkıntısı yaşadıkları süreçte anlık ileti sistemini benimseme oranlarının yüksek olduğu tespit edilmiştir (Maphosa, Dube ve Jita, 2020).

4.2. Yeniliklerin Yayılımı Teorisi

Yenilik (İnovasyon- Innovation), birey ya da bir organizasyon tarafından yeni olarak algılanan fikir, teknoloji, uygulama veya nesne olarak tanımlanmıştır (Oldenburg ve Glanz, 2008). Yeniliğin yayılımı ise yeniliğin bir sosyal sistem içerisindeki üyeler arasında belirli kanallar aracılığıyla zaman içerisindeki iletim sürecini ifade etmektedir (Oldenburg ve Glanz, 2008; Rogers, 2003).

Bu bağlamda Yeniliklerin Yayılımı Teorisi (Diffusion of Innovation- DOI), birey ya da organizasyon tarafından bir yeniliğin kabul edilmesi veya reddedilmesi sürecini açıklamak amacıyla Rogers (1962) tarafından geliştirilmiştir. Şekil 4.3.'te ifade edildiği üzere bir yeniliğe ilişkin karar süreci, bireyin yeniliğe dair bilgi edinmesiyle başlar ve ikna aşamasında yeniliğe ilişkin olumlu veya olumsuz tutumlar belirlenir. Bir sonraki aşama olan karar da ise kabul veya ret kararı verilir ve kabul kararı verilmesi durumunda uygulama ve onay aşamalarına geçilerek karar güçlendirilir (Rogers, 2003; Tosuntaş ve Çubukçu, 2019).



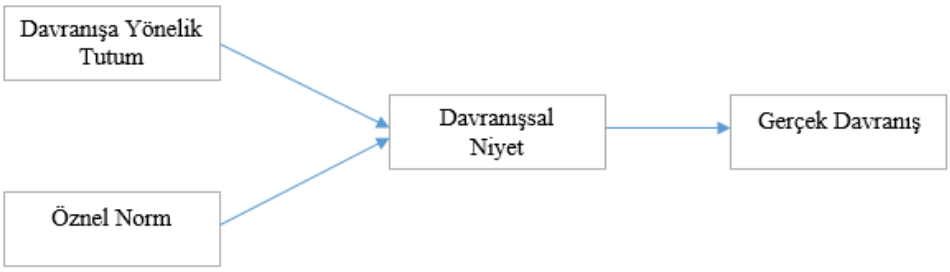
Şekil 4.3. DOI'nın Şematik Gösterimi

Kaynak: Kılıçer, 2011; Tosuntaş ve Çubukçu, 2019

4.3. Gerekçeli Eylem Teorisi

1975 yılında sosyal psikologlar Fishbein ve Ajzen tarafından geliştirilen Gerekçeli Eylem Teorisi (The Theory of Reasoned Action-TRA), bireylerin birçok konuda davranışlarını ve davranış sürekliliğini açıklayan temel ve en bilinen teorilerden biri olarak kabul edilmektedir (Fishbein ve Ajzen, 2010; Madden, Ellen ve Ajzen, 1992; Ng, 2020; Sheppard, Hartwick ve Warshaw, 1988).

Bireylerin ürün/teknoloji/hizmet kullanım davranışlarını açıklamak amacıyla da kullanılan TRA, niyetin nihai olarak davranışı etkileyeceğini önermektedir. Bir başka deyişle, kullanıma yönelik daha yüksek bir davranışsal niyetin varlığında bu davranışın gerçekleşme olasılığının da artması beklenmektedir (Hassan, Shiu ve Shaw, 2014; Ng, 2020). TRA'nın şematik gösterimi Şekil 4.4.'te yer almaktadır.



Şekil 4.4. TRA'nın Şematik Gösterimi

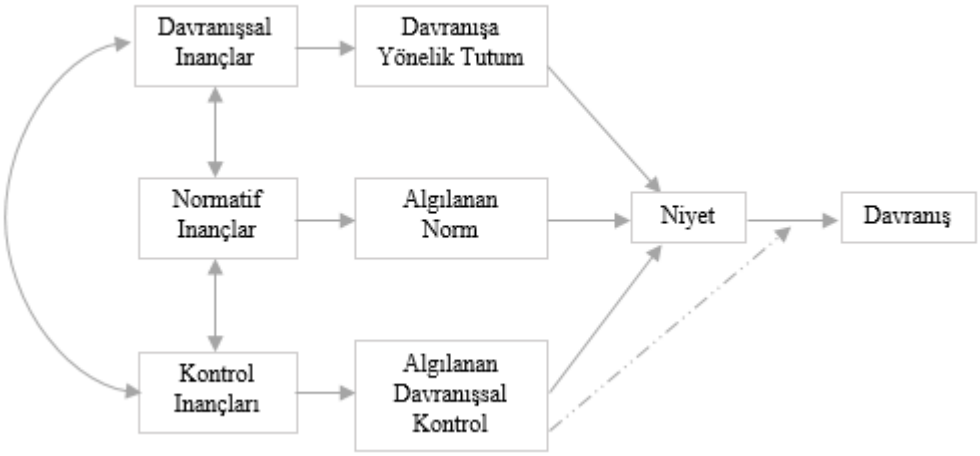
Kaynak: Fishbein ve Ajzen, 1975

4.4. Planlı Davranış Teorisi

Temelleri TRA'ya dayanan Planlı Davranış Teorisi (A Theory Of Planned Behaviour-TPB), algılanan davranışsal kontrol faktörünün modele dâhil edilmesi ile bireyin kontrolü dışındaki davranışlarını da kapsayacak şekilde geliştirilmiştir (Ajzen, 1985, 1991). Buna göre, tutumun bireyin davranışını açıklayabileceği öne sürülmektedir. Model tutumları

incelemek için bir çerçeve sağlamaktadır: Davranışsal niyete yol açan ve karşılığında eylemi veya davranışı belirleyen normlar ve algılanan davranışsal kontrol (Seyal ve Rahman, 2017).

Modele göre niyet, davranışın en önemli belirleyicisi olmakla birlikte çevresel faktörler ve beceriler de davranışsal kontrol ve davranış üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (Fishbein ve Ajzen, 2010). TPB'ye ilişkin şematik gösterim Şekil 4.5.'te yer almaktadır.

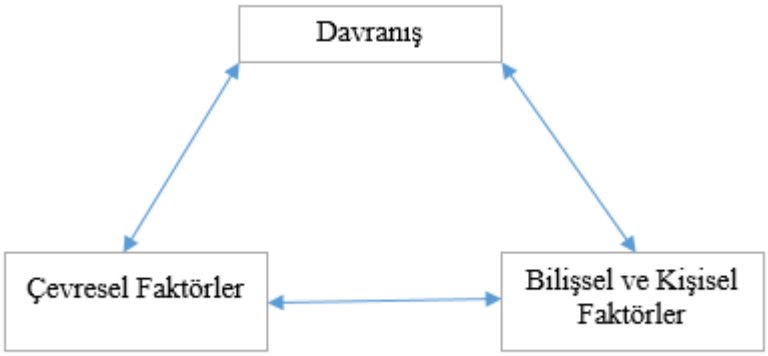


Şekil 4.5. TPB'nin Şematik Gösterimi

Kaynak: Ajzen, 1991

4.5. Sosyal Bilişsel Teori

Bandura (1986) tarafından geliştirilen Sosyal Bilişsel Teori (Social Cognitive Theory-SCT), bireyin davranışına ilişkin psikososyal işleyişi üçlü bir karşılıklı model ile açıklamaktadır (Wood ve Bandura, 1989). Buna göre bilişsel ve diğer kişisel faktörler ile çevresel faktörler birbirlerini çift yönlü olarak etkileyen davranış belirleyicileridir (Khudzari, Halim, Lokman ve Othman, 2019; Wood ve Bandura, 1989). SCT'ye ilişkin şematik gösterim Şekil 4.6.'da yer almaktadır.



Şekil 4.6. SCT'nin Şematik Gösterimi

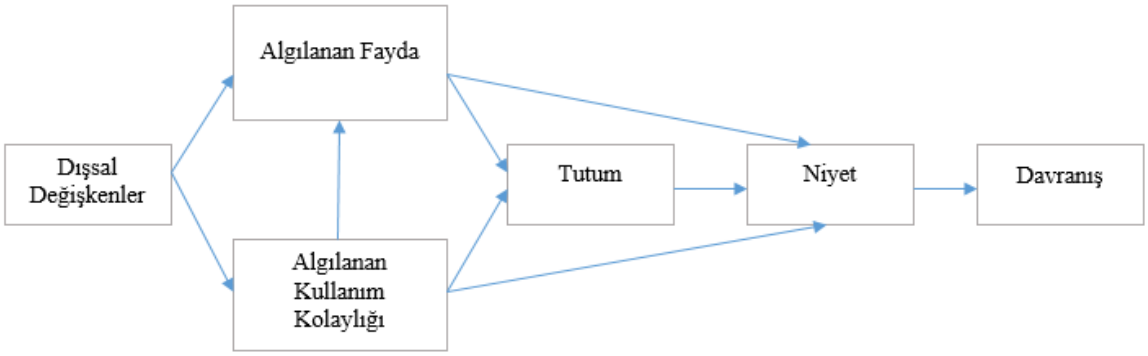
Kaynak: Wood ve Bandura, 1989

4.6. Teknoloji Kabul Modeli

Davis (1986), bilgi teknolojilerinin niteliklerinin kullanıcılar tarafından kabulü üzerindeki etkisini incelediği ve teorik bir model geliştirdiği doktora çalışmasında Teknoloji Kabul Modeli'ni (Technology Acceptance Model-TAM) ortaya koymuştur (Davis, 1989). Model, TRA'dan uyarlanmış olup temel amacı teknoloji kabulünü belirleyen unsurlara ilişkin kullanıcı teknolojilerini ve kullanıcı varlığını geniş manada açıklayabilmektir (Davis, Bagozzi ve Warshaw, 1989).

Literatürde bilgi teknolojilerinin kabul ve kullanımını inceleyen birçok model olsa da kullanıcı kabulü konusundaki araştırmalarda en fazla tercih edilen model TRA olmuştur (Venkatesh, 2000). Bunun nedeni, modelin yalnızca kullanıcı davranışlarını tahmin etmesi değil, aynı zamanda kullanıcı davranışının sebebini de açıklayarak araştırmacılar ve teknoloji geliştiricileri için yeni tutumlar ortaya koyma imkânı sağlaması olarak açıklanmıştır (Davis ve diğer., 1989).

Modelde davranışın belirleyicisi olan kullanım niyeti, algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığının tutum üzerindeki etkisiyle birlikte belirlenmektedir. TAM'ın şematik gösterimi Şekil 4.7.'de yer almaktadır.



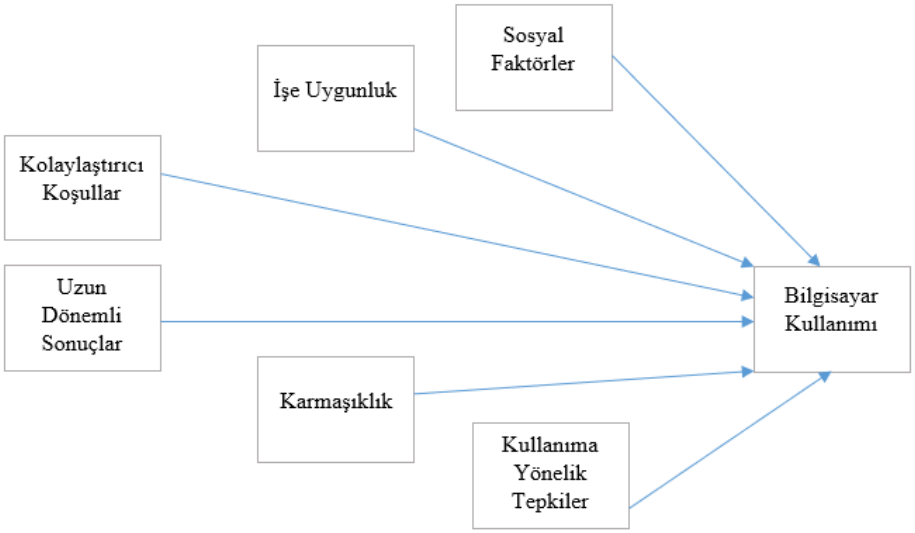
Şekil 4.7.TAM'ın Şematik Gösterimi

Kaynak: Davis ve diğer., 1989

4.7. Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli

Kullanıcı tutumu ve bilgisayar kullanımı arasındaki ilişkiyi araştıran pek çok bilgi sistemi araştırmacısı TRA'dan yararlanmıştır (Davis ve diğer., 1989). Temelleri sosyoloji ve psikoloji bilimlerine dayanan teorinin bazı açılardan eksiklikleri olduğunu öne süren Triandis (1980) tarafından söz konusu kavramlar arasındaki ilişkiyi yeniden tasarlayan bir model önerilmiştir. Modele göre davranışsal niyet, sosyal etkiden ve davranışın beklenen sonuçlarından; davranış ise alışkanlıklar, niyet ve kolaylaştırıcı koşullardan etkilenmektedir (Thompson ve diğer., 1991).

Triandis'in (1980) modelini temel alarak Thompson ve diğer. (1991) Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli (The Model of PC Utilization- MPCU)'ni ortaya koymuştur. Buna göre, bir bilgi çalışanının herhangi bir ortamda kişisel bilgisayar kullanması, iş yerinde bilgisayar kullanmasını, iş alışkanlıklarını, kullanıma ilişkin beklenen sonuçları ve kolaylaştırıcı koşullar ile kullanıma yönelik tepkileri etkileyebilmektedir (Thompson ve diğer., 1991). MPCU'nun şematik gösterimi Şekil 4.8.'de yer almaktadır.



Şekil 4.8. MPCU'nun şematik gösterimi

Kaynak: Thompson ve diğer., 1991

4.8. Motivasyonel Model

Motivasyon, çok çeşitli alanlarda davranışın temel belirleyicisi olarak tanımlanmıştır (Deci ve Ryan, 1985; Venkastesh ve Speier, 1999). Bu bağlamda motivasyon, içsel ve dışsal olmak üzere ikiye ayrılmıştır. İçsel motivasyon, belirli bir faaliyetten elde edilen içsel tatmin anlamına gelirken; dışsal motivasyon, ücret artışı ve iyileştirme gibi sonuçlara yönelik beklentilere karşılık gelmektedir (Venkastesh ve Speier, 1999).

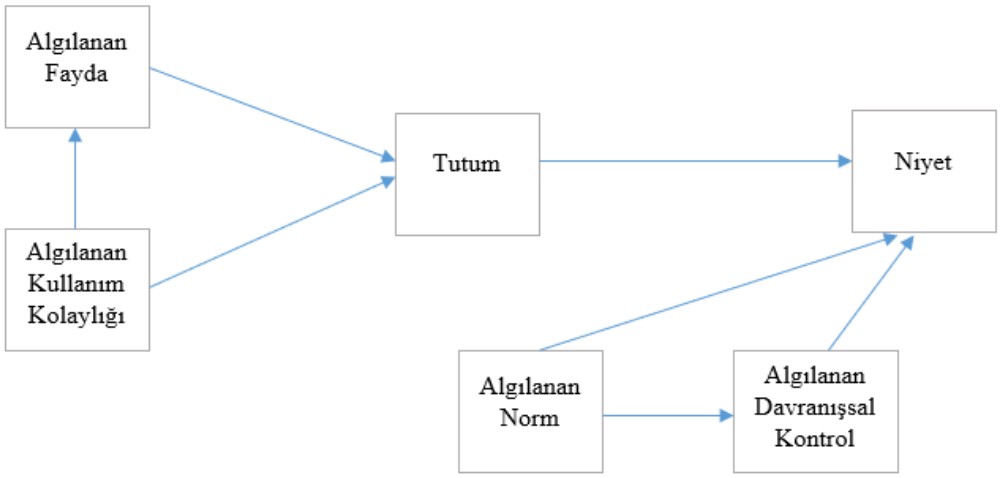
Teknoloji bağlamında Davis ve diğer. (1992), Motivasyonel Model'i (The Motivational Model-MM) teknoloji kullanımı üzerinde test ederek bireyin teknoloji kullanımına yönelik bir davranışı gerçekleştirme niyetinin dışsal ve içsel motivasyonundan etkilenerek teknoloji kullanımına yönelik itici bir güç oluşturduğunu ortaya koymuştur (Venkastesh ve Speier, 1999).

4.9. Teknoloji Kabul Modeli ve Planlı Davranış Teorisi Birleştirilmiş Model

Bilgi teknolojilerinin kullanımı yaygınlaştıkça söz konusu teknolojilerin kullanımında belirleyicilerin anlaşılmasının pratik önemi de artmıştır. Bu amaçla geliştirilen her bir teorik modelin faktörleri ve nedensel ilişkileri de farklılık göstermektedir (Chen ve Chen, 2009).

Bilgi teknolojilerinin kabul ve kullanım nedenlerini inceleyen literatürde öne çıkan iki model olan TAM ve TPB'yi birlikte ele alarak geliştiren Taylor ve Todd (1995a) tarafından

Teknoloji Kabul Modeli ve Planlı Davranış Teorisi Birleştirilmiş Model (A Model Combining The Technology Acceptance Model and The Theory of Planned Behavior- C-TAM-TPB) ortaya konulmuştur. Model, TPB'nin belirleyici faktörleri olan algılanan davranışsal kontrol ve algılanan norm faktörlerinin TAM'a dahil edilmesi ile oluşturulmuştur (Taylor ve Todd, 1995a). Modelin şematik gösterimi Şekil 4.9.'da yer almaktadır.



Şekil 4.9. C-TAM-TPB Şematik Gösterimi

Kaynak: Taylor ve Todd, 1995a

4.10. Anlık İleti Sistemlerinin Kabul ve Kullanımı ile İlgili Yapılan Çalışmalar

İletişim teknolojilerinin yaygınlaşması ile kullanım alanları gelişen ve önemli bir pazar haline gelen anlık ileti sistemlerinin kabul ve kullanımına ilişkin alan yazında yer alan çalışmalar 2000'li yılların başlarına dayanmaktadır (De Vos, Ter Hofte ve De Poot, 2004). Söz konusu çalışmalar ile anlık ilet sistemi kullanıcılarının kabul ve kullanım tercihlerinin araştırılmasının yanı sıra değişen ve gelişen sistemlerin özellikleri de kullanıcı tercihi bağlamında sorgulanmıştır. Buna göre literatürde söz konusu çalışmalarda en çok kullanılan araştırma modeli TAM olurken modellerde en çok araştırılan değişkenler ise performans beklentisi, algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı, algılanan davranışsal kontrol ve algılanan eğlenilebilirlik olmuştur.

Söz konusu 14 çalışmanın 10'u lise, lisans, yükseklisans öğrencileri veya üniversite çalışanları (Gan, 2015; Li, Chau ve Lou, 2005; Li, Chau ve Van Slyke, 2010; Lu, Zhou ve Wang, 2008; Lu, Zhou ve Wang, 2009; Lin, Chan ve Jin,2004; Maphosa, Dube ve Jita, 2020;

Yapraklı ve Altay, 2017; Wang, Hsu ve Fang, 2005; Zhou ve Lu, 2011), 3'ü belirli bir sistem ya da operatörü kullanan kullanıcılar (Ke ve Li, 2009; Oghuma ve diğer., 2016; Yoon, Jeong ve Rolland, 2015) ve biri ise belirli bir istihdam grubu (De Vos, Ter Hofte ve De Poot, 2004) ile gerçekleştirilmiştir. Türkçe literatürde bu kapsamda yalnızca Yapraklı ve Altay (2017) tarafından gerçekleştirilen çalışma bulunmakta olup söz konusu çalışma ile üniversite öğrencilerinin anlık ileti sistemine ilişkin kabul ve kullanım tercihleri araştırılmıştır. Literatür taraması sonucunda elde edilen çalışmalar, bu çalışmalara temel oluşturan teorik modeller, veri toplanan örneklem grubu ve çalışmalarda araştırılan değişkenler Tablo 4.2.'de özetlenmiştir.

