

Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi Journal of Social Policy Conferences

Araştırma Makalesi | Research Article

Open Access | Açık Erişim

Hizmet İçi Eğitim ve İşe Bağlılık İlişkisinde Teknoloji Kabulünün Rolü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma

The Role of Technology Acceptance in the Relationship Between Training and Work Engagement: A Study in the Banking Sector



Hüseyin Ergen¹ & Ufuk Özer¹

¹ Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, Çanakkale, Türkiye

Öz

Hizmet içi eğitim, işe bağlılık ve teknoloji kabulü konusunda pek çok çalışma bulunmaktadır. Literatür incelendiğinde; hizmet içi eğitim ve teknoloji başlıklı konular işlenmiş olmasına rağmen eğitimlerin teknoloji kabulü üzerindeki etkilerinin incelendiği araştırmalara pek fazla rastlanmadığı için böyle bir çalışma tasarlanmıştır. Bu çalışmanın amacı; hizmet içi eğitim ve işe bağlılık ilişkisinde teknoloji kabulünün aracı etkisini saptamaktır. Çalışmanın amacına yönelik olarak 7 hipotez oluşturulmuş ve demografik bölümünden oluşan ilk bölüm ile hizmet içi eğitim, işe bağlılık ve teknoloji kabulü bölümlerinin yer aldığı üç ayrı ölçekten oluşan bir anket formu hazırlanmıştır. Anket formu online ortamda 350 kişiye uygulanmıştır. Araştırma bulgularına göre hizmet içi eğitim ve işe bağlılık düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş, teknoloji kabulü ile işe bağlılık arasında ise yine anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Yine hizmet içi eğitim ve teknoloji kabulü arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiş ve hizmet içi eğitimin işe bağlılık düzeyi üzerindeki etkisinde teknoloji kabul düzeyinin tam aracılık etkisi olduğu analiz edilmiştir. Sonuç olarak; çalışanların hizmet içi eğitim almaları teknoloji kabul düzeylerini artırırken teknoloji kabul düzeyi yükselen çalışanların işe bağlılık düzeylerinin arttığı gözlemlenmiştir.

Abstract

Numerous studies in the literature focus on in-service training, job commitment, and technology acceptance. While in-service training and technology acceptance have been explored separately, there is a lack of research examining how training influences technology acceptance. This study investigates the mediating role of technology acceptance in the relationship between in-service training and job commitment. To achieve this, seven hypotheses were formulated, and a questionnaire was developed consisting of three scales: one for demographic data, and separate sections on in-service training, job commitment, and technology acceptance. The questionnaire was distributed online to 350 participants. The findings revealed significant relationships between in-service training and job commitment, as well as between technology acceptance and job commitment. Furthermore, a significant relationship was found between in-service training and technology acceptance. The analysis showed that technology acceptance fully mediates the effect of in-service training on job commitment. In conclusion, in-service training not only enhances employees' technology acceptance but also indirectly increases their job commitment through this improved acceptance.

Anahtar Kelimeler Hizmet içi eğitim · İşe bağlılık · Teknoloji kabulü · Bankacılık

Keywords Training and development · Technology acceptance · Work engagement · Banking

Yazar Notu "Bu çalışma, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nde Dr. Öğr. Üyesi Ufuk Özer danışmanlığında Hüseyin Ergen tarafından 2023 yılında tamamlanan "Hizmet İçi Eğitim ve İşe Bağlılık İlişkisinde Teknoloji Kabulünün Rolü" adlı yüksek lisans tezinden türetilmiştir."



Atıf | Citation: Ergen, H. & Özer, U. (2025). Hizmet içi eğitim ve işe bağlılık ilişkisinde teknoloji kabulünün rolü: bankacılık sektöründe bir araştırma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi-Journal of Social Policy Conferences*, (88), 163-178. <https://doi.org/10.26650/jspc.2024.87.1644030>

This work is licensed under Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

© 2025. Ergen, H. & Özer, U.

Sorumlu Yazar | Corresponding author: Hüseyin Ergen Huseyinergenn1@gmail.com



Author Note

This study was derived from Hüseyin Ergen's master's thesis titled "The Role of Technology Acceptance in the Relationship Between In-Service Training and Work Engagement," completed in 2023 at Çanakkale Onsekiz Mart University Graduate Education Institute under the supervision of Dr. Ufuk Özer.

Extended Summary

Introduction

With the rapid advancements in technology, the dynamics of the business world are constantly evolving. Organisations and employees must adapt to these changes to maintain efficiency and competitiveness. In-service training has become an essential tool for enhancing employee skills and fostering a positive work environment. Moreover, the acceptance of technology by employees plays a crucial role in their overall job engagement. Despite the extensive literature on in-service training, job engagement, and technology acceptance, limited research has explored the mediating role of technology acceptance in the relationship between in-service training and job engagement. This study aims to fill this gap by examining how technology acceptance influences the impact of in-service training on job engagement.

Research Problems and Objectives

This study aims to determine whether technology acceptance mediates the relationship between in-service training and job engagement. This study seeks to identify the relationship between in-service training and job engagement and to analyse the extent to which in-service training affects technology acceptance. Furthermore, it examines the connection between technology acceptance and job engagement and evaluates whether technology acceptance serves as a full or partial mediator in this relationship.

Methodology

The study adopts a quantitative research approach, using survey data collected from white-collar employees working in private-sector banks in Istanbul, Turkey. The research sample consisted of 350 participants who responded to an online questionnaire. The questionnaire includes three main sections: demographic information, an in-service training scale, and job engagement and technology acceptance scales.

A total of seven hypotheses were developed to test the relationships between the key variables. Statistical analyses, including reliability and validity tests, correlation analysis, and regression analysis, were conducted using SPSS 20.0. Additionally, a confirmatory factor analysis (CFA) was performed to ensure the validity of the measurement model. The mediation effect of technology acceptance was analysed using hierarchical regression models, following the approach of Baron and Kenny (1986).

Key Findings

The findings of the study indicate significant relationships among the key variables. A positive and significant relationship was found between in-service training and job engagement. Additionally, in-service training positively influences technology acceptance, and technology acceptance has a strong and significant impact on job engagement. When technology acceptance is introduced as a mediator, the direct effect of in-service training on job engagement becomes insignificant, indicating a full mediation effect.

These results suggest that in-service training enhances employees' technology acceptance, which in turn strengthens their job engagement. Employees who are more receptive to technological advancements tend to exhibit higher levels of job commitment and enthusiasm.

Implications and Recommendations

The findings provide valuable insights for both researchers and practitioners in human resource management. Organisations should invest in comprehensive in-service training programs that incorporate technological advancements. They should foster a culture of technology acceptance by providing support and incentives for employees to adopt new technologies. Moreover, they should recognise the importance of technology adoption in enhancing job engagement and overall organisational performance.

From a theoretical perspective, this study contributes to the literature by establishing the mediating role of technology acceptance in the in-service training–job engagement relationship. Future research could expand on this model

by incorporating additional variables such as organisational culture, leadership styles, and employee motivation.

Conclusion

This study highlights the critical role of technology acceptance in bridging the gap between in-service training and job engagement. The results underscore the necessity for organisations to integrate technology-focused training programs to enhance employee engagement and productivity. As technology continues to evolve, businesses must prioritise training initiatives that not only improve technical skills but also foster a mindset of continuous learning and adaptation.

By embracing technological advancements and promoting a culture of acceptance, organisations can significantly improve employee job engagement and overall workplace performance.

Hizmet İçi Eğitim ve İşe Bağlılık İlişkisinde Teknoloji Kabulünün Rolü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma

Teknolojik yeniliklerin tüm dünyada etkisini göstermeye başlaması ile çalışma hayatında önemli değişimler yaşanmış ve çalışanların ve kurumların bu yeniliklere uyum sağlaması da oldukça önem kazanmıştır. Nitekim teknolojik yeniliklerle beraber değişen iş yapısı, artan enformel sektörler ve emek yoğun çalışmaların azalmasından dolayı çalışma hayatında nitelikli iş gücüne duyulan ihtiyaç giderek artmaktadır. Nitelikli iş gücü ihtiyacı ise ya yeni iş gücü kazanımı ya da var olan potansiyel iş gücünün donanım ve yetkinliklerinin artırılması ile mümkün olabilmektedir. Bu noktada çalışmanın önemi, nitelikli iş gücü ihtiyacının eğitimler ile geliştirilmesini detaylı olarak ele almasıdır. Ayrıca çalışma, teknoloji kabulü ve eğitim arasındaki ilişkiyi açıklamakla kalmayıp bu etkenlerin işe bağlılığa olan etkisini de ortaya koymaktadır.

