

\*\*\*\*\*



**BANKACILIK ve SERMAYE**  
Piyasası Araştırmaları Dergisi

**Bankacılık ve Sermaye**  
**Piyasası Araştırmaları**  
**Dergisi ISSN: 2651-3560**

**BSPAD, Cilt 2, Sayı 6**

[www.bankasermaye.com](http://www.bankasermaye.com)

\*\*\*\*\*

**Banka Çalışanlarının Bilgi Teknolojileri Kullanımının Teknoloji Kabul Modeli (TKM) İle İncelenmesi<sup>1</sup>**

*Investigation Of The Use Of Information Technologies in Bank Employees By Technology Acceptance Model (TAM)*

**Dr. Öğr. Üyesi Hakan TUNÇ<sup>2</sup>**

*Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi*  
*İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*  
[hakantunc32@gmail.com](mailto:hakantunc32@gmail.com)

**Doç.Dr.Özlem Çetinkaya BOZKURT**

*Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi*  
*Bucak İşletme Fakültesi*  
[ozlemcetinkaya@mehmetakif.edu.tr](mailto:ozlemcetinkaya@mehmetakif.edu.tr)

**Hanife GÜRBÜZ**

*Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi*  
*Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Öğrencisi*  
[grbz.hanife@gmail.com](mailto:grbz.hanife@gmail.com)

**Özet**

*Bu çalışma banka çalışanlarının teknoloji kabul ve kullanımlarını, Teknoloji Kabul Modeli (TKM) ile ampirik olarak test etmek amacıyla hazırlanmıştır. Araştırma Burdur ili Bucak ilçesinde faaliyette bulunan banka çalışanları üzerinde yürütülmüştür. Bucak'ta çalışan 117 banka personelinin 67 anket yanıtları uygun bir istatistik programı ile test edilmiştir. Bu çalışmada güvenilirlik analizi, betimsel analizlerin yanı sıra Independent Sample T-Test ve ANOVA testi kullanılmıştır. Araştırmada verilerin normal dağılımını görebilmek için Kolmogorov-Smirnov Testi ve Skewness ve Kurtosis Testleri uygulanmıştır. Araştırma kapsamında, bilgi teknolojileri kullanımının banka çalışanları üzerindeki etkisi ve çalışanların bilgi teknolojileri hakkındaki bilgisi, tecrübe ve düşüncelerinin bazı demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Araştırma sonucunda ulaşılan bu istatistiksel veriler ile literatür taraması karşılaştırılmış, yorumlanarak daha sonra yapılacak olan çalışmalar için öneriler sunulmuştur.*

**Anahtar Kelimeler:** Bankacılık, Bilgi Teknolojileri, Teknoloji Kabul Modeli

**Jel Kodları:** G10, G20, G21

<sup>1</sup> Makale Gönderim Tarihi: 04.06.2018 – Makale Kabul Tarihi: 30.09.2018

<sup>2</sup> Sorumlu Yazar

### **Abstract**

*This study is prepared to empirically test the acceptance and use of technology of bank employees with Technology Acceptance Model (TAM). The research was carried out on bank employees operating in Bucak district of Burdur province. 67 questionnaire responses were tested with 117 bank staff working in Bucak with an appropriate statistical program. Independent Sample T-Test and ANOVA test were used in this study as well as reliability analysis, descriptive analyzes. Kolmogorov-Smirnov Test and Skewness and Kurtosis Tests were applied to see the normal distribution of data in the study. Within the scope of the research, the effect of using information technology on employees and the information about employees' information technology, experience and thoughts are examined to some demographic variables. As a result of the research, these statistical data were compared with literature reviews and interpretations were presented for future studies.*

**Keywords:** Banking, Information Technologies, Technology Acceptance Model

**Jel Codes:** G10, G20, G21

## **1. Giriş**

Yaşadığımız çevreyi ve gelişen olayları değerlendirmek ve yönetmek amacıyla uygulamaya konulan bir dizi kavramlar ve genellemelerle kişiye güçlü bir bakış açısı sağlayan her türlü zihinsel etkinlikler bilgi olarak tanımlanmaktadır (Aktaş, 2007:4). Bilginin, çalışma hayatındaki faaliyetlerin sistemli bir şekilde uygulamaya konması anlamına gelen teknoloji, sanayi devriminden itibaren hızla değişim ve gelişim göstererek işletmeler için göz ardı edilemeyecek derecede önem kazanmıştır. Çünkü ekonomik ve sosyo-kültürel gelişmelerin anahtarı niteliğinde olan bilginin etkin ve verimli bir şekilde kullanılması işletmelerin alt yapısını ve kalkınmasını desteklemektedir. Bilgi teknolojileri (BT), yazılım uygulamaları başta olmak üzere bilgisayar donanımının incelenmesi, tasarımı, geliştirilmesi, yürütülmesi ve yönetilmesinin genel ifadesidir. Bilişim Sistemleri (BS), BT'nin etkili bir şekilde kullanımı ve yönetimi için nasıl kararlar alınacağı, alınan kararların uygulanması, denetlenmesi ile ilgilenmektedir (Weill ve Ros, 2004:76). Günümüz şartlarında bir işletmenin büyüme ve gelişme gösterebilmesi, kar elde edebilmesi, performansı artırırken maliyeti azaltabilmesi ve en önemlisi rekabet edebilmesi için BT'nin etkili kullanımı önemli bir etkiye sahiptir. Whyte ve arkadaşları çalışmalarında bilişim sistemlerini, organizasyon süreçlerini destekleyen, karar verme ve kontrol aşamaları için bilgi temini sağlayan, düzenlenmiş prosedür seti olarak tanımlamaktadır (Whyte vd., 1997:38).

Dünya ile birlikte tüm sektörlerde olduğu gibi bankacılık da bilgi teknolojilerindeki gelişmelerden etkilenmiştir. Şahıslardan ya da kurumlardan mevduat temin ederek veya kendi kaynaklarını kullanarak kar elde etmeyi amaçlayan bankalar (Engin, 2015:38), BT kullanımı ile küreselleşmeye daha iyi bir şekilde ayak uydurabilmektedir (İbrahim ve Muhammad, 2014:166). Bu bağlamda bankaların özellikle güvenlik, veri ambarları, iletişim ve haberleşme sistemlerinde teknolojiyi etkin bir şekilde kullanmaları gerekmektedir.

