



Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi Çerçevesinde Kurumda EBYS'nin Benimsenmesinde Kullanıcı Eğitimlerinin Rolü: Bir Vakıf Üniversitesi Örneği

The Role of User Training in the Adoption of ERMS in Institutions within the Framework of the Integrated Technology Acceptance and Usage Theory: A Foundation University Example

Şahika EROĞLU, Simge KAYA

Makale Bilgisi / Article Information

Bu makaleye atıf yapmak için / To cite this article:

Eroğlu, Ş. ve Kaya, S. (2025). Birleştirilmiş teknoloji kabul ve kullanım teorisi çerçevesinde kurumda EBYS'nin benimsenmesinde kullanıcı eğitimlerinin rolü: Bir vakıf üniversitesi örneği. *Bilgi Dünyası*, 26(2), 453-484. doi: 10.15612/BD.2025.848

Makale türü / Paper type: Araştırma Makalesi / Research Article

DOI: 10.15612/BD.2025.848

Geliş Tarihi / Received: 27.06.2025

Kabul Tarihi / Accepted: 28.10.2025

Elektronik Yayınlanma Tarihi / Online Published: 22.12.2025

İletişim / Communication

Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği / University and Research Librarians Association

Posta Adresi / Postal Address: Marmara Sok. No:38/17 06420 Yenişehir, Ankara, Türkiye.

Tel: +90 312 430 03 61; Faks / Fax: +90 312 430 03 61; E-posta / E-mail: bilgi@bd.org.tr

Web: <https://bd.org.tr>

Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi Çerçevesinde Kurumda EBYS'nin Benimsenmesinde Kullanıcı Eğitimlerinin Rolü: Bir Vakıf Üniversitesi Örneği

Şahika EROĞLU*, Simge KAYA**

Öz

Bu çalışmanın amacı, Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (BTKKT) kapsamında, bir vakıf üniversitesinde kullanılmakta olan Elektronik Belge Yönetim Sistemi'nin (EBYS) benimsenmesinde kullanıcı eğitimlerinin rolünü analiz etmektir. Bu kapsamda, kurum çalışanlarının eğitim öncesi ve sonrası EBYS'yi benimseme düzeyleri ölçülmüştür. Çalışmada, Venkatesh vd. (2003) tarafından geliştirilen BTKKT ölçeği uyarlanmış ve kullanıcıların sistemi benimseme düzeyleri yedi faktör üzerinden değerlendirilmiştir. Nicel araştırma yaklaşımının benimsendiği çalışmada, veriler anket yöntemiyle toplanmış; tabakalı örnekleme yoluyla seçilen 52 katılımcıdan elde edilen veriler tanımlayıcı istatistikler ve istatistiksel testlerle analiz edilmiştir. Bulgular, kullanıcı eğitimleri ile EBYS'yi benimseme düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Katılımcıların EBYS hakkında mevcut bilgiye sahip olmalarına rağmen düzenli eğitim ihtiyacı duydukları görülmüştür. Elde edilen bulgular ve literatür doğrultusunda, EBYS'nin kurumsal düzeyde etkin biçimde benimsenmesi için hedef kitleye ve ihtiyaca uygun kullanıcı eğitimlerinin sürekli olarak planlanması önerilmektedir.

Anahtar sözcükler: Teknoloji kabul modeli, Birleştirilmiş teknoloji kabul ve kullanım teorisi, elektronik belge yönetim sistemleri, EBYS, kullanıcı eğitimleri.

* Doç. Dr., Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, sahikaeroglu@hacettepe.edu.tr

** Yüksek lisans öğrencisi, Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, simgekayaa10@gmail.com

The Role of User Training in the Adoption of ERMS in Institutions within the Framework of the Integrated Technology Acceptance and Usage Theory: A Foundation University Example

Şahika EROĞLU* , Simge KAYA** 

Abstract

The purpose of this study is to analyse the role of user training in the adoption of the Electronic Record Management System (ERMS) used at a foundation university within the framework of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). In this context, the levels of ERMS adoption among institutional employees were measured before and after training. In the study, the UTAUT scale developed by Venkatesh et al. (2003) was adapted, and users' levels of adoption of the system were evaluated based on seven factors. In this quantitative research approach, data were collected through a survey; data obtained from 52 participants selected through stratified sampling were analyzed using descriptive statistics and statistical tests. The findings revealed a statistically significant relationship between user training and the level of adoption of the ERMS. It was observed that participants felt a need for regular training despite having existing knowledge about the ERMS. Based on the findings and literature, it is recommended that user training tailored to the target audience and their needs be continuously planned to ensure the effective adoption of the ERMS at the institutional level.

Keywords: Technology acceptance model, Unified theory of acceptance and use of technology, electronic records management systems, ERMS, user training.

* Assoc. Prof. Dr., Hacettepe University, Department of Information Management, sahikaeroglu@hacettepe.edu.tr

** Graduate Student, Hacettepe University, Department of Information Management, simgekayaa10@gmail.com

Giriş

Dijital dönüşüm sürecinde, elektronik belge yönetim sistemleri (EBYS), kurumsal bilgi ve belge yönetimi açısından kritik bir rol oynamaktadır (Tüfekçi, 2021). EBYS, “idarelerin faaliyetlerini yerine getirirken oluşturdukları her türlü dokümantasyonun içerisinde idare faaliyetlerinin delili olabilecek belgelerin ayıklanarak bunların içerik, üst veri, format ve ilişkisel özelliklerini koruyan, belgelerin ait olduğu fonksiyon veya işlem için delil teşkil eden ve aidiyet zinciri içerisindeki yönetimini elektronik ortamda sağlayan sistem” olarak tanımlanmaktadır (Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, 2020). EBYS, belgelerin güvenli, erişilebilir ve düzenli bir şekilde yönetilmesini sağlayarak iş süreçlerinin etkinliğini artırmakta ve kurumsal hafızanın sürdürülebilirliğine katkı sunmaktadır. Aynı zamanda bu sistemler şeffaflık, hızlı hizmet sunumu ve hesap verilebilirliğin sağlanmasından dolayı kurumlar için büyük bir önem taşımaktadır (Yalçinkaya, 2015). Bu sistemlerin kurumlar tarafından benimsenmesi ve etkin kullanımı, sadece teknolojinin sunulmasıyla sınırlı kalmamakta; aynı zamanda kullanıcıların bu teknolojiye karşı tutumları ve sistemin kullanım kolaylığı gibi faktörler de sürecin başarısını belirlemektedir (Çelik, 2019; Küçükkaya, 2019; Saydam, 2015).

Kullanıcıların yeni bir sistemi kabullenme ve benimseme düzeylerini ölçmede en çok kullanılan model Teknoloji Kabul Modelidir (TKM) (Küçükkaya, 2019). TKM, Davis (1985) tarafından geliştirilen ve zaman içerisinde gelişen teknolojilerin kabullenilmesinde ve benimsenmesinde kullanılan bir ölçüm aracı olmuştur. Model yıllar içerisinde güncellenerek ve yeni faktörler eklenerek TKM 2, TKM 3 ve Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (BTKKT) olarak farklı şekillerde isimlendirilerek güncellenmiştir (Cibaroğlu, 2018). Modelde, kullanıcıların yeni teknolojileri benimsemelerinde etkili olan faktörleri açıklamaya yönelik bir çerçeve sunulmaktadır. Bu bağlamda, kullanıcıların sistemi ne derece faydalı buldukları ve sistemi kullanmanın ne kadar kolay olduğu algısı, kabul sürecini doğrudan etkilemektedir (Venkatesh vd., 2003). Dolayısıyla, kurumlarda yeni bir teknoloji uygulamasının başarılı olması, bu iki algının olumlu yönde şekillenmesine bağlıdır.

EBYS gibi karmaşık sistemlerin başarılı bir şekilde benimsenebilmesi için kullanıcıların sistemi nasıl kullanacaklarını bilmeleri, sistemi kullanmanın faydalarını anlamaları ve teknik sorunlarla başa çıkabilmeleri gerekmektedir. Bu nedenle, kullanıcı eğitimlerinin EBYS'nin kabul sürecinde önemli bir etken olabileceği düşünülmektedir. Literatürde TKM ve EBYS'lerin ilişkilerinin incelendiği çalışmalar mevcuttur. Ancak kullanıcı eğitimlerinin sistemin benimsenmesi üzerindeki etkisi konu alan çalışmalar sınırlıdır. Bununla birlikte literatürde yer alan çalışmalarda, EBYS'nin benimsenmesi ve kullanıcı farkındalıklarının sağlanması noktasında kullanıcı eğitimlerinin önemi açıkça vurgulanmaktadır (Bektaş, 2015; Kaaki vd., 2013; Önaçan vd., 2012; Setianto ve Suhajito, 2018; Yalçinkaya, 2015). Literatürde bulunan mevcut boşluktan yola çıkılarak çalışmada

EBYS'nin kabul sürecinde kullanıcı eğitimlerinin etkilerinin derinlemesine incelenmesi hedeflenmiştir.

Makalede, kullanıcı eğitimlerinin BTKKT çerçevesinde EBYS'nin benimsenmesine olan etkisi analiz edilmektedir. Bu kapsamda araştırmanın temel amacı, BTKKT çerçevesinde kullanıcıların EBYS'yi benimsemelerinde kullanıcı eğitimlerinin rolünü ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda belirlenen araştırma soruları şunlardır:

- S1. Kullanıcı eğitimleri, EBYS'nin iş süreçlerine entegrasyonunu nasıl etkilemektedir?
- S2. EBYS kullanımına yönelik kullanıcıların performans beklentileri, eğitim aldıktan sonra nasıl değişmektedir?
- S3. Kullanıcıların EBYS kullanımını öğrenme sürecindeki zorluklar, eğitim öncesi ve sonrası nasıl farklılaşmaktadır?
- S4. Kullanıcıların EBYS'ye yönelik tutumları, aldıkları eğitimlerin etkisiyle nasıl şekillenmektedir?
- S5. Eğitim, EBYS kullanımı sırasında hissedilen endişe ve kaygıyı azaltmada ne kadar etkili olmaktadır?

Araştırma soruları çerçevesinde çalışmanın hipotezi ve alt hipotezler şu şekilde belirlenmiştir:

- H1. Kullanıcı eğitimleri, üniversitede kullanılan EBYS kullanımının benimsenmesi üzerinde olumlu bir etki yaratmaktadır.
- H1a: Kullanıcı eğitimleri, EBYS'nin iş süreçlerine entegrasyonunu olumlu yönde etkilemektedir.
- H1b: Eğitim aldıktan sonra kullanıcıların EBYS kullanımına yönelik performans beklentileri artmaktadır.
- H1c: Kullanıcıların EBYS kullanımını öğrenme sürecindeki zorluklar, eğitim sonrasında azalmaktadır.
- H1d: Eğitim, kullanıcıların EBYS'ye yönelik tutumlarını olumlu şekilde değiştirmektedir.
- H1e: Kullanıcı eğitimleri, EBYS kullanımı sırasında hissedilen endişe ve kaygıyı azaltmaktadır.

Çalışmanın ilk bölümünde literatür değerlendirmesi ile bu konuda daha önce yapılmış çalışmalara yer verilmiştir. Kavramsal arka planda EBYS'nin benimsenmesinde yaşanan güçlükler, TKM, BTKKT ve diğer ölçeklerin açıklandığı değerlendirme

metodolojileri sunulmuştur. Sonraki bölümde çalışmanın yöntemine yer verilmiştir. Araştırma bulgularında eğitim öncesi ve eğitim sonrasında katılımcılardan elde edilen veriler sunulmuştur. Son olarak çalışmanın bulgularından ve literatürden elde edilen bilgiler değerlendirilerek EBYS kullanıcılarının sistemi benimseme düzeylerinde iyileştirmeler yaratabilecek öneriler sunulmuştur.