Gelişen teknolojik yenilikler ele alındığında endüstri yaşamının en önemli paydaşı olan çalışanlar kendilerini bu yeniliklerin içinde bulmakta ve işinin bir parçası haline getirmek durumunda kalmaktadır. Bu entegrasyon sürecinde çalışanların hizmet içi eğitimler ile teknoloji kabul düzeyleri istenilen seviyeye getirilmektedir. Bu çalışmada hizmet içi eğitim ve geliştirme kavramı, yeni teknolojiler ve teknoloji kabulü, teknoloji kabul modelleri, işe bağlılık, literatür taraması ve araştırma yöntemi başlıkları yer almaktadır.

Özel sektör banka çalışanlarının hizmet içi eğitim ve işe bağlılık ilişkisinde teknoloji kabulünün etkisi saptanmaya çalışılmıştır. İstanbul ilinde banka çalışanlarına yönelik hazırlanan anketler ile veriler elde edilmiş, bu veriler nicel araştırma teknikleri ile analiz edilmiştir. Araştırma sonucundan hizmet içi eğitimin teknoloji kabulü üzerinde olumlu bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Çalışanlara yeni teknolojiye yönelik eğitim fırsatlarının sağlanması çalışanların işe bağlılığı üzerinde de olumlu bir etkisi olduğu bulgusuna ulaşılmış ve literatürde yapılan araştırmalar ile bu bulgular desteklenmiştir.

Hizmet İçi Eğitim ve Geliştirme Kavramı

Eğitim kavramı 1940 yıllarında Türkiye’de maarif, talim gibi ifadelerden dönüşmüştür. Kelime anlamı “okul, kurs veya yüksek öğretimde öğrencilere hayatta gerek duydukları bilgi ve becerilerin düzenli bir şekilde aktarılması anlamına gelmektedir”. (Drahşah, 2018: 21). Farklı bir ifadeyle anlatmak gerekirse; kişinin ihtiyacı olan bilgi, donanım, yetkinlik ve alışkanlıkların bireyin topluma ayak uydurabilmesi için kazandırılmasıdır (Fındıkçı, 2003: 246).

Theodore Schultz (1961) eğitimi; “beşerî sermayeye yatırım” olarak tanımlarken A. Marshall’da “Sermayenin en kıymetlisi insana yapılan yatırımdır” ifadesi ile eğitimin önemine dikkat çekmişlerdir (Jensen, 1990: 405-413). Eğitim beşerî sermayeye yatırım olarak düşünüldüğünde kişinin geçici heveslerden daha çok

sağlık ve kişinin gerçek potansiyeline ulaşabilmesi için gerekli olan öğrenim aşamalarını tamamlaması olarak açıklanabilecektir (Blaug, 1976: 829). Hizmet içi eğitim kavramı ise; işletme içerisinde görev alan çalışanların mesleki bilgi ve becerilerinin arttırılması ve geliştirilmesi gereken yönlerinin de eğitimler ile desteklenmesi anlamına gelmektedir (Taymaz, 1997: 13). İşletmeler çalışanlarından maksimum fayda sağlayabilmek ve işletmenin verimini yükseltmek için başvurduğu en etkili yöntemlerden birisi hizmet içi eğitim faaliyetleri olarak bilinmektedir.

İşletmeler, çalışanlarının gelişime açık yönlerini destekleyebilmek için belirli bir plan oluşturmalarıdır. Çalışanın ihtiyacı doğrultusunda kişisel gelişimlerine fayda sağlayacak eğitimlerin belirlenmesi planlanan eğitimin temel yapısını oluşturmaktadır. Kişisel eğitim planlamaları yapıldığı gibi departman bazlı ihtiyaçların belirlenmesi ve belirli bir plan dahilinde eğitimlerin oluşturulması önem arz etmektedir. Hizmet içi eğitim faaliyetlerinin planlanması aşamasında öncelikle gerekli eğitim analizlerinin yapılması, eğitim faaliyetlerinin belirlenmesi, eğitim için gerekli olan kaynakların sağlanması, eğitimin planlanan zaman ve yerde hayata geçirilmesi takip etmektedir. Eğitim sonrasında ise eğitim sonuçları doğrultusunda gerekli değerlendirmelerin yapılması ve takip edilmesi eğitimin içeriği kadar önem taşımaktadır. (Atan ve Taylor, 2014: 308). Değişen ve sürekli gelişen rekabet ortamında işletmeler çağın gerisinde kalmamak ve müşterilerin tercih ettiği işletme olabilmek için özgün, yenilikçi, fark yaratan kurum olmaları mecburi hale gelmiştir (Bakan, 2014: 194). Bu noktada ise işletmenin bu farkı yaratabilmesi çalışanlarının verim ve kaliteleri doğrultusunda mümkün olmaktadır. İşletmeler, çalışanların kişisel ve mesleki gelişimlerine katkı sağlayabilmek için gelişim planlamaları oluşturmaktadır. Bu planlamalar vesilesiyle sistematik gelişime odaklanılmaktadır. Gelişim planlarının temel unsurları olarak çalışanın güncel durumu ve gelişim analizinin saptanması, çalışanın gelişim ihtiyacı olan hedeflerin belirlenmesi, plan dâhilinde yapılması gereken faaliyetlerin hazırlanması ve geliştirme planlarının hayata geçirilmesi, uygulanması olarak ifade edilmektedir (Armstrong ve Taylor, 2014: 308).

Çalışanların yetkinliklerinin geliştirilmesi, işini güvenle yapabilmesi ve süreklilik arz eden değişimlere karşı ayak uydurabilmesinin yaratmış olduğu olumlu seyirler kurumun yapısını da etkilemektedir (Özer vd., 2017: 98). Nitekim konuyla bağlantılı olarak (Thomaskutty) 2009, “etkin ve işletmeye başarı kazandıracak çalışanlar, çağımız endüstri hayatında bağlı oldukları kurumları büyütme ve ayakta tutmak konusunda önemli bir yer edinmişlerdir” diyerek konunun önemine dikkat çekmiştir. Yine (Öge ve Şimşek) 2012 ise eğitimleri, bir çıkar mekanizması değil işletmenin hedeflerine ulaşması için gerekli olan araç olarak nitelendirmiştir.

Yeni Teknolojiler ve Teknoloji Kabulü

Yeni teknoloji kavramı, teknolojide meydana gelen değişimler ile klasik anlayışlardan koparak daha ileri donanım ve teknikler olarak ifade edilmektedir (Castells, 2008). Ayrıca klasik anlayışın aksine daha az maliyet ve daha az zaman içerisinde fayda sağlayabilme olarak da bilinmektedir. Yeni teknolojiye ilişkin literatürde net bir tanım bulunmamakla beraber genel olarak mevcut teknolojilerin gelmiş olduğu son aşama olarak lanse edilmektedir. Yeni teknolojiler ile başta imalat sektörü olmak üzere finans, ulaşım, sağlık, eğitim gibi farklı alanlarda değişim ve yenilikler yaşanmıştır (Batal ve Tuğlu, 2018: 219). Dördüncü sanayi devrimi olarak da bilinen Endüstri 4.0 terimi ilk defa Almanya’da Hannover fuarında lanse edilmiş ve imalat sektörünün rekabet seviyesini arttırmak için yüksek teknolojiye dayalı üretim ve hizmetler bütününe oluşturması amaçlanmıştır (Çetindere, 2022). Yeni teknolojiler, toplumun her kesimini etkilediği gibi endüstriyel yaşamı da etkilemiş ve bazı alışkanlıkların değişime uğramasına sebep olmuştur. Emek piyasasında köklü değişimlerin meydana gelmesini sağlayan bileşenler Büyük Veri, Bulut Bilişim Sistemi, Nesnelerin İnterneti, Akıllı Üretim, Siber Güvenlikler ve Akıllı Robot gibi yeni nesil bileşenler olarak ifade edilmektedir (Lu,

2017: 768-778). Yeni nesil bileşenlere örnek olarak Nesnelerin İnterneti (IoT) ve Bulut Bilişim'e aşağıda yer verilmiştir.