Bankacılık sektöründe kullanılan yeni teknolojiler temel olarak Banka İçi Otomasyon ve Banka Otomasyonu alanlarında kullanılmaktadır (Başarır, 2006:37). “Banka içi otomasyon bankada yürütülen operasyonel işlemlerin ya da bir başka ifadeyle rutin işlerin olduğu süreçtir. Örneğin para çekme, para yatırma, fatura işlemleri, kredi kartı ödeme işlemleri, çek ve senet işlemleri gösterilebilir. Banka otomasyonu ise pazarlamaya yönelik faaliyetlerdir. Örnek olarak yeni ürün, yeni hizmet geliştirilmesi, müşteriye yönelik yeni arayüz ya da uygulamalar oluşturmak gibi” (Engin, 2015:47).

Bilgi Teknolojilerinin en etkin unsuru olan insanların teknolojinin gelişimi ve kullanılması karşısındaki tutumu, teknolojinin insanlar tarafından kabul edilip edilmediğinin bir göstergesi olarak algılanabilir. Bu çalışmanın amacı Bucak ilçesindeki banka çalışanlarının bilgi teknolojileri kullanımı ile ilgili davranışlarını Teknoloji Kabul Modeli (TKM) ile inceleyerek; bilgi teknolojilerine dair bilgilerini, bilgi teknolojilerinin kullanım alanlarını ve bilgi teknolojileriyle ilgili düşüncelerini ölçmektir. Ayrıca elde edilen bilgilerle de banka yöneticilerine ve akademisyenlere fayda sağlanması amaçlanmaktadır.

## 2. Teknoloji Kabul Modeli ve Bilgi Teknolojileri Kullanımını Etkileyen Faktörler

Günümüzde neredeyse bütün işletmeler kar elde etmek, varlığını sürdürmek, rekabet etmek için yatırımlarının bir kısmını bilgi teknolojilerine ayırmaktadır. Teknoloji Kabul Modeli (TAM), genel olarak çeşitli örgütsel yapılar içerisinde bilgi teknolojilerinin ve kullanan kişilerin teknolojiyi kullanım niyet ve isteklerini ölçen bir teoridir (Turan ve Çolakoğlu, 2008). Bu teknolojilerin işletmelerde mevcut olması ne yazık ki teknolojilerin etkili ve verimli kullanılmasında yeterli olmamaktadır. Bu sebeple teknoloji kullanımının etkilendiği psikolojik itici güç ve faktörler belirlenmelidir. Bu faktörler şunlardır:

*Tavır (Attitude):* sosyal bilimler çalışmalarında mevcut tutumlar, kişilerin belirli davranışlarda bulunması için bir ön şarttır (Fishbein ve Azjen, 1975). Kişinin durum ve olaylara karşı olumlu veya olumsuz bir davranış sergileme eğilimidir (Bolat vd.,2017:67). Bilgisayar kullanma ve bilgisayar kullanma niyetini belirleyen önemli bir değişken olan tutum, olumlu veya olumsuz tepki verme eğilimidir (Ma vd., 2005).

*Kişisel norm (Subjective norm):* birey için önemli olan kişilerin herhangi bir davranış yapıp yapmaması konusundaki görüşleri şeklinde tanımlanmaktadır (Fishbein ve Azjen, 1975). Bu kavramın birçok araştırmacı tarafından niyetin belirlenmesinde etkili olup olmadığı araştırılsa da bilgisayar sistemleri kullanımında tutarlı olmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Turan ve Çolakoğlu, 2008).

*Algılanan kolaylık ve Algılanan kullanılabilirlik (Perceived ease of use and Perceived usefulness):* bilgisayar kullanma konusunda kullanıcının niyetinin belirleyen faktörlerdir (Davis,1989). Davis (1989), Algılanan kullanılabilirliği bireyin bir teknolojiyi kullanarak yaptığı işteki performansının artması konusunda sahip olduğu eğilim ve düşünce; algılanan kolaylığı ise belli bir teknolojinin kullanılmasının kolay olmasını ve fazla çaba göstermeden kullanımının öğrenilmesi olarak tanımlamıştır (Davis, 1989).

### 2.1. TKM ile Yapılmış Çalışmalar ve Literatür Taraması

Bir bilgi sistemleri teorisi olan TKM, insanın veya bir toplumun teknolojiyi nasıl kabul ettiğini ve kullandığını teorik olarak modellemektedir (Hamrany, 2016:15). Davis'in 1989'da BT kullanıcılarının davranışlarını, bilgi teknolojilerinin kabul edilip edilmediğini belirlemek amacıyla geliştirdiği TKM, bilgi teknolojileri alanında araştırmalar yapan araştırmacılar için literatürde en çok kullanılan model olarak karşımıza çıkmaktadır. TKM'de kullanıcıların davranışına göre niyetlerinin hem kişilerin tutumları hem de algılanan faydaları tarafından belirlendiği, algılanan faydanın ve tutumun ilişkili olduğu savunulmaktadır (Özer vd., 2010:3280). TKM, BT kullanımının bir sistemi kullanmaya yönelik davranışsal niyet tarafından belirlendiğini, böylelikle kişinin bir sistemi kullanmaya yönelik tutum ve bunun algılanan faydasının bir arada değerlendirilmesi ile ortaya çıktığını savunmaktadır (Şahin ve Alkaya,2017:90). Yapılan literatür araştırması sonucunda TKM'nin birbirinden farklı alanlarda ve kullanıcılarla çeşitli bilgi teknolojileri kullanımının kabulüne ilişkin etkenlerin veya engellerin ortaya konulduğu saptanmıştır. Bilgi teknolojilerinin kullanımı ve kabulünü ilk olarak belirgin kılan Algılanan Kullanım Kolaylığı (AKK) ve Algılanan Fayda (AF)'dir. AKK, bireyin bir teknolojiyi kullanırken fiziksel ve zihinsel çabaya ihtiyaç duymadığını algılama derecesi olarak tanımlanmaktadır (Davis, 1989:320). AF ise, bireyin bir teknolojiyi kullandığında iş performansının artacağına dair inancıdır (Gyampah ve Salam, 2004:733).