Kurumlarda EBYS'nin Benimsenme Süreçleri

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte, fiziksel ortamda yürütülen belge yönetim süreçleri elektronik ortama taşınmış ve bu süreçler EBYS aracılığıyla yönetilmeye başlanmıştır (Yalçınkaya, 2015; Cibaroğlu ve Turan, 2018). EBYS, kurumların faaliyetlerini kanıtlayabilmesi için belgelerin elektronik ortamda yönetilmesini sağlayan, e-imza gibi teknolojileri içeren ve diğer sistemlerle uyumlu bir platformdur (Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, 2020). Bu sistem, belgelerin oluşturulmasından arşivlenmesine kadar birçok işlevi yerine getirirken, kurumların verimliliğini artırmakta ve karar alma süreçlerini geliştirmektedir (Hawash vd., 2022). İnternet bağlantısı olan her noktada erişilebilirlik sağlayarak mekân bağımlılığını ortadan kaldıran EBYS, iş süreçlerinin hızlanmasını ve verimliliğin artmasını sağlarken, belgelerin güvenli bir şekilde dijital ortamda saklanması ve korunmasına da olanak tanımaktadır (Yalçınkaya, 2016). EBYS, kâğıt ve posta gibi maliyetleri azaltarak operasyonel harcamaları düşürmekte ve veri güvenliğini artırarak hem iç hem de dış bilgi akışını daha güvenli hale getirmektedir (Eroğlu ve Külcü, 2014; Önaçan vd., 2012). Bu nedenle, EBYS'nin etkin kullanımı hız, güvenlik, maliyet tasarrufu ve verimlilik gibi birçok alanda önemli katkılar sağlamaktadır.

EBYS'lerin kurumlara ve kişilere sağladığı faydaların yanı sıra uygulamada karşılaşılan bazı zorluklar ve dikkate alınması gereken bazı hususlar da bulunmaktadır. İlk olarak, kullanılabilirlik, yazılım geliştirme yaşam döngüsünün en başından itibaren öncelikli olarak ele alınması gereken konular arasındadır (Koyuncu Tunç ve Külcü, 2020). Bir diğer önemli husus ise, özellikle sağlık sektörü gibi hassas hasta bilgilerinin yer aldığı alanlarda, gizlilik ve güvenliğin korunmasıdır (Mbaye ve Gaye, 2023). Ayrıca, EBYS'nin mevcut sistemlerle sorunsuz bir şekilde entegre edilmesi gerekmektedir. Örneğin, e-postaların sisteme dahil edilmemesi gibi eksiklikler, kayıt tutma süreçlerinde boşluklara yol açabilmekte ve uyum riskleri doğurabilmektedir (Gunnlaugsdottir, 2008). Literatürde EBYS uygulanmasında zorluklar genel olarak yasal süreçler ve standartlardan doğan zorluklar, teknoloji kullanımı kaynaklı zorluklar ve insan faktöründen kaynaklı zorluklar olmak üzere sınıflandırılmıştır (Tahtalıoğlu, 2018).

İnsan faktörü EBYS'nin benimsenme sürecinde önemli faktörlerden birisidir. Bektaş (2015), kişilerin EBYS'yi tam olarak benimseyememesinin nedenlerini belge yönetimi süreçlerinde geleneksel iş süreçlerinden vazgeçmeme, personellerin teknolojiye karşı uyum sorunu, sistemi kabullenememe ve yeni bir sistemi öğrenme durumundaki tutum

faktörleri olarak sıralamaktadır. Sistemin aktif ve verimli bir şekilde kullanılabilmesi için hem kurumun hem de kurum çalışanlarının sistemi benimsemeleri önem taşımaktadır (Çiçek, 2023). EBYS'nin başarılı bir şekilde benimsenmesi için teknik altyapının yanı sıra çalışanların eğitimi, yönetim desteği ve kurumsal politikalar da kritik öneme sahiptir. Bu bağlamda, EBYS'nin benimsenme süreci planlama ve hazırlık, eğitim ve adaptasyon, izleme ve değerlendirme olmak üzere üç temel aşamada incelenebilmektedir (Mukred vd., 2019a; Mukred vd., 2019b). Kullanıcıların sistemi benimsemeleri, sisteme duyulan güven düzeyi ile de ilişkilidir. Sistemde kullanıcıların yaptığı her işlemin kaydının tutulmasına rağmen kullanıcıların sisteme güvenmemeleri benimseme düzeylerini etkileyecektir. Kurumlarda sistemin güvenliği ve gizliliğini belirten bir politika veya yönerge hazırlamak çalışanların bilinçlenmesine ve sürdürülebilir bir EBYS anlayışının kazanılmasına katkı sağlayacaktır (Saydam, 2015; Yalçinkaya, 2015).

EBYS'nin kurum içinde benimsenmesinde en önemli aşamalardan biri, çalışanların bu yeni sistemi kullanma konusunda eğitilmesidir (Tahtaloğlu, 2018). Yeni bir teknolojinin benimsenmesi, çalışanlar açısından genellikle bir öğrenme eğrisi içerir ve bu süreçte çalışanlara gerekli eğitimlerin verilmesi, adaptasyonu hızlandıracaktır. Eğitim programları, sistemin nasıl kullanılacağını, belge yükleme ve indirme süreçlerini, belge arama ve filtreleme fonksiyonlarını, yetki seviyelerine göre belge yönetimini kapsamlı bir şekilde içermelidir (Çelik, 2019). Eğitimde sistemin gereklilikleri ve belge yönetimi süreçlerinin arka planının vurgulanması EBYS'ye karşı olan direncin azalmasına katkı sağlayacaktır (Yalçinkaya, 2015). Eğitimler, kurumdaki iş süreçlerinde EBYS üzerinde yapılan işlemlerde bütünlüğün sağlanması için oldukça önemlidir. Eğitim uygulamalarında bir değerlendirme yapılarak süreçler hakkında iyileştirmeler, geliştirmeler veya eksik durumlar fark edilebilir. Kullanıcılar yeni bir teknolojiye alışma veya sistemi benimseme aşamalarında sıklıkla desteğe ihtiyaç duymaktadırlar. Kullanıcıların yanlış bir işlem yapma korkusu, fiziksel belge yönetimi süreçlerine alışkın olmaları veya elektronik ortamdaki kaynaklı destek talepleri söz konusu olabilmektedir. Bununla birlikte sistemde karşılaşılan anlık hatalarda da kullanıcıların bilgilendirilmesi ve sorunun çözüme kavuşturulması sisteme alışma noktasında oldukça önemlidir (Çelik, 2019). Eğitim sürecinde çalışanların sisteme olan güvenini artırmak da kritik bir unsurdur. Özellikle uzun yıllar boyunca kâğıt tabanlı belge yönetimine alışkın olan çalışanlar için bu geçiş zorlayıcı görülebilir. Bu nedenle, eğitimlerde sistemin sağladığı avantajlar vurgulanmalı, iş yükünü hafifletici ve zaman kazandırıcı unsurların ön plana çıkarılması sağlanmalıdır. Kullanıcıların, sistemde yanlış bir işlem yaptıklarında bunun geri alınabilir olduğunu veya alternatif bir çözüm yolunun bulunduğunu bilmeleri, sistemi daha etkin ve güvenle kullanmalarına destek olmaktadır (Cibaroğlu, 2018).

EBYS uygulamalarında kullanıcı geri bildirimleri de uygulama süreçlerinde önemli bir rol oynamaktadır. Çalışanların sistemle ilgili yaşadığı zorluklar veya eksiklikler düzenli olarak raporlanmalı, bu doğrultuda güncellemeler yapılmalı ve eğitim ihtiyacı varsa bu noktada eğitimlerin düzenlenmesine yönelik çalışmalar da yapılmalıdır (Mukred vd.,

2019a; Mukred vd., 2019b).

TKM Gelişimi ve TKM Çerçevesinde EBYS Benimsenmesi

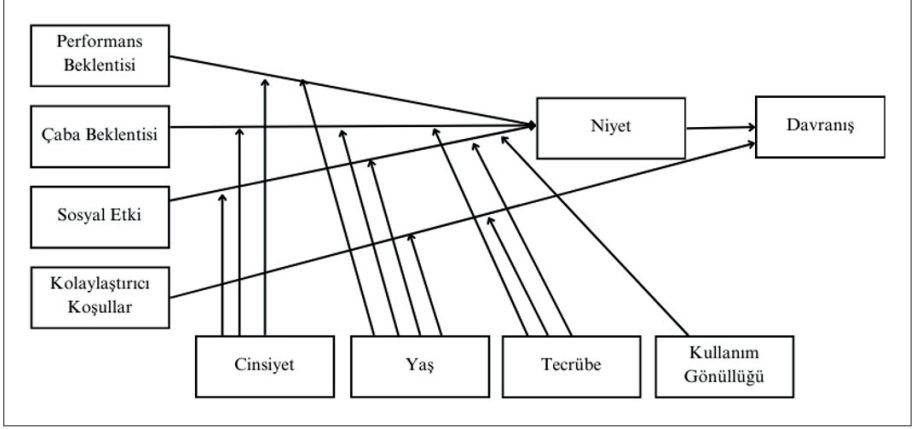
TKM kavramı, 1985 yılında Davis tarafından yazılmış bir doktora tezinde ortaya konulmuştur. TKM, bir teknolojinin benimsenmesinde “algılanan kullanım kolaylığı” ve “algılanan fayda” gibi iki temel faktörün kritik rol oynadığını öne sürmektedir. TKM’nin evrimsel gelişimi TKM 1, TKM 2, TKM 3 ve BTKKT olmak üzere dört ana aşamada incelenebilmektedir.

İlk model olan TKM1 bir teknolojinin benimsenmesinde iki temel faktörün etkili olduğunu öne sürmektedir. Kullanıcıların teknolojiye yönelik tutumları ve kabul düzeyleri ise bu iki faktörün etkileşimi ile şekillenmektedir. Ancak, TKM 1 modeli, çevresel ve kişisel faktörleri göz ardı ettiği için daha geniş bir kabul görmemiştir (Ayaz, 2019). TKM2, Venkatesh ve Davis (2000) tarafından geliştirilen ve TKM 1’i temel alan bir modeldir. Model, sosyal normlar, deneyim ve kullanıcı özellikleri gibi daha fazla dışsal faktörün etkilerini göz önünde bulundurmıştır (Venkatesh ve Davis, 2000). TKM3, algılanan kullanım kolaylığını etkileyen faktörlerin TKM2 modeline eklenerek Venkatesh ve Bala (2008) tarafından geliştirilmiştir. TKM3, potansiyel kullanıcıların bir teknolojiyi benimsemesinde ve kullanmasında etkili olabilecek faktörleri ortaya koymuştur. Bu sebeple tamamlanmış bir model olarak sunulmuştur (Venkatesh ve Bala, 2008).