Nesnelerin İnterneti: Kısaca IoT olarak bilinen Nesnelerin İnterneti kavramı; dijital bir ağa sahip olan aygıtların birbiriyle olan etkileşimleri olarak nitelendirilmektedir (EBSO, 2015). Akıllı aygıtların etkileşimiyle verilerin kontrolü sağlanabilmekte ve enerji sistemi, tarım ve ev otomasyonları gibi farklı alanlarda kullanılmaktadır (Kesayak, 2018).

Bulut Bilişim: 2000'li yılların başında geliştirilen bulut bilişim, mekândan bağımsız olarak akıllı bir aygıt aracılığıyla sistemin ağlar üzerinden kullanıcılara sunulmasıdır (Ege, 2012: 13). Genel bir ifade ile veri ve programların PC'ler yerine internet ortamında saklanması ve ulaşılabilmesidir. Bulut bilişim aygıtların çevrimiçi platformlarda bilgi paylaşımı yapılması olarak özetlenebilmektedir. Büyük Veri ise birbirinden farklı sistemlerin ve web tabanlı sistemlerden verilerin işlenmesi olarak bilinmektedir (Witkowski, 2017: 768). Endüstri 4.0'ın endüstri yaşamında gelişim göstermesiyle beraber işletme performanslarında kayda değer bir artış gözlemlenmiştir. Konu ile ilgili literatür incelendiğinde Endüstri 4.0 teknolojilerini aktif olarak kullanan şirketlerin verimlerinde %50 oranında, etkinliklerinde %80 oranında ve müşterilerin %45'inden fazlası kaliteli ürünler ile memnuniyetlerinin yükseldiği incelenmiştir (Albers vd., 2016: 262-263).

Teknoloji Kabul Modeli

Endüstri 4.0 sonrası gelişen yeni bilgi teknolojik ürün ve sistemlerinin uygulanması ve uyumlanmasında tüketici bireylerin göstermiş oldukları isteksiz tutumlar, bu teknolojiden hedeflenen verimin gerçekleşmemesine neden olmaktadır. Bu sebepten dolayı, tüketici bireylerin yeni bilgi teknolojilerini benimseme tercihlerini açıklayan teşvik edici unsur ve faktörlerin araştırılmasına olanak sağlayan modeller öneri olarak sunulmuştur. Önerilen modellerden biri de Davis vd. (1989) tarafından literatüre kazandırılan Teknoloji Kabul Modeli'dir. (Uğur ve Turan, 2016). Kısaca TAM olarak bilinen Teknoloji Kabul Modeli, yeni olarak nitelendirilen teknolojilerin kullanıcılar tarafından uyum düzeylerinin tahminlerinde kullanılan bir modeldir (Straub & Brenner, 1997). Teknoloji Kabul Modeli'nin temelinde algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan fayda ifadelerinin kişinin davranış ve niyetine doğru orantılı etkisi olduğu bilinmektedir (Karahanna vd., 2006). Bireyin bir teknolojiyi kullanmasıyla beraber iş performansında artış yaşanacağına dair düşünce ve algılamasına algılanan fayda denmektedir. (Davis, 1989: 320). Ayrıca konu üzerinde yapılan araştırmalarda algılanan fayda kavramı, çalışanların bilgisayar kullanımına yönelik eğilimlerinin başlıca ifadelerindedir. Algılanan Kullanım Kolaylığının tanımı ise bireylerin teknoloji kullanımının kolay olacağı düşüncesi ve teknolojiyi öğrenmek için çok fazla efor sarf etmeyeceği yönündeki algısı olarak ifade edilmektedir (Davis, 1989). Teknoloji Kabul Modeli'nin bir diğer unsuru olan Tutum'da; bireyin durumlara karşı bakış açısını sergileme biçimi olarak tanımlanmaktadır (Bolat vd., 2017: 67). Bilgisayar kullanımı ve kullanım niyetini tamamlayan en önemli unsurlardan birisi olan tutum, olay ve durumlara karşı olumlu veya olumsuz tepki sergilime eğilimi olarak da bilinmektedir.

İşe Bağlılık

İşe bağlılık kavramı ilk olarak William A. Kahn'ın "kişinin işini yaptığı sırada kendini hem fiziksel hem bilişsel hem de duygusal olarak işine vermesi" olarak tanımlanmıştır (Kahn, 1990: 694). Schaufeli et al., (2002) ise "bireylerin işle ilgili faaliyetleri gerçekleştirme, enerjik ve etkili olma ve işin bireylerden talep ettiği talepleri yerine getirme kabiliyeti" tanımı ile işe bağlılığı ifade etmiştir. İşe bağlılık kavramı Allport (1943) tarafından bir iş tutumu olarak ifade edilmesinden sonra önem kazanmıştır. Örgütsel açıdan ilk defa Lodahl ve Keiner (1965) tarafından çalışanların işleriyle entegre olması ve çalışanın yapmış olduğu işin sosyal yaşamından da önemli bir yere sahip olması olarak ifade edilmiştir (Çakır, 2001: 1). Genel bir ifade ile kişinin

yaşamının merkezine işini koyması, yaptığı işi etkili hale getirmek, işini kendi saygısının bir parçası olarak görmesi işe bağlılık olarak nitelendirilebilmektedir.

İşe bağlılık, üç ana boyutta incelenmektedir: adanmışlık, dinçlik ve yoğunlaşma (Bolelli, 2018: 190).

- **Adanmışlık:** Bireyin işiyle bütünleşmesi, işine anlam katması, işine karşı istekli ve hevesli olması, yaptığı işten gurur duyması ve kendini işin bir parçası olarak hissetmesi durumudur.
- **Dinçlik:** Bireyin işini yaparken yüksek enerjiye sahip olması ve zihinsel, fiziksel, ruhsal olarak işe çaba gösterme isteğidir. Karşılaşılan zorluklara ve strese karşı güçlü kalabilme durumudur.
- **Yoğunlaşma:** Bireyin sadece işine odaklanarak tüm benliği ile işe ait olması ve işinin başındayken zamanın nasıl geçtiğini fark etmemesi, işin başından ayrılamaması durumudur.

İşe bağlılık, çalışanların bilişsel, duygusal ve fiziksel kaynaklarını iş rolleriyle bütünleştirmesiyle ilgilidir. Bu kavram, yalnızca kişisel bir yetkinlik olarak değil, aynı zamanda çok boyutlu bir perspektiften değerlendirilir. İşleriyle güçlü bir bağ kuran adanmış çalışanlar, bu deneyimi aynı anda birden fazla düzeyde yaşayabilirler (Christian ve diğerleri, 2011: 92). İşe bağlılığın sonuçları arasında, işine tutku ile bağlı bireylerin zihinsel ve fiziksel sağlık durumlarının diğer çalışanlara kıyasla daha iyi olması dikkat çekici bir bulgudur. İnisiyatif alma, proaktif davranışlar sergileme, öğrenme motivasyonunda artış ve yüksek performans, işine tutku ile bağlılığın etkili olduğu diğer değişkenlerdir (Sonnentag, 2003; Çalışkan, 2014: 371). Sonuç olarak işe bağlılık konusu, birçok araştırmada ele alınmış ve tanımı ile bileşenleri çeşitli perspektiflerden değerlendirilip geliştirilmiştir. Bu araştırmalardan elde edilen ortak bulgu, bireylerin işe yönelik tutumları ve iş ile özdeşleşmeleri olarak değerlendirilebilir.

Hizmet İçi Eğitim, İşe Bağlılık ve Teknoloji Kabulü İlişkisi

Literatürde işe bağlılık üzerine yapılan araştırmalarda, işine karşı pozitif duygular besleyen çalışanların işe bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğu kanısına varılmıştır (Schaufeli ve Van Rhenen, 2006). Kanten'in (2012) yapmış olduğu çalışmada ise örgütsel olarak çalışanların işe bağlılık göstermesi hem kendi başarısını hem de işverenin başarısını tetiklediği görülmüştür. Aryee (1994), Blau (1985), Gurin vd. (1960) ise işe bağlılık kavramını, kişinin iş performansının özsaygısına olan etkisi olarak tanımlamaktadır. İlgili alan yazında işe bağlılığı etkileyen pek çok faktör bulunmakla beraber ortak bazı ifadeler bulunmaktadır. Rabinowitz ve Hall (1977), işe bağlılığı etkileyen faktörler arasında kişinin demografik özellikleri ve mesleki özelliklerinin bulunduğunu ifade etmiş, Chusmir (1983) ise işe bağlılığı mesleki özelliklerin etkilediğini savunmuştur.