Aktaş (2007)'ye göre "TKM, insanların niçin bilgisayar kullanımına dirençli olduğunu, teknoloji kabulü tercihini anlamak, kullanıcıların değişikliklere nasıl cevap vereceklerini tahmin etmek ve sistemin doğasının değişmesiyle kullanımdaki gelişmeyi incelemektedir" (Aktaş, 2007:25). Akyüz (2015), araştırmasında ortaokullarda ders veren öğretmenlerin öğretim teknolojilerinin eğitim kalitesine etkisine dair görüşlerini TKM ile incelemiştir. KKTC'nde görev yapan 365 öğretmenden alınan anket cevaplarının tamamına yakını öğretim teknolojilerinin eğitim kalitesini arttırdığına inanmaktadır. Ankete katılan öğretmenlerin %83'ü derslerin bilgisayar destekli eğitime uygun hale getirilmesini istemektedir. Araştırma sonuçlarına göre öğretmenlerin öğretim teknolojilerinin iş hayatındaki algısı (İİ) ile onların öğretim teknolojilerini kullanarak yaptıkları iş performanslarının artması dolayısıyla da eğitim kalitesinin artması (AKU) arasında pozitif bir ilişki ortaya çıkmıştır. Turan ve Çolakoğlu (2008) çalışmalarında anket tekniği ve TKM kullanarak Adnan Menderes Üniversitesine bağlı fakülte ve meslek yüksekokullarında çalışan 213 öğretim elemanına bilişim ve iletişim teknolojilerinin etkin ve

verimli kullanımını, neden kullanıp kullanmadıklarını araştırmıştır. Ayrıca yazarlar ülkemizde eğitim teknolojilerinin yükseköğretimde kullanılmasının önündeki engelleri ve bilgi teknolojilerinin yaygınlaşmasını ve kullanımını araştıran teoriler ile davranışsal teorilerin temellerini de tartışmıştır. Turan ve Çetinkaya (2010) araştırmalarında İzmir ilinde ikamet eden sekreterlerin teknoloji kabul ve kullanımlarını Geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli (e-TAM) ve Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) kullanarak incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre; büro ortamında sekreterlerin BT'ni benimseyerek kullanmalarının günlük hayatlarına uygun olduğuna, iş performanslarının artacağı yönünde bir algıya sahip olduklarına, teknolojinin kullanımının kolay olduğunu düşünmelerine ve yakınlarının veya onlar için önem arz eden kişilerin teknolojiyi kullanma konusundaki düşünceleri ile şekillendiğine ulaşılmıştır. Şenel (2011) çalışmasında sanal ortamlarda faaliyet gösteren sanal organizasyon müşterilerinin Teknoloji kabulünün, algıladıkları e-hizmet kalitesine bir etkisinin olup olmadığını incelemiştir. İstanbul, Ankara, İzmir, Eskişehir ve Bursa'da faaliyet gösteren organizasyonlardan alışveriş yapan 415 müşteriden alınan veriler TKM, YEM ve Bulanık Mantık Teorisi ile ölçülmüştür. Elde edilen sonuçlara göre TKM'nde katılımcıların sergiledikleri davranışların kullandıkları sanal alışveriş sitelerinin sunduğu hizmet kalitesini 0,17 ile açıklandığına ulaşılmıştır. Bu ifadeye göre de yazar katılımcıların teknoloji ile kurdukları bağın sunulan hizmet kalitesini etkilediğini savunmuştur. Turan ve Haşit (2014) araştırmalarında sınıf öğretmenlerinin Bilgi ve İletişim Teknolojisi araçlarının kullanımlarını etkileyen etkenler Teknoloji Kabul modeli ile açıklamaya çalışmışlardır. Bilecik ilinde sınıf öğretmenleri üzerinde yapılan anket sonuçlarına göre katılımcıların bilgi ve iletişim araçlarını kullanma konusunda ne kadar kolay olarak algıladıkları, kullanım sonrasında elde edecekleri fayda algıları, bilgi ve iletişim teknolojisi araçlarına yönelik tutumlarına ulaşılmıştır.

Genel itibarıyla araştırma sonuçları literatürdeki diğer çalışmalarla aynı yönde ilerlemiştir. Özer ve arkadaşları (2010) çalışmalarında muhasebecilerin bilgi teknolojilerini kullanma eğiliminin nedenlerini TKM kullanarak incelemiştir. Çalışma kapsamında çeşitli illerde çalışan 456 muhasebeciden anket aracılığıyla elde edilen verileri analiz etmişlerdir. Bulgulara göre, AF ve AKK değişkenlerinin BT kullanımına yönelik tutum üzerinde pozitif ve istatistiksel anlamda anlamlı bir etkiye, AF ve kullanıma yönelik tutumun davranışa yönelik niyet üzerinde pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye, sonuç olarak da davranışa yönelik niyet değişkeninin gerçekleşen davranış değişkeni üzerinde pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu anlaşılmıştır. Karakaya ve Demiral (2015) araştırmalarında banka şubelerinde Bilişim Sistemleri/Bilgi Teknolojileri kullanımı ve etkilerini incelemiştir. Araştırma kapsamında Karabük ilinde faaliyet gösteren banka şubelerindeki üst düzey yöneticiler ile yüz yüze anket tekniğinin sonuçlarına göre bilişim sistemleri/bilgi teknolojileri alanında uygulanan bankalara özgü stratejilerle performansın artırdığı ortaya çıkmıştır. Ustasüleyman ve Eyüboğlu (2010) araştırmalarında Teknoloji Kabul Modeline güven ve algılanan web güvenliği değişkenlerini de ekleyerek Türkiye'deki bireylerin internet bankacılığını benimsemesini etkileyen faktörleri incelemiştir. 8 ilde uyguladıkları 413 ankete sonuçlarına göre algılanan kullanım kolaylığının, algılanan kullanışlılık üzerinde ve algılanan kullanışlılığın ise güven üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi olduğu görülmüş, bununla birlikte çalışmada güven, algılanan kullanışlılık, algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan web güvenliği değişkenlerinin kullanım niyetini etkilediği sonuçlarına ulaşılmıştır.