BTKKT, Venkatesh vd. (2003) tarafından kullanıcıların teknolojiyi kabullenmesini ve kullanımını ifade etmek için mevcut teknoloji kabul modellerini bir araya getirilmesi ile geliştirilmiştir. BTKKT, temelde dört esas faktörden oluşmaktadır. Bu faktörler performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullardır. Bununla birlikte kullanımı etkileyebilecek olan cinsiyet, yaş, tecrübe ve kullanım gönüllüğü değişkenleri modelde yer almaktadır. Ayrıca niyet ve davranış faktörleri de bulunmaktadır. Modelin ayrıntılı olarak gösterimi Şekil 1’de sunulmuştur.

Şekil 1

Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (Venkatesh vd., 2003)



Şekil 1 incelendiğinde BTKKT'nin dört ana faktöre dayandığı görülmektedir (Venkatesh vd., 2003). Bunlar :

1. Performans Beklentisi (*Performance Expectancy*): Bu faktör, kullanıcıların bir teknolojinin, belirli bir görevi yerine getirmelerine ne kadar yardımcı olduğuna dair beklentilerini ifade etmektedir.
2. Çaba Beklentisi (*Effort Expectancy*): Bu faktör, kullanıcıların bir teknolojiyi ne kadar kolay kullanabileceklerine dair algılarını ifade etmektedir.
3. Sosyal Etki (*Social Influence*): Bu faktör, çevredeki kişilerin, grupların ya da toplumun, bireylerin bir teknolojiyi kullanıp kullanmama kararlarını nasıl etkilediğini açıklamaktadır.
4. Kolaylaştırıcı Koşullar (*Facilitating Conditions*): Bu faktör, kullanıcıların teknolojiyi kullanabilmeleri için gerekli olan altyapı ve desteği açıklamaktadır.

BTKKT, özellikle yeni teknolojilerin benimsenmesi konusunda geniş bir uygulama alanına sahiptir. Hem bireysel kullanıcılar hem de organizasyonlar için teknoloji kabul süreçlerini anlamak adına kullanılmaktadır. Bu teori, EBYS gibi kurum içi yazılımların kabulü, mobil teknolojiler, bulut bilişim ve yapay zekâ gibi yeni nesil teknolojilerin kullanımını anlamada etkili bir çerçeve sunmaktadır (Khechine vd., 2016; Or, 2023).

Literatür incelendiğinde TKM ve BTKKT çerçevesinde EBYS'nin benimsenmesine yönelik farklı kurumlarda ve farklı çalışma grupları için çalışmalar yürütüldüğü anlaşılmaktadır. Bu çalışmalardan Eren ve Kaya (2016), 141 akademisyen için anket yoluyla

EBYS'yi benimsemelerine yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışma sonucunda algılanan kullanışlılık ve davranışsal tutumun kullanıcı niyetini belirlemede etkili olduğu sonucuna varılmıştır. Setianto ve Suharjito (2018), çalışmalarında TKM çerçevesinde belge yönetim sisteminin kullanım kabulünü belirlemeyi amaçlamıştır. Cibaroglu (2018), bir üniversitede akademik ve idari personelin EBYS'yi kullanım niyetlerini incelenmiştir. Çalışma sonucunda sistemin benimsenmesinde en önemli faktörün algılanan fayda olduğu bulunmuştur. Ayaz'ın (2019) çalışmasında bir üniversitedeki akademik ve idari personelin EBYS kullanımını etkileyen faktörler analiz edilmiştir. Araştırmada, EBYS kullanım niyetinin büyük oranda performans beklentisi ve sosyal etki faktörlerinden etkilendiği görülmüştür. BTKKT çerçevesinde EBYS'nin benimsenmesinde cinsiyet rolünün etkisi de araştırılmıştır. Afonso vd. (2012), çalışmalarında cinsiyet ile performans beklentisi ve davranışsal niyet arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu ve bu ilişkinin erkeklerde daha güçlü olduğunu ortaya çıkarmışlardır. Kaaki vd. (2013) çalışmasında ise kadınların sistemi kullanırken daha fazla endişe duydukları gözlenmiştir.

Yükseköğretim kurumlarında yapılan bir çalışmada, performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar, politika ve eğitim gibi faktörlerin EBYS benimsenmesini önemli ölçüde etkilediği, organizasyonel verimliliği artırdığı gözlemlenmiştir (Mukred vd., 2019b). Farklı bir çalışmada, BTKKT ile teknoloji, organizasyon ve çevre çerçevesi birleştirilerek EBYS benimsenmesini etkileyen faktörler incelenmiştir. Bu çalışmada teknoloji, organizasyonel ve çevresel faktörler ile EBYS benimseme niyeti arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir (Mukred vd., 2021). Bu çalışmalar, EBYS benimsemesinin çok yönlü doğasını vurgulamaktadır.

EBYS'nin potansiyel faydalarına rağmen, birçok organizasyon EBYS sisteminin benimsenmesinde zorluklarla karşılaşmaktadır. Yaygın sorunlar arasında teknoloji korkusu, sistem kullanımına yönelik olumsuz tutumlar, sistemin karmaşık olarak algılanması ve mevcut bilgi sistemleriyle uyumsuzluk yer almaktadır (Mosweu vd., 2017). Bu zorlukları aşmada kullanıcılara yeterli eğitim ve destek sağlanması önemli bir unsur olarak görülmektedir (Mosweu vd., 2017; Mukred vd., 2019a). Literatürde yapılan çalışmalarda kurumlarda EBYS'nin yüksek düzeyde uyumun sağlanabilmesi adına, hizmet içi eğitimlerin düzenlenmesi, farkındalık çalışmalarının gerçekleştirilmesi ve sistemin benimsenme sürecinde üst yönetimin desteğinin alınması gibi seçeneklerin önerildiği gözlenmektedir.

Yöntem

Bu çalışmada, BTKKT çerçevesinde Türkiye'de bir vakıf üniversitesinde kullanılmakta olan EBYS'nin kurumda benimsenmesi sürecinde kullanıcı eğitimlerinin rolünün ortaya konulması hedeflenmiştir. Çalışmada nicel bir araştırma yaklaşımı benimsenmiştir. Nicel araştırmalar, mevcut durumu ve olguları değerlendirmek için sayısal verilerin objektif ve sistematik olarak gözlemlenerek ölçülmesini ve bu ölçümlerin tekrar edilebilirliğini

ortaya koyan araştırmalardır (Burns ve Grove, 1993, aktaran Garip, 2023). Üniversite bünyesinde tam zamanlı olarak çalışan idari ve akademik personeller araştırmanın evrenini oluşturmuştur. Evreni oluşturan bireylerin belirli alt gruplar (tabakalar) oluşturacak şekilde sınıflandırılması ve her tabakadan temsil gücü oranında örneklem dâhil edilmesi esasına dayanan tabakalı örneklem yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın yapıldığı esnada çalışmanın yürütüldüğü kurumda 330 akademik personel, 119 idari personel olmak üzere toplamda 449 personel görev yapmaktadır. Bu doğrultuda, farklı görev ve uzmanlık düzeylerine sahip bireylerden Araştırma Görevlisi (47 kişi), Öğretim Görevlisi (70 kişi), Doktor Ünvanlı Öğretim Görevlisi (32 kişi), Doktor Öğretim Üyesi (96 kişi), Doçent (35 kişi), Profesör (50 kişi) akademik personel; idari personelden uzman yardımcısı (32 kişi), uzman (55 kişi) ve yönetici (32 kişi) ayrı tabakalar olarak ele alınmış ve her tabakadan %95 güven düzeyi ve %5 hata payı ile katılımcılar örneklem dâhil edilmiştir. Araştırma, toplamda 52 katılımcı üzerinden gerçekleştirilmiştir (Bknz. Tablo 1). Bu yöntem, EBYS'yi benimseme düzeylerinin görev ve ünvanlara göre nasıl farklılaştığını daha sistematik ve temsil gücü yüksek bir biçimde analiz etmeyi mümkün kılmıştır. Bu sayede, eğitimlerin etkisinin farklı meslek grupları üzerindeki yansımaları daha ayrıntılı şekilde ortaya konulmuştur. Bu doğrultuda, üniversitenin akademik ve idari personellerine EBYS eğitimi verilmiştir. Eğitime katılım gönüllülük esaslı olarak yürütülmüştür. Araştırmada ön-test ve son-test tasarımı uygulanmış olup, kullanıcıların eğitim öncesi ve sonrası durumları karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. Araştırma verileri 30.03.2025 - 30.04.2025 tarih aralığında toplanmıştır. Venkatesh vd. (2003) tarafından geliştirilen BTKKT ölçeği temel alınarak sorular oluşturulmuştur. Orijinal modelde performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar olmak üzere dört temel faktör ile niyet ve davranış faktörleri de yer almaktadır. Bununla birlikte, çalışmanın bağlamı ve literatürdeki önceki genişletilmiş TKM'ler dikkate alınarak iki ek faktör ölçeğe dâhil edilmiştir. İlk olarak, teknoloji kullanımına yönelik tutum değişkeni Davis (1989) tarafından geliştirilen TKM ile sonraki uyarlamalardan (Venkatesh ve Bala, 2008) hareketle modele yeniden eklenmiştir. İkinci olarak, teknoloji kaygı/endişe faktörü literatürde kullanıcıların teknolojiyi benimsemesini olumsuz yönde etkileyen önemli bir değişken olarak tanımlanmıştır (Compeau ve Higgins, 1995; Dwivedi vd., 2019). Son olarak EBYS'nin kurumsal bağlamında kullanıcı eğitimlerinin kritik rolü nedeniyle eğitim ihtiyacı ayrı bir soru olarak sorulmuştur. Bu uyarlama, araştırmanın özgün bağlamını daha iyi yansıtmak ve EBYS'nin benimsenmesinde kullanıcı eğitimlerinin rolünü derinlemesine incelemek amacıyla yapılmıştır. Bu yaklaşım, araştırmanın amacına uygun olarak EBYS bağlamına özgü bir uyarlama yapılmasına ve kullanıcı eğitimlerinin rolünün daha kapsamlı şekilde analiz edilmesine olanak sağlamıştır. Ayrıca, ölçeğin güvenilirliği ve geçerliliği araştırma kapsamında yapılacak istatistiksel testlerle sağlanmıştır. Kullanılan anketin güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla Cronbach's Alfa katsayısı hesaplanmıştır. Eğitim öncesinde uygulanan anketin Cronbach's Alfa değeri 0.941, eğitim sonrasında uygulanan anketin Cronbach's Alfa değeri ise 0.942 olarak bulunmuştur. Hem eğitim öncesinde hem de eğitim sonrasında uygulanan anketin Cronbach's Alfa değerlerinin .90 ve üzerinde olması, her iki ölçme aracının da

yüksek düzeyde güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir. Bu doğrultuda, ölçek maddelerinin birbirleriyle tutarlı olduğu ifade edilebilmektedir.

Seçmeli sorulardan ve 5'li likert ölçeği (1- Kesinlikle Katılıyorum ve 5 – Kesinlikle Katılmıyorum olmak üzere) ile oluşturulan anket, personele yüz yüze ve iki aşamalı olarak uygulanmıştır:

- Eğitim öncesi anket: Katılımcıların EBYS hakkındaki farkındalık düzeylerini, kullanma niyetlerini, tutumlarını, algılanan fayda ve kullanım kolaylığını ölçmeyi amaçlamaktadır.
- Eğitim sonrası anket: Eğitim sonrası aynı katılımcılardan tekrar veri toplanarak, eğitim sürecinin bu faktörler üzerindeki etkisi değerlendirilecektir.