Konu üzerinde çalışma yapan araştırmacılardan bazıları, işe bağlılığın örgütsel değişkenlerden ayrı bir kavramı ifade ettiğini ve işe bağlılığın bireysel bir unsur olduğu için en fazla bireysel özelliklerden etkilendiğini savunmuşlardır (Carmeli 2005: 458). İşe bağlılık ve kişisel özellikler ilişkisinin beraber işlendiği bazı araştırmalarda (Morris ve Sherman 1981, Angle ve Perry 1981, Spector, 1997) işe bağlılığı etkileyen demografik özellikler genel olarak yaş, eğitim, cinsiyet, kıdem süresi gibi faktörler olarak ifade edilmiştir. Diğer yandan Reitz ve Jewell (1979) işe bağlılık üzerine yapmış oldukları çalışmalarında işe bağlılığın, kişinin yaşıyla arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki olduğunu saptanmıştır. Hall ve Mansfield (1975) tarafından yapılan araştırmada çalışanların kariyer beklentisi, işe bağlılık düzeylerini olumlu yönde etkilediği sonucuna varılmıştır. Sharma, March ve Simon gibi yazarlar tarafından yapılan araştırmalarda ise kıdem süresinin işe bağlılığı etkilediği savunulmuş ve kıdem süresi fazla olan çalışanların işe bağlılık düzeylerinin de yüksek olduğu kanısına varılmıştır (Çakır, 2001: 7). Ancak konu özelinde farklı bir görüşü olan çalışma bulunamadığı için bu tanım doğrulanamamıştır. Ayrıca Gould ve Hawkins (1978), çalışanların mevcut işlerinde terfi almaları işe karşı memnuniyetlerinin yükseldiğini ve dolayısıyla işe bağlılık düzeylerinin arttığını gözlemlemişlerdir. İşe bağlılık ile çalışanların eğitim düzeyi arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar bu ilişki arasında ortak bir payda da buluşmamışlardır. Ancak Morris ve Sherman (1981), Angle ve Perry (1981), Brief ve Aldag

(1980), işe bağlılık ile eğitim süresi arasında olumsuz bir ilişki olduğunu savunurken, Buchko, Weinzimmer ve Sergeyev (1998) ve Kömürcüoğlu (1993) işe bağlılık ve eğitim düzeyi arasında olumlu yönde bir ilişki olduğunu savunmuşlardır. Hizmet içi eğitim, işe bağlılık ve teknoloji kabulü kavramları arasındaki ilişkilerin literatürde pek çok araştırmacı tarafından incelendiği ve birbirinden farklı bulgulara rastlandığı görülmektedir. Molino, Cortese ve Ghislieri (2020) tarafından İtalya’da beyaz ve mavi yakalı çalışanların örneklem alındığı çalışmada bilgi fırsatlarıyla teknoloji kabulünün, işe bağlılık üzerindeki etkisini incelemişler ve bilgi fırsatı, işe bağlılık ve teknoloji kabulü arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit etmişlerdir. Farklı bir çalışmada, teknolojiye daha fazla yatırım yapılması çalışanların iş tatminlerinin yükseleceği kanısına varılmıştır (Attar ve Sweis, 2010:60). Gültekin (2022) tarafından yapılan "İşe Bağlılık Konusunda Türkiye’de Yazılmış Lisansüstü Tezlerin Analizi" başlıklı araştırmanın sonuçlarına göre, teknoloji kabulü ile işe bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Çalışma, teknoloji kabulünün çalışanların işlerine olan bağlılıklarını artırdığını göstermektedir. Özellikle, teknolojinin algılanan kullanışlılığı ve kullanım kolaylığı, çalışanların işlerine daha fazla bağlanmalarına katkıda bulunduğu tespit edilmiştir.

Hizmet içi eğitimin teknoloji kabulüne olan etkisini ele alan Arık (2019), asayiş çalışanlarının hizmet içi eğitimler ile teknoloji kabulüne olan etkisini ön-test ve son-test kontrol gruplu deneysel araştırma yöntemiyle incelemiş ve araştırma sonucunda hizmet içi eğitimlerin teknoloji kabulünü önemli derecede etkilediğini gözlemlemiştir. Mariani, Curcuruto ve Gaetani’nin (2013) İtalya’da yapmış oldukları eğitim olanakları, teknoloji kabulü ve iş tatmini konulu araştırmalarında çalışanlara eğitim fırsatlarının sunulması sonucunda iş tatminlerinin yükseldiğini gözlemlemiştir. Sevim (2015)’in Technology acceptance: A meta-analysis of the theoretical models / Teknoloji kabulü: Kuramsal modeller üzerine bir meta-analiz çalışması isimli yüksek lisans çalışmasına göre, Teknoloji Kabul Modeli (TAM) bileşenlerinin iş bağlılığı üzerinde önemli etkileri bulunduğu ve özellikle, teknolojinin algılanan kullanışlılığı ve kullanım kolaylığı, çalışanların işlerine olan bağlılıklarını arttırdığı tespit edilmiştir. Çalışanların teknolojinin benimsenmesinin çalışanların motivasyonunu ve iş performansını olumlu yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Konu özelinde yapılan farklı bir araştırmada Keleş ve Çelik’in (2013), bilişim teknolojilerine yönelik sağlanan hizmet içi eğitim kurslarını inceledikleri çalışmalarında teknolojiye yönelik eğitimlerin genellikle yazılım alanının efektif kullanıldığı kanısına varmış ve bilgisayarların öğrenme alanlarına uyumu konusunda yetersiz kaldığını savunmuşlardır. Yıldırım (2013), tarafından yapılan ve bilişim teknolojileri alanında verilen hizmet içi eğitimlerin niteliğine etkisi olan temel unsurlarını tespit etmeye çalıştığı araştırmasında, hizmet içi eğitimi etkileyen unsurların en fazla planlama, uygulama ve değerlendirme aşamalarında olduğu ortaya çıkmıştır.

İşe bağlılık ve hizmet içi eğitimin ele alındığı bazı çalışmalarda bu iki kavram arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bucak (2010) tarafından otel çalışanları üzerinde yapılan çalışmada hizmet içi eğitimlerin çalışanların iş tatminlerini pozitif yönde etkilediği sonucu elde edilmiştir. Salman (2012) tarafından yapılan araştırmada Bucak’ın bulgusunu destekler nitelikte veriye ulaşmış, hizmet içi eğitim ve iş tatmini arasında ilişki olduğu sonucuna varmıştır. İşe bağlılık ile teknoloji kabulü arasındaki ilişkinin ele alındığı çalışmada ise algılanan kullanışlılığın iş tatminini anlamlı ve pozitif yönde etkilediği görülmüştür. (Atan vd., 2022). Farklı bir araştırmada da İnsan Kaynakları Bilgi Sisteminde kullanım kolaylığının iş tatminini pozitif yönlü etkilediği gözlemlenmiştir (Çiftçiyıldız, 2015). (Beer & Mulder, 2020)’in teknolojik gelişmelerin çalışma yaşamındaki etkilerine yönelik yapmış olduğu araştırmada yenilikçi teknolojik gelişmelerin iş yaşamında mesleki öğrenme üzerinde etkili olduğunu belirtmiş ve kişinin desteklenmesi ve teşvik edilmesinin önemine dikkat çekmektedir.

Yöntem

Araştırma modeli çerçevesinde, hizmet içi eğitimin, işe bağlılık ve teknoloji kabulü üzerindeki etkinin belirlenmesi ve demografik değişkenlerin düzenleyici etkisinin incelenmesine yönelik oluşturulmuştur.

Araştırmada, literatür incelemesi neticesinde belirlenen sorunlara yönelik 7 (yedi) hipotez oluşturulmuştur. Bunlar;

H1. Katılımcıların demografik özelliklerine göre hizmet içi eğitim değerlendirmeleri değişir.

H2. Katılımcıların demografik özelliklerine göre teknoloji kabul düzeyi değişir.

H3. Katılımcıların demografik özelliklerine göre işe bağlılık düzeyi değişir.

Demografik özellikler: (H1a: cinsiyet, H1b: yaş, H1c: eğitim durumu, H1d: medeni durum, H1e: işyerindeki çalışma süresine; H1f: toplam çalışma süresine; H1g: işyerinde alınan eğitim sayısı ve H1h: alınan toplam eğitim sayısı)

H4: Hizmet içi eğitim teknoloji kabul düzeyini anlamlı ve pozitif yönde etkiler.