Bu bilgilerden yola çıkarak bu araştırma kapsamında Burdur ili Bucak ilçesinde faaliyet göstermekte olan kamu ve özel banka çalışanlarının Bilgi Teknolojilerinin kullanımını ve kabulünü Teknoloji Kabul Modeline ile incelenmesi amaçlanmaktadır. Bu çalışmayla, ulusal literatüre güncel bilgi sağlanması, ileride yapılacak benzer araştırmalarda farklı boyutların ve ilişkilerin araştırılmasında dikkate değer katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

### **3. Araştırma Metodolojisi**

Araştırma, Burdur ili Bucak ilçesinde faaliyette bulunan 12 adet kamu ve özel banka şubelerindeki çalışanlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Hazırlanan anket formu banka çalışanlarına 22 Kasım – 28 Kasım 2017 tarihleri arasında yüz yüze ve gönüllülük esasına dayanarak uygulanmıştır. Ayrıca bu araştırma nicel araştırmalarda sıklıkla başvurulan anket tekniğinin kullanıldığı bir saha araştırması niteliğindedir. Elde edilen verilerin toplanmasında daha önce geliştirilen ve uygulanan anket (Davis, 1989; Hu vd., 2003) kullanılmıştır. 40 sorudan oluşan anket formunda ilk 10 soru kişisel ve demografik

bilgilere dayanmaktadır. Sonraki 6 soru kişinin bilgi teknolojisi ile ilgili bilgisini öğrenmeye, diğer 8 soru çalışanların bilgisayar ve interneti hangi alanlarda kullandığını belirlemeye yöneliktir. Son olarak da bilgisayar ve internet kullanımına yönelik bireysel düşüncelerle ilgili 16 soru bulunmaktadır. Toplanan verilerin analizi, bilgisayara girilmiş ve amaca uygun olarak hazır bir istatistik programı ile yapılmıştır. Ayrıca bu araştırmada elde edilen verilerin dağılımının normal olup olmadığını test edebilmek için Kolmogorov-Smirnov Testi uygulanmıştır. Ulaşılan sonuç neticesiyle verilerin normal bir dağılıma sahip olmadığına ulaşılsa da Skewness ve Kurtosis (Basıklık ve Çarpıklık) değerlerine bakıldığında -1.5 ve +1.5 arasında bir değere sahip olduğu için verilerin normal bir şekilde dağıldığı kabul edilmektedir (Akt., Söyleyici, 2017:43).

### **3.1. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi**

Araştırmanın amacı, bilgi teknolojileri kullanımının bankacılık sektöründe çalışanlar üzerindeki etkilerini, kişilerin bilgi teknolojileri ile ilgili düşüncelerini, kullanım amaçlarını, kullanım sıklığını ve bilgi düzeylerini ölçmektir. Bu maksatla yapılan anket uygulaması sonucunda elde edilen veriler doğrultusunda araştırmanın hipotezlerinin test edilmesi amaçlanmıştır.

Bu araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmıştır. Tesadüfi olarak seçilen kişilere yüz yüze anket uygulanmıştır.

### **3.2. Araştırmanın Hipotezleri**

Araştırma aşağıdaki hipotezlerden oluşmaktadır.

- Ho(1): Kişinin cinsiyeti ile Bilgi Teknolojileri kullanım sıklığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.
- Ho(2): Çalışanların Bilgisayar ve İnternet kullanma bilgisi ile mesleki performansını artırdığını düşüncesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

### **3.3. Araştırmanın Kısıtları**

Araştırmanın temel kısıtı zamandır. Bunun yanında, banka çalışanlarının yoğun iş temposu nedeniyle istenilen düzeydeki banka çalışanlarına başarıyla ulaşılamamıştır. Bundan dolayı araştırma verilerine dayanarak Türk Bankacılık Sektörüne yönelik bir genelleme yapılması değil ancak tahminsel bir sonuca ulaşabilmeye imkân vermektedir.

### **3.4. Araştırmanın Evren ve Örneklemi**

BDDK'nın 2017 yılı Eylül ayında yayınladığı rapora göre "Türk Bankacılık Sektöründe Eylül ayı itibarıyla; 33 adet Mevduat, 13 adet Kalkınma ve Yatırım, 5 adet Katılım Bankası olmak üzere toplam 51 banka faaliyet göstermektedir" (BDDK,2017). Bucak'ta 12 adet kamu ve özel banka şubeleri bulunmaktadır. Bu araştırmanın evrenini bu şubelerdeki toplam 117 çalışan oluşturmaktadır, örneklemini ise bu evren içinde yer alan ve araştırmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden 67 çalışan oluşturmaktadır.

### **3.5. Araştırmanın Analizleri ve Bulguları**

#### **Güvenilirlik Analizi**

Bu çalışmada kullanılan ölçeğin bütün katılımcılar tarafından aynı düzeyde algılanıp algılanmadığını açıklamak amacıyla yapılan güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach Alpha değeri 0,804 bulunmuştur. Bu değer, uluslararası literatürde genel kabul gören değerlerin üzerinde çıkmıştır (Bagozzi ve Yi, 1988; Nunally, 1978).

#### **Demografik Bulgular**

Araştırma örneklemini oluşturan Bucak ilçesindeki banka çalışanların demografik bilgilerine yönelik bulgular aşağıdaki Tablo-1'de belirtilmiştir. Elde edilen bu bilgilere göre;

- Katılımcıların yaklaşık %36'sı kadın, %64'ü erkektir.