Kullanıcıların anketlere daha kolay erişebilmeleri için oluşturulan anketlerin eğitim öncesi ve eğitim sonrası linklerinden karekodlar oluşturulmuş ve eğitimde her bir kullanıcıya dağıtılmıştır. Her bir anket için kullanıcılara 10 dakika verilmiş, eğitim süresi de toplamda 2 saat sürmüştür. Anket, Google Forms aracılığıyla oluşturulmuştur. Anket, katılımcıların demografik bilgilerini (görev ünvanı, çalışma süresi vb.) toplamanın yanı sıra, 7 farklı ölçek başlığı altında sorular içermektedir. Bu başlıklar şunlardır: Performans beklentisi, çaba beklentisi, teknoloji kullanımına yönelik tutum, sosyal etki, kullanım niyeti, kolaylaştırıcı koşullar, endişe/kaygı. Anket kapsamında demografik özellikler ve ölçek soruları olmak üzere toplamda 29 soru bulunmaktadır.

Eğitim öncesi ve eğitim sonrası olmak üzere toplamda 2 ankete ilişkin cevaplar Google Forms üzerinden Excel tablosu olarak kaydedilmiştir. Anketler sonucunda elde edilen verilerin analizi kapsamında, katılımcıların eğitim öncesi ve sonrası verdikleri yanıtlar karşılaştırılmıştır. Verilerin normalliği Shapiro-Wilk testi ile değerlendirilmiş, elde edilen p değeri ($p = 0.001$) normal dağılım varsayımının sağlanmadığını göstermiştir. Bu nedenle, bağımlı iki örneklem arasındaki farkı incelemek amacıyla parametrik olmayan Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi (WİST) uygulanmıştır. Bu test ile eğitim sürecinin katılımcıların EBYS'yi benimseme düzeyleri üzerinde anlamlı bir değişiklik oluşturup oluşturmadığı istatistiksel olarak analiz edilmiştir. Bunun yanı sıra, eğitim öncesi ve sonrası döneme ilişkin tutum puanları arasındaki değişimin katılımcıların görev ve ünvan gruplarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek amacıyla parametrik olmayan Kruskal-Wallis testi uygulanmıştır. Test sonuçları görselleştirmeler ile desteklenmiştir. Verilerin analiz edilmesinde JASP programı kullanılmıştır. Çalışmanın yürütülebilmesi için Hacettepe Üniversitesi Etik Kurulu'ndan 11.02.2025 tarihinde 2025/3 sayılı etik kurul onayı ile izin alınmıştır.

Araştırmanın yalnızca tek bir vakıf üniversitesinde ve sınırlı bir örneklem üzerinde yürütülmüş olması, elde edilen bulguların tüm üniversitelere genellenebilirliğini sınırlandırmaktadır.

Bulgular

Çalışma kapsamında, katılımcılardan eğitim öncesi ve sonrası elde edilen verilere ilişkin analiz bulguları sunulmaktadır. Bu çerçevede, ilk olarak katılımcıların demografik özelliklerine ait bulgular Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1

Demografik Bulgular

Demografik Özellikler	Sıklık	Yüzde
Yaş		
22-29	3	5.8
30-36	16	30.8
37-44	15	28.8
45-54	12	23.1
55 ve üzeri	6	11.5
Personel Türü		
İdari	14	26.9
Akademik	38	73.1
Ünvan		
Yönetici	4	7.7
Uzman	6	11.5
Uzman Yardımcısı	4	7.7
Araştırma Görevlisi	5	9.6
Doçent Doktor	4	7.7
Doktor Öğretim Görevlisi	4	7.7
Doktor Öğretim Üyesi	11	21.2
Öğretim Görevlisi	8	15.4
Profesör Doktor	6	11.5

Tablo 1*Devamı*

Demografik Özellikler	Sıklık	Yüzde
EBYS Kullanım Süresi		
3 aydan az	11	21.2
3 ay - 1 yıl arası	4	7.7
1 yıl - 3 yıl arası	10	19.2
3 yıl - 6 yıl arası	17	32.7
6 yıl ve daha fazla	10	19.2
EBYS Ortalama Kullanım Süresi		
Çok nadir kullanım	8	15.4
Haftada 1 kez kullanım	20	38.5
Haftada 3 - 4 gün kullanım	14	26.9
Her gün kullanım	10	19.2
Toplam	52	100.0

Tablo 1'e göre katılımcıların yaş grupları dağılımına bakıldığında, katılımcıların çoğunun 30-36 (%30.8) ve 37-44 (%28.8) yaş aralıklarında yer aldığı görülmektedir. Araştırmada tabakalı örneklem yöntemi ile seçilen idari ve akademik personelin altında yer alan farklı örneklem grupları tabloda gösterilmektedir. İdari personel üç alt gruba ayrılmış (Yönetici, uzman, uzman yardımcısı), akademik personeller ise 6 grupta (Prof. Dr., Doç. Dr., Dr. Öğr. Üyesi, Dr. Öğr. Gör., Öğr. Gör. ve Arş. Gör.) yer almaktadır. Katılımcıların EBYS kullanım süreleri değerlendirildiğinde 17 kişinin (%32.7) 3 yıl ile 6 yıl arasında EBYS'yi kullandıkları anlaşılmaktadır. Bununla birlikte sistemi yeni kullanmaya başlayan ve 3 aydan az süredir kullanan katılımcılar da bulunmaktadır (%21.2). Sistemin haftalık ortalama kullanım süresine bakıldığında katılımcıların yaklaşık %85'inin haftada en az bir kez kullandığı, diğer katılımcıların ise çok nadir kullandıkları görülmektedir.

Araştırma kapsamında katılımcıların eğitim öncesi ve sonrası durumlarına ilişkin ölçümler arasında anlamlı bir değişim olup olmadığını belirlemek amacıyla, ölçeğin tüm faktörleri için WİST uygulanmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2*Tüm Faktörlere Ait Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi Sonuçları*

Faktörler	Z	P
Performans Beklentisi	2.272	0.011
Çaba Beklentisi	2.840	0.002
Teknoloji Kullanımına Yönelik Tutum	2.542	0.005
Sosyal Etki	0.357	0.379
Kolaylaştırıcı Koşullar	2.844	0.004
Endişe/Kaygı	-1.481	0.076
Kullanım Niyeti	2.551	0.005

Tablo 2, araştırmada kullanılan ölçeğin tüm boyutlarına ilişkin yapılmış Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi sonuçlarını sunmaktadır. Elde edilen test sonuçları performans beklentisi, çaba beklentisi, teknoloji kullanımına yönelik tutum, kolaylaştırıcı koşullar ve kullanım niyeti faktörleri için eğitim öncesi ve eğitim sonrası mevcut durum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunduğunu ($p < 0.05$) göstermektedir. Sosyal etki ve endişe/kaygı faktörlerinde ise eğitim öncesi ile eğitim sonrası arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığın bulunmadığı tespit edilmiştir ($p \geq 0.05$).

Katılımcıların EBYS'nin iş süreçlerine entegrasyonuna ilişkin algılarında eğitim öncesi ve sonrası meydana gelen değişimi analiz etmek amacıyla WİST uygulanmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 3'te sunulmaktadır.

Tablo 3*İş Süreçleri Entegrasyonu*

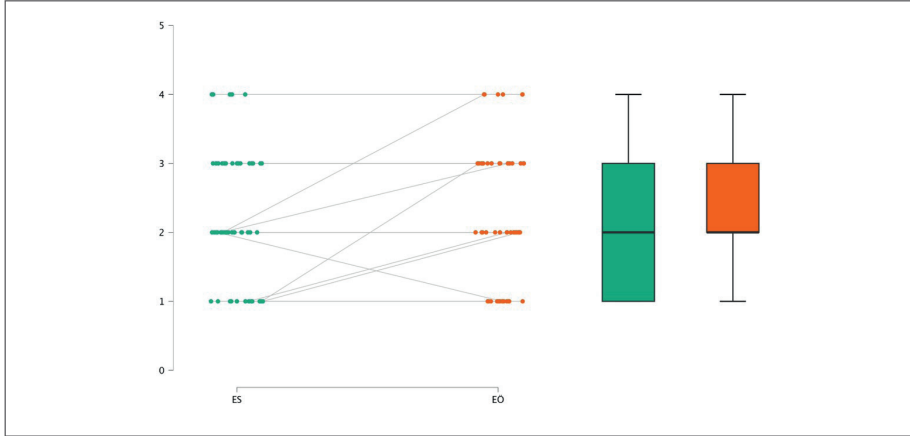
Eğitim Öncesi		Eğitim Sonrası		W	z	p
EBYS kullanmak görevlerimi daha hızlı yapmamı sağlar.	-	EBYS kullanmak görevlerimi daha hızlı yapmamı sağlar.	-	18.500	1.677	0.052

Tablo 3'e göre katılımcıların, EBYS kullanımının görevlerini daha hızlı yerine getirmelerine yardımcı olup olmadığına ilişkin algıları, eğitim sonrası dönemde eğitim öncesine kıyasla artış göstermiştir. Ancak, bu fark istatistiksel olarak anlamlı düzeye ulaşmamıştır ($Z = 1.677$, $p = 0.052$).

Eğitimin EBYS'nin iş süreçlerine entegrasyonu üzerindeki etkisi, eğitim öncesi ve sonrası katılımcıların bireysel olarak verdikleri yanıtlar Şekil 2'de görselleştirilmiştir. Şekil, katılımcıların eğitim öncesi ve sonrası iş süreçleri entegrasyonu puanlarını göstermektedir. Sol panelde noktalar ve bunları bağlayan çizgiler, her katılımcının bireysel değişimini ortaya koymaktadır. Sağdaki kutu grafikleri ise grupların ortanca değerlerini ve dağılım aralıklarını özetlemektedir.

Şekil 2

İş Süreçleri Entegrasyonu Eğitim Öncesi ile Eğitim Sonrası Arasındaki İlişki



Şekil 2'ye göre eğitim öncesinde katılımcıların %23'ü (n=12) EBYS entegrasyonunu 1 puan ile kesinlikle katıldıklarını belirtirken, eğitim sonrasında bu oran %27'ye (n=14) yükselmiştir. Benzer şekilde, 4 puan vererek katılmadıklarını ifade eden katılımcıların sayısında azalış gözlemlenmiştir; örneğin 4 puan verenlerin oranı eğitim öncesi %12 (n=6) iken eğitim sonrası %10 (n=5) olmuştur. Şekil incelendiğinde, katılımcıların çoğunda EBYS'yi iş süreçlerine entegre etme konusunda olumlu bir değişim olduğu gözlemlenmektedir. Bazı katılımcıların ise eğitim öncesi ve eğitim sonrası değerlerinde bir farklılık olmadığı görülmektedir. Buradan hareketle, eğitimin birçok katılımcı için EBYS'nin iş süreçlerine entegre edilmesinde pozitif bir etkisi olurken, bazı katılımcılar için bir etkisi olmadığı söylenebilmektedir.

Çalışmada yapılan bir diğer analiz, katılımcıların, eğitim öncesi ve eğitim sonrasında EBYS kullanımına yönelik performans beklentileridir. Konuyla ilgili elde edilen bulgular Tablo 4'te sunulmuştur.