H5: Hizmet içi eğitim işe bağlılık düzeyini anlamlı ve pozitif yönde etkiler.

H6: Teknoloji kabul düzeyi işe bağlılık düzeyini anlamlı ve pozitif yönde etkiler.

H7: Hizmet içi eğitimin işe bağlılık düzeyi üzerindeki etkisinde teknoloji kabul düzeyinin aracılık etkisi vardır.

Araştırma, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Etik Kurulunun 31.03.2022 tarihli ve 84026528-050.01.04-2200073493 sayılı kararının oybirliğiyle uygun görülmesi üzerine etik kurul izin onayı alındıktan sonra gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kullanılan hizmet içi eğitim ölçeği "A. Dysvik ve B. Kuvaas'ın (2008) The relationship between perceived training opportunities, work motivation and employee outcomes" isimli çalışmasından ve Giovanni vd., 2013'in "Training opportunities, technology acceptance and job satisfaction: A study of Italian organizations" isimli çalışmasından faydalanılmıştır. Teknoloji Kabulü ölçeği "David (1985) tarafından oluşturulmuş ve Venkatesh (2012) tarafından geliştirilmiş ve Sinan İmamoğlu (2021) tarafından da Türkçeye çevrilmiş araştırmadan alınmıştır. Son olarak Schaufeli ve Bakker'in (2003) geliştirmiş olduğu İşe Angaje Olma Ölçeğinin kısaltılmış versiyonunu çeviri ve geri-çeviri yöntemiyle Türkçe 'ye tercüme eden "Enver Özalp ve Bilçin Meydan (2015)'ın Schaufeli ve Bakker'in geliştirmiş olduğu "İşe Angaje Olma Ölçeğinin Türkçe 'de Geçerlilik ve Güvenilirliğin Analizi" adlı çalışmasından işe bağlılık ölçeğinden faydalanılmıştır.

Bankacılık sektöründe görev alan çalışanlara online platformlar üzerinden online anket iletilmiş ve toplamda 350 kişiye ulaşılmış olup veriler toplanmıştır. Araştırmanın evrenini İstanbul ilinde özel sektör banka çalışanları oluşturmaktadır. Evren büyüklüğünü hesaplamak için Mart 2022 tarihinde TBB tarafından yayımlanan rapor incelenmiş ve evren büyüklüğü 57 banka olarak tespit edilmiştir. Araştırmanın örneklemini ise bankada görev beyaz yakalı çalışanlar oluşturmaktadır. Örneklem tespiti için yine aynı rapor esas alınmış ve bahsi geçen evremi temsilen örneklemin 383 olduğu anlaşılmıştır. Araştırma kapsamında elde edilen veriler bilgisayar ortamında SPSS 20.0 programına aktarılarak analiz edilmiştir. Örneklem ve ölçeklerin özelliklerini tanıtmak için tanımlayıcı istatistikler ele alınmış, karşılaştırmalı analizlerin tespiti için parametrik test, varsayımlarının yerine getirildiği durumlarda bağımsız iki grup arasındaki kıyaslamalarda t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Bağımsız değişkenin bağımlı değişkene olan etkisini tespit edebilmek için hiyerarşik regresyon analizi ile test edilmiştir. Normallik analizi için Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk yöntemleri kullanılmıştır. Ölçeklerin yapı geçerliliği için doğrulayıcı faktör analizi (DFA) kullanılmıştır, geçerlik analizi sonrasında ölçeğin tutarlılığını hesaplayabilmek için Cronbach Alfa (α) istatistiği kullanılarak güvenilirlik analizleri sağlanmıştır. Ayrıca ölçekler arasındaki ilişkiyi tespit edebilmek adına korelasyon yönteminden faydalanılmıştır.

Araştırma Bulguları

Araştırma kapsamında elde edilen verilere ilişkin tanımlayıcı istatistikler, ölçeklerin güvenilirlik ve geçerliliğine ilişkin analizler ve hipotez testlerinden elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Verilere ilişkin katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, kıdem süresi, iş yerindeki kıdem süresi, toplam aldığı eğitim sayısı ve iş yerinden aldığı eğitim sayılarından oluşan demografik verilerin sıklık dağılımlarıyla elde edilen sonuçlar aşağıda gösterilmektedir.

Tablo 1

Değişkenlere Ait Tanımlayıcı Özellikler

Değişkenler	N	%
Cinsiyet		
Erkek	182	52
Kadın	168	48
Medeni Durum		
Bekar	250	71,4
Evli	100	28,4
Yaş		
18-30	248	70,9
31-40	95	27,1
41+	7	2
Eğitim Durumu		
Lise	9	2,5
Ön Lisans	32	6,6
Lisans	253	72,3
Lisansüstü	65	18,6
Kurumdaki Toplam Çalışma Süresi		
1 yıldan az	118	33,7
1-5 yıl	195	55,7
6-10 yıl	27	7,7
11-25 yıl	10	2,6
Toplam Çalışma Süresi		
1 yıldan az	46	13,1
1-5 yıl	165	47,1
6-10 yıl	87	24,9
10-15 yıl	43	12,3
15+ yıl	9	2,6
İşyerinde Aldığı Toplam Eğitim Sayısı		
Hiç	27	7,7
1-5 arası	136	38,9
6-10 arası	50	14,3
10'dan fazla	137	39,1
İş Hayatında Aldığı Toplam Eğitim Sayısı		
0-9 arası	86	24,6
10-19 arası	68	19,4

Değişkenler	N	%
20-29	45	12,9
30'dan fazla	151	43,1
Toplam	350	100,00

Normallik, Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizleri

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) programı aracılığıyla normallik analizleri test edilmiştir. Verilerin Skewness değerleri için -1.5, +1.5 ve Kurtosis değerleri için -3, +3 aralığında olması normal dağılım olarak kabul görmektedir (Arıcı, 2004). Ardından değişkenlerin normal dağılıp dağılmadığı tespit etmek için Kolmogorov-Smirnov testleri gerçekleştirilmiş ve Skewness-Kurtosis değerlerinin -1.96 ile +1.96 arasında olması sonucu verilerin normal dağıldığı görülmüştür. Hizmet içi eğitim, işe bağlılık ve teknoloji kabulü ölçeklerine ilişkin Skewness ve Kurtosis değerleri aşağıda sunulmuştur.

Tablo 2

Normallik Analizi

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Hizmet İçi Eğitim Düzeyi	,145	349	,000	,888	349	,000
Teknoloji Kabul Düzeyi	,104	349	,000	,960	349	,000
İşe Bağlılık Düzeyi	,095	349	,000	,959	349	,000

Araştırma kapsamında “Hizmet İçi Eğitim”, “İşe Bağlılık” ve “Teknoloji Kabulü” ölçeklerinde yer alan maddeler için açıklayıcı faktör analizi yöntemine başvurulmuştur. AFA dahilinde maddeler arasındaki korelasyon değerleri hizmet içi eğitim ölçeğinin teknoloji kabul düzeyi ile %14,3 düzeyinde ($r=0,143$), işe bağlılık düzeyi ile %12,2 düzeyinde ($r=0,122$) anlamlı ilişkisi tespit edilmiştir. Teknoloji kabul düzeyi ile işe bağlılık düzeyi arasında ise %52,5 düzeyinde pozitif yönlü anlamlı ilişki tespit edilmiştir. ($r=0,525$). Korelasyon değerleri belirlenirken Pearson korelasyon analizi kullanılmıştır. Faktör sayısını tespit etmek amacıyla maksimum olabilirlik yöntemi kullanılmıştır.

Tablo 3

Cronbach Alfa, Ortalama, Std Sapma ve Korelasyon Değerleri

Ölçek	Cronbach's Alfa	Ortalama	Standart Sapma	Hizmet İçi Eğitim Düzeyi	Teknoloji Kabul Düzeyi	İşe Bağlılık Düzeyi
Hizmet İçi Eğitim Düzeyi	0,946	3,9	0,049	1	14,3	12,2
Teknoloji Kabul Düzeyi	0,87	4,25	0,163	*	1	52,5
İşe Bağlılık Düzeyi	0,876	3,833	0,103	*	*	1

Bağımsız ve apayrı zaman dilimlerinde yinelenen gelişigüzel ölçme süreci neticesinde elde edilen verilerin tutarlı olması güvenilirlik olarak nitelendirilmektedir (Edward ve Richard 1979: 11). Öte yandan güvenilirlik analizini açıklayabilmek için Cronbach Alfa katsayısından yararlanılmakta ve ölçek güvenilirliğinin elde edilebilmesi için Cronbach Alfa (α) sayısının 0,70 değerinden daha fazla olması gereklidir (Nunnally ve Bernstein, 1994: 265). Yapılan analizler sonucunda her üç ölçeğinde güvenilir olduğu kanısına varılmıştır.