Tablo 4.2. Anlık İleti Sistemlerinin Kabul ve Kullanımına İlişkin Yapılan Çalışmalar

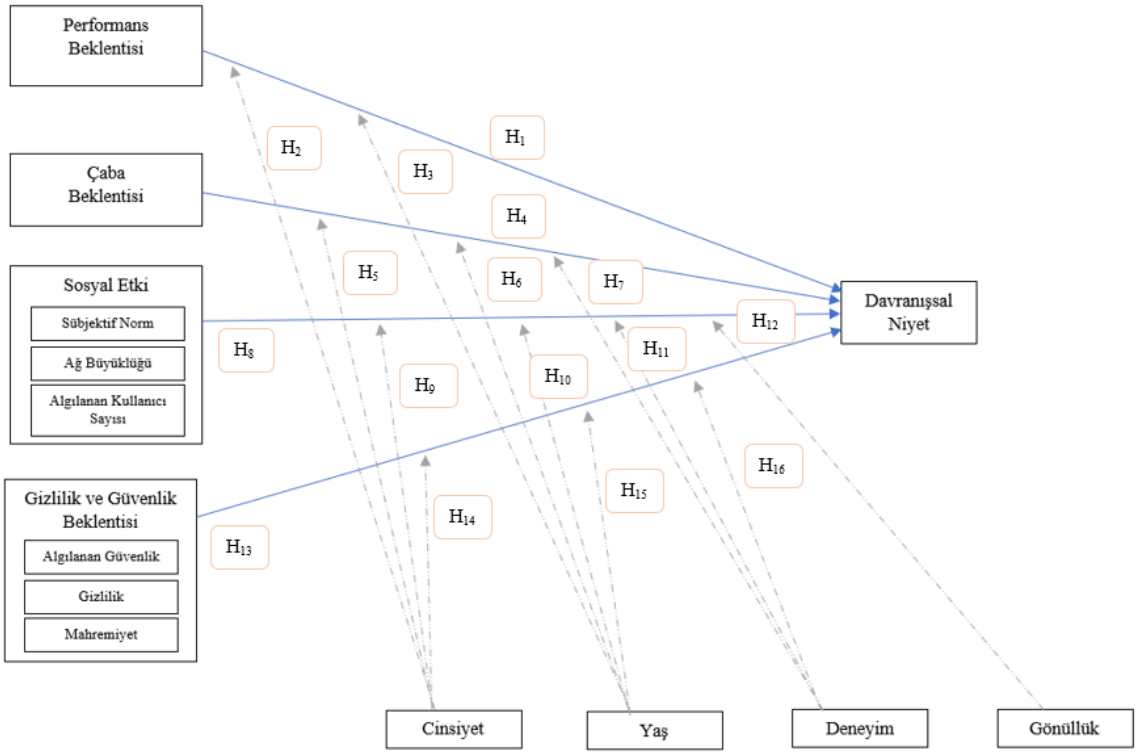
Yazar(lar) (Tarih)	Kullanılan Model(ler)	Örneklem	Değişkenler
De Vos, Ter Hofte ve De Poot (2004)	• TAM • TPB • Anlık İleti Benimseme Modeli	Hollanda'da istihdam edilen 104 bilgi çalışanı	• Tutum • İletişim alternatifleri • Sübjektif norm • Algılanan davranışsal kontrol
Lin, Chan ve Jin (2004)	• UTAUT	Singapur'da öğrenim gören 300 lisans öğrencisi	• Performans beklentisi • Kullanım kolaylığı beklentisi • Cinsiyet • Deneyim • Niyet • Akran Etkisi • Kolaylaştırıcı koşullar
Wang, Hsu ve Fang (2005)	• TAM	Tayvan'da öğrenim gören 347 üniversite öğrencisi	• Algılanan kullanıcı sayısı • Teknoloji yardımcı programı • Algılanan kullanışlılık • Algılanan kullanım kolaylığı • Kullanım niyeti
Li, Chau ve Lou (2005)	• DOI • TRA • TPB • TAM	Ekonomi bölümünde öğrenim gören 273 lisans öğrencisi	• Bağlanma motivasyonu • İlişki bağlılığı • Algılanan kritik kütle • Algılanan kullanışlılık • Algılanan zevk • Davranışsal niyet
Lu, Zhou ve Wang (2008)	• TAM • Akış Teorisi	Çin'de öğrenim gören 158 lisansüstü öğrencisi	• Algılanan fayda • Algılanan kullanım kolaylığı • Güvenlik endişesi • Algılanan eğlenilebilirlik • Akış deneyimi
Lu, Zhou ve Wang (2009)	• TPB • TAM • Akış Teorisi	Çin'deki lise ve üniversitelerde öğrenim gören ya da çalışan 250 anlık ileti sistemi kullanıcısı	• Algılanan fayda • Algılanan kullanım kolaylığı • Algılanan zevk • Konsantrasyon

			• Algılanan davranışsal kontrol • Kullanıma yönelik tutum • Kullanıma yönelik niyet • Sübjektif norm
Ke ve Li (2009)	• TPB • Ayrıştırılmış Planlı Davranış Teorisi	311 anlık ileti sistemi kullanıcısı	• Göreceli avantaj • Algılanan kullanım kolaylığı • Algılanan mevcudiyet • Sosyal ilişki • Öz yeterlilik • Kolaylaştırıcı koşullar
Li, Chau ve Van Slyke (2010)	• MM • TAM	ABD'de 273 ve Çin'de 341 üniversite öğrencisi	• İlişkisel taahhüt • Algılanan kritik yoğunluk • Algılanan eğlenilebilirlik • Algılanan kullanışlılık
Zhou ve Lu (2011)	• Şebeke Dışsallıkları • Akış Teorisi	Çin'deki bir üniversitede belirli bir GSM operatörünü kullanan 223 kişi	• Referans ağ boyutu • Algılanan tamamlayıcılık • Algılanan eğlenilebilirlik • Dikkat odağı • Algılanan kullanışlılık • Memnuniyet
Yoon, Jeong ve Rolland (2015)	• TAM • Akış Teorisi • Kritik Yoğunluk Teorisi • Sosyal Etki Teorisi	Güney Kore'de yaşayan 396 KakaoTalk kullanıcısı	• Kullanım kolaylığı • Rahatlık • Kişisel yenilikçilik • Bilgisayar temelli eğlenebilirlik • Algılanan kritik kütle • Tanımlama
Gan (2015)	• Bilgi Sistemi Süreklilik Modeli • TAM	Çin'deki bir üniversitenin 257 öğrenci ve çalışanı	• Algılanan kullanıcı tabanı • Alışkanlık • Devam etme niyeti • Değişime direnç
Oghuma, Libaque-Saenz, Wong ve Chang (2016)	• Beklenti Doğrulama Modeli	Güney Kore'de yaşayan 350 anlık ileti sistemi kullanıcısı	• Memnuniyet • Algılanan kullanılabilirlik • Algılanan fayda • Kullanıcı arayüzü

			• Algılanan güvenlik • Onaylama • Algılanan hizmet kalitesi
Yapraklı ve Altay (2017)	• TAM • Kritik Yoğunluk Teorisi • Özdeşleşme Teorisi	Ardahan Üniversitesi İİBF Fakültesinde öğrenim gören 431 öğrenci	• Özdeşleşme • Algılanan kritik yoğunluk • Algılanan kullanışlılık • Algılanan kullanım kolaylığı • Kullanıma yönelik tutum • Algılanan niyet
Maphosa, Dube ve Jita (2020)	• UTAUT	Zimbabve Üniversitesi'nde öğrenim gören 200 öğrenci	• Performans beklentisi • Kullanım kolaylığı beklentisi • Sosyal etki • Kolaylaştırıcı koşullar • Davranışsal niyet

5. ARAŞTIRMA MODELİ

Bu bölümde kamu personelinin anlık ileti sistemi tercih ve kullanımını etkileyen faktörlerin belirlenmesi amacıyla önerilen araştırma modeli sunulmuştur. Söz konusu faktörleri belirlemek amacıyla literatürde kullanılan kabul ve kullanım modelleri karşılaştırılmış olup iş hayatında kullanılan BİT'in tercih ve kullanım sebeplerinin ortaya konulabilmesi amacıyla geliştirilen (Venkatesh ve diğer., 2003) ve kapsamı itibarıyla araştırma amacına en uygun model olan UTAUT temel alınmıştır. Oluşturulan araştırma modeli, UTAUT'un temel faktörleri ve literatürde anlık ileti sistemlerinin tercih ve kullanımını etkileyen faktörlerin taranması ile belirlenmiştir. Literatürde yer alan yakın tarihli çalışmalara göre bilgi teknolojilerine yönelik tercih ile kullanımında, gizlilik ve güven beklentisi faktörünün etkin olduğu ifade edilmiştir (Abdekhoda, Dehnad ve Khezri, 2019; Ha ve Stoel, 2009; Lu, Zhou ve Wang, 2008; Seyhun ve Kurtuldu, 2020; Stark, 2021; Oghuma ve diğer., 2016). Bu sebeple güven ve gizlilik beklentisi faktörü araştırma modeline dâhil edilerek model genişletilmiştir. Araştırma modeli hipotezler ile birlikte Şekil 5.1.'de yer almaktadır.



Şekil 5.1 Araştırmanın Modeli

Araştırma modelinde yer alan faktörler, faktörlerin tanımları ve ilgili hipotezler aşağıda yer almaktadır:

Davranışsal Niyet (DAVNIY): Niyet, **"***bir şeyi yapmayı önceden isteyip düşünme, maksat"* olarak tanımlanmıştır (TDK, 2021). Davranışsal niyet, bireyin belirli bir davranışı gerçekleştirmeye, benimsemeye veya bir yeniliği kullanmaya yönelik niyetinin ne kadar güçlü olduğunu ölçmektedir (Davis ve diğer., 1989; Fishbein ve Ajzen, 1975; Venkatesh ve diğer., 2003).

Performans Beklentisi (PERFBEK): Performans beklentisi, bireyin kullanmış olduğu veya kullanması muhtemel sistemin işine/iş performansına katkı sağlamasına yönelik beklentisini ölçmektedir (Venkatesh vd., 2003). Bu çalışma kapsamında performans beklentisi ile ilgili 3 tane hipotez öne sürülmüştür.

H_1: Bireyin anlık ileti sistemine yönelik performans beklentisi, davranışsal niyet üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H_2: Cinsiyet, anlık ileti sistemine yönelik performans beklentisinin davranışsal niyete olan etkisi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H_3: Yaş, anlık ileti sistemine yönelik performans beklentisinin davranışsal niyete olan etkisi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Çaba Beklentisi (CABABEK): Çaba beklentisi, bireyin kullanmış olduğu veya kullanması muhtemel sistemin kullanımına ilişkin kolaylık beklentisini ölçmektedir (Venkatesh ve diğer., 2003). Bu çalışma kapsamında çaba beklentisi ile ilgili 4 tane hipotez öne sürülmüştür.

H_4: Bireyin anlık ileti sistemine yönelik çaba beklentisi, davranışsal niyet üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H_5: Cinsiyet, anlık ileti sistemine yönelik çaba beklentisinin davranışsal niyete olan etkisi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H_6: Yaş, anlık ileti sistemine yönelik çaba beklentisinin davranışsal niyete olan etkisi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H_7: Deneyim süresi, anlık ileti sistemine yönelik çaba beklentisinin davranışsal niyete olan etkisi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Sosyal Etki (SOSETK): Sosyal etki, bireyin önemli gördüğü diğer bireylerin yeni bir sistemin kullanımı konusundaki gerekliliğe olan inanç düzeyi ile bireyin iş ve sosyal çevresinde sistemin kullanımına yönelik oluşan sosyal etkinin düzeyini ölçmektedir (Ajzen, 1985; Davis, 1989; Fishbein ve Ajzen, 1975; Rogers, 1962; Taylor ve Todd, 1995a; Thompson ve diğer., 1991; Venkatesh ve diğer., 2003). Bu çalışma kapsamında sosyal etki; sübjektif norm, ağ büyüklüğü ve algılanan kullanıcı sayısı faktörleri ile ölçülmektedir. Bu kapsamda sübjektif norm, bireyin kendisi için önemli olan çoğu kişinin söz konusu davranışı yapması gerektiğini veya yapmaması gerektiğini düşündüğü algısı (Ajzen 1991; Davis ve diğer., 1989; Fishbein ve Azjen, 1975; Taylor ve Todd, 1995a; Thompson ve diğer., 1991; Venkatesh ve diğer., 2003); ağ büyüklüğü, bir anlık ileti sistemini benimseyen bireyin sosyal çevresindeki kişi sayısının etkisi (Li, Chau ve Lou, 2005; Maphosa, Dube ve Jita, 2020; Thompson ve diğer., 1991; Yoon, Jeong ve Rolland, 2014) ve algılanan kullanıcı sayısı, bir anlık ileti sistemini kullanan kişi sayısına ilişkin bireyde oluşan algıyı (Wang, Hsu ve Fang, 2005; Yoon, Jeong ve Rolland, 2014; Gan, 2015) ifade etmektedir.

Bu çalışma kapsamında sosyal etki ile ilgili 5 tane hipotez öne sürülmüştür.

H_8: Anlık ileti sistemine yönelik sosyal etki, davranışsal niyet üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H_9: Cinsiyet, anlık ileti sistemine yönelik sosyal etkinin davranışsal niyete olan etkisi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H_{10}: Yaş, anlık ileti sistemine yönelik sosyal etkinin davranışsal niyete olan etkisi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H_{11}: Deneyim süresi, anlık ileti sistemine yönelik sosyal etkinin davranışsal niyete olan etkisi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H_{12}: Anlık ileti sistemini kullanıma ilişkin gönüllülük, anlık ileti sistemine yönelik sosyal etkinin davranışsal niyete olan etkisi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Gizlilik ve Güvenlik Beklentisi (GGBEK): Gizlilik ve güvenlik, internet tabanlı bilgi iletişim sistemlerinde bireyler için yetkisiz kişilerin erişim riski sebebiyle önemli bir endişe sebebi haline gelmiştir (Bønes, Hasvold, Henriksen ve Strandenæs, 2007; Lu, Zhou ve Wang, 2008; Pavlou, Liang ve Xue, 2007; Oghuma ve diğer., 2016). Bu kapsamda anlık ileti sistemleri açısından gizlilik ve güvenlik beklentisi, bireylerin anlık ileti sistemi sağlayıcılarının bilgilerini gizlilik ve güvenlik ihlallerinden koruma becerisine yönelik beklentilerini ve sistemi kullandıkları süreç içerisindeki endişelerini ölçmektedir (Lu, Zhou

ve Wang, 2008; Oghuma ve diğer., 2016). Bu çalışma kapsamında gizlilik ve güvenlik beklentisi faktörü; algılanan güvenlik, gizlilik ve mahremiyet faktörleri ile ölçülmektedir.

Bu çalışma kapsamında gizlilik ve güvenlik beklentisi ile ilgili 4 tane hipotez öne sürülmüştür.

H_{13}: Bireyin anlık ileti sistemine yönelik gizlilik ve güvenlik beklentisi, anlık ileti sistemine yönelik davranışsal niyet üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H_{14}: Cinsiyet, anlık ileti sistemine yönelik gizlilik ve güvenlik beklentisinin davranışsal niyete olan etkisi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H_{15}: Yaş, anlık ileti sistemine yönelik gizlilik ve güvenlik beklentisinin davranışsal niyete olan etkisi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H_{16}: Deneyim süresi, anlık ileti sistemine yönelik gizlilik ve güvenlik beklentisinin davranışsal niyete olan etkisi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

6. YÖNTEM

Bu bölümde günümüzde bireyler tarafından sıklıkla kullanılan bilgi ve iletişim teknolojilerinin başında gelen anlık ileti sistemlerine ilişkin kamu personelinin tercih ve kullanım sebeplerinin ve mevzuat farkındalığının araştırılması amacıyla gerçekleştirilen araştırmaya ilişkin yöntemsel detaylar yer almaktadır.

6.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Bu çalışma kapsamında gerçekleştirilen araştırmayla günümüzde mobil cihazlar aracılığıyla ileti gönderiminin %75'inin gerçekleştirildiği anlık ileti sistemlerinin (Yoon, Jeong ve Rolland, 2015; Venkatesh, Morris, Davis ve Davis, 2003) kamu personeli özelinde tercih ve kullanım nedenlerinin belirlenerek ortaya konulması, Ocak 2021'de gündeme gelen gizlilik sözleşmeleri ve söz konusu sistemlerin kullanımına ilişkin mevzuat düzenlemelerine yönelik bilgi farkındalığı ve hassasiyetin ölçülmesi amaçlanmaktadır. Araştırmayla kamu personelinin görev yapmış olduğu kamu kurum ve kuruluşunun tercihlerinden ziyade kişisel görüşleri ve konuya ilişkin tutumları ele alınmıştır.

Bölüm 4.10'da detayları verildiği üzere literatürde; anlık ileti sistemlerinin kabul ve kullanımını inceleyen sınırlı sayıdaki çalışmanın özel olarak bir istihdam grubu üzerinde değil çoğunlukla üniversite öğrencileri veya genel bir kitle üzerinde gerçekleştirildiği tespit edilmiştir (Gan, 2015; Ke ve Li, 2009; Li, Chau ve Lou, 2005; Li, Chau ve Van Slyke, 2010; Lu, Zhou ve Wang, 2008; Lu, Zhou ve Wang, 2009; Lin, Chan ve Jin,2004; Maphosa, Dube ve Jita, 2020; Oghuma ve diğer., 2016; Yapraklı ve Altay, 2017; Yoon, Jeong ve Rolland, 2015; Wang, Hsu ve Fang, 2005; Zhou ve Lu, 2011). Bu çalışma ile uluslararası ve Türkçe literatüre katkı sağlanması, anlık ileti sistemlerine yönelik tercih ve kullanım sürekliliğini belirleyen gizlilik ve güvenliğe ilişkin güncel gelişmelerin ele alınması, söz konusu sistemlerin tercih ve kullanımına ilişkin mevzuat farkındalığının ölçülmesi ve bir istihdam grubuna yönelik teknoloji kabul eğiliminin ortaya konulması amaçlanmıştır.

Bu kapsamda araştırma modeli oluşturulurken literatürde yer alan teknoloji kabul modellerinin sentezlendiği UTAUT modeli temel alınarak söz konusu modele gizlilik ve güvenlik beklentisine ilişkin faktörler dahil edilmiştir.

6.2. Araştırmanın Varsayımları ve Sınırlılıkları

Kamu personelinin anlık ileti sistemlerine yönelik kullanım tercihlerinin ve mevzuat farkındalıklarının irdelendiği bu araştırmada bazı varsayım ve sınırlılıklar bulunmaktadır. Araştırmanın varsayımları aşağıda yer almaktadır;

- Araştırma katılımcıların tamamının akıllı mobil cihaz sahibi olduğu ve anlık ileti sistemi kullanıcısı olduğu,
- Katılımcılara araştırmanın kamu personeline yönelik gerçekleştirildiği ön bilgisinin verilmesinin ardından araştırmaya dahil olan katılımcıların tamamının kamu personeli olduğu,
- Araştırma örnekleminin, tüm kamu kurum ve kuruluşlarında merkez ve taşra birimlerinde görev yapan kamu personeline unvan, kadrolu veya sözleşmeli olmasına bakılmaksızın seçilerek elde edilmesinden dolayı örneklemin evreni temsil ettiği,
- Araştırma evreninin çok geniş olması sebebiyle tüm katılımcılarla yüz yüze görüşme gerçekleştirilemediğinden çevrimiçi yapılan ankette yer alan soruları tüm katılımcıların doğru şekilde anladığı ve sorulara samimi ifadelerle cevap verdiği varsayılmıştır.

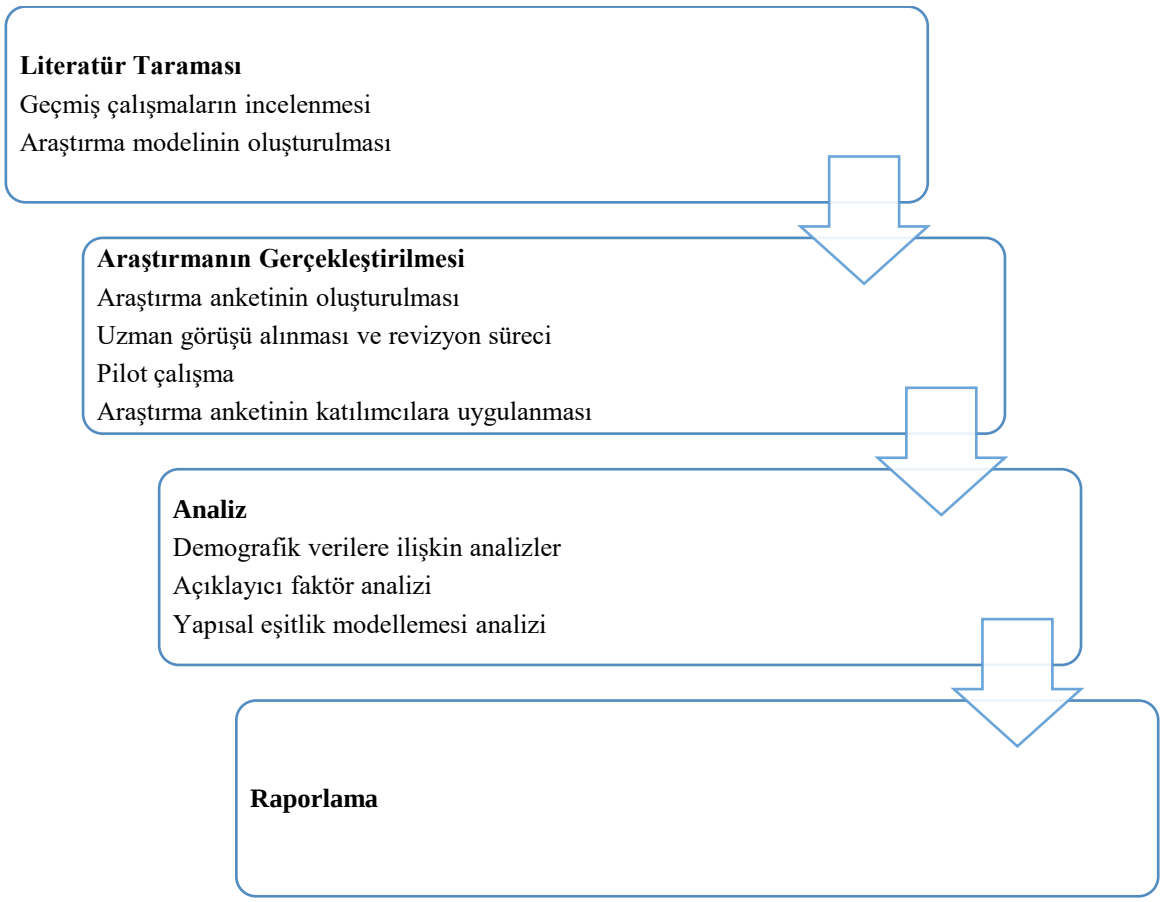
Araştırmanın sınırlılıkları aşağıda yer almaktadır;

- Araştırma kamu kurum ve kuruluşlarının merkez ve taşra teşkilatında görev yapan kadrolu ve sözleşmeli kamu personeli ile sınırlıdır.
- Araştırma günümüzde ileti gönderiminde sıklıkla tercih edilen anlık ileti sistemlerinden WhatsApp, BiP vb. sistemlerle sınırlı olup elektronik posta, çevrimiçi görüşme ve sosyal medya ileti gönderimi sistemleri gibi sistemler araştırma dışında bırakılmıştır.