- Katılımcıların yaşlarına bakıldığında %37,3'ü 21-30 yaş aralığındadır, %57,7'si 31-40 yaş aralığındadır ve %9'u da 41 yaş ve üzerindedir.
- Katılımcıların arasında ilkokul ve ortaokul mezunu banka çalışanı bulunmamaktadır.
- Katılımcıların eğitim düzeyleri göz önünde bulundurulduğunda lise mezunlarının %7,5, üniversite (lisans ve ön lisans) mezunlarının % 80,6 ve lisansüstü eğitime sahip olanların %11,9 oranına sahip olduğu görülmektedir.
- Katılımcıların meslekte bulunma süreleri; %4,5'i 1 yıldan az , %20,9'u 1-3 yıl, %20,9'u 4-6 yıl, %22,4'ü 7-9 yıl ve %31,3'ü 10 yıl ve fazla bulunmuştur.
- Katılımcıların %19,4'ü Müdür-Müdür Yardımcısı pozisyonunda, %4,5'i Uzman-Uzman Yardımcısı pozisyonunda, %26,9'u Servis Yetkilisi pozisyonunda, %11,9'u Operasyon Yetkilisi pozisyonunda, %14,9'u Satış Temsilcisi pozisyonunda, %11,9'u Müşteri Temsilcisi pozisyonunda ve %10,4'ü Diğer(Temizlik görevlisi, Güvenlik Görevlisi) pozisyonlarda çalışmaktadır.
- Katılımcıların %76,1'i 10 yıl ve daha fazla bilgisayar tecrübesine sahipken %74,6'sı 10 yıl ve daha fazla internet tecrübesine sahiptir.
- Her gün internet kullanan katılımcıların oranı da %92,5 bulunmuştur.
- Katılımcıların %77,6'sının iş yerinde bilgisayar ve internet bağlantısının bulunduğu, %13,4'ünün bilgisayarının bulunduğu ancak internet bağlantısının bulunmadığı, %9'unun ise hem bilgisayar hem de internet bağlantısının bulunmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 1'deki verilerden yola çıkarak, banka çalışanlarının bilgisayar ve internet kullanım sürelerinin 10 yıl ve üzerinde yoğunlaşmasının sebebi olarak bankacılık sektörünün tamamen teknolojik temelli bir sektör olmasına bağlayabiliriz.

**Tablo 1:Anket Katılımcılarının Demografik Bilgileri**

<b>Cinsiyet</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Kadın	24	35,8
Erkek	43	64,2
<b>Yaş</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
21-30	25	37,3
31-40	36	53,7
41 ve üstü	6	9,0
<b>Eğitim</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Lise	5	7,5
Üniversite	54	80,6
Lisansüstü	8	11,9
<b>Meslekte Bulunma Süresi</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
1 yıldan az	3	4,5
1-3 yıl	14	20,9
4-6 yıl	14	20,9

7-9 yıl	15	22,4
10 yıl ve fazla	21	31,3
<b>Çalışılan Pozisyon</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Müdür-müdür yardımcısı	13	19,4
Uzman-uzman yardımcısı	3	4,5
Servis yetkilisi	18	26,9
Operasyon yetkilisi	8	11,9
Satış temsilcisi	10	14,9
Müşteri temsilcisi	8	11,9
Diğer	7	10,4
<b>Bilgisayar Tecrübesi</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Hiç yok	2	3,0
1-3 yıl	4	6,0
4-6 yıl	6	9,0
7-9 yıl	4	6,0
10 yıl ve fazla	51	76,1
<b>İnternet Tecrübesi</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Hiç yok	0	0
1-3 yıl	2	3,0
4-6 yıl	6	9,0
7-9 yıl	9	13,4
10 yıl ve fazla	50	74,6
<b>İnternet Kullanım Sıklığı</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Her 4-5 günde 1	2	3
Her 2-3 günde 1	3	4,5
Her gün	62	92,5

Demografik bilgilerin yanında katılımcılardan temel ofis yazılımları konusundaki bilgi düzeylerini bildirmeleri istenmiştir.

**Tablo 2: Katılımcıların Temel Ofis Programlarındaki Bilgi Düzeyleri**

<b>MS Word</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Çok Bilgili	25	37,3
Bilgili	35	52,2
Emin Değil	3	4,5
Hiç Bilgisi Yok	4	6,0
<b>MS Excel</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Çok Bilgili	22	32,8
Bilgili	37	55,2
Emin Değil	6	9,0
Bilgili Değil	1	1,5
Hiç Bilgisi Yok	1	1,5
<b>MS Access</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Çok Bilgili	10	14,9
Bilgili	21	31,3
Emin Değil	16	23,9
Bilgili Değil	11	16,4
Hiç Bilgisi Yok	9	13,4
<b>MS PowerPoint</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Çok Bilgili	15	22,4
Bilgili	30	44,8
Emin Değil	9	13,4
Bilgili Değil	10	14,9
Hiç Bilgisi Yok	3	4,5
<b>WWW</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Çok Bilgili	10	14,9
Bilgili	25	37,3
Emin Değil	14	20,9
Bilgili Değil	10	14,9



Hiç Bilgisi Yok	8	11,9
<b>E-Mail</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Çok Bilgili	24	35,8
Bilgili	32	47,8
Emin Değil	6	9,0
Bilgili Değil	2	3,0
Hiç Bilgisi Yok	3	4,5

Tablo 2’de bulunan sonuçlara göre katılımcıların;

- %52,2’si MS Word programı hakkında bilgili olduğunu, %6’sı ise hiç bilgisinin olmadığını,
- %52,2’si MS Excel programı hakkında bilgili olduğunu, %1,5’i ise hiç bilgisinin olmadığını,
- %31,3’ü MS Access programı hakkında bilgili olduğunu, %13,4’ü ise hiç bilgisinin olmadığını,
- %44,8’i MS PowerPoint programı hakkında bilgili olduğunu, %4,5’i ise hiç bilgisinin olmadığını,
- %37,3’ü WWW hakkında bilgili olduğunu, %11,9’u ise hiç bilgisinin olmadığını,
- %47,8’i e-mail hakkında bilgili olduğunu, %4,5’i ise hiç bilgisinin olmadığını belirtmiştir.

Elde edilen bu sonuçlar, banka çalışanlarının temel ofis programları ile internet ve mail kullanımı konusunda ileri seviyede bilgili olduklarını göstermektedir. Bankacılık sektörünün diğer sektörlerle nazaran yüksek karlılığa sahip olması ve beşeri sermaye yapısının eğitilmiş ve kaliteli olmasının bu sonuçlarda payı yüksektir.