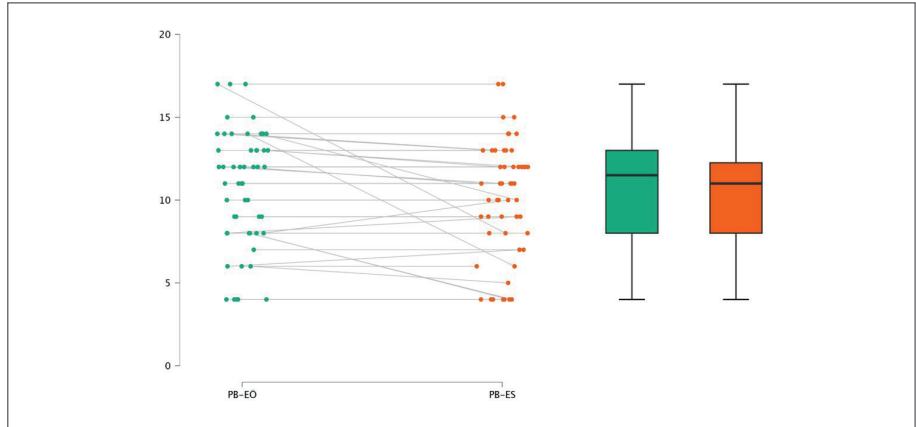
Tablo 4*Performans Beklentisi Faktörü*

Eğitim Öncesi		Eğitim Sonrası		W	z	p
Performans Beklentisi	-	Performans Beklentisi	-	100.000	2.272	0.011

Tablo 4 incelendiğinde, EBYS kullanıcılarının eğitim öncesi ve sonrası performans beklentileri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. WİST sonuçlarına göre, katılımcıların eğitim sonrasında performans beklentilerinde istatistiksel olarak anlamlı bir artış meydana gelmiştir ($Z = 2.272$, $p < 0.05$).

Bu analizde, kullanılan ölçeğin “performans beklentisi” boyutunu oluşturan dört madde temel alınmıştır: “EBYS’yi işimde yararlı bulurum”, “EBYS’yi kullanmak görevlerimi daha hızlı yapmamı sağlar”, “EBYS kullanmak üretkenliğimi artırır” ve “EBYS’nin nasıl kullanılacağını bir başkasına kolaylıkla öğretebilirim”. Bu maddelere verilen yanıtların eğitim öncesi ve sonrası olarak karşılaştırılması, kullanıcıların eğitim programı sonrasında EBYS’nin iş süreçlerine katkısına ilişkin algılarının güçlendiğini göstermektedir.

Ölçeğin performans beklentisi boyutuna ilişkin her bir katılımcının eğitim öncesi ve eğitim sonrası sonuçları Şekil 3’te gösterilmektedir.

Şekil 3*Performans Beklentisi Eğitim Öncesi ile Eğitim Sonrası Arasındaki İlişki*

Şekil 3, araştırmada yer alan katılımcıların “Performans beklentisi” boyutuna ilişkin eğitim öncesi ve eğitim sonrası verdikleri yanıtların toplam puanlarındaki değişimi bireysel düzeyde göstermektedir. Kutu grafiği ve bireysel çizgiler birlikte değerlendirildiğinde,

katılımcıların %23'ü (n=12) eğitim sonrasında performans beklentisi boyutuna ilişkin sorulara daha fazla katıldıklarını belirtirken, %71'i (n=37) puanını değiştirmemiş, %6'sı (n=3) ise daha az katıldıklarını belirtmişlerdir. Benzer şekilde, yüksek puan (14 ve üzeri) veren katılımcı oranının %23 (n=12)'den %13 (n=7)'ye düştüğü dikkate alındığında, katılımcıların ilgili boyuttaki sorulara katılma düzeylerinin arttığı söylenebilmektedir.

Bu veriler, eğitim sürecinin katılımcıların EBYS kullanımının iş süreçlerine katkısına ilişkin inançlarını büyük ölçüde güçlendirdiğini göstermektedir. Bununla birlikte, az sayıda katılımcının puanlarında anlamlı bir değişim gözlenmemiştir. Ortanca değer (Ortanca = 11) ve çeyrekler arası dağılım dikkate alındığında, genel eğilim, eğitim sonrası dönemde "Performans Beklentisi" puanlarının arttığını ortaya koymaktadır.

Katılımcıların, çaba beklentisi faktörüne ilişkin verdiği yanıtlara göre WİST sonuçları Tablo 5'te sunulmaktadır.

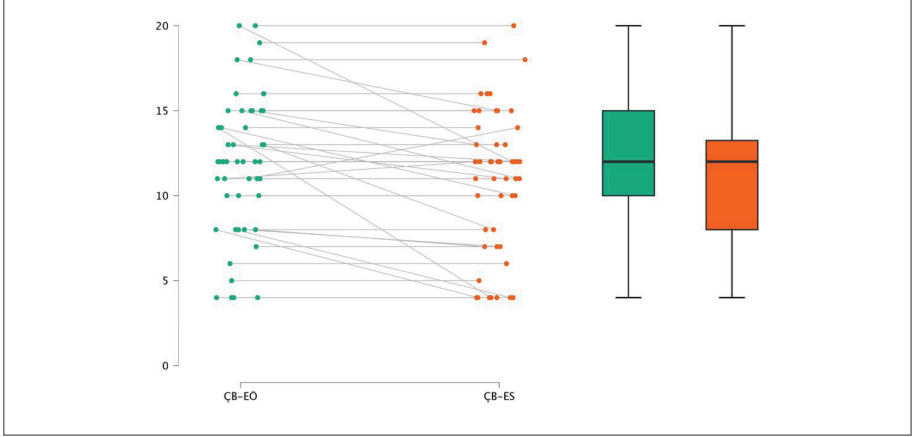
Tablo 5

Çaba Beklentisi Faktörü

Eğitim Öncesi		Eğitim Sonrası		W	z	p
Çaba Beklentisi	-	Çaba Beklentisi	-	110.000	2.840	0.002

Katılımcıların EBYS kullanımını öğrenmeye yönelik algılarını yansıtan "Çaba beklentisi" faktörü, öğrenme sürecinde karşılaşılan zorluklara eğitimin etkisini değerlendirmek amacıyla analiz edilmiştir. Bu boyutta "EBYS ile iletişimim açık ve anlaşılabilir", "EBYS'yi kullanmakta ustalaşmak benim için kolaydır", "EBYS kullanımını kolay bulurum" ve "EBYS kullanımını öğrenmek benim için kolaydır" olmak üzere dört madde bulunmaktadır. Katılımcıların eğitim öncesi ve sonrası çaba beklentileri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($p = 0.002$). Bu sonuç, eğitim sonrasında katılımcıların EBYS kullanımını öğrenme sürecine yönelik daha olumlu bir tutum geliştirdiklerini göstermektedir (Tablo 5).

Çaba beklentisi boyutuna ilişkin her bir katılımcının eğitim öncesi ve eğitim sonrası sonuçları Şekil 4'te gösterilmektedir.

Şekil 4*Çaba Beklentisi Faktörü Eğitim Öncesi ile Eğitim Sonrası Arasındaki İlişki*

Şekil 4'e göre eğitim sonrasında katılımcıların %25'i (n=13) çaba beklentisi boyutuna ilişkin sorulara daha fazla katıldıklarını belirtmiş, %71'i (n=37) aynı puanı vermiş, %4'ü (n=2) ise daha az katıldıklarını belirtmişlerdir. Eğitim sonrası döneme ait turuncu kutucuk grafiğinde ortanca değer (Ortanca = 11) eğitim öncesi ile aynı olması ancak ortalama değerde ($\bar{X} = 11.038$, $SD = 4.121$) düşüş olması, katılımcıların sisteme yönelik çaba beklentilerinde olumlu bir değişim yaşandığını göstermektedir. Ayrıca, eğitim sonrası puanların daha sıkışık ve dar bir aralıkta yoğunlaştığı görülmektedir. Bu durum, eğitimin katılımcıların algılarını benzer düzeyde olumlu etkilediğini ve görüşlerin homojenleştiğini ortaya koymaktadır. Eğitim öncesi dönemde ise puanların daha geniş bir dağılım gösterdiği, yani sistemin öğrenilebilirliğine dair algıların daha değişken olduğu görülmektedir. Bu bulgular, verilen eğitimin EBYS kullanımının öğrenilmesine yönelik algılanan zorlukları azalttığını ve kullanıcıların sisteme yönelik daha olumlu bir tutum geliştirmesine katkı sağladığını ortaya koymaktadır.

Katılımcıların eğitim öncesi ile eğitim sonrası arasındaki EBYS'ye karşı tutumlarına yönelik değişikliği analiz etmek amacıyla WİST uygulanmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 6'da sunulmuştur.

Tablo 6*Teknoloji Kullanımına Yönelik Tutum Faktörü*

Eğitim Öncesi		Eğitim Sonrası		W	z	p
EBYS'ye Karşı Tutum	-	EBYS'ye Karşı Tutum	-	93.000	2.542	0.005

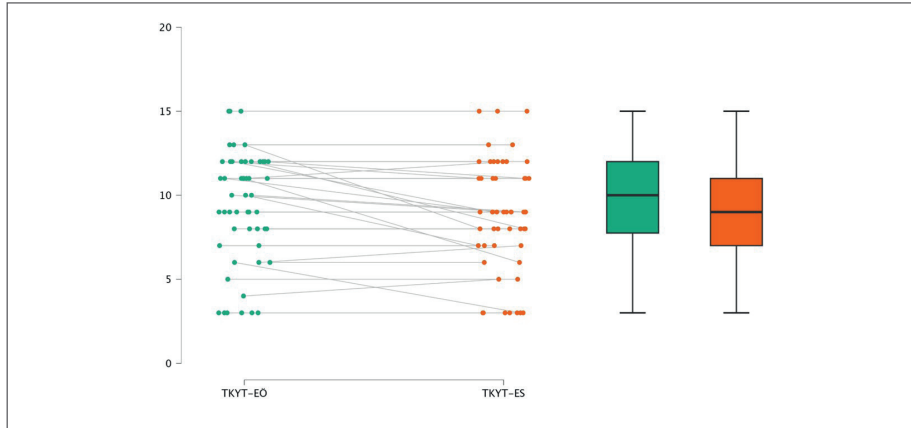
EBYS'ye karşı tutum, çalışma kapsamında kullanılan ölçeğin "Teknoloji Kullanımına Yönelik Tutum" boyutu altında yer alan üç madde ("EBYS ile çalışmayı severim", "EBYS ile çalışmak eğlencelidir", "EBYS işimi daha ilgi çekici yapar") üzerinden değerlendirilmiştir. Analiz sonuçlarına göre, katılımcıların eğitim öncesi ve sonrası EBYS'ye yönelik tutumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($p = 0.005$). Bu bulgular, eğitim sonrasında katılımcıların EBYS'ye karşı tutumlarında olumlu yönde bir artış olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların eğitim öncesi ve sonrası EBYS'ye yönelik tutum puanları arasındaki farklara dayalı olarak hesaplanan değişim puanlarının, ünvan gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Kruskal-Wallis testi uygulanmıştır. Yapılan analiz sonucunda, ünvanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir ($p = 0.030$). Bu bulgu, eğitimin EBYS'ye yönelik tutum üzerindeki etkisinin katılımcıların ünvanlarına göre farklılaştığını göstermektedir.

Araştırmada kullanılan ölçeğin teknolojiye karşı tutum boyutuna ilişkin her bir katılımcının eğitim öncesi ve eğitim sonrası sonuçları Şekil 5'te sunulmaktadır.