6.3. Araştırma Süreci

Bu çalışma kapsamında gerçekleştirilen araştırma, literatür taraması sonucunda oluşturulan araştırma modeli temel alınarak gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında hedef kitleye uygulanacak araştırma anketi içeriğinde yer alan sorular, literatürde geçmiş çalışmalardan ve araştırma konusunda uzman kişilerin görüşleri alınarak oluşturulmuştur. Araştırma öncelikle bir pilot grup üzerinde gerçekleştirilmiş, ardından katılımcılar

genişletilmiştir. Araştırmanın tamamlanmasının ardından bulgular analiz edilerek sonuçlar yorumlanmıştır. Araştırma sürecine ilişkin akış Şekil 6.1.'de yer almaktadır.



Şekil 6.1. Araştırma Süreci

6.4. Veri Toplama Aracı

Araştırmada öne sürülen araştırma modelini doğrulamak için nicel araştırma yöntemlerinden anket tasarımı seçilmiştir. Araştırma kapsamında kullanılacak anket içeriği için ulusal ve uluslararası literatür taranmış ve araştırma modelinde belirlenen faktörlere ilişkin sorular ile araştırmanın amacına uygun olacak şekilde demografik sorular ve kullanılan anlık ileti sistemi ve mevzuata ilişkin farkındalığı ölçen sorular 5'li likert ölçek (1-Kesinlikle katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle katılıyorum) formatında derlenmiştir. Hazırlanan anket taslak formu, araştırmanın amacı ve kapsamı çerçevesinde değerlendirilmesi açısından kamunun bilgi ve iletişim teknolojilerine adaptasyonu sürecinde tecrübeli ve uzman 7 kişinin görüşüne sunulmuştur. Uzman görüşü alınan kişilerden biri kamu kurum ve kuruluşlarında üst düzey yönetici, ikisi bilgi teknolojileri departmanlarında görevli kıdemli kamu personeli, üçü kamu personeline

yönelik gerçekleştirilen araştırmalarda çalışan uzman kişiler ile kamunun bilgi ve iletişim teknolojilerine adaptasyonu sürecinde görev almış bir akademisyenden oluşmaktadır.

Araştırmaya yönelik hazırlanan anket formunun araştırma amacına uygunluğunun uzman görüşü ile teyit edilmesi ve bazı ölçek sorularının kamu personeline göre revize edilmesinin ardından Tablo 6.1. ve Tablo 6.2.'de yer alan araştırma anketine ait soruların nihai haline ulaşılmıştır.

Tablo 6.1. Demografik ve Anlık İleti Sistemi Kullanımı ile Mevzuat Farkındalığına İlişkin Anket Soruları

Soru No	**Soru**	**Yanıt Seçenekleri**
1	Yaşınız.	18-24 25-34 35-44 45-54 55 ve üzeri
2	Cinsiyetiniz.	Kadın Erkek
3	Eğitim Durumunuz.	İlköğretim Ortaöğretim Önlisans Lisans Yüksek Lisans Doktora
4	Unvanınız.	
5	Kamuda toplam iş tecrübeniz (Yıl olarak belirtiniz).	
6	Mobil cihazlarınızda (cep telefonu, tablet vb.) hâlihazırda bulunan anlık ileti sistemlerini işaretleyiniz. (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)	WhatsApp Bip Telegram Dedi Signal Kuruma özel geliştirilen sistem Hiçbiri Diğer ….
7	Sosyal hayatınızda (aile ve arkadaş iletişimi, haber edinimi vb.) en sık kullandığınız anlık ileti sistemini işaretleyiniz.	WhatsApp Bip Telegram Dedi Signal Hiçbiri Diğer ….
8	Anlık ileti sistemlerini sosyal hayatınızda hangi amaçlar için kullanıyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)	Aile içi iletişim ve haberleşme Arkadaşlarınızla iletişim ve haberleşme Güncel haber ve konuların takibi Eğlence Dosya, fotoğraf, doküman gönderme/ alma Dosya, fotoğraf, doküman yedekleme Diğer.....

9	İş hayatınızda en sık kullandığınız anlık ileti sistemini işaretleyiniz.	WhatsApp Bip Telegram Dedi Signal Kuruma özel geliştirilen sistem Hiçbiri Diğer ….
10	Anlık ileti sistemlerini iş hayatınızda hangi amaçlar için kullanıyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)	İş arkadaşlarıyla iletişim ve haberleşme Yöneticilerle iletişim ve haberleşme Görev bildirimi Görev teslimi İş süreçlerinin takibi İş ortamına ilişkin duyuruların takibi Diğer.....
11	2019/12 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Bilgi ve İletişim Güvenliği Tedbirleri Genelgesi'nin 6. Maddesinde yer alan *"Sosyal medya ve haberleşme uygulamalarına ait yerli uygulamaların kullanımı tercih edilecektir."* ifadesinden haberdar mısınız?	Evet Hayır
12	Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı tarafından 2020 yılı Temmuz ayında yayınlanan Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi içerisinde Anlık Mesajlaşma Güvenliği başlığı altında yer alan *"Kurumsal haberleşme amacıyla sunucuları kurum kontrolünde olan mesajlaşma uygulamaları kullanılmalıdır. Kurumun kendine ait bir haberleşme uygulaması yoksa mesajlaşma amacıyla sunucuları yurt içinde bulunan yerli ve milli uygulamalar tercih edilmelidir*." tedbirinden haberdar mısınız?	Evet Hayır
13	Bahse konu Genelge ve Rehberin yayınlanmasından sonra kurumsal haberleşme amacıyla kullandığınız anlık ileti sistemini değiştirdiniz mi?	Evet Hayır
14	WhatsApp'ın Ocak 2021'de gündeme gelen gizlilik sözleşmesi hakkında bilginiz var mı?	Evet Hayır Kısmen
15	WhatsApp'ın Ocak 2021'de gündeme gelen gizlilik sözleşmesi yabancı menşeili anlık ileti sistemleri hakkındaki endişelerinizi arttırdı mı?	Evet Kısmen Hayır Fikrim yok
16	WhatsApp'ın Ocak 2021'de gündeme gelen gizlilik sözleşmesinden sonra sosyal hayatınızdaki anlık ileti sistemi tercihini yerli sistemler yönünde değiştirdiniz mi?	Evet Hayır Önce değiştirdim, sonra sözleşmenin Türkiye'de uygulanmasının iptalinin ardından kullanmaya devam ettim.
17	WhatsApp'ın Ocak 2021'de gündeme gelen gizlilik sözleşmesinden sonra iş hayatınızdaki anlık ileti sistemi tercihini yerli sistemler yönünde değiştirdiniz mi?	Evet Hayır Önce değiştirdim, sonra sözleşmenin Türkiye'de uygulanmasının iptalinin ardından kullanmaya devam ettim.
18	Kullanmış olduğunuz tüm anlık ileti sistemlerini göz önüne alarak sistemleri kullanımınız gönüllü müdür?	Evet Kısmen Hayır Fikrim yok

Tablo 6.2. Araştırma Modelinde Yer Alan Faktörlere İlişkin Anket Soruları

Faktör	Faktör Maddeleri	Kaynak
Performans Beklentisi	1. Anlık ileti sistemini kullanmak, bilgi paylaşma ve başkalarıyla bağlantı kurma verimliliğimi artırıyor. 2. Anlık ileti sistemini kullanmak işime fayda sağlıyor. 3. Anlık ileti sistemini kullanmak günlük hayatıma fayda sağlıyor. 4. Anlık ileti sistemini kullanmak iş performansımı ve işteki etkinliğimi artırıyor. 5. Anlık ileti sistemini kullanmak işimi kolaylaştırıyor.	Compeau ve Higgins (1995); Davis (1989); Davis ve diğer. (1989); Lin ve diğer. (2004); Moore ve Benbasat (1991); Oghuma ve diğer. (2016); Thompson ve diğer. (1991); Venkatesh ve diğer. (2003); Yoon ve diğer. (2014); Zhou ve Lu (2011); Wang ve diğer. (2005); Uzman Görüşü
Çaba Beklentisi	1. Anlık ileti sistemini kullanmayı öğrenmek benim için çok kolaydır. 2. Kullanmakta olduğum anlık ileti sisteminin kullanımının kolay olduğuna inanıyorum. 3. Anlık ileti sistemi üzerinden ihtiyacım olan bilgileri hızlı şekilde arayıp kontrol edebilirim. 4. Başkalarıyla iletişim kurmak için anlık ileti sistemini kullanmak kolaydır.	Compeau ve Higgins (1995); Davis (1989); Davis ve diğer. (1989); Lin ve diğer (2004); Lo ve diğer. (2008); Moore ve Benbasat (1991); Oghuma ve diğer. (2016); Thompson ve diğer. (1991); Venkatesh ve diğer. (2003); Yoon ve diğer. (2014); Zhou ve Lu (2011); Wang ve diğer. (2005); Uzman Görüşü
Sosyal Etki/ Sübjektif Norm	1. Görüşlerine önem verdiğim insanlar, anlık ileti sistemini kullanmam gerektiğini düşünüyor. 2. Görüşlerine önem verdiğim insanlar, anlık ileti sisteminin kullanımını faydalı buluyor ve destekliyor. 3. Çevremdeki kişiler beni anlık ileti sistemini kullanmam yönünde teşvik ediyor.	Ajzen (1991); Davis ve diğer. (1989); Fishbein ve Ajzen (1975); Kulaksız, A. (2019); Lin ve diğer. (2004); Lu ve diğer. (2008); Mathieson (1991); Taylor ve Todd (1995a; 1995b); Thompson ve diğer. (1991); Venkatesh ve diğer. (2003); Uzman Görüşü
Sosyal Etki/ Ağ Büyüklüğü	1. Sistemi kullanan arkadaşlarımın/ iş arkadaşlarımın sayısının anlık ileti sistemini kullanmam yönünde etkisi var. 2. Arkadaşlarımın büyük bir kısmı anlık ileti sistemi kullanıyor. 3. Düzenli olarak iletişim kurduğum kişilerin çoğu anlık ileti sistemi kullanıyor.	Gan (2015); Li ve diğer. (2005); Maphosa ve diğer. (2020) Thompson ve diğer. (1991); Yoon ve diğer. (2014); Zhou ve Lu (2011); Wang ve diğer (2005);
Sosyal Etki/ Algılanan Kullanıcı Sayısı	1. Gözlemlerime göre anlık ileti sistemi kullanan kişi sayısı çok fazladır. 2. Bana göre birçok mobil cihaz kullanıcısı sıklıkla anlık ileti sistemi kullanıyor. 3. Bana göre birçok kişi mobil sohbet için anlık ileti sistemini ilk tercih olarak görüyor.	Gan (2015); Yoon ve diğer. (2014); Wang ve diğer. (2005); Uzman Görüşü

Gizlilik ve Güvenlik Beklentisi/ Algılanan Güvenlik	1. Anlık ileti sistemini kullanırken kendimi güvende hissediyorum. 2. Anlık ileti sisteminin arkasındaki şirket, tüm kullanıcılarını korumak için güvenlik önlemleri uygular. 3. Anlık ileti sisteminin arkasındaki şirketin sistem aracılığıyla yapılan tüm işlemlerin güvenliğine önem verdiğini düşünüyorum. 4. Anlık ileti sisteminin arkasındaki şirket saygındır.	Ha ve Stoel (2009); Oghuma ve diğer. (2016); Uzman Görüşü
Gizlilik ve Güvenlik Beklentisi/ Gizlilik	1. Anlık ileti sistemi bilgilerimi korumak için güçlü bir gizlilik politikasına sahiptir. 2. Anlık ileti sistemine kişisel bilgilerimi vermek beni rahatsız etmiyor. 3. Anlık ileti sisteminde gizliliğimin korunduğunu düşünüyorum.	Abdekhoda, Dehnad ve Khezri (2019); Ha ve Stoel (2009); Stark (2021); Uzman Görüşü
Gizlilik ve Güvenlik Beklentisi/ Mahremiyet	1. Anlık ileti sisteminin benim hakkımda çok fazla kişisel bilgi topladığı yönünde endişe duymuyorum. 2. Anlık ileti sisteminin bana karşı dürüst olduğunu düşünüyorum. 3. Anlık ileti sisteminin benim yararım doğrultusunda hareket edeceği düşünüyorum.	Stark (2021); Uzman Görüşü
Davranışsal Niyet	1. Gelecekte anlık ileti sistemini kullanmaya devam edeceğimi tahmin ediyorum. 2. Mobil sohbet için anlık ileti sistemini ilk tercihim olarak göreceğim. 3. Geçici olarak içerisinde anlık ileti sistemi olmayan bir mobil cihaz kullanmak zorunda kalırsam, sistemi indirip kullanmayı düşünürüm. 4. Tüm programları, sistemleri ve uygulamaları mobil cihazıma yeniden yüklemem gerekse anlık ileti sistemini yeniden yüklerim. 5. Herhangi bir alternatif araç kullanmak yerine mobil iletişimde anlık ileti sistemini kullanmaya devam etmek niyetindeyim.	Gan (2015); Li ve diğer. (2005); Lu ve diğer. (2008); Maphosa ve diğer. (2020); Oghuma ve diğer. (2016); Yılmaz ve Kavanoz (2017); Yoon ve diğer. (2014); Zhou ve Lu (2011); Wang ve diğer. (2005)

6.5. Pilot Çalışma

Hazırlanan ve uzman görüşü ile desteklenen anketin ön uygulama ile geçerlilik ve güvenilirliğinin test edilmesi amacıyla 63 kişi ile pilot çalışma gerçekleştirilmiştir. Pilot çalışma sonucunda elde edilen veriler SPSS istatistiksel analiz programı kullanılarak değerlendirilmiş olup araştırma anketinde yer alan her bir faktöre ilişkin genel güvenilirliğini ve geçerliliğini ölçmek amacıyla Cronbach Alfa katsayısı hesaplanmıştır. Cronbach Alfa katsayısı sıfır ile bir arasında değer almakta olup değerin büyüklüğüne göre oluşturulan yapının güvenilirliği ve geçerliliği değerlendirilmektedir. Buna göre söz konusu katsayının 0,700'den büyük olması oluşturulan yapının kullanılabilir olduğunu ve yeterli güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir (Özdamar, 2011).

Pilot çalışmaya yönelik gerçekleştirilen analiz sonucunda modelde yer alan her bir faktöre ilişkin Cronbach Alfa katsayısı 0,700'den büyük bulunmuş olup araştırma anketinin daha geniş bir katılımcıya sunulması aşamasına geçilmiştir. Pilot çalışma sonucunda elde edilen güvenilirlik ve geçerlilik analiz sonuçları Tablo 6.3.'te yer almaktadır.

Tablo 6.3. Pilot Çalışmaya İlişkin Güvenilirlik Analiz Sonuçları

Faktör	Madde Sayısı	Cronbach Alfa Katsayı Değeri
Performans Beklentisi	5	0,940
Çaba Beklentisi	4	0,967
Sosyal Etki/ Sübjektif Norm	3	0,932
Sosyal Etki/ Ağ Büyüklüğü	3	0,958
Sosyal Etki/ Algılanan Kullanıcı Sayısı	3	0,967
Gizlilik ve Güvenlik Beklentisi/ Algılanan Güvenlik	4	0,862
Gizlilik ve Güvenlik Beklentisi/ Gizlilik	3	0,855
Gizlilik ve Güvenlik Beklentisi/ Mahremiyet	3	0,891
Davranışsal Niyet	5	0,932

6.6. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Türkiye'de kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan kadrolu ve sözleşmeli kamu personeli oluşturmaktadır. Strateji ve Bütçe Başkanlığı (2021) tarafından yayınlanan istatistiklere göre 2021 yılının ilk çeyreğinde toplam 4 milyon 813 bin 474 kamu personeli bulunmaktadır.

İlgili evreni temsil edebilecek nitelikteki alt grup ise araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Evreni temsil edebilecek en küçük örneklem büyüklüğünü belirlemek amacıyla aşağıdaki eşitlik kullanılmıştır;

$$n = \frac{N.t^2.p.q}{(N-1).d^2 + t^2.p.q}$$

Kaynak: Çıngı, 2009

Eşitlikte; n örneklem miktarını, t güven düzeyinin t tablosunda karşılık gelen değerini, p olayın gerçekleşme olasılığını, q olayın gerçekleşmeme olasılığı, N evren büyüklüğünü ve

d ise olayın gerçekleşme sıklığına göre kabul edilen örneklem hatasını ifade etmektedir (Çıngı, 2009).

Bu kapsamda örneklem büyüklüğünü belirlemek amacıyla yukarıdaki eşitlikten yararlanılarak N değerine 4.813.474, p ve q değerlerine ilgili olasılıklar bilinmediğinden teorik olarak 0,5, d değerine 0,05 ve t değerine ise %95 güven düzeyinin t tablosu karşılığı olarak 1,96 verilmiştir. Buna göre örneklem büyüklüğü yaklaşık olarak 384 olarak hesaplanmıştır.

6.7. Etik Kurul Onayı

Bu çalışma kapsamında uygulanan araştırma gerçek kişilerle gerçekleştirildiği için etik kurul onayının alınması zorunludur. Bu sebeple Başkent Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan gerekli etik kurul onayı alınmıştır. Söz konusu onay EK 1'de yer almaktadır.

6.8. Veri Toplama

Hazırlanan araştırma anketi katılımcılara Google Forms platformu üzerinden online olarak sunulmuştur. Bu kapsamda anket yanıtları 1 ay içerisinde toplanmış olup 441 kamu personeline ulaşılmıştır.

7. BULGULAR

Bu bölümde günümüzde bireyler tarafından sıklıkla kullanılan bilgi ve iletişim teknolojilerinin başında gelen anlık ileti sistemlerine ilişkin kamu personelinin tercih ve kullanım sebeplerinin ve mevzuat farkındalığının araştırılması amacıyla gerçekleştirilen araştırmanın sonuçlarına dair bulgular yer almaktadır.

7.1. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Araştırma sonuçlarına ilişkin güvenilirliğini ve geçerliliğini ölçmek amacıyla faktör maddelerine ilişkin yanıtların Cronbach Alfa katsayısı hesaplanmıştır. Buna göre söz konusu katsayının 0,700'den büyük olması, oluşturulan yapının kullanılabilir olduğunu ve yeterli güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir (Özdamar, 2011).

Araştırma sonuçlarına ilişkin gerçekleştirilen analiz sonucunda modelde yer alan her bir faktöre ilişkin Cronbach Alfa katsayısı 0,700'den büyük bulunmuş olup araştırmanın güvenilir ve geçerli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma verilerine ilişkin güvenilirlik ve geçerlilik analiz sonuçları Tablo 7.1.'de yer almaktadır.