Uyum İyiliği Değerleri ve Doğrulayıcı Faktör Analizi

Araştırma kapsamında güvenilirlik analizi yapıldıktan sonra değerler için geçerlilik analizi uygulanmıştır. Yapının geçerliliğini tespit edebilmek amacıyla faktör analizinden (DFA) faydalanılmıştır. Ayrıca doğrulayıcı faktör analizi yöntemiyle gerçekleştirilen bu analiz için uyum indekslerinden faydalanılmıştır. Ölçüm mod-

elin yapısal geçerliliğinin kabul görebilmesi için χ^2/sd değerinin 5'ten daha küçük, GFI ve AGFI değerlerinin 0,90'dan daha büyük, CFI ve TLI değerlerinin 0,90'dan daha büyük ve RMSEA ve RMR değerlerinin 0,080'den daha küçük olması gereklidir (Schermelleh-Engel vd., 2003:51-52; Byrne, 2016:90-102). Yapılan analizler neticesinde hizmet içi eğitim ölçeğinin ki-kare değeri 4,018, GFI 0,72, AGFI 0,922, CFI 0,911, TLI 0,914, RMSEA 0,072, RMR değeri ise 0,066 bulunmuştur.

Teknoloji kabul düzeyi ölçeğinde ki-kare değeri (χ^2/df) 4,448, GFI 0,901, AGFI 0,889, CFI 0,913, TLI 0,907 RMSEA değeri 0,071 ve RMR değeri 0,079 olarak elde edilmiştir. İşe Bağlılık ölçeğinde ki-kare değeri (χ^2/df) 4,128, GFI 0,909, AGFI 0,911, CFI 0,936, TLI 0,901 RMSEA değeri 0,079 ve RMR değeri 0,072 elde edilmiştir. Tüm ölçeklere ilişkin hesaplanan uyum indeksleri aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 4
Uyum İyiliği Değerleri

Kabul Edilebilir Uyum İndeksleri	Hesaplanan Uyum İndeksleri		
	Hizmet İçi Eğitim Düzeyi	Teknoloji Kabul Düzeyi	İşe Bağlılık Düzeyi
$\chi^2/sd < 5$	4,018	4,448	4,128
GFI > 0.90	0,072	0,901	0,909
AGFI > 0.90	0,922	0,889	0,911
CFI > 0.90	0,911	0,906	0,936
TLI > 0.90	0,914	0,907	0,901
RMSEA < 0.08	0,072	0,071	0,079
RMR < 0.08	0,066	0,079	0,072

Uyum iyiliği değerleri tabloda detaylı olarak incelendiğinde her üç ölçeğinde değeri iyi uyuma işaret ettiği görülmektedir.

Hizmet içi eğitim, işe bağlılık ve teknoloji kabulü ölçeklerinin ölçüm yapılarının modele uygunluğunu ve yapısal geçerliliğini analiz edebilmek için AMOS programı vasıtasıyla doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yöntemi kullanılmış ve tüm ölçekler ölçüm modeliyle beraber incelenmiştir. Ölçek maddelerinin faktör yükleri analizi sonrasında ölçeklerde yer alan maddelerin yükleri 0,40 üzerinde olması dolayısı ile çalışma dışında bırakılması gereken madde olmadığı tespit edilmiştir. Çalışmada maksimum olabilirlik tahmin tekniği uygulanmıştır.

Tablo 5
Faktör Yükleri

		Faktör Yüğü
Hizmet İçi Eğitim	Şirketim tarafından eğitim ve mesleki gelişim fırsatları sunuluyor.	0,929
	Kurumum çalışanlarının gerekli eğitim ve geliştirmeleri almalarına önem verir.	0,928
	Gelecekte bana verilebilecek görevleri yerine getirebilmem için kurumum tarafından eğitim ve gelişim fırsatlarının sağlanacağından eminim.	0,915
	Almış olduğum eğitim ve gelişim desteğinden memnunum.	0,905
	Kurumum çalışanlarının yeterlilik seviyesini arttırmak için yatırım yapar.	0,882
	Benim izlenimime göre, kurumum çalışanlarına sunduğu eğitim ve gelişim desteği bakımından rakiplerinden daha üstündür.	0,871
Teknoloji Kabul Düzeyi	Kullandığım bilgi teknolojileri ve programlarla ilgili özel eğitim kurslarına erişebiliyorum.	0,456
	Yeni teknolojinin rahatlıkla etkileşim kurulabilen bir teknoloji olduğunu düşünürüm.	0,828
	Yeni teknolojileri kullanma konusunda yetenekli hissediyorum.	0,772
	Yeni teknolojiyi kullanmak işteki etkinliğimi artırır.	0,768

	Faktör Yüklü
İşimde yeni teknolojiyi kullanmak verimliliğimi artırır.	0,757
Yeni teknolojilerin kullanımını kolay buluyorum.	0,746
Yeni teknoloji kullanmak iş performansımı artırır.	0,728
Yeni teknolojiyi kullanmak işimi kolaylaştırır.	0,720
Yeni teknolojiler ile etkileşimim net ve anlaşlırdır.	0,709
Yapmak istediklerimi yapacağım yeni teknolojilere rahatça ulaşırım	0,694
İşimde yeni teknolojiyi kullanışlı bulurum.	0,691
Yeni teknolojileri kullanmayı öğrenmek benim için kolay olur.	0,662
Yeni teknoloji beni baş edebileceğimden daha fazla iş yapmaya zorluyor.	0,827
İşim bana coşku veriyor.	0,880
Sabah uyandığımda işe gitme isteği duyuyorum.	0,850
İşim bana ilham veriyor.	0,842
İşimi yaparken kendimi çok enerjik hissedirim.	0,841
İşimi yaparken kendimi güçlü ve dinç hissedirim.	0,830
Yaptığım işten gurur duyuyorum.	0,792
Yoğun bir şekilde çalışırken kendimi mutlu hissediyorum.	0,746
İşe gömülmüş durumdayım.	0,894
Çalışırken kendimden geçiyorum.	0,754

Hipotez Testi Bulguları

Bu çalışmada hizmet içi eğitim ve işe bağlılık ilişkisinde teknoloji kabulünün aracılık etkisi tespit edilmeye çalışılmıştır. Aracılık etkisini tespit edilebilmesi için bazı koşulların sağlanmış olması gerekmektedir. Bu koşullardan ilki bağımsız değişkenin aracı değişken üzerinde etkisi olması gerekmektedir. Sonraki koşul, bağımsız olan değişkenin bağımlı değişken üzerinde etkisi olması gerekmektedir. Bu şartlar sağlandıktan sonraki koşul aracı değişken ikinci aşamadaki regresyon analizine dahil edildiğinde bağımsız olan değişkenin bağımlı olan değişken üzerindeki regresyon katsayısı anlamsızlaşırken, aracı değişkenin de bağımlı değişkene olan etkisi anlamlı olması gerekmektedir (Baron & Kenny, 1986: 1176). Çalışma kapsamında kullanılan regresyon analizinde birinci aşamada hizmet içi eğitimin teknoloji kabulündeki etkisi, ikinci aşamada aracı değişken olarak alınan teknoloji kabulü değişkeninin bağımlı değişken olan işe bağlılık düzeyindeki etkisi, son aşamada ise hem bağımsız değişken hem de aracı değişken üzerindeki etkisi analiz edilmiştir. Son olarak değişkenlerin sebep-sonuç bağlantılarını tespit edebilmek için basit doğrusal ve hiyerarşik regresyon analizlerinden faydalanılmıştır.