Şekil 5

Teknoloji Kullanımına Yönelik Tutum Faktörü Eğitim Öncesi ile Eğitim Sonrası Arasındaki İlişki



Şekil 5'e göre katılımcıların %21'i ($n=11$) eğitim sonrasında boyuta ilişkin sorulara daha fazla katıldıklarını belirtirken, %73'ü ($n=38$) aynı puanı vermiş, %6'sı ($n=3$) ise puanını düşürmüştür. Genel eğilim, katılımcıların EBYS'ye yönelik algılarında olumlu bir değişim olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, bazı katılımcıların eğitim öncesi ve sonrası puanları benzer düzeyde kalmıştır. Şekildeki kutu grafiği, eğitim sonrası dönemde

“Teknoloji Kullanımına Yönelik Tutum” puanlarının genel olarak daha düşük bir dağılım gösterdiğini ortaya koymaktadır. Ortanca değer (Ortanca = 9) ve çeyrekler arası dağılım dikkate alındığında, eğitim sonrası katılımcıların tutumlarının daha homojen hâle geldiği ve büyük ölçüde olumlu yönde değiştiği söylenebilir. Bu bulgular, eğitim sürecinin EBYS kullanımına yönelik tutumları güçlendirmede etkili olduğunu ortaya koymaktadır.

Katılımcıların EBYS kullanımı sırasında yaşadıkları endişe/kaygı düzeylerinin eğitim öncesi ve eğitim sonrası arasındaki ilişkiyi analiz etmek amacıyla WİST uygulanmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 7’de gösterilmektedir.

Tablo 7

Endişe/Kaygı Faktörü

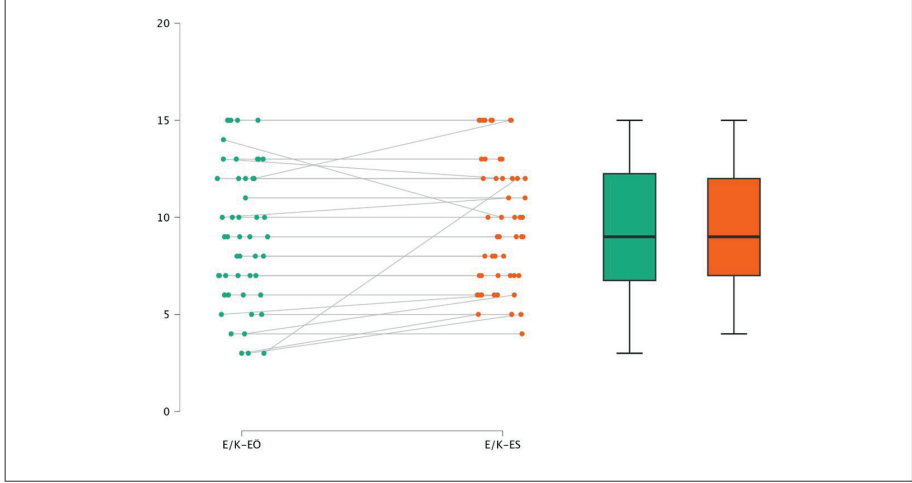
Eğitim Öncesi		Eğitim Sonrası		W	z	p
Endişe/Kaygı	-	Endişe/Kaygı	-	10.000	-1.481	0.076

Tablo 7’ye göre katılımcıların, eğitim öncesi ve sonrası endişe/kaygı düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p = 0.076$). Bu değer, klasik anlamlılık eşiği olan 0.05’in üzerinde olmakla birlikte, anlamlılığa oldukça yakın bir düzeye işaret etmektedir.

Endişe/Kaygı boyutuna ilişkin maddelere verilen yanıtlar incelendiğinde, katılımcıların eğitim öncesinde EBYS kullanımı sırasında genellikle “orta düzeyde” endişe hissettikleri, eğitim sonrasında ise bu düzeyde kısmi bir düşüş yaşandığı, ancak genel olarak yine “orta düzey” olarak ifade edilen bir kaygı düzeyinin sürdüğü görülmektedir. Bu bulgu, eğitimin etkisinin sınırlı düzeyde kaldığını ve sistemle ilgili kaygının yalnızca eğitim yoluyla tam olarak giderilemediğini göstermektedir.

Öte yandan, endişe ve kaygı düzeylerinin katılımcıların ünvanlarına göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal-Wallis testi sonucunda, ünvanlara göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p = 0.017$). Bu sonuç, EBYS kullanımına yönelik kaygıların mesleki pozisyona göre değişiklik gösterebileceğini ortaya koymakta ve özellikle belirli ünvan gruplarına yönelik daha iyi hedeflenmiş eğitim veya destek yaklaşımlarının gerekli olabileceğine işaret etmektedir.

Endişe/Kaygı boyutuna ilişkin her bir katılımcının eğitim öncesi ve eğitim sonrası sonuçları Şekil 6’da gösterilmektedir. Bu şekilde, çizgilerin eğitim sonrasında eğitim öncesine göre artış göstermesi daha az endişe/kaygı duyduklarına işaret etmektedir.

Şekil 6*Endişe/Kaygı Faktörü Eğitim Öncesi ile Eğitim Sonrası Arasındaki İlişki*

Şekil 6'ya göre katılımcıların %13'ü (n=7) eğitim sonrasında daha düşük kaygı puanı verirken, %83'ü (n=43) puanında değişiklik göstermemiş, %4'ü (n=2) ise daha yüksek kaygı puanı vermiştir. Bazı katılımcılarda eğitim sonrası kaygı düzeyinde belirgin düşüşler görülürken, bazı katılımcıların puanlarında değişim olmamış, az sayıda katılımcıda ise hafif bir artış gözlenmiştir. Bu durum, eğitimin bazı bireyler üzerinde olumlu etki yarattığını ancak tüm katılımcılar için homojen bir etki sağlamadığını göstermektedir.

Şekilde bulunan kutu grafiği eğitim öncesi ve sonrası genel dağılımları karşılaştırmalı olarak sunmaktadır. Bu bulgular, genel anlamda eğitimin EBYS kullanımına ilişkin kaygı düzeylerinde hafif bir azalma eğilimi yarattığını, ancak bu değişimin istatistiksel olarak anlamlı düzeye ulaşmadığını desteklemektedir.

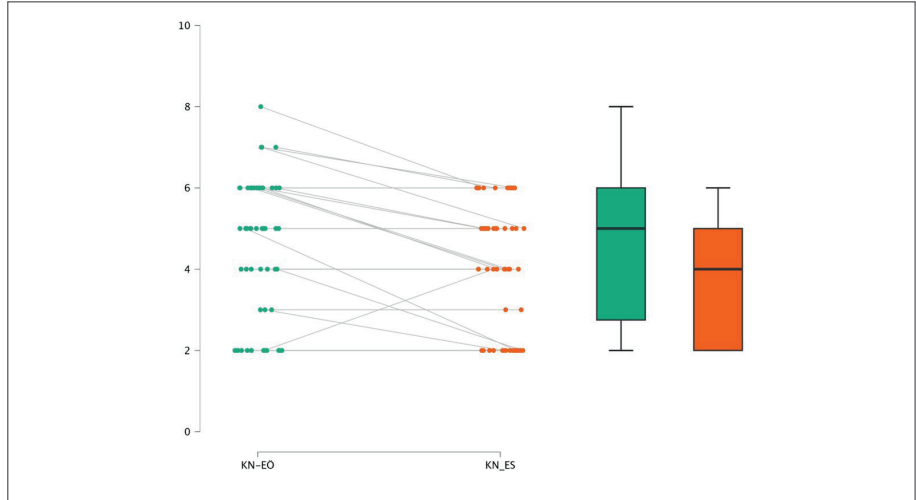
Katılımcıların eğitim öncesi ve eğitim sonrasında EBYS'yi benimseme düzeyleri arasındaki ilişkiyi analiz etmek için kullanım niyeti boyutu değerlendirilmiştir. Analizin gerçekleştirilmesi için WİST uygulanmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 8'de gösterilmektedir.

Tablo 8*Kullanım Niyeti Faktörü*

Eğitim Öncesi	Eğitim Sonrası	W	z	p	
Kullanım Niyeti	- Kullanım Niyeti	-	82.000	2.551	0.005

Tablo 8’de gösterilen WİST sonucunda, eğitim öncesi ve sonrası kullanım niyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($p = 0.005$). Bu bulgu, eğitim sonrasında katılımcıların EBYS’yi benimseme ve aktif olarak kullanma niyetlerinde anlamlı bir artış olduğunu göstermektedir. Ünvanlar bazında eğitim öncesi ve eğitim sonrasında katılımcıların EBYS’yi benimseme düzeylerinde anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek için Kruskal-Wallis testi uygulanmıştır. Buna göre ünvanlar ($p = 0.404$) ile eğitim öncesi ve eğitim sonrası arasında EBYS’yi benimseme düzeylerinde anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Çalışma kapsamında her bir katılımcının kullanım niyeti boyutu için verdiği yanıtlar arasındaki ilişki Şekil 7’de gösterilmektedir.

Şekil 7*Kullanım Niyeti Faktörü Eğitim Öncesi ile Eğitim Sonrası Arasındaki İlişki*

Katılımcıların EBYS kullanımına yönelik “Kullanım Niyeti” faktörü kapsamında, eğitim öncesi ve eğitim sonrası verdikleri toplam puanlar karşılaştırmalı olarak incelendiğinde, katılımcıların %23’ü ($n=12$) eğitim sonrasında daha fazla kullanma niyeti gösterirken, %75’i ($n=39$) puanını değiştirmemiş, %2’si ($n=1$) ise daha az kullanma niyeti göstermiştir.

Şekil 7, genel olarak katılımcıların büyük çoğunluğunda eğitim sonrasında kullanım niyetinde artış olduğunu göstermektedir. Bu durum, eğitimin katılımcıların sistemi kullanmaya yönelik motivasyonlarını ve olumlu tutumlarını güçlendirdiğini ortaya koymaktadır. Ancak bazı katılımcılarda puan değişimi gözlenmemiş, az sayıda katılımcıda ise kullanım niyetinde hafif bir düşüş meydana gelmiştir.

Katılımcıların EBYS kullanımına yönelik bilgi düzeylerinin eğitim öncesi ve eğitim sonrasında nasıl değiştiğini analiz etmek amacıyla WİST uygulanmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 9'da sunulmuştur.

Tablo 9

Eğitimin EBYS Bilgi Düzeyine Etkisi

Eğitim Öncesi		Eğitim Sonrası		W	z	p
EBYS kullanmak için gerekli bilgim var.	-	EBYS kullanmak için gerekli bilgim var.	-	30.500	1.750	0.005

Tablo 9, katılımcıların eğitim öncesi ve sonrası bilgi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunduğunu göstermektedir ($p = 0.044$). Eğitim sonrasında bilgi düzeylerinde artış gözlemlenmiş olmakla birlikte, katılımcıların çoğunlukla hâlen kendilerini orta düzeyde bilgiye sahip olarak değerlendirdikleri görülmektedir.

Katılımcıların EBYS kullanımı için hissettikleri eğitim ihtiyacına yönelik eğitim öncesi ve eğitim sonrası yanıtlarının WİST bulguları Tablo 10'da gösterilmektedir.