Tablo 7.1. Araştırmaya İlişkin Güvenilirlik Analiz Sonuçları

Faktör	Madde Sayısı	Cronbach Alfa Katsayı Değeri
Performans Beklentisi	5	0,969
Çaba Beklentisi	4	0,976
Sosyal Etki/ Sübjektif Norm	3	0,940
Sosyal Etki/ Ağ Büyüklüğü	3	0,945
Sosyal Etki/ Algılanan Kullanıcı Sayısı	3	0,981
Gizlilik ve Güvenlik Beklentisi/ Algılanan Güvenlik	4	0,940
Gizlilik ve Güvenlik Beklentisi/ Gizlilik	3	0,854
Gizlilik ve Güvenlik Beklentisi/ Mahremiyet	3	0,892
Davranışsal Niyet	5	0,964

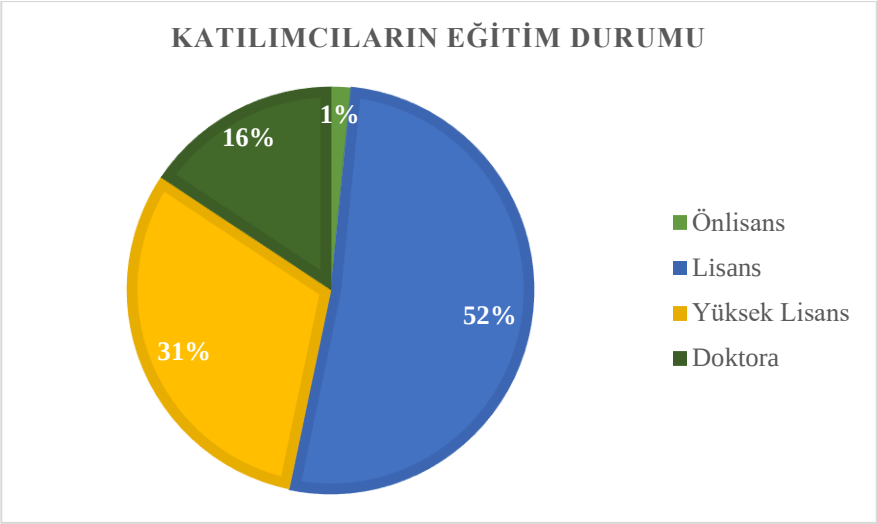
7.2. Demografik Özeliklere İlişkin Sonuçlar

Araştırma kapsamında anket uygulanan 441 kamu personelinin %41'i kadın ve %59'u erkektir. Katılımcıların araştırmanın gerçekleştirildiği dönemde belirttikleri yaş grupları ilgili oldukları kuşaklarla ilişkilendirilmiştir. Buna göre 1946-1964 yılları arasında doğanlar bebek patlaması kuşağında, 1965-1979 yılları arasında doğanlar X kuşağında, 1980-1994 yılları arasında doğanlar Y kuşağında ve 1995-2012 yılları arasında doğanlar ise Z kuşağında yer almaktadır (Çetin Aydın ve Başol, 2014). Araştırma kapsamındaki katılımcıların %82'si Y kuşağında, %14'ü ise X kuşağında yer almaktadır. Katılımcıların cinsiyet ve yaş grubu kuşaklarına ilişkin detaylar Tablo 7.2.'de yer almaktadır.

Tablo 7.2. Katılımcıların Cinsiyet ve Yaş Grubu Kuşaklarına İlişkin İstatistikler

Cinsiyet / **Kuşaklar**	**Erkek**	**Kadın**	**Toplam**
Z Kuşağı (1995-2012)	0	4	4
Y Kuşağı (1980-1994)	216	146	362
X Kuşağı (1965-1979)	34	26	60
Bebek Patlaması Kuşağı (1946-1964)	10	5	15
Toplam	260	181	441

Katılımcıların %52'si lisans ve %31'i yüksek lisans mezunudur. Katılımcıların eğitim durumlarına ilişkin dağılım Şekil 7.1.'de yer almaktadır.



Şekil 7.1. Katılımcıların Eğitim Durumu Dağılımı

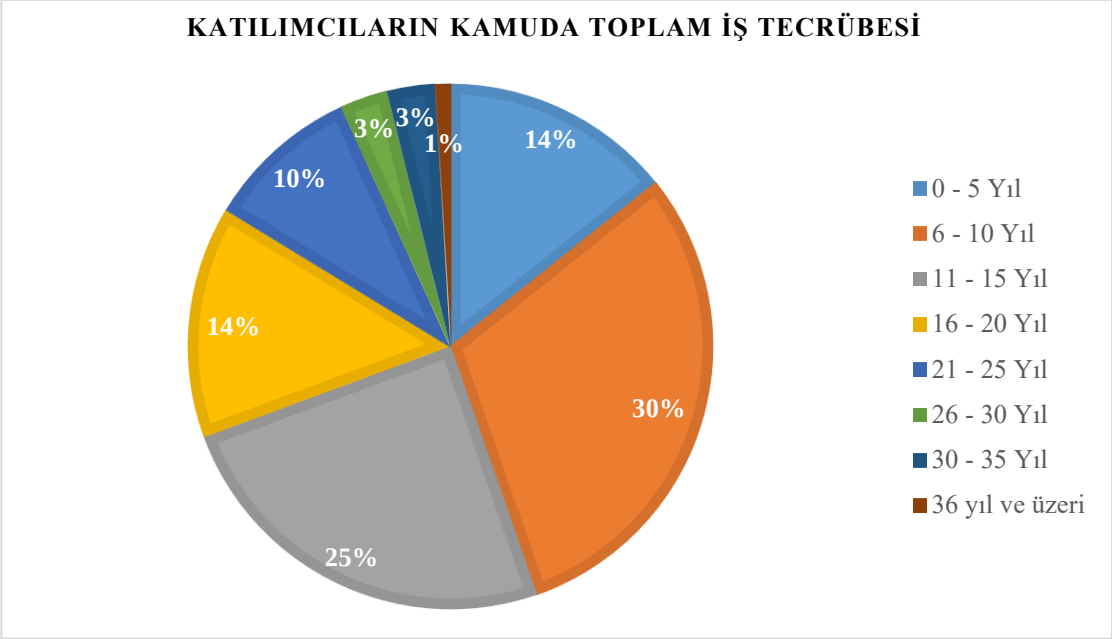
657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nun 36. maddesine göre 12 hizmet sınıfı bulunmaktadır. Anket çalışması kapsamında katılımcıların unvanları ilgili hizmet sınıfları ile ilişkilendirilmiştir. Buna göre katılımcıların %64'ü genel idare hizmetleri, %20'si eğitim ve öğretim hizmetleri ve %6'sı sağlık ve yardımcı sağlık hizmetleri sınıfında yer almaktadır. Katılımcıların unvanlarına göre hizmet sınıflarına ilişkin istatistikler Tablo 7.3.'te yer almaktadır.

Tablo 7.3. Katılımcıların Unvanlarına Göre Hizmet Sınıflarına İlişkin İstatistikler

Hizmet Sınıfı	Katılımcıların Unvanları	Katılımcı Sayısı
Genel İdare Hizmetleri	Yüksek Kurul Üyesi, Genel Müdür Yardımcısı, Diplomat, Daire Başkanı, Raportör, Başmüfettiş, Müfettiş, İç Denetçi, Kontrolör, Denetmen, Uzman, Uzman Yardımcısı, Subay, Şube Müdürü, Mütercim, Gümrük Muhafaza Memuru, Memur, Muhasebeci, Kütüphaneci, Bilgisayar İşletmeni, Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni, Büro Görevlisi	284
Eğitim ve Öğretim Hizmetleri	Öğretim Görevlisi, Öğretmen	90
Sağlık ve Yardımcı Sağlık Hizmetleri	Doktor, Hemşire, Diyetisyen, Psikolog, Fizyoterapist, Sosyal Çalışmacı, Veteriner Hekim, Sosyolog, Sağlık Teknikeri	26
Teknik Hizmetler	Başmühendis, Mühendis, İstatistikçi, Hava Trafik Kontrolörü, Kimyager, Aktüer, Teknisyen	23
Jandarma Hizmetleri	Jandarma Binbaşı, Jandarma Subay	5
Emniyet Hizmetleri	Emniyet Amiri, Komiser, Polis Memuru, İnfaz Koruma Memuru	4
Yardımcı Hizmetler	Garson, Koruma ve Güvenlik Personeli	4

Avukatlık Hizmetleri	Avukat	2
Din Hizmetleri	Din Hizmetleri Uzmanı, Kuran Kursu Öğreticisi	2
Mülki İdare Amirliği Hizmetleri	Kaymakam	1
Toplam		**441**

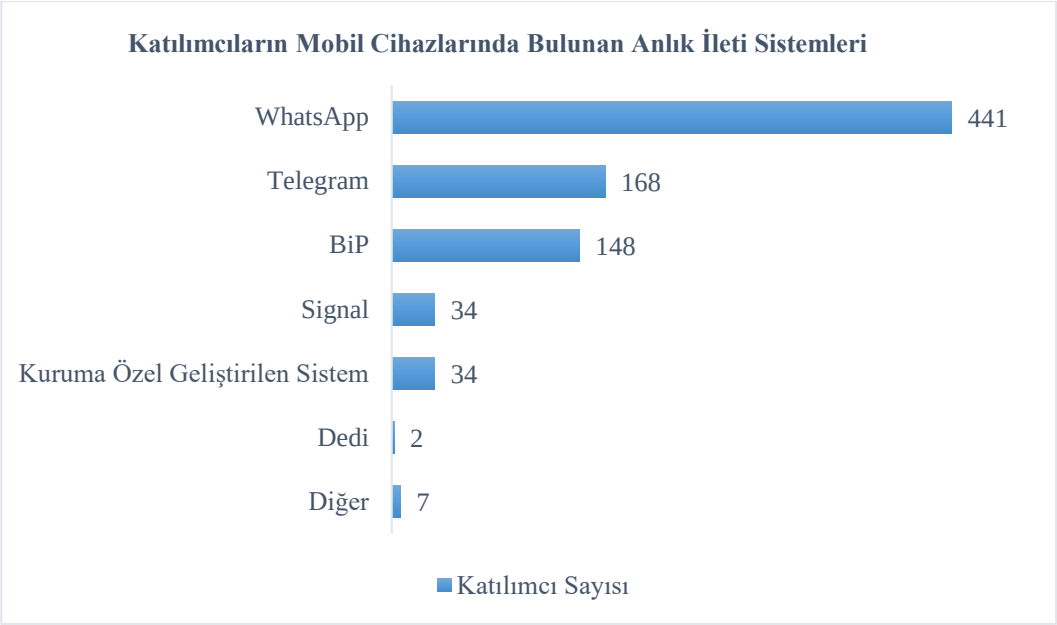
Araştırma kapsamındaki katılımcıların %30'unun kamuda toplam iş tecrübesi 6 ila 10 yıl iken %25'inin 11 ila 15 yıldır. Katılımcıların kamuda toplam iş tecrübelerine ilişkin dağılım Şekil 7.2.'de yer almaktadır.



Şekil 7.2. Katılımcıların Kamuda Toplam İş Tecrübesi Dağılımı

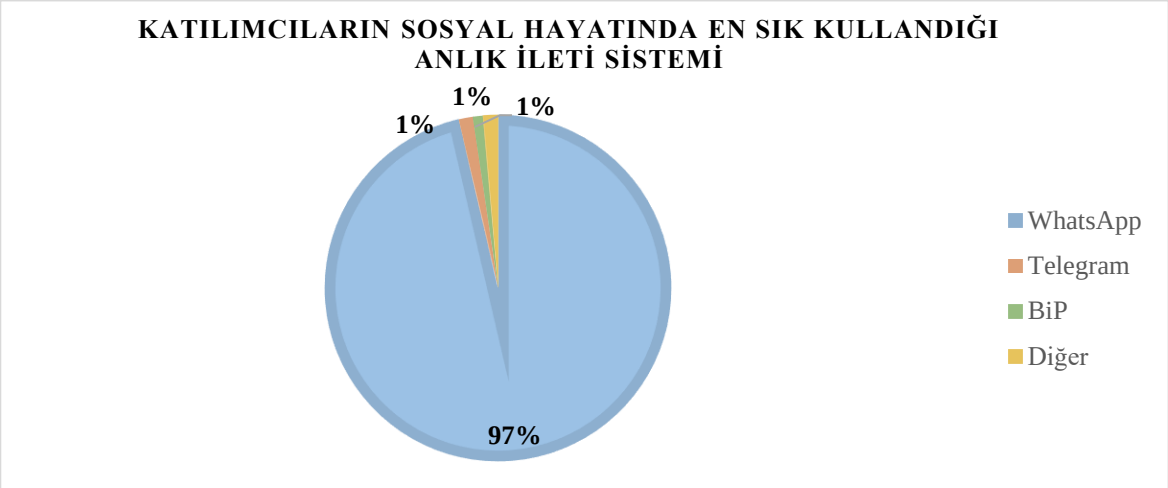
7.3. Anlık İleti Sistemi Kullanımına İlişkin Sonuçlar

Araştırma kapsamında anket çalışmasına katılan 441 kamu personelinin tamamı mobil cihazında (cep telefonu, tablet vb.) WhatsApp sisteminin bulunduğunu ifade etmiştir. Birden fazla anlık ileti sisteminin mevcudiyetinin belirtilebildiği ilgili soruda katılımcıların %38'i Telegram, %34'ü BiP, %7'si Signal ve %7'si kuruma özel geliştirilen sisteminin mobil cihazında bulunduğunu belirtmiştir. Katılımcıların mobil cihazlarında bulunan anlık ileti sistemlerine ilişkin detaylar Şekil 7.3.'te yer almaktadır.



Şekil 7.3. Katılımcıların Mobil Cihazlarında Bulunan Anlık İleti Sistemleri

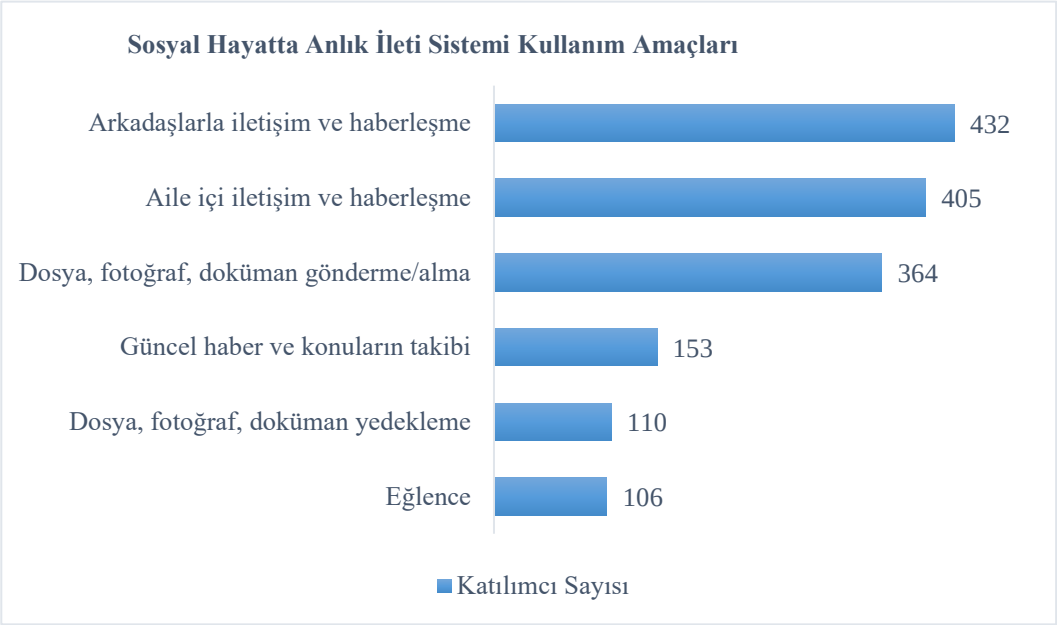
Katılımcıların %97'si sosyal hayatında (aile, arkadaş vb.) en sık kullandığı anlık ileti sisteminin WhatsApp olduğunu ifade etmiştir. Katılımcıların sosyal hayatında en sık kullandığı anlık ileti sistemine ilişkin detaylar Şekil 7.4.'te yer almaktadır.



Şekil 7.4. Katılımcıların Sosyal Hayatında En Sık Kullandığı Anlık İleti Sistemi

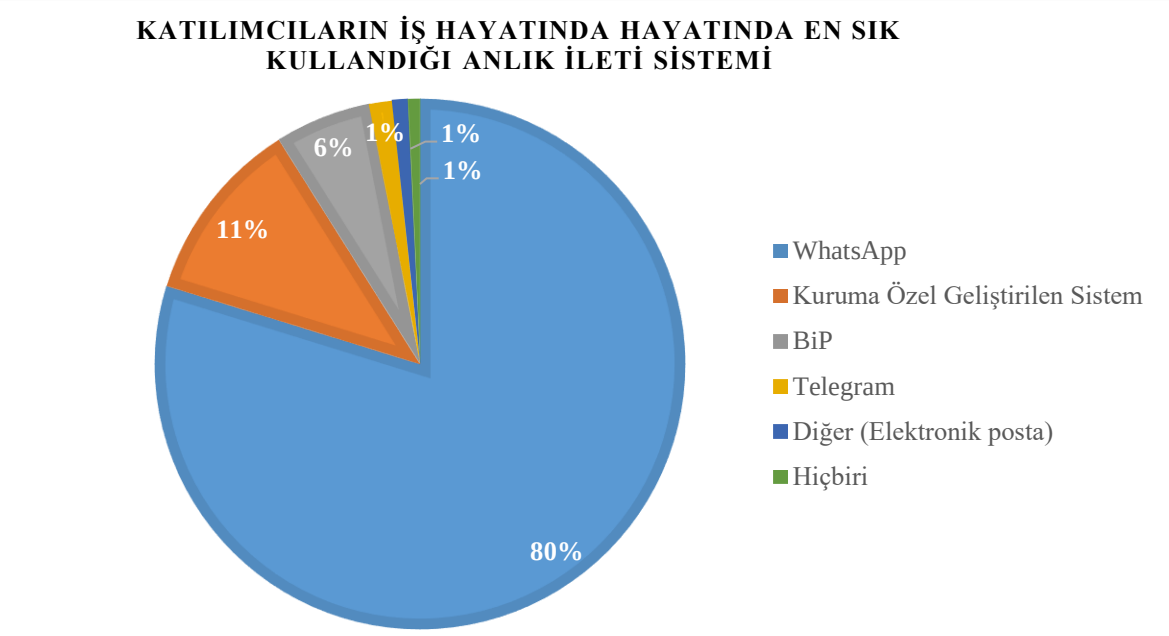
Katılımcılara yöneltilen sosyal hayatında anlık ileti sistemini hangi amaçlar için kullandığı sorusuna %98'lik bir oran ile arkadaşlarla iletişim ve haberleşme seçeneği işaretlenmiştir. Birden fazla seçeneğin işaretlenebildiği soruya verilen diğer yanıtlar ise %92'lik oran ile aile içi iletişim ve haberleşme; %81,4'lük oran ile dosya, fotoğraf, doküman gönderme/alma; %34,6'lık oran ile güncel haber ve konuların takibi; %24,9'luk oran ile

dosya, fotoğraf, doküman yedekleme ve %24'lük oran ile eğlence olmuştur. Söz konusu yanıtlara ilişkin istatistikler Şekil 7.5.'te yer almaktadır.



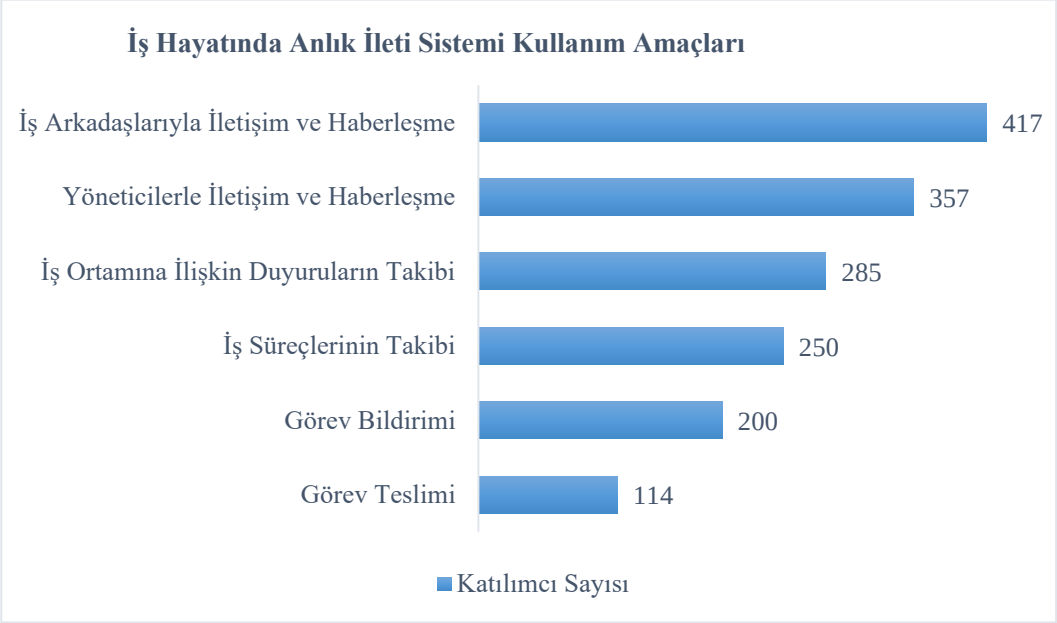
Şekil 7.5. Katılımcıların Sosyal Hayatlarında Anlık İleti Sistemi Kullanım Amaçları

Katılımcıların %80'i iş hayatında en sık kullandıkları anlık ileti sistemi olarak WhatsApp'ı kullandıklarını ifade etmiştir. Katılımcıların iş hayatında en sık kullandığı anlık ileti sistemine ilişkin detaylar Şekil 7.6.'da yer almaktadır.