Tablo 6

Regresyon Analizi Sonuçları

	Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	R ²	β	t	p
Model 1	Teknoloji Kabulü	Hizmet İçi Eğitim	0,165	0,143	2,687	0,008
Model 2	İşe Bağlılık	Teknoloji Kabulü	0,528	0,525	11,479	0,000
Model 3	İşe Bağlılık	Teknoloji Kabulü	0,521	0,518	11,213	0,000
		Hizmet İçi Eğitim	0,056	0,048	1,049	0,295

Modelin birinci kısmında bağımsız değişken olan hizmet içi eğitim ölçeğinin aracı değişken olan teknoloji kabul düzeyi üzerindeki etkisi ele alınmış ve ilişki anlamlı bulunmuştur ($F=7,221$; $p<0,05$). Bağımsız değişkenin bağımlı değişkendeki değişimi açıklama oranı %2'dir ($R^2=0,02$). İkinci modelde aracı değişken olarak

teknoloji kabul düzeyinin bağımlı değişken olan işe bağlılık düzeyi üzerindeki etkisi anlamlı bulunmuştur ($F=131,770$; $p<0,05$). Bağımsız değişkenin bağımlı değişkendeki değişimi açıklama oranı %27,5'tir ($R^2=0,275$).

Üçüncü modelde aracı değişken olan teknoloji kabul düzeyinin ve bağımsız değişken olan hizmet için eğitim aynı anda modele eklenerek anlamlılığı incelenmiş ve model anlamlı bulunmuştur ($F=66,454$; $p<0,05$). Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkendeki değişimi açıklama oranı %27,8'dir ($R^2=0,278$). Model içerisinde bulunan parametrelerin anlamlılık düzeyi incelendiğinde; hizmet içi eğitim alt boyutunun işe bağlılık üzerindeki etkisinin anlamsız, teknoloji kabul düzeyinin ise anlamlı olduğu görülmüştür. Üçüncü adımda, ilk modelde anlamlı olan hizmet içi eğitimin işe bağlılık üzerindeki etkisinin üçüncü modelde modele teknoloji kabul düzeyi eklendiği zaman etkisiz hale geldiği için hizmet içi eğitimin işe bağlılık düzeyi üzerindeki etkisinde teknoloji kabul düzeyinin tam aracılık etkisi olduğu gözlemlenmiştir.

Araştırma bulgularına göre teknoloji kabulü ile işe bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Hizmet içi eğitim ve işe bağlılık düzeyi arasında da anlamlı bir ilişki bulunmuş ve (Tekin & Duran, 2018), (Gürkan & Dombaycı, 2022) ve (Demir & Çini, 2014) gibi pek çok araştırmada aynı doğrultuda sonuçlar olduğu tespit edilmiştir. Yine bu araştırmada hizmet içi eğitim ve teknoloji kabulü arasında anlamlı bir ilişki ($R^2=0,278$) tespit edilmiş ve (Beer & Mulder, 2020) ve (Baethge-Kinsky, 2020)'un yapmış olduğu araştırmalar ile bu ilişki desteklenmiştir. Genel olarak ifade etmek gerekirse bu araştırmanın bulguları ile literatürde yer alan pek çok bulgunun örtüştüğü görülmüştür.

Ayrıca çalışanların demografik özellikleri dikkate alındığında, hizmet içi eğitim, teknoloji kabul düzeyi ve işe bağlılık düzeylerine ilişkin tutumları cinsiyet ve yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Bu tutumların farklılaşmamasının nedeni, dönemin getirdiği fırsat eşitliğinden kaynaklanıyor olabilir. Karasolak vd. (2013) ile İncik ve Akbay'ın (2018) araştırmalarında, cinsiyetin hizmet içi eğitime ilişkin tutumlarında farklılık olmadığı bulgusuyla benzer sonuçlar elde edilmiştir. Ancak, bu bulgular Ekşi (2001), Kaya (2011) ve Göçebe'nin (2010) araştırmalarıyla örtüşmemektedir. Bu durum, ilgili literatürün gelişmesi sonucunda iş hayatında demografik eşitliğin sağlanması için yapılan müdahalelerden kaynaklanıyor olabilir.

Sonuç ve Öneriler

Bu çalışma, hizmet içi eğitim ile işe bağlılık arasındaki ilişkide teknoloji kabulünün aracılık düzeyini saptamak amacıyla yapılmıştır. Araştırma İstanbul'da bankacılık sektöründe aktif görev alan beyaz yakalı çalışanlar ile uygulanmıştır. Araştırma neticesinde hizmet içi eğitim, işe bağlılık ve teknoloji kabulü arasındaki ilişkilerin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ve hizmet içi eğitimin işe bağlılık ile teknoloji kabulü arasındaki ilişkide tam aracılık etkisine sahip olduğunu ortaya konulmuştur. Araştırmaya ilişkin çalışanların demografik özelliklerine göre yapılan analiz sonuçlarında hizmet içi eğitim, teknoloji kabul düzeyi ve işe bağlılık düzeylerine karşı çalışanların yaklaşımları, yaş ve cinsiyete göre anlamlı bir farklılık görülmezken, eğitim ve medeni durumlarına göre teknoloji kabul düzeyinde anlamlı bir farklılık görülmektedir. Lise mezunu ve bekar olan çalışanların karşı demografik özelliği taşıyan çalışanlara göre teknoloji kabul düzeyleri daha olumlu bulunmuştur. Çalışanların demografik özelliklerinden hiç birisinin işe bağlılık düzeyini farklı kılmadığı tespit edilmiştir.

Çalışmanın bulgularına göre hizmet içi eğitim, işe bağlılık ve teknoloji kabulü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuş hizmet içi eğitim ile işe bağlılık arasındaki ilişkide teknoloji kabulünün tam aracılık etkisine sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmanın ana bulgusu olarak çalışanların hizmet içi eğitim almaları teknoloji kabul düzeylerini arttırırken teknoloji kabul düzeyi artan çalışanlarında işe bağlılık düzeylerinin yükseldiği söylenebilmektedir. Çalışmada çalışanların demografik özelliklerine yönelik önemli bulgular bulunmasına rağmen araştırmanın bazı kısıtlarında göz ardı edilmemelidir. Araştırmanın sadece

belirli sektörü ve belirli bir çalışan grubunu kapsamıyla sınırlı kalmıştır. Diğer araştırmalarda örneklemin daha geniş yelpazede tutulması ve farklı sektörleri de kapsamıyla birlikte daha farklı bulgulara erişilebilecektir.



Hakem Değerlendirmesi	Dış bağımsız.
Çıkar Çatışması	Yazarlar çıkar çatışması bildirmemiştir.
Finansal Destek	Yazarlar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.
Yazar Katkısı	Çalışma Konsepti/Tasarımı: H.E., U.Ö.; Veri Analizi /Yorumlama: H.E., U.Ö.; Yazı Taslağı: H.E., U.Ö.; İçeriğin Eleştirel İncelemesi: H.E., U.Ö.; Son Onay ve Sorumluluk: H.E., U.Ö.
Etik Onay	Bu çalışma için, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Etik Kurulu'ndan onay alınmıştır (Tarih: 31.03.2022, Sayı: 84026528-050.01.04-2200073493)
Bilgilendirilmiş Onam	Tüm katılımcılardan bilgilendirilmiş onam alınmıştır.

Peer Review	Externally peer-reviewed.
Conflict of Interest	The authors have no conflict of interest to declare.
Grant Support	The authors declared that this study has received no financial support.
Author Contributions	Conception/Design of study: H.E., U.Ö.; Data Analysis/Interpretation: H.E., U.Ö.; Drafting Manuscript: H.E., U.Ö.; Critical Revision of Manuscript: H.E., U.Ö.; Final Approval and Accountability: H.E., U.Ö.
Ethical Approval	Ethical approval was obtained from Çanakkale Onsekiz Mart University Graduate Education Institute Ethics Committee (Date: 31.03.2022; 84026528-050.01.04-2200073493).
Informed Consent	Informed consent was obtained from all participants.