Tablo 10

Eğitim ile EBYS Eğitim İhtiyacı Arasındaki İlişki

Eğitim Öncesi		Eğitim Sonrası		W	z	p
Etkili EBYS kullanımı için eğitim ihtiyacı hissedirim.	-	Etkili EBYS kullanımı için eğitim ihtiyacı hissedirim.	-	11.000	0.105	0.584

Tablo 10'a göre, katılımcıların eğitim öncesi ve sonrası eğitim ihtiyacı algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p = 0.584$). Katılımcıların bu soruya genellikle 2-Katılıyorum düzeyinde yanıt verdikleri gözlemlenmiştir. Tablo 9'da yer alan bilgi düzeyleri ile değerlendirildiğinde, katılımcıların eğitim sonrasında bilgi düzeylerinde bir artış olmasına rağmen hâlen kendilerini orta düzeyde bilgiye sahip olarak gördükleri ve bu nedenle EBYS kullanımına yönelik eğitim ihtiyacı hissetmeye devam ettikleri söylenebilmektedir.

Tartışma

Bu çalışmada, bir vakıf üniversitesinde yürütülen araştırma kapsamında, kullanıcı eğitimlerinin EBYS kullanımının benimsenmesine etkisi incelenmiştir. Araştırma soruları ve hipotezler doğrultusunda elde edilen bulgular, kullanıcıların eğitim öncesi ve sonrası durumlarının karşılaştırmalı analiziyle değerlendirilmiştir. Bu kapsamda H1 hipotezi temelinde oluşturulan alt hipotezlerin test edilmesi ile, kullanıcı eğitimlerinin EBYS'nin çeşitli yönlerine ilişkin algılar üzerindeki etkisi istatistiksel olarak değerlendirilmiştir.

Araştırmada öncelikle “S1. Kullanıcı eğitimleri, EBYS'nin iş süreçlerine entegrasyonunu nasıl etkilemektedir?” araştırma sorusuna yönelik cevaplar aranmıştır. Bu araştırma sorusu ve H1a alt hipotezine ilişkin olarak elde edilen veriler, kullanıcıların EBYS'nin iş süreçlerine katkı sağlayıp sağlamadığına yönelik algılarının eğitim sonrasında arttığını ortaya koymuştur. Ancak bu artış, istatistiksel olarak anlamlı düzeye ulaşmamıştır. Bu durum, eğitimlerin kullanıcı algılarını olumlu yönde etkilediğini gösterse de bu etkinin sınırlı olduğunu ya da ölçülen zaman diliminde yeterince belirginleşmediğini düşündürmektedir. Bu nedenle, H1a hipotezi kısmen desteklenmektedir.

İkinci araştırma sorusu “S2. EBYS kullanımına yönelik performans beklentileri, eğitim aldıktan sonra nasıl değişmektedir?” sorusuna yönelik yapılan analizlere göre kullanıcıların eğitim sonrasında EBYS kullanımına ilişkin performans beklentilerinde istatistiksel olarak anlamlı bir artış meydana gelmiştir. Katılımcılar, EBYS'nin işleri hızlandırdığı, üretkenliği artırdığı ve başkalarına öğretilebilecek kadar anlaşılır olduğuna daha fazla inanmaya başlamışlardır. Bu bulgu, kullanıcı eğitimlerinin sistemin faydalarına yönelik algıyı güçlendirdiğini göstermektedir. Bu kapsamda araştırmada elde edilen bulgular H1b hipotezinin güçlü bir şekilde desteklendiğini göstermektedir.

“S3. EBYS kullanımını öğrenme sürecindeki zorluklar, eğitim öncesi ve sonrası nasıl farklılaşmaktadır?” araştırma sorusuna yanıt oluşturan bulgular, “Çaba beklentisi” boyutuna ilişkin analizde ortaya konmuştur. Eğitim öncesi ve sonrası arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu fark, kullanıcıların eğitim sonrası EBYS'yi daha kolay ve daha az çaba gerektirir şekilde değerlendirdiklerini göstermektedir. Bu bağlamda, H1c hipotezi desteklenmektedir.

“S4. Kullanıcıların EBYS'ye yönelik tutumları, aldıkları eğitimlerin etkisiyle nasıl şekillenmektedir?” sorusu kapsamında yapılan analizler “Teknoloji kullanımına yönelik tutum” boyutunda değerlendirilmiştir. Buna göre eğitim öncesi ve sonrası arasında anlamlı bir değişim saptanmıştır. Bu bulgu, kullanıcıların eğitim sonrası EBYS'ye yönelik daha olumlu tutum geliştirdiklerini göstermektedir. Eğitimlerin, teknolojik araçlara karşı oluşabilecek dirençleri azaltarak, kullanıcı tutumlarını olumlu yönde etkilediği anlaşılmaktadır. Bu doğrultuda, H1d hipotezi de desteklenmektedir.

Araştırmada son olarak 5. araştırma sorusu olan “Eğitim, EBYS kullanımı sırasında hissedilen endişe ve kaygıyı azaltmada ne kadar etkilidir?” sorusu kapsamında elde edilen bulgular “Endişe/Kaygı” boyutunda değerlendirilmiştir. Buna göre elde edilen bulgular, eğitim öncesi ve sonrası arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığını göstermektedir. Bu durum, eğitimlerin kaygı düzeyleri üzerinde doğrudan etkili olmadığını, ya da eğitimin süresi ve içeriğinin bu konuda yeterli olmayabileceğini düşündürmektedir. Bu nedenle, H1e hipotezi desteklenmemektedir.

Ek olarak, çalışmada “Kullanım Niyeti” ve “Kolaylaştırıcı Koşullar” boyutlarında da istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Bu durum, eğitimlerin yalnızca teknik bilgi aktarmakla kalmayıp, sistemin daha verimli kullanılmasını sağlayan koşulları tanıtmaya ve kullanıcıların EBYS’yi kullanma motivasyonlarını artırma yönünde de etkili olduğunu göstermektedir. Buna karşılık, “Sosyal Etki” boyutunda anlamlı bir değişim saptanmamıştır. Bu bulgu, kullanıcıların EBYS kullanımına ilişkin sosyal çevrelerinden aldıkları yönlendirme ve destek algısının eğitim sürecinden bağımsız geliştiğini ya da değişmediğini göstermektedir. Bununla birlikte, literatürde yer alan bazı çalışmalar, yönetim desteğinin sistemin benimsenmesi üzerindeki önemine vurgu yapmışlardır (Kaaki vd., 2013).

Çalışmada katılımcıların EBYS kullanımına ilişkin eğitim ihtiyacı algıları, eğitim öncesi ve sonrası olmak üzere karşılaştırılmıştır. Katılımcıların eğitim öncesi ve sonrası eğitim ihtiyacı algılarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Buna göre, kullanıcıların EBYS kullanımına dair eğitim ihtiyacının eğitim sonrasında da devam ettiği anlaşılmaktadır. Bu analiz, kullanıcıların bilgi düzeyi artışı sonuçları ile değerlendirildiğinde, eğitimlerin bilgi düzeyini artırmakla birlikte katılımcıların kendilerini hâlen orta düzeyde bilgiye sahip olarak değerlendirdikleri ve uygulama bağlamında daha fazla desteğe ihtiyaç duydukları sonucunu desteklemektedir. Bu durum, bilgi düzeyindeki artışın, eğitim ihtiyacı algısını doğrudan azaltmadığını; kullanıcıların sistemin etkin ve hatasız kullanımına yönelik derinlemesine destek talep ettiklerini düşündürmektedir. Sonuçlar kullanıcılar açısından sadece bilgi aktarımına dayalı kısa süreli eğitimlerin yeterli olmayabileceğini ve uygulamaya dönük, sürekli gelişimi destekleyen eğitim modellerinin gerekliliğini ortaya koymaktadır. Elde edilen bu bulgu, literatürde eğitimlerin devamlılığına vurgu yapan pek çok çalışmayı destekler niteliktedir (Bektaş, 2015; Kaaki vd., 2013; Önaçan vd., 2012; Setianto ve Suharijito, 2018; Tahtaloğlu, 2018; Yalçınkaya, 2015).

Bu analizler doğrultusunda, genel hipotez olan H1 “Kullanıcı eğitimleri, EBYS kullanımının benimsenmesi üzerinde olumlu bir etki yaratmaktadır.” hipotezi, büyük oranda desteklenmiştir. Ancak endişe ve sosyal etki boyutlarındaki istatistiksel sonuçlar, eğitimlerin bu alanlarda daha etkili olabilmesi için içerik ve yöntem açısından yeniden yapılandırılması gerektiğine işaret etmektedir.

Sonuç ve Öneriler

Kurumlar, kendi içlerindeki veya farklı kurumlarla olan resmi yazışmalarını EBYS'ler üzerinden yürütmektedirler. Bu sebeple, kurumlardaki tüm çalışanların sistemi etkin bir şekilde kullanabilmesi önem taşımaktadır. Sistemin etkin bir şekilde kullanılabilmesi ve iş sürekliliğinin sağlanmasında kullanıcı eğitimlerinin önemli bir role sahip olduğu düşünülmektedir. Bu araştırmada, bir vakıf üniversitesi örneğinde, EBYS'nin benimsenmesinde kullanıcı eğitimlerinin etkisi, BTKKT çerçevesinde değerlendirilmiştir. Eğitim öncesi ve sonrası uygulanan anketlerle, kullanıcıların performans beklentisi, çaba beklentisi, teknoloji kullanımına yönelik tutumu, kullanım niyeti, sosyal etki algısı, kolaylaştırıcı koşullar ve kaygı/endişe düzeyleri ölçülmüş, elde edilen veriler doğrultusunda eğitimlerin etkisi istatistiksel olarak analiz edilmiştir.

Elde edilen bulgular, performans beklentisi, çaba beklentisi, teknoloji kullanımına yönelik tutum, kullanım niyeti ve kolaylaştırıcı koşullar faktörlerinde eğitim öncesi ile eğitim sonrası arasında anlamlı farklılıkların olduğunu göstermiştir. Eğitim sonrasında katılımcıların, EBYS'nin iş süreçlerine etkisini daha olumlu değerlendirmeye başlamış, sistemi kullanma niyetleri güçlenmiş, sistemin kullanımını daha kolay ve anlamlı bulmaya başladığı görülmüştür.

Sosyal etki faktörü değerlendirildiğinde, kullanıcı eğitimlerinin bireylerin sosyal çevrelerinden gelen etkileri dönüştürmede yeterli olmadığını düşündürmektedir. Bunun yanında, endişe/kaygı faktörü için sonuçlar değerlendirildiğinde ise, kullanıcıların sistemin kullanılma sırasında hissettikleri kaygı düzeylerine kullanıcı eğitimlerinin yeteri kadar etkisinin olmadığı görülmüştür. Endişe/kaygı faktöründe sonuçların ünvan gruplarına göre anlamlı farklılıklar göstermesi hedeflenmiş eğitim içeriklerine duyulan eğitim ihtiyacını ortaya koymaktadır.

Çalışma kapsamında katılımcıların eğitim sonrası bilgi düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir artış gözlemlenmiş; buna rağmen katılımcıların önemli bir bölümü EBYS kullanımına yönelik eğitim ihtiyacının devam ettiğini belirtmiştir. Elde edilen bu bulgu, kullanıcı eğitimlerinin tek seferlik bir şekilde değil, sistemli bir şekilde planlanması gerektiğini ortaya koymaktadır. Katılımcıların sistem kullanımına yönelik bilgi düzeyleri artsa da eğitim ihtiyaçlarında azalma olmaması derinlemesine destek ihtiyacı duyduklarını göstermektedir. EBYS'nin kullanıcılar tarafından başarılı bir şekilde benimsenmesi için eğitimlerin düzenli, hedef kitleye uygun ve ihtiyaca göre çeşitlendirilmiş biçimde uygulanmasının önem arz ettiği düşünülmektedir.