Şekil 7.6. Katılımcıların İş Hayatında En Sık Kullandığı Anlık İleti Sistemi

Katılımcılara yöneltilen iş hayatında anlık ileti sistemini hangi amaçlar için kullandığı sorusuna %94,6'lık bir oran ile iş arkadaşlarıyla iletişim ve haberleşme seçeneği işaretlenmiştir. Birden fazla seçeneğin işaretlenebildiği soruya verilen diğer yanıtlar ise %81'lik oran ile yöneticilerle iletişim ve haberleşme; %64,6'lık oran ile iş ortamına ilişkin duyuruların takibi; %56,7'lık oran ile iş süreçlerinin takibi; %45,4'lük oran ile görev bildirimi ve %25,9'luk oran ile görev teslimi olmuştur. Söz konusu yanıtlara ilişkin istatistikler Şekil 7.7.'de yer almaktadır.



Şekil 7.7. Katılımcıların İş Hayatlarında Anlık İleti Sistemi Kullanım Amaçları

7.4. Anlık İleti Sisteminin Tercih ve Kullanımına Yönelik Mevzuat Düzenlemelerine Yönelik Farkındalığa İlişkin Sonuçlar

Araştırma kapsamında anket uygulanan 441 kamu personeline 2019/12 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Bilgi ve İletişim Güvenliği Tedbirleri Genelgesi'nin 6. Maddesinde yer alan *"Sosyal medya ve haberleşme uygulamalarına ait yerli uygulamaların kullanımı tercih edilecektir."* ifadesinden haberdar olup olmadıkları sorulmuştur. Söz konusu soruya katılımcıların %62'si evet, %38'i hayır cevabını vermiştir.

Katılımcılara ayrıca Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı tarafından 2020 yılı Temmuz ayında yayınlanan Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi içerisinde Anlık Mesajlaşma Güvenliği başlığı altında yer alan *"Kurumsal haberleşme amacıyla sunucuları kurum kontrolünde olan mesajlaşma uygulamaları kullanılmalıdır. Kurumun kendine ait bir*

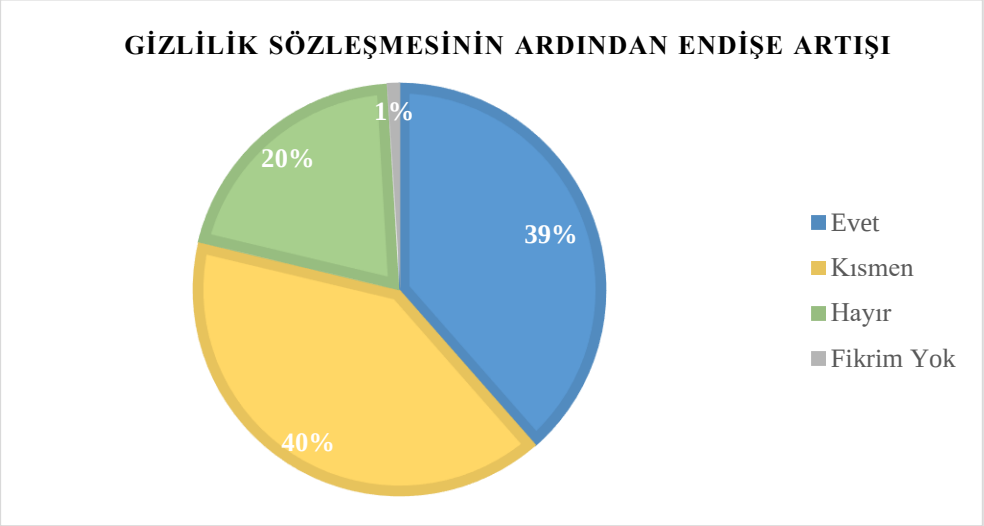
haberleşme uygulaması yoksa mesajlaşma amacıyla sunucuları yurt içinde bulunan yerli ve milli uygulamalar tercih edilmelidir." tedbirinden haberdar olup olmadığı sorulmuş ve katılımcıların %56'sından evet, %44'ünden ise hayır yanıtı alınmıştır.

Söz konusu Yönetmelik ve Rehberde yer alan ilgili mevzuat maddelerinin herhangi birinden haberdar olduğunu ifade eden 386 katılımcının %54'ü söz konusu genelge ve rehberin yayınlanmasının ardından kullanmış olduğu anlık ileti sistemini değiştirdiğini ifade ederken %46'sı ise değiştirmediğini ifade etmiştir.

7.5. Gizlilik Sözleşmelerinin Tercih Yönündeki Etkisine İlişkin Sonuçlar

Araştırma kapsamında anket uygulanan 441 kamu personelinin %66'sı WhatsApp'ın Ocak 2021'de gündeme gelen gizlilik sözleşmesi hakkında bilgisi olduğunu, %31'i ise söz konusu sözleşmeye ilişkin kısmen bilgisi olduğunu, %3'ü ise bilgisi olmadığını ifade etmiştir.

Söz konusu gizlilik sözleşmesinden kısmen ve tamamen bilgi sahibi olduğunu ifade eden 428 kamu personelinin %39'u gizlilik sözleşmesi ardından yabancı menşeili anlık ileti sistemleri hakkındaki endişelerinin arttığını ifade ederken %40'ı ise söz konusu sistemlere ilişkin endişesinin kısmen arttığını ifade etmiştir. Katılımcıların gizlilik sözleşmesinin gündeme gelmesi ardından endişesinin artıp artmadığına yönelik soruya verdikleri cevaplara ilişkin sonuçlar Şekil 7.8.'de yer almaktadır.



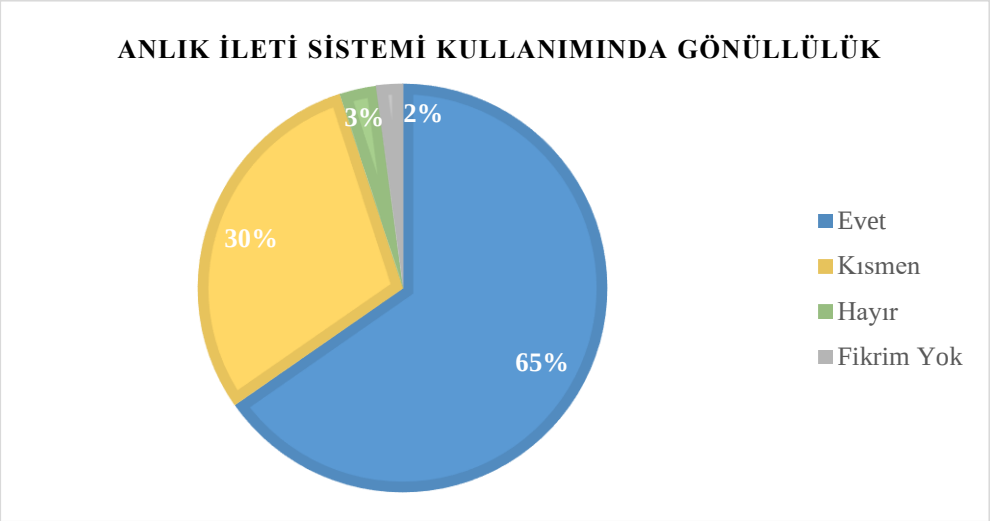
Şekil 7.8. Katılımcıların Gizlilik Sözleşmesinin Gündeme Gelmesi Ardından Endişesinin Artıp Artmadığına Yönelik Yanıtları

Söz konusu gizlilik sözleşmesinden kısmen veya tamamen endişe duyduğunu ifade eden katılımcıların %56'sı gizlilik sözleşmesinden sonra sosyal hayatındaki anlık ileti

sistemi tercihini yerli sistemler yönünde değiştirmediğini, %38'i önce değiştirdiğini ancak daha sonra sözleşmenin Türkiye'de uygulanmasının iptalinin ardından kullanmaya devam ettiğini ve %6'sı ise tercihini değiştirdiğini ifade etmiştir. Söz konusu katılımcıların %58'i gizlilik sözleşmesinden sonra iş hayatındaki anlık ileti sistemi tercihini yerli sistemler yönünde değiştirmediğini, %28'i önce değiştirdiğini ancak daha sonra sözleşmenin Türkiye'de uygulanmasının iptalinin ardından kullanmaya devam ettiğini ve %16'sı ise tercihini değiştirdiğini ifade etmiştir.

7.6. Anlık İleti Sistemi Kullanımında Gönüllüğe İlişkin Sonuçlar

Araştırma kapsamında anket uygulanan 441 kamu personeline kullanmış olduğu tüm anlık ileti sistemlerini göz önüne alarak sistemleri kullanımının gönüllü olup olmadığına ilişkin yöneltilen soruya %65'lik bir oran ile evet yanıtı verilirken %30'luk oran ile kısmen yanıtı verilmiştir. Katılımcıların söz konusu soruya verdikleri yanıtlara ilişkin dağılım Şekil 7.9.'da yer almaktadır.



Şekil 7.9. Katılımcıların Anlık İleti Sistemi Kullanımında Gönüllüklerine Yönelik Yanıtları

7.7. Açıklayıcı Faktör Analizine İlişkin Sonuçlar

Açıklayıcı aktör analizi, gözlemlenen ve ölçülebilen çok sayıdaki özelliğin değişkenler arasındaki gözlenemeyen gizli boyutlarını ortaya çıkarmak, değişkenler arasındaki ilişkileri açıklayan faktörler ortaya koyarak boyut indirgenmesini sağlamak amacıyla yapılmaktadır (Patır, 2010). Araştırma kapsamında katılımcılara yöneltilen soruların ait oldukları

faktörlere uyumunun tespit edilebilmesi ve soruların benzer özelliklerine göre gruplandırılabilmesi amacıyla açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır.

Araştırma sonucunda elde edilen verilerin açıklayıcı faktör analizine uygunluğunun ölçülmesi amacıyla Bartlett Küresellik Testi gerçekleştirilmiş ve Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) değeri ölçülmüştür. Bu kapsamda KMO değerinin 0,5'ten büyük olduğu ve küreselliği test etmek amacıyla gerçekleştirilen Bartlett Küresellik Testi'ne göre "H_0: Anket sorularına ilişkin korelasyon matrisinde sorular arasında ilişki yoktur." hipotezinin %95 güven düzeyinde reddedilmesi sonuçlarına göre verilerin açıklayıcı faktör analizine uygun olduğu tespit edilmiştir. Söz konusu uygunluğa ilişkin gerçekleştirilen testlerin sonuçları Tablo 7.4.'te yer almaktadır.

Tablo 7.4. Açıklayıcı Faktör Analizi Uygunluk Analizi Sonuçları

Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) Değeri	0,971	
Bartlett Testi Sonucu	Ki-Kare Değeri	19553,846
	Sig. Değeri	0,000

Araştırma kapsamında elde edilen veriler üzerinden gerçekleştirilen açıklayıcı faktör analizi sonuçlarına göre bazı soruların birden fazla faktör ile ilişkilendirildiği tespit edilmiş olup ilgili sorulara ilişkin yanıtlar analiz kapsamından çıkarılmıştır. Bu bağlamda analiz kapsamından çıkarılan sorular: Performans Beklentisi Soru No 4, Sosyal Etki Sübjektif Norm alt boyutu, Gizlilik ve Güvenlik Beklentisi Gizlilik Soru No 2, Mahremiyet Soru No 1 ve Davranışsal Niyet Soru No 3'tür.

Açıklayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen 8 faktörün kümülatif varyans açıklama oranı %92,793 olarak elde edilmiştir. Her bir faktöre ilişkin özdeğerler ve varyans açıklama oranına ilişkin detaylar Tablo 7.5.'te yer almaktadır.

Tablo 7.5. Açıklayıcı Faktör Analizi Sonucu Elde Edilen Özdeğerler ve Varyans Açıklama Oranları

Faktörler	**Özdeğerler**	**Her Bir Faktörün Varyans Açıklama Oranı (%)**	**Kümülatif Varyans Açıklama Oranı (%)**
1	15,828	60,876	60,876
2	5,573	21,435	82,311
3	,692	2,660	84,971
4	,526	2,025	86,996
5	,448	1,724	88,720

6	,392	1,509	90,229
7	,375	1,442	91,671
8	,292	1,122	92,793

Analiz sonucunda her bir soruya ilişkin anlamlı ve 0,5'in üzerindeki faktör yükleri değerlendirilmeye alınmış olup her bir faktör içerisindeki ilgili sorular yüksek faktör yükleriyle yer almış ve güvenilirliği sağlamıştır. Açıklayıcı faktör analizi sonuçlarına göre elde edilen faktör yükleri ve her bir faktörün güvenilirlik analizi sonucu elde edilen Cronbach Alfa katsayısı Tablo 7.6'da yer almaktadır.

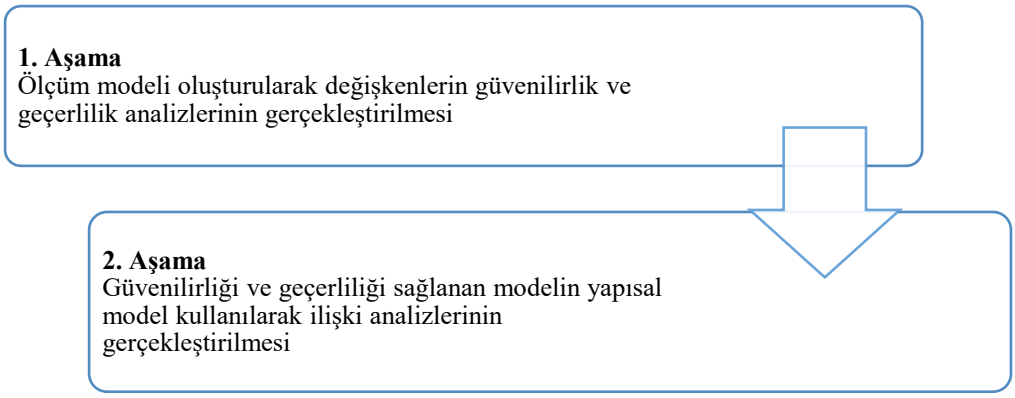
Tablo 7.6. Açıklayıcı Faktör Analizi Sonucu Elde Edilen Faktör Yükleri ve Faktörlerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

	Faktörler Yükleri								**Cronbach Alfa Katsayısı**
	1	2	3	4	5	6	7	8	
PERFBEK1	,921								,971
PERFBEK2	,890								
PERFBEK3	,924								
PERFBEK5	,898								
CABABEK1		,935							,976
CABABEK2		,958							
CABABEK3		,914							
CABABEK4		,956							
AGBYK1			,812						,945
AGBYK2			,951						
AGBYK3			,956						
ALGKULS1				,959					,981
ALGKULS2				,959					
ALGKULS3				,938					
ALGGUV1					,725				,940
ALGGUV2					,802				
ALGGUV3					,835				
ALGGUV4					,767				
GIZ1						,825			,880
GIZ3						,867			
MAHR2							,853		,934
MAHR3							,827		
DAVNIY1								,839	,962
DAVNIY2								,829	
DAVNIY4								,857	
DAVNIY5								,818	

7.8. Yapısal Eşitlik Modellemesi Analiz Sonuçları

Sosyal bilimlerde gerçekleştirilen araştırmalara konu olan memnuniyet, tutum, algı, tükenmişlik gibi doğrudan ölçülemeyen soyut yapılar gizil değişken olarak adlandırılmaktadır. Yapısal Eşitlik Modellemesi (Structural Equation Modelling) faktör analizi ve regresyon analizlerinin birleşiminden oluşan ve gizil yapıdaki değişkenlerin gözlenen değişkenler aracılığıyla analiz edilmesinde kullanılan çok değişkenli bir istatistiksel analiz yöntemidir (Yıldız, 2021; Yılmaz ve Varol, 2015).

Bu çalışma kapsamında değerlendirilen araştırma modeline ilişkin yapısal eşitlik modellemesi analizleri SmartPLS programı aracılığıyla Şekil 7.10.'da yer alan adımlar takip edilerek gerçekleştirilmiştir.



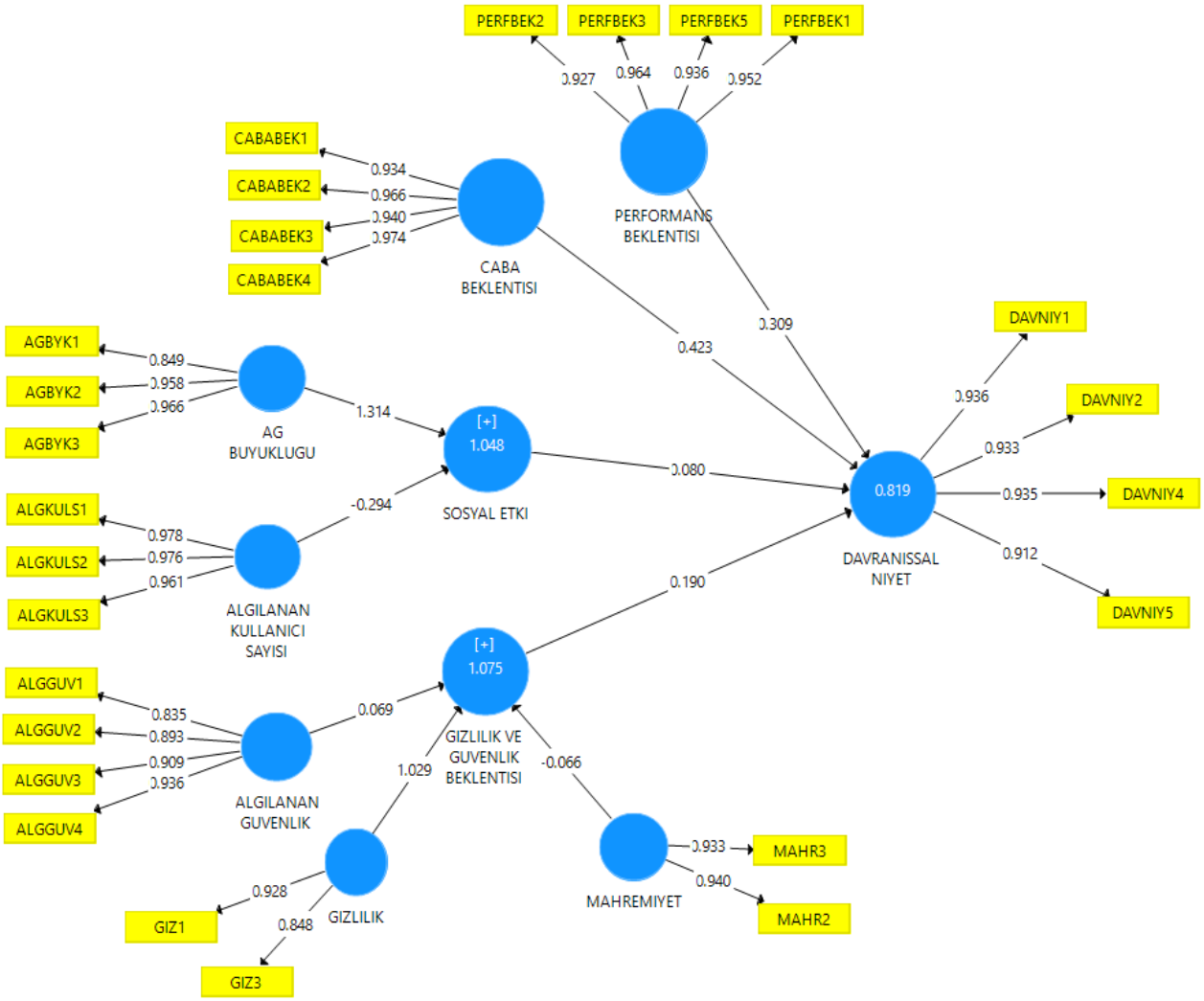
Şekil 7.10. Yapısal Eşitlik Modellemesi Analiz Aşamaları

7.8.1. Ölçüm modeli

Araştırma kapsamında ölçüm modelini değerlendirmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi, açıklayıcı faktör analizi sonrasında kurulan hipotezlerin test edilmesi amacıyla kullanılan istatistiksel bir yöntemdir. Söz konusu analiz, açıklayıcı faktör analizi ile elde edilen faktörlerin katkı sağlayan değişkenler aracılığıyla yeterli düzeyde temsil edilip edilmediğinin tespitini sağlamaktadır (Özdamar, 2011).

Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda gizil değişkenleri ölçmeyi amaçlayan soruları ifade eden her bir indikatörün ilgili olduğu değişkendeki faktör yükünün 0,700'den büyük olması beklenmektedir (Doğan, 2019; Yıldız, 2021). Analiz sonuçlarına göre tüm

indikatörler için ilgili oldukları değişkene ait faktör yükleri 0,700'den büyük bulunmuş olup ölçüm modeli ve faktör yükleri Şekil 7.11. ve Tablo 7.7.'de yer almaktadır.