Yazar Bilgileri Author Details

Hüseyin Ergen

¹ Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, Çanakkale, Türkiye

0000-0001-7373-1574  Huseyinergenn1@gmail.com

Ufuk Özer (Dr. Öğr. Üyesi)

¹ Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, Çanakkale, Türkiye

0000-0003-4736-1279  ufukozer@comu.edu.tr

Kaynakça | References

- Albers, A., Gladysz, B., Pinner, T., Butenko, V., & Stürmlinger, T. (2016). "Procedure for Defining the System of Objectives in The Initial Phase of an Industry 4.0 Project Focusing on Intelligent Quality Control Systems. *Procedia CIRP*, 5, 262-263.
- Arık, G. (2019). Asayiş Hizmetlerine Yönelik Bir Teknoloji Kabul Modeli Önerisi ve Duruma Dayalı Eğitimlerin Teknoloji Kabulüne Etkisi. *Hacettepe Üniversitesi Doktora Tezi*.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resources Management*. London: Kogan Page.
- Atan, M., Uzkuurt, B. K., & Develi, A. (2022). Dijitalleşmenin İş Performansı, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkiler. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 57(3), 1682-1700.
- Attar, G., & Sweis, R. (2010). The Relationship between Information Technology Adoption and Job Satisfaction in Contracting Companies in Jordan. *Journal of Information Technology in Construction*, 10, 44-63.
- Baethge-Kinsky, V. (2020). Digitized Industrial Work: Requirements, Opportunities, and Problems of Competence Development. *Front. Sociol.*, 5-33.
- Bakan, İ. (2014). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Batal, S., & Tuğlu, K. (2018). *Endüstri 4.0 ve Yeni Teknolojiler Karşısında Yerel Yönetimlerde Yaşanan Değişimler*. Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi.



- Beer, P., & Mulder, R. (2020). The Effects of Technological Developments on Work and Their Implications for Continuous Vocational Education and Training: A Systematic Review. *Front. Psychol*, 11-918.
- Blaug, M. (1976). The Empirical Status of Human Capital Theory: A Slightly Jaundiced Survey. *Journal of Economic Literature*, 14(3), 827-855.
- Bolat, Y. İ., Aydemir, M., & Karaman, S. (2017). Uzaktan Eğitim Öğrencilerinin Öğretimsel Etkinliklerde Mobil İnternet Kullanımlarının Teknoloji Kabul Modeline Göre İncelenmesi. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 37(1), 63 - 91.
- Bolelli, M. (2018). Narsistik kişilik özelliklerinin işe bağlılığa etkileri: Örnek bir araştırma. *Gazi İktisat ve İşletme Dergisi*, 4(3), 185-199.
- Bucak, T. (2010). Hizmet İçi Eğitim ve İş Tatmini İlişkisi: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 7(2).
- Carmeli, A. (2005). The relationship between organizational culture and withdrawal intentions and behavior. *International Journal of manpower*.
- Castells, M. (2008). *Ağ Toplumunun Yükselişi Enformasyon Çağı: Ekonomi, Toplum ve Kültür*. İstanbul : İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Chusmir, L. H. (1983). Characteristics and predictive dimensions of women who make nontraditional vocational choices. *Personnel & Guidance Journal*, 62(1).
- Çakır, Ö. (2001). *İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Çetindere, F. A. (2022). Endüstri 4.0'ın Etkilerinin Kalite 4.0 Üzerinden Değerlendirilmesi. *Ekonomi Maliye İşletme Dergisi*, 5(1), 176-188. doi:10.46737/emid.1119920
- Davis, F. (1989). A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New and User Information Systems. *Theory and Results, Doctoral Dissertation*.
- Demir, M., & Çini, M. (2014). Konya Bankacılık Sektöründe Eğitim ve Kariyer Fırsatları Açısından İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 161-171.
- Drağşah, A. (2018). *Bize Bir Eğitim Lazım*. İstanbul: Epsilon Yayınevi.
- EBSO. (2015). Sanayi 4.0. 08 10, 2021 tarihinde http://www.ebso.org.tr/ebsoimedia/documents/sanayi-40_81017283 adresinden alındı
- Ege, B. (2012). Bulut Bilişim. *Bilim ve Teknik Dergisi (TÜBİTAK)*, 46(541), 12-15.
- Fındıkcı, İ. (2003). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Ghislieri, C., Molino, M., & Cortese, C. G. (2020). The promotion of technology acceptance and work engagement in industry 4.0: From personal resources to information and training. *International journal of environmental research and public health*, 17(7).
- Gültekin, Z. (2022). İşe bağlılık konusunda Türkiye'deki yazılmış lisansüstü tezlerin analizi. *Ekonomi Maliye İşletme Dergisi*, 5(1), 68-88.
- Gürkan, N., & Dombaycı, E. (2022). Hizmet İçi Eğitimin Örgütsel Bağlılık Düzeyi Üzerine Etkisi. *Ekonomi İşletme Ve Yönetim Dergisi*, 263-300.
- Hall, D. T., & Mansfield, R. (1975). Relationships of age and seniority with career variables of engineers and scientists. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 201.
- İslamoğlu, E., Özdemir, Y., & Çiftçiyıldız, K. (2017). İnsan kaynakları bilgi sistemlerinin iş tatmini ve örgütsel bağlılığa etkisi: Doğu Marmara ISO 500 firma örneği. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 99-122.
- Jensen, H. E. (1990). Are There Institutional Signposts in the Economics of Alfred Marshall? *Journal of Economic Issues*, 24(2), 405-413.
- Kahn, W. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of management journal*, 33(4), 692-724.
- Karahanna, E., Agarwal, R., & Angst, C. M. (2006). Reconceptualizing Compatibility Beliefs in Technology Acceptance Research. *Management Information Systems Research Centre*, 781-804.
- Keleş, E., & Çelik, D. (2013). 2000-2010 Yılları Arasında Bilgisayar Teknolojileri ve Eğitimde Kullanımlarına Yönelik Yürütülen Hizmet İçi Eğitim Kursların İncelenmesi. *Journal of Instructional Technologies & Teacher Education*, 1(2), 164-194.
- Kesayak, B. (tarih yok). Nesnelerin interneti ve endüstriyel uygulamaları. 07 10, 2021 tarihinde <https://www.endustri40.com/nesnelerin-interneti-ve-endustriyel-uygulamalari/> adresinden alındı
- Mariani, M. G., Curcuruto, M., & Gaetani, I. (2013). Training opportunities, technology acceptance and job satisfaction: A study of Italian organizations. *Journal of Workplace Learning*.
- Nunnally, J., & Bernstein, I. (1994). The Assessment of Reliability. *Psychometric Theory*, 3, 248-292.
- Özer, M. A., Sökmen, A., Akçakaya, M., & Özyayın, M. M. (2017). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Rabinowitz, S., & Hall, D. T. (1977). Organizational research on job involvement. *Psychological bulletin*, 84(2), 265.
- Reitz, H. J., & Jewell, L. (1979). Sex, locus of control, and job involvement: A six-country investigation. *Academy of Management Journal*, 72-80.
- Salman, F. (2012). Hizmet içi eğitim ile iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi: Belediye çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Yıldız Teknik Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi*.

- Sanghavi, D., Parikh, P., & Raj, S. A. (2019). Industry 4.0: Tools and Implementation. *Management and Production Engineering Review*, 10, 3-13.
- Schaufeli, W. (2012). Work engagement: What do we know and where do we go? *Romanian Journal of Applied Psychology*, 14(1), 3-10.
- Schaufeli, W. B., & Rhenen, W. V. (2006). Over de rol van positieve en negatieve emoties bij het welbevinden van managers: Een studie met de Job-related Affective Well-being Scale (JAWS). *Gedrag en Organisatie*, 19(4), 323-344.
- Schermelleh-Engel, K., & Moosbrugger, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of fit measures. *Methods of Psychological Research Online*, 8(2), 23-74.
- Sevim, A. (2015). Technology acceptance: A meta-analysis of the theoretical models / Teknoloji kabulü: Kuramsal modeller üzerine bir meta-analiz çalışması. *Orta Doğu Teknik Üniversitesi Bilişim Sistemleri Ana Bilim Dalı*. içinde
- Straub, D., & Brenner, W. (1997). Testing the technology acceptance model across cultures: A three country study. In *information&management*.
- Taymaz, H. (1997). Hizmet İçi Eğitim Üstüne.
- Tekin, U., & Duran, S. (2018). Hizmet İçi Eğitimin İşgören Motivasyonuna Etkisi. *Aydın Sağlık Dergisi*, s. 21-44.
- Uğur, N. G., & Turan, A. H. (2016). Mobil Uygulama Kabul Modeli: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 34, 97-126.
- Witkowski, K. (2017). Internet of Things, Big Data, Industry 4.0 – Innovative Solutions in Logistics and Supply Chains Management. *Procedia Engineering*, 182, 763-769.
- Yıldırım, Ö. (2013). Bilişim Teknolojileri Konusunda Yapılmış Hizmet İçi Eğitimlerin Niteliğini Etkileyen Faktörler: Bir İçerik Analiz Çalışması. *Atatürk Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi*.