Tablo 3: Katılımcıların Bilgisayar ve İnternet Kullanım Amaçları

<b>İşyerinde iletişimi sağlamak için</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Hep kullanırım	54	80,6
Genellikle kullanırım	8	11,9
Fikrim yok	0	0
Az kullanırım	3	4,5
Hiç Kullanmam	2	3,0
<b>Dosyalama ve arşivleme yapmak için</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Hep kullanırım	49	73,1
Genellikle kullanırım	12	17,9
Fikrim yok	1	1,5
Az kullanırım	3	4,5
Hiç Kullanmam	2	3,0
<b>İş programı hazırlamak amacıyla</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Hep kullanırım	44	65,7
Genellikle kullanırım	12	17,9
Fikrim yok	5	7,5
Az kullanırım	5	7,5
Hiç Kullanmam	1	1,5
<b>Toplantı organizasyonu yapmak için</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Hep kullanırım	32	47,8
Genellikle kullanırım	14	20,9
Fikrim yok	5	7,5
Az kullanırım	13	19,4
Hiç Kullanmam	3	4,5
<b>Ticari, resmi ve özel yazışmalar yapmak için</b>	<b>F</b>	<b>%</b>

Hep kullanırım	46	68,7
Genellikle kullanırım	12	17,9
Fikrim yok	2	3,0
Az kullanırım	6	9,0
Hiç Kullanmam	1	1,5
<b>Yönetici seyahatlerinin organizasyonunu yapmak için</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Hep kullanırım	30	44,8
Genellikle kullanırım	13	19,4
Fikrim yok	8	11,9
Az kullanırım	9	13,4
Hiç Kullanmam	7	10,4
<b>Randevuların düzenlenmesini sağlamak için</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Hep kullanırım	27	40,3
Genellikle kullanırım	11	16,4
Fikrim yok	11	16,4
Az kullanırım	9	13,4
Hiç Kullanmam	9	13,4

Tablo 3'te ulaşılan verilere göre çoğunlukla Bilgisayar ve İnternet'i;

- Katılımcıların %80'i iş yerinde iletişimi sağlamak için,
- Katılımcıların %73'ü dosyalama ve arşivleme yapmak için,
- Katılımcıların %65'i iş programı hazırlamak için,
- Katılımcıların %47'si toplantı organizasyonu yapmak için,
- Katılımcıların %68'si ticari, resmi veya özel yazışmaları yapmak için,
- Katılımcıların %45'si seyahat organizasyonu yapmak için,
- Katılımcıların %40'ı randevu düzenlemesi yapmak için kullandığını belirtmiştir.

Tablo 4 de ise anketimize cevap veren bankacıların bilgisayar ve internet kullanımına ilişkin verdiği cevapların temel istatistik değerleri doğrultusunda bilgisayar ve internet kullanımlarının etkileri hususunda eğilimleri yorumlanmaya çalışılmıştır.

Anketin bu kısmında beşli likert kullanılmış olup 1 cevabı kesinlikle katılıyorum 5 cevabı ise kesinlikle katılmıyorum şeklinde kodlanmıştır. Ortalama değer 3 olması sebebiyle 3'den büyük ortalamalar katılmama eğilimini 3'ün altında olan ortalamalar ise katılma eğilimini göstermektedir.

Tablo 4'teki sonuçlar incelendiğinde 3'ün üzerinde ortalamaya sahip sadece 2 adet yargı mevcuttur. Bunlar Bilgisayar ve İnternet olmadan da bütün işlerimi yapabilirim ve iş arkadaşlarım işimi yaparken Bilgisayar ve İnternet'i kullanmamam gerektiğini düşünüyorlar yargılarıdır. Anketimize cevap veren bankacılar bilgisayar ve internet olmadan işlerini yapamayacaklarını ayrıca iş arkadaşlarının da bilgisayar ve internet kullanımının gerekli olduğunu düşüncesine sahip olduklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 4'te 3'ün altında ortalamaya sahip birçok yargı varken bize göre sonuçlar içerisinde en önemlisi bilgisayar ve teknoloji kullanımının mesleki performanslarının artırdıklarına dair düşünceleridir.

**Tablo 4: Katılımcıların Bilgisayar ve İnternet İle İlgili Yargılara Ait Düşünce Eğilimleri**

	N	Ortalama	Standart Sapma	Skewness	Kurtosis
Bilgisayar ve İnternet kullanmak mesleğim açısından zorunluluktur.	67	1,24	,580	2,822	8,698
Bilgisayar ve İnternet kullanmak mesleki performansımı artırır.	67	1,34	,617	1,627	1,534
Bilgisayar ve İnternet işlerimi	67	1,37	,693	1,882	3,016

daha çabuk yapmamı sağlar.					
Bilgisayar ve İnternet yaptığım işteki kaliteyi artırır.	67	1,43	,783	1,792	2,420
Bilgisayar ve İnternet'i kullanmayı öğrenmek benim için kolaydır.	67	1,43	,633	1,184	,334
Bilgisayar ve İnternet'i kullanmak benim için kolaydır.	67	1,45	,610	1,030	,082
Bilgisayar ve İnternet'i günlük işlerimde kullanmaktan kaçınmam.	67	1,51	,877	1,992	4,005
İş yerindeki yöneticilerim Bilgisayar ve internet kullanmam gerektiğini düşünüyorlar.	67	1,73	,931	1,383	1,760
Bilgisayar ve İnternet kullanırken çok az yardıma ihtiyacım olur.	67	1,91	1,026	1,139	,617
İnternet üzerinden alışveriş yapmak, alışveriş ihtiyaçlarıma cevap verir.	67	2,10	1,061	,414	-1,138
İnternet üzerinden alışveriş yapmak, hayat anlayışıma (görüşüme) uyar.	67	2,12	1,225	,734	-,737
Bilgisayar ve İnternet olmadan da bütün işlerimi yapabilirim.	67	3,85	1,270	-1,037	,073
İş arkadaşlarım işimi yaparken Bilgisayar ve İnternet'i kullanmamam gerektiğini düşünüyorlar.	67	3,99	1,451	-1,200	-,070

Tablo 5’te araştırmaya katılan banka çalışanlarının Bilgi Teknolojileri kullanım sıklığının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonuçları verilmiştir. Katılımcıların Bilgi Teknolojileri Kullanım Sıklığı ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Bu durumda  $H_0(1)$  hipotezi red edilmektedir. Yani; Kişinin cinsiyeti ile Bilgi Teknolojileri Kullanım sıklığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır. Sonuçlar incelendiğinde erkeklerin kullanım sıklığı ortalaması yüksek ve sapması düşüktür.