Şekil 7.11. Ölçüm Modeli

Tablo 7.7. Faktör Yükleri

	AG BUYUKLUGU	ALGILANAN GUVENLIK	ALGILANAN KULLANICI SAYISI	CABA BEKLENTISI	DAVRANUSAL NIYET	GIZLILIK	MAHREMIYET	PERFORMANS BEKLENTISI
AGBYK1	0,849							
AGBYK2	0,958							
AGBYK3	0,966							
ALGGUV1		0,835						
ALGGUV2		0,893						
ALGGUV3		0,909						
ALGGUV4		0,936						
ALGKULS1			0,978					
ALGKULS2			0,976					
ALGKULS3			0,961					
CABABEK1				0,934				
CABABEK2				0,966				
CABABEK3				0,940				
CABABEK4				0,974				
DAVNIY1					0,936			
DAVNIY2					0,933			
DAVNIY4					0,935			
DAVNIY5					0,912			
GIZ1						0,928		
GIZ3						0,848		
MAHR2							0,933	
MAHR3							0,940	
PERFBEK2								0,927
PERFBEK3								0,964
PERFBEK5								0,936
PERFBEK1								0,952

7.8.2. Geçerlilik ve güvenilirlik analizi sonuçları

Bu bölümde yapısal eşitlik modellemesi analizi kapsamında araştırma verilerinin geçerlilik ve güvenilirlik sonuçları değerlendirilmiştir.

7.8.2.1. İç tutarlılık ve birleşme geçerliliği

Analiz kapsamında değişkenlerin iç tutarlılık geçerliği Cronbach's Alpha, rho_A ve birleşik güvenirliği ifade eden Composite Reliability – CR katsayıları; birleşme geçerliliği ise açıklanan ortalama varyansı ifade eden AVE katsayısı ile değerlendirilmektedir. Buna göre Cronbach's Alpha, rho_A ve CR katsayılarının 0,700'den AVE katsayısının ise 0,500'den büyük olması geçerliliğin sağlandığını ifade etmektedir (Doğan, 2019; Yıldız, 2021). Analiz sonucunda her bir değişkene ilişkin ilgili katsayıların eşik değerinin üzerinde değer aldığı görülmüştür. Söz konusu değerler Tablo 7.8.'de yer almaktadır.

Tablo 7.8. İç Tutarlılık ve Birleşme Geçerliliği Katsayıları

	Cronbach's Alpha	**rho_A**	**CR**	**AVE**
PERFORMANS BEKLENTISI	0,971	0,971	0,979	0,919
CABA BEKLENTISI	0,976	0,976	0,982	0,932
SOSYAL ETKI	0,980	0,983	0,984	0,912
AG BUYUKLUGU	0,945	0,952	0,965	0,902
ALGILANAN KULLANICI SAYISI	0,981	0,981	0,987	0,963
GIZLILIK VE GUVENLIK BEKLENTISI	0,961	0,961	0,967	0,784
ALGILANAN GUVENLIK	0,941	0,942	0,957	0,849
GIZLILIK	0,881	0,881	0,944	0,893
MAHREMIYET	0,934	0,935	0,968	0,938
DAVRANISSAL NIYET	0,962	0,962	0,972	0,897

7.8.2.2. Ayrışma geçerliliği

Ayrışma geçerliliği değişkenler arasındaki korelasyon dikkate alınarak bütün faktörlerin birbirlerinden farklı olduğunu ifade etmek için kullanılmaktadır. Bu kapsamda her değişkene ait AVE değerinin karekökü, ilgili değişkenin diğer değişkenlerle arasındaki korelasyon değerlerinden daha büyük olmalıdır (Fornell ve Larcker, 1981). Analiz sonuçlarına göre değişkenlerin AVE değerlerinin karekökünün korelasyon değerlerinden büyük olduğu görülmüş olup ilgili değerler Tablo 7.9.'da yer almaktadır.

Tablo 7.9. Korelasyon Değerlerini Gösteren Fornell-Larcker Kriteri Sonuçları

	Performans Beklentisi	Caba Beklentisi	Sosyal Etki	Gizlilik ve Güvenlik Beklentisi	Davranışsal Niyet
Performans Beklentisi	0,945				
Caba Beklentisi	0,940	0,954			
Sosyal Etki	0,920	0,937	0,947		
Gizlilik ve Güvenlik Beklentisi	0,509	0,458	0,431	0,869	
Davranışsal Niyet	0,877	0,877	0,851	0,575	0,928

7.8.3. Yapısal model

Yapısal eşitlik modellemesi ile gizil değişkenler arasındaki ilişkinin test edilebilmesi amacıyla yeniden örnekleme- türev örnekleme (bootstrapping) tekniği kullanılmaktadır. Söz konusu teknik, orijinal örneklem üzerinden rasgele seçim yaparak aynı boyutta yeni örneklemlerin her seferinde yerine konularak kitlenin ilişki yapısı hakkında çıkarımlar yapılmasına olanak tanımaktadır (Dayanıklı, 2021; Yılmaz 2021). Dayanıklı (2021) yeniden örnekleme yöntemini şu şekilde ifade etmektedir;

"Bir popülasyon hakkında çıkarım yapmak istiyorum. Fakat elimde bu popülasyondan alınmış bir örneklem var. Bu örneklemden elde ettiğim istatistik, popülasyon parametresini ne kadar iyi tahmin ediyor?"

Yapısal eşitlik modellemesi analizi kapsamında elde edilen ölçüm modelinin doğrulayıcı faktör analizi uygunluğu ile modelin geçerlilik ve güvenilirliğinin sağlanmasının ardından beşinci bölümde belirtilen hipotezlerin test edilmesi amacıyla yeniden örnekleme yöntemi ile ilişki analizi gerçekleştirilmiştir.

7.8.3.1. İlişki katsayıları

Analiz kapsamında gizil değişkenler ile hedef değişken olan davranışsal niyet arasındaki ilişki katsayıları hesaplanmıştır. Buna göre performans beklentisi, çaba beklentisi, gizlilik ve güvenlik beklentisi, sosyal etki değişkenlerinden her biri ile davranışsal niyet arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Söz konusu ilişkileri gösteren ilişki katsayıları Tablo 7.10.'da yer almaktadır.

Tablo 7.10. İlişki Katsayıları

	Davranışsal Niyet
Performans Beklentisi	0,358
Çaba Beklentisi	0,188
Gizlilik ve Güvenlik Beklentisi	0,293
Sosyal Etki	0,149

7.8.3.2. Hipotez testleri

İlişki analizi kapsamında hesaplanan ilişki katsayılarının istatistiksel olarak anlamlılığını ölçmek amacıyla hipotez testleri gerçekleştirilmiştir. Buna göre bireyin anlık ileti sistemine yönelik performans beklentisinin davranışsal niyet üzerinde; bireyin anlık ileti sistemine yönelik çaba beklentisinin davranışsal niyet üzerinde ve bireyin anlık ileti sistemine yönelik gizlilik ve güvenlik beklentisinin davranışsal niyet üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu %95 güven düzeyinde söylenebilmektedir. Sosyal etkinin davranışsal niyet üzerindeki etkisinin istatistiksel olarak anlamlılığı %95 güven düzeyinde sağlanamazken %90 güven düzeyinde sağlanmaktadır. Söz konusu ilişkileri gösteren hipotez testlerinin sonuçlarına ilişkin detaylar Tablo 7.11.'de yer almaktadır.

Tablo 7.11. Hipotez Testi Sonuçları

Hipotezler	**Standart Sapma**	**t Değeri**	**p Değeri**	**Sonuç**
H_1: Performans Beklentisi → Davranışsal Niyet	0,097	3,673	0,000	Destekleniyor*
H_4: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	0,030	6,183	0,000	Destekleniyor*
H_8: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	0,097	3,010	0,083	Desteklenmiyor* Destekleniyor **
H_{13}: Gizlilik ve Güvenlik Beklentisi → Davranışsal Niyet	0,086	1,735	0,003	Destekleniyor*

*: $p<0,05$ **: $p<0,1$

7.8.3.3. Düzenleyici değişken analizleri

İki değişken arasındaki ilişkinin gücü veyahut yönü üçüncü bir değişken tarafından değişebiliyorsa bu değişkene düzenleyici değişken adı verilmektedir (Doğan, 2019). Beşinci bölümde ifade edilen modelde düzenleyici değişken olarak yer alan cinsiyet, yaş, deneyim ve gönüllülük değişkenlerinin ilgili bölümde belirtilen etkilerinin değerlendirilebilmesi amacıyla düzenleyici değişken analizi gerçekleştirilmiştir. Düzenleyici değişkenin istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu ilişki yapılarında değişken grupları arasındaki farklılık incelenmiştir.

Cinsiyet: Venkatesh ve diğer. (2003) davranışsal niyet üzerindeki etkilerin geleneksel toplumsal roller ve teknolojinin benimsenmesi bağlamında cinsiyet değişkeninden etkilenebileceğini ifade etmiştir. Bu kapsamda gerçekleştirilen düzenleyici değişken analizi sonuçlarına göre cinsiyet, çaba beklentisinin ve sosyal etkinin davranışsal niyet üzerindeki etkisi üzerinde anlamlı bir değişiklik yaratmaktadır. Buna göre kadınlar için çaba beklentisinin davranışsal niyet üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu %95 güven düzeyinde söylenebilirken; erkekler için sosyal etkinin davranışsal niyete etkisi %90 güven düzeyinde ortaya çıkmaktadır. Söz konusu sonuçlara ilişkin detaylar Tablo 7.12.'de yer almaktadır.

Tablo 7.12. Cinsiyet Düzenleyici Değişken Analizi Sonuçları

Moderatör Değişken	Hipotezler	p Değeri	Değerlendirme
Cinsiyet	H_2: Performans Beklentisi → Davranışsal Niyet	0,581	Cinsiyet, ilişki üzerinde farklılık yaratmamaktadır.
	H_5: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	0,003	Kadınlar için çaba beklentisinin davranışsal niyete anlamlı bir etkisi vardır.
	H_9: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	0,060	Erkekler için sosyal etkinin davranışsal niyete etkisi %90 güven düzeyinde ortaya çıkmaktadır.
	H_{14}: Gizlilik ve Güvenlik Beklentisi → Davranışsal Niyet	0,013	Cinsiyet, ilişki üzerinde farklılık yaratmamaktadır.

Yaş: Venkatesh ve diğer. (2003) yaşın teknoloji kullanımında karmaşık uyaranları işleme kapasitesi ve dolayısıyla davranışsal niyeti üzerinde etkisi olduğunu ifade etmiştir. Bu kapsamda gerçekleştirilen düzenleyici değişken analizi sonuçlarına göre yaş, performans beklentisi ile gizlilik ve güvenlik beklentisinin davranışsal niyet üzerindeki etkisi üzerinde

anlamlı bir değişiklik yaratmaktadır. Buna göre Z kuşağı (1995-2012) ve Y kuşağının ilk üç çeyreğinde bulunan kişiler (1986-1994) için performans beklentisi davranışsal niyet üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu ve Y kuşağının son çeyreğinde bulunan kişiler (1980-1986), X ve bebek patlaması kuşağında yer alan katılımcılar için gizlilik ve güvenlik beklentisinin davranışsal niyete etkisi olduğu %95 güven düzeyinde söylenebilmektedir. Söz konusu sonuçlara ilişkin detaylar Tablo 7.13.'te yer almaktadır.

Tablo 7.13. Yaş Düzenleyici Değişken Analizi Sonuçları

Moderatör Değişken	**Hipotezler**	**p Değeri**	**Değerlendirme**
Yaş	H_3: Performans Beklentisi → Davranışsal Niyet	0,017	Z kuşağı (1995-2012) ve Y kuşağının ilk üç çeyreğinde bulunan kişiler (1986-1994) için performans beklentisi davranışsal niyet üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir
	H_6: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	0,422	Yaş, ilişki üzerinde farklılık yaratmamaktadır.
	H_{10}: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	0,245	Yaş, ilişki üzerinde farklılık yaratmamaktadır.
	H_{15}: Gizlilik ve Güvenlik Beklentisi → Davranışsal Niyet	0,002	Y kuşağının son çeyreğinde bulunan kişiler (1980-1986), X ve bebek patlaması kuşağında yer alanlar için gizlilik ve güvenlik beklentisi davranışsal niyet üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Deneyim: Bireyin artan deneyiminin teknoloji kullanma niyeti üzerinde daha araçsal bir temel sağlaması beklentisi (Venkatesh ve diğer., 2003) sebebiyle deneyimin düzenleyici değişken olarak etkisi araştırılmıştır. Buna göre deneyim süresi 11 yıl ve üzeri olan kişiler için gizlilik ve güvenlik beklentisi davranışsal niyet üzerinde %95 güven düzeyinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Söz konusu sonuçlara ilişkin detaylar Tablo 7.14.'te yer almaktadır.

Tablo 7.14. Deneyim Düzenleyici Değişken Analizi Sonuçları

Moderatör Değişken	Hipotezler	p Değeri	Değerlendirme
Deneyim	H_7: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	0,384	Deneyim süresi ilişki üzerinde farklılık yaratmamaktadır.
	H_{11}: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	0,523	Deneyim süresi ilişki üzerinde farklılık yaratmamaktadır.
	H_{16}: Gizlilik ve Güvenlik Beklentisi → Davranışsal Niyet	0,019	Deneyim süresi 11 yıl ve üzeri olan kişiler için gizlilik ve güvenlik beklentisi davranışsal niyet üzerinde önemli bir etkiye sahiptir.

Gönüllülük: Venkatesh ve Davis'e (2000) göre, sosyal etkinin teknoloji hakkındaki algıları etkileyerek kullanıma yönelik davranışsal niyet üzerinde belirleyici olabilmesi için gönüllülüğün varlığı gerekmektedir. Araştırma sonuçlarına göre sosyal etkinin davranışsal niyet üzerindeki etkisi bağlamında gönüllülük %95 güven düzeyinde anlamlı bir farklılık yaratmamaktadır. Söz konusu sonuçlara ilişkin detaylar Tablo 7.15.'te yer almaktadır.

Tablo 7.15. Gönüllülük Düzenleyici Değişken Analizi Sonuçları

Moderatör Değişken	Hipotezler	p Değeri	Değerlendirme
Gönüllülük	H_{12}: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	0,634	Gönüllülük, ilişki üzerinde farklılık yaratmamaktadır.

8. SONUÇ VE ÖNERİLER

Küresel nüfusun %51'inden fazlası (UTB, 2021), Türkiye nüfusunun ise %82,6'sı internet kullanmaktadır (TÜİK, 2021). 2021 yılında Türkiye'de hanelerin %92'sinde internete erişim imkânı bulunmaktadır (TÜİK, 2021). İnternet tabanlı BİT'in gelişimi ve mobil cihaz kullanımının yaygınlaşması ile bireylerin internet kullanımında tercih ettiği araçlarda mobil cihaz kullanım eğilimi artmıştır. Buna göre 2021 yılında hanelerde masaüstü bilgisayar bulunma oranı %16,8, taşınabilir bilgisayar bulunma oranı %26,3, tablet bilgisayar bulunma oranı %38,3 ve cep telefonu/ akıllı telefon bulunma oranı ise %99,3'tür (TÜİK,2021). Türkiye'de 2005 yılından 2019 yılına sabit telefon aboneliği %40 azalırken, cep telefonu aboneliği %85 artmış olup hanelerin %88,5'i mobil genişbant bağlantı ile internete erişim sağlamaktadır (TÜİK, 2020; 2021). Söz konusu oranlar göstermektedir ki Türkiye'de internet erişimi çoğunlukla mobil cihazlar aracılığıyla gerçekleştirilmektedir.

TÜİK (2021) tarafından gerçekleştirilen Hanelerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması'nın sonuçlarına göre 16-74 yaş grubu bireylerin %93'ü interneti kullanma amacı olarak mesajlaşmayı (WhatsApp, BiP, Messenger, Skype vb.) belirtirken, %90'ı internetten sesli veya görüntülü arama (WhatsApp, BİP, Facetime, Skype, Messenger, Viber vb. kullanarak) yapmak amacıyla internet kullandıklarını ifade etmiştir. Söz konusu oranlar bireylerin internet kullanımında anlık ileti sistemi kullanımının öne çıktığını göstermektedir

BİT'in gelişimi, değişen iletişim tercihleri ve ileti çeşitleri sebebiyle zaman içerisinde kullanımı artan anlık ileti sistemleri, günümüzde mobil cihazlar aracılığıyla ileti gönderiminin %75'ini gerçekleştirmektir (Yoon, Jeong ve Rolland, 2015; Venkatesh, Morris, Davis ve Davis, 2003). 2021 yılında dünya genelinde yaklaşık 3,09 milyar cep telefonu kullanıcısı, iletişim kurmak amacıyla anlık ileti sistemi kullanmaktadır (Statista, 2022a). Dünyada ve Türkiye'de en çok tercih edilen anlık ileti sistemleri WhatsApp, Telegram, Signal ve BiP'tir (Curry, 2021; Mobilesquared, 202; Statista, 2022b; Turkcell, 2021a; 2021b). WhatsApp, dünya genelinde 2 milyarın üzerinde kullanıcı tarafından kullanılarak anlık ileti sistemleri arasında en çok kullanılan sistemdir (Statista, 2022b; WhatsApp LLC, 2021a). Türkiye'deki WhatsApp kullanıcı sayısı 46 milyonun üzerinde olup Türkiye kullanıcı sayısı bakımından dünyadaki 8. ülkedir (Mobilesquared, 2021).

Bu çalışma kapsamında değerlendirmeye alınan anlık ileti sistemleri; güvenlik, ileti gönderim özellikleri, grup veya görüntülü görüşme katılımcı sayısı, çoklu dilde tercüme desteği gibi özellikleri bakımından farklılık göstermektedir. Söz konusu sistemler arasında

öne çıkan farklılıklar bakımından kullanıcıların açık rızası olmadan veri işleyen ve paylaşan tek sistem WhatsApp; grup mesajlaşma ve görüntülü görüşme katılımcı sayısı bakımından en yüksek katılımcı sayısına sahip sistem Telegram; grup sesli ve görüntülü aramalarda HD görüntü kalitesine sahip, acil durum yardım butonu ve anlık çoklu dilde tercüme desteği özelliği bulunan tek sistem ise BiP'tir (Bip, 2021; Signal, 2021; TBD, 2021; Telegram, 2021a; WhatsApp, 2021).

İnternet kullanıcıları tarafından internet kullanımının büyük çoğunluğuna karşılık gelen, sayısı ve özellikleri gün geçtikçe çeşitlenen söz konusu sistemlerin bireyler veya gruplar tarafından tercih ve kullanımını etkileyen faktörler önemli bir araştırma alanı olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu çalışma kapsamında kamu personelinin anlık ileti sistemi tercih ve kullanımını etkileyen faktörlerin belirlenmesi amacıyla literatürde kullanılan kabul ve kullanım modelleri incelenmiş ve araştırma amacına en uygun olan model olan UTAUT modelinin temel alındığı bir model geliştirilmiştir. Bu araştırma modeli, UTAUT'un temel faktörleri ve literatürde anlık ileti sistemlerinin tercih ve kullanımını etkileyen faktörlerin taranması ile belirlenmiş olup literatürdeki güncel çalışmaların bilgi teknolojilerine yönelik tercih ve kullanımında gizlilik ve güven beklentisi faktörünün etkin olduğuna (Abdekhoda, Dehnad ve Khezri, 2019; Ha ve Stoel, 2009; Lu, Zhou ve Wang, 2008; Seyhun ve Kurtuldu, 2020; Stark, 2021; Oghuma ve diğer., 2016) işaret etmesi üzerine gizlilik ve güvenlik beklentisi faktörü araştırma modeline dâhil edilmiştir. Bu çerçevede araştırma modelinde yer alan faktörler; davranışsal niyet, performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki, gizlilik ve güvenlik beklentisidir. Ayrıca modelde cinsiyet, yaş, deneyim ve gönüllülük değişkenleri de düzenleyici değişkenler olarak yer almaktadır.

Bu çalışma kapsamında gerçekleştirilen araştırmada 441 kamu personeline ulaşılmış ve araştırmaya yönelik vermiş oldukları cevaplar değerlendirmeye alınmıştır. Katılımcılar cinsiyet, yaş, eğitim durumu, iş tecrübesi ve unvan bakımından heterojen bir yapı göstermekte olup araştırma, kamu personelini geniş kapsamda temsil etmektedir.

Katılımcıların anlık ileti sistemi kullanım ve tercihleri incelendiğinde; katılımcıların tamamının mobil cihazlarında WhatsApp'ın mevcut olduğu görülmekte olup %97'lik oranla sosyal hayatta, %80'lik oranla ise iş hayatında WhatsApp en sık kullanılan anlık ileti sistemi olmuştur. Katılımcılar için anlık ileti sistemi kullanımında öne çıkan kullanım amaçları ise; arkadaş, aile ve iş arkadaşlarıyla iletişim ve haberleşme, ileti (dosya, doküman, fotoğraf, video, vb.) gönderme/ alma, iş ortamına ilişkin duyurular ve iş süreçlerinin takibidir.