Araştırmanın genel bulguları, kullanıcı eğitimlerinin EBYS'nin kurumsal düzeyde benimsenmesine anlamlı katkılar sağladığını ortaya koymuştur. Eğitimlerin, kullanıcıların sisteme yönelik algılarını, tutumlarını ve kullanım niyetlerini olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bununla birlikte, eğitimlerin özellikle kaygı/endişe ve sosyal

etki temelli faktörler üzerindeki etkisinin sınırlı kaldığı gözlemlenmiştir. Bu durum, teknoloji kabul sürecinde yalnızca eğitimin yeterli olmadığını; etkili bir benimseme için kurumsal destek mekanizmaları, bireysel ihtiyaçlara yönelik düzenlemeler ve teknik rehberlik süreçlerinin de önemli birer tamamlayıcı unsur olduğunu göstermektedir. Bu çalışma kapsamında elde edilen bulgular ve literatürden hareketle aşağıda yer alan hususlar önerilmektedir:

- EBYS'nin kurum bünyesinde etkin bir şekilde benimsenebilmesi için kullanıcı eğitimleri düzenli ve sistemli bir biçimde planlanmalıdır.
- Eğitim içerikleri katılımcıların görev ve sorumluluklarına uygun olarak ihtiyaçlar göz önünde bulundurularak hazırlanmalıdır.
- Sistem kullanımının teşvik edilmesinde yöneticilerin daha aktif rol alması sağlanarak yönetsel destek süreçleri güçlendirilmelidir.
- Katılımcıların bilgi düzeylerinde artış görülmesine rağmen eğitim ihtiyacının devam etmesi nedeniyle sistem kullanımı konusunda destek talepleri eğitim sonrasında da sürdürülebilir şekilde sunulmalıdır.

Bu araştırma, EBYS kullanıcı eğitimlerinin sistemin benimsenmesine etkisini ortaya koymuş ve önemli bulgular sunmuştur. Ancak, bu çalışmanın kapsamı ve yöntemi belirli sınırlılıklar içerdiğinden, gelecekte yapılacak çalışmalar, EBYS kullanıcı eğitimlerinin etkisini daha geniş ve derinlemesine değerlendirmek amacıyla çeşitli yönlerden geliştirilebilir. Öncelikle, farklı kurum türlerinde (devlet üniversiteleri, kamu kurumları, özel sektör vb.) karşılaştırmalı araştırmalar yapılarak kurumsal farklılıkların etkisi analiz edilebilir. Eğitimlerin uzun vadeli etkilerini izlemek için boylamsal çalışmalar önerilirken, nicel bulguların yanı sıra nitel verilerle desteklenecek karma yöntem araştırmaları kullanıcı deneyimlerinin daha derinlemesine anlaşılmasına katkı sağlayacaktır.

Çıkar Çatışması

Yazarlar arasında çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Yazarlık Katkısı

Şahika Eroğlu: Kavramsallaştırma, yöntem, veri analizi, görselleştirme, denetleme, danışmanlık, makalenin yazılması, gözden geçirilmesi ve düzeltilmesi.

Simge Kaya: Kavramsallaştırma, yöntem, veri toplama, veri analizi, görselleştirme, makalenin yazılması, gözden geçirilmesi ve düzeltilmesi.

Etik Kurul Kararları ve İzinler

Hacettepe Üniversitesi Etik Kurulu tarafından 11.02.2025 tarihinde 2025/3 sayılı etik kurul onayı alınmıştır.

Kaynakça

- Afonso, C. M., Roldán, J. L., Sánchez-Franco, M. ve de la O Gonzalez, M. (2012). *The moderator role of Gender in the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): A study on users of Electronic Document Management Systems*. 7th International Conference on Partial Least Squares and Related Methods Houston, Texas, ABD.
- Ayaz, A. (2019). *Birleştirilmiş teknoloji kabul ve kullanım teorisi: Bartın Üniversitesi EBYS kullanıcıları üzerine bir araştırma* [Yüksek lisans tezi]. YÖK Tez Merkezi.
- Bektaş, M. (2015). *Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)'nin insan kaynaklarının dönüşümüne etkisi: Marmara Üniversitesi örneği* [Yüksek lisans tezi]. YÖK Tez Merkezi.
- Burns, N. ve Grove, S. K. (1993). *The Practice of Nursing Research. Conduct, Critique & Utilization*. Saunders.
- Cibaroğlu, M. O. (2018). *Elektronik belge yönetim sisteminin genişletilmiş teknoloji kabul modeli temelinde benimsenmesi: Sakarya Üniversitesi örneği* [Yüksek lisans tezi]. YÖK Tez Merkezi.
- Cibaroğlu, M. O. ve Turan, A. H. (2018). Elektronik belge yönetim sistemlerinin genişletilmiş teknoloji kabul modeli temelinde kullanımı: Ampirik bir değerlendirme. *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 204-217. <https://doi.org/10.30803/adusobed.447598>
- Çiçek, N. (2023). *Elektronik belge yönetimi*. Marmara Belediyeler Birliği Kültür Yayınları.
- Compeau, D. R. ve Higgins, C. A. (1995). Computer self-efficacy: Development of a measure and initial test. *MIS Quarterly*, 19(2), 189-211. <https://doi.org/10.2307/249688>
- Davis, F. D. (1985). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results* [Doktora tezi, Massachusetts Teknoloji Enstitüsü]. https://www.researchgate.net/publication/35465050_A_Technology_Acceptance_Model_for_Empirically_Testing_New_End-User_Information_Systems
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M. ve Williams, M. D. (2019). Re-examining the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): Towards a revised theoretical model. *Information Systems Frontiers*, 21(3), 719-734. <https://doi.org/10.1007/s10796-017-9774-y>

- Eren, A. ve Kaya, M. D. (2016). Üniversite çalışanlarının elektronik belge yönetim sistemini kullanma niyetlerinin teknoloji kabul modeli ile incelenmesi. *Yönetim Bilişim Sistemleri Dergisi*, 1(3), 157-168.
- Eroğlu, Ş. ve Külcü, Ö. (2014). TS 13298 çerçevesinde kurumsal bilgi sistemleri ve elektronik belge yönetimi standartlarının değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı örneği. *Bilgi Dünyası*, 15(2), 327-352. <https://doi.org/10.15612/BD.2014.439>
- Garip, S. (2023). Sosyal bilimlerde nicel araştırma geleneği üzerine kuramsal bir inceleme. *International Journal of Social Science Research*, 12(1), 1-19.
- Gunnlaugsdottir, J. (2008). Registering and searching for records in electronic records management systems. *International Journal of Information Management*, 28(4), 293-304. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2008.01.013>
- Hawash, B., Yusof, Z. M., Mokhtar, U. A. ve Mukred, M. (2022). Enhancing business continuity in the oil and gas industry through electronic records management system usage to improve off-site working: A narrative review. *Journal of Information Science Theory and Practice*, 10(4), 85-106. <https://doi.org/10.1633/JISTaP.2022.10.2.3>
- Kaaki, F., Rayner, C. ve Alshamrani, M. (2013). Female users' acceptance of the Electronic Document Management System (EDMS). *2013 European Modelling Symposium*, 315-320. <https://doi.org/10.1109/EMS.2013.54>
- Khechine, H., Lakhal, S. ve Ndjambou, P. (2016). A meta-analysis of the UTAUT model: Eleven years later. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 33(2), 138-152. <https://doi.org/10.1002/cjas.1381>
- Koyuncu Tunç, S. ve Külcü, Ö. (2020). Elektronik belge yönetim sistemlerinin sezgisel değerlendirme yöntemi ile kullanılabilirlik açısından değerlendirilmesi. *Bilgi Dünyası*, 21(2), 269-297. <https://doi.org/10.15612/BD.2020.556>
- Küçükçkaya, D. (2019). *Teknoloji Kabul Modeli ile elektronik belge yönetim sistemi kullanımını etkileyen faktörlerin incelenmesi ve yapısal eşitlik modeli ile analizi* [Yüksek lisans tezi]. YÖK Tez Merkezi.
- Mbaye, M. M. ve Gaye, A. (2023). Sharing health records in Senegal using blockchain. *Lecture Notes of the Institute for Computer Sciences, Social-Informatics and Telecommunications Engineering (LNICST)*, (512), 45-58. <https://doi.org/10.1145/3510487.3510504>
- Mosweu, O., Bwalya, K. J. ve Mutshewa, A. (2017). A probe into the factors for adoption and usage of electronic document and records management systems in the Botswana context. *Information Development*, 33(1), 97-110. <https://doi.org/10.1177/0266666916640593>
- Mukred, M., Yusof, Z. M. ve Alotaibi, F. M. (2019a). Ensuring the productivity of higher learning institutions through electronic records management system (ERMS). *IEEE Access*, (7), 97343-97364. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2019.2927614>

- Mukred, M., Yusof, Z. M., Mokhtar, U. A., Sadiq, A. S., Hawash, B. ve Ahmed, W. A. (2021). Improving the decision-making process in the higher learning institutions via electronic records management system adoption. *KSII Transactions on Internet and Information Systems*, 15(1), 90-113. <http://doi.org/10.3837/tiis.2021.01.006>
- Mukred, M., Yusof, Z. M., Mokhtar, U. A. ve Fauzi, F. (2019b). Taxonomic framework for factors influencing ERMS adoption in organisations of higher professional education. *Journal of Information Science*, 45(2), 139-155. <https://doi.org/10.1177/0165551518783133>
- Or, C. (2023). Towards an integrated model: Task-technology fit in Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 in education contexts. *Journal of Applied Learning and Teaching*, 6(1), 151-163. <https://doi.org/10.37074/jalt.2023.6.1.8>
- Önaçan, M. B. K., Medeni, T. D. ve Özkanlı, Ö. (2012). Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)'nin faydaları ve kurum bünyesinde EBYS yapılandırmaya yönelik bir yol haritası. *Sayıştay Dergisi*, (85), 1-26.
- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (2020). <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/21.5.2646.pdf>
- Saydam, V. (2015). Elektronik belge yönetimi uygulamalarında personel farkındalığının artırılması: Değişim yönetimi açısından bir inceleme. *Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi*, (3), 23-32. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/454336>
- Setianto, F. ve Suharjito, S. (2018). Analysis the acceptance of use for document management system using Technology Acceptance Model. *2018 Third International Conference on Informatics and Computing (ICIC)*, 1-5. <https://doi.org/10.1109/IAC.2018.8780462>
- Soylu Çelik, M. (2019). Vakıf üniversitelerinde EBYS uygulama sürecinde bilgi belge yöneticisinin rolü [Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi.
- Tahtalıoğlu, H. (2018). Türkiye'de elektronik belge yönetim sisteminin kamu personeli tarafından benimsenmesinde eğitim faktörü. *Yasama Dergisi*, (37), 124-147.
- Tüfekçi, H. (2021). Kamu kurumlarında elektronik belge yönetim sisteminin kullanım durumu: TRT örneği [Yüksek lisans tezi, Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi.
- Venkatesh, V. ve Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences*, 39(2). <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. ve Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Venkatesh, V. ve Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.

- Yalçinkaya, B. (2015). Elektronik belge yönetimi (EBY) uygulamalarında başarıyı olumsuz etkileyen risk unsurları. *Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi*, (4), 20-40.
- Yalçinkaya, B. (2016). Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) uygulamalarında başarı faktörü ve fayda analizi. *AJIT-e: Online Academic Journal of Information Technology*, 7(23), 67-96. <https://doi.org/10.5824/1309-1581.2016.2.006.x>