**Tablo 5: Bilgi Teknolojileri Kullanım Sıklığının Katılımcıların Cinsiyet Değişkenine Göre Independent Samples T Testi Sonuçları**

Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	T	P
Kadın	24	4,75	,608	-2,331	,000
Erkek	43	4,98	,152		

Araştırma kısmının son bölümünde anketimize cevap veren bankacıların Temel Ofis Programlarındaki Bilgi Düzeylerinin bankacıların bilgisayar ve internet kullanımlarının mesleki performanslarını etkileme düşünceleri arasındaki ilişkiyi ölçmek için bir doğrusal regresyon modeli tahmin edilmiştir.

Modelde bağımlı değişken olarak bankacıların bilgisayar ve internet kullanımının mesleki performansını artırmasına dair soruya dair verdikleri cevap değişkeni alınırken, bağımsız değişken olarak ofis programlarındaki bilgi düzeylerine ilişkin sorulara verilen cevapların ortalaması alınmıştır. Sonuçlar tablo 6 da verilmiştir.

**Tablo 6: Regresyon Tahmin Sonuçları**

	F değeri	F sig	Beta	Standart Beta	T değeri	T Sig
Bilgi Seviyesi	5,665	,020	,234	,283	2,380	0,02

Tablo 6: Regresyon Tahmin Sonuçları incelendiğinde öncelikle kurduğumuz modelin bir bütün olarak anlamlılığını ölçmek için kullanılan F testi olasılık değeri 0.05’den küçük çıkmıştır. Bu durum modelin bir bütün olarak anlamlı olduğunu göstermektedir. Bilgi seviyesinin bağımsız değişken olarak tahmin ettiğimiz katsayı sonuçlarımız incelendiğinde, T testi olasılık değeri 0.05’den küçük çıktığı için istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır.

Beta değerinin pozitif çıkması bankacıların ofis bilgi seviyesindeki artışın bankacıların bilgisayar ve internet kullanımının mesleki performansını artırdığını düşüncesini artırdığını göstermektedir. Ayrıca standart beta değerinin kişilerin bilgi seviyesinde bir standart sapmalı artışın gene aynı kişilerin bilgisayar ve internet kullanımının mesleki performansını artırdığını düşüncesini 0,28 standart sapma artırdığını göstermektedir. Kurulan modele ilişkin tanı testi sonuçları Tablo 7: Tanı Testi Sonuçları’nda verilmiştir.

**Tablo 7: Tanı Testi Sonuçları**

Re-kare	Durbin Watson	VIF	Artıkların Skewness	Artıkların Kurtosis
0,08	1,422	1	1,441	1,371

Kurduğumuz regresyon modelinde hata terimlerinin ilişkisi anlamına gelen oto korelasyon sorunun tespiti için Durbin Watson katsayısı kullanılmıştır ve modelimizde 1,422 çıkmıştır. Durbin Watson da 1.5-2,5 aralığı normal kabul eden yaklaşımlar mevcuttur (Kalaycı, 2005:267). Ayrıca regresyon modellerinde hata terimlerinin normal dağılması gerekmektedir. Çalışmada artıkların basıklık

ve çarpıklık değerleri elde edilmiş ve Tablo 7: Tanı Testi Sonuçları'nda görüldüğü gibi bu aralık +- 1,5 aralığında dağılmıştır.

### **Sonuç**

Devrim yaratan bir olgu olarak nitelendirilen (Porter ve Heppelmann, 2014) bilgiyi kullanmadan rekabet edebilecek, kar elde edebilecek ve hayatta kalabilecek bir işletme düşünülemez. Geçerli ve güvenilir bilgi sayesinde işletmeler için müşterilerine doğru hizmet sunmak, satış sonrası faaliyetlerini sürdürmek, ürün ve hizmetlerinde iyileştirmeler yapmak ve karlılığını devam ettirmek oldukça kolaylaşmıştır. Bu çalışmada da müşteri ile birebir iletişim halinde olunan bankacılık sektörüyle ilgili Bilgi Teknolojilerinin kullanım amacı, kabulü ve konu ile ilgili düşüncelerine yönelik araştırmalar yapılmıştır. Amaç, banka çalışanlarının Bilgi Teknolojileri kullanımı ve kabulü TKM ile incelemektir.

Banka çalışanlarının Bilgi Teknolojileri ile alakalı tavır ve tutumları, iş ortamlarında ve günlük hayatlarında bu teknolojileri kullanmaları, hayat anlayışlarıyla örtüşmesi, kullanımının kolay olduğunu düşünmeleri, çevrelerindeki önemli kişilerin teknoloji ile alakalı düşünceleri doğrultusunda şekillendiği gözlemlenmiştir. Günümüzde her sektörde faaliyet gösteren işletme personellerinin bilgi teknolojileri konusunda sahip oldukları bilgi ve deneyimler sayesinde istihdam edilmesi, söz konusu teknolojik gelişmelerin oldukça sık kullanılmasına ve rekabet ortamının da bu duruma paralellik göstermesine sebep olmaktadır.

Çalışmanın analizleri sonucunda; bankacılık sektörünün tamamen Bilgi Teknolojileri temelli bir çalışma yapısına sahip olmasından dolayı katılımcılardan Bilgi Teknolojileri kullanım ve kabulü konusunda oldukça yüksek ortalamalarda geri dönüşler alınmıştır. Katılımcıların cinsiyeti ile bilgi teknolojileri kullanım sıklığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Ayrıca ankete cevap veren bankacıların ofis bilgi seviyesindeki artışın bankacıların bilgisayar ve internet kullanımının mesleki performansını artırdığını düşüncesini artırdığı tespit edilmiştir.