Katılımcıların anlık ileti sistemi kullanımına ilişkin mevzuat düzenlemelerine yönelik farkındalığına ilişkin sonuçlar incelendiğinde 2019/12 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Bilgi ve İletişim Güvenliği Tedbirleri Genelgesi'nin 6. Maddesi'nden katılımcıların %62'sinin ve Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi içerisinde Anlık Mesajlaşma Güvenliği başlığı altında yer alan ilgili maddeden ise %56'sının haberdar olduğu görülmüştür. Söz konusu Yönetmelik ve Rehberde yer alan ilgili mevzuat maddelerinin herhangi birinden haberdar olduğunu ifade eden katılımcıların %54'ü genelge ve rehberin yayınlanmasının ardından kullanmış olduğu anlık ileti sistemini değiştirdiğini ifade ederken %46'sı ise değiştirmediğini ifade etmiştir. Bu kapsamda elde edilen sonuçlar incelendiğinde katılımcıların yarısında mevzuat farkındalığının olduğu ve yabancı menşeili anlık ileti sistemi kullanımına ilişkin mevzuat varlığına rağmen kamu personelinin iş hayatında sıklıkla WhatsApp kullanmaya devam ettiği görülmüştür.

Anlık ileti sistemi tercihinde gizlilik ve güvenliğe ilişkin yaklaşımın değerlendirilmesi amacıyla WhatsApp'ın Ocak 2020'de gündeme getirdiği gizlilik sözleşmesine yönelik duyulan endişeye ilişkin katılımcılara yöneltilen sorulara verilen cevaplar değerlendirildiğinde katılımcıların %97'sinin sözleşmeden kısmen ya da tamamen haberdar olduğu; haberdar olduğunu ifade eden katılımcıların %79'unun ise bu durumdan kısmen ya da tamamen endişe duyduğu görülmüştür. Söz konusu gizlilik sözleşmesinden kısmen ya da tamamen endişe duyduğunu ifade eden katılımcıların yalnızca %7'si sosyal hayatında, %15'i ise iş hayatında anlık ileti sistemi tercihini yerli sistemler yönünde değiştirdiğini ifade etmiştir. Ancak tercihini değiştirdiğini ifade eden söz konusu katılımcıların "sosyal hayatınızda/ iş hayatınızda en sık kullandığınız anlık ileti sistemi nedir?" sorularına verdikleri yanıtların da WhatsApp olduğu dikkat çekmektedir. Gündeme geldiği dönemde kamuoyunda oldukça endişe yaratan gizlilik sözleşmesinin (Dünya Haber Merkezi, 2021) kamu personelince de endişeyle karşılandığı ancak WhatsApp kullanan kamu personelinin hem kişisel hem de iş amacıyla halihazırda kullanmış olduğu sistemi değiştirmediği bu çalışmayla ortaya konulmuştur.

De Vos, Ter Hofte ve De Poot (2004) tarafından gerçekleştirilen araştırmaya göre anlık ileti sisteminin bireylerin sosyal temasını arttırması sebebiyle sistem kullanım motivasyonunda artış görülmekle birlikte bireylerin söz konusu sistemleri kullanımlarının da gönüllü olduğu ifade edilmiştir. Bu çalışma kapsamında gerçekleştirilen araştırmadaki katılımcıların kullanmış oldukları tüm anlık ileti sistemleri göz önüne alınarak söz konusu sistemlerin kullanımındaki gönüllülük değerlendirildiğinde katılımcıların %65'inin gönüllü

olarak, %30'unun ise kısmen gönüllü olarak kullandığı olduğu görülmüştür. Katılımcıların yazlınca %3'ünün anlık ileti sistemi kullanımında gönüllü olmaması günümüzde de anlık ileti sistemlerinin geniş kesimlerce kabul görmüş ve benimsenmiş bir BİT olduğunu göstermektedir.

Kamu personeli özelinde anlık ileti sistemlerinin tercih ve kullanım sebeplerinin araştırıldığı araştırma kapsamında oluşturulan model üzerinden gerçekleştirilen analiz sonuçları incelendiğinde söz konusu sistemlerin kullanımında davranışsal niyet; performans beklentisi, çaba beklentisi, gizlilik ve güvenlik beklentisi ile sosyal etki faktörlerinden etkilenmektedir. Söz konusu etki her bir faktör için pozitif yönlü olup davranışsal niyet üzerinde en yüksek etkiye sahip faktörler performans beklentisi ile gizlilik ve güvenlik beklentisidir. Kamu personeli tarafından tercih edilecek ve kullanım devamlılığı olacak bir anlık ileti sisteminde öne çıkan faktörlerin önem sırasıyla performans beklentisi, gizlilik ve güvenlik beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki olduğu ortaya konulmuştur. Bu bağlamda kamu personelinin kabul ve tercihinde ön plana çıkacak bir anlık ileti sisteminin geliştirilmesine yönelik söz konusu faktörlerin etkinliğinin arttırılması bu çalışmayla önerilmektedir.

Lu, Zhou ve Wang tarafından 2008 yılında yapılan araştırmanın sonuçlarına göre gizlilik endişesinin anlık ileti sisteminin kullanımına yönelik davranışsal niyet üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı ortaya konulmuştur. Söz konusu çalışmada gizlilik endişesinin kullanıcılar için anlık ileti sistemi kullanımında önemli bir etken olmadığı ancak internet kullanımı geliştikçe kullanıcıların bilgi gizliliğine daha çok önem vermeye başlayabileceği ifade edilmiştir. Bu çalışma kapsamında gerçekleştirilen araştırma göstermektedir ki günümüzde anlık ileti sistemi kullanıcılarının davranışsal niyeti üzerinde gizlilik ve güvenlik önemli bir etken haline gelmiştir.

Anlık ileti sistemlerinin tercih ve kullanım sebeplerinin araştırıldığı ilk çalışmalar incelendiğinde söz konusu sistemin kullanımında en yüksek etkiye sahip faktörlerin başında performans beklentisi geldiği görülmektedir (Li, Chau ve Lou, 2005; Lou, Zhou ve Wang, 2008). Bu çalışma kapsamında gerçekleştirilen araştırma göstermektedir ki performans beklentisi anlık ileti sistemi kullanıcıları için önemini korumaya devam etmektedir.

Anlık ileti sistemlerinin ortaya çıktığı ilk dönemlerde kullanıcılar tarafından benimsenmesinin temel sebeplerinden biri olarak sistem kullanımının kolay olması gösterilmiş ve bu bağlamda çaba beklentisi faktörünün davranışsal niyet üzerindeki etkisi

ortaya konulmuştur (Ke ve Li, 2009; Lou, Zhou ve Wang, 2008). Yapraklı ve Altay (2017) tarafından gerçekleştirilen çalışmada bu durumun ilerleyen yıllarda güncelliğini koruduğu görülmüştür. Bu çalışma kapsamında da anlık ileti sistemi kabul ve kullanımında çaba beklentisinin davranışsal niyet üzerinde önemli bir etkisi olduğu ortaya konulmuştur.

Davranışsal niyet üzerinde faktörlerin etkisinin düzenleyici değişkenler tarafından farklılaşıp farklılaşmadığının değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilen analiz sonuçlarına göre kadınlar için çaba beklentisinin, erkek için ise sosyal etkinin davranışsal niyet üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır. Ayrıca Z kuşağı (1995-2012) ve Y kuşağının ilk üç çeyreğinde bulunan kişiler (1986-1994) için performans beklentisi davranışsal niyet üzerinde ve Y kuşağının son çeyreğinde bulunan kişiler (1980-1986), X ve bebek patlaması kuşağında yer alan katılımcılar için gizlilik ve güvenlik beklentisinin davranışsal niyete etkisi olduğu ortaya konulmuştur. Buna göre Venkatesh ve diğer. (2003) tarafından dikkat çekildiği üzere teknolojinin benimsenmesi bağlamında performans beklentisi katılımcıların yaş grupları dikkate alınarak genç/ orta genç yaş grubu için önemli bir etkendir. Literatürde X kuşağının BİT ile gençlik döneminden sonra tanışmış olması sebebiyle söz konusu teknolojilere daha temkinli yaklaştığı ve güvenlik politikalarına daha fazla önem verdiği ifade edilmektedir (Buchenscheit, Könings, Neubert, Schaub, Schneider ve Kargl, 2014; Ridley-Siegert, 2015). Araştırma kapsamında da X ve önceki kuşaklarda yer alan katılımcılar için gizlilik ve güvenlik beklentisinin davranışsal niyet üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu ortaya konulmuştur. Düzenleyici değişken analiz sonuçlarına göre gönüllülük değişkeninin davranışsal niyet üzerinde faktörlere etkisi olmadığı tespit edilmiştir.

WhatsApp; anlık ileti sistemleri arasında öncü olması, farklı işletim sistemlerine sahip mobil cihazlarda kolaylıkla kullanılabilmesi ve söz konusu sistemlere ilişkin rekabetin başlamasından birkaç yıl önce kartopu etkisiyle piyasaya hâkim olması gibi etkenler sebebiyle günümüzde popülerliğini korumaktadır (Unuth, 2022). Türkiye'deki WhatsApp kullanıcı sayısı da 46 milyonun üzerinde olup Türkiye kullanıcı sayısı bakımından dünyadaki 8. ülkedir (Mobilesquared, 2021). Bu çalışma kapsamında yapılan araştırmaya geniş bir perspektifle bakıldığında WhatsApp'ın Türkiye'deki kullanıcılar için hem sosyal hem de iş hayatında anlık ileti sistemi bağlamında tercih edilen ilk sistem olduğu görülmektedir. Bu durumun temel sebeplerinden biri Türkiye'deki kullanıcıların anlık ileti sistemi kullanımına başladıkları ilk sistemin WhatsApp olması ve alışkanlık faktörüdür. Alışkanlığın doğası gereği kullanıcılar için minimum bilişsel çaba gereklidir. Bu nedenle alışkanlık, değişime direnci ortaya çıkarmaktadır (Wood, Quinn ve Kashy, 2003). Gan'ın

(2015) ifade ettiği üzere alışkanlık devam etme niyetini önemli ölçüde etkilemektedir. Kullanıcıların anlık ileti sistemini kullanırken alışılmış davranış oluşturması, sistemin daha sık kullanımını ve dolayısıyla aynı sistem ile devam etme niyetini artırdığını göstermektedir. Bu bilgiler ışığında kamu personelince anlık ileti sistemi tercihinde alışkanlık faktörünün de önemli olduğu öngörülmektedir. Bu çalışmayla gelecekte bir BİT olan anlık ileti sistemlerinin kabul ve kullanımında alışkanlık faktörünün etkinliğine ilişkin araştırmaların gerçekleştirilmesi önerilmektedir.

Bu çalışma kapsamında ortaya konulduğu üzere kamu personelince başta sosyal hayatta olmak üzere iş hayatında yabancı menşeili anlık ileti sistemleri tercih edilmektedir. Bu sonuç kamu personelinin ilgili mevzuatlara yönelik farkındalık geliştirici faaliyet ve eğitimlerin gerekliliğini ön plana çıkarmaktadır. Bu bağlamda Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi tarafından kamu personelinin bilgi ve yetkinlikle donatılması amacıyla sunulan *"Uzaktan Eğitim Kapısı"* dijital eğitim platformunda ilgili mevzuatın gerekliliklerini barındıran bilgiler içeren bir eğitim hazırlanması bu çalışmayla önerilmektedir.

Thompson ve diğer.'e (1991) göre bireyin herhangi bir ortamda bir BİT'i kullanımı alışkanlığa yönelik etkide bulunabilir. *"Türkiye'nin verisi, Türkiye'de kalmalı"* şirket vizyonuyla yerli bir anlık ileti sistemini kullanıcılara sunan BiP sisteminin geliştiricileri tarafından bu çalışma kapsamında gerçekleştirilen araştırma sonuçları dikkate alınırsa sistemin kamu personelinin iş hayatından başlayarak yaygınlaştırılması ve sosyal hayatında da alışkanlık kazanımı ile benimsenmesi sağlanabilir. Bu kapsamda BiP sisteminin geliştiricileri, sistemin daha az tercih edilmesine ilişkin sebepleri araştırabilir ve teşvik edici tanıtım faaliyetlerini kamu kurum ve kuruluşlarının üst düzey yöneticilerinden başlayarak yaygınlaştırabilir.

Uluslararası literatürde anlık ileti sistemlerinin teknoloji kabulü bağlamından değerlendirildiği çalışmalar bulunmakla (De Vos, Ter Hofte ve De Poot, 2004; Gan, 2015; Ke ve Li, 2009; Li, Chau ve Lou, 2005; Li, Chau ve Van Slyke, 2010; Lu, Zhou ve Wang, 2008; Lu, Zhou ve Wang, 2009; Lin, Chan ve Jin,2004; Maphosa, Dube ve Jita, 2020; Oghuma ve diğer., 2016; Wang, Hsu ve Fang, 2005; Yoon, Jeong ve Rolland, 2015; Zhou ve Lu, 2011) birlikte ulusal literatürde yalnızca bir çalışmaya (Yapraklı ve Altay, 2017) rastlanmıştır. Bu çalışma günümüzde mobil cihazlarda internet kullanımında öne çıkan anlık ileti sistemlerinin tercih ve kullanım sebeplerinin araştırmasının yanı sıra belirli bir sektördeki istihdam grubunun hem sosyal hem de iş hayatında tercih ettiği sistem ile iş

hayatında kullanımına ilişkin mevzuat farkındalığını ortaya koymayı, gün geçtikçe önemi anlaşılan veri gizliliği ve güvenliğine anlık ileti sistemi bağlamında dikkat çekmeyi ve bu alandaki araştırmalara katkı sağlamayı amaçlaması bakımından önemlidir.

Son olarak anlık ileti sistemi olarak WhatsApp kullanımında alışkanlık faktörü ile kullanıcıların gündeme gelen gizlilik sözleşmesi ardından WhatsApp kullanımına yönelik vazgeçme ve geri dönme davranışları bağlamında söz konusu sürecin araştırılması önerilmektedir. Bu çalışmayla kamu personeli bağlamında iş süreçlerinin yönetilmesinde yalnızca anlık ileti sistemleri ele alınmıştır. Bu bağlamda söz konusu kısıt dışında kamu personelinin iş hayatına yönelik anlık ileti sistemi dışındaki BİT'lerin kullanım etkinliğinin araştırılarak karşılaştırılması ve anlık ileti sistemi kullanmayan kişilerin söz konusu sistemleri tercih etmeme sebeplerinin araştırılması da ayrıca önerilmektedir.

KAYNAKLAR

Abdekhoda, M., Dehnad, A. ve Khezri, H. (2019). The effect of confidentiality and privacy concerns on adoption of personal health record from patient's perspective. *Health and Technology, 9,* 463–469.

Ahad, A. D. ve Lim, S. M. A. (2014). Convenience or nuisance?: The 'WhatsApp' dilemma. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 155,* 189–196.

Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behaviour. J. Kuhl ve J. Beckmann (Ed.), *Action control from cognition to behavior* içinde (s. 11-39). Berlin: Springer.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50*(2), 179-211.

Atılgan, D. (2006, Mayıs). *İletişim Teknolojileri Çağında Değişen Bilgi Hizmetleri*. 1. Uluslararası Bilgi Hizmetleri Sempozyumu: İletişim, İstanbul.

Ayaz, A. ve Yanartaş, M. (2020). An analysis on the unified theory of acceptance and use of technology theory (UTAUT): Acceptance of electronic document management system (EDMS). *Computers in Human Behavior Reports, 2,* 1-7.

Bahri, S., Fauzi, A. ve Ahmad, N. S. (2020). A communication overload scale for use with mobile instant messaging in work management. *Digital Business, 1,*1-10.

Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory.* New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Bergeron, F., Rivard, S. ve De Serre, L. (1990). Investigating the support role of the information center. *MIS Quarterly, 14*(3), 247-259.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK). (2021). *İletişim hizmetleri istatistikleri.* https://www.btk.gov.tr/iletisim-hizmetleri-istatistikleri

Bip. (2021). *Bip gizlilik politikası (aydınlatma metni).* https://bip.com/tr/gizlilik-politikasi/#BiPG%C4%B0ZL%C4%B0L%C4%B0KPOL%C4%B0T%C4%B0KASI(Ayd%C4%B1nlatmaMetni),

Bønes, E., Hasvold, P., Henriksen, E. ve Strandenæs, T. (2007). Risk analysis of information security in a mobile instant messaging and presence system for healthcare. *International Journal of Medical Informatics, 76*(9), 677-687.

Buchenscheit, A., Könings, B., Neubert, A., Schaub, F., Schneider, M. ve Kargl, F. (2014, Kasım). *Privacy implications of presence sharing in mobile messaging applications.* 13th International Conference on Mobile and Ubiquitous Multimedia, Melbourne.

Cerulus, L. (2020, 20 Şubat). *EU Commission to staff: Switch to Signal messaging app.* https://www.politico.eu/article/eu-commission-to-staff-switch-to-signal-messaging-app/

Chen, H. H. ve Chen, S. C. (2009). The empirical study of automotive telematics acceptance in Taiwan: Comparing three technology acceptance models. *International Journal of Mobile Communications, 7*(1), 50-65.

Church, K. ve Oliviera, R. (2013, Ağustos). *What's up with WhatsApp? Comparing mobile instant messaging behaviors with traditional SMS*. 15th International Conference on Human-Computer Interaction With Mobile Devices and Services, Münih.

Compeau, D. R. ve Higgins, C. A. (1995). Computer self-efficacy: Development of a measure and initial test. *MIS Quarterly, 19*(2), 189-211.

Curry, D. (2021, 07 Haziran). *Signal revenue & usage statistics (2021).* https://www.businessofapps.com/data/signal-statistics/

Çetin Aydın, G. ve Başol, O. (2014). X ve y kuşağı: çalışmanın anlamında bir değişme var mı?. *Ejovoc (Electronic Journal of Vocational Colleges), 4*(4), 1-15.

Çıkmaz, Ö. (2017, 19 Mayıs). *Signal neden Whatsapp'tan daha güvenli?* https://www.hurriyet.com.tr/yazarlar/ozcan-cikmaz/signal-neden-whatsapptan-daha-guvenli-40462676

Çıngı, H. (2009). Örneklem kuramı (3. Baskı). Ankara: Bizim Büro Basımevi.

Davis, F. D. (1986). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results* (Yayınlanmamış doktora tezi). Massachusetts Institute of Technology, Cambridge.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly, 13*(3), 319-340.

Davis, F. D., Bagozzi, R. P. ve Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science, 35*(8), 982-1002.

Davis, F. D., Bagozzi, R. P. ve Warshaw, P. R. (1992). Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace. *Journal of Applied Social Psychcology, 22*(14). 1111-1132.

Dayanıklı, A. S. (2021, 24 Haziran). *Bootstrap (Yeniden Örnekleme) nedir?* https://ravenfo.com/2021/06/24/python-bootstrap-yeniden-ornekleme/

De Vos, H., Ter Hofte, H. ve De Poot, Henk. (2004). *IM [@work] adoption of ınstant messaging in a knowledge worker organisation.* Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences, Hawaii.

Dean, B. (2021). *How many people use Telegram in 2021? 55 Telegram stats.* https://backlinko.com/telegram-users

Deci, E. L. ve Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Springer Science+Business Media.

Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı. (2020a, 27 Temmuz). *Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi.* https://cbddo.gov.tr/bgrehber

Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı. (2020b, 29 Temmuz). *Yabancı Menşeli İletişim Uygulamalarının Yasaklandığı İddialarına İlişkin Basın Açıklaması*. https://cbddo.gov.tr/duyurular/4855/yabanci-menseli-iletisim-uygulamalarinin-yasaklandigi-iddialarina-iliskin-basin-aciklamasi

Doğan, D. (2019). *SmartPLS ile veri analizi* (2. Baskı). Ankara: Zet Yayınları.

Dünya Haber Merkezi. (2021, 01 Mart). *WhatsApp gizlilik sözleşmesinde son durum: Kabul etmeyenlere ne olacak.* https://www.dunya.com/sektorler/teknoloji/whatsapp-gizlilik-sozlesmesinde-son-durum-kabul-etmeyenlere-ne-olacak-haberi-611999

Ekayanti, S. R. ve Irwansyah. (2018, Ekim). *UTAUT in communication technology of learning management system.* ICACSIS 2018: International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems, Yogyakarta.

Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Örgütü (OECD). (2021). *Key ICT indicators statistics.* https://www.oecd.org/digital/broadband/oecdkeyictindicators.htm

Fishbein, M. ve Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research.* Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.

Fishbein, M. ve Ajzen, I. (2010). *Predicting and changing behavior: The reasoned action approach*. New York: Pyschology Press.

Fornell, C., ve Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research, 18*(1), 39–50.

Gan, C. (2015). An empirical analysis of factors influencing continuance intention of mobile instant messaging in China. *Information Development, 32*(4), 1109-1119.

Groβ, M. (2015). Exploring the acceptance of technology for mobile shopping: An empirical investigation among smartphone users. *The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, *25*(3), 215-235.

GWI. (2021). *Social media marketing trends in 2021*. https://www.gwi.com/reports/social

Ha, S. ve Stoel, L. (2009). Consumer e-shopping acceptance: Antecedents in a technology acceptance model. *Journal of Business Research, 62,* 565–571.

Heeks, R. (2010). Do information and communication technologies (ICTs) contribute to development?. *Journal of international development, 22*(5), 625-640.

Hu, P. J., Chau, P. Y. K., Liu Sheng, O. R. ve Tam, K. Y. (1999). Examining the technology acceptance model using physician acceptance of telemedicine technology. *Journal of Management Information Systems, 16*(2), 91-112.

Kaplan, H. E. (2018). Examination of factors affecting onlıine consumer behavior from the perspective of the unified theory of acceptance and use of technology. *Turkish Studies Economics, Finance and Politics, 13*(30), 203-212.

Karlıdağ, A. (2021, 08 Mayıs). WhatsApp gizlilik sözleşmesi kararından vazgeçti! 15 Mayıs'tan sonra hesaplar silinmeyecek. *Haberler.com.* https://www.haberler.com/whatsapp-tepki-ceken-kararindan-vazgecti-15-14118643-haberi/

Ke, Y. ve Li, W. (2009, Haziran). *A Study of the factors affecting the adoption of mobile instant messaging in china.* 2009 Eighth International Conference on Mobile Business, Dalian.

Kılıçer, K. (2011). *Bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi öğretmen adaylarının bireysel yenilikçilik profilleri* (Yayınlanmamış doktora tezi). Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.

Kırışık, F. ve Sezer, Ö. (2015). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kamu politikası oluşturma sürecindeki rolü. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 11*(2), 199-215.

Khudzari, J. M., Halim, S. A. A., Lokman, N. ve Othman, S. (2019). Social cognitive theory (sct) and students' failure in bachelor of corporate administration programme. *Asian Journal of University Education*, *15*(3),151-162.

Kulaksız, A. (2019). *Sosyal medya kullanımına ilişkin davranışların teknoloji kabul modeli bağlamında incelenmesi: Ortaöğretim öğrencileri üzerine bir araştırma* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). İnönü Üniversitesi, Malatya.

Li, D., Chau, P. Y. K. ve Lou, H. (2005). Understanding individual adoption of instant messaging: An empirical investigation. *Journal of the Association for Information* Systems, 6(4), 102-129.

Li, D., Chau, P. Y. K. ve Van Slyke, C. (2010). A comparative study of individual acceptance of instant messaging in the US and China: A structural equation modeling approach, Communications of the Association for Information Systems, 26, 85-106.

Lin, J., Chan, H. Ve Jin, Y. (2004, Kasım). *Instant messaging acceptance and use among college students*. Pacific Asia Conference on Information Systems (PACIS). Shanghai.

Lu, Y., Zhou, T. ve Wang, B. (2008, Ekim). *What affects user adoption of instant messaging in china? An empirical study*. 2008 4th International Conference on Wireless Communications, Networking and Mobile Computing. Dalian.

Lu, Y., Zhou, T. ve Wang, B. (2009). Exploring Chinese users' acceptance of instant messaging using the theory of planned behavior, the technology acceptance model, and the flow theory. *Computers in Human Behavior, 25*(1), 29-39.

Madden, T. J., Ellen, P. S. ve Ajzen, I. (1992). A comparison of the theory of planned behavior and the theory of reasoned action. Personality and Social Psychology Bulletin, 18(1), 3-9.

Maphosa, V., Dube, B. ve Jita, T. (2020). A UTAUT evaluation of whatsapp as a tool for lecture delivery during the covıd-19 lockdown at a Zimbabwean University. *International Journal of Higher Education, 9*(5), 84-93.

Mathieson, K. (1991). Predicting user intentions: Comparing the technology acceptance model with the theory of planned behavior. *Information Systems Research, 2*(3), 173-191.

Mobilesquared. (2021). Whatsapp users by country. https://mobilesquared.co.uk/whatsapp-users-by-country/

Moore, G. C. ve Benbasat, I. (1991). Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation, *Information Systems Research, 2*(3), 192-222.

Morris, M. G. ve Venkatesh, V. (2000). Age differences in technology adoption decisions: implications for a changing work force. *Personnel Psychology, 53*(2), 375-403.

Ng, K. Y. N. (2020). The moderating role of trust and the theory of reasoned action. *Journal of Knowledge Management*, 24(6), 1221-1240.

Oldenburg, B. ve Glanz, K. (2008). Diffusion of innovations. K. Glanz, B. K. Rimer ve K. Viswanat (Ed.), *Health behavior and health education: Theory, research, and practice* (4. Baskı) içinde (s. 313-333). San Francisco: Jossey-Bass.

Oghuma, A. P., Libaque-Saenz, C. F., Wong, S. F. ve Chang, Y. (2016). An expectation-confirmation model of continuance intention to use mobile instant messaging, *Telematics and Informatics, 33*(1), 34-47.

Özdamar, K. (2011). *Paket programlar ile istatistiksel veri analizi 1* (7. Baskı). Eskişehir: Kaan Yayınevi.

Özel, N. (2016). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkisiyle değişen bilgi kaynakları, hizmetleri ve öğrenme ortamları. *Millî Eğitim Dergisi, 45*(209), 270-294.

Papuççiyan, A. (2021, 26 Mart). Bip, 3 ayda 31 milyon yeni kullanıcı kazandı. *Webrazzi.* https://webrazzi.com/2021/03/26/bip-3-ayda-31-milyon-yeni-kullanici-kazandi/

Parviainen, R. ve Pames, P. (2003, Şubat – Mart). *Mobile instant messaging.* 10th International Conference on Telecommunications, Papeete.

Patır, S. (2010). Faktör analizi ile öğretim üyesi değerleme çalışması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 23* (4), 69-86.

Pavlou, P.A., Liang, H.G. ve Xue, Y.J. (2007). Understanding and mitigating uncertainty in online exchange relationships: A principal-agent perspective. *MIS Quarterly, 31*(1), 105–136.

Rennecker, J. ve Godwin, L. N. (2005). Theorizing the unintended consequences of ınstant messaging for worker productivity. *Working Papers on Information Environments. Systems and Organizations, 3*(3), 137-168.

Resmî Gazete. (2019, 06 Temmuz). *Bilgi ve İletişim Güvenliği Tedbirleri Genelgesi.* https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2019/07/20190706-10.pdf

Ridley-Siegert, T. (2015). Data privacy: What the consumer really thinks. *Journal of Direct, Data and Digital Marketing Practice, 17*(1), 30–35.

Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of innovations.* New York: Free Press of Glencoe.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5. Baskı). New York: Free Press of Glencoe.

Rollason, H. (2021, 08 Temmuz). What countries are the biggest WhatsApp users?. *Conversocial.* https://www.conversocial.com/blog/what-countries-are-the-biggest-whatsapp-users

Safeddine, F. ve Nakhoul, I. (2021). Mobile instant messaging (M.I.M.) in improving S.M.E. in manufacturing: Case study. *Wireless Personal Communications, 119*(1), 1-17.

Seyal, A. H. ve Rahman, M. N. A. (Ed.). (2017). *Theory of planned behavior: New research*. New York: Nova Science Publishers.

Seyhun, S. ve Kurtuldu, G. (2020). Genişletilmiş teknoloji kabul modeli bağlamında mobil alışveriş uygulamalarının benimsenmesini etkileyen faktörler. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 22*(1), 599-627.

Sheppard, B. H., Hartwick, J. ve Wrashaw, P. R. (1988). The theory of reasoned action: A meta-analysis of past research with recommendations for modifications and future research. *Journal of Consumer Research*, 15, 325-343.

Signal. (2018). *Signal vakfı*. https://signal.org/blog/signal-foundation/

Signal. (2021). *Signal terms & privacy policy*. https://signal.org/legal/#privacy-policy

Stark, R. J. (2021). *Investigating propensity for patient telemedicine technology adoption utilizing trust, distrust, spatial accessibility, privacy, and demographics* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Drexel University, Philadelphia.

Statista. (2022a). *Global number of mobile messaging users 2018-2025*. https://www.statista.com/statistics/483255/number-of-mobile-messaging-users-worldwide/

Statista. (2022b). *Most popular global mobile messenger apps as of January 2022, based on number of monthly active users*. https://www.statista.com/statistics/258749/most-popular-global-mobile-messenger-apps/

Strateji ve Bütçe Başkanlığı. (2021). *Kamu sektörü istihdam sayıları 2021*. https://www.sbb.gov.tr/kamu-istihdami/

Taylor, S. ve Todd, P. A. (1995a). Understanding information technology usage: A test of competing models. *Information Systems Research, 6*(2), 85-188.

Taylor, S. ve Todd, P. A. (1995b). Assessing IT usage: The role of prior experience. *MIS Quarterly, 19*(2), 561-570.

Telegram. (2021a). *Sık sorulan sorular*. https://telegram.org/faq

Telegram. (2021b). *Telegram privacy policy*. https://telegram.org/privacy

Thompson, R. L., Higgins, C. A. ve Howell, J. M. (1991). Personal computing: Toward a conceptual model of utilization. *MIS Quarterly*, *15*(1), 125-143.

Tosuntaş, Ş. B. ve Çubukçu, Z. (2019). Yeniliklerin yayılması teorisi bağlamında öğretmen adaylarının bulut teknolojisi kullanımlarını etkileyen faktörler, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *20*(Özel Sayı), 957-976.

Triandis, H. C. (1980). Reflections on trends in cross-cultural research. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, *11*(1), 35-58.

Turkcell. (2021a). *2021 yılı 1. çeyrek faaliyet raporu.* https://s.turkcell.com.tr/hakkimizda/tr/yatirimciiliskileri/InvestorReportLibrary/Ara-Donem-Faaliyet-Raporu-1C21.pdf

Turkcell. (2021b). *2021 yılı 2. çeyrek faaliyet raporu.* https://s.turkcell.com.tr/hakkimizda/tr/yatirimciiliskileri/InvestorReportLibrary/Ara-Donem-Faaliyet-Raporu-2C21.pdf

Türkiye Bilişim Derneği (TBD). (2021). *Anlık ileti hizmetleri değerlendirme raporu.* https://www.tbd.org.tr/anlik-ileti-hizmetleri-degerlendirme-raporu/

Türk Dil Kurumu (2021). *Güncel Türkçe sözlük.* https://sozluk.gov.tr/

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK). (2020). *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması, 2020 Haber Bülteni*. https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2020-33679

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK). (2021). *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması, 2021 Haber Bülteni*. https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2021-37437

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK). (2021b). *Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması, 2021 Haber Bülteni.* https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Girisimlerde-Bilisim-Teknolojileri-Kullanim-Arastirmasi-2021-37435

United Nations Educational, Scientific And Cultural Organization (UNESCO). (2006). *Using ICT to develop literacy.* https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000146426

Unuth, N. (2022). *Neden WhatsApp hala çok popüler.* https://tr.eyewated.com/neden-whatsapp-hala-cok-popueler/

Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (UTB). (2021). *Number of internet users statistics*. https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx

Venkatesh, V. ve Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, *45*(2), 186-204.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. ve Davis, F. D. (2003). User acceptance of informatıon technology: Toward a unified vıew. *MIS Quarterly*,*27*(3), 425-478.

Venkatesh, V. ve Speier, C. (1999). Computer technology training in the workplace: A longitudinal ınvestigation of the effect of mood. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 79*(1), 1-28.

Vural, B. A. (2005). Enformasyon iletişim teknolojileri: gelişimin doğası ve ahlaki konular. *Yeni Düşünceler Dergisi, 1*(1), 125-136.

Vural, B. A. ve Sabuncuoğlu, A. (2008). Bilgi iletişim teknolojileri ve ütopyan bakış açısı. *Selçuk İletişim Dergisi, 5*(3), 5-19.

Wang, C. C., Hsu, Y. ve Fang, W. (2005). Acceptance of technology with network externalities: An empirical study of internet instant messaging services. *Journal Of Information Technology Theory And Application, 6*(4), 15-28.

Westland, J. C. ve Clark, T. H. K. (1999). *Global electronic commerce: Theory and case studies.* Londra: The MIT Press.

WhatsApp LCC. (2021). *WhatsApp hakkında*. https://www.whatsapp.com/about/

WhatsApp LCC. (2021b). *WhatsApp hizmet koşulları.* https://www.whatsapp.com/legal/client

Williams, M. D., Rana, N. P. ve Dwivedi, Y. K. (2015). The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): A literature review. *Journal of Enterprise Information Management*, *28*(3), 443-488.

Wood, R. ve Bandura, A. (1989). Social cognitive theory of organizational management. *Academy of Management Review*, *14*(3), 361-384.

Wood, W., Quinn, J.M. ve Kashy, D.A. (2002). Habits in everyday life: Thought, emotion, and action. *Journal of Personality and Social Psychology, 83*(6), 1281–1297.

Yapraklı, T. Ş. ve Alpay, Ş. (2017). Mobil anlık mesajlaşma servislerinin kullanımı üzerinde etkili faktörlerin incelenmesi: Ardahan üniversitesi öğrencileri üzerinde bir saha araştırması. *Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi, 12*(48), 199-216.

Yıldırım, A. (2021, 11 Ocak). *Signal nedir? Nasıl kullanılır? Güvenli mi?* https://www.teknolojioku.com/mobil/signal-nedir-nasil-kullanilir-guvenli-mi-5ffc01858b44136fc917d2c8

Yıldız, E. (2021). *SmartPLS ile yapısal eşitlik modellemesi* (2. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yılmaz, M. B. ve Kavanoz, S. (2019). Teknoloji kabul ve kullanım birleştirilmiş modeli-2 ölçeğinin Türkçe formunun geçerlik ve güvenirlik çalışması. *International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic, 12*(32), 127-146.

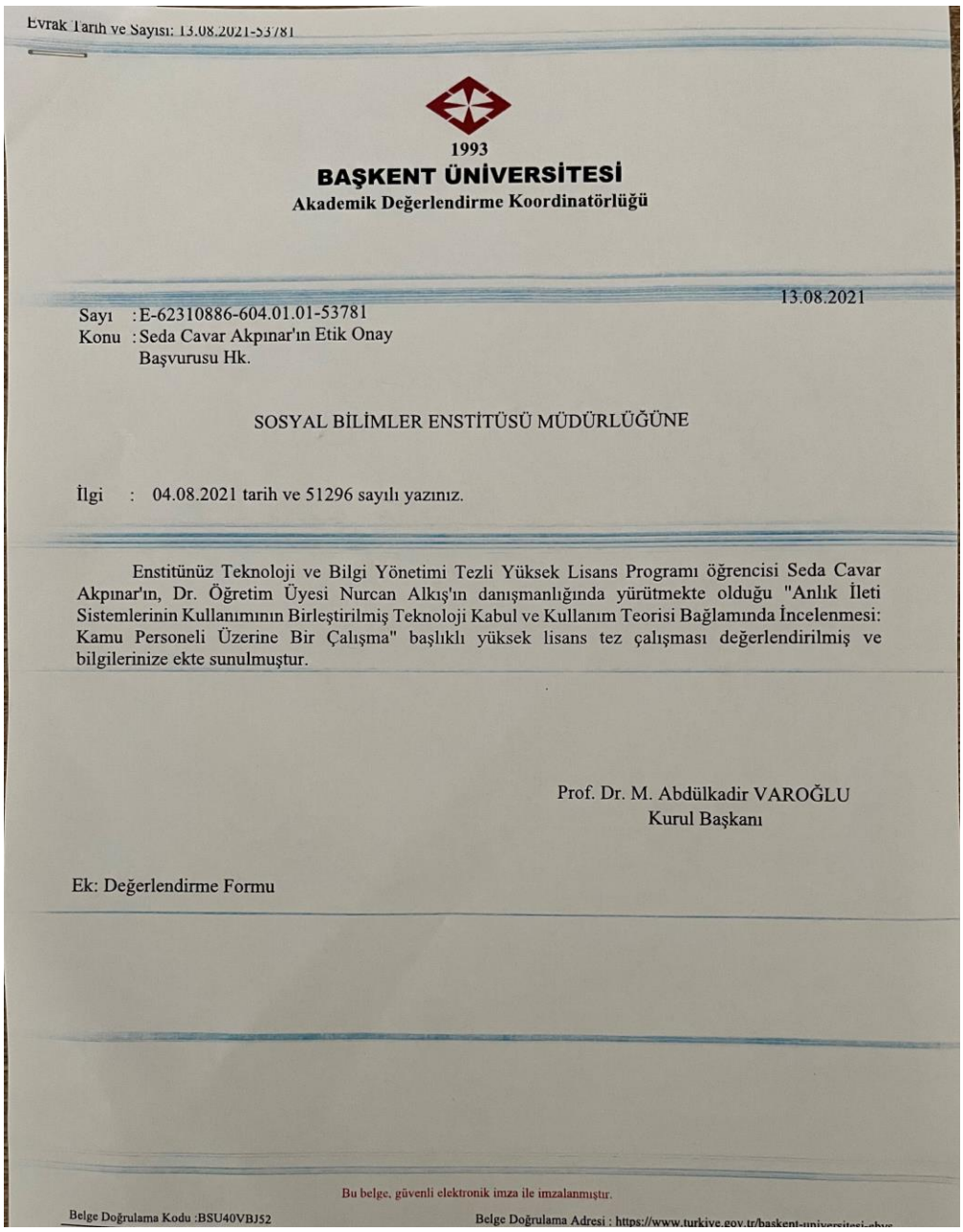
Yılmaz, V. ve Varol, S. (2015). Hazır yazılımlar ile yapısal eşitlik modellemesi: AMOS, EQS, LISREL. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *44*, 28-44.

Yoon, C., Jeong, C. Ve Rolland, E. (2015). Understanding individual adoption of mobile instant messaging: A multiple perspectives approach. *Information Technology and Management, 16*(2), 139-151.

Zhou, T. ve Lu, Y. (2011). Examining mobile instant messaging user loyalty from the perspectives of network externalities and flow experience. *Computers in Human Behavior, 27*(2), 883-889.

EKLER

EK 1: ETİK KURUL ONAYI



Evrak Tarih ve Sayısı: 13.08.2021-53781

1993
BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ
Akademik Değerlendirme Koordinatörlüğü

13.08.2021

Sayı : E-62310886-604.01.01-53781
Konu : Seda Cavar Akpınar'ın Etik Onay Başvurusu Hk.

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 04.08.2021 tarih ve 51296 sayılı yazınız.

Enstitünüz Teknoloji ve Bilgi Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Seda Cavar Akpınar'ın, Dr. Öğretim Üyesi Nurcan Alkış'ın danışmanlığında yürütmekte olduğu "Anlık İleti Sistemlerinin Kullanımının Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi Bağlamında İncelenmesi: Kamu Personeli Üzerine Bir Çalışma" başlıklı yüksek lisans tez çalışması değerlendirilmiş ve bilgilerinize ekte sunulmuştur.

Prof. Dr. M. Abdülkadir VAROĞLU
Kurul Başkanı

Ek: Değerlendirme Formu

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :BSU40VBJ52

Belge Doğrulama Adresi : https://www.turkiye.gov.tr/baskent-universitesi-ebys

Sayı : 17162298.600-174 10 AĞUSTOS 2021
Konu : Tez Çalışması

İlgili Makama

Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Teknoloji ve Bilgi Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Seda Cavar Akpınar'ın, Dr. Öğretim Üyesi Nurcan Alkış'ın danışmanlığında yürütmekte olduğu "Anlık İleti Sistemlerinin Kullanımının Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi Bağlamında İncelenmesi: Kamu Personeli Üzerine Bir Çalışma" başlıklı yüksek lisans tez çalışması değerlendirilmiş ve yapılmasında bir sakınca olmadığı tespit edilmiştir.
Bilgilerinize saygılarımızla sunarız.

Başkent Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler ve Sanat Araştırma Kurulu

Ad, Soyad	Değerlendirme
Prof. Dr. M. Abdülkadir Varoğlu	Olumlu/~~Olumsuz~~
Prof. Dr. Kudret Güven	Olumlu/Olumsuz
Prof. Ali Sevgi	Olumlu/Olumsuz
Prof. Dr. Işıl Bulut	Olumlu/Olumsuz
Prof. Dr. Sadegül Akbaba Altun	Olumlu/~~Olumsuz~~
Prof. Dr. Can Mehmet Hersek	Olumlu/~~Olumsuz~~
Prof. Dr. Özcan Yağcı	Olumlu/~~Olumsuz~~

Prof. Dr. Sadegül Akbaba Altun, Sosyal Bilimler Enstitüsü Teknoloji ve Bilgi Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Seda Cavar Akpınar'ın, Dr. Öğretim Üyesi Nurcan Alkış'ın danışmanlığında yürütmekte olduğu "Anlık İleti Sistemlerinin Kullanımının Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi Bağlamında İncelenmesi: Kamu Personeli Üzerine Bir Çalışma" başlıklı yüksek lisans tez çalışmasını yapabileceğini; ancak, araştırmanın sonundaki ölçek araştırmacının değil ise sahibinden izin alınması gerektiği görüşündeler.

Prof. Dr. Özcan Yağcı, Seda Cavar Akpınar'ın, Dr. Öğretim Üyesi Nurcan Alkış'ın danışmanlığında yürütmekte olduğu "Anlık İleti Sistemlerinin Kullanımının Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi Bağlamında İncelenmesi: Kamu Personeli Üzerine Bir Çalışma" başlıklı yüksek lisans tez çalışmasının uygun olduğu düşüncelerini iletmişlerdir.