Bilgi Teknolojileri ile ilgili yeniliklerin banka çalışanları tarafından kabul edilip, uygulanması ve bu kabul etme ve uygulama sürecinde oluşabilecek cinsiyet farkları veya eğitim farklılıkları daha sonraki çalışmalarda araştırılabilecek ilgi çekici konular olabilir. Bu çalışma, bankacılık sektöründe kişilerin teknoloji kullanımı ve kabulü konusunda banka yöneticilerine ve araştırma yapılacak diğer çalışmalar için akademisyenlere katkı sağlayacak niteliktedir.

### **Kaynakça**

Aktaş S. 2007, "Teknoloji Kabul Modeli İle Muhasebecilerin Bilgi Teknolojisi Kullanımına Yönelik Bir Uygulama", Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli, s. 25.

Akyüz A. 2015, Teknoloji Kabul Modeline Göre Öğretim Teknolojilerinin Eğitim Kalitesine Katkısına Yönelik Öğretmen Görüşleri, K.K.T.C. Yakın Doğu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Lefkoşa.

Bagozzi, R. P. ve Yi, Y. (1988). On the Evaluation of Structural Equation Models, Journal of The Academy of Marketing Science, 16 (1), 74-94.

Başarı M. (2006), Bankalarda Teknoloji Riski ve Yönetimi. Marmara Üniversitesi, Bankacılık Sigortacılık Enstitüsü Bankacılık Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, s.37.

Bolat, Y. İ., Aydemir, M., & Karaman, S. (2017). Uzaktan Eğitim Öğrencilerinin Mobil İnternet Kullanım Tutumlarının Teknoloji Kabul Modeline Göre İncelenmesi. Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 37(1).

Davis, F.D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology, *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339.

Engin, U. (2015). Bankacılık Sektöründe Yönetim Bilişim Sistemleri Ve Sistemin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi Hakkında Bir Araştırma s. 38.

Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). Belief, attitude, intention and behavior: Introduction to theory and research, Addison-Wesley, Reading, MA.

Gyampah, K.A. & Salam, A.F. (2004). An Extension of The Technology Acceptance Model in an ERP Implementation Environment, *Information & Management*, 41, 731-745.

Hamrany H. (2016), Development And Evaluation Of An Online Course For Iraqi Students Using Google Course Builder: An Analysis Using The Technology Acceptance Model. Çankaya University, The Graduate School Of Natural And Applied Science, Ankara, s.15.

Hu, P.J.H. & Clark, T.H.K. & MA, W.W.K. (2003), "Examining Technology Acceptance by School Teachers: A Longitudinal Study", *Information & Management*, (41: ), ss.227-241.

Ibrahim, S.S. & Muhammad, A., (2014), Information and Communication Technology and Bank Performance In Nigeria: A Panel Data Analysis, *Social Science Journal*, Vol. 7, No. 2, s.165-176.

Kalaycı, Şeref (2005), SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, 1.Baskı, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.

Ma, W.W. & Anderson, R. & Streith, K. O. (2005). Examining user acceptance of computer technology: an empirical study of student teachers, *Journal of Computer Assisted Learning*, Vol: 21. 387-395.ss.

Özer G.,Özcan M., AKTAŞ S. (2010), "Teknoloji Kabul Modeli ile Muhasebecilerin Bilgi Teknolojisi Kullanımına Yönelik Bir Uygulama" *Journal of Yaşar University Dergisi*, Temmuz 2010, s. 3280.

Porter, M. E. & Heppelmann J. E. (2014). How Smart, Connected Products Are Transforming Competition. *Harvard Business Review*, 92(11), 64-88.

Söyleyici, G. T. (2017). "Sosyal Medya ve Tüketici Davranışları İlişkisi: Türkiye'deki Sosyal Medya Kullanıcıları Üzerine Bir Araştırma" *Kesit Akademi Dergisi (The Journal of Kesit Academy)* Yıl: 3, Sayı:9, Eylül 2017, 36-54.

Şahin, F., & Alkaya, A. (2017). Tüketicilerin Çevrimiçi Şikâyet Kanallarını Kullanımına Yönelik Davranışlarının: Teknoloji Kabul Modeli ve Planlı Davranış Teorisi Bütünleşik Modeli Bakış Açısı ile İncelenmesi. *PESA Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(4).

Şenel B. 2011, Teknoloji Kabulünün Sanal Organizasyonların E-Hizmet Kalitesine Etkisi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Afyonkarahisar.

Taylor, S. & Todd, P.A. (1995), "Understanding Information Technology usage: A test of competing models", *Information Systems Research*, (6:2), ss.144-176.

Turan H. & Çolakoğlu B. E. (2008), Yüksek Öğretimde Öğretim Elemanlarının Teknoloji Kabulü Ve Kullanımı: Adnan Menderes Üniversitesinde Ampirik Bir Değerlendirme. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Eylül 2008, s. 112.

Turan H. & etinkaya B. . (2010), Bürolarda Teknoloji Kabul Ve Kullanımı: Geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli İle Bir Model nerisi Ve Sekreterler zerinde Ampirik Bir Değerlendirme. Akademik Bakış Dergisi, (19), Ocak, şubat, Mart 2010.

Ustasüleyman, T., & Eyboglu, K. (2010). Bireylerin İnternet Bankacılığını Benimsemesini Etkileyen Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modeli ile Belirlenmesi. *Journal of BRSA Banking & Financial Markets*, 4(2).

Weill, P. & Ross, J. W. (2009), IT Savvy: What Top Executives Must Know to Go from Paint to Gain, Boston. Harward Business School Press.

Whyte, G. & Bytheway, A. & Edwards, C. (1997). Understanding User Perceptions of Information Systems Success. *Journal of Strategic Information Systems*, (6), 35-68.  
[https://www.bddk.org.tr/WebSitesi/turkce/Raporlar/TBSGG/16430tbs\\_temel\\_gostergeler\\_raporu\\_eylu\\_l\\_2017.pdf](https://www.bddk.org.tr/WebSitesi/turkce/Raporlar/TBSGG/16430tbs_temel_gostergeler_raporu_eylu_l_2017.pdf) (21.12.